

Audit

Audit normy STN EN ISO 9000:2006 a STN ISO 19011:2003 definujú ako „systematický, nezávislý a zdokumentovaný proces získavania dôkazov auditu a ich objektívneho vyhodnocovania s cieľom určiť rozsah, v akom sa plnia kritériá auditu“. „Systematický“ – znamená, že audit je súčasťou QMS v organizácii, má plánované postupy a zdroje. „Nezávislý“ – sa viaže k požiadavke na osoby uskutočňujúce audit, ktoré musia byť nezávislé na auditovanej oblasti. „Dokumentovaný“ – vyjadruje nutnosť postupu podľa vopred schválených smerníc.

Audit je základný nástroj pre monitorovanie a overenie efektívneho zavedenia politiky kvality do organizácie. Audity tvoria podstatnú časť činnosti posudzovania zhody, ako je externá certifikácia, hodnotenie dodávateľského reťazca a dozor.

Zodpovednosť za pravidelné vykonávanie auditu má vedenie podniku. Základné požiadavky na audit stanovuje norma STN ISO 19011:2003 Návod na audit QMS a/alebo EMS. Podľa tejto normy platí pre všetky typy auditov rovnaký **základný postup auditu**:

- **Zahájenie auditu.** Najskôr je určený vedúci tímu audítorov, ktorý menuje ďalších členov. Klient auditu (organizácia/osoba žiadajúca o audit) určí ciele auditu. Preskúmajú sa podmienky, ktoré by mohli brániť realizácii auditu. Je nadviazaný prvý kontakt s auditovaným, tzv. notifikácia auditovaného.
- **Preskúmanie dokumentácie.** Musí sa zistiť, či sú k dispozícii všetky potrebné dokumenty: normy, smernice, zákony, príručka kvality, ... a či je zhoda s príslušnými požiadavkami.
- **Príprava auditovania na mieste.** Vedúci musí vypracovať operatívny plán auditu, vrátane časového harmonogramu auditovania jednotlivých procesov, činností, ... Dopredu si audítori môžu pripraviť zoznamy základných otázok (tzv. check listy), ktoré ich „vedú“ pri auditovaní. Podľa konkrétnej situácie ich potom dopĺňajú aktuálnymi otázkami.
- **Audítorské činnosti na mieste.** Sú jadrom auditu. Ich podstatou je zber a analýza dát o preverovaných procesoch, porovnanie postupov vyžadovaných kritériami auditu (normy, riadená dokumentácia, nadradená legislatíva) so skutočným stavom.
- **Príprava a distribúcia správy.** Po ukončení auditovania tím audítorov vypracuje správu, v ktorej sú uvedené všetky zistené skutočnosti a závery. Jej odporúčaný obsah uvádza STN ISO 19011:2003. Potom je správa distribuovaná podľa dopredu schváleného rozdeľovníka k jednotlivým vlastníkom procesov, vedúcim organizačných jednotiek, vedeniu podniku. U interných auditov sa správa považuje za dôverný dokument.
- **Dokončenie auditu.** Audit končí dôsledným prejednaním správy vrcholovým manažmentom, návrhom nápravných, resp. zlepšovacích opatrení, ktorých účinnosť môže preveriť následný audit.

Hlavným **cieľom auditu** musí byť zisťovanie faktov, nie chýb! Konkrétnejšie je možné ciele auditu definovať nasledovne:

- zistenie zhody – konformnosti hodnotených objektov (systému, procesu, produktu, personálu) s vopred určenými požiadavkami smerníc, noriem,
- zistenie efektívnosti systému kvality v zmysle dosiahnutia plánovaných cieľov,
- navrhnutie nápravných opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a sledovanie a vyhodnocovanie účinnosti týchto opatrení.

Metódy auditu

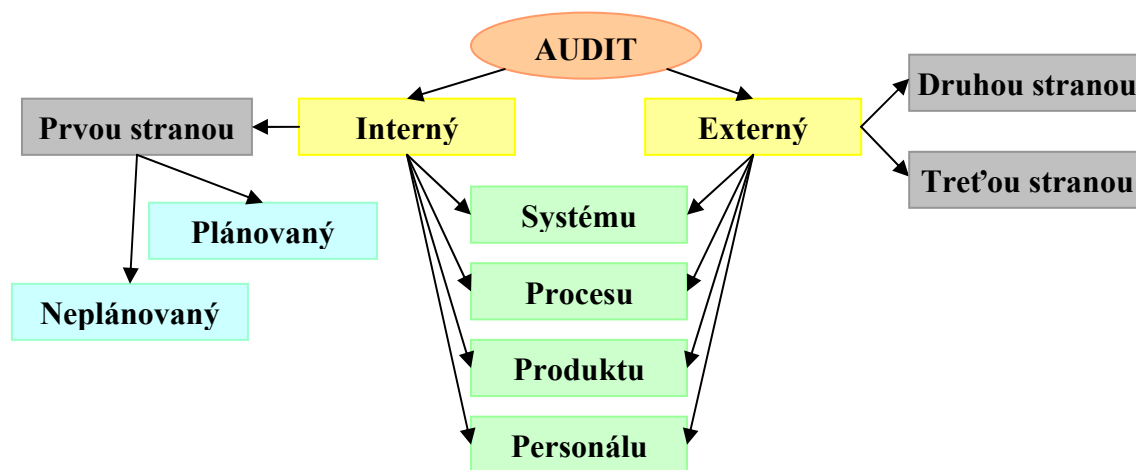
- metóda plánovania auditu – každý audítor si musí dopredu naplánovať v akom poradí bude kontrolovať jednotlivé oddelenia organizácie,
- metóda zhromažďovania dôkazov – audítor pri zhromažďovaní objektívnych dôkazov môže využívať rôzne metódy, ako napr. priame pozorovanie, meranie kritických znakov kvality, rozhovory s pracovníkmi, preskúmanie dokumentácie a pod.,
- technika kladenia otázok – audítor musí vedieť položiť správnu otázku a potom pozorne počúvať odpoveď. Musí snažiť získať odpovede na otázky: AKO? ČO? PREČO? KEDY? KDE? KTO? ČO AK? a každá odpoveď by mala byť doplnená požiadavkou UKÁŽ!, resp. PREDLOŽ DÔKAZ!

Na to, aby sa človek mohol stať kvalitným audítorom, nestačí iba príslušné vzdelanie, výcvik a prax, ale sú nevyhnutné mnohé ľudské vlastnosti, ako napr. poctivosť, diplomatickosť, vytrvalosť, trpezlivosť, umenie počúvať iných, ľudskosť, nezávislosť. Nevyhnutnou podmienkou je, aby bol odborníkom pre oblasť, v ktorej robí audity. Každý podnik, ktorý má svojich interných audítorov, by mal v pravidelných intervaloch (2x ročne) preverovať ich schopnosti a zaistiť ich certifikáciu u akreditovaného certifikačného orgánu (každé 3 roky).

Audit môžu vykonávať pracovníci vlastnej organizácie (nesmú za danú oblasť zodpovedať!), alebo cudzej organizácie. Rozlišujeme interný, tzv. audit prvou stranou a externý audit, ktorý môže mať formu auditu druhou stranou, resp. auditu tretou stranou (Obr. 1).

Audit prvou stranou vykonávajú pracovníci vlastnej organizácie (resp. niekto v jej zastúpení). Prostredníctvom tohto interného auditu organizácia skúma svoje postupy, činnosti a získava informácie o ich účinnosti a efektívnosti. Interné audity sú iniciované

- a) ako požiadavka normy napr. STN EN ISO 9001:2001, resp. STN EN ISO 14001:2004,
- b) predstaviteľom manažmentu, manažérom auditov na základe prijatia opatrení vyplývajúcich zo záverov minulých auditov,
- c) manažmentom spoločnosti,
- d) ktorýmkoľvek zamestnancom spoločnosti, ktorý zistí a oznámi nezhodu s QMS alebo písomnými postupmi,
- e) na základe požiadaviek externých subjektov (zákazník a pod.),
- f) mimoriadne audity (napr. pri zmene právnych požiadaviek na životné prostredie, pri havarijných udalostiach,...).



Obr. 1 Druhy auditov kvality

Periodicita interných auditov je podľa bodu a) minimálne raz ročne (plánované audity), alebo podľa bodu b) - f) podľa potreby (neplánované audity).

Audit druhou stranou je externý audit, ktorý vykonávajú zákazníci, alebo iné osoby v ich zastúpení s cieľom získať informácie o QMS dodávateľa. Preto môžu byť procesy, ktoré odberateľa viac zaujímajú, skúmané podrobnejšie. Pre priebeh tohto auditu platia podobné pravidlá ako pre interný audit, rozdielom je, že audit financuje organizácia, ktorá ho vykonáva, teda odberateľ, nie auditovaná organizácia.

Audit tretou stranou je externý audit vykonávaný externou nezávislou audítorskou organizáciou, ako sú organizácie poskytujúce certifikáty/registrácie podľa noriem ISO 9001 alebo 14001. Je veľmi dôležité, aby audit mal profesionálny priebeh, bol vykonaný vyškoleným pracovníkom a jeho výsledky presne odrážali stav systému kvality posudzovanej organizácie.

Audity môžu byť orientované na produkty (výrobky/služby), procesy, personál a na systém manažérstva kvality.

Výrobný audit sa zvyčajne týka finálnych výrobkov, ktoré sú pripravené na expedíciu. Jeho cieľom je preskúmať a potvrdiť zhodu s technickými špecifikáciami, ako aj posúdiť spôsobilosť konkrétneho výrobku plniť požiadavky zákazníka. Hodnotí sa meraniami, testmi, skúškami spoľahlivosti, ale aj výsledkami z prieskumu trhu, porovnávaním s konkurenčnými výrobkami. Spravidla je jeho výsledkom technické osvedčenie.

Procesný audit je zacielený na podrobné posúdenie účinnosti jednotlivých procesov organizácie, ktoré sú významné z hľadiska kvality, stupňa ich inovácií, vhodnosti používaných postupov, kvalifikačných predpokladov pracovníkov, technologickej disciplíny, stavu zariadení, logistických procesov a pod. Pri procesnom audite sa vyžaduje, aby audítori boli odborníkmi na skúmaný proces.

Systémový audit je zameraný na hodnotenie existujúceho QMS/EMS v organizácii, teda hodnotí **úroveň a účinnosť** systému kvality v zmysle požiadaviek noriem ISO radu 9000/14000.

Personálny audit overuje zhodu požadovanej kvalifikácie/zručností/schopností pracovníkov pre príslušné pracovné miesto, prípadne úroveň prostriedkov, metód školení a tréningov pre dosiahnutie tejto zhody.

Audity je možné rozdeliť aj podľa množstva preskúmaných činností. Rozlišujeme **úplný, čiastkový a následný audit** (na vyhodnotenie stanovených nápravných opatrení v určitej oblasti, takže je najčastejšie čiastkový, zameraný na určité iba oblasti). Organizácia môže mať **samostatný audit** pre každý zo zavedených systémov, napr. QMS, EMS, alebo je možné uskutočniť **kombinovaný audit** pre dva a viac systémov. Integrované systémy riadenia (viď kapitola **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**) sú podporované tak zo strany klientov, ako aj certifikačných orgánov. Takýto postup znamená nielen zníženie počtu dní potrebných na audit, ale aj finančné úspory.

Ak pri audite jednej auditovanej organizácie spolupracujú viaceré audítorské organizácie, jedná sa o tzv. **spoločný audit**.