



Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001

Рекомендации по теме

Процессы

Содержание

Введение	1
Вопросы, связанные с процессным подходом.....	3
Процессы следует анализировать, отслеживать, измерять и улучшать	4
Помощь проверяемой организации в интерпретации процессного подхода	4

ВВЕДЕНИЕ

“Процессный подход” - это один из принципов менеджмента качества, который выражается следующим образом: “Согласованные и предсказуемые результаты достигаются результативнее и эффективнее, когда деятельность понимается и управляется как взаимосвязанные процессы, функционирующие как целостная система”.

Обоснование этого принципа менеджмента качества далее поясняет, что “СМК состоит из взаимосвязанных процессов. Понимание того, как эта система обеспечивает результаты, позволяет организации оптимизировать систему и её функционирование”.

Организации, которая стремится к обеспечению результативности и постоянному улучшению своей СМК и повышению удовлетворённости потребителей, следует применять “процессный подход”. Процессный подход включает цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act) и риск-ориентированное мышление.

Аудиторам следует планировать аудит, основываясь на процессах, определённых организацией, и подготовить вопросы для оценки внедрения процессного подхода в организации.

Аудитору следует рассмотреть определение процесса в стандарте ISO 9000: “совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для достижения запланированного результата”, а также описание процессного подхода во введении к стандарту ISO 9001. Это описание носит чисто информационный характер и само по себе не предъявляет никаких дополнительных требований, но полезно для понимания того, как в стандарте используется процессный подход. Следующий рисунок (Рисунок 1 из раздела “Введение”) облегчает понимание отдельного процесса.

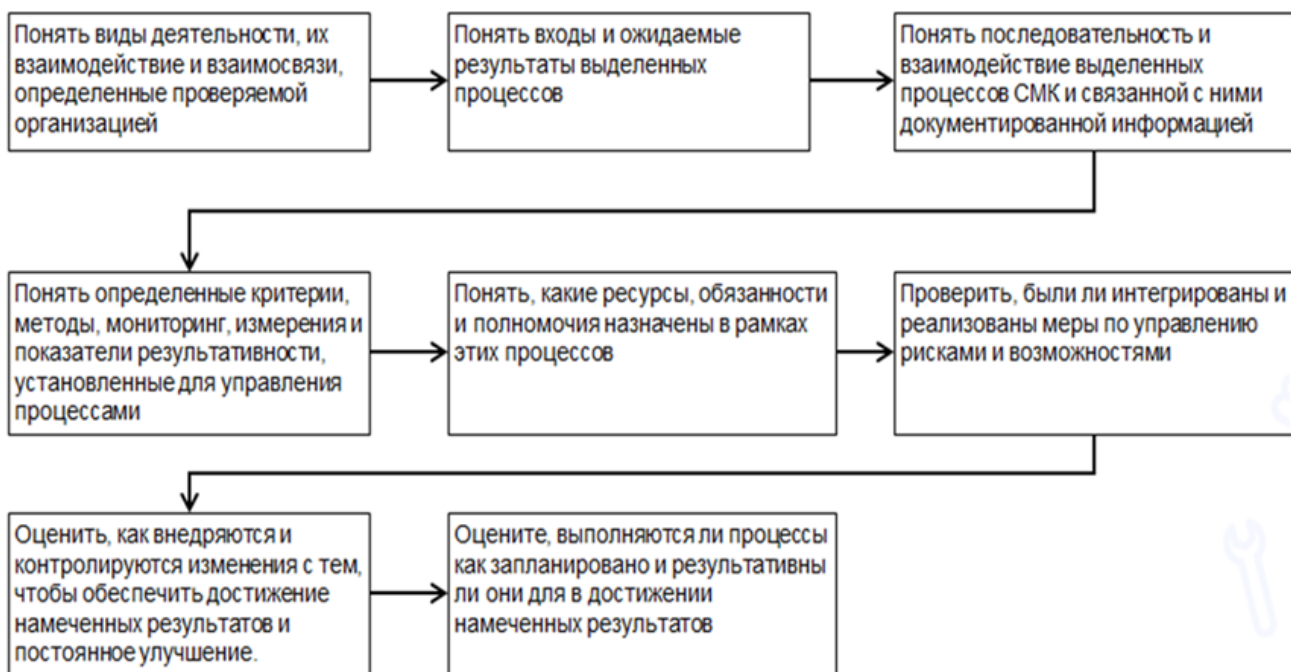


Раздел 4.4 стандарта ISO 9001:2015 устанавливает комплексные требования к организации по определению и применению процессов, необходимых для ее системы менеджмента качества, а также рассматривает цикл PDCA для постоянного улучшения и интеграции риск-ориентированного мышления. Соответственно, следует ориентировать на анализ процессов организации.



Рисунок 1

Следующая схема поможет аудиторам определить последовательность проведения аудита процессов организации.





Уровень документирования информации, требуемой для процессов (т.е. документов или записей), должен определяться организацией в объёме, необходимом для обеспечения уверенности в результативности СМК. Стандарт не определяет формат, носители или содержание документированной информации.

Если существуют конкретные требования потребителя, законодательные или нормативные акты по ведению или сохранению документированной информации, аудитор должен проверить соответствие этим требованиям.

Примерами возможной документированной информации могут служить описания процессов, карты процессов, потоки работ, диаграммы «черепаха». Документированная информация также может быть неотъемлемой частью программного обеспечения и других электронных ресурсов, таких как тестовое программное обеспечение или ERP-системы.

Если описание процесса интерпретируется аудитором и проверяемым лицом по-разному, аудитору следует стремиться понять точку зрения проверяемого и не навязывать свою собственную, если только она не очевидна и не подкреплена достаточным количеством объективных доказательств того, что требования стандарта не соблюдаются. То же самое верно, если аудитор считает, что определенные процессы были определены неправильно или отсутствуют.

Аудитору следует оценить, располагает ли организация достаточной документированной информацией для обеспечения понимания процессов в той мере, в какой это необходимо для поддержки результативного внедрения её процессов.

Проверяемая организация имеет право использовать свою собственную терминологию. Аудитор несёт ответственность за обеспечение четкого понимания подходов проверяемой организации, чтобы убедиться в соблюдении требований стандарта.

ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С ПРОЦЕССНЫМ ПОДХОДОМ

Ниже приведено несколько примеров вопросов для аудита процессного подхода. Буква после вопросов обозначает этап цикла PDCA.

- Не могли бы вы объяснить мне, что вы делаете? D
- Какая информация вам нужна для начала вашей работы? P
- Откуда вы знаете, как выполнять свою работу? P
- Откуда берется эта информация? P
- За принятие каких решений вы несете ответственность? D
- Каков результат вашей работы? C
- Кто получает результат вашей работы? D
- Как вы узнаете, правильно ли выполнили свою работу? C





- Какие проверки вы проводите? С
- Какие записи ведутся? С
- Есть ли изменения, в чём и почему? А
- Что может пойти не так и что бы вы предприняли? С/D

Аудиторам следует оценить соответствие показателей результативности, установленных для соответствующих процессов, поставленной цели. Они могут использоваться для мониторинга целей.

ПРОЦЕССЫ СЛЕДУЕТ АНАЛИЗИРОВАТЬ, ОТСЛЕЖИВАТЬ, ИЗМЕРЯТЬ И УЛУЧШАТЬ

Аудитору следует быть способным понимать важность проверяемого процесса. Это поможет аудитору понять взаимосвязь между процессами и предполагаемыми рисками.

Уровень мониторинга, измерения и улучшения каждого процесса будет зависеть от среды организации, её стратегических целей и выявленных рисков и возможностей.

Аудиторам следует знать, что применение процессного подхода в разных организациях будет отличаться в зависимости от размера и сложности организации и её деятельности. Особое внимание следует уделить ситуации на малых и средних предприятиях (МСБ), где может быть меньше процессов.

Аудиторам следует убедиться в том, что установленные показатели результативности сбалансированы, не противоречат друг другу, реалистичны, дают представление о результативности процессов и понятны всей организации.

Аудитор следует оценить, позволяют ли показатели результативности организации действительно управлять её процессами и осуществлять контроль за ними, а также связаны ли они с рисками и возможностями, относящимся к этим процессам.

ПОМОЩЬ ПРОВЕРЯЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В ИНТЕРПРЕТАЦИИ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА

Во время 1-го этапа аудита аудитору может стать известно, что проверяемая организация не имеет представления о процессном подходе. Аудитору следует ознакомить проверяемую организацию с требованиями стандарта ISO 9001:2015, разделом «Введение» и приложениями. Для того чтобы проверяемая сторона могла получить доступ к признанным источникам информации, таким как документ «Процесный подход в стандарте ISO 9001:2015» (доступен по ссылке www.iso.org/tc176/sc02/public), в котором описываются различные этапы процессного подхода и приводятся полезные рекомендации с примерами, могут быть предоставлены дополнительные ссылки.

Проверяемые организации часто выявляют ненужные процессы. Некоторые из них являются просто действиями в рамках процессов. Другие определяются в соответствии с разделами стандарта, независимо от их применимости. Они не соответствуют требованиям процесса в смысле стандарта ISO 9001:2015, а также не отражают точно последовательность и взаимосвязь действий в рамках СМК.





В этой ситуации аудитору следует (на этапе аудита 1) поднять вопрос о необходимости пересмотра процессов, основываясь, например, на важности видов деятельности и процессного подхода. Это может быть особенно актуально для малого и среднего бизнеса.

Пожалуйста, посетите на наши веб-сайты [ISO 9001 Auditing Practices Group](#), или [Accreditation and Assessment Practices - IAF](#), где вы можете найти информацию о Группам по практикам аудита по ISO 9001, загрузить Представление Группы по практикам аудита по ISO 9001, другие документы по ISO 9001 APG и AAPG.

APG/AAPG приветствуют отзывы пользователей и будет использовать их для определения необходимости в дополнительных руководящих документах, а также для пересмотра существующих.

Если вы хотите оставить свой отзыв, контактные данные секретаря Группы также доступны на этих сайтах.

ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным аккредитационным форумом (IAF). Информация, содержащаяся в документе, предназначена для образовательных и информационных целей. ISO 9001 Auditing Practices Group не принимает на себя никаких обязательств и не несет ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.

