



**METODOLOGIE DE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII CONFORM ISO 9001/2015 PENTRU CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Elaborat de: LASTING PROJECTS S.R.L

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 –
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

CUPRINS:

- 1. ELEMENTE DE NOUȚATE ALE STANDARDULUI ISO 19011 DIN 2018.**
 - 1.1 Generalități**
- 2. CONSIDERAȚII PRIVIND EFECTUAREA UNUI AUDIT DUPĂ ISO 19011:2018**
 - 2.1. ISO 19011:2018 și provocările sale**
- 3. METODOLOGIA DE AUDITARE**
 - 3.1. Termeni și definiții**
 - 3.2. Principii de auditare**
 - 3.3. Conducerea unui program de audit**
 - 3.4. Stabilirea programului de audit**
- 4. REALIZAREA AUDITULUI**
 - 4.1. Inițierea auditului**
 - 4.2. Pregătirea activităților de audit**
 - 4.3. Efectuarea activităților de audit**
 - 4.4. Pregătirea și distribuirea raportului de audit**
 - 4.5. Încheierea auditului**
 - 4.6. Efectuarea auditurilor de urmărire**
- 5. COMPETENȚA ȘI EVALUAREA AUDITORILOR**
 - 5.1. Generalități**
 - 5.2. Determinarea competenței auditorilor pentru a îndeplini nevoile programului de audit**
 - 5.3. Cunoștințe și abilități**
 - 5.4. Metode de auditare**
 - 5.5. Menținerea și îmbunătățirea competenței auditorilor**
- 6. EXEMPLE DE AUDIT ȘI STUDII DE CAZ**

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 –
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

1. ELEMENTE DE NOUȚATE ALE STANDARDULUI ISO 19011 DIN 2018.

1.1 GENERALITĂȚI

Noul standard SR EN ISO 19011:2018 aduce auditarea sistemelor de management la un nou nivel.

A fost publicată versiunea română a standardului *SR EN ISO 19011:2018, Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management*, standard ce oferă o abordare uniformă și armonizată, permițând în același timp o auditare eficientă a mai multor sisteme.

Sistemele de management ajută organizațiile să-și atingă obiectivele, iar auditarea acestora are scopul de a aprecia eficacitatea implementării lor.

Standardele pentru sisteme de management cresc în popularitate, deoarece organizațiile văd eficiența aplicării lor în atingerea obiectivelor. De la managementul calității sau al energiei, până la siguranța alimentară sau a traficului, lista standardelor care vizează susținerea organizațiilor în procesul de implementare a unor sisteme eficiente de management devine tot mai lungă.

Pentru a obține cele mai bune rezultate dintr-un sistem de management și pentru a asigura o îmbunătățire continuă, trebuie efectuate audituri periodice. Nu este o sarcină ușoară, mai ales în cazul în care există mai multe sisteme de management implementate. Totuși, noua ediție a standardului, încearcă să faciliteze această activitate.

Standardul *SR EN ISO 19011:2018* furnizează îndrumări pentru toate tipurile și mărimile de organizații și audituri, în diferite domenii de activitate și la scări diferite, inclusiv pentru cele efectuate de echipe mari de audit, caracteristice organizațiilor mai mari, dar și pentru audituri efectuate de un singur auditor, în organizații mari sau mici. Aceste îndrumări ar trebui adaptate, după caz, domeniului de activitate, complexității și amplitudinii programului de audit.

Standardul se concentrează pe audituri interne (de primă parte) și pe audituri efectuate de organizații la furnizorii lor externi și la alte părți interesate externe (de secundă parte). Acest document poate fi util de asemenea pentru audituri externe efectuate pentru alte scopuri decât certificarea de terță parte a sistemelor de management. Standardul *SR EN ISO/CEI 17021-1:2015, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 1: Cerințe* furnizează cerințe pentru auditarea sistemelor de management pentru certificarea de terță parte, dar prezentul document poate să furnizeze îndrumări suplimentare utile.

El este destinat a fi aplicat unui spectru larg de potențiali utilizatori, inclusiv auditori, organizații care își implementează sisteme de management și organizații care au nevoie să efectueze audituri ale



sistemelor de management din motive contractuale sau reglementate. Utilizatorii acestui document pot, totuși, să aplice aceste îndrumări în elaborarea propriilor cerințe referitoare la audit.

Îndrumările din acest standard pot fi utilizate de asemenea în scopul declarației pe propria răspundere și pot fi utile organizațiilor implicate în instruirea auditorilor sau certificarea persoanelor.

Standardul cuprinde îndrumări referitoare la coordonarea unui program de audit, la planificarea și efectuarea auditurilor sistemelor de management, precum și la competența și evaluarea unui auditor și a unei echipe de audit.

2. CONSIDERAȚII PRIVIND EFECTUAREA UNUI AUDIT DUPĂ ISO 19011:2018

a. ISO 19011:2018 și provocările sale

ISO 19011 nu este un standard pentru sisteme de management în sine.

El menține aceleași clauze ca și ediția pe care o înlocuiește, dar subclauzele sunt mai logice și mai explicite.

Principalele diferențe față de cea de-a doua ediție din 2011, sunt următoarele:

- adăugarea abordării bazate pe riscuri la principiile auditului și implicit în întregul standard;
- extinderea îndrumărilor privind managementul unui program de audit, inclusiv a riscului programului de audit;
- extinderea îndrumărilor privind efectuarea unui audit, în special a secțiunii privind planificarea auditului;
- extinderea cerințelor de competență generică pentru auditori;
- ajustarea terminologiei pentru a reflecta procesul și nu obiectul ("lucru");
- eliminarea anexei care conținea cerințele de competență pentru auditarea diverselor sisteme de management specifice (datorită numărului mare de standarde ale sistemelor de management individuale, nu ar fi practic să se includă cerințe de competență pentru toate disciplinele;

În perspectiva noului standard:

Gândirea este bazată pe risc precum și auditul sistemelor de management. Poate cea mai importantă modificare este introducerea abordării bazate pe riscuri, de fapt mai corect ar fi gândirea bazată pe risc.

Trimiteri la riscuri și oportunități se regăsesc practic în toate clauzele și multe subclauze ale standardului.

Însă trebuie remarcat că nu se cere o evidențiere ostentativ-explicită și o punctare a riscurilor și oportunităților în toate etapele și aspectele auditului, ci așa cum se subliniază doar o gândire bazată pe risc care să stea la baza întregului audit.

A fost introdus un nou principiu care presupune o abordare a auditului luând în considerare riscurile și oportunitățile.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 –
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

Abordarea bazată pe risc ar trebui să influențeze în mod semnificativ planificarea, desfășurarea și raportarea auditurilor pentru a se asigura că acestea se concentrează asupra aspectelor semnificative pentru clientul auditului și pentru atingerea obiectivelor programului de audit.

Ca o consecință firească, referiri la riscuri și oportunități se găsesc acum în toate capitolele standardului

Există riscuri și oportunități legate de contextul auditatului care pot fi asociate cu un program de audit și pot afecta realizarea obiectivelor sale. Managerul programului de audit ar trebui să identifice și să prezinte clientului auditului riscurile și oportunitățile luate în considerare la elaborarea programului de audit și a cerințelor pentru resurse, astfel încât acestea să poată fi abordate în mod corespunzător.

De asemenea, sunt prezentate o serie de riscuri asociate programului de audit care ar putea fi asociate cu planificarea, de ex.: eșecul în stabilirea obiectivelor relevante ale auditului și în determinarea amplitudinii, numărului, duratei, locațiilor și calendarului auditurilor; resurse, de ex. acordarea unui timp insuficient, echipamente și / sau instruire pentru elaborarea programului de audit sau efectuarea unui audit;

Riscurile la adresa auditatului pot rezulta din prezența membrilor echipei de audit care influențează în mod negativ aranjamentele auditatului privind sănătatea și securitatea, mediul și calitatea, precum și produsele, serviciile, personalul sau infrastructura acestuia (de exemplu, contaminarea în camerele curate).

Pentru auditurile combinate, ar trebui să se acorde o atenție deosebită interacțiunilor dintre procesele operaționale și eventualele obiective și priorități concurente ale diferitelor sisteme de management. De asemenea, la stabilirea efectivă a planului de audit ar trebuie printre altele să se aloce resursele adecvate având la baza luarea în considerare a riscurilor și oportunităților legate de activitățile care urmează să fie auditate, iar planul de audit în sine ar trebuie să conțină orice acțiuni specifice care trebuie luate pentru a aborda riscurile legate de realizarea obiectivelor de audit și a oportunităților.

La stabilirea rolurilor și responsabilităților membrilor echipei de audit, dar și a observatorilor, ghizilor și interpreților ar trebuie să se aibă în vedere riscurile și oportunitățile asociate cu îndeplinirea obiectivelor auditului în cauză.

Stabilirea metodelor de audit efective este tot o chestiune de management al riscului și a oportunităților aferente obiectivelor auditului, și ar trebui să fie comunicate în timpul ședinței de deschidere și auditatului.

Pe parcursul auditului echipa de audit ar trebui să comunice fără întârziere auditatului orice risc semnificativ întâlnit care ar putea să afecteze bună desfășurare și obiectivele auditului.

În ISO 19011:2018 se precizează explicit că la clasificarea constatărilor în neconformități ar trebui să se aibă în vedere contextul organizației și riscurile aferente atât acestuia cât și a produselor și serviciilor sale.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 –
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

La stabilirea concluziilor auditului ar trebui să se stabilească gradul de conformitate cu criteriile de audit și robustețea sistemului de management, inclusiv eficacitatea sistemului de management pentru atingerea rezultatelor dorite, identificarea riscurilor și eficacitatea acțiunilor întreprinse de auditat pentru abordarea riscurilor.

Având în vedere cele de mai sus rezultă, evident că în capitolul 7 “Competență și evaluarea auditorilor” abordarea riscurilor este prezentă în mod explicit.

Atât pentru managerul programului de audit cât și pentru auditori sunt cerute competențe explicite referitoare la cunoștințe aferente determinării riscului și oportunităților, dar și posibilităților de abordare a acestora și chiar cunoștințe și competențe pentru managementul riscului.

Auditarea contextului

Pentru auditarea contextului auditorii ar trebui să confirme că au fost dezvoltate procese adecvate pentru această și că acestea sunt utilizate în mod eficiente, astfel încât rezultatele acestora să ofere o bază fiabilă pentru determinarea domeniului de aplicare și pentru dezvoltarea sistemului de management. Pentru a face acest lucru, auditorii ar trebui să ia în considerare dovezi obiective referitoare la următoarele:

1. procesul (procesele) sau metoda (metodele) utilizate;
2. adecvarea și competența persoanelor care contribuie la proces (proces);
3. rezultatele procesului (lor);
4. aplicarea rezultatelor pentru a determina domeniul de aplicare al SM și dezvoltarea sistemului de management;
5. analizele periodice ale contextului, după caz.

3. METODOLOGIA DE AUDITARE

3.1. Termeni și definiții

- Audit-proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii dovezilor de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite cerințele de audit.
- Audituri interne care sunt denumite uneori audituri de primă parte și sunt conduse în numele organizației însăși pentru analiza de management sau pentru alte interese interne și pot alcătui baza pentru o declarație pe propria răspundere a conformității. Aici se înscrie și situația actuală a Consiliului Județean Dâmbovița.
- Audituri externe - sunt acele audituri de secundă și terță parte. Auditurile de secundă parte sunt conduse de partea care are interes în organizație cum ar fi clienții sau de alte persoane în numele acestora. Auditurile de terță parte sunt acele audituri sunt conduse de organizații de auditare externe independente, cum

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 –
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

sunt cele care furnizează înregistrarea sau certificarea conformității cu cerințele ISO 9001/2015.

- Audit combinat are loc atunci când doua sau mai multe sisteme de management sunt auditate împreună (de exemplu managementul calității, management de mediu).
- Audit comun – are loc atunci când doua sau mai multe organizații cooperează pentru a audita un singur auditat.
- Criterii de audit – reprezintă ansamblu de politici, proceduri sau cerințe cu care se compară cerințele de audit.
- Dovezi de audit – Înregistrări, declarații despre fapte sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și verificabile (pot fi cantitative sau calitative).
- Constatări de audit – rezultatele evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit (ce au legătură cu conformitatea sau neconformitatea).
- Concluziile auditului – constituie rezultatul unui audit furnizat de echipa de audit, după ce s-au luat în considerare obiectivele de audit și toate constatările de audit.
- Auditor – Persona care are competența de a efectua un audit.
- Audit - proces sistematic și independent realizat pentru obținerea dovezilor obiective și evaluarea cu obiectivitate a acestora pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.
- Conformitate - îndeplinirea unei cerințe.
- Neconformitate - neîndeplinirea unei cerințe.
- Acțiune corectivă – acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzei unei neconformități pentru a preveni reapariția.
- Corecție – acțiune întreprinsă pentru eliminarea unei neconformități identificate.
- Managementul calitatii – activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în domeniul calității.
- Sistem – set de elemente corelate sau în interacțiune.
- Sistem de management al calității - sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.
- Politica privind calitatea – politica unei organizații referitoare la calitate.
- Strategie – activități planificate pentru a atinge obiectivele.
- Calitate - masura în care un set (ansamblu) de caracteristici intrinseci ale unui obiect/entitate îndeplinește cerințele.
- Feedback – opinii, comentarii și formulari privind interesul într-un produs, serviciu sau referitoare la procesul de soluționare a reclamațiilor.
- Satisfacția clientului – percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.
- Criterii de audit



Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 –
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

- Ansamblul de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință față de care este comparată dovada de audit.
- *Nota – Daca criteriile de audit sunt cerințe legale (inclusiv cerințe legale și de reglementare), termenii “conformare” și “neconformare” sunt adesea utilizați în constatările de audit.*
 - Dovezi de audit - Înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații, care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și sunt verificabile.
 - *Nota - Dovezile de audit pot fi calitative sau cantitative.*
 - Constatări ale auditului - Rezultatele evaluării dovezilor de audit colectate, în raport cu criteriile de audit.
- *Nota 1- Constatările de audit pot indica fie, conformitatea sau neconformitatea cu criteriile de audit, fie oportunități pentru îmbunătățire.*
- *Nota 2- Constatările de audit pot conduce la identificarea oportunităților pentru îmbunătățire sau la înregistrarea bunelor practici.*
- *Nota 3-Dacă criteriile de audit sunt selectate dintre cerințele legale sau alte cerințe, constatarea auditului este denumită conformare sau neconformare.*
 - Concluzii ale auditului - Rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatrilor de audit.
 - Clientul auditului – Organizație sau persoană care solicită un audit.
 - *Notă – În cazul auditului intern, clientul auditului poate fi, de asemenea, auditatul sau persoana care coordonează programul de audit. Solicitări pentru audituri externe pot veni din surse cum ar fi autorități de reglementare, părți contractante sau potențiali clienți.*
 - Auditat – Organizație care este auditată.
 - Auditor - Persoana care efectuează un audit.
 - Echipa de audit - Unul sau mai mulți auditori care efectuează un audit sustinut, dacă este nevoie, de experți tehnici.
 - *Nota 1: Un auditor din echipa de audit este desemnat conducător al echipei de audit.*
 - Expert tehnic - Persoana care furnizează expertiza sau cunoștințe specifice echipei de audit.
 - *Nota 1 - Expertiza sau cunoștințele specifice se referă la organizația, la procesul sau la activitatea care se auditează, ori la cultura sau limbă.*
 - *Nota 2 Un expert tehnic nu acționează ca un auditor în echipa de audit.*
 - Observator - Persoana care însoțește echipa de audit dar nu auditează.
 - *Nota 1 – Un observator nu face parte din echipa de audit și nu influențează sau interferează cu efectuarea auditului.*

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 –
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

- Nota 2 – Un observator poate fi din partea auditatului, a autorității de reglementare sau a altei părți interesate care asistă ca martor la audit.*
- Ghid - Persoana numita de auditat pentru a asista echipa de audit.
 - Program de audit - Ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un interval de timp și orientate spre un anumit scop.
 - Domeniul auditului - Amploarea și limitele unui audit.
- *Nota – De obicei domeniul auditului include o descriere a locațiilor fizice, a unităților organizaționale, a activităților și proceselor ca și a perioadei de timp acoperite.*
- Plan de audit - Descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit.
 - Risc - Efectul incertitudinii asupra obiectivelor.
 - Competența - Capacitatea de a aplica cunoștințe și abilități pentru a realiza rezultate intenționate.
- *Nota – Capacitatea implica și aplicarea corespunzătoare a comportamentului personal pe parcursul procesului de audit.*
- **Conformitate** - Îndeplinirea unei cerințe.
 - **Neconformitate** - Neîndeplinirea unei cerințe.
 - **Sistem de management** - Sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective.
- *Nota – Un sistem de management al unei organizații poate include diferite sisteme de management cum ar fi un sistem de management al calității, un sistem de management financiar sau un sistem de management al mediului.*

3.2. Principii de auditare

- i. **Integritate** - implică onestitate, perseverență, responsabilitate, respectarea cerințelor legale pe timpul auditului, imparțialitate, corectitudine și independență.
- ii. **Prezentarea corectă** – se referă la obligația de a raporta cu sinceritate și acuratețe, raportarea opiniilor divergente dintre auditat și auditor, precum și comunicarea realistă și clară, obiectivă și completă verdică și exactă.
- iii. **Responsabilitate profesională**. Auditorii trebuie să acționeze în concordanță cu importanța sarcinii pe care o efectuează, încrederea acordată de către client sau parte interesată precum și competența necesară și responsabilitatea profesională, pentru a face judecăți juste în toate situațiile de audit.
- iv. **Confidențialitate** - este axată pe securizarea informațiilor, discreția în utilizarea și protejarea informațiilor.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

- v. **Independența** – Auditorii trebuie să fie independenți în activitatea auditată, (pe cât posibil), nesupuși unor influențe și conflicte de interese, să aibă o gândire obiectivă pe întreg parcursul procesului de audit.
- vi. **Abordarea bazată pe dovezi** – este o metodă rațională prin care dovezile sunt verificabile și eșantionarea informației disponibile astfel încât să prezinte încredere în concluziile auditate.

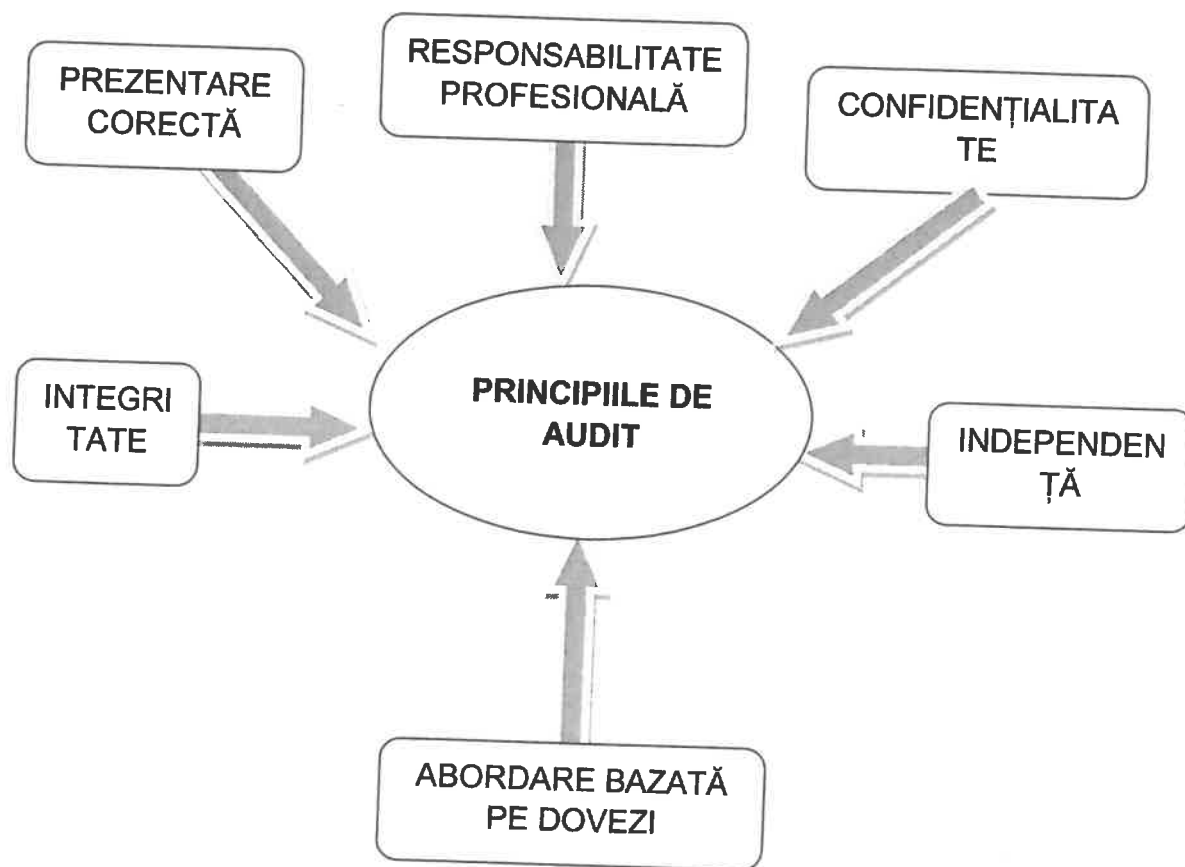


Figura 1 – Principiile de audit

3.3. Conducerea unui program de audit

3.3.1. Generalități - Un program de audit poate cuprinde o serie de audituri care acoperă întregul sistem de management al calității al CJD (Consiliului Județean Dâmbovița), pentru anul în curs. Programul trebuie să cuprindă resursele și informațiile necesare împreună cu: obiectivele auditului, mărimea, numărul, tipul, durata, planul și locațiile auditate, procedurile, criteriile și metodele de audit, selecția echipelor de audit, resursele necesare, identificarea și evaluarea riscurilor programului.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMULDE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

IMPORTANT

Managementul de la cel mai înalt nivel ar trebui să se asigure că obiectivele programului de audit sunt stabilite și ar trebui să numească una sau mai multe persoane competente pentru a coordona programul de audit (CPA).

Amplourea unui program de audit ar trebui să se bazeze pe mărimea și natură organizației care este auditată, precum și pe natură, funcționalitatea, complexitatea și nivelul de maturitate al sistemului de management auditat.

Ar trebui să se dea prioritate alocării resurselor programului de audit pentru a audita acele probleme importante din cadrul sistemului de management. Acestea pot include caracteristici cheie ale calității produselor, pericole referitoare la sănătate și securitate sau aspecte de mediu semnificative și controlul acestora.

Notă – Acest concept este cunoscut că auditarea bazată pe risc.

3.3.2. Obiectivele unui program de audit – Acestea sunt stabilite de conducere și sunt în concordanță cu politică și obiectivele sistemului de management. Ele sunt după cum urmează:

- Determinarea gradului de conformitate al sistemului de management al auditatului sau a părților acestuia, cu criteriile de audit;
- Evaluarea capacității sistemului de management de a se asigura de conformitatea cu cerințele reglementate și contractuale;
- Evaluarea eficacității sistemului de management al calității în atingerea obiectivelor specificate;
- Identificarea zonelor de îmbunătățire potențială a sistemului de management;

Prioritățile managementului sunt după cum urmează:

- Caracteristicile proceselor, produselor și proiectelor și orice modificare a acestora;
- Nevoia de evaluare a furnizorilor;
- Nivelul de performanță;
- Riscurile potențiale pentru organizație;
- Rezultatele auditurilor anterioare;
- Nivelul de maturitate al sistemului de management.

Exemple de obiective ale programului de audit

- să contribuie la îmbunătățirea sistemului de management și la performanță acestuia;

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMULDE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

- să îndeplinească cerințe externe, de exemplu certificarea față de un standard de sistem de management;
- să verifice conformitatea cu cerințele contractuale;
- să obțină și să mențină încrederea în capabilitatea unui furnizor;
- să determine eficacitatea sistemului de management;
- să evalueze compatibilitatea și alinierea obiectivelor sistemului de management cu politică sistemului de management și cu obiectivele generale ale organizației.

3.4. Stabilirea programului de audit

Fiecare audit ar trebui să se bazeze pe obiective, domeniu și criterii de audit documentate. Acestea ar trebui definite de persoană care coordonează programul de audit și ar trebui să fie consecvente cu obiectivele generale ale programului de audit.

Obiectivele auditului definesc ceea ce va fi realizat de fiecare audit și pot include următoarele:

- determinarea gradului de conformitate a sistemului de management care va fi auditat, sau a părților din acesta, față de criteriile de audit;
- determinarea gradului de conformitate a activităților, proceselor și produselor față de cerințele și procedurile sistemului de management;
- evaluarea capabilității sistemului de management pentru a se asigura conformarea cu cerințele legale și contractuale și cu alte cerințe pe care organizația și le-a asumat;
- evaluarea eficacității sistemului de management în îndeplinirea obiectivelor specifice;
- identificarea zonelor cu potențial de îmbunătățire ale sistemului de management.

Domeniul auditului ar trebui să fie consecvent cu programul de audit și cu obiectivele auditului. Acesta include factori cum ar fi locații fizice, unități organizaționale, activități și procese care vor fi auditate precum și perioada de timp acoperită de audit.

Criteriile de audit sunt utilizate ca referință față de care este determinată conformitatea și pot include politicile, procedurile, standardele, cerințele legale, cerințele sistemului de management, cerințe contractuale, codurile de bună practică sectoriale aplicabile sau alte aranjamente planificate.

În situația oricăror schimbări ale obiectivelor auditurilor, domeniului sau criteriilor, programul de audit ar trebui modificat, dacă este necesar.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMULDE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

Atunci când două sau mai multe sisteme de management sau diferite domenii sunt auditate împreună (un audit combinat), este important că obiectivele auditului, domeniul și criteriile să fie consecvente cu obiectivele programelor de audit relevante.

Programul de audit are următorul conținut:

- informații referitoare la amploarea programului;
- informații și resurse necesare organizării și efectuării auditurilor în mod eficace și eficient;
- obiectivele atât pentru programul de audit cat și pentru fiecare audit în parte;
- mărimea/numărul/tipurile/durata/locațiile/programarea auditurilor;
- procedurile programului de audit;
- criteriile de audit;
- metodele de audit;
- selecția echipelor de audit;
- resursele necesare, inclusiv transport și cazare;
- procese pentru tratarea aspectelor legate de confidențialitate, securitatea informației, sănătate și securitate și alte aspecte similare.

Implementarea programului de audit ar trebui monitorizată și măsurată pentru a se asigura ca obiectivele sale au fost realizate. Pentru a se identifica îmbunătățiri, programul de audit ar trebui să fie analizat.

3.4.1 Roluri și responsabilități ale persoanei care coordonează programul de audit

Persoană care coordonează programul de audit ar trebui:

- să stabilească amploarea programului de audit;
- să identifice și să evalueze riscurile pentru programul de audit;
- să stabilească responsabilitățile pentru audit;
- să stabilească procedurile programul de audit;
- să determine resursele necesare;
- să se asigure de implementarea programului de audit, inclusiv stabilirea obiectivelor auditului, domeniului și criteriilor pentru fiecare audit, determinând metodele de audit, selectând echipa de audit și evaluând auditorii;
- să se asigure că înregistrările corespunzătoare programului de audit sunt administrate și menținute;
- să monitorizeze, să analizeze și să îmbunătățească programul de audit.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

Persoană care coordonează programul de audit ar trebui să aibă competență necesară pentru a coordona efectiv și eficace programul și riscurile sale asociate precum și cunoștințe și abilități referitoare la următoarele domenii:

- principii, proceduri și metode de audit;
- standarde pentru sisteme de management și documente de referință;
- activități, produse și procese ale auditațiilor;
- cerințe legale și alte cerințe aplicabile relevante pentru activitățile și produsele auditațiilor;
- clienți, furnizori și alte parte interesate ale auditatului, atunci când este aplicabil.

Persoană care coordonează programul de audit ar trebui să fie implicată în activități corespunzătoare de dezvoltare profesională continuă pentru a-și menține cunoștințele și abilitățile necesare pentru a coordona programul de audit.

3.4.2. Stabilirea amplitudinii programului de audit

Persoana care coordonează programul de audit ar trebui să determine amploarea programului de audit, care să poată varia în funcție de mărimea și natura auditatului precum și de natura, funcționalitatea, complexitatea, nivelul de maturitate și alte aspecte importante ale sistemului de management care va fi auditat.

3.4.3. Implementarea programului de audit

Acesta cuprinde în general următoarele elemente:

- Definierea obiectivelor, domeniului și criteriilor pentru fiecare audit;
- Selectarea metodelor de audit;
- Selectarea membrilor echipei de audit;
- Alocarea responsabilității pentru fiecare audit către conducătorul echipei de audit;
- Coordonarea rezultatelor programului de audit;
- Administrarea și menținerea înregistrărilor programului de audit.

Persoană care coordonează programul de audit implementează programul de audit cu ajutorul următoarelor:

- comunicarea elementelor pertinente din programul de audit către părțile relevante și informarea periodică a acestora despre progresul programului;
- definirea obiectivelor, domeniului și criteriilor pentru fiecare audit;
- coordonarea și programarea auditațiilor și a altor activități relevante din programele de audit;
- asigurarea selecției echipelor de audit care dețin competență necesară;
- asigurarea resurselor necesare echipelor de audit;

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

- asigurarea efectuării auditurilor în conformitate cu programele de audit și în intervalul de timp convenit;
- asigurarea că activitățile de audit sunt înregistrate și că înregistrările sunt administrate și menținute în mod corespunzător.

3.4.4. Monitorizarea programului de audit

Asociate cu stabilirea, implementarea, monitorizarea, analizarea și îmbunătățirea unui program de audit apar riscuri care pot afecta realizarea obiectivelor programului.

Persoană care coordonează programul ar trebui să ia în considerare aceste riscuri încă din faza de elaborare a programului. Aceste riscuri se pot asocia cu:

- planificarea, de exemplu eșecul în stabilirea obiectivelor relevante ale auditului și în determinarea amplitudinii programului de audit;
- resursele, de exemplu alocarea unui timp insuficient pentru elaborarea programului de audit sau pentru efectuarea auditului;
- selecția echipei de audit, de exemplu echipa nu are competență colectivă de a efectua auditul în mod eficace;
- implementarea, de exemplu comunicarea ineficace a programului de audit;
- înregistrările și ținerea lor sub control, de exemplu eșecul în a proteja adecvat înregistrările de audit pentru a demonstra eficacitatea programului de audit;
- monitorizarea, analizarea și îmbunătățirea programului de audit, de exemplu monitorizarea ineficace a rezultatelor programului de audit.

Persoană care coordonează programul de audit ar trebui să stabilească una sau mai multe proceduri, care să trateze următoarele, după cum este aplicabil:

1. planificarea și programarea auditurilor luând în considerare riscurile programului de audit;
2. asigurarea securității informațiilor și a confidențialității;
3. asigurarea competenței auditorilor și conducătorului echipei de audit;
4. selectarea echipelor de audit corespunzătoare și atribuirea rolurilor și responsabilităților acestora;
5. realizarea auditurilor, inclusiv a metodelor de eșantionare corespunzătoare;
6. realizarea auditului de urmărire, dacă este necesar;
7. menținerea înregistrărilor programelor de audit;

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

3.4.5. Identificarea resurselor programului de audit

Atunci când se identifică resursele programului de audit, persoană care coordonează programul de audit ar trebui să ia în considerare:

- resursele financiare necesare pentru dezvoltarea, implementarea, coordonarea și îmbunătățirea activităților de audit;
- metodele de audit;
- disponibilitatea auditorilor și a experților tehnici, care au competență adecvată obiectivelor specifice ale unui anumit program de audit;
- amploarea programului de audit și a riscurilor programului de audit;
- timpul de călătorie, cazare și alte necesități pentru auditare;
- disponibilitatea tehnologiilor informaționale și de comunicații.

3.4.6. Selectarea metodelor de audit

Persoană care coordonează programul de audit ar trebui să selecteze și să determine metodele pentru efectuarea în mod eficace a auditului, în funcție de obiectivele de audit, domeniul și criteriile de audit definite.

Atunci când două sau mai multe organizații efectuează un audit comun la același auditat, persoanele care coordonează programele de audit diferite ar trebui să convină asupra metodei de audit și să ia în considerare implicațiile pentru alocarea resurselor și planificarea auditului. Dacă un auditat are implementate două sau mai multe sisteme de management în diferite domenii, în programul de audit pot fi incluse auditurile combinate.

3.4.7. Selectarea membrilor echipei de audit

Persoană care coordonează programul de audit ar trebui să numească membrii echipei de audit, inclusiv conducătorul echipei de audit și orice experți tehnici de care este nevoie pentru un anumit audit.

O echipa de audit ar trebui selectată luând în considerare competența necesară pentru a realiza obiectivele fiecărui audit în cadrul domeniului definit. Dacă există numai un singur auditor, acesta ar trebui să efectueze toate sarcinile aplicabile unui conducător de echipa.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

La stabilirea mărimii și structurii echipei pentru un anume audit, trebuie să se ia în considerare, următoarele:

- a. competență generală a echipei de audit necesară pentru realizarea obiectivelor de audit, luând în considerare domeniul auditului și criteriile;
- b. complexitatea auditului și dacă auditul este combinat sau comun;
- c. metodele de audit care au fost selectate;
- d. cerințele de reglementare, contractuale și alte cerințe pe care organizația și le-a asumat;
- e. necesitatea de a se asigura independența membrilor echipei de audit față de activitățile auditate și pentru evitarea conflictului de interese;
- f. abilitatea membrilor echipei de audit de a interacționa eficient cu reprezentanții auditatului și de a lucra împreună;
- g. limba în care se desfășoară auditul și înțelegerea caracteristicilor sociale și culturale ale auditatului (daca este altă organizație decât CJD).

Aceste aspecte pot fi tratate fie prin propriile calificări ale auditorului fie prin sprijinul unui expert tehnic.

Pentru a asigura competență generală a echipei de audit, ar trebui efectuați următorii pași:

- identificarea cunoștințelor și abilităților necesare pentru realizarea obiectivelor auditului;
- selecția membrilor echipei de audit astfel încât echipa de audit să aibă toate cunoștințele și abilitățile necesare.

Dacă abilitățile și cunoștințele necesare nu sunt pe deplin acoperite de către auditorii din echipa de audit, pot fi incluși în echipa experți tehnici care au competență suplimentară. Experții își vor desfășura activitatea sub îndrumarea unui auditor, dar nu vor acționa ca auditori.

Auditorii în formare pot fi incluși în echipa de audit, dar nu vor audita fără conducerea și îndrumarea unui auditor.

Modificarea mărimii și componentă echipei de audit poate fi necesară pe parcursul auditului (ex. clientul auditului poate cere înlocuirea unor membrii din echipa de audit, pe motive rezonabile, bazate pe principiile audit). Dacă o astfel de situație apare, ar trebui discutată cu părțile relevante (ex. conducătorul echipei de audit, persoană care coordonează programul de audit, clientul auditului, auditatul) înainte să fie întreprinse modificări.

Alocarea trebuie realizată cu suficient timp înainte de dată programată a auditului, pentru a se asigura de planificarea eficientă a auditului. În acest scop, următoarele informații trebuie comunicate conducătorului echipei de audit:

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

1. obiectivele auditului;
2. criteriile de audit și orice documente de referință;
3. domeniul auditului, inclusiv identificarea unităților organizaționale și funcționale și a proceselor care vor fi auditate;
4. metodele și procedurile de audit;
5. componență echipei de audit;
6. datele de contact ale auditatului, locațiile, datele și duratele activităților de audit care urmează a fi efectuate;
7. alocarea resurselor corespunzătoare pentru efectuarea auditului;
8. informațiile necesare pentru evaluarea și luarea în considerare a riscurilor identificate pentru realizarea obiectivelor auditului.

Informațiile luate în considerare la alocarea responsabilităților ar trebui completate și cu următoarele:

- limba de lucru și cea de raportare a auditului atunci când această este diferită de limba auditorului sau auditatului sau ambilor;
- conținutul raportului de audit și distribuția cerută prin raportul de audit;
- aspectele referitoare la confidențialitate și securitatea informației, dacă sunt cerute prin programul de audit;
- oricare cerințe de sănătate și securitate pentru auditori;
- oricare cerințe de siguranță și autorizare;
- oricare acțiuni de urmărire, de exemplu de la un audit precedent, dacă este cazul;
- coordonarea cu alte activități de audit, dacă este cazul de un audit comun.

Atunci când se efectuează un audit comun, este important să se ajungă la un acord între organizațiile care efectuează auditurile, înainte de începerea auditului, referitor la responsabilitățile specifice fiecărei părți, în mod special cele referitoare la autoritatea conducătorului echipei de audit numit pentru audit.

3.4.8. Coordonarea rezultatelor programului de audit

Persoană care coordonează programul de audit ar trebui să se asigure că următoarele activități sunt efectuate:

- Ø analizarea și aprobarea rapoartelor de audit inclusiv evaluarea adecvării și relevanței constatărilor de audit;
- Ø analizarea determinării cauzelor rădăcina și a eficacității acțiunilor corective și preventive;
- Ø distribuirea raportului de audit către managementul la cel mai înalt nivel și alte părți relevante;
- Ø determinarea necesității de audit de urmărire.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

3.4.9. Administrarea și menținerea înregistrărilor programului de audit

Persoană care coordonează programul de audit ar trebui să se asigure că înregistrările auditului sunt create, administrate și menținute pentru a demonstra implementarea programului de audit. Ar trebui stabilite procese pentru a se asigura că sunt luate în considerare orice nevoi de confidențialitate asociate cu înregistrările de audit.

Înregistrările ar trebui să includă următoarele:

a) înregistrări referitoare la programul de audit;

- obiectivele și amploarea programului de audit, documentate;
- cele care se referă la riscurile programului de audit;
- analize ale eficacității programului de audit;

b) înregistrări referitoare la fiecare audit, cum ar fi:

- planuri de audit și rapoarte de audit;
- rapoarte de neconformitate;
- rapoarte de acțiuni corective și preventive; și
- rapoartele auditului de urmărire, dacă este cazul.

c) înregistrările referitoare la personalul de audit, cum ar fi:

- evaluarea competenței și performanței auditorilor și echipelor;
- selectarea echipei de audit;
- menținerea și îmbunătățirea competenței.

Formă și nivelul de detaliere ale înregistrărilor ar trebui să demonstreze că obiectivele programului de audit au fost realizate.

Factori ce pot determina modificarea programului de audit:

- constatările de audit;
- nivelul demonstrat al eficacității programelor de management;
- schimbările în sistemul de management al clientului sau auditatului;
- modificările standardelor, cerințelor legale și contractuale și a altor cerințe pe care organizația și le-a asumat;
- schimbarea furnizorilor.

3.4.10. Analizarea și îmbunătățirea programului de audit

Persoană care coordonează programul de audit ar trebui să analizeze programul de audit pentru a evalua dacă obiectivele sale au fost realizate. Lecțiile învățate din analiză programului de audit ar trebui utilizate ca elemente de intrare pentru procesul de îmbunătățire continuă a programului.

Analiză programului de audit trebuie să ia în considerare următoarele:

Competența face diferența! Proiect selectat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă cofinanțat de Uniunea Europeană, din Fondul Social European

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

- a. rezultatele și tendințele rezultate din monitorizarea programului de audit;
- b. conformitatea cu procedurile programului de audit;
- c. înregistrările programului de audit;
- d. metode noi sau alternative de auditare;
- e. eficacitatea măsurilor de tratare a riscurilor asociate cu programul de audit;
- f. aspectele de confidențialitate și securitatea informației referitoare la programul de audit;

Persoană care coordonează programul de audit ar trebui să analizeze implementarea generală a programului de audit, să identifice zonele de îmbunătățire, să modifice programul dacă este necesar și să analizeze dezvoltarea profesională continuă a auditorilor și să raporteze rezultatele analizei către managementul de vârf.

4. REALIZAREA AUDITULUI

Acest capitol conține îndrumări despre pregătirea și efectuarea activităților de audit care fac parte dintr-un program de audit. Fluxul activităților prezentat în continuare furnizează o imagine de ansamblu asupra activităților tipice de audit. Măsură în care prevederile acestui articol sunt aplicabile depinde de obiectivele și domeniul fiecărui audit în parte.

4.1. Inițierea auditului

Atunci când este inițiat un audit, responsabilitatea pentru realizarea auditului revine conducătorului desemnat al echipei de audit până când auditul este încheiat.

Pentru a iniția un audit ar trebui luate în considerare etapele prezentate anterior; Totuși, succesiunea acestora poate diferi în funcție de auditat, de procesele și circumstanțele specifice auditului.

4.1.1. Stabilirea contactului inițial cu auditatul

Contactul inițial cu auditatul pentru realizarea auditului poate fi oficial sau neoficial și ar trebui făcut de conducătorul echipei de audit. Scopurile contactului inițial sunt următoarele:

- stabilirea comunicărilor cu reprezentanții auditatului;
- confirmarea autorității pentru a efectua auditul;
- furnizarea informațiilor despre obiectivele, domeniul și metodele auditului, precum și componentă echipei de audit, inclusiv experții tehnici;
- solicitarea accesului la documentele și înregistrările relevante în scopul planificării;
- determinarea cerințelor legale și contractuale aplicabile și a altor cerințe relevante pentru activitățile și produsele auditatului;

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PENTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

- confirmarea acordului cu auditatul referitor la măsură în care pot fi dezvăluite informațiile confidențiale și modul de tratare a acestora;
- stabilirea aranjamentelor pentru audit inclusiv programarea datelor calendaristice;
- determinarea oricăror cerințe specifice locației pentru acces, siguranță, sănătate și securitate și altele;
- convenirea participării observatorilor și a nevoii de ghizi pentru echipa de audit;
- determinarea oricăror zone de interes sau preocupare a auditatului referitoare la auditul specific.

4.1.2. Determinarea fezabilității auditului

Fezabilitatea auditului trebuie să fie determinată astfel încât să fie asigurată încrederea rezonabilă că obiectivele auditului pot fi realizate.

Determinarea fezabilității se realizează luându-se în considerare factori cum ar fi:

- disponibilitatea informațiilor suficiente și adecvate, pentru planificarea și efectuarea auditului;
- disponibilitatea cooperării adecvate din partea auditatului;
- disponibilitatea de timp și de resurse adecvate pentru realizarea auditului;

Unde auditul nu este fezabil, trebuie propusă o alternativă clientului auditului, cu acordul auditatului.

4.2. Pregătirea activităților de audit

4.2.1. Efectuarea analizei documentelor în scopul pregătirii auditului

Documentația relevantă a sistemului de management a auditatului trebuie analizată pentru:

- colectarea informațiilor în scopul pregătirii activităților de audit și a documentelor de lucru aplicabile (ex. identificarea proceselor, interdependențelor, funcțiilor și responsabilităților);

- realizarea unei priviri de ansamblu asupra amplitudinii documentației sistemului pentru a determina posibilele lipsuri;

Documentația ar trebui să includă, după cum este aplicabil, documentele și înregistrările sistemului de management, precum și rapoartele de audit precedente. Analiză documentelor ar trebui să ia în considerare mărimea, natură și complexitatea sistemului de management al auditatului și a organizației, obiectivele auditului și domeniul acestuia.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

4.2.2. Pregătirea planului de audit

Conducătorul echipei de audit trebuie să pregătească un plan de audit bazat pe informațiile incluse în programul de audit și în documentația furnizată de auditat. Planul de audit trebuie să ia în considerare efectul activităților de audit asupra proceselor auditatului și să furnizeze baza pentru acordul dintre clientul auditului, echipa de audit și auditat, referitor la efectuarea auditului. Planul trebuie să faciliteze programarea eficientă și coordonarea activităților de audit pentru a se realiza obiectivele în mod eficace.

Gradul de detaliere al planului de audit trebuie să reflecte domeniul și complexitatea auditului, precum și efectul incertitudinii asupra realizării obiectivelor auditului. La pregătirea planului de audit, conducătorul echipei de audit ar trebui să ia în considerare următoarele:

- tehnicile de eșantionare corespunzătoare;
- componentă echipei de audit și competență să colectivă;
- riscurile pentru organizație, generate de audit.

De exemplu, riscurile pentru organizație pot rezulta din prezența membrilor echipei de audit, care influențează sănătatea și securitatea, mediul și calitatea, iar prezența acestora poate prezenta amenințări pentru produsele, serviciile, personalul sau infrastructură auditatului.

În cazul auditurilor combinate, o atenție sporită trebuie acordată interacțiunii dintre procesele operaționale și obiectivele și prioritățile aflate în concurență ale diferitelor sisteme de management.

Amploarea și conținutul planului poate diferi, de exemplu, între auditul inițial și cele ulterioare, precum și între auditurile interne și cele externe. Planul de audit ar trebui să fie suficient de flexibil pentru a permite modificările care pot deveni necesare pe măsură desfășurării activităților de audit.

Planul de audit ar trebui să includă sau să se refere la următoarele:

- a. obiectivele auditului;
- b. criteriile de audit și orice documente de referință;
- c. domeniul auditului, inclusiv identificarea unităților organizaționale și funcționale, precum și procesele care vor fi auditate;
- d. locațiile, datele, timpul și durata estimate a activităților de audit care vor fi efectuate, inclusiv întâlnirile cu managementul auditatului;
- e.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

- echipei de audit și ale ghizilor și observatorilor;
- g. alocarea resurselor corespunzătoare pentru zonele critice ale auditului.

Planul de audit trebuie să includă, după caz și următoarele:

- identificarea reprezentantului pentru audit al auditatului;
- limba de lucru și de raportare a rezultatelor auditului, acolo unde această este diferită de limba auditorului și/sau a auditatului, sau a amandorura;
- subiectele raportului de audit;
- aranjamente referitoare la logistică și comunicare, inclusiv aranjamente specifice pentru locațiile care vor fi auditate (călătorie, facilități la fața locului etc);
- orice măsuri specifice care vor fi luate pentru a trata efectul incertitudinii asupra realizării obiectivelor de audit;
- aspecte referitoare la confidențialitate și la securitatea informațiilor;
- orice activități de urmărire de la auditurile planificate/auditurile anterioare;
- coordonarea cu alte activități de audit, în cazul auditurilor comune;

Planul de audit este întocmit de conducătorul echipei de audit și poate să fie analizat și acceptat de clientul auditului. Planul este prezentat auditatului înainte de începerea auditului la fața locului. Orice obiecții ale auditatului trebuie să fie rezolvate între conducătorul echipei de audit, auditat și clientul auditului. Orice plan de audit revizuit, trebuie să primească acordul părților interesate înaintea continuării auditului.

4.2.3 Alocarea activitatilor in cadrul echipei de audit

Conducătorul echipei de audit, consultându-se cu echipa, alocă fiecărui membru responsabilități pentru auditarea proceselor, activităților, funcțiilor sau locațiilor specifice. La stabilirea responsabilităților membrilor echipei se ține cont de principiile auditului (independența, competență) precum și de utilizarea eficace a resurselor, fiind definite astfel rolurile și responsabilitățile pentru auditori, auditori în formare și experți tehnici.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

Trebuie ținute scurte informări echipei de audit, după cum este cazul, de conducătorul echipei de audit pentru a alocă sarcinile de lucru și a decide posibilele schimbări. Pentru a se asigura realizarea obiectivelor auditului, pot fi făcute modificări ale sarcinilor de lucru, pe măsură ce auditul se desfășoară.

4.2.4. Pregătirea documentelor de lucru

Membrii echipei de audit trebuie să colecteze și să analizeze informațiile relevante pentru sarcinile lor de audit și să pregătească documentele de lucru, după cum este necesar, că referință și pentru înregistrarea dovezilor de audit.

Astfel de documente de lucru pot include următoarele:

- liste de verificare / fișe chestionar de control ;
- planuri de eșantionare în cadrul auditului;
- formulare pentru înregistrarea informațiilor, cum ar fi dovezile suport, constatările auditului și înregistrări ale ședințelor.

Utilizarea listelor de verificare nu trebuie să restricționeze amploarea activităților de audit, care se pot modifica, că rezultat al colectării de informații în timpul auditului.

Documentele de lucru, inclusiv înregistrările rezultate din folosirea lor, trebuie să fie păstrate cel puțin până la terminarea (închiderea) auditului sau așa cum este specificat în planul de audit. Acele documente care implică informații confidențiale sau aflate în proprietatea auditatului și protejate, trebuie să fie păstrate permanent în siguranță de către membrii echipei de audit.

4.3. Efectuarea activităților de audit

Activitățile de audit se efectuează în mod normal în succesiunea definită în fluxul activităților sau în succesiune modificată pentru a fi adaptată circumstanțelor auditurilor specifice.

4.3.1. Efectuarea ședinței de deschidere

Scopul unei ședințe de deschidere este:

- a) confirmarea acordului tuturor părților (de ex. auditați, echipa de audit) pentru planului de audit;

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

b) să se prezinte echipa de audit;

c) să se asigure că toate activitățile de audit planificate pot fi efectuate.

Ședința de deschidere trebuie ținută cu conducerea auditatului sau dacă este oportun, cu acei responsabili pentru funcțiile sau procesele ce urmează a fi auditate. Pe durata ședinței de deschidere trebuie asigurată oportunitatea pentru auditat de a pune întrebări.

Nivelul de detaliere ar trebui să fie coerent cu măsură în care auditatul este familiarizat cu procesul de audit. În unele cazuri, de exemplu auditarea internă într-o organizație mică, ședința de deschidere poate constă în simplă comunicare că se efectuează auditul și explicarea naturii acestuia.

Pentru alte situații de audit, ședința poate fi oficială și ar trebui păstrate înregistrări ale participării.

Ședința de deschidere trebuie condusă de conducătorul echipei de audit și ar trebui luate în considerare, după cum este cazul, următoarele aspecte:

- ❖ prezentarea participanților, inclusiv a observatorilor și a ghizilor și sublinierea rolurilor lor;
- ❖ confirmarea obiectivelor, domeniului și criteriilor de audit;
- ❖ confirmarea planului de audit și a altor acorduri cu auditatul, cum ar fi, dată și ora pentru ședința de închidere, orice ședințe intermediare între echipa de audit și conducerea auditatului și orice schimbări de ultima ora;

- prezentarea metodelor și procedurilor ce vor fi folosite pentru realizarea auditului, inclusiv prevenirea auditatului că dovezile de audit se bazează pe eșantioane ale informațiilor disponibile și astfel există un element de incertitudine în audit;

- prezentarea metodelor de ținere sub control a riscurilor pentru organizație, care pot rezulta din prezența membrilor echipei de audit;

- confirmarea canalelor oficiale de comunicare formale între echipa de audit și auditat;

- confirmarea limbii utilizate în timpul auditului;

- confirmarea că, în timpul auditului, auditatul va fi informat de progresul auditului;

- confirmarea că resursele și facilitățile necesare echipei de audit sunt disponibile;

- confirmarea aspectelor referitoare la confidențialitate și securitatea informației;

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

- confirmarea procedurilor relevante referitoare la sănătatea și securitatea muncii, situații de urgență și procedurilor de siguranță pentru echipa de audit;
- confirmarea disponibilității, rolului și identității persoanelor de contact;
- informații despre metodă de raportare a constatărilor auditului, inclusiv de clasificare a neconformităților, dacă există;
- informații despre condițiile ce pot determina întreruperea auditului;
- informații despre ședința de închidere;
- informații despre cum se procedează cu posibilele contestații pe parcursul auditului;
- informații despre orice sistem de feedback de la auditat referitor la constatările sau concluziile auditatului, inclusiv reclamații sau apeluri.

4.3.2. Realizarea analizei documentelor în timpul efectuării auditului

Documentația relevantă a auditatului ar trebui analizată pentru:

- determinarea conformității sistemului cu criteriile de audit, în funcție de gradul sau de documentare;
- colectarea informațiilor în scopul sprijinirii activităților de audit.

Analiză poate fi combinată cu alte activități de audit și poate continua pe parcursul auditului, cu condiția că acest lucru să nu fie în detrimentul eficacității auditului.

Dacă documentația adecvată nu poate fi furnizată în timpul stabilit în planul de audit, conducătorul echipei de audit ar trebui să informeze atât persoană care coordonează programul de audit cât și auditatul. În funcție de obiectivele și domeniul auditului, ar trebui luată o decizie dacă auditul ar trebui continuat sau suspendat până când problemele referitoare la documentație sunt rezolvate.

4.3.3. Comunicarea pe parcursul auditului

Pe durata auditului, poate fi necesar să se facă aranjamente oficiale pentru comunicare în cadrul echipei de audit, precum și cu auditatul, clientul auditului și eventual cu organisme externe (de ex. Autorități de reglementare), în mod special atunci când cerințele legale solicită raportarea obligatorie a neconformităților.

Echipa de audit ar trebui să se consulte periodic pentru a schimba informații, a evalua progresul auditului și a realoca activitățile între membrii echipei de audit, după cum este necesar.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

Pe parcursul auditului, conducătorul echipei de audit trebuie să comunice periodic auditatului și clientului auditului progresul auditului și orice probleme, după cum este cazul. Dovezile colectate pe parcursul auditului care sugerează un risc imediat și important pentru auditat, ar trebui raportate fără întârziere auditatului și, după caz, clientului. Orice problema referitoare la un aspect în afară domeniului auditului trebuie notată și raportată conducătorului echipei de audit, în scopul unei posibile comunicări către clientul auditului și către auditat.

Atunci când dovezile de audit disponibile arată că obiectivele auditului sunt de neatins, conducătorul echipei de audit ar trebui să raporteze clientului auditului și auditatului motivele, pentru a determina acțiuni corespunzătoare. Astfel de acțiuni pot include reconfirmarea sau modificarea planului de audit, schimbarea obiectivelor auditului, a domeniului auditului sau întreruperea auditului. Orice modificare în plan, efectuată în timpul auditului, trebuie analizată și aprobată de persoană care coordonează programul de audit și de auditat.

4.3.4. Alocarea rolurilor și responsabilităților pentru ghizi și observatori

Ghizii și observatorii (de ex. autoritățile de reglementare și alte părți interesate) pot însoți echipa de audit. Ei trebuie să nu influențeze, sau să nu intervină în, efectuarea auditului. Dacă acest lucru nu poate fi asigurat, conducătorul echipei de audit ar trebui să aibă dreptul să interzică observatorilor să ia parte la unele activități de audit.

Pentru observatori, orice obligații referitoare la sănătate și securitate, siguranță și confidențialitate trebuie convenite între clientul auditului și auditat.

Ghizii, numiți de auditat, ar trebui să asiste echipa de audit și să acționeze la cererea conducătorului echipei de audit. Responsabilitățile lor ar trebui să includă următoarele:

- a. asistarea auditorilor la identificarea persoanelor care participa la interviuri și la confirmarea intervalelor orare;
- b. aranjarea accesului la locațiile specifice ale auditatului;
- c. asigurarea că regulile referitoare la procedurile de sănătate și securitate ale locației sunt cunoscute și respectate de membrii echipei de audit și de observatori.

Rolul ghidului poate de asemenea să includă următoarele:

- a fi martor la audit în numele auditatului;
- a furniza clarificări sau a asista la colectarea informațiilor.

4.3.5. Colectarea și verificarea informațiilor

Pe parcursul auditului, informațiile relevante pentru obiectivele, domeniul și criteriile auditului, inclusiv informații referitoare la interfețele dintre funcții, activități și procese, trebuie colectate prin intermediul unei eșantionări corespunzătoare și ar trebui verificate. Numai informațiile care sunt verificabile trebuie să fie acceptate ca dovezi de audit.

Dovezile de audit care conduc la constatări de audit trebuie înregistrate.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

Dacă, pe durata colectării dovezilor, echipa de audit conștientizează orice circumstanță nouă sau modificată sau orice risc nou sau modificat, acestea trebuie tratate corespunzător de către echipa.

Metodele de colectare a informațiilor include următoarele:

1. interviu;
2. observare;
3. analizare a documentelor, inclusiv a înregistrărilor.

Privire de ansamblu asupra procesului de audit, de la colectarea informațiilor până la concluziile auditului.

- ❖ Colectarea prin intermediul eșantionării corespunzătoare
- ❖ Dovadă de audit
- ❖ Evaluarea față de criteriile de audit
- ❖ Constatările auditului
- ❖ Analizarea
- ❖ Concluziile auditului

4.3.6. Generarea constatarilor auditului

Dovezile de audit trebuie evaluate față de criteriile de audit pentru a determina constatările auditului. Constatările auditului pot indica conformitatea sau neconformitatea cu criteriile de audit. Atunci când este specificat în planul de audit, constatările fiecărui audit ar trebui să includă conformitatea și bunele practici împreună cu dovezile care le susțin, oportunitățile de îmbunătățire și orice recomandări către auditat.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PENTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

Neconformitățile și dovezile de audit care le susțin trebuie înregistrate.

Neconformitățile pot fi clasificate. Acestea trebuie să fie analizate împreună cu auditatul pentru a obține confirmarea că dovada de audit este exactă și că neconformitățile sunt înțelese.

Trebuie făcute toate eforturile pentru a rezolva orice opinii divergente referitoare la dovezile sau constatările auditului și punctele nerezolvate ar trebui înregistrate.

Echipa de audit trebuie să se întâlnească pe durata auditului, după cum este necesar, pentru a analiza constatările de audit, în etapele corespunzătoare.

4.3.7 Pregătirea concluziilor auditului

Echipa de audit trebuie să se consulte înainte de ședința de închidere pentru:

- a. analizarea constatărilor auditului și a oricăror alte informații corespunzătoare colectate pe parcursul auditului, față de obiectivele auditului;
- b. a se pune de acord asupra concluziilor auditului, luând în considerare incertitudinea inerentă a procesului de audit;
- c. pregătirea recomandărilor, dacă este specificat în planul de audit;
- d. discutarea auditului de urmărire, după cum este aplicabil.

Concluziile auditului pot include aspecte cum ar fi următoarele:

- gradul de conformitate cu criteriile de audit și robustețea sistemului de management, inclusiv eficacitatea sistemului de management în a-și atinge obiectivele declarate;
- implementarea, menținerea și îmbunătățirea eficace a sistemului de management;
- capacitatea procesului de analiză efectuată de management de a asigura continuă potrivire, adecvare, eficacitate și îmbunătățire a sistemului de management;
- realizarea obiectivelor de audit, acoperirea domeniului de audit și îndeplinirea criteriilor de audit;
- cauzele rădăcina ale constatărilor, dacă este prevăzut în planul de audit;
- constatări similare făcute în diferite zone care au fost auditate, în scopul identificării tendințelor.

Dacă este specificat în planul de audit, concluziile auditului pot duce la recomandări pentru îmbunătățire sau la activități de auditare viitoare.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 30.01.2019.

4.3.8 Efectuarea ședinței de închidere

Pentru a prezenta constatările și concluziile auditului trebuie ținută o ședință de închidere, moderată de conducătorul echipei de audit.

Participanți: managementul auditatului și, după caz, acei responsabili de funcțiile sau procesele ce au fost auditate; ar putea participa de asemenea clientul auditului și alte părți.

Dacă este aplicabil, conducătorul echipei de audit trebuie să înștiințeze auditatul de situațiile înregistrate pe parcursul auditului care pot scădea încrederea acordată concluziilor auditului.

Dacă așa este definit în sistemul de management sau s-a convenit cu clientul auditului, participanții trebuie să convină un calendar pentru un plan de acțiune care să trateze constatările auditului.

Nivelul de detaliere trebuie să corespundă gradului de familiarizare a auditatului cu procesul de audit. Pentru unele situații de audit, ședința poate fi oficială și ar trebui păstrată o minută a acesteia, inclusiv înregistrarea participanților. În alte situații, de ex. auditul intern, ședința de închidere este mai puțin oficială și poate constă numai în comunicarea constatărilor și concluziilor auditului.

După caz, la ședința de închidere ar trebui explicate auditatilor următoarele:

- ❖ înștiințarea că dovezile de audit colectate s-au bazat pe eșantioane din informația disponibilă;
- ❖ metodă de raportare;
- ❖ procesul de tratare a concluziilor auditului și posibilele consecințe;
- ❖ prezentarea constatărilor și concluziilor auditului astfel încât acestea să fie înțelese și acceptate de managementul auditatului;
- ❖ orice activități post audit-de ex. Implementarea acțiunilor corective, tratarea reclamațiilor referitoare la audit, procesul de apel.

Orice opinii divergente între echipa de audit și auditat referitoare la constatările sau concluziile auditului ar trebui discutate și, dacă este posibil, rezolvate. Dacă nu sunt rezolvate, acestea trebuiesc înregistrate.

Dacă este specificat în obiectivele auditului, pot fi prezentate recomandări pentru îmbunătățire. Trebuie subliniat că recomandările nu sunt obligatorii.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

4.4. Pregătirea și distribuirea raportului de audit

4.4.1. Pregătirea raportului de audit

Conducătorul echipei de audit trebuie să raporteze rezultatele auditului în concordanță cu procedurile programului de audit.

Raportul de audit trebuie să furnizeze o imagine completă, exactă, concisă și clară a auditului și include sau se referă la următoarele:

- a) obiectivele de audit;
- b) domeniul auditului, în particular identificarea entităților organizaționale sau funcționale, sau procesele auditate și perioada de timp aferentă;
- c) identificarea clientului auditului;
- d) identificarea membrilor echipei de audit și a participanților din partea auditatului;
- e) datele și locațiile unde s-au efectuat activitățile de audit;
- f) criteriile de audit;
- g) constatările auditului și dovezile aferente;
- h) concluziile auditului;
- i) declarație a gradului în care criteriile de audit au fost îndeplinite.

Raportul de audit poate de asemenea să includă sau să se refere la următoarele, după cum este cazul:

- planul de audit inclusiv programarea în timp;
- un rezumat al procesului de audit incluzând obstacolele întâlnite;
- confirmarea că obiectivele de audit au fost atinse în cadrul domeniului de audit, conform planului de audit;
- orice zona neacoperită, deși erau cuprinse în domeniul auditului;
- un rezumat care prezintă concluziile auditului și principalele constatări de audit care le susțin;
- orice opinii divergente nerezolvate între echipa de audit și auditat;
- oportunități pentru îmbunătățire, dacă sunt specificate în obiectivele de audit;
- bunele practici identificate;
- planurile de acțiuni ulterioare convenite, dacă există;
- o declarație privind natură confidențială a conținutului;
- orice implicații pentru programul de audituri sau auditurile ulterioare;
- lista de difuzare pentru raportul de audit.

Notă – Raportul de audit poate fi elaborat înainte de ședința de închidere.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

4.4.2. Distribuirea raportului de audit

Raportul de audit trebuie să fie elaborat în perioada de timp convenită. Dacă acest lucru nu este posibil, motivele întârzierii trebuie comunicate auditatilor și persoanei care coordonează programul de audit.

4.5. Încheierea auditului

Raportul de audit trebuie să fie elaborat în perioada de timp convenită. Dacă acest lucru nu este posibil, motivele întârzierii trebuie comunicate auditatilor și persoanei care coordonează programul de audit.

Raportul de audit trebuie să fie datat, analizat și aprobat, după cum este cazul, în conformitate cu procedurile programului de audit.

Raportul de audit trebuie apoi să fie difuzat la destinatarii desemnați, așa cum este definit în procedurile de audit sau în planul de audit.

4.6. Efectuarea auditurilor de urmărire

Concluziile auditului pot indica, în funcție de obiectivele auditului, nevoia pentru corecții sau acțiuni corective, preventive sau de îmbunătățire. Astfel de acțiuni sunt de obicei decise și întreprinse de către auditat în timpul convenit.

După cum este cazul, auditatul ar trebui să informeze persoana coordonatoare a programului de audit și echipa de audit despre stadiul acestor acțiuni.

Finalizarea și eficacitatea acestor acțiuni ar trebui verificate. Această verificare poate face parte din auditurile viitoare.

O abordare de ansamblu a modului cum se face un audit este reprezentată grafic conform figurii nr. 2.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

5. Competența și evaluarea auditorilor

5.1 Generalități

Încrederea în procesul de audit și capacitatea de a-și atinge obiectivele depind de competența acelor persoane care sunt implicate în planificarea și efectuarea auditurilor, inclusiv auditori și conducătorul echipei de audit.

Competența trebuie evaluată printr-un proces care ia în considerare comportamentul personal și capacitatea de a aplica cunoștințe și abilități câștigate prin educație, experiență profesională, instruire și experiență de audit. Acest proces ar trebui să ia în considerare nevoile și obiectivele programului de audit.

Unele dintre cunoștințe și abilități sunt comune auditorilor pentru oricare din domeniile unui sistem de management; altele sunt specifice unui anumit domeniu al sistemului de management.

Nu este necesar ca toți auditorii din echipa de audit să aibă aceleași competențe; totuși, competența generală a echipei de audit trebuie să fie suficientă pentru a atinge obiectivele auditului.

Evaluarea competenței auditorilor trebuie planificată, implementată și documentată în conformitate cu programul de audit, inclusiv procedurile sale pentru a furniza un rezultat care este obiectiv, coerent, corect și de încredere. Procesul de evaluare include patru pași:

- a. determinarea competenței personalului de audit pentru a îndeplini nevoile programului de audit;
- b. stabilirea criteriilor de evaluare;
- c. selectarea metodei corespunzătoare de evaluare;
- d. efectuarea evaluării.

Rezultatele procesului de evaluare ar trebui să asigure o bază pentru :

- selectarea membrilor echipei de audit așa cum este descris în prezentul standard;
- determinarea nevoii de îmbunătățire a competenței (de ex. instruire suplimentare);
- evaluarea continuă a performanței auditorilor.

Auditorii trebuie să-și dezvolte, să-și mențină și să-și îmbunătățească competențele prin dezvoltarea profesională continuă și prin participarea periodică la audituri.

O abordare holistică a modului de desfășurare a unui audit se poate observa în figura nr. 2.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

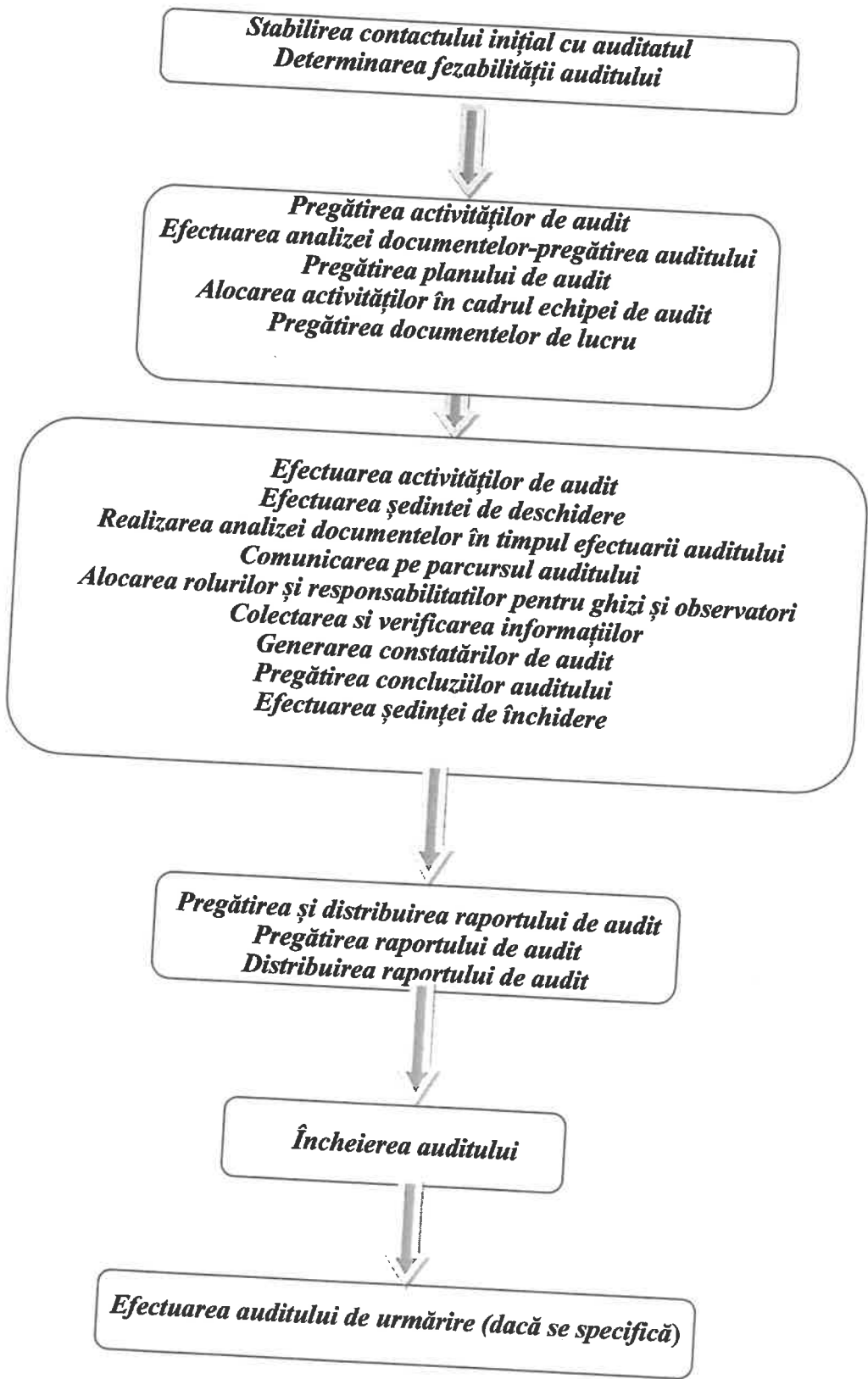


Figura 2- Schema generală de desfășurare a unui audit



Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

5.2 Determinarea competenței auditorilor pentru a îndeplini nevoile programului de audit

Pentru a decide care sunt cunoștințele și abilitățile corespunzătoare cerute unui auditor, trebuie luate în considerare următoarele:

- mărimea, natură și complexitatea organizației care va fi auditată;
- domeniile sistemelor de management care vor fi auditate;
- obiectivele și amploarea programului de audit;
- alte cerințe, cum ar fi cele impuse de organisme externe, atunci când este cazul;
- rolul procesului de audit în sistemul de management al auditatului;
- complexitatea sistemului de management care va fi auditat;
- incertitudinea în realizarea obiectivelor auditului;

Comportament personal

Auditorii trebuie să aibă atributele personale care să le permită să acționeze în concordanță cu pricipiile de auditare. Auditorii trebuie să manifeste un comportament profesional pe tot parcursul îndeplinirii activităților de audit, inclusiv:

- ✓ să se comporte **etic** (cinstit, corect, sincer, onest și discret);
- ✓ să aibă **mintea deschisă** (dornic să ia în considerare idei sau puncte de vedere alternative);
- ✓ să fie **diplomat** (să aibă tact atunci când lucrează cu oamenii);
- ✓ să fie **bun observator** (să urmărească în mod activ mediul fizic înconjurător și activitățile);
- ✓ să fie **perspicace** (să fie conștient și capabil să înțeleagă situațiile);
- ✓ să fie **adaptabil** (să fie capabil să se adapteze ușor la diferite situații);

În plus față de acestea, mai este necesar să se aibă în vedere și următoarele aspectele:

- să fie **tenace** (perseverent și concentrat pe realizarea obiectivelor);
- să fie **capabil să ia decizii** (să fie capabil să ajungă în timp util la concluzii bazate pe raționamente și analize logice);
- să fie **sigur pe sine** (să fie capabil să acționeze și să funcționeze independent);
- să **acționeze cu curaj** (să fie capabil să acționeze responsabil și etic chiar dacă aceste acțiuni pot să nu fie întotdeauna populare și pot uneori să conducă la dezacorduri sau confruntări);
- să fie **deschis către îmbunătățire** (dornic să învețe din diferite situații și să se străduiască pentru rezultate mai bune ale auditului);

	MA SMC
Codul	
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

- să fie sensibil la problemele culturale (să observe și să respecte cultură auditatului);
- să fie cooperant (să interacționeze eficace cu ceilalți, inclusiv cu membrii echipei de audit și personalul auditatului), vezi figura 3.

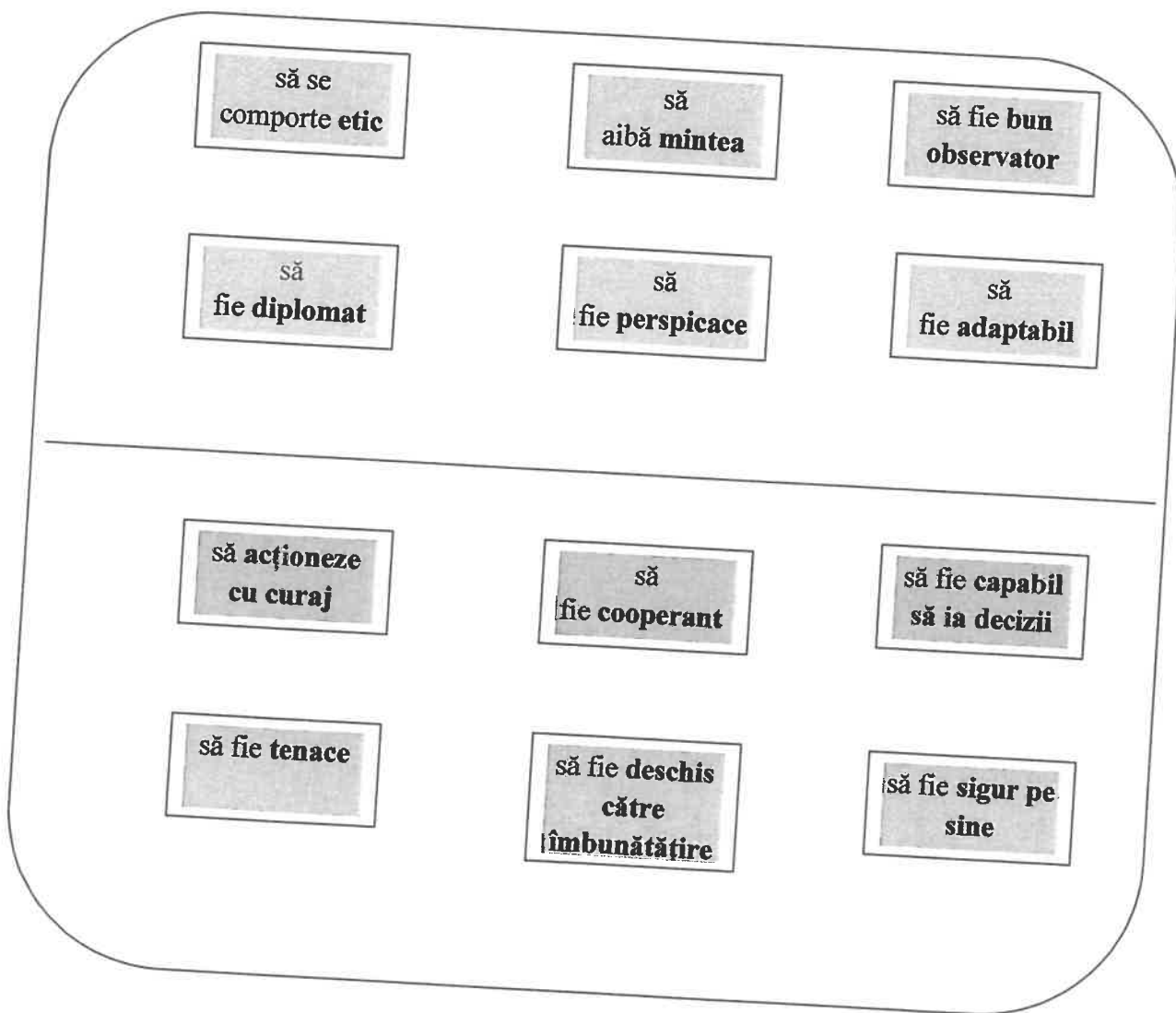


Figura nr. 3 Atributele unui auditor

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

5.3 Cunoștințe și abilități

Auditorii ar trebui să dețină cunoștințele și abilitățile necesare pentru a atinge rezultatele intenționate ale care sunt de așteptat să le realizeze. Este de așteptat că toți auditorii să dețină cunoștințe și abilități generale și ar fi de așteptat de asemenea să dețină anumite cunoștințe și abilități specifice domeniului și sectorului de activitate. Conducătorii echipelor de audit ar trebui să aibă în plus cunoștințele și abilitățile necesare pentru a asigura leadershipul echipei de audit.

5.3.1. Cunoștințe și abilități generale pentru auditorii sistemelor de management

Auditorii trebuie să aibă cunoștințe și abilități referitoare la:

a) Principii, proceduri și metode de audit: cunoștințele de acest tip permit auditorului să aplice principiile, procedurile și metodele corespunzătoare diferitelor audituri și să se asigure că auditurile sunt desfășurate într-o manieră consecventă și sistematică.

Un auditor trebuie să fie capabil :

- să aplice principiile, procedurile și tehnicile de audit;
- să planifice și să organizeze muncă eficient;
- să conducă auditul în limitele de timp ale programului acceptat;
- să stabilească prioritățile și să se concentreze asupra problemelor semnificative;
- să colecteze informații în mod eficace prin interviu, ascultare, observare și prin analizarea documentelor, înregistrărilor și datelor ;
- să înțeleagă și să ia în considerare opiniile experților;
- să înțeleagă adecvarea și consecințele utilizării tehnicilor de eșantionare pentru auditare;
- să verifice relevanța și exactitatea informațiilor colectate;
- să confirme că dovezile de audit sunt suficiente și adecvate pentru a susține constatările și concluziile auditului;
- să evalueze acei factori care pot afecta credibilitatea/încrederea în constatările și concluziile de audit;
- să înregistreze activitățile de audit în documentele de lucru ;
- să documenteze constatările auditului și să elaboreze rapoarte clare și concise de audit;

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

- să păstreze confidențialitatea și securitatea informațiilor, datelor, documentelor și înregistrărilor;
- să comunice eficace, oral și în scris (fie direct fie prin intermediul interpreților și traducătorilor);
- să înțeleagă tipurile de riscuri asociate auditării, vezi figura 4.

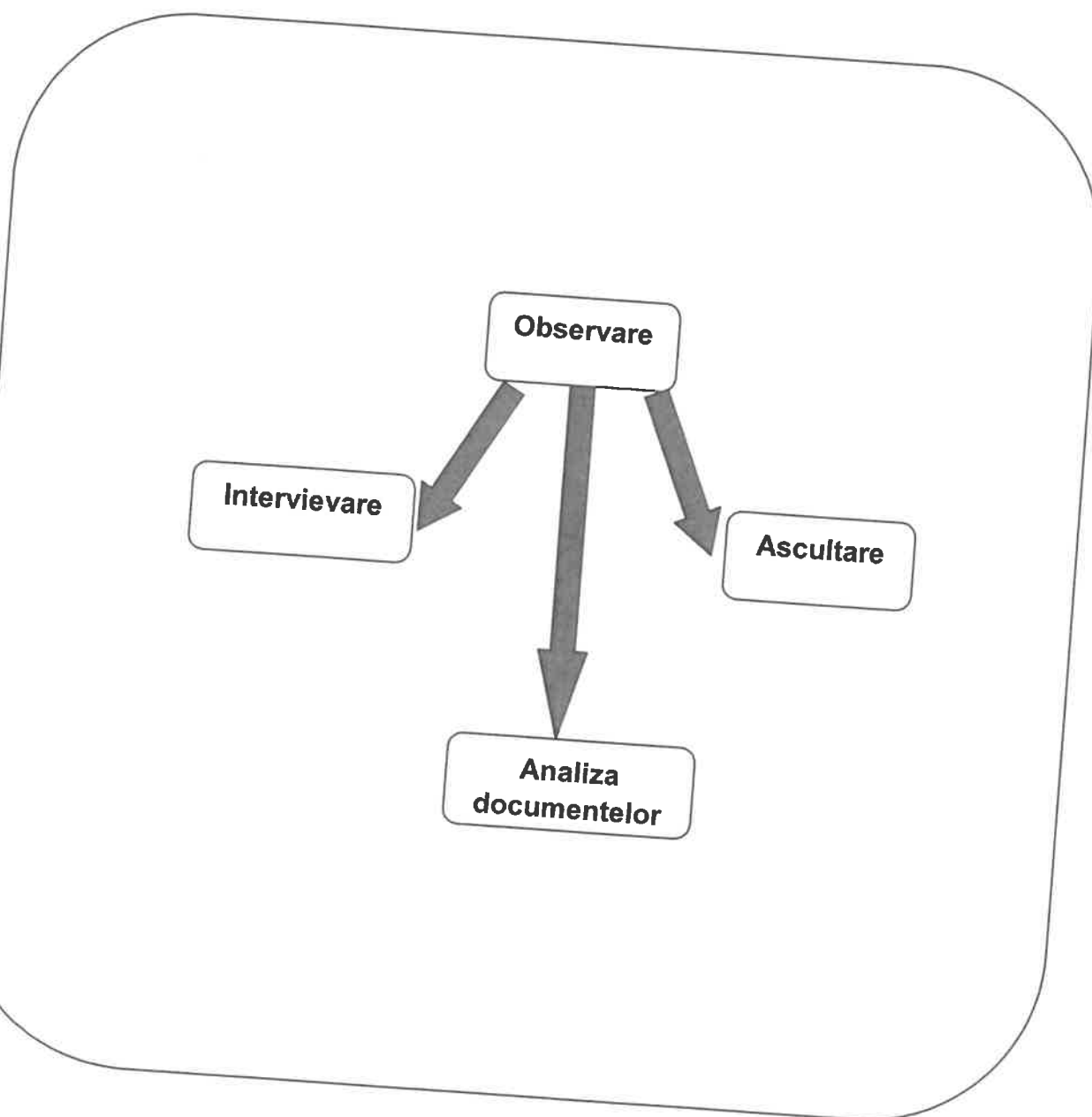


Figura 4. Metode de colectare a informațiilor pentru audit!



Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

b) **Sisteme de management și documente de referință:** cunoștințele și abilitățile de acest tip permit auditorului să înțeleagă domeniul auditului și să aplice criteriile de audit și trebuie să cuprindă:

- standardele sistemelor de management sau alte documente utilizate ca și criterii de audit;
- aplicarea standardelor referitoare la sisteme de management, de către auditat și alte organizații, după caz;
- interacțiunea dintre componentele sistemului de management;
- recunoașterea ierarhiei documentelor de referință;
- aplicarea documentelor de referință pentru diferite situații de audit.

c) **Situații organizaționale:** cunoștințele și abilitățile de acest tip permit auditorului să înțeleagă structura organizației și practicile de afaceri și de management ale acesteia și trebuie să cuprindă:

- tipurile, modurile de conducere, mărimea, structura, funcțiile și relațiile organizației;
- conceptele, procesele și terminologia conexă referitoare la management și afaceri, inclusiv planificarea, bugetarea și managementul personalului;
- aspectele culturale și sociale ale auditatului.

d) **Cerințe legale și contractuale și alte cerințe care se aplică auditatului:** cunoștințele și abilitățile de acest tip permit auditorului să cunoască și să lucreze cu cerințele legale și contractuale ale organizației. Cunoștințele și abilitățile specifice jurisdicției sau care se aplică activităților și produselor auditatului ar trebui să cuprindă:

- legi și reglementări și autoritățile de administrare a acestora;
- terminologie legală de bază;
- contractare și răspundere juridică.

5.3.2. Cunoștințe și abilități ale auditorilor sistemelor de management, specifice domeniului și sectorului de activitate

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRNTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

Auditorii trebuie să aibă cunoștințe și abilități specifice domeniului și sectorului de activitate, adecvate pentru auditarea unui anumit tip de sistem de management și sector de activitate.

Nu este necesar ca toți auditorii din echipa de audit să aibă aceleași competențe; totuși competența generală a echipei de audite este necesară să fie suficientă pentru a realiza obiectivele auditului.

Cunoștințele și abilitățile auditorilor, specifice domeniului și sectorului de activitate, includ următoarele:

- cerințe și principii specifice domeniului de sistem de management și aplicarea acestora;
- cerințe legale relevante domeniului și sectorului de activitate, astfel încât auditorul să fie conștient de cerințele specifice unei jurisdicții și de obligațiile, activitățile și produsele auditatului;
- cerințe ale părților interesate relevante unui domeniu specific;
- concepte fundamentale ale domeniului și aplicarea metodelor, proceselor și practicilor, tehnice și de afaceri, specifice domeniului, suficiente pentru a permite auditorului să examineze sistemul de management și să genereze constatări și concluzii corespunzătoare de audit;
- cunoștințe specifice domeniului relevante pentru un anumit sector de activitate, natură operațiilor sau a locurilor de muncă care vor fi auditate, suficiente pentru auditor pentru a evalua activitățile, procesele și produsele (bunuri și servicii) auditatului;
- principii, metode și tehnici de management al riscului relevante pentru domeniul și sectorul de activitate, astfel încât auditorul să poată evalua și controla riscurile asociate cu programul de audit.

5.3.3. Cunoștințe și abilități generale pentru un conducător de echipa de audit.

Conducătorii echipelor de audit ar trebui să aibă cunoștințe și abilități suplimentare pentru a coordona și a asigura leadershipul echipei de audit, pentru a facilita efectuarea eficace și eficiența a auditului.

Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

Un conducător de echipa de audit ar trebui să aibă cunoștințele și abilitățile necesare pentru a face următoarele:

- a) să mențină echilibrul între punctele tari și cele slabe ale membrilor echipei de audit;
- b) să dezvolte o relație de lucru armonioasă între membrii echipei de audit;
- c) să coordoneze procesul de audit, inclusiv:
 - ✦ planificarea auditului și asigurarea utilizării eficiente a resurselor pe parcursul auditului;
 - ✦ administrarea incertitudinii de realizare a obiectivelor auditului;
 - ✦ protejarea, din punct de vedere al sănătății și securității în muncă, a membrilor echipei de audit pe parcursul auditului, inclusiv asigurarea conformării auditorilor cu cerințele relevante de sănătate și securitate în muncă și de siguranță;
 - ✦ organizarea și direcționarea membrilor echipei de audit;
 - ✦ asigurarea orientării și îndrumării auditorilor în curs de formare;
 - ✦ prevenirea și rezolvarea conflictelor, după cum este necesar;
- d) să reprezinte echipa de audit în comunicările cu persoană care coordonează programul de audit, clientul auditului și auditatul;
- e) să conducă echipa de audit în vederea formulării concluziilor auditului;
- f) să pregătească și să finalizeze raportul de audit.

5.3.4. Cunoștințe și abilități pentru auditarea sistemelor de management care tratează mai multe domenii

Auditorii care intenționează să participe ca membri într-o echipă de audit pentru auditarea sistemelor de management care tratează mai multe domenii ar trebui să aibă competențele necesare pentru a audită cel puțin un sistem de management și să înțeleagă interacțiunea și sinergia dintre diferite sisteme de management.

Conducătorii echipelor de audit care efectuează audituri care tratează mai multe domenii, trebuie să înțeleagă cerințele fiecărui standard de sistem de management și să își recunoască limitele propriilor cunoștințe și abilități pentru fiecare domeniu.



Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

Tabel nr.1

Metoda de evaluare	Obiective	Exemple
Analiza înregistrărilor	Verificarea context calificări auditor	Examinarea detaliată a înregistrărilor, ref. șla educație, calificări și experiență de audit.
Feed -back	Furnizarea de informații de cum este perceputa performanța auditorului.	Supravegheri, reclamații, referințe personale, chestionare, aprecieri perf. , analize reciproce.
Intervievare	Pentru a evalua abilitățile de comunicare, pentru a verifica informațiile, și a testa cunoștințele și a obține informații suplimentare.	Interviuri personale
Observare	Pentru a evalua comportamentul personal și capacitatea de a aplica cunoștințe și abilitati.	Jocuri de roluri, audituri de supraveghere, activitatea la locul de munca.
Testare	Pentru a evalua comportamentul personal și capacitatea de a aplica cunoștințe și abilități.	Testari orale și scrise, testari psihometrice
Analizare pot audit	Pentru a furniza informații despre cum este perceputa performanța auditorului la auditurile efectuate, identificarea punctelor tari/slabe.	Analizarea raportului de audit, interviuri cu conducatorul echipei de audit, cu echipa de audit și, dacă este cazul, feedback de la auditat.



Codul	MA SMC
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

5.3.5. Dobândirea competențelor de către auditori

Cunoștințele și abilitățile auditorilor pot fi obținute prin utilizarea unei combinații între:

- educație/instruire și experiență recunoscute, care contribuie la dezvoltarea cunoștințelor și abilităților în domeniul sistemului de management și în sectorul de activitate în care auditorul intenționează să auditeze;
- programe de instruire care acoperă cunoștințele și abilitățile generale pentru auditori;
- experiență în poziții relevante tehnice, manageriale sau profesionale care implică exersarea raționamentului logic, luarea deciziilor, rezolvarea problemelor și comunicarea cu managerii, profesioniștii, persoanele de același rang, clienții și alte părți interesate;
- experiență de audit obținută sub îndrumarea unui auditor în același domeniu.

5.3.6. Conducător al echipei de audit

Conducătorul echipei de audit ar trebui să dețină o experiență suplimentară de audit pentru a-și dezvolta cunoștințele și abilitățile. Această experiență suplimentară ar trebui să fie obținută prin desfășurarea de activități sub conducerea și îndrumarea unui alt conducător de echipa de audit.

5.3.7. Stabilirea criteriilor de evaluare a auditorilor

Criteriile trebuie să fie calitative (cum ar fi demonstrarea comportamentului personal, cunoștințe sau demonstrarea abilităților, la instruire sau la locul de muncă) și cantitative (cum ar fi anii de experiență și educație, numărul de audituri efectuate, orele de instruire în audit).

5.3.8. Selectarea metodei corespunzătoare de evaluare a auditorilor

Evaluarea ar trebui efectuată utilizând două sau mai multe metode selectate din cele prezentate în tabelul nr. 1. La utilizarea tab. 1 trebuie avut în vedere că:

- ✦ metodele indicate reprezintă o gama de opțiuni și s-ar putea să nu se aplice în toate situațiile;
- ✦ diferitele metode indicate pot diferi din punct de vedere al încrederii;
- ✦ trebuie utilizată o combinație de metode pentru a se asigura un rezultat obiectiv, coerent, corect și de încredere.

	MA SMC
Codul	
Ediția/Revizia	1/0

**METODOLOGIE AUDITARE PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII ISO 9001/2015 PRINTRU
CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data
30.01.2019.

5.4. Metode de auditare

Atunci când o persoană care urmează să participe într-un program de audit nu îndeplinește criteriile, ar trebui efectuate activități suplimentare de instruire, de dobândire a experienței profesionale sau de audit, și ar trebui efectuată o reevaluare ulterioară.

5.5. Menținerea și îmbunătățirea competenței auditorilor

Auditorii și conducătorii echipelor de audit ar trebui să-și îmbogățească continuu competența. Auditorii trebuie să-și mențină competența de audit prin participarea cu regularitate la audituri performanțelor ale sistemelor de management și prin dezvoltarea profesională continuă. Dezvoltarea profesională continuă implică menținerea și îmbunătățirea competenței. Această poate fi realizată prin mijloace că experiență profesională suplimentară, instruire, studiu privat, îndrumare, participare la întâlniri, seminarii și conferințe sau alte activități relevante.

Persoana care coordonează programul de audit trebuie să stabilească mecanisme adecvate pentru evaluarea continuă a auditorilor și ale conducătorilor echipelor de audit. Activitățile de dezvoltare profesională continuă trebuie să ia în considerare schimbări în necesitățile personale și ale organizației responsabile pentru efectuarea auditului;

- practică auditării;
- standarde relevante și alte cerințe.

4.4. EXEMPLE DE AUDIT ȘI STUDII DE CAZ

Acestea vor fi tratate separat în cadrul unor anexe!