

# INTEGROVANÝ AUDIT - ĎALŠÍ KROK KU KVALITE ORGANIZÁCIE

## INTEGRATED AUDIT - THE FARTHER STEP TOWARDS QUALITY OF AN ORGANIZATION

**Jarmila ŠALGOVIČOVÁ - Matej BÍLÝ**

*Autor: Doc. Ing. Jarmila Šalgovičová, CSc., \*Matej Bílý*

*Pracovisko: Katedra inžinierstva kvality, Materiálovotechnologická fakulta STU; \*Slovenský metrologický ústav*

*Adresa: Paulínska 16, 917 24 Trnava*

*Tel.: 00421 33 5511032-4, E-mail: [salgovic@mtf.stuba.sk](mailto:salgovic@mtf.stuba.sk)*

### **Abstract**

*The paper describes reasons for the integrated auditing of quality and/or environmental management systems as well as main obstacles of its implementation. It also clarifies some crucial terms, characterizes an audit programme and its activities, and discusses the auditors competence.*

*Článok popisuje dôvody pre integrované preskúvanie systémov manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva a tiež aj hlavné prekážky jeho realizácie. Objasňuje niektoré rozhodujúce termíny, charakterizujúce program auditu a jeho činnosti a pojednáva o kompetenciách audítora.*

### **Key words**

*quality, audit, quality management, environmental management, quality management system*

*audit, kvalita, podniky, manažment kvality, manažment environmentálny, systém manažérstva kvality*

### **Vznik integrovaného auditu a jeho normy**

Prirodzenou snahou každej organizácie je, aby jej zákazníci (v širšom kontexte zainteresovaní účastníci) boli spokojní. Jednou z ciest ako to dosiahnuť, je zaviesť systém manažérstva kvality (SMK), napríklad podľa normy STN EN ISO 9001: 2001, alebo nejakej inej normy z rodiny noriem SMK, poprípade zaviesť TQM, realizované napríklad modelom EFQM. Možností je tu zrejme viacero, ich spoločným menovateľom je celoplošná snaha o zavedenie poriadku do organizácie a optimalizácia všetkých procesov a vydania/dodržiavania príslušných smerníc. Ide o relatívne zložitý organizačný systém, ktorého úspešné fungovanie si vyžaduje nielen pochopenie manažmentu a jeho aktívnu podporu vrátane zabezpečovania príslušných zdrojov, ale aj

systematické preverovanie správnosti jeho chodu a dosahovaných výsledkov. Preto sa vo všetkých SMK mimoriadne dôraz kladie na interné audity ako manažérskeho nástroja na monitorovanie a overovanie efektívneho zavedenia politiky kvality. Audity tvoria aj podstatnú časť činností posudzovania zhody (kritické sú v prípade určených výrobkov podľa zákona č. 264/1999 Z. z.), pri externej certifikácii/registácii, pri hodnotení dodávateľského reťazca, zlepšovaní SMK a pod.

Toto je však iba jedna stránka činnosti organizácie. Hoci sa v novom modeli SMK podľa ISO 9001: 2000 na viacerých miestach vyžaduje splnenie environmentálnych požiadaviek na výrobok, ide iba o požiadavky typu „jedna z mnohých“. Keďže takáto politika nezodpovedá súčasným trendom ochrany životného prostredia a ani legislatíve (pozri napr. zákon č. 468/2002 Z. z. o systéme environmentálne orientovaného riadenia a auditu), javí sa výhodnejším spojiť požiadavky zabezpečované v rámci SMK s požiadavkami zabezpečovanými v rámci systému environmentálneho manažérstva (SEM) a aj vykonávať ich integrovaný (spoločný alebo kombinovaný) audit.

Takýto prístup sa zdá logický, ale jeho realizácia zďaleka nebola z viacerých dôvodov jednoduchá. Kľúčovým problémom tu bolo nerovnoprávne postavenie manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva. Zatiaľ čo zavedenie SMK a jeho úspešné fungovanie je vyslovene dobrovoľné a prispieva k vytváraniu dobrého imidžu organizácie (iba sekundárne sa môže prejavovať v úspešných obchodných zmluvách a v zlepšenom postavení na trhu), starostlivosť o životné prostredie a s tým súvisiace činnosti sa od samého začiatku stali súčasťou celosvetovej politiky (vrátane politiky OSN) a viacerých legislatívnych nástrojov. Porušovanie pravidiel hry v tejto oblasti má zákonný postih, čo nemusí platiť o manažérstve kvality. Iba v ostatnom čase v súvislosti s odstraňovaním povinnej certifikácie určených výrobkov a so zavádzaním systému vyhlasovania zhody vlastností výrobkov s technickými požiadavkami sa aj SMK dostávajú do legislatívnych požiadaviek; podobne je to aj s 11 druhmi meradiel pre zdravotníctvo a platené služby (tzv. MID smernica), kde nemožno pôsobiť bez registrovaného SMK.

Niekoľkoročné úsilie napokon vyústilo do normy ISO 19011: 2002 *Návod na auditovanie systému manažérstva kvality a/alebo systému environmentálneho manažérstva*, v ktorej sa poskytuje návod na manažérstvo programov integrovaného auditu SMK a SEM, ako aj na kompetentnosť a hodnotenie audítorov. Vydaním tejto normy sa súčasne zrušila platnosť noriem na auditovanie SMK ISO 10011–1, ISO 10011–2 a ISO 10011–3, ako aj noriem na auditovanie SEM ISO 14010, ISO 14011 a ISO 14012.

## Terminológia

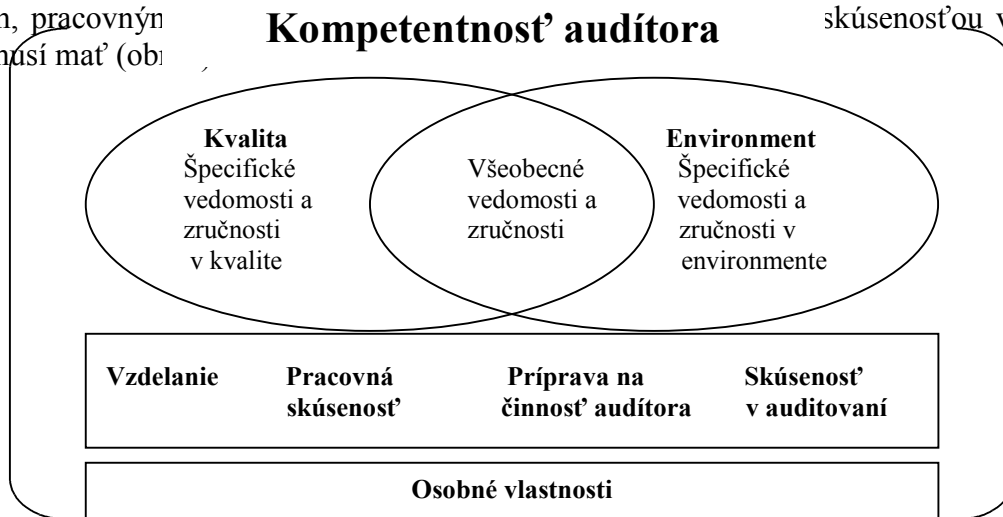
Nemalé problémy vznikali pri zlad'ovaní terminológie používanej v normách SMK a SEM (aj v slovenčine) a pri jej prispôsobovaní platnej legislatíve. Tu chceme upozorniť iba na niektoré zladené a problematické termíny (podčiarknime pritom, že pri integrovanom auditovaní treba podľa požiadavky normy používať normovanú jednotnú terminológiu; špecifické termíny možno používať iba v súvislosti so špeciálnym profilom organizácie).

- a) *audit* (interný, externý, spoločný, kombinovaný), nie previerka (preverovanie).
- b) *klient auditu*, nie zákazník či objednávateľ.
- c) *kompetentnosť* (audítora), nie spôsobilosť či schopnosť. Kompetentnosť sú **preukázané** osobné vlastnosti a **preukázaná** schopnosť aplikovať vedomosti a zručnosti.

## Zásady auditovania a kompetentnosť audítorov

Dôveryhodnosť a spoľahlivosť auditovania závisí od osobných vlastností a kompetentnosti audítorov. Možno povedať, že audítor by v ideálnom prípade mal byť vzorom občana a profesionála s encyklopedickými i úzko odbornými vedomosťami a zručnosťou pri auditovaní. Mal by byť nestranný a nezávislý, mal by dodržiavať pravidlá etiky, mal by konať iba na základe dôkazov, mal by čestne prezentovať zistenia auditu a podávať správu o audite a mal by mať rad osobných vlastností: diplomatickosť, húževnatosť, rozhodnosť, samostatnosť, prispôsobivosť, vnímavosť atď.

Integrovaný audit má značné požiadavky na kompetentnosť audítorov. Tá sa nadobúda vzdelaním, pracovnými skúsenosťami a skúsenosťou v auditovaní. Audítor musí mať (ob)



**Obr. 1** Pojem kompetentnosti audítora

- všeobecné vedomosti a zručnosti (ovládať zásady, postupy a techniky auditu, systém manažérstva a referenčné dokumenty, situáciu v organizácii, použiteľné zákony, predpisy a požiadavky vrátane požiadaviek na vlastnosti produktov),
- špecifické vedomosti a zručnosti v kvalite (metódy a techniky súvisiace s kvalitou, ovládať procesy a produkty),
- špecifické vedomosti a zručnosti v environmente (metódy a techniky súvisiace s environmentálnym manažérstvom, vedu a techniku o životnom prostredí a technické environmentálne aspekty prevádzky).

Tieto požiadavky sa ešte rozširujú, ak ide o vedúceho audítorského tímu.

Kompetentnosť audítora (či už SMK alebo SEM) sa musí hodnotiť a v súčasnosti musí zodpovedať ustáleným medzinárodným požiadavkám (napr. podľa EOQ).

Poznamenajme, že podľa novej normy sa audítor dostáva do čiastočne nového postavenia. Norma totiž pripúšťa, že audítor v záveroch auditu môže uviesť odporúčania týkajúce sa zlepšenia, podnikateľských vzťahov, certifikácie/registrácie alebo budúcich činností auditu. Tieto odporúčania však nie sú záväzné a ich formulácia sa musí vopred uviesť v cieľoch auditu. Podľa nášho názoru tu však treba postupovať veľmi obozretne, pretože môže nastať problematická situácia, ak sa pri opakovanom audite ukáže odporúčanie neefektívne alebo dokonca vygeneruje ďalšiu nehodu.

## Program auditu

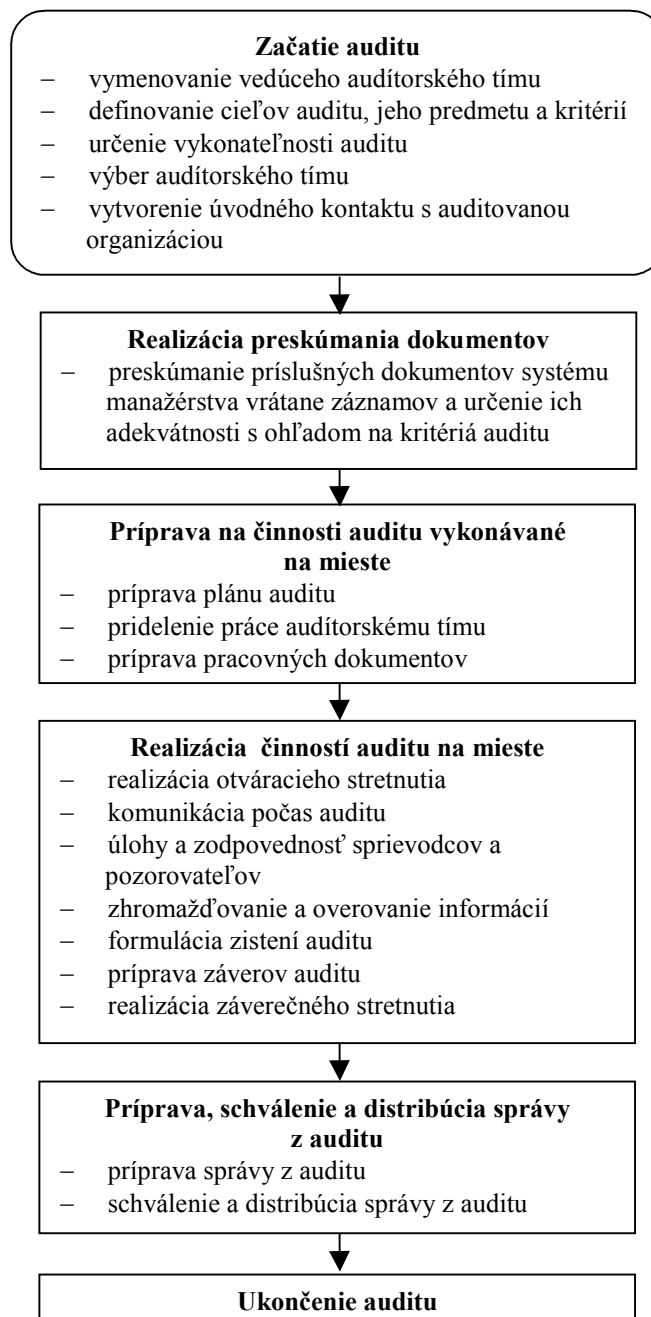
Vrcholový manažment organizácie musí prideliť zodpovednosť za riadenie programu auditu, v rámci ktorej treba

- definovať, zaviesť, monitorovať, preskúmať a zlepšovať program auditu a
- identifikovať potrebné zdroje a zabezpečiť ich poskytnutie.

Kľúčovým bodom je stanovenie *cieľov auditu*, ktoré môžu byť mnohoraké a môžu vychádzať z priorit manažmentu, z komerčných zámerov, z požiadaviek SMK a SEM, z predpisových požiadaviek, z požiadaviek zákazníka, dodávateľa alebo ďalších strán, z rizika pre organizáciu a pod. Podľa toho sa bude meniť aj rozsah auditu, výška zdrojov a potreba zaangažovania technických expertov.

## Činnosti auditu

Program auditu sa realizuje v činnostiach auditu. Hoci sa ich skladba a rozsah môžu meniť v závislosti od predmetu a zložitosti konkrétneho auditu a od zamýšľaného využitia záverov auditu, ich prehľad možno znázorniť schémou na obr. 2.



**Obr. 2** Prehľad typických činností auditu

## **Záver**

Záverom podčiarknime, že dobre a objektívne vykonaný audit je nielen pre organizáciu, ale aj pre zainteresované strany osožný. Hoci realizácia najmä spoločného auditu (pri účasti viacerých audítorských tímov) je organizačne i finančne náročná, získanie komplexného pohľadu na činnosť organizácie nepochybne zvyšuje jej kultúru a zlepšuje postavenie na trhu. Inou otázkou však je potrebná kvalifikácia audítorov, ktorí musia okrem techniky auditovania poznať ešte aj špecifiká auditovanej organizácie a špecifiká ponúkaných produktov. To sa pre malé univerzálne audítorské firmy môže ukázať ako neprekonateľná prekážka a je to iste aj jednou z príčin, prečo zatiaľ na Slovensku nemáme autorizovanú (notifikovanú) osobu pre systémy manažérstva kvality.