



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Datum: 14 Listopad 2004

## ISO 9001 Auditing Practices Group Smjernice o:

### Kako auditirati postupke uprave

Prepoznajući kako je auditiranje uprave osjetljivo pitanje, ovaj dokument pruža smjernice za tu kategoriju auditiranja.

Auditori trebaju uključiti upravu u audit, tj. pozvati ih na uvodne i završne sastanke, predvidjeti dovoljno vremena u planu audita za razgovor s članovima uprave, raspraviti rezultate audita direktno s njima, tražiti dokaze o njihovoj posvećenosti, itd. Važno je promijeniti usmjerenost pažnje s predstavnika uprave za kvalitetu na članove uprave u organizaciji.

Auditor treba na aktivnosti uprave gledati kao na procese i kao takve ih treba auditirati.

#### Faza planiranja

Auditor treba identificirati postupke uprave i

- a) razumijeti organizaciju i upravljačku strukturu, procijenjujući informacije kao što su organizacijske tablice, godišnji izvještaji, poslovni planovi, profili kompanije, izjave za javnost, mrežne stranice,
- b) predvidjeti u planu audita vrijeme za sakupljanje relevantnih informacija o posvećenosti članova uprave direktno od njih i razgovarajući s njima,
- c) razumjeti kulturu organizacije i njezinih članova uprave, kako bi odredio njihov utjecaj na plan audita – i napraviti odgovarajuće prilagodbe.
- d) zauzeti profesionalan pristup u samom izgledu auditora, poštujući pravila o odijevanju koja vrijede u organizaciji koja se auditira.
- e) planirati vremenski okvir za razgovor s članovima uprave, kako bi se osigurala točnost i prihvatljivost.

Auditoru s ograničenim iskustvom ne bi se trebao dodijeliti zadatak razgovora s članovima uprave.

## **Provođenje audita**

Uobičajene metode za procjenu posvećenosti članova uprave su:

### **1. Razgovori s članovima uprave**

Auditor može, koristeći poslovnu terminologiju odgovarajuću za članove uprave, postavljati odgovarajuća pitanja koja

- a) teže sakupljanju dokaza o svijesti članova uprave i posvećenosti kvaliteti i njezinog značaja za cjelokupne ciljeve organizacije i sustava upravljanja,
- b) uspostavljaju dokaze sukladnosti zahtjevima ISO 9001 vezano uz odgovornost uprave.

### **2. Sakupljanje i potkrijepljivanje dokaza**

Auditor/grupa auditora treba stalno tražiti mogućnosti za potkrijepljivanje odgovora dobivenih od uprave tijekom razgovora.

To uključuje

- a) dostupnost i prikladnost politika i ciljeva
- b) uspostavu poveznica između politika i ciljeva
- c) dobivanje dokaza da su te politike i ciljevi djelotvorni i da ih se razumije u cijeloj organizaciji
- d) ustanoviti da li su politike i ciljevi odgovarajući za stalno unapređivanje sustava upravljanja kvalitetom i za postizanje zadovoljstva kupaca.
- e) ustanoviti da li je uprava uključena u procjenu uprave.

Dodatni razgovori i sakupljanje dokaza mogu biti potrebni za osiguravanje potrebnog potkrijepljivanja.

Grupa auditora treba osigurati da su svi dodatni dokazi posvećenosti uprave također sakupljeni.

Auditor/grupa auditora treba razmotriti sakupljene dokaze kako bi osigurali cjelovitost i točnost informacija i pružili povjerenje u izvučene zaključke.

## **Izještavanje o auditu**

Auditori trebaju pripremiti svoje izvještaje o auditu na način da su odgovarajući za prezentiranje članovima uprave organizacije. Može biti odgovarajuće da se pripremi sažetak za upravu, prikladan za prezentaciju upravi i ključnim zainteresiranim stranama u

organizaciji. Sažetak za upravu treba sadržavati ključne nalaze, i pozitivne i negativne i identificirati mogućnosti za unapređenje.

---

Za daljnje informacije o ISO 9001 Auditing Practices Group, molimo pročitajte članak: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Upoznavanje s ISO 9001 Grupom za postupke auditiranja)*

Povratne informacije od korisnika upotrijebiti će *ISO 9001 Auditing Practices Group* kako bi procijenili da li treba razvijati dodatne smjernice ili će biti samo potrebno revidirati postojeće.

Komentare i primjedbe na članke i prezentacije možete postiti na slijedeću e-mail adresu: [charles.corrie@bsi-global.com](mailto:charles.corrie@bsi-global.com).

Ostali dokumenti ISO 9001 Auditing Practices Group mogu se skinuti s web stranica:

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

### **Odricanje od zahtjeva**

Ovaj članak nije bio predmet postupka podrške od strane ISO, ISO tehničke komisije 176 ili Međunarodnog akreditacijskog foruma (IAF).

Informacije sadržane u njemu namijenjene su za obrazovnu i komunikacijsku svrhu. *ISO 9001 Auditing Practices Group* ne preuzima odgovornost za eventualne pogreške, nedostatke ili druge odgovornosti koje mogu nastati davanjem ili kasnijom uporabom takvih informacija.