

**Universitatea „ATHENAEUM”
din București**

**Ghid pentru auditarea internă a sistemului
de management al calității**

București 2016

Cuprins

Introducere

- 1 Domeniul de aplicare
- 2 Referințe normative
- 3 Termeni și definiții
- 4 Principii de auditare
- 5 Conducerea unui program de audit
 - 5.1 Generalități
 - 5.2 Obiectivele și amploarea programului de audit
 - 5.3 Responsabilități, resurse și proceduri în programul de audit
 - 5.4 Implementarea programului de audit
 - 5.5 Probele de audit
 - 5.6 Monitorizarea și analizarea programului de audit
- 6 Activități de audit
 - 6.1 Generalități
 - 6.2 Inițierea auditului
 - 6.3 Desfașurarea analizei documentelor
 - 6.4 Pregătirea activităților de audit la fața locului
 - 6.5 Desfașurarea activitatilor de audit la fața locului
 - 6.6 Pregătirea, aprobarea și difuzarea raportului de audit
 - 6.6.1 Pregătirea raportului de audit
 - 6.6.2 Aprobarea și difuzarea raportului de audit
 - 6.7 Încheierea auditului
 - 6.8 Desfașurarea activităților de urmărire a aplicării propunerilor rezultate

Introducere

Ghidul pentru auditarea internă subliniază importanța auditului ca un instrument de management pentru monitorizarea și verificarea implementării eficiente a politicii organizației referitoare la calitate. De asemenea, auditul reprezintă o parte importantă a activităților de evaluare a conformității cum sunt certificarea/înregistrarea externă.

Acest ghid furnizează îndrumări pentru managementul programelor de audit și desfășurarea auditurilor interne a sistemelor de management al calității. Se intenționează ca îndrumările din acest standard internațional să fie flexibile. Așa cum se indică în diferite puncte din text, utilizarea acestor îndrumări poate diferi în funcție de mărimea, natura și complexitatea organizației care urmează să fie auditată, precum și de obiectivele și domeniul auditurilor efectuate. Prin intermediul acestui ghid se furnizează recomandări suplimentare sau exemple despre subiecte specifice sub forma unor îndrumări practice marcate printr-un chenar. În unele cazuri, aceasta intenționează să sprijine utilizarea acestui ghid în instituții mici.

Capitolul 4 descrie principiile de auditare. Aceste principii ajută utilizatorul să aprecieze caracteristicile esențiale ale auditării și ele preced în mod necesar capitolele 5 și 6.

Capitolul 5 furnizează îndrumări despre conducerea programelor de audit și cuprinde astfel de subiecte cum sunt desemnarea responsabilităților pentru conducerea programelor de audit, stabilirea obiectivelor programului de audit, coordonarea activităților de audit și furnizarea resurselor suficiente pentru echipa de audit.

Capitolul 6 furnizează îndrumări despre desfășurarea auditurilor sistemelor de management al calității, inclusiv selectarea echipelor de audit.

Deși acest ghid este aplicabil pentru auditarea sistemelor de management al calității, utilizatorul poate lua în considerare adaptarea îndrumărilor furnizate în continuare pentru a le aplica altor tipuri de audituri, inclusiv auditului altor sisteme de management.

Acest ghid furnizează numai îndrumări, totuși, utilizatorii le pot folosi pentru a dezvolta propriile cerințe referitoare la audit.

În plus, orice altă persoană sau organizație interesată de monitorizarea conformării cu cerințele, cum ar fi specificațiile de proces sau legi și reglementări, pot găsi utile îndrumările acestui ghid.

1 Domeniu de aplicare

Acest ghid furnizează îndrumări referitoare la principiile de auditare, conducerea programelor de audit, desfășurarea auditurilor sistemului de management al calității precum și la competența auditorilor sistemului de management al calității.

Acesta este aplicabil organizațiilor care au nevoie să desfășoare audituri interne ale sistemului de management al calității sau să conducă un program de audit.

2 Referințe normative

Următoarele documente normative sunt standardele de referință pentru acest domeniu:

ISO 9000:2000, Quality management systems - Fundamentals and vocabulary

ISO 14050: 1998, Environmental management - Vocabulary

ISO 19011: 2003 Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

3 Termeni și definiții

Un termen dintr-o definiție sau notă care este definit în alt loc în acest capitol este indicat prin caractere îngroșate urmat de numărul de intrare pus în paranteză. Un astfel de termen cu caractere îngroșate poate fi înlocuit în definiție prin definiția sa completă.

3.1 audit

Proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de **probe de audit** (3.3) și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite **criteriile de audit** (3.2).

Nota 1 - Auditurile interne, uneori denumite audituri de prima parte, sunt conduse de, sau în numele organizației însăși, pentru analiza efectuată de management sau pentru alte interese interne, și pot alcătui baza pentru o organizație pentru declarația pe proprie răspundere a conformității. În multe cazuri, în mod special în cazul organizațiilor mici, independența poate fi demonstrată prin lipsa responsabilităților în activitatea care este în curs de auditare.

Nota 2 - Auditurile externe includ în general acele audituri numite de secunda și de terța parte. Auditurile de secunda parte sunt conduse de părți care au un interes în organizație, cum ar fi clienți, sau alte persoane în numele acestora. Auditurile de terța parte sunt conduse de organizații de auditare externe independente, cum sunt cele care furnizează înregistrarea sau certificarea conformității cu cerințele ISO 9001 sau ISO 14001.

3.2 criterii de audit

Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe.

Notă - Criteriile de audit sunt utilizate ca referință față de care se compară **proba de audit** (3.3)

3.3 probe de audit

Inregistrări, declarații despre fapte sau alte informații care sunt relevante în raport cu **criteriile de audit** (3.2) și verificabile.

Notă – Probele de audit pot fi cantitative sau calitative.

3.4 constatări de audit

Rezultatele evaluării **probelor de audit** (3.3) colectate în raport cu **criteriile de audit** (3.2).

3.5 concluziile auditului

Rezultat al unui **audit** (3.1) furnizat de **echipa de audit** (3.9) după luarea în considerare a **obiectivelor de audit** și a tuturor **constatărilor de audit** (3.4).

3.6 clientul auditului

Organizație sau persoană care solicită un audit (3.1).

Notă - Clientul poate fi auditatul (3.7) sau orice altă organizație care are drepturi contractuale sau acordate prin reglementări, de a solicita un audit.

3.7 auditat

Organizația care este auditată.

3.8 auditor

Persoană care are **competența** (3.14) de a efectua un **audit** (3.1).

3.9 echipa de audit

Unul sau mai mulți **auditori** (3.8) care efectuează un **audit** (3.1) susținuți dacă este necesar de experți tehnici (3.10).

Nota 1 - Un auditor din echipa de audit este desemnat ca șef al echipei de audit.

Nota 2 - Echipa de audit poate include auditori în curs de formare.

3.10 expert tehnic

Persoana care furnizează **echipei de audit** (3.9) cunoștințe specifice sau experiență profesională specifică.

Nota 1 - Cunoștințele specifice sau experiența profesională specifică se referă la organizație, procesele sau activitățile care urmează să fie auditate

Nota 2 - Un expert tehnic nu acționează ca un **auditor** (3.8) în echipa de audit.

3.11 program de audit

Ansamblul de unul sau mai multe **auditori** (3.1) planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un anumit scop.

Notă - Un program de audit include toate activitățile necesare pentru planificarea, organizarea și desfășurarea auditului.

3.12 plan de audit

Descriere a activităților și a acordurilor pentru un **audit** (3.1).

3.13 domeniul auditului

Amploarea și limitele unui **audit** (3.1).

Notă - De obicei domeniul auditului include o descriere a locațiilor, a unităților organizaționale, a activităților și proceselor ca și a perioadei de timp acoperite.

3.14 competență

Aptitudini personale demonstrate și capacitate demonstrată de a aplica cunoștințe și abilități.

4 Principii de auditare

Auditarea se caracterizează prin faptul că se bazează pe un număr de principii. Acestea fac din audit un instrument eficace și de încredere în susținerea politicilor managementului și controalelor efectuate de management, care furnizează informații pe baza cărora o organizație poate acționa pentru a-și îmbunătăți performanța. Aderarea la aceste principii este o condiție prealabilă pentru a furniza concluzii ale auditului care să fie relevante și suficiente precum și pentru a da posibilitatea ca auditorii care lucrează independent unul de altul să ajungă la concluzii similare, în circumstanțe similare.

Principiile următoare se referă la auditori:

a) **Comportament etic** - *baza profesionalismului*

Încrederea, integritatea, confidențialitatea și discreția sunt esențiale pentru auditare.

b) **Prezentare corectă** - *obligația de a raporta cu sinceritate și cu acuratețe*

Constatările, concluziile auditorului și rapoartele de audit reflectă cu sinceritate și acuratețe activitățile de audit. Obstacolele semnificative întâlnite pe parcursul auditului și opiniile divergente nerezolvate dintre echipa de audit și auditat sunt raportate.

c) **Responsabilitatea profesională** - *aplicarea cu perseverență și independență a raționamentului profesional* – starea de spirit care permite exprimarea unei opinii fără a fi afectat de influențe ce compromit raționamentul profesional, permițând unui individ să acționeze cu integritate și să exercite obiectivitate și scepticism profesional.

Auditorii acționează cu grija în concordanță cu importanța sarcinii pe care o efectuează și cu încrederea acordată de către clienții auditului și de alte părți interesate. Un factor important este să aibă competența necesară.

Următoarele principii se referă la audit care este prin definiție independent și sistematic

d) **Independența** - *baza pentru imparțialitatea auditului și obiectivitatea concluziilor auditului*

Auditorii sunt independenți de activitatea pe care o auditează și nu sunt supuși nici unor influențe și conflicte de interese. Auditorii mențin o gândire obiectivă pe întreg parcursul procesului de audit pentru a se asigura că se bazează numai pe probe în stabilirea constatrilor și a concluziilor auditului.

e) **Abordarea bazată pe probe** - *metoda rațională prin care într-un proces sistematic de audit se ajunge la concluzii credibile și reproductibile*.

Proba auditului este verificabilă. Se bazează pe eșantioane ale informației disponibile, din moment ce un audit este desfășurat într-o perioadă limitată de timp și cu resurse limitate. Utilizarea corespunzătoare a eșantionării este strâns legată de încrederea care poate fi acordată concluziilor auditului.

Îndrumările din capitolele care urmează în acest ghid se bazează pe principiile enunțate mai sus.

5. Conducerea unui program de audit

5.1 Generalități

Programul de audit se elaborează în corelație cu mărimea, natura și complexitatea organizației care urmează a fi auditată. Un program de audit include toate activitățile necesare pentru planificarea, organizarea și desfășurarea auditului, precum și alocarea resurselor pentru realizarea eficace și eficientă a acestora în cadrul intervalului de timp specificat.

Managementul de la cel mai înalt nivel al organizației ar trebui să acorde autoritatea pentru conducerea programului de audit. Cei responsabili de conducerea programului de audit ar trebui:

a) să stabilească, să implementeze, să monitorizeze, să analizeze și să îmbunătățească programul de audit și

b) să identifice resursele necesare și să se asigure că sunt furnizate;

Figura 1 ilustrează fluxul procesului pentru managementul unui program de audit.

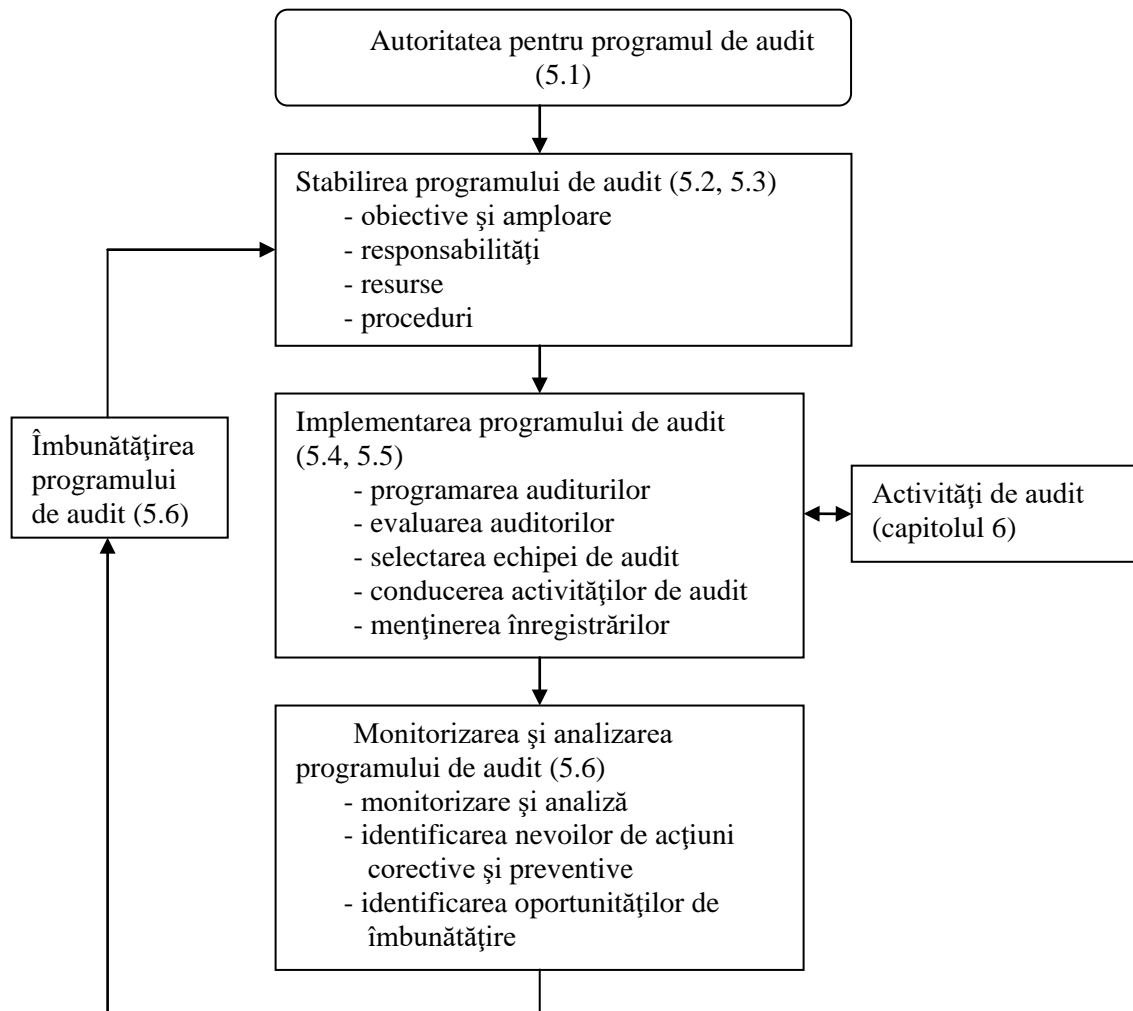


Figura 1 Ilustrarea fluxului de proces pentru managementul unui program de audit

Nota 1 - Figura 1 ilustrează aplicarea metodologiei „Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează“ în audit.

Nota 2 - Cifrele din această figură precum și din următoarele se referă la capitolele relevante din ghid.

Două sau mai multe organizații pot coopera, ca parte a programelor lor de audit, pentru a desfășura un audit comun. În acest caz o atenție sporită ar trebui acordată

Îndrumări practice - Exemple de programe de audit

Exemple de programe de audit:

- a) auditul intern al sistemului de management al calității organizației pentru anul în curs;
- b) auditul de secunda parte ale sistemului de management al calității organizației, care urmează a fi desfășurat în următoarele 6 luni;
- c) auditul de certificare / înregistrare și supraveghere desfășurat de un organism de certificare / înregistrare de terță parte pentru un sistem de management al calității în cadrul perioadei de timp, convenită prin contract între organismul de certificare și client.

Un program de audit include planificarea corespunzătoare, furnizarea resurselor și stabilirea procedurilor de desfășurare a auditului în cadrul programului.

împărțirii responsabilităților, prevederii unor resurse suplimentare, competenței echipei de audit și procedurilor corespunzătoare. Acordul asupra acestor aspecte ar trebui obținut înainte de începerea auditului.

5.2 Obiectivele și amploarea programului de audit

5.2.1 Obiectivele unui program de audit

Pentru a orienta planificarea și desfășurarea auditurilor, ar trebui stabilite obiectivele programului de audit.

Aceste obiective se pot baza pe următoarele considerente:

- a) prioritățile managementului;
- b) intențiile comerciale;
- c) cerințele sistemului de management;
- d) cerințe legale, reglementate și contractuale;
- e) nevoia de evaluare a furnizorilor;
- f) cerințele clientului;
- g) nevoile altor părți interesate, și
- h) riscurile pentru organizație.

Îndrumări practice - Exemple de obiective ale programului de audit

Exemplele de obiective ale programului de audit includ următoarele:

- a) să îndeplinească cerințele pentru certificare ale unui standard pentru sistemul de management
- b) să verifice conformitatea cu cerințele contractuale;
- c) să obțină și să mențină încredere în capabilitatea furnizorului;
- d) să contribuie la îmbunătățirea sistemului de management.

5.2.2 Amploarea unui program de audit

Amploarea unui program de audit poate varia și va fi influențată de mărimea, natura și complexitatea organizației care va fi auditată, cât și de următoarele:

- a) domeniul, obiectivul și durata fiecărui audit de efectuat;
- b) frecvența auditurilor de efectuat;

- c) numărul, importanța, complexitatea, similaritățile și locațiile activităților care urmează a fi auditate;
- d) standarde, cerințe legale, reglementate și contractuale și alte criterii de audit;
- e) nevoia de acreditare sau de certificare/înregistrare;
- f) concluziile auditurilor anterioare sau rezultatele analizei programului de audit anterior;
- g) orice probleme legate aspecte culturale și sociale;
- h) preocupări ale părților interesate;
- i) schimbări semnificative în organizație sau în funcționarea acesteia.

5.3 Responsabilități, resurse și proceduri ale programului de audit

5.3.1 Responsabilități ale programului de audit

Responsabilitatea pentru conducerea unui program de audit ar trebui să fie atribuită uneia sau mai multor persoane fizice care au o înțelegere generală a principiilor de audit, a competenței auditorilor și a aplicării tehnicilor de audit. Ei ar trebui să aibă abilități de management precum și înțelegerea aspectelor tehnice și de afaceri, relevante activităților care urmează să fie auditate.

Celor cărora li s-a atribuit responsabilitatea pentru conducerea programului de audit ar trebui să:

- a) stabilească obiectivele și amploarea programului de audit,
- b) stabilească responsabilitățile și procedurile precum și să se asigure că sunt furnizate resursele,
- c) se asigure de implementarea programului de audit,
- d) se asigure că sunt menținute înregistrări adecvate ale programului de audit,
- e) monitorizeze, analizeze și îmbunătățească programul de audit.

5.3.2 Resursele programului de audit

Atunci când se identifică resurse pentru un program de audit, ar trebui să se ia în considerare următoarele:

- a) resursele financiare necesare pentru a dezvolta, implementa, conduce și îmbunătăți activitățile de audit;
- b) tehnicile de audit;
- c) procesele de realizare și menținere a competenței auditorilor, precum și de îmbunătățire a performanței auditorului;
- d) disponibilitatea auditorilor și a experților tehnici, care au competența corespunzătoare obiectivelor specifice ale unui program de audit;
- e) amploarea programului de audit și;
- f) timpul de călătorie, cazarea și alte nevoi de auditare.

5.3.3 Proceduri ale programului de audit

Procedurile programului de audit ar trebui să trateze:

- a) planificarea și programarea auditurilor;

- b) asigurarea competenței auditorilor și a conducătorilor echipei de audit;
- c) selectarea echipelor de audit corespunzătoare și desemnarea rolurilor și responsabilităților;
- d) desfășurarea auditurilor;
- e) desfășurarea auditurilor de urmărire, dacă este aplicabil;
- f) menținerea înregistrărilor programului de audit;
- g) monitorizarea realizării și a eficacității programului de audit;
- h) raportarea către managementul de la cel mai înalt nivel a realizărilor globale ale programului de audit.

Pentru organizații mici, activitățile de mai sus pot fi tratate într-o singură procedură.

5.4 Implementarea programului de audit

Implementarea unui program de audit ar trebui să trateze următoarele:

- a) comunicarea programului de audit părților relevante;
- b) coordonarea și programarea auditurilor și a altor activități relevante pentru programul de audit;
- c) stabilirea și menținerea unui proces pentru evaluare a auditorilor și a dezvoltării profesionale continue a auditorilor;
- d) asigurarea selectării echipelor de audit;
- e) furnizarea către echipele de audit a resurselor necesare ;
- f) asigurarea desfășurării auditului conform programului de audit;
- g) asigurarea controlului înregistrărilor activităților de audit;
- h) asigurarea analizei și aprobării rapoartelor de audit și asigurarea difuzării lor către clientul auditului și alte părți specificate;
- i) asigurarea activităților de urmărire a aplicării rezultatelor auditului, dacă este aplicabil;

5.5 Probele de audit

Ar trebui menținute înregistrări pentru a demonstra implementarea programului de audit și ar trebui incluse următoarele:

- a) înregistrări. pentru fiecare audit, cum ar fi:
 - planuri de audit;
 - rapoarte de audit;
 - rapoarte de neconformitate,
 - rapoarte de acțiuni corective și preventive, și
 - rapoarte ale activităților de urmărire a aplicării rezultatelor auditului, dacă este aplicabil.
- b) rezultate ale analizei programului de audit;
- c) înregistrări referitoare la personalul utilizat în audit care tratează teme cum ar fi:
 - evaluarea competenței și a performanței auditorilor;
 - selectarea echipei de audit; și
 - menținerea și îmbunătățirea competenței.

Înregistrările ar trebui reținute și păstrate corespunzător în siguranță.

5.6 Monitorizarea și analizarea programului de audit

Implementarea programului de audit ar trebui să fie monitorizată și analizată la intervale corespunzătoare pentru a evalua dacă obiectivele sale au fost îndeplinite și pentru a identifica oportunitățile de îmbunătățire. Rezultatele ar trebui raportate managementului de la cel mai înalt nivel.

Ar trebui utilizați indicatori de performanță pentru a monitoriza caracteristici cum ar fi:

- capabilitatea echipelor de audit de a implementa planul de audit;
- conformitatea cu programele și programările de audit;
- feedback-ul de la clienții auditului, auditați și auditori.

Analiza programului de audit ar trebui să ia în considerare, de exemplu:

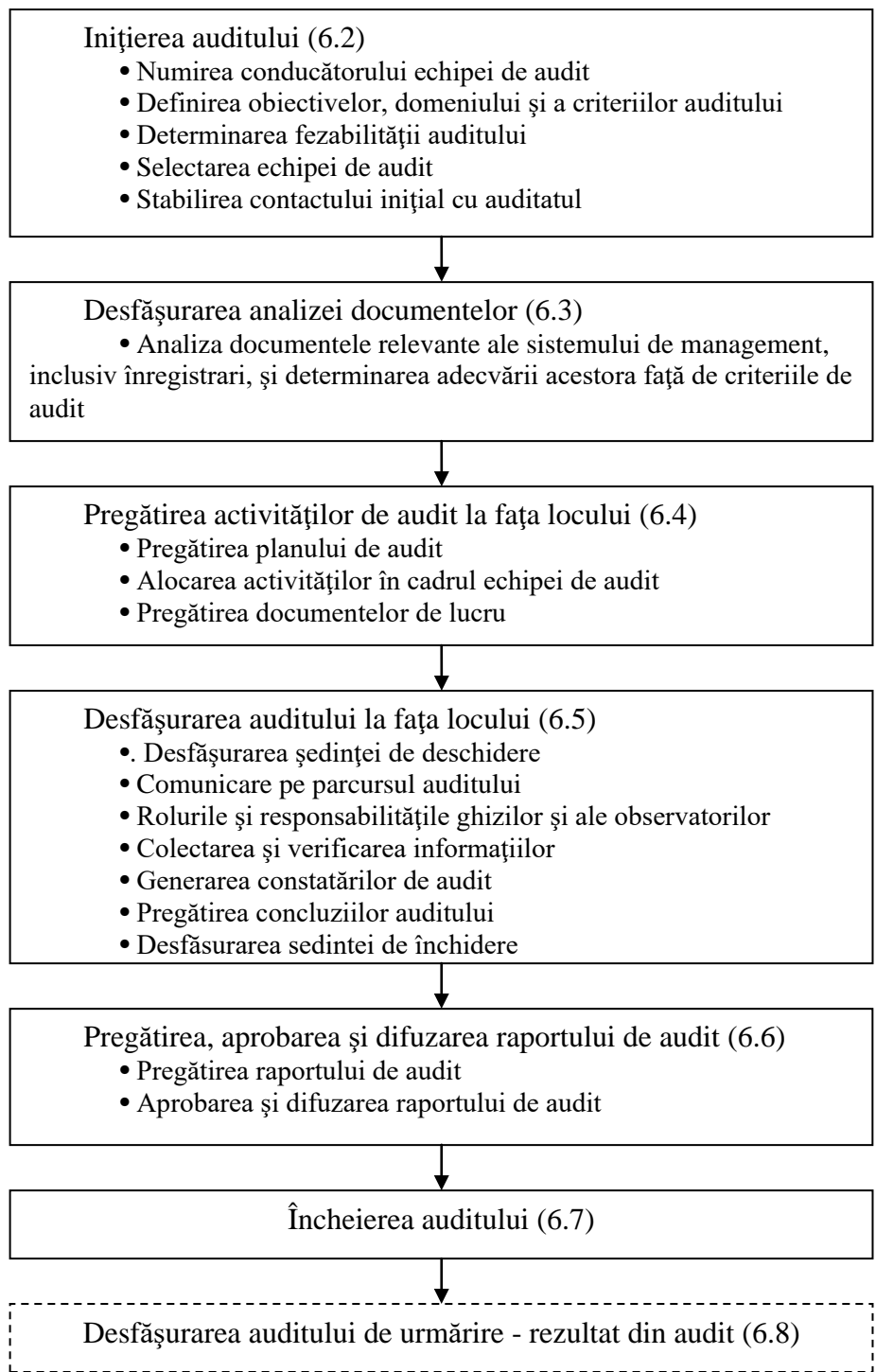
- a) rezultate și tendințe din monitorizare;
- b) conformitatea cu procedurile;
- c) nevoile și așteptările apărute ale părților interesate;
- d) înregistrările programului de audit;
- e) practici noi sau alternative de audit;
- f) consecvența realizărilor echipelor de audit în situații similare.

Rezultatele analizelor programului de audit pot conduce la acțiuni corective și preventive și la îmbunătățirea programului de audit.

6 Activități de audit

6.1 Generalități

Acest capitol conține îndrumări referitoare la planificarea și desfășurarea activităților de audit ca parte dintr-un program de audit. Figura 2 furnizează o imagine de ansamblu a activităților tipice de audit.



Notă - Liniile punctate indică faptul că nu orice acțiuni de urmărire a auditului sunt, de obicei, considerate ca făcând parte din audit.

Figura 2 - Imagine de ansamblu asupra activităților tipice de audit

Măsura în care prevederile acestui capitol sunt aplicabile, depinde de domeniul și complexitatea unui anumit audit și de utilizarea avută în vedere a concluziilor auditului.

6.2 Inițierea auditului

6.2.1 Desemnarea conducătorului echipei de audit

Cei care sunt responsabili pentru conducerea programului de audit ar trebui să desemneze conducătorul echipei de audit pentru un anumit audit.

Atunci când se efectuează un audit comun, este important ca înainte de începerea auditului să se ajungă la un acord între organizațiile care auditează, referitor la responsabilitățile specifice ale fiecărei organizații, în special cele referitoare la autoritatea conducătorului desemnat al echipei pentru audit.

6.2.2 Definierea obiectivelor, domeniului și criteriilor auditului

În cadrul obiectivelor globale ale unui program de audit, un audit ar trebui să se bazeze pe obiective, domeniu și criterii documentate.

Obiectivele auditului definesc ceea ce urmează să se realizeze prin audit și pot include următoarele:

- a) determinarea gradului de conformitate a sistemului de management al auditatului sau a părților acestuia, cu criteriile de audit;
- b) evaluarea capacității sistemului de management de a se asigura de conformitatea cu cerințele legale, reglementate și contractuale;
- c) evaluarea eficacității sistemului de management în atingerea obiectivelor specificate;
- d) identificarea zonelor de îmbunătățire potențială a sistemului de management.

Domeniul auditului descrie amploarea și limitele auditului cum sunt: locațiile fizice, unitățile organizaționale, activitățile și procesele care vor fi auditate precum și perioada de timp alocată pentru audit.

Criteriile de audit sunt utilizate ca referință față de care se determină conformitatea și pot include politici, proceduri, standarde, legi și reglementări aplicabile, cerințe ale sistemului de management, cerințe contractuale sau coduri de conduită aplicabile unor domenii industriale sau de afaceri.

Obiectivele auditului ar trebui definite de clientul auditului. Domeniul și criteriile auditului ar trebui definite între clientul auditului și conducătorul echipei de audit în concordanță cu procedurile programului de audit. Orice modificări ale obiectivelor, domeniului sau ale criteriilor auditului ar trebui convenite între aceleași părți.

6.2.3 Determinarea fezabilității auditului

Fezabilitatea auditului ar trebui determinată luând în considerare factori cum sunt disponibilitatea:

- a) informațiilor suficiente și corespunzătoare pentru planificarea auditului;
- b) cooperării adecvate din partea auditatului și
- c) timpului și resurselor adecvate.

Atunci când auditul nu este fezabil, ar trebui propusă clientului auditului o alternativă prin consultare cu auditatul.

6.2.4 Selectarea echipei de audit

Atunci când auditul a fost declarat fezabil, ar trebui selectată o echipă de audit luând în considerare competența necesară pentru a realiza obiectivele auditului. Atunci când există un singur auditor, acesta ar trebui să îndeplinească toate sarcinile aplicabile unui conducător de echipă de audit.

Atunci când se decide mărimea și componența echipei de audit, ar trebui să se ia în considerare următoarele:

- a) obiectivele, domeniul, criteriile și durata estimată a auditului;
- b) dacă auditul este combinat sau comun;
- c) competența globală a echipei de audit necesară pentru realizarea obiectivelor auditului;
- d) cerințele legale, reglementate, contractuale sau de acreditare / certificare, după cum este aplicabil;
- e) necesitatea de a se asigura independența echipei de audit față de activitățile care sunt auditate și de a evita conflictele de interese;
- f) abilitatea membrilor echipei de audit de a interacționa eficient cu auditatul și de a lucra împreună;
- g) înțelegerea caracteristicilor sociale și culturale specifice auditatului.

Procesul asigurării competenței globale a echipei de audit ar trebui să includă următoarele etape:

- identificarea cunoștințelor și abilităților necesare realizării obiectivelor auditului;
- selectarea membrilor echipei de audit astfel încât toate cunoștințele și abilitățile necesare să fie prezente în echipa de audit.

Cunoștințele și abilitățile necesare pot fi asigurate prin includerea experților tehnici, dacă nu sunt acoperite complet de echipa de audit. Experții tehnici ar trebui să își desfășoare activitatea sub conducerea unui auditor.

Auditori în curs de formare pot fi incluși în echipă de audit, dar nu ar trebui să auditeze fără orientare sau îndrumare.

Atât clientul auditului cât și auditatul pot solicita înlocuirea unui anumit membru din echipa de audit din motive rezonabile bazate pe principiile de auditare descrise în capitolul 4. Exemple de motive rezonabile includ situațiile de conflict de interese și comportări anterioare contrare eticii. Astfel de motive ar trebui comunicate conducătorului echipei de audit și celor responsabili pentru conducerea programului de audit care ar trebui să rezolve problema cu clientul auditului și cu auditatul înainte să ia orice decizie de înlocuire a membrilor echipei.

6.2.5 Stabilirea contactului inițial cu auditatul

Contactul inițial cu auditatul poate fi neoficial sau oficial și ar trebui stabilit de cei responsabili de conducerea programului de audit sau de conducătorul echipei de audit. Scopul contactului inițial este:

- a) să stabilească canalele de comunicare cu reprezentantul auditatului;
- b) să confirme autoritatea pentru desfășurarea auditului;
- c) să furnizeze informații despre perioada de timp propusă și componența echipei de audit;
- d) să solicite accesul la documentele relevante, inclusiv înregistrări;
- e) să determine regulile de securitate aplicabile zonei;
- f) să stabilească acordurile pentru desfășurare auditului și
- g) să convină reciproc asupra necesității participării observatorilor și necesitatea unor ghizi pentru echipa de audit.

6.3 Desfășurarea analizei documentelor

Înainte de desfășurării activităților la fața locului, documentația auditatului ar trebui analizată pentru a determina conformitatea sistemului, așa cum este documentat, cu criteriile de audit. Documentația poate include atât documente și înregistrări relevante ale sistemului de management, cât și rapoarte de audit anterioare. Analiza ar trebui să ia în considerare mărimea, natura și complexitatea organizației precum și obiectivele și domeniul auditului. În unele situații, această analiză poate fi realizată înainte să înceapă auditul la fața locului, dacă aceasta nu este în detrimentul eficacității auditului. În alte situații, poate fi necesară o vizită preliminară la fața locului pentru a avea o privire de ansamblu corespunzătoare asupra informațiilor disponibile.

Dacă documentația este considerată inadecvată, conducătorul echipei de audit ar trebui să anunțe clientul auditului, pe cei responsabili de conducerea programului de audit și auditatul. Ar trebui luată o decizie cu privire la continuarea auditului sau la suspendarea auditului până când problemele legate de documentație sunt rezolvate.

6.4 Pregătirea activităților de audit la fața locului

6.4.1 Pregătirea planului de audit

Conducătorul echipei de audit ar trebui să pregătească un plan de audit pentru a asigura baza înțelegerii dintre clientul auditului, echipa de audit și auditat referitor la desfășurarea auditului. Planul ar trebui să ușureze programarea și coordonarea activităților de audit.

Detaliile furnizate în planul de audit ar trebui să reflecte domeniul și complexitatea auditului. De exemplu, detaliile pot diferi între auditurile inițiale și cele ulterioare și de asemenea, între auditurile interne și cele externe. Planul de audit ar trebui să fie suficient de flexibil pentru a permite modificări, cum ar fi modificările domeniului auditului, care pot deveni necesare pe măsura desfășurării activităților de audit la fața locului.

Planul de audit ar trebui să includă următoarele:

- a) obiectivele auditului;
- b) criteriile de audit și orice documente de referință;
- c) domeniul auditului, inclusiv identificarea unităților organizaționale și funcționale precum și a proceselor care urmează să fie auditate;
- d) datele și locațiile unde se vor desfășura activitățile de audit la fața locului;

- e) perioada și durata apreciate pentru desfășurarea activităților de audit la fața locului, inclusiv întâlnirile cu managementul auditatului și cele ale echipei de audit;
 - f) rolurile și responsabilitățile membrilor echipei de audit și a persoanelor care îi însoțesc;
 - g) alocarea resurselor corespunzătoare pentru zonele critice ale auditului.
- Planul de audit ar trebui de asemenea să includă, după cum este cazul, următoarele:
- h) identificarea reprezentantului pentru audit din partea auditatului;
 - i) limba în care se lucrează și cea în care se redactează raportul de audit atunci când este diferită de limba auditorului și/sau a auditatului;
 - j) elementele raportului de audit;
 - k) acordurile de natură logistică (transport, facilități la fața locului etc.);
 - l) aspectele referitoare la confidențialitate;
 - m) orice acțiuni de urmărire a auditului.

Planul ar trebui analizat și acceptat de clientul auditului și prezentat auditatului înainte de începerea activităților de audit la fața locului.

Orice obiecții din partea auditatului ar trebui să fie rezolvate între conducătorul echipei de audit, auditat și clientul auditului. Orice plan de audit revizuit ar trebui convenit între părțile implicate înainte de continuarea auditului.

6.4.2 Alocarea activităților în cadrul echipei de audit

Conducătorul echipei de audit, consultându-se cu echipa de audit, ar trebui să aloce fiecărui membru responsabilitatea pentru auditarea anumitor procese, funcții, locuri, zone sau activități. Astfel de alocări ar trebui să ia în considerare necesitatea de independență și competență a auditorilor precum și utilizarea eficientă a resurselor, ca și rolurile și responsabilitățile diferite ale auditorilor, auditorilor în curs de formare și ale experților tehnici. Schimbări ale alocării activităților pot fi făcute pe măsura desfășurării auditului pentru a se asigura realizarea obiectivelor auditului.

6.4.3 Pregătirea documentelor de lucru

Membrii echipei de audit ar trebui să analizeze informațiile relevante pentru activitățile de audit alocate și să își pregătească, după cum este necesar, documentele de lucru, ca referință și pentru înregistrarea desfășurării auditului. Astfel de documente de lucru pot include:

- liste de verificare și planuri de eșantionare pentru audit, și
- formulare pentru înregistrarea informațiilor, cum ar fi dovezile de susținere, constatările de audit și înregistrările ședințelor.

Utilizarea listelor de verificare și a formularelor nu ar trebui să restricționeze amploarea activităților de audit, care se poate schimba ca rezultat al informațiilor colectate pe parcursul auditului.

Documentele de lucru, inclusiv înregistrările rezultate din utilizarea lor, ar trebui păstrate, cel puțin până la terminarea auditului. Păstrarea documentelor după terminarea auditului este descrisă în 6.7. Membrii echipei de audit ar trebui să asigure în orice

moment păstrarea în condiții de securitate corespunzătoare a acelor documente care implică informații confidențiale sau informații „proprietate“.

6.5 Desfășurarea activităților de audit la fața locului

6.5.1 Desfășurarea ședinței de deschidere

O ședință de deschidere ar trebui să se țină cu managementul auditatului sau atunci când este cazul, cu acei responsabili cu funcții în procesele auditate. Scopul unei ședințe de deschidere este:

- a) confirmarea planului de audit;
- b) furnizarea unui scurt rezumat al modului de desfășurare a activităților de audit;
- c) confirmarea canalelor de comunicare, și
- d) furnizarea unei oportunități pentru auditat să pună întrebări.

Îndrumări practice - Ședința de deschidere

În multe cazuri, de exemplu pentru auditul intern într-o organizație mică, ședința de deschidere poate consta în comunicarea faptului că se desfășoară un audit și explicarea naturii auditului.

Pentru alte situații de audit, ședința trebuie să fie una oficială și ar trebui păstrate înregistrări ale participării. Ședința ar trebui condusă de conducatorul echipei de audit și următoarele aspecte ar trebui luate în considerare, după cum este cazul:

- a) prezentarea participanților, inclusiv o scurtă descriere a rolurilor acestora;
- b) confirmarea obiectivelor, a domeniului și a criteriilor auditului;
- c) confirmarea programului auditului și a altor acorduri relevante cu auditatul, cum ar fi data și ora pentru ședința de închidere, orice ședințe intermediare dintre echipa de audit și managementul auditatului, și orice schimbări de ultimă oră;
- d) metodele și procedurile care vor fi utilizate pentru efectuarea auditului, inclusiv înștiințarea auditatului că dovezile de audit se vor baza numai pe eșantioane din informațiile disponibile și de aceea, există un element de incertitudine în auditare;
- e) confirmarea canalelor oficiale de comunicare dintre echipa de audit și auditat;
- f) confirmarea faptului că pe parcursul auditului, auditatul va fi informat despre desfășurarea auditului;
- g) confirmarea că resursele și facilitățile necesare echipei de audit sunt disponibile;
- h) confirmarea aspectelor referitoare la confidențialitate;
- i) confirmarea procedurilor de siguranță și securitatea muncii și situații de urgență relevante pentru echipa de audit;
- j) confirmarea disponibilității, rolurilor și identității ghizilor;
- k) metoda de raportare, inclusiv orice clasificare a neconformităților;
- l) informarea despre condițiile în care auditul poate fi întrerupt;
- m) informații despre sistemul de apeluri față de modul de desfășurare a auditului sau față de concluziile auditului.

6.5.2 Comunicarea pe parcursul auditului

În funcție de domeniul și de complexitatea auditului poate fi necesar să se facă unele convenții oficiale pentru comunicarea în cadrul echipei de audit și cu auditatul pe parcursul unui audit.

Echipa de audit ar trebui să facă periodic schimb de informații, să evalueze desfășurarea auditului și să realoce activitatea între auditori după cum este nevoie.

Pe parcursul auditului, conducătorul echipei de audit ar trebui să comunice periodic stadiul auditului și orice probleme auditatului și clientului auditului, după cum este cazul. Dovezile colectate în timpul auditului care sugerează un risc imediat și semnificativ (ex.: securitate, calitate etc.) ar trebui anunțate fără întârziere auditatului, și când este cazul, clientului auditului. Orice sesizare despre un aspect în afara domeniului auditului ar trebui notată și raportată conducătorului echipei de audit, în vederea unei posibile comunicări a acestuia către clientul auditului și auditat.

Atunci când probele de audit disponibile indică faptul că obiectivele auditului nu vor fi atinse, 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, modificarea obiectivelor sau a domeniului auditului sau întreruperea auditului.

Orice nevoie de schimbare a domeniului auditului care poate deveni evidentă în timpul desfășurării activităților de audit la fața locului ar trebui analizată și aprobată de clientul auditului și, după cum este cazul, de către auditat.

6.5.3 Rolul și responsabilitățile ghizilor și observatorilor

Ghizii și observatorii pot însoți echipa de audit, dar nu fac parte din ea. Ei nu trebuie să influențeze desfășurarea auditului.

Atunci când ghizii sunt desemnați de auditat, ei ar trebui să asiste echipa de audit și să acționeze la cererea conducătorului echipei de audit. Responsabilitățile lor pot include următoarele:

- a) stabilirea contactelor și a timpilor pentru interviuri;
- b) aranjarea vizitelor într-o anumită parte a locației sau entității;
- c) asigurarea ca regulile referitoare la procedurile de siguranță și securitate ale locației sunt cunoscute și respectate de membrii echipei de audit;
- d) asistarea la audit în numele auditatului;
- e) furnizarea clarificărilor sau participarea la colectarea informațiilor.

6.5.4 Colectarea și verificarea informațiilor

În timpul auditului, informațiile relevante față de obiectivele, domeniul și criteriile auditului, inclusiv informațiile referitoare la interfețele dintre funcții, activități și procese ar trebui colectate prin eșantionare corespunzătoare și ar trebui verificate. Numai informația care este verificabilă poate fi probă de audit. Probele de audit ar trebui înregistrate.

Proba de audit se bazează pe eșantioane din informațiile disponibile. De aceea, există un element de incertitudine în auditare și cei care acționează în baza concluziilor auditului ar trebui să fie conștienți de această incertitudine.

Figura 3 furnizează o prezentare de ansamblu a procesului, de la colectarea informațiilor la stabilirea concluziilor de audit.

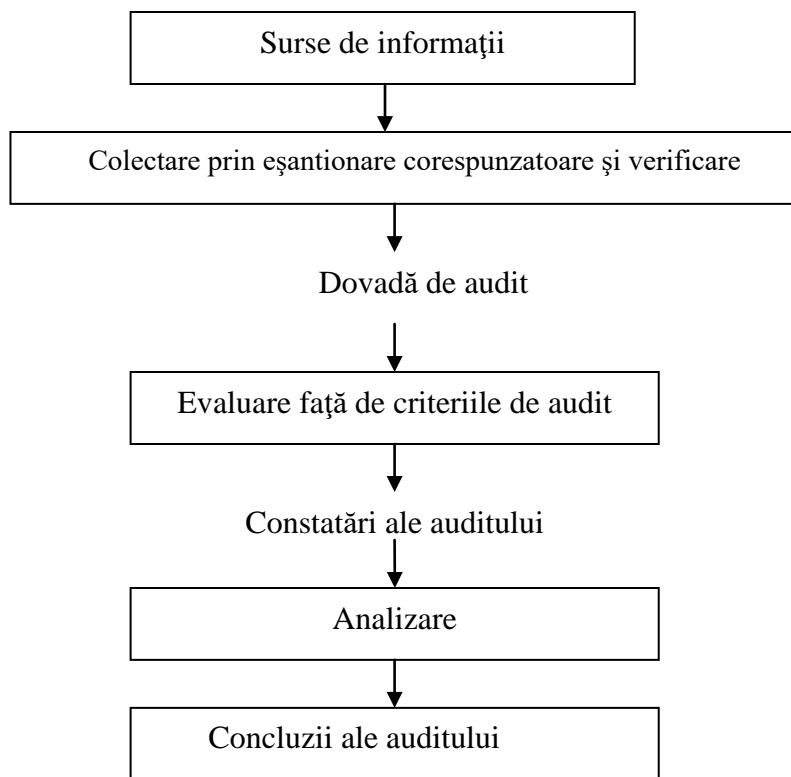


Figura 3 - Prezentare de ansamblu a procesului de la colectarea informațiilor până la stabilirea concluziilor auditului

Metodele de colectare a informațiilor includ:

- interviuri;
- observarea activităților și
- analiza documentelor.

Îndrumări practice - Surse de informații

Sursele de informații variază în funcție de domeniul și complexitatea auditului și pot include următoarele:

- a) interviuri cu angajați și alte persoane;
- b) observarea activităților și a mediului de lucru înconjurător și a condițiilor de lucru;
- c) documente, cum sunt politica, obiective, planuri, proceduri, standarde, instrucțiuni, licențe și permise, specificații, desene, contracte și comenzi;
- d) înregistrări, cum sunt înregistrările de la inspecție, minute ale ședințelor, rapoarte de audit, înregistrări ale programelor de monitorizare și rezultate ale măsurărilor;
- e) sinteze ale datelor, analize și indicatori de performanță;
- f) informații despre programele de eșantionare ale auditatului și despre procedurile pentru controlul proceselor de eșantionare și de măsurare;
- g) rapoarte din alte surse, de exemplu, feedback de la client, alte informații relevante de la părți externe și clasificarea furnizorilor;
- h) baze de date computerizate și web site-uri.

Îndrumări practice - Desfășurarea interviurilor

Interviurile sunt unul dintre mijloacele importante ale colectării informațiilor și ar trebui realizate într-o manieră adaptată situației și persoanei intervievate. Totuși, auditorul ar trebui să ia în considerare următoarele:

- a) interviurile ar trebui desfășurate cu persoanele de la niveluri și funcții corespunzătoare care efectuează activități sau sarcini din domeniul auditului;
- b) interviurile ar trebui desfășurate în cadrul programului normal de lucru și atunci când este posibil, la locul de muncă al persoanei;
- c) ar trebui depus orice efort pentru ca persoana intervievată să se simtă în largul său înainte și pe durata interviului.
- d) motivul interviului și orice notițe care se iau ar trebui explicate;
- e) interviurile pot fi inițiate solicitând persoanelor să-și descrie activitatea;
- f) întrebările care induc răspunsul (ex. întrebările conducătoare) ar trebui evitate;
- g) rezultatele interviului ar trebui sintetizate și analizate cu persoana intervievată;
- h) persoanelor intervievate ar trebui să li se mulțumească pentru participare și cooperare.

6.5.5 Generarea constatărilor auditului

Probele de audit ar trebui evaluate față de criteriile de audit pentru a genera constatările auditului. Constatările auditului pot indica fie conformitatea, fie neconformitatea cu criteriile de audit. Atunci când este specificat în obiectivele auditului, constatările auditului pot identifica o oportunitate de îmbunătățire.

Echipa de audit ar trebui să se întâlnească după cum este nevoie pentru a analiza constatările auditului în etape corespunzătoare pe parcursul auditului.

Conformitatea cu criteriile de audit ar trebui sintetizată pentru a indica locațiile, funcțiile sau procesele care au fost auditate. Constatările individuale ale auditului referitoare la conformitate și la dovezile care le susțin ar trebui de asemenea înregistrate dacă acest lucru este inclus în planul de audit.

Neconformitățile și dovezile de audit care le susțin ar trebui înregistrate. Neconformitățile pot fi clasificate. Acestea ar trebui analizate cu auditatul pentru a obține confirmarea că dovada de audit este clară și astfel neconformitățile sunt înțelese. Trebuie depus orice efort pentru a rezolva orice divergențe de opinie referitoare la dovezile și/sau constatările auditului, iar divergențele nerezolvate ar trebui înregistrate.

6.5.6 Pregătirea concluziilor auditului

Echipa de audit ar trebui să ia în considerare înainte de ședința de închidere:

- a) analizarea constatărilor auditului și a altor informații adecvate colectate în timpul auditului, în raport cu obiectivele auditului;
- b) convenirea concluziilor auditului având în vedere incertitudinea inerentă a procesului de audit;
- c) pregătirea recomandărilor, dacă este specificat în obiectivele auditului și
- d) discutarea activității de urmărire rezultate din audit, dacă este inclus în planul de audit.

Îndrumări practice - concluziile auditului

Concluziile auditului se pot referi la probleme cum sunt:

- a) gradul de conformitate a sistemului de management față de criteriile de audit;
- b) implementarea, menținerea și îmbunătățirea eficace a sistemului de management și
- c) capacitatea procesului de analiză efectuată de management pentru a se asigura că sistemul de management este în continuare corespunzător, adecvat și eficace.

Dacă este specificat în obiectivele auditului, concluziile auditului pot conduce la recomandări referitoare la îmbunătățire, relații de afaceri, certificarea / înregistrarea, sau activități viitoare de auditare.

6.5.7 Desfășurarea ședinței de închidere

O ședință de închidere condusă de conducătorul echipei de audit, ar trebui ținută pentru a prezenta constatările și concluziile auditului, astfel încât acestea să fie înțelese și însușite de auditat și pentru a se conveni, dacă este cazul, asupra unei perioade de timp pentru ca auditatul să prezinte un plan de acțiuni corective și preventive. Participanții la ședința de închidere ar trebui să includă auditatul și, de asemenea, pot fi incluși clientul auditului și alte părți interesate. Dacă este necesar, conducătorul echipei de audit ar trebui să îl înștiințeze pe auditat de situațiile întâlnite pe parcursul auditului, care pot diminua încrederea în concluziile auditului.

În multe situații, de exemplu, auditurile interne într-o organizație mică, ședința de închidere poate consta numai în comunicarea constatărilor și concluziilor auditului.

Pentru alte situații de audit, ședința ar trebui să fie oficială și ar trebui păstrate înregistrări ale acesteia, inclusiv a persoanelor participante.

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

Dacă este specificat prin obiectivele auditului ar trebui prezentate recomandări pentru îmbunătățire. Ar trebui să se accentueze faptul că recomandările nu sunt obligatorii.

6.6 Pregătirea, aprobarea și difuzarea raportului de audit

6.6.1 Pregătirea raportului de audit

Conducătorul echipei de audit ar trebui să fie responsabil de pregătirea și conținutul raportului de audit. Raportul de audit ar trebui să furnizeze o înregistrare completă, exactă, concisă și clară a auditului, și ar trebui să conțină sau să facă referire la următoarele:

- a) obiectivele auditului;
- b) domeniul auditului, în special identificarea unităților funcționale și organizaționale, sau a proceselor auditate și a perioadei de timp în care s-a desfășurat auditul;
- c) identificarea clientului auditului;
- d) identificarea conducătorului și a membrilor echipei de audit;
- e) datele și locurile în care s-au desfășurat activitățile de audit la fața locului;
- f) criteriile de audit;

- g) constatările auditului și
- h) concluziile auditului.

Raportul de audit poate, de asemenea, să includă sau să facă referire la următoarele, după caz:

- i) planul de audit;
- j) lista reprezentanților auditatului;
- k) un rezumat al procesului de audit inclusiv al incertitudinii și / sau obstacolelor întâlnite care pot diminua încrederea în concluziile auditului;
- l) confirmarea că obiectivele auditului au fost realizate în cadrul domeniului auditului în concordanță cu planul de audit;
- m) zonele neacoperite, deși incluse în domeniul auditului;
- n) orice opinii divergente nerezolvate între echipa de audit și auditat;
- o) recomandările pentru îmbunătățire, dacă este specificat în obiectivele auditului;
- p) planurile acțiunilor de urmărire convenite, dacă există;
- q) o declarație referitoare la confidențialitatea conținutului raportului;
- r) lista de difuzare a raportului de audit.

6.6.2 Aprobarea și difuzarea raportului de audit

Raportul de audit ar trebui emis în perioada de timp convenită. Dacă nu este posibil, motivele de întârziere ar trebui comunicate clientului auditului și ar trebui convenită o nouă dată de emiter.

Raportul de audit ar trebui datat, analizat și aprobat conform procedurilor programului de audit.

Raportul de audit aprobat ar trebui difuzat destinatarilor desemnați de clientul auditului.

Raportul de audit este proprietatea clientului auditului. Membrii echipei de audit și toți destinatarii raportului ar trebui să respecte și să păstreze confidențialitatea raportului.

6.7 Încheierea auditului

Auditul este încheiat atunci când activitățile descrise în planul de audit au fost îndeplinite și raportul de audit aprobat a fost difuzat.

Documentele referitoare la audit ar trebui reținute sau distruse în baza acordului dintre părțile participante și în concordanță cu procedurile programului de audit și cerințele legale, reglementate și contractuale aplicabile.

Dacă nu se cere altfel prin lege, echipa de audit și cei responsabili pentru conducerea programului de audit nu ar trebui să dezvăluie conținutul documentelor, orice informații obținute în perioada auditului sau raportul de audit, nici unei părți fără acordul explicit al clientului auditului și, când este cazul, fără aprobarea auditatului. Dacă este cerută dezvăluirea conținutului documentelor auditului, clientul auditului și auditatul ar trebui informați cât mai curând posibil.

6.8 Desfășurarea activităților de urmărire rezultate din audit

Concluziile auditului pot indica necesitatea unor acțiuni corective, preventive sau de îmbunătățire, după caz. Astfel de acțiuni sunt decise și întreprinse de obicei de auditat în cadrul perioadei de timp convenite și nu sunt considerate ca făcând parte din audit. Auditatul ar trebui să-l informeze pe clientul auditului referitor la stadiul acestor acțiuni.

Finalizarea și eficacitatea acțiunilor corective ar trebui verificată. Această verificare poate fi parte a unui audit ulterior.

Programul de audit poate specifica urmărirea de către membrii echipei de audit, care adaugă valoare prin utilizarea expertizei lor. În astfel de cazuri, trebuie să se aibă grijă pentru a menține independența în activitățile ulterioare de audit.

Aprobat în ședința de Senat din data de 21.04.2016