

Audit Systemu Zarządzania Środowiskowego zgodnie z normą ISO 14001 oraz ISO 19011

Auditowanie środowiska

Do auditowania środowiskowego ma zastosowanie - opracowana wspólnie przez ISO/TC 176 i ISO/TC 207 norma:

ISO 19011 :2002 = PN-EN ISO 19011 :2003

Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania jakością i/lub zarządzania środowiskowego.

Auditowanie środowiska

PN-EN ISO 19011 :2003 zastępuje wszystkie dotychczasowe Polskie Normy dotyczące auditowania środowiskowego:

PN-EN ISO 14010:1998 *Ogólne zasady,*

PN-EN ISO 14011 :1998 *Procedury auditu,*

PN-EN ISO 14012:1998 *Kryteria kwalifikowania auditorów środowiskowych.*

Rodzaje auditów

- ❑ audit pierwszej strony – wewnętrzny,
- ❑ audit drugiej strony – korporacyjny,
- ❑ audit trzeciej strony – certyfikacyjny.

Wymagania normy ISO 19011

Norma PN-EN ISO 19011:2003 Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania jakością i/lub zarządzania środowiskowego

- Zasady auditowania
- Zarządzanie programem auditów
- Działania auditowe
- Rola i zadania auditora i auditora wiodącego

Zasady auditowania

Zasady stosowane do auditorów:

- ⊕ *Postępowanie etyczne: podstawa profesjonalizmu*
- ⊕ *Rzetelna prezentacja: obowiązek przedstawiania spraw dokładnie i zgodnie z prawdą*
- ⊕ *Należyta staranność zawodowa: pracowitość i rozsądek w auditowaniu*

Zasady auditowania

Zasady auditowania dotyczące auditu:

- ⊕ *Niezależność: podstawa bezstronności auditu i obiektywności wniosków z auditu*
- ⊕ *Systematyczność: przeprowadzanie auditów w określonych odstępach czasu*

Zasady auditowania

- ⊕ *Podejście oparte na dowodach:
racjonalna metoda uzyskiwania
wiarygodnych i odtwarzalnych
wniosków z auditu w systematycznym
procesie auditu*

Zarządzanie programem auditów

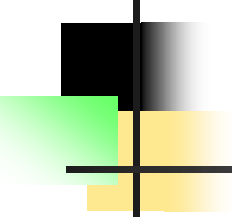
Program auditów obejmuje wszystkie działania niezbędne do zaplanowania i zorganizowania auditów oraz zapewnienia zasobów do ich skutecznego i efektywnego przeprowadzenia w określonych ramach czasowych.

*Uwaga: podejście procesowe, ścieżki
auditów, niezależność auditorów.*

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Działania auditowe

- Inicjowanie auditu
- Przeprowadzanie działań auditowych
- Przygotowanie, zatwierdzenie i rozpowszechnianie raportu z auditu - zakończenie auditu
- Przeprowadzenie działań poauditowych



Inicjowanie auditu

1. Wyznaczenie audytora wiodącego
2. Określenie celów auditu, zakresu i kryteriów
3. Określenie wykonalności auditu
4. Wyznaczenie zespołu auditującego
5. Nawiązanie pierwszego kontaktu z auditowanym

Inicjowanie auditu

6. Przygotowanie działań auditowych realizowanych na miejscu:
 - ✓ przygotowanie planu auditu,
 - ✓ przydzielenie pracy zespołowi auditującemu,
 - ✓ przygotowanie dokumentów roboczych.

Prowadzenie auditu

1. Przeprowadzanie działań auditowych
 - 1) spotkanie otwierające:
 - potwierdzenie planu auditu,
 - krótka prezentacja tego, jak będą wykonywane działania audytowe,
 - potwierdzenie kanałów komunikowania się, oraz
 - zapewnienie auditowanemu możliwości zadawania pytań.

Prowadzenie auditu

2) zbieranie i weryfikowanie informacji – działania auditowe

➤ reguła poufności

Informacje powinny być gromadzone poprzez odpowiednie pobieranie próbek auditowych podczas auditu i weryfikowane. Tylko informacja możliwa do zweryfikowania może stanowić dowód z auditu.

Prowadzenie auditu

- metody zbierania informacji:
 - ✓ rozmowy (z zatrudnionymi i innymi osobami)
 - ✓ obserwacje działań (w tym warunków otoczenia i środowiska pracy)
 - ✓ przegląd dokumentów (np.: polityka, cele, plany, procedury, normy, instrukcje, licencje i pozwolenia, umowy i zamówienia)

Prowadzenie auditu

- ✓ przegląd dokumentów w wersji elektronicznej (komputerowe bazy danych i strony internetowe)
- ✓ informacje zwrotne od klientów (reklamacje)

Prowadzenie auditu

Wskazówki praktyczne - Prowadzenie rozmów:

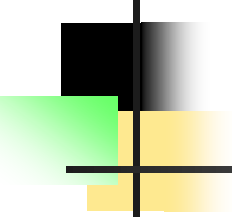
- ❑ prowadzenie rozmów z osobami z właściwych szczebli i funkcji wykonujących czynności lub zadania w ramach zakresu auditu;
- ❑ prowadzenie rozmów podczas normalnych godzin ich pracy i w miejscu jej wykonywania;
- ❑ podejmowanie wszelkich starań w celu ograniczenia zdenerwowania osoby auditowanej;

Prowadzenie auditu

- ❑ wyjaśnianie powodu prowadzenia rozmowy oraz robienia notatek;
- ❑ unikanie zadawania pytań sugerujących odpowiedzi (tj. pytań ukierunkowanych);
- ❑ podsumowanie i przegląd wyników rozmowy z osobą, z którą była ona prowadzona;
- ❑ podziękowanie osobom, z którymi prowadzono rozmowy, za ich udział i współpracę.

Prowadzenie auditu

- 3) spotkanie zamykające
 - ❑ cel: przedstawienie ustaleń z auditu oraz wniosków;
 - ❑ zalecenia: wszelkie rozbieżne opinie pomiędzy zespołem auditującym, a auditowanym dotyczące ustaleń z auditu i/lub wniosków, należy przedyskutować i, jeśli to możliwe, rozwiązać



Prowadzenie auditu

W przypadku braku rozwiązania należy zapisać opinii auditowanego i zespołu auditorów.

Przygotowanie, zatwierdzenie i rozpowszechnianie raportu z auditu

1. Opracowanie ustaleń z auditu

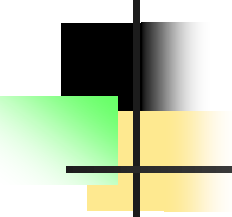
Ustalenia z auditu mogą wskazywać na zgodność lub niezgodność z kryteriami auditu. Jeżeli to określono w celach auditu, ustalenia z auditu mogą identyfikować możliwość do doskonalenia.



Przeprowadzenie działań poauditowych

Wykonanie działań korygujących, zapobiegawczych lub doskonalących wynikających z ustaleń z auditu.

Odpowiedzialny: kierownik auditowanej jednostki i Pełnomocnik ds. SZŚ



Auditor SZŚ

Zgodnie z ISO 19011 auditorzy SZŚ powinni mieć określone cechy osobowe, od których zależą prowadzone przez nich działania. Norma zaleca, aby auditor był etyczny, otwarty, dyplomatyczny, percepcyjny, elastyczny, wytrwały, zdecydowany, niezależny i aby był dobrym obserwatorem.

Auditor SZŚ

Auditor powinien posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie:

- metod i technik zarządzania środowiskowego, w tym:
 - terminologii z zakresu środowiska,
 - zasad dotyczących zarządzania środowiskowego i ich stosowanie,
 - narzędzi zarządzania środowiskowego (np.: ocena aspektów środowiskowych, ocena efektów działalności środowiskowej)

Auditor SZŚ

- nauk i technik w zakresie środowiska np.:
 - wpływu działań człowieka na środowisko,
 - interakcji ekosystemów,
 - zarządzania zasobami naturalnymi,
 - ogólnych metod ochrony środowiska.

Auditor SZŚ

- technicznych i środowiskowych aspektów działań:
 - terminologii specyficznej dla sektora, aspektów środowiskowych i wpływu na środowisko,
 - metod oceny znaczenia aspektów środowiskowych,
 - technik zapobiegania zanieczyszczeniom.

Rola i zadania auditora i auditora wiodącego

Auditor	
Realizacja programu auditu poszukiwanie dowodów przestrzeganie uzgodnionego zakresu praca zgodna z programem auditu	Wspomaganie: auditora wiodącego członków zespołu decyzji
Przekazywanie wymogów auditu wyników i niezgodności problemów odstępstw od programu	Obowiązki obiektywizm, przestrzeganie kodeksu postępowania, poufność, etyka
Przedstawianie zaleceń dotyczących klasy niezgodności niezgodności zespołowi i klientowi	

Rola i zadania audytora i audytora wiodącego

AUDYTOR WIODĄCY

Planowanie

wymagane środki
podział zadań w ramach
audytu
harmonogram audytu
komunikacja

Arbitraż

zapewnienie konsekwencji i
obiektywności wyników
klasyfikacja niezgodności
rozstrzyganie kwestii spornych

Przekazywanie

- wytycznych dla zespołu
- oczekiwań wyników przeglądów
- zmian harmonogramu próbek audytu

Raportowanie

postępów
wyników
problemów
rekomendacji

Zarządzanie

zadaniem, czasem, klientem

Praktyczne aspekty prowadzenia auditu - pytania

Kto	Obowiązki
Co	Informacje
Dlaczego	Zrozumienie
Gdzie	Lokalizacje
Kiedy	Kolejność
Jak	Proces
Proszę pokazać	Zbieranie dowodów
Co, jeśli ... ?	Badanie systemu

Praktyczne aspekty prowadzenia auditu - pytania

Pytania otwarte, rozpoczynające się od takich słów jak „kto”, „co”, „gdzie” itp. pozwalają auditorom otrzymać maksimum informacji przez skłonienie rozmówcy do wypowiedzenia się na określony temat.

Zwykle pytanie tego rodzaju będą miały określony schemat:

- „Jak to robicie?”
- „Jaka odnosi się do tego procedura?”

Praktyczne aspekty prowadzenia auditu - notatki

- Wybiórcze
- Oparte na faktach
- Odpowiednie do zakresu
- Bez pośpiechu
- Robione w sposób otwarty

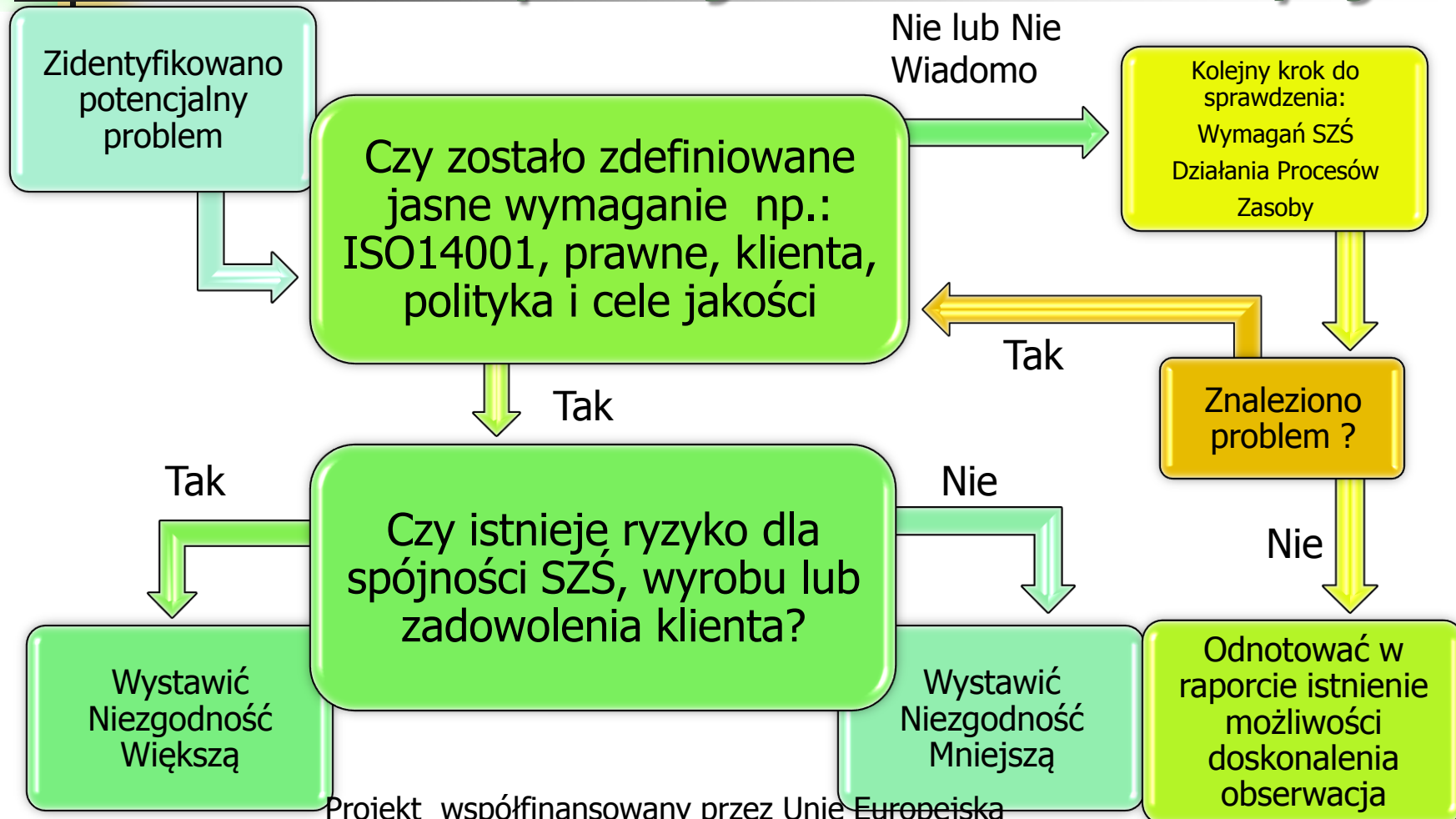
Praktyczne aspekty prowadzenia auditu - niezgodności

- ☑ Bądź szczery i otwarty
- ☑ Nie bój się przekazywać złych wiadomości
- ☑ Upewnij się, że niezgodność jest dokładna, i że możesz przytoczyć odpowiednie odniesienia (dowody z auditu)

Praktyczne aspekty prowadzenia auditu - niezgodności

- ☑ Jeśli zauważyłeś poważne problemy, poinformuj auditowanego tak szybko, jak to możliwe
- ☑ Ostrzeż auditowanego, że powracający mniejszy problem może eskalować do Raportu „Niezgodności /Większej /Kategoria 1”

Praktyczne aspekty prowadzenia auditu – podejmowanie decyzji



Elementy Niezgodności

- ➡ **P**roces (wskazanie gdzie niezgodność została zidentyfikowana)
- ➡ **W**ymaganie (które nie zostało spełnione np.: ISO 14001 i/lub procedura)
- ➡ **C**zęstotliwość (jak często niezgodność pojawia się)
- ➡ **I**stota niezgodności
- ➡ **D**owód