ФАКУЛТЕТ ЗА ИНДУСТРИЈСКИ МЕНАЏМЕНТ
АСОЦИЈАЦИЈА ЗА КВАЛИТЕТ И СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ
УНИЈА ПОСЛОДАВАЦА СРБИЈЕ
XIII Научно стручни скуп "Систем квалитета услов за успешно пословање и конкурентност"
Врњачка Бања 24. - 26.11.2011. године, Хотел Бреза

PLANIRANJE I PROVOĐENJE PROCESA AUDITIRANJA SUSTAVA UPRAVLJANJA POMOĆU PROGRAMA AUDIT MAN

***Dejan Adelsberger, Zdenko Adelsberger, Krešimir Buntak*[1]**

Rezime:*Proces auditiranja sukladno danim normama koncepcijski nije doživio velike promjene. Ono što se mijenja je tehnologija uz pomoću koje se može organizirati i provoditi proces audita. Ovaj rad prikazuje mogućnost auditiranja različitih sustava upravljanja kao što su ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, ISO 27001, ISO 31000 i dr. pomoću programa AUDIT MAN koji je baziran na WEB tehnologiji i omogućuje planiranje i provođenje audita, te izradu kompletne dokumentacije vezane za proces auditiranja.*

Ključne riječi: *sustavi upravljanja, auditiranje, program AUDIT MAN, moderne tehnologije*

1. UVOD

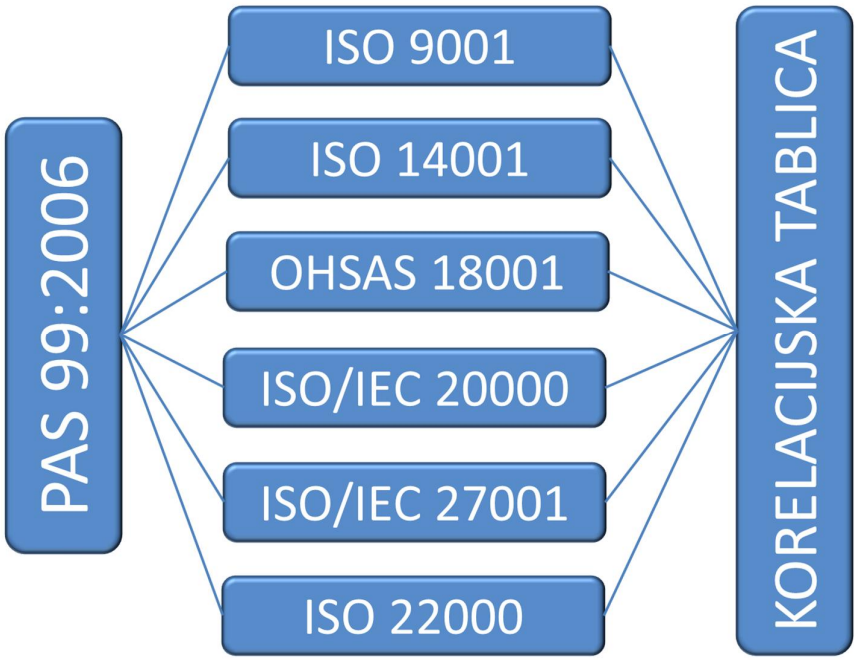
Danas se auditiranje sustava upravljanja može provoditi na tri različita načina: samostalni sustav upravljanja ili kombinirani sustav upravljanja, odnosnokako se obično naziva „integrirani sustav“ upravljanja. Kada govorimo o samostalnom sustavu upravljanja tada najčešće govorimo o jednom sustavu kao što je ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001, itd. Kod kombiniranog sustava upravljanja u jednoj organizaciji ima dva ili više sustava upravljanja u nekoj kombinaciji kao npr. ISO 9001 + ISO 14001, ili ISO 9001 + ISO/IEC 27001, ili ISO 9001 + ISO/IEC 20000 + ISO/IEC 27001 itd. Za svaki sustav upravljanja ako se želi certificirati postoji odgovarajuća norma (ISO 9001, ISO 14001, itd.). Svaka ta norma ima niz zahtjeva koje se mora ispuniti ako se želi određeni certifikat. No kada se želi certificirati tzv. „integrirani sustav“ ne postoji međunarodna norma prema kojoj se može izvršiti takvo auditiranje i certificiranje. Mada certifikacijske kuće izdaju certifikate za integrirane sisteme, i to na temelju zahtjeva u ISO 9001, praktički to nije moguće. Naime, ISO 9001 u svom početku navodi u kojim slučajevima se može primijeniti ta norma. Prema samoj definiciji namijene norme ISO 9001 ona je neprimjenljiva kao skup zahtjeva za integraciju sistema i da se na temelju nje izdaje neki certifikat. Zbog toga je prikladniji naziv kombinirani sustav upravljanja koji ima sve znakove integracije više sistema upravljanja, ali ne prema nekoj formalnoj normi, već prema logičkom i funkcionalnom objedinjavanju na nivou poslovnih procesa koji su jedinstveni za svaki sustav upravljanja. Međutim, postoji nacionalna norma BS PAS 99:2006 koja je namijenjena za certificiranje integriranih sistema, ali nije važeća u međunarodnim okvirima. Ona je primjenljiva samo u zemljama koje su pripadale ujedinjenom kraljevstvu GB. Osnovni princip integracije sistema upravljanja u okviru PAS:99:2006 sastoji se u identifikaciji istih zahtjeva i objektivnom postojanju jedinstvenih procesa u svim sistemima upravljanja. Zatim se ti jedinstveni procesi obrađuju u potpunosti u skladu sa najzahtjevnijom normom i formalno se uključi u dokumentaciju nekog sistema upravljanja ï normalno u ISO 9001. Svi ostali sistemu upravljanja se onda samo pozivaju (referenciraju) na tu jedinstvenu proceduru i/ili radnu uputu. Što znači najzahtjevniji zahtjev kod implementacije neke standardne procedure? Dobar primjer može biti

[1]Dejan Adelsberger, Bluefield d.o.o., Zagreb, HR, dejan@bluefield.hr
[2]Mr.sc. Zdenko Adelsberger, Bluefield d.o.o., Zagreb, HR, zadelsbe@zg.t-com.hr
[3] Dr.sc. Krešimir Buntak, Državni zavod za mjeriteljstvo, Zagreb, HR, kresimir.buntak@dzm.hr

procedura za upravljanje dokumentacijom. Ona se zahtjeva u svim sistemi upravljanja, ali samo ISO/IEC 27001:2005 zahtjeva klasifikaciju informacija, a time i dokumenata na kojima se nalaze informacije. Što znači, ako se taj zahtjev proširi na sve sisteme upravljanja dobit će se jedinstvena procedura za upravljanje dokumentacijom koja je relevantna za sve sisteme upravljanja.

Prilikom auditiranja samostalnog sustava problem je relativno jednostavan. Auditiranje se vrši samo prema jednom standardu sa jednim ili više auditora iz istog područja upravljanja. Kod auditiranja kombiniranog sustava pojavljuje se potreba za auditorima različitog znanja i specijalnosti u različitim, područjima koja se auditiraju. Ovdje već može doći do komplikacija u postupku provođenja audita jer osim što se treba voditi računa o različitim područjima treba se voditi računa i o zajedničkim dijelovima koji su zajednički za sve sustave kod kombiniranog sustava.

Program AUDIT MAN je namijenjen za auditiranje pojedinačnih sustava upravljanja kao i kombiniranih sustava upravljanja u skladu sa standardom PAS 99:2006 kao što je prikazano na slici 1. Ovdje se PAS:99:2006 koristi samo kao jako dobar pristup integraciji sistema upravljanja, mada se na međunarodnom nivou ne koristi kao skup zahtjeva za integraciju.



Slika 1. Prikaz integriranog sustava pomoći standarda PAS 99

2. AUDIT MAN

Program AUDIT MAN kao softversko rješenje pokriva sva područja u procesu auditiranja kao i što se radi kod ručnog auditiranja. U postupku auditiranja postoje različite faze obavljanja posla kao što je prikazano na slici 2.

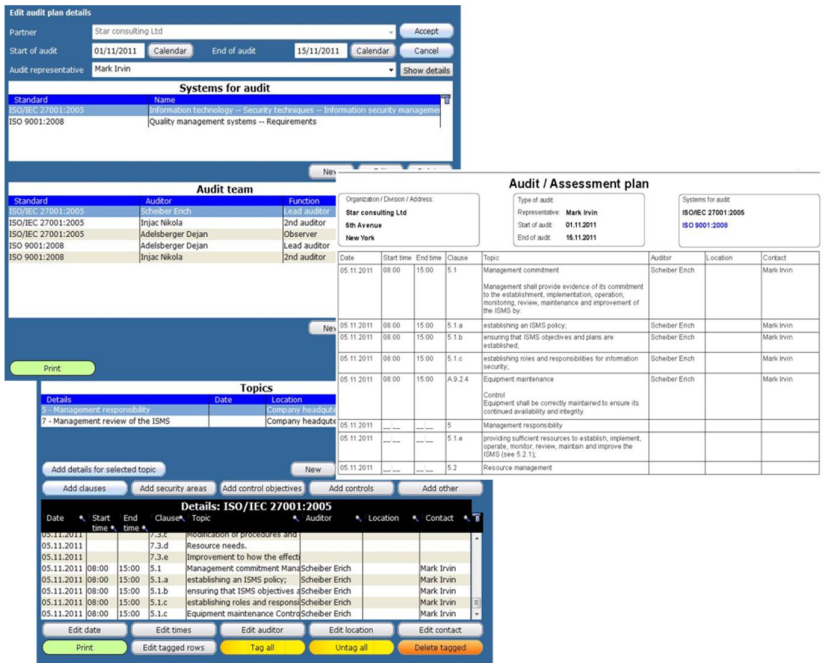
Slika 2. Korištenje programa AUDIT MAN u fazama auditiranja

Iz slike 2. može se vidjeti da se najveći dio posla u procesu auditiranja može napraviti korištenjem programa AUDIT MAN.

Osnovne značajke programa AUDIT MAN:

- Web sučelje
- Izvođenje na različitim platformama (Windows™ , Linux, Android™, iOS™) osobno računalo, prijenosno računalo, tablet računalo, mobilni telefon
- Rad u off-line načinu
- Uvoz/izvoz podataka
- Višekorisnički rad
- Višejezičnost
- Pristup klijenta do svojim podataka
- Siguran način
- Kriptirana baza
- Strogo određena pravila pristupa i korištenja
- Usklađenost sa standardom ISO 19011

U fazi izrade plana auditiranja potrebno je prvo odabrati koje će se sustave nad kojima će se provoditi audit, potom odabir auditora koji će sudjelovati u procesu auditiranja kao i definiranje vremenskih rokova za provođenje audita. Na slici 3. dan je prikazano kako to izgleda u programu AUDIT MAN.

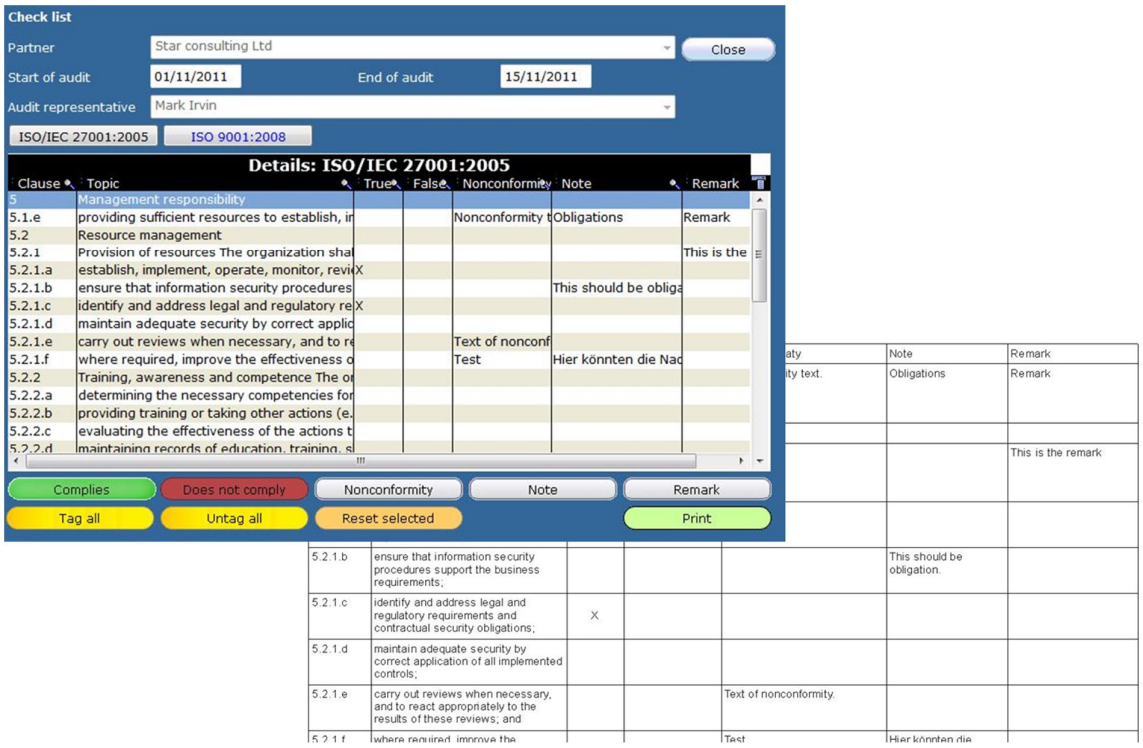


Slika 3. Izrada plana auditiranja pomoću programa AUDIT MAN

Slika 3. prikazuje odabir sustava za auditiranje, odabir auditora za pojedini sustav kao i definiranje funkcije u pojedinom sustavu, definiranje tema kao i vremenika odvijanja audita te izgled kako izgleda na ispisu na papir. Prednost koju nudi program AUDIT MAN je ta ģto nakon definiranja plana audita korisnik odnosno auditirana strana moģe dobiti plan audita direktno na e-mail u PDF formi ili mu se moģe omoguĹiti direktan pristup programu kako bi zajedno sa auditorima mogao sudjelovati u definiranja plana audita ļime se dobiva na vremenu i gudi se potreba za naknadnim usklaĽivanjem.

Suglasnost partnera za plan audita moģe se odraditi direktno kroz program ļime se omoguĹava sljedeĹa faza u procesu auditiranja a to je izrada lista za provjeru (check lista). Program AUDIT MAN sam na osnovu plana audita izraĽuje liste za provjeru sa automatskim dodjeljivanjem ģeljenog auditora, vremena auditiranja, kao i osobe zaduģene na auditiranoj strani.

Izgled popunjavanja liste za provjeru dan je na slici 4. iz koje se moģe vidjeti da osim ģto se ispunjava da li je ispunjen neki od zahtjeva moguĹe je takoĽer napisati nesukladnosti, obveze kao i vlastita zapaģanja auditora. Kompletna lista za provjeru moģe se i ispisati na papir ili u PDF datoteku. Nakon izrade i popunjavanja liste za provjeru potrebno je napisati izvjeģtaj sa audita koji se takoĽer piģe kroz sam program AUDIT MAN.



Slika 4. Popunjavanje liste za provjeru i ispis na papir

Pisanjem izvješ taja se završ ava rad u jednoj fazi certificiranja. AUDIT MAN nudi mogu nost automatskog izvješ tavanja prema listi za provjeru odnosno prema postavljenim obvezama koje trebaju biti ispunjena kako si se na sljede em auditu mogla obratiti pozornost na te postavljene obveze. Nudi se i mogu nost i prilagodba vezana za vrstu audita bilo da je nadzorni, pred certifikacijski ili certifikacijski koji tako er mogu biti povezani i kontrolirani kao takvi.

3. ZAKLJUČAK

Program AUDIT MAN je kompletno rješ enje bazirano na web tehnologiji koja omogu ava izvo enje na bilo kojoj platformi kao što su Windows™ , Linux, Android™, iOS™ itd. Mogu nost i takozvanog off-line na ina rada omogu ava i koriš tenje u područ jima bez pokrivenosti mreže.AUDIT MAN omogu ava pravovremeno i kompletno pra enje klijenta u procesu auditiranja bilo da je u pitanju auditiranje jednog sustava, kombiniranog ili integriranog sustava.

LITERATURA

1. *ISO 19011:2002*, Guidelines for qualityand/or environmentalmanagementsystemsauditing
2. *Integrated Management PAS 99:2006*, The British StandardsInstitution
3. Jelen Bill, DowellDwayne K., *Excel For Auditors: Audit SpreadsheetsUsing Excel 97 Through Excel 2007 (Excel For ProfessionalsSeries)*, HolyMacro! Books, 2006
4. Verschoor Curtis C., *Audit Committee Essentials*, Wiley, 2008
5. Pickett K. H. Spencer, *TheEssentialHandbookOfInternalAuditing*, Wiley, 2005