



Audity wewnętrzne Systemu Zarządzania Jakością w motoryzacji

Wybierając temat artykułu wakacyjnego wydania AS, zastanawiałam się nad ostatnimi doświadczeniami, zarówno wynikającymi z auditów naszej jednostki certyfikującej, jak i prowadzonych szkoleń w ramach Formuły Jakości.

Mimo iż część poprzedniego mojego artykułu poświęcona była audytom wewnętrznym, jednak wydaje mi się, że temat wymaga szerszego omówienia. I chyba trzeba zacząć od samego początku... czyli nazewnictwa. Często spotykam się z zapytaniem, jak właściwie, i w zgodzie z naszym ojczystym językiem, nazywać ocenę zgodności prowadzoną w przedsiębiorstwach posiadających wdrożony system zarządzania jakością

Audyt czy Audit?

Do czasu wprowadzenia polskojęzycznego wydania norm ISO serii 9000 w języku polskim istniało słowo „audyt”, wg Słownika języka polskiego [PWN] oznaczające: „kontrolę przedsiębiorstwa pod względem finansowym i organizacyjnym, wycenę jego majątku oraz analizę perspektyw jego rozwoju, przeprowadzaną przez ekspertów”.

Tłumaczenie ISO serii 9000 wprowadziło do naszego języka słowo „audit”, czyli: „systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu”. [Norma ISO 19011: 2002]

Którego słowa używać? W tym temacie, muszę przyznać, nie lubię wdawać się w dyskusje, gdyż prowadzone próby wyjaśnienia sprawy pomiędzy Radą Języka Polskiego i Polskim Komitetem Normalizacyjnym nie doprowadziły do zmiany nazewnictwa w kolejnych wydaniach norm, mimo że interpretacja językoznawców uznawała jedynie słowo audyt. Na szczęście profesor Jan Miodek oznajmił, iż oba słowa są poprawne i oba oznaczają to samo – tego się trzymajmy i nie przejmujmy się zbytnio, gdy komputer sam od siebie zamieni nam słowo audit na audyt...

Mimo sezonu ogórkowego, nie porzestaną na roztrząsaniu tematu pisowni i przejdę do opisania rzeczywistych problemów auditowych, których rozwiązanie mogłoby podnieść skuteczność, a nawet efektywność procesów w firmach.

Wracając do przedstawionej wcześniej definicji, wszystko wydaje się być jasne – każda firma poddając certyfikacji swój system zarządzania jakością, spełnia wymagania,

wynikające już z samej definicji, czyli w sposób systematyczny, zaplanowany oraz niezależny przeprowadza audyty wewnętrzne. Dokumentacja prowadzonych działań również ma miejsce.

W czym więc problem?

To zależy. Oczywiście od firmy, w której audyty są realizowane, jej struktury, dojrzałości systemu zarządzania, kultury systemowej, zaangażowania zarządu itd...

Próbując trochę to wszystko uporządkować, postaram się podzielić i odnieść się do poszczególnych, sprawiających kłopot, zagadnień.

Podzieliłabym je na następujące grupy:

1. Znajomość metodologii i interpretacji wymagań specyfikacji
2. Znajomość wymagań specyficznych klientów
3. Zaangażowanie w proces auditowy zarówno auditorów, jak i auditowanych
4. Kwalifikacje auditorów wewnętrznych
5. Działania poauditowe

Metodologia czyli jak to zrobić?

ISO TS 16949 rozszerza wymagania normy ISO 9001 w odniesieniu do auditów wewnętrznych, dodając:

- konieczność przeprowadzania auditów wewnętrznych systemu zarządzania jakością w celu oceny zgodności ze specyfikacją oraz wszelkimi dodatkowymi wymaganiami wobec systemu zarządzania jakością,
- konieczność przeprowadzania auditów procesów produkcyjnych oraz auditów wyrobu na odpowiednich etapach produkcji,
- konieczność zwiększania częstotliwości auditów po wystąpieniu niezgodności wewnętrznych/zewnętrznych czy też reklamacji klienta,
- roczne planowanie auditów, obejmuje wszystkie zmiany robocze.

Ocena zgodności ze specyfikacją

Ocena zgodności ze specyfikacją jest często rozumiana tylko jako sprawdzenie prowadzonych działań w odniesieniu do dokumentów je opisujących (procedury, instrukcje), zapomina się tym samym o innych wymaganiach specyfikacji, mówiących o podejściu procesowym, ciągłym doskonaleniu czy kompe-

tencjach personelu. Dlatego bardzo ważnym elementem każdego auditu jest systemowa analiza każdego procesu, np. wykorzystująca tzw. diagram żółwia. Ale zanim audit zostanie przeprowadzony, zgodnie z kołem Deminga, należy go odpowiednio zaplanować.

Żółwia można wykorzystać na wiele sposobów....

Słabym punktem auditów, poza okrojonym zakresem ograniczającym się do oceny zgodności z procedurami, jest zbyt mały nakład czasu na ich przygotowanie. Diagram żółwia, w motoryzacji stosowany często do opisu procesów, może być również narzędziem, które posłuży do przygotowania się do auditu w celu oszacowania obszarów o zwiększonym ryzyku (metoda przyjęta w nowym wydaniu VDA 6.3).

Analizując cały proces, auditor identyfikuje miejsca obciążone większym ryzykiem – najczęściej są to przejścia pomiędzy procesami, albo pomiędzy działami funkcjonującymi w tym samym procesie. Tym samym auditor uzmysławia sobie fakt „uwikłania” w jeden proces większej ilości obszarów (działów), a co za tym idzie, planując ocenę takiego procesu poświęca mu więcej czasu, by dokładniej przyrzeć się słabym ogniom, takim jak przekazywanie informacji pomiędzy poszczególnymi obszarami. Do takich procesów należą przykładowo: rozwój nowych wyrobów, przepływ materiałów czy też zarządzanie zmianami.

Na bazie tego typu analizy można już przejść do planowania auditu pod kątem merytorycznym, czyli przygotowania tzw.

AUTOR



Beata Praszczyk

ISO/TS 16949 Lead Auditor
TUV NORD Polska Sp. z o.o.