

☺ Utilizatorii rezultatelor auditului

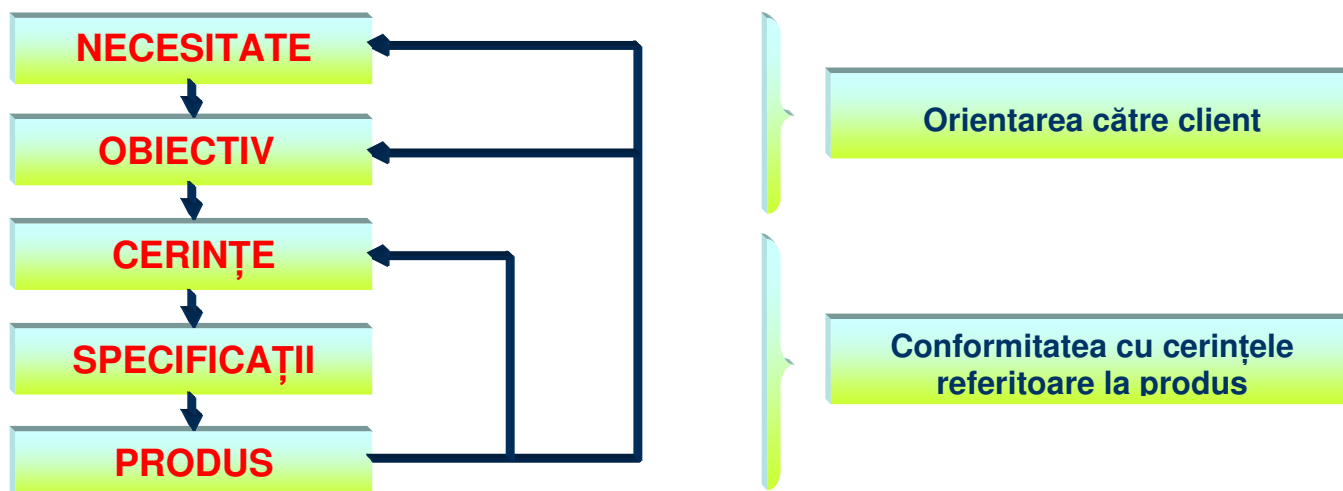
✚ Utilizatorii rezultatelor auditului, fie că este el în domeniul calității, mediului, financiar, al riscului sau control intern managerial, pot fi dar fără a se limita:

1. Utilizatorul produsului sau serviciului (se va utiliza doar termenul de produs) achiziționat de la organizația care urmează să fie auditată (*produs destinat clientului* – ISO 9001:2008);
2. Clientul organizației care urmează să fie auditată (clientul în sens contractual care, în foarte multe cazuri poate fi chiar utilizatorul produsului, *produs cerut de client* – ISO 9001:2008);
3. Organizația;
4. Organismele de certificare;
5. Organismul național de acreditare și autorități de reglementare;
6. Alți utilizatori;

Ierarhia este stabilită având în vedere:

- "orientarea către client" în viziunea JURAN. Orientarea către client trebuie să plece de la obiective clar stabilite și planificate de organizație care să vizeze necesitățile cât și obiectivele utilizatorului produsului (important este să ajungem la acest utilizator).

Închiderea rezultatelor la nivel de organizație trebuie să se facă pe necesitățile și obiectivele utilizatorului produsului pentru a demonstra "orientare către client".



Închiderea rezultatelor la nivel de organizație pe cerințe, adică pe contract sau comanda nu susține "orientarea către client"

- banii care sunt necesari pentru stabilirea, menținerea, îmbunătățirea continuă a sistemului de management cât și certificarea acestuia au o singură sursă, utilizatorul produsului.

Din această perspectivă, eforturile auditorilor trebuie să se îndrepte către utilizator, către necesitățile și obiectivele acestuia pentru că, până la urmă, banii plătiți auditorilor vin tot de la utilizatorul produsului.

Utilizatorul unui produs poate fi:

- O organizație;
- Un consumator;
- Un cetățean, etc

- ✚ Utilizatorii rezultatelor auditului au necesități care pot viza:
 - Modul de prezentare a rezultatelor auditului;
 - Utilizarea valorii adăugate generate prin audit;
 - Utilizarea rezultatelor auditului în vederea certificării SM;
 - Utilizarea rezultatelor auditului în vederea emiterii declarației de propria răspundere;
 - Identificarea punctelor forte și a punctelor slabe din cadrul SM al organizației;
 - Identificarea bunelor practicii în vederea generalizării acestora;
 - Alte necesități;
- Rezultatele auditului fac obiectul Raportului de Audit.
Performanța raportului de audit este dată de măsurarea următorilor indicatori :
- Nivelul de utilizare al raportului de audit de către organizație;
 - Numarul de utilizatori ai raportului de audit din cadrul organizației ;
 - Alți indicatori relevanți.
- Acesta performanță este valabilă pentru toate tipurile de audit.
Pentru auditurile terță parte, organizația cumpără înainte de certificatul ISO, raportul de audit. De aici, proiectarea unui raport de audit trebuie să plece de la necesitățile utilizatorilor raportului de audit. (dacă raportul de audit este un document de sertar sau academic, atunci nu mai poate fi vorba de așa ceva).
- Având în vedere cele prezentate mai sus, forma de prezentare a rezultatelor auditului și modul în care valoarea adăugată prin audit este furnizată organizației devin foarte importante;

Necesitățile utilizatorilor rezultatelor auditului:

- ✚ Utilizatorul produsului organizației, nu are posibilitatea de a utiliza un raport de audit dar necesitățile sale cu privire la auditul organizației trebuie să se regasescă în:
 - Furnizarea de către organizație a dovezilor cu privire la aplicarea principului de management al calității “orientarea către client” date de obiective, închiderea rezultatelor, etc.
 - Asigurarea “conformității cu cerințele referitoare la produsul” achiziționat (fosta “calitatea produsului” din ISO 9001: 2000);
 - Conformarea organizației cu cerințele legale și reglementate privind produsul achiziționat;
 - Încrederea în informațiile referitoare la produsul achiziționat;
 - Posibilitatea de rezolvare a problemelor litigioase prin intermediul organismului de certificare;
 - Protejarea mediului și securitatea utilizatorului;
 - Alte necesități (vedem cum aceste necesități sunt satisfacute ca utilizatori ai infrastructurii rutiere, cai ferate, etc);
- ✚ Clientul organizației (cu rol esențial în certificarea sistemelor de management de către multe din organizații) are necesități care privesc:
 - Orientarea către client a organizației;
 - Furnizarea încrederii în ceea ce privește respectarea cerințelor legale de punere a piață a produsului;
 - Furnizarea încrederii cu privire la respectarea cerințelor din contract, comandă sau confirmarea comenzii pentru comenzile transmise verbal (confirmarea unei comenzi primită verbal se înregistrează);
 - Încrederea în serviciile post-vanzare;

- Necesitățile de parteneriat pe termen lung cu organizația;
- Furnizarea satisfacției și creșterea continuă a acesteia;
- Alte necesități;
- ✚ Organizația are necesități care privesc:
 - Conformarea cu, criteriile de evaluare ale clientului;
 - Îmbunătățirea propriei performanțe;
 - Conformarea cu cerințele legale și reglementate de punere pe piață a produsului;
 - Aplicarea consecventă a principiilor de management al calității și a abordării bazate pe proces;
- Obținerea satisfacției și a încrederii clientului și a altor părți interesate;
- Alte necesități;
- ✚ Organismul de certificare are necesități care privesc:
 - Necesitățile de acreditare;
 - Aspectele comerciale;
 - Notorietatea;
 - Asigurarea competenței și creșterea performanței auditorilor;
 - Productivitate crescută în realizarea auditurilor și a eliberării certificatelor;
- Alte necesități;
- ✚ Organismul de acreditare are necesități care privesc:
 - Performanța în evaluarea conformității la nivel național;
 - Respectarea reglementarilor, standardelor și a procedurilor de audit;
 - Creșterea competitivității pe piața internă și externă;
 - Responsabilitatea socială și pentru mediul de afaceri;
- Alte necesități;

Concluzie:

Un auditor (fie că este el intern, secundă parte sau terță parte) trebuie să facă față multor provocări și să satisfacă multe necesități. Din această cauză, raportul de audit trebuie să fie:

- ușor de realizat;
- nebirocratic;
- fără informații repetitive;
- redactat într-un limbaj prietenos pentru organizație;
- orientat pe necesitățile utilizatorilor rezultatelor auditului;
- ușor de aplicat în cadrul organizației;
- cu închiderea rezultatelor auditului pe planul de audit (obiective și criterii de audit, zone de audit, PDCA, Trilogia JURAN pentru managementul de la cel mai înalt nivel, etc) și nu pe "texte ISO" ca în asigurarea calității anilor 1986-1987, mai clar...

<< bucla de feedback a "procesului de audit" trebuie să asigure închiderea rezultatelor auditului pe planul de audit >>

Firică Popa, 20.01.2011