



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Koulutus on rahoitettu Euroopan unionin elpymis- ja palautumistukivälineellä (RRF), joka on EU:n elpymisvälineen (Next Generation EU) suurin ohjelma. Rahoituksen on myöntänyt Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus (Jotpa). Palvelukeskus edistää työikäisten osaamisen kehittämistä ja osaavan työvoiman saatavuutta. Palvelukeskuksen toimintaa ohjaavat opetus- ja kulttuuriministeriö sekä työ- ja elinkeinoministeriö.

Auditointi (lyhyesti)

Esittäjä: Heidi Salokangas



Luennon sisältö

-Mikä on auditointi?

-Auditoinnin tavoitteet

-Ohjelma

-Suunnittelu

-tuotokset

Mikä on auditointi?



”järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu prosessi, jonka avulla hankitaan objektiivista näyttöä ja arvioidaan sitä objektiivisesti sen määrittämiseksi, missä määrin auditointikriteerit täyttyvät”.

ISO 19011:2018



- Systemaattinen - ohjelmoitu, suunniteltu, hallittu
- Riippumaton - puolueeton, objektiivinen Dokumentoitu - ei tarkoita, että tarvitaan menettelytapoja.





Mikä on auditointikriteeria?

Toimintaperiaatteiden, menettelyjen tai vaatimusten kokonaisuus, jota käytetään vertailukohtana, johon objektiivista näyttöä verrataan.

Viite: ISO 9000:2015

Esim:

Toimintaperiaatteet

Tavoitteet

Menettelyt

Standardit

Sopimusvaatimukset

Lakisäätöiset ja lainsäädännölliset vaatimukset

Miksi auditoida?

- Riskien tunnistaminen
- Tunnistetaan mahdollisuudet
- Tunnistetaan parannukset
- Tehottomuuden tunnistaminen
- Levitä tietoa
- Lisää arvoa
- Tukea sitoutumista
- Täytä standardi!
- Miksi ei...



Objektiivisuus

Objektiivinen todistusaineisto on tietoa (koostuu yleensä tallenteista, tosiseikkoja koskevista lausunnoista tai muista asiakirjoista). tiedot), jotka tukevat jonkin asian olemassaoloa tai todenperäisyyttä.

Ref:

ISO 9000:2015

ISO 19011:2018

Voidaan hankkia tarkastelemalla asiakirjoja/tallenteita, havainnoimalla, haastatteleamalla ja seuraamalla kirjausketjua/jäljitettävyyttä

.

Objektiivisuus

Objektiivinen todistusaineisto on tietoa (koostuu yleensä tallenteista, tosiseikkoja koskevista lausunnoista tai muista asiakirjoista). tiedot), jotka tukevat jonkin asian olemassaoloa tai todenperäisyyttä.

Voit kerätä todisteita seuraavilla menetelmillä

- Haastattelemalla
- Asiakirjojen ja tallenteiden tarkastelu
- Havainnointi
- Seuraamalla

Lause 9.2

Organisaation on tehtävä suunnitelluin aikaväleihin sisäisiä auditointeja, jotta niistä saatujen tietojen

perusteella voidaan määrittää

a) onko laadunhallintajärjestelmä

1) organisaation omien laadunhallintajärjestelmää koskevien vaatimusten mukainen

2) tämän kansainvälisen standardin vaatimusten mukainen

b) onko laadunhallintajärjestelmä otettu käyttöön ja ylläpidetty vaikuttavasti.

Lause 9.2

Organisaation on

- a) suunniteltava, laadittava, toteutettava ja ylläpidettävä auditointiohjelmiä, joissa määritellään muun muassa auditointien taajuus, menetelmät, vastuut, suunnitteluvaatimukset ja raportointi ja joissa otetaan huomioon kyseisten prosessien tärkeys, organisaatioon vaikuttavat muutokset sekä edellisten auditointien tulokset
- b) määriteltävä kussakin auditoinnissa käytettävät auditointikriteerit ja soveltamisala
- c) valittava auditoinnit ja suoritettava auditoinnit siten, että auditointiprosessin objektiivisuus ja puolueettomuus voidaan varmistaa
- d) varmistettava, että auditointien tuloksista raportoidaan asiaankuuluville johtoon kuuluville henkilöille
- e) suoritettava tarvittavat korjaukset ja korjaavat toimenpiteet ilman kohtuutonta viivettä
- f) säilytettävä dokumentoitua tietoa näyttönä auditointiohjelman toteuttamisesta ja auditointien tuloksista.

HUOM. Opastusta esitetään standardissa ISO 19011.

Ohjelma

taajuus,

menetelmät, (etä?)

vastuualueet,

suunnitteluvaatimukset ja raportointi,

on otettava huomioon asianomaisten prosessien merkitys, (riski?) organisaatioon vaikuttavat muutokset, (ihmiset / prosessi / materiaali).

ja aiempien auditointien tulokset;

Auditointiohjelma

Auditointi :

Organisaation tavoitteet

Merkitykselliset ulkoiset ja sisäiset asiat

asianomaisten osapuolten tarpeet ja odotukset

tietoturva- ja luottamuksellisuusvaatimukset

Toimipaikat ja logistiikka

Ulkoistetut toiminnot

Huomautus: Ohjelmaan tehtäviä muutoksia on seurattava ja ylläpidettävä, muutoksia on tarkistettava muutosten yhteydessä ja tulokset on toimitettava kaikille asianomaisille osapuolille.

Suunnitelma

Ilmoita yksityiskohtaisesti, mitä haluat tarkastaa (alueet, asiakirjat, tallenteet ja toiminnot).

Ketkä valitaan haastateltaviksi

Missä ja milloin (paikat, järjestys, tarkastusketjut jne.).

Mitä menetelmiä käytetään objektiivisen todistusaineiston hankkimiseksi (esim. havainnointihaastattelu), asiakirjojen ja tallenteiden tarkastelu jne.)

Tiedottaminen

Suunnitelma

Sovitaan päivämäärät/ajat ja henkilöstön saatavuus

Sovitaan laajuudesta ja tavoitteista

Hankitaan tarvittavat menettelyt ja niihin liittyvät asiakirjat

Tutustu auditoitavaan prosessiin.

Valmista / hanki tarkistuslistat

Valmistele ryhmä



Valmistautuminen

- Sopimukset
 - Ulkoiset auditoinnit
 - Standardi
 - Lainsäädännölliset vaatimukset
 - Auditoinnin laajuus
 - Laatujärjestelmä
 - Edelliset auditoinnit
- = onnistuneen ja asiantuntevan auditoinnin lähtökohdat



Auditoimassa - tarkastuslista

Ammattimainen lähestymistapa

Varmistaa jäsenllyn ja perusteellisen valmistelun

Toimii oppaana/apumuistiinpanovälineenä

Antaa näyttöä siitä, mitä suunniteltiin ja tarkistettiin

Auttaa muistiinpanojen tekemisessä

Auttaa raportoinnin ja päätöskokouksen valmistelussa

Auditoimassa - alkuvalmistelut

- Ryhmänjohtajan nimittäminen
- Yhteyden luominen tarkastettavaan ja tietojen kerääminen.
- Soveltamisalan, tavoitteiden ja kriteerien määrittely
- Auditointiryhmän valinta



**Ref: ISO
19011:2018**

Auditoimassa - periaatteet

- Rehellisyys: Auditoijat toimivat ”ammattimaisesti
- Oikeudenmukainen esitystapa: Totuudenmukainen ja tarkka raportointi
- Asianmukainen ammatillinen huolellisuus: Huolellisuus ja harkintakyky
- Luottamuksellisuus: Tietoturva
- Riippumattomuus: Puolueettomuus ja päätelmien objektiivisuus.
- Näyttöön perustuva lähestymistapa: Näyttö on todennettavissa ja perustuu asianmukaiseen otantaan.
- Riskiperusteinen lähestymistapa: Auditoinnin lähestymistapa, jossa otetaan huomioon riskit ja mahdollisuudet.



Auditoimassa - avauskokous

- Vahvistetaan, että kaikki osallistujat (esim. auditoitava, auditointiryhmä) hyväksyvät auditointisuunnitelman;
- esitellään auditointiryhmä ja sen tehtävät
- Vahvistetaan auditointisuunnitelma.
- Vahvistetaan laajuus ja auditointiperusteet.
- Luottamuksellisuutta koskevat järjestelyt
- NCR:ien ja havaintojen luokittelu
- Viestintäkanavat
- Vahvistetaan päätöskokouksen aika, paikka ja osallistujat.
- Kysymysten esittäminen



Auditoimassa - loppukokous

- Pääauditoija toimii kokouksen puheenjohtajana
- Mukana auditoitavat (vastuuhenkilöt), johto, auditointiryhmä, asianomaiset.
- osapuolet (asiakkaan nimeämät)
- Esittelyt
- Vahvistetaan auditoinnin laajuus ja tavoitteet
- Vahvistetaan auditointistandardit ja mahdolliset poikkeukset
- Luottamuksellisuutta ja vastuuvapautta koskeva lausuma (tarkastus oli vain otos).
- Yhteenveto havainnoista (myös hyvistä kohdista) Jäsenvaltioiden tehokkuus
- Vaatimustenvastaisuuksien ja muiden kuin säännönmukaisten menettelyjen esittely.
- Kehotetaan keskustelemaan esille otetuista seikoista
- Selitetään korjaavien toimenpiteiden prosessi

Otos

Mitä ottaa näytteen?

Huomioon otettavat riskitekijät?

Kuinka monta näytettä on otettava?

Kuinka kauas ajassa taaksepäin?

Kenen pitäisi ottaa näyte?

Todisteiden kerääminen

- Ota useampi kuin 1 näyte
- Yhdistä näytteet kirjausketjuun - seuraa prosessia.
- Älä anna tarkastettavan valita kaikkia näytteitä.
- Pelkkä puhuttu sana ei välttämättä ole objektiivinen todiste vaatimustenmukaisuudesta.
- Kunnioita auditoitavan asiakirjoja



Kysymystekniikka

- Mieti kysymystä ennen kuin kysyt sen
- Pidä kysymykset yksinkertaisina
- Älä aloita tarkastusta ennakoajatuksin tai ”piiloagendalla”.
- Puhu selkeästi - vältä koodia tai jargonia.
- Selvitä mahdolliset väärinkäsitykset mahdollisimman pian.
- Anna tarkastettavalle mahdollisuus selittää
- Älä tee hätiköityjä johtopäätöksiä

- Avoin
- Suljetti
- Moniosainen
- Johdatteleva

Kysymystyypit

*“I kept six honest serving men, they
taught me all I knew, their names are
What and Why and When and How and
Where and Who”*



Poikkeama

Poikkeamat ja seuranta

- **poikkeama**
- *vaatimuksen (3.23) täyttymättä jääminen*
- [ref 19011:2018]



Poikkeama

- Muista auditointilanteessa ”vaatimus” on sovellettavat erityiset tarkastuskriteerit, esim. seuraavat.
- Menettelyt = toiminnalliset kysymykset
- Laatukäsikirja = johtamiskysymykset
- Standardi = toimintaperiaatteisiin liittyvät kysymykset
- Sopimus = asiakaskysymykset
- Lainsäädäntö = sääntelyyn liittyvät kysymykset



Miksi poikkema nostetaan?

- Käytäntö ei ole dokumentoidun järjestelmän mukainen
- Järjestelmä ei vastaa todellista käytäntöä
- Käytäntö/järjestelmä ei ole ISO 9001:n (tai sovellettavan standardin) mukainen.
- Lakisääteisen tai muun vaatimuksen rikkominen
- Jatkuvaan parantamiseen sitoutumisen laiminlyönti
- Ympäristön pilaantumisen ehkäisemistä koskevan sitoumuksen rikkominen
- Terveys- tai henkilövahinkojen ehkäisemistä koskevan sitoumuksen rikkominen.
- Toimintaperiaatteiden noudattamatta jättäminen
- Ei saavuteta tavoiteltuja tuloksia



Kehittämiskohde

- Mahdollisuus kehittää järjestelmää
- Voi kehittyä vaatimustenvastaisuudeksi
- Pitäisi hyödyttää järjestelmää/organisaatiota
- Ei tarvitse toimia



Toimenpiteet – korjaus ja korjaava toimenpide

Korjaus - Toimenpide havaitun poikkeaman poistamiseksi.

Korjaavat toimet - Poikkeamien syyn poistaminen niiden toistumisen estämiseksi.



Toimenpiteet – korjaus ja korjaava toimenpide

- Kun poikkeama ilmenee, mukaan lukien valituksista johtuvat poikkeamat, organisaation on:
 - a) reagoitava poikkeamaan ja tarvittaessa:
 - 1) ryhtyä toimiin sen valvomiseksi ja korjaamiseksi;
 - 2) käsitellä seurauksia;



Toimenpiteet – korjaus ja korjaava toimenpide

- arvioida, onko tarpeen toteuttaa toimia poikkeaman syyn (syiden) poistamiseksi, jotta poikkeama ei toistuisi tai ilmenisi muualla, seuraavin keinoin:
- tarkastelemalla ja analysoimalla poikkeama;
- määrittämällä poikkeaman syyt;
- määrittämällä, onko olemassa samanlaisia poikkeamia tai voisiko niitä mahdollisesti esiintyä.
- esiintyä;



- toteuttaa tarvittavat toimet;
- tarkastella toteutettujen korjaavien toimien tehokkuutta;
- päivittää suunnittelun aikana määritetyt riskit ja mahdollisuudet, jos tarvittaessa;
- tehdä tarvittaessa muutoksia laadunhallintajärjestelmään. Korjaavien toimien on oltava asianmukaisia havaittujen poikkeamien vaikutusten kannalta.



Seuranta ja auditoinnin sulkeminen

- Toimien ja täytäntöönpanon tehokkuuden tarkistaminen
- Kirjataan esimerkkejä havaituista todisteista
- Eskaloidaan, jos asiaan ei puututa
- Sovitaan uusista toimista, jos ne eivät ole tehokkaita
- Poikkeama suljetaan, kun se on selvitetty.
- Palautetaan ohjelmaan / suunnitteluun
- Johdon tarkastelu



”KISS-periaate”

- Älä suunnittele liikaa
- Ymmärrä, mitä varten auditointi tehdään ja mitä yrität saavuttaa.
- Pidä kirjaa ja toimi tulosten perusteella
- Viestitä
- Ota ihmiset mukaan
- Älä pidä auditointia negatiivisena asiana