
**Руководящие указания по аудиту
систем менеджмента**

Guidelines for auditing management systems

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 19011:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-9e74bec59658/iso-19011-2011>

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO



Ссылочный номер
ISO 19011:2011(R)

Отказ от ответственности при работе в PDF

Настоящий файл PDF может содержать интегрированные шрифты. В соответствии с условиями лицензирования, принятыми фирмой Adobe, этот файл можно распечатать или смотреть на экране, но его нельзя изменить, пока не будет получена лицензия на интегрированные шрифты и они не будут установлены на компьютере, на котором ведется редактирование. В случае загрузки настоящего файла заинтересованные стороны принимают на себя ответственность за соблюдение лицензионных условий фирмы Adobe. Центральный секретариат ISO или IDF не несут никакой ответственности в этом отношении.

Adobe – торговый знак фирмы Adobe Systems Incorporated.

Подробности, относящиеся к программным продуктам, использованные для создания настоящего файла PDF, можно найти в рубрике General Info файла; параметры создания PDF были оптимизированы для печати. Были приняты во внимание все меры предосторожности с тем, чтобы обеспечить пригодность настоящего файла для использования комитетами-членами ISO и национальными комитетами IDF. В редких случаях возникновения проблемы, связанной со сказанным выше, просьба проинформировать Центральный секретариат по адресу, приведенному ниже.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 19011:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-9e74bec59658/iso-19011-2011>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2011

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране запрашивающей стороны.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие	iv
Введение	v
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	1
4 Принципы аудита	5
5 Управление программой аудита.....	6
5.1 Общие положения	6
5.2 Постановка целей программы аудита.....	8
5.3 Создание программы аудита	8
5.4 Внедрение программы аудита.....	11
5.5 Мониторинг программы аудита.....	15
5.6 Анализ и улучшение программы аудита	16
6 Проведение аудита	16
6.1 Общие положения	16
6.2 Начало аудита	17
6.3 Подготовка к проведению аудита	18
6.4 Аудиторская деятельность	21
6.5 Подготовка и рассылка отчета по аудиту.....	26
6.6 Завершение аудита	27
6.7 Выполнение последующих действий по результатам аудита.....	27
7 Компетентность и оценка аудиторов	28
7.1 Общие положения	28
7.2 Определение компетентности аудиторов для выполнения программы аудита.....	28
7.3 Разработка критериев оценки аудитора	33
7.4 Выбор подходящего способа оценивания аудитора.....	33
7.5 Проведение оценивания аудиторов	34
7.6 Поддержание и повышение компетентности аудитора.....	34
Приложение А (информативное) Руководство и наглядные примеры знаний в области конкретной дисциплины и навыков аудиторов.....	35
Приложение В (информативное) Дополнительное руководство для аудиторов по планированию и проведению аудитов	41
Библиография.....	48

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Разработка международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ISO. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работах. Что касается стандартизации в области электротехники, то ISO работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (IEC).

Проекты международных стандартов разрабатываются в соответствии с правилами Директив ISO/IEC, Часть 2.

Основной задачей технических комитетов является подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения не менее 75 % комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Следует иметь в виду, что некоторые элементы настоящего международного стандарта могут быть объектом патентных прав. Международная организация по стандартизации не может нести ответственность за идентификацию какого-либо одного или всех патентных прав.

ISO 19011 был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 176, *Менеджмент качества и обеспечение качества*, Подкомитетом SC 3, *Поддерживающие технологии*.

Настоящее второе издание отменяет и заменяет первое издание (ISO 19011:2002) после технического пересмотра.

Основные различия по сравнению с первым изданием следующие:

- область применения была расширена от аудита систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента до аудита всех систем менеджмента;
- даны пояснения о взаимосвязи ISO 19011 и ISO/IEC 17021;
- представлены методы дистанционного аудита и концепция риска;
- добавлена конфиденциальность как новый принцип аудита;
- Разделы 5, 6 и 7 перестроены;
- включена дополнительная информация в новое Приложение В, в результате чего удален текст в рамках;
- уточнены определение компетентности и процесс оценивания ;
- в новое Приложение А включены иллюстрации примеров знаний и навыков в определенной области;
- имеются дополнительные рекомендации на сайте: www.iso.org/19011auditing.

Введение

С момента публикации первого издания в 2002 г. был выпущен ряд новых стандартов по системам менеджмента. В результате возникла необходимость рассмотреть более широкую область аудита систем менеджмента, а также обеспечить более общее руководство.

В 2006 г. Комитет ISO по оценке соответствия (CASCO) разработал стандарт ISO/IEC 17021, в котором устанавливаются требования к сертификации систем менеджмента качества третьей стороной и который основан отчасти на руководстве, содержащемся в первом издании этого международного стандарта.

Второе издание ISO/IEC 17021, опубликованное в 2011 г., было расширено для того, чтобы преобразовать руководство, предложенное в этом международном стандарте, в требования к аудитам сертификации систем менеджмента. Именно в таком контексте второе издание этого международного стандарта обеспечивает руководство для всех пользователей, включая малые и средние предприятия, и сосредоточивает внимание на том, что обычно называют “внутренним аудитом” (аудит первой стороной) и “аудитами поставщиков, осуществляемыми заказчиками” (аудиты второй стороной). Так как участвующие в аудитах сертификации систем менеджмента стороны следуют требованиям ISO/IEC 17021:2011, они также могут найти полезным руководство, данное в настоящем международном стандарте.

Взаимосвязь между вторым изданием настоящего международного стандарта и ISO/IEC 17021:2011 показано в Таблице 1.

Таблица 1 — Область применения настоящего международного стандарта и его взаимосвязь с ISO/IEC 17021:2011

Внутренний аудит	Внешний аудит	
	Аудит поставщика	Аудит третьей стороной
Иногда называют аудитом первой стороной	Иногда называют аудитом второй стороной	Для юридических целей, регулирующих и аналогичных целей Для сертификации (см. также требования в ISO/IEC 17021:2011)

Настоящий международный стандарт не устанавливает требования, в нем содержится руководство по менеджменту программ аудита, по планированию и проведению аудитов систем менеджмента, а также по компетентности и оценке аудиторов и группы по аудиту.

В организациях могут действовать несколько официальных систем менеджмента. Для упрощения читаемости настоящего международного стандарта предпочтительна форма “система менеджмента” в единственном числе, но пользователь может адаптировать использование руководства к своей собственной ситуации. Вышесказанное также применимо к терминам “лицо” и “лица”, “аудитор” и “аудиторы”.

Настоящий международный стандарт предназначен для использования широким кругом потенциальных пользователей, включая аудиторов; организации, внедряющие системы менеджмента, и организации, в которых необходимо провести аудиты по системам менеджмента согласно договорам или регламентам; Пользователи данного международного стандарта могут, в то же время, применять это руководство для разработки своих собственных требований, касающихся аудита.

Руководство, приведенное в данном международном стандарте, также можно использовать для самодекларации, и оно может быть полезным для организаций, занимающихся обучением аудиторов или аттестацией персонала.

Руководство в настоящем стандарте довольно гибкое. Как несколько раз указано в тексте, его использование может быть различным в зависимости от размера и уровня развития системы менеджмента организации, характера и сложности организации, подлежащей аудиту, а также целей и области аудитов.

В данный международный стандарт вводится концепция риска для аудита систем менеджмента. Применяемый подход касается как риска, связанного с возможностью для процесса аудита не достичь своих целей, так и с потенциальной возможностью для аудита помешать деятельности и процессам в проверяемой организации. Стандарт не содержит конкретного руководства по процессу менеджмента риска для организации, но признает, что организации могут сконцентрировать усилия аудита на вопросах, значимых именно для системы менеджмента.

Настоящий международный стандарт принимает подход, который заключается в том, что, когда аудит касается одновременно двух или более систем менеджмента в различных областях, он определяется термином "комплексный аудит". Там, где несколько систем менеджмента интегрированы в одну систему, принципы и процессы аудита будут такими же, как в комплексном аудите.

В Разделе 3 устанавливаются ключевые термины и определения, используемые в настоящем международном стандарте. Приложены все усилия, чтобы устранить противоречия между этими определениями и определениями, используемыми в других стандартах.

Раздел 4 описывает принципы, на которых основан аудит. Эти принципы помогают пользователю понять существенные характеристики аудита и важны для понимания руководства в Разделах 5 – 7.

Раздел 5 обеспечивает руководство по созданию и управлению программой аудита, постановке задач программы аудита и координации деятельности в процессе аудита.

Раздел 6 обеспечивает руководство по планированию и проведению аудита системы менеджмента.

Раздел 7 обеспечивает руководство, касающееся компетентности и оценивания аудиторов системы менеджмента и групп по аудиту.

Приложение А иллюстрирует применение руководства Раздела 7 в различных областях.

Приложение В обеспечивает дополнительное руководство для аудиторов по планированию и проведению аудитов.

Руководство по аудиту систем менеджмента

1 Область применения

В настоящем международном стандарте представлено руководство по аудиту систем менеджмента, включая принципы аудита, управление программой аудита и проведение аудитов систем менеджмента, а также руководство по оценке компетентности лиц, участвующих в процессе аудита, включая лицо, ответственное за управление программой аудита (далее — руководитель программы аудита), аудиторов и аудиторские группы.

Настоящий международный стандарт применим ко всем организациям, которым необходимо провести внутренний или внешний аудит систем менеджмента или управлять программой аудита.

Применение данного международного стандарта к аудитам другого типа возможно при условии особого внимания к необходимости специального профессионального соответствия.

2 Нормативные ссылки

Нормативные ссылки не приводятся. Данный раздел включен для того, чтобы оставить нумерацию разделов в соответствии с другими стандартами ISO на системы менеджмента.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте используются следующие термины и определения.

3.1

аудит **audit**

систематический, независимый и документированный процесс получения **свидетельств аудита** (3.3) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных **критериев аудита** (3.2)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Внутренние аудиты, иногда называемые “аудитами первой стороной”, проводятся обычно самой организацией, или от ее имени для анализа менеджмента и других внутренних целей (например, чтобы подтвердить результативность системы менеджмента или чтобы получить информацию для улучшения системы менеджмента). Внутренние аудиты могут служить основанием для декларации о соответствии. Во многих случаях, особенно на малых предприятиях, независимость может демонстрироваться свободой от ответственности за деятельность, которая подвергается аудиту или свободой от предвзятости и конфликта интересов.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Внешние аудиты включают “аудиты второй стороной” и “аудиты третьей стороной”. Аудиты второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например потребителями или другими лицами от их имени. Аудиты третьей стороной проводятся внешними независимыми аудиторскими организациями, такими, как регулирующие органы или организации, которые осуществляют сертификацию.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Если две или более систем менеджмента в различных областях (например, менеджмента качества, экологического менеджмента, менеджмента безопасности и гигиены труда) вместе подвергаются аудиту, это называется “комплексным аудитом”.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 Если две или несколько организаций проводят совместно аудит одной **проверяемой организации** (3.7), это называется “совместным аудитом”.

ПРИМЕЧАНИЕ 5 Взято из ISO 9000:2005, определение 3.9.1.

3.2

критерии аудита audit criteria

совокупность политики, процедур или требований, используемых для сравнения при получении **свидетельства аудита** (3.3)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Взято из ISO 9000:2005, определение 3.9.3.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Если критерии аудита являются законодательными (включая нормативные, или регламентные) требованиями, термины “соответствующий” или “несоответствующий” часто используются в **выводах аудита** (3.4).

3.3

свидетельство аудита audit evidence

записи, изложение фактов или другая информация, связанные с **критериями аудита** (3.2), которые могут быть перепроверены

ПРИМЕЧАНИЕ Свидетельство аудита может быть качественным или количественным.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.4]

3.4

выводы аудита audit findings

результат оценки собранных **свидетельств аудита** (3.3) в зависимости от **критериев аудита** (3.2)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Выводы аудита указывают на соответствие или несоответствие.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Выводы аудита могут помочь в идентификации возможностей для улучшения или записи общепризнанной практики.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Если критерии аудита выбираются из законодательных или других требований, результаты аудита сводятся к соблюдению или несоблюдению этих требований.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 Взято из ISO 9000:2005, определение 3.9.5.

3.5

заключение аудита audit conclusion

итоги **аудита** (3.1) после рассмотрения целей аудита и всех **выводов аудита** (3.4)

ПРИМЕЧАНИЕ Взято из ISO 9000:2005, определение 3.9.6.

3.6

заказчик аудита audit client

организация или лицо, заказавшее **аудит** (3.1)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В случае внутреннего аудита заказчиком аудита также может быть **проверяемая организация** (3.7) или лицо, несущее ответственность за управление программой аудита (руководитель программы аудита). Запросы на внешний аудит могут поступать от таких организаций, как регулирующие органы, стороны контракта или потенциальные заказчики.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Взято из ISO 9000:2005, определение 3.9.7.

3.7**проверяемая организация****auditee**

организация, подвергающаяся аудиту

[ISO 9000:2005, определение 3.9.8]

3.8**аудитор****auditor**

лицо, которое проводит **аудит** (3.1)

3.9**аудиторская группа****audit team**

один или несколько **аудиторов** (3.8), выполняющих **аудит** (3.1), при необходимости, поддерживаемые **техническими экспертами** (3.10)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Один из аудиторов аудиторской группы назначается руководителем группы.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Аудиторская группа может включать стажеров.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.10]

3.10**технический эксперт****technical expert**

лицо, обладающее специальными знаниями или опытом для участия в **аудиторской группе** (3.9)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Специальные знания или опыт включают знания или опыт применительно к организации, процессам или деятельности, подвергаемым **аудиту** (3.1), а также знание языка и культуры страны, где проводится аудит.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Технический эксперт не имеет полномочий **аудитора** (3.8) в аудиторской группе.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.11]

3.11**наблюдатель****observer**

лицо, сопровождающее **аудиторскую группу** (3.9), но не осуществляющее аудит

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Наблюдатель не входит в **аудиторскую группу** (3.9), не имеет влияния на нее, а также не вмешивается в проведение **аудита** (3.1).

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Наблюдатель может выбираться из **проверяемой организации** (3.7), регулирующего органа или из другой заинтересованной стороны, которая удостоверяет **аудит** (3.1).

3.12**сопровождающее лицо****guide**

лицо, назначенное **проверяемой организацией** (3.7) в помощь **аудиторской группе** (3.9)

3.13**программа аудита****audit programme**

мероприятия по проведению одного или нескольких **аудитов** (3.1), запланированные на конкретный период времени и направленные на достижение конкретной цели

ISO 19011:2011(R)

ПРИМЕЧАНИЕ Взято из ISO 9000:2005, определение 3.9.2.

3.14

область аудита

audit scope

глубина и границы **аудита** (3.1)

ПРИМЕЧАНИЕ Область аудита обычно включает описание физических мест, подразделений организации, деятельность и процессы, а также охватываемый период времени.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.13]

3.15

план аудита

audit plan

описание действий и мероприятий **аудита** (3.1)

[ISO 9000:2005, определение 3.9.12]

3.16

риск

risk

влияние неопределенности на цели

ПРИМЕЧАНИЕ Взято из ISO Guide 73:2009, определение 1.1.

3.17

компетентность

competence

способность применять знания и умения для достижения предполагаемых результатов

ПРИМЕЧАНИЕ Такая способность подразумевает соответствующее личное поведение в процессе аудита.

3.18

соответствие

conformity

соблюдение требования

[ISO 9000:2005, определение 3.6.1]

3.19

несоответствие

nonconformity

несоблюдение требования

[ISO 9000:2005, определение 3.6.2]

3.20

система менеджмента

management system

система для установления политики и целей и достижения этих целей

ПРИМЕЧАНИЕ Система менеджмента организации может включать различные системы менеджмента, например, систему менеджмента качества, систему менеджмента финансов или экологическую систему менеджмента.

[ISO 9000:2005, определение 3.2.2]

4 Принципы аудита

Аудит характеризуется степенью соответствия определенным принципам. Это помогает аудиту быть результативным и надежным инструментом следования политике менеджмента и использования средств контроля, обеспечивая информацию, на основе которой организация может улучшать свою эффективность. Приверженность этим принципам является предпосылкой для получения заключений аудита, соответствующих, и достаточных для того, чтобы аудиторы, работающие независимо друг от друга, делали аналогичные заключения в аналогичных обстоятельствах.

Руководство в Разделах от 5 до 7, основано на шести принципах, приведенных ниже.

a) **Честность:** основа профессионализма

Аудиторам и руководителю программы аудита следует:

- выполнять свою работу честно, старательно и ответственно;
- соблюдать все применяемые законодательные требования;
- при выполнении работы демонстрировать свою компетентность;
- выполнять свою работу беспристрастно, т.е. оставаться справедливым и непредубежденным во всех своих действиях;
- чутко относиться к любым влияниям, которые могут быть оказаны на их мнения при выполнении аудита.

b) **Беспристрастное представление:** обязательство представлять правдивые и точные отчеты

В выводах, заключениях и отчетах аудита следует правдиво и точно отражать действия по аудиту. Существенные препятствия, встреченные в процессе аудита, а также неразрешенные проблемы или разногласия между аудиторской группой и проверяемой организацией следует отражать в отчетах. Сообщения должны быть правдивыми, точными, объективными, своевременными, четкими и полными.

c) **Должная профессиональная тщательность:** прилежание и обдуманность решений при проведении аудита

Аудиторам следует проявлять должную тщательность в соответствии с важностью задачи, которую они выполняют, и доверием, которое им оказывает заказчик аудита и другие заинтересованные стороны. Важным фактором в выполнении их работы с должной профессиональной тщательностью является способность принимать обдуманные решения в любых ситуациях в процессе аудита.

d) **Конфиденциальность:** неразглашение информации

Аудиторам следует проявлять осторожность при использовании и защите информации, полученной в ходе выполнения своих обязанностей. Информацию, связанную с выполняемым аудитом, не следует использовать в корыстных целях аудитора или заказчика аудита, либо таким образом, который нанесёт ущерб законным интересам проверяемой организации. Эта концепция включает надлежащее обращение с конфиденциальной и требующей особого отношения информацией.

e) **Независимость:** основа беспристрастности аудита и объективности заключений аудита

Аудиторам следует быть независимыми от деятельности, подлежащей аудиту всегда, где это целесообразно, и во всех случаях действовать независимо от пристрастий и конфликта интересов. При проведении внутренних аудитов аудиторам следует вести себя независимо от действующих руководителей служб, подвергаемых аудиту. Аудиторам следует сохранять объективность в

процессе аудита, чтобы обеспечить обоснование выводов и заключений аудита только на свидетельстве аудита.

Для небольших организаций внутренние аудиторы не могут быть полностью независимыми от деятельности, подвергаемой аудиту, однако следует приложить все силы, чтобы избежать пристрастности и соблюсти объективность.

- f) **Подход, основанный на свидетельстве:** рациональный метод для достижения надежных и воспроизводимых заключений аудита в систематическом процессе аудита

Свидетельство аудита должно быть проверяемым. Оно, в общем, должно быть основано на выборках имеющейся информации, поскольку аудит проводится в течение конечного периода времени и с ограниченными ресурсами. Такие выборки следует использовать соответствующим образом, поскольку это тесно связано с доверием, которое вложено в заключение аудита.

5 Управление программой аудита

5.1 Общие положения

Организации, которой необходимо провести аудит, следует разработать программу аудита, которая внесет свой вклад в определение результативности системы менеджмента проверяемой организации. Программа аудита может включать аудиты одной или нескольких систем менеджмента, выполняемых по отдельности или совместно.

Высшему руководству следует обеспечить установление целей программы аудита и назначение одного или нескольких компетентных лиц для управления программой аудита. Объем программы аудита следует рассчитывать, исходя из размера и характера проверяемой организации, а также из характера, функциональности, сложности и уровня развития системы менеджмента, подлежащей аудиту. Приоритет следует отдать распределению ресурсов программы аудита, чтобы провести аудит значимых элементов системы менеджмента. Они могут включать существенные характеристики качества продукции или опасности, связанные со здоровьем и безопасностью, или важные экологические аспекты и контроль над ними.

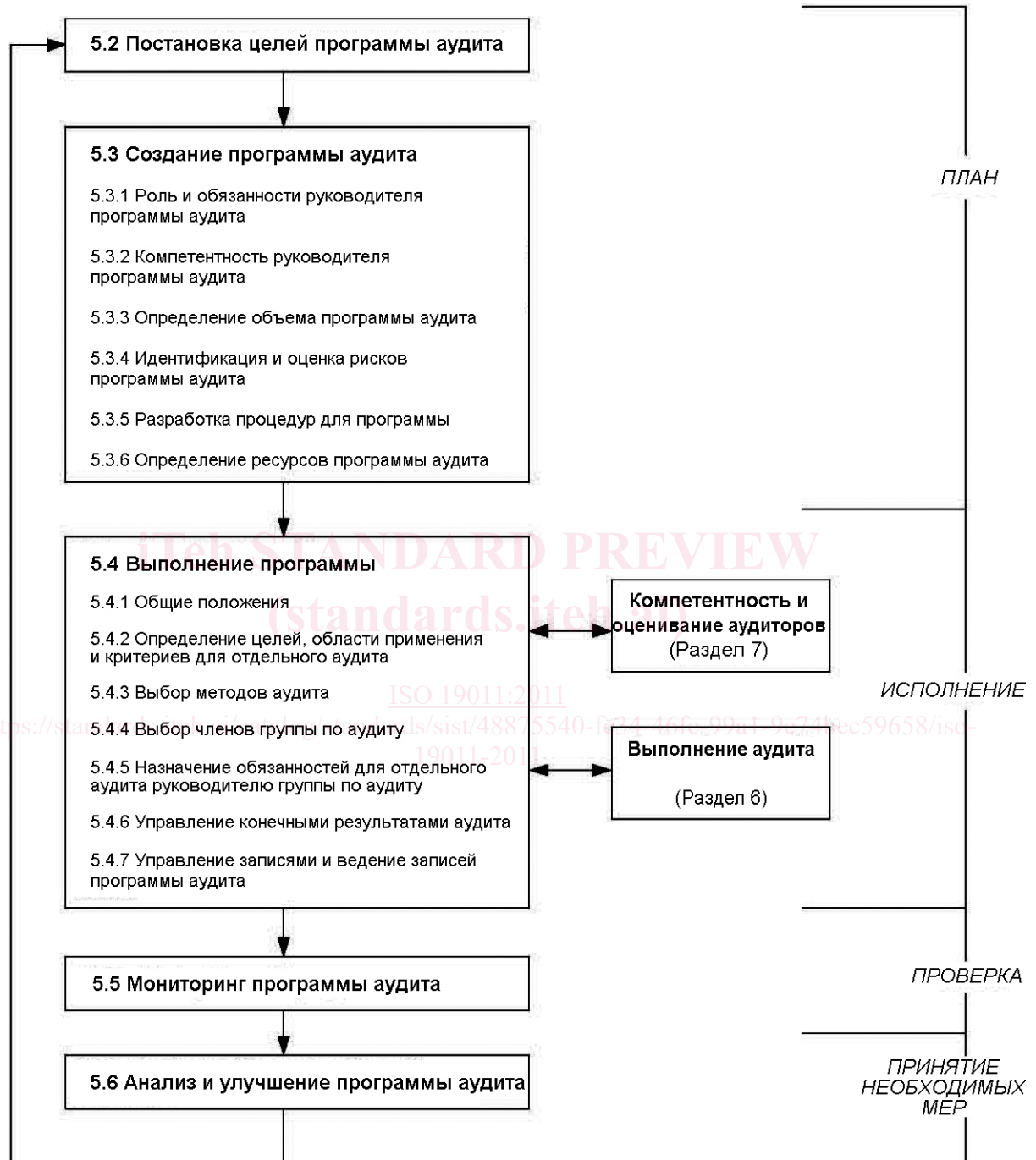
ПРИМЕЧАНИЕ Такая концепция обычно известна как аудит на основе оценки рисков. Настоящий международный стандарт не дает дополнительных указаний в отношении такого рода аудита.

Программа аудита должна включать в себя информацию и ресурсы, необходимые для организации и эффективного и результативного проведения аудита в рамках установленного времени, и может также включать следующее:

- цели программы аудита и отдельных аудитов;
- объем/количество/типы/продолжительность/место проведения/график аудитов;
- процедуры программы аудита;
- критерии аудита;
- методы аудита;
- выбор аудиторских групп;
- необходимые ресурсы, включая транспорт и жилье;
- процессы обращения с конфиденциальностью, защитой информации, вопросами здоровья и безопасности, и другими аналогичными вопросами.

Выполнение программы аудита следует контролировать и измерять, чтобы обеспечить достижение ее целей. Программу аудита следует проанализировать, чтобы идентифицировать возможные улучшения.

Рисунок 1 иллюстрирует последовательность операций для менеджмента программы аудита.



ПРИМЕЧАНИЕ 1 Этот рисунок иллюстрирует применение цикла План-Исполнение-Проверка-Действие необходимых мер в данном международном стандарте.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Нумерация раздела/подраздела относится к соответствующим разделам/подразделам данного международного стандарта.

Рисунок 1 — Схема последовательности выполнения программы аудита

5.2 Постановка целей программы аудита

Высшему руководству следует обеспечить постановку целей, чтобы определить направления планирования и проведения аудита, а также эффективное исполнение программы. Цели программы аудита должны согласовываться с политикой и целями системы менеджмента и их поддержки.

Эти цели могут быть основаны на рассмотрении следующих вопросов:

- a) приоритетов управления;
- b) коммерческих и других деловых намерений;
- c) характеристик процесса, продукции и проектов, и всех изменений к ним;
- d) требований систем менеджмента;
- e) законодательных, договорных и других требований, предъявляемых к организации;
- f) необходимости оценки поставщика;
- g) потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, включая заказчиков;
- h) уровня эффективности проверяемой организации, отражаемого в случаях отказов, аварий и или жалоб потребителей;
- i) риска для проверяемой организации;
- j) результатов предыдущих аудитов;
- k) уровня развития системы менеджмента, подвергаемой аудиту.

Примеры целей программы аудита включают следующее: <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-9e74bec59658/iso-19011-2011>

- внести вклад в улучшение системы менеджмента и ее эффективность;
- выполнить внешние требования, например, сертификацию по стандарту на систему менеджмента;
- проверить соответствие контрактным требованиям;
- убедиться в возможностях поставщика и поддерживать доверие к нему;
- определить результативность системы менеджмента;
- оценить совместимость и согласованность целей системы менеджмента с политикой системы менеджмента и с общими целями организации.

5.3 Создание программы аудита

5.3.1 Роль и обязанности руководителя программы аудита

Руководителю программы аудита следует:

- установить объем программы аудита;
- идентифицировать и оценить риски для программы аудита;
- установить обязанности по аудиту;
- создать процедуры для программы аудита;

- определить необходимые ресурсы;
- обеспечить исполнение программы аудита, включая постановку целей аудита, создание области определения и критериев отдельных аудитов, определение методов аудита и выбор аудиторской группы и оценивание аудиторов;
- обеспечить ведение соответствующих записей по программе аудита и управление этими записями;
- отслеживать, анализировать и улучшать программу аудита.

Руководителю программы аудита следует известить высшее руководство о содержании программы аудита и, там где требуется, запросить о ее утверждении.

5.3.2 Компетентность руководителя программы аудита

Руководителю программы аудита следует обладать необходимой компетентностью для эффективного и результативного управления программой и связанными с ней рисками, а также знаниями и навыками в следующих областях:

- принципы, процедуры и методы аудита;
- стандарты на системы менеджмента и нормативно-технические документы;
- деятельность, продукция и процессы проверяемой организации;
- применяемые законодательные и другие требования, имеющие отношение к деятельности и продукции проверяемой организации;
- заказчики, поставщики и другие заинтересованные стороны проверяемой организации, там где это применимо.

Руководителю программы аудита следует участвовать в соответствующей деятельности по постоянному профессиональному совершенствованию, чтобы поддерживать необходимые знания и навыки для управления программой аудита.

5.3.3 Определение объема программы аудита

Руководителю программы аудита следует определить объем программы аудита, который может меняться в зависимости от размера и типа проверяемой организации, а также от типа, функциональности, сложности и уровня развитости, степени значимости проверяемой системы менеджмента.

ПРИМЕЧАНИЕ В определенных случаях, в зависимости от структуры проверяемой организации или ее деятельности, программа аудита может включать только отдельный аудит (например, деятельность по небольшому проекту).

Другие факторы, влияющие на объем программы аудита, включают:

- цель, область и продолжительность каждого аудита и количество предполагаемых аудитов, включая действия по результатам аудита, если применяется;
- количество, значимость, сложность, схожесть и места приложения видов деятельности, подлежащей аудиту;
- факторы, влияющие на результативность системы менеджмента;