

KOMPETENTNOST I VREDNOVANJE AUDITORA

AUDITOR COMPETENCE AND EVALUATION

Belma Fakić

Univerzitet u Zenici, Institut „Kemal Kapetanović“ u Zenici
Zenica, Bosna i Hercegovina

REZIME

Povjerenje u procesu auditiranja i sposobnosti da se postignu ciljevi zavise od kompetentnosti pojedinaca uključenih u planiranje i provođenje audita. Auditori trebaju posjedovati znanje i vještine za provođenje audita. Praćenje razvoja kompetencija svakog auditora, principi za provođenje audita koji se odnose na auditore, postupci za vrednovanje i izbor internih auditora za provođenje internih provjera sistema upravljanja kvalitetom, kao i održavanje i poboljšavanje kompetentnosti auditora u akreditovanim laboratorijama na Institutu »Kemal Kapetanović« u Zenici, Univerziteta u Zenici dati su u ovom radu.

Ključne riječi: auditor, kompetentnost, vrednovanje auditora, interne provjere

ABSTRACT

Confidence in the audit process and the ability to achieve its objective depends on the competence of the individuals involved in planning and conducting the audit. Auditors need to have the knowledge and skills to conduct audits. Monitoring the development of competencies of each auditor, principles for conducting audits related to auditors, procedures for evaluation and selection of internal auditors for conducting internal audits of quality management systems, as well as maintaining and improving the competence of auditors in accredited laboratories at the Institute "Kemal Kapetanović" in Zenica, The University of Zenica are given in this paper.

Keywords: auditor, competence, evaluation of auditors, internal audits

1. UVOD

Interna provjera je pouzdan i efektivan alat u podršci provođenja zadatih ciljeva politike kvaliteta. Dobro provedena interna provjera daje informacije na osnovu kojih organizacija može djelovati kako bi poboljšala svoj sistem upravljanja kvalitetom. Provjera predstavlja sistematski, nezavisan i dokumentirani proces za pribavljanje dokaza i njihovo objektivno ocjenjivanje radi određivanja do kojeg stepena su ispunjeni kriteriji provjere. Tokom provođenja provjera prikupljaju se dokazi provjere u vidu zapisa, verificiranih izjava o činjenicama te druge informacije relevantne za provjeru. Internu provjeru provodi auditor odnosno osoba kompetentna za provođenje provjere.

Kompetentnost auditora se ogleda kroz dokazane lične karakteristike i sposobnost da se primijeni stečeno znanje i vještine.

2. PRINCIPI AUDITIRANJA

Preduslov za osiguranje rezultata provjere koji su relevantni i dovoljni auditorima koji rade nezavisno jedan od drugog da dođu do sličnih zaključaka, jeste pridržavanje principa auditiranja, a koji se odnose na auditore.

Principi auditiranja [1] zasnivaju se na:

- a) Integritetu - auditor treba svoj rad izvoditi pošteno i odgovorno, nepristrasno, te usklađeno sa svim primjenjivim zakonskim zahtjevima;
- b) Korektnom prikazivanju – auditor treba nalaze provjere i zaključke izvještavati istinito i tačno. komunikacija u toku provjere treba biti iskrena, tačna, objektivna, pravovremena, jasna i potpuna;
- c) Profesionalnoj pažnji - auditor treba biti predan prihvaćenom zadatku i sposoban da donese razumne procjene u svim situacijama tokom audita;
- d) Povjerljivost – auditor treba biti štititi informacije do kojih dođe u toku provjere;
- e) Nezavisnost - auditor treba biti nezavisan od aktivnosti koja se provjerava, te nezavisan od bilo čijeg uticaja sa strane kod donošenja zaključaka interne provjere;
- f) Pristup zasnovan na dokazu - auditor treba koristiti racionalan metod za donošenje pouzdanih zaključaka na osnovu raspoloživih informacija za koje postoje dokazi. Dokaz provjere treba biti baziran na slučajnom uzorku.

3. IZBOR ČLANOVA AUDIT TIMA

Članovi audit tima trebaju biti kompetentni za postizanje ciljeva audita i sposobni da efektivno saraduju sa osobljem auditiranog laboratorija. U cilju osiguranja kompetentnosti audit tima potrebno je identificirati znanje i vještine potrebne za postizanje ciljeva provjere. U audit tim mogu biti uključeni i auditori na obuci, koji obavljaju provjeru pod nadzorom kompetentnog auditora.

4. KOMPETENTNOST AUDITORA

Povjerenje u procesu auditiranja i sposobnosti da se postignu ciljevi zavise od kompetentnosti pojedinaca uključenih u planiranje i provođenje audita. Auditori trebaju posjedovati znanje i vještine za provođenje audita.

Vrednovanjem se utvrđuje da li je neki auditor kompetentan da obavi internu provjeru. To se utvrđuje na osnovu kriterija koji prema tački 7.3 standarda BAS EN ISO 19011 mogu biti:

Kvantitativni – obrazovanje, godine radnog iskustva, iskustvo u oblasti sistema upravljanja kvalitetom, iskustvo u internim provjerama (broj provedenih internih provjera, završenih seminara o provjerama)

Kvalitativni – osobno ponašanje, opće znanje i vještine, te specifično znanje i vještine u okviru internih provjera

Vrednovanje auditora omogućava da se identificiraju potrebe za dodatnim obučavanjem pojedinih auditora.

4.1. Postizanje kompetentnosti auditora

Kompetentnost se temelji na dokazivanju osobnog ponašanja, sposobnosti za primjenu znanja i vještina koje su stečene putem obrazovanja, radnim iskustvom, obučavanjem auditora i iskustvom stečenim učešćem na provjerama.

Znanje i vještine auditora [1] se mogu steći kombinacijom:

1. obrazovanjem i iskustvima koja doprinose razvoju znanja i vještina auditora u sistemu upravljanja kvalitetom, kao i u oblasti koja se provjerava;

2. programima obuke koji obuhvataju opće znanje i vještine auditiranja;
3. iskustvima stečenim radom na tehničkim ili stručnim položajima koji sadržavaju donošenje odluka i rješavanje problema,
4. komuniciranjem sa ostalim rukovodnim ili profesionalnim osobljem, korisnicima usluga;
5. iskustvima stečenim u provođenju audita.

4.2. Znanje i vještine za oblast sistema upravljanja kvalitetom

Znanje i vještine uključuju zahtjeve i principe specifične za sistem upravljanja, zahtjeve zakona i propisa, znanje za određene discipline povezane sa predmetom auditiranja, prirodu poslovanja, poznavanje aktivnosti za koje laboratorij posjeduje akreditaciju, principe metoda i tehnika te prinipe upravljanja rizicima.

Znanje i vještine koje se odnose na discipline i primjenu metoda, tehnika i procesa za laboratorijske aktivnosti trebaju biti dovoljni da auditoru omoguće provjeru sistema upravljanja kvalitetom, izradu izvještaja o provedenoj provjeri i donošenje odgovarajućih zaključaka audita.

Potrebno znanje i vještine se ogledaju u poznavanju:

- terminologije koja se odnosi na kvalitet, upravljanje, organizaciju, procese i proizvode, karakteristike, usklađenosti, dokumentaciju, provjeru i procese mjerenja;
- procesa vezanih za korisnike usluga, praćenje i mjerenje zadovoljstva korisnika, rješavanje prigovora;
- uloge najvišeg rukovodstva u upravljanju i ostvarivanju održivog uspjeha;
- obučenosti osoblja, kompetentnosti;
- metoda obrade rizika, analize procesa i tehnika nadzora;
- karakteristika akreditovanih laboratorijskih aktivnosti;
- odnosa sa isporučiocima usluga.

5. METODE VREDNOVANJA

U cilju osiguranja objektivnog i pouzdanog rezultata vrednovanja internih auditora, vrednovanje se provodi primjenom kombinacije više metoda vrednovanja. U Tabeli 1 date su metode vrednovanja internih auditora [1].

Table 1. Metode vrednovanja

Metoda vrednovanja	Ciljevi	Primjeri
Pregled zapisa	Potvrditi osnovne podatke o auditoru	Analiza zapisa o obrazovanju, obuci, zaposlenjima, iskustvu u auditima
Povratne informacije	Prikupiti informacije o izvodenju načinu izvođenja audita	Lične reference, mišljenja kolega, upitnici
Intervju	Vrednovati lične osobine i vještine kominuciranja	Razgovarati licem u lice
Posmatranje	Vrednovati lične osobine i sposobnost primjenjivanja znanja i vještina	Prisustvo auditu
Ispitivanje	Vrednovati lične osobine, znanje i vještine kao i njihovu primjenu	Usmeni i pismeni ispiti
Preispitivanje nakon audita	Prikupiti informacije o učinku auditora tokom aktivnosti audita (primjena i provođenje) kako bi se utvrdile njegove jake i slabe strane	Pregled izvještaja sa provjere, ček-liste, razgovori sa vođom audit tima, izvještaj o ocjeni internog auditora na obuci [2]

6. VREDNOVANJE INTERNIH AUDITORA

Vrednovanjem internih auditora se utvrđuje da li je neki auditor kompetentan da obavi internu provjeru. Primjer liste kriterija za ocjenu internog auditora [3] dat je u tabeli 2.

Tabela 2. Kriteriji za ocjenu internog auditora

		Područja kompetentnosti	Ocjena			Metoda evaluacije	
			a	b	c		
Kvantitativni kriteriji		Nivo obrazovanja				<i>Pregled-presipitivanje zapisa</i>	
		Ukupno radno iskustvo					
		Radno iskustvo u oblasti QMS-a					
		Broj provedenih internih provjera					
		Učešće na seminaru o auditima					
Kvalitativni kriteriji		Osobno ponašanje					
		Opće znanje i vještine					
		Specifično znanje i vještine vezano za provođenje internog audita					
Kvalitativni kriteriji Specifično znanje i vještine vezano za provođenje interne provjere	Principi interne provjere, procedure i metode	Primjenjuje principe, procedure i metode interne provjere					<i>Povratne informacije</i> <i>Posmatranje</i> <i>Naknadni pregled izvještaja o internoj provjeri i ček liste</i>
		Planira i efektivno organizuje rad					
		Postupa prema planiranom vremenskom rasporedu					
		Određuje prioritete i fokusira se na značajne stvari (značajna pitanja)					
		Skuplja informacije kroz efikasne intervjue, slušanje, posmatranje i pregled dokumenata, zapisa i podataka					
		Razumije prikladnost i posljedice korištenja tehnike uzorkovanja za audiranje					
		Provjerava relevantnost i tačnost prikupljenih informacija					
		Potvrđuje dostatnost (dovoljnost) i primjerenost dokaza audira za potporu nalaza interne provjere i zaključaka					
		Primjenjuje radne dokumente za zapisivanje aktivnosti interne provjere					
		Dokumentira nalaz interne provjere i priprema odgovarajući izvještaj sa provedene interne provjere					
	Procjenjuje faktore koji mogu utjecati na pouzdanost nalaza interne provjere i zaključaka						
	Čuva tajnost i sigurnost informacija, podataka, dokumenata i zapisa						
	Komunicira učinkovito, usmeno i pismeno						
	Sistem upravljanja i referentni dokumenti	Primjenjuje odgovarajući standard za sistem upravljanja ili druge dokumente koji se koriste kao kriteriji za internu provjeru				<i>Naknadni pregled izvještaja o internoj provjeri i ček liste</i>	
		Primjenjuje norme za sistem upravljanja od strane auditiranog tijela					
		Prati i razumije interakciju između komponenti sistema upravljanja					
		Prepoznaje hijerarhiju referentnih dokumenata					
	Organizacija	Primjenjuje referentne dokumente na različite situacije				<i>Naknadni pregled izvještaja o internoj provjeri i ček liste</i>	
		Prati i razumije tip organizacije, upravljanje, veličinu, strukturu, funkcije i odnose u organizaciji					
		Razumije opće poslovanje i upravljanje, procese i srodne terminologije, uključujući planiranje					
		Razumije upravljanje osobljem					

7. ZAKLJUČAK

Veoma je važno održavanje i poboljšavanje znanja i vještina kompetentnih auditora, koje se može postići na razne načine: obučavanjem, dodatnim radnim iskustvom, prisustvom na sastancima Odbora za kvalitet, kao i na redovnim sastancima u laboratoriju, raznim seminarima i konferencijama, redovnim učestvovanjem u internim provjerama sistema upravljanja kvalitetom.

Najbolji način sticanja dodatnog znanja i iskustva u oblasti internih provjera je svakako učešće u internim provjerama, gdje se auditorima pruža mogućnost da dokažu svoje sposobnosti. Auditori koji trebaju dodatnu obuku učestvuju u provjerama uz nadzor kompetentnih auditora i na taj način stiču nova znanja iz oblasti internih provjera, što svakako doprinosi poboljšavanju već stečenog znanja iz ove oblasti.

8. REFERENCES

- [1] Standard BAS EN ISO 19011:2015: Smjernice za auditiranje sistema upravljanja
- [2] Procedura PIKK8-08-01: Interne provjere, izdanje 3 od 03.02.2021.
- [3] Procedura PIKK8-08-02: Vrednovanje internih auditora, izdanje 2 od 03.02.2021.

