



**Správa železniční geodézie Praha**

# Popis procesu

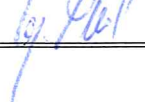
## Interní audit

### PP 06

**Změna č.4**

**Účinnost od 01.03.2014**

**Č.j. 667/2014 SŽG PHA**

	FUNKCE	JMÉNO	DATUM	PODPIS
Zpracoval:	QM	Ing. Petr Hůla	26.2.2014	
Ověřil:	PVK	Ing. Pavel Průcha	26.2.2014	
Schválil:	Ředitel	Ing. Ondřej Červenka	26.2.2014	



# 1 ÚČEL A ROZSAH PLATNOSTI

## 1.1 ÚČEL PROCESU

Cílem tohoto procesu je sjednocení postupů a činností při plánování, organizování, provádění a vyhodnocování interních auditů.

Tento proces popisuje:

- plánování interních auditů;
- požadavky na auditory;
- zásady provádění auditů;
- vyhodnocování auditů.

Tento proces popisuje plánování a provádění interních auditů v rámci SŽG Praha a týká se kapitoly 8.2.2 Interní auditů a ISO 19011.

## 1.2 ROZSAH PLATNOSTI

Tento proces je platný pro všechny organizační složky SŽG Praha a je realizován všemi zainteresovanými pracovníky.

## 1.3 ROZSAH ZNALOSTÍ

Funkce	Znalost
Ředitel SŽG	úplná
vedoucí oddělení, odboru	informativní
vedoucí pracoviště	úplná
PVK	úplná
QM	úplná
IA	úplná

## 1.4 PŘEHLED POJMŮ A ZKRATEK

Zkratka	Popis	Zkratka	Popis
QMS	Systém managementu kvality	HW	Hardware
PVK	Představitel vedení pro kvalitu	SW	Software
QM	Quality Manager	O	Originál dokumentu
IA	Interní auditor	E	Elektronická kopie

**Audit** - systematický, nezávislý a dokumentovaný proces pro získání důkazu z auditu a pro jeho objektivní hodnocení s cílem stanovit rozsah, v němž jsou splněna kritéria auditu.

**Interní audit**, někdy nazývané audit první stranou jsou prováděny samotnou organizací nebo jejím zastoupením pro přezkoumání systému managementu nebo k dalším interním účelům. Interní audit mohou být základem pro vlastní prohlášení shody vydané samotnou organizací. V mnoha případech, zejména v malých organizacích, může být nezávislost prokazována vyloučením odpovědnosti za auditovanou činnost nebo vyloučení předpojatosti nebo konfliktu zájmů.

**Externí audit** zahrnují audit prováděné druhou a třetí stranou. Audit prováděné druhou stranou provádějí strany, které mají zájem na organizaci, např. zákazníci nebo jiné osoby z jejich pověření. Audit třetí stranou jsou prováděny nezávislými auditorskými organizacemi, jako jsou dozorové orgány nebo organizace poskytující certifikaci.

**Kritéria auditu** - soubor politik, postupů nebo požadavků používaných jako základ, se kterým se porovnávají důkazy z auditu.

**Důkazy z auditu** - záznamy, konstatování skutečnosti nebo jiné informace, které souvisejí s kritérii auditu a jsou ověřitelné. Důkazy z auditu mohou být kvalitativní nebo kvantitativní.

**Zjištění z auditu** - výsledky hodnocení shromážděných důkazů z auditu podle kritérií auditu. Zjištění z auditu indikují shodu nebo neshodu.

**Závěr z auditu** - výstup z auditu po zvážení cílů auditu a všech zjištění z auditu.

**Klient auditu** - organizace nebo osoba žádající o audit.

**Auditovaná organizace** - organizace, v níž se provádí audit.

**Auditor** - osoba provádějící auditu.

**Tým auditorů** – jeden nebo více auditorů, kteří provádějí audit, podporovaných v případě potřeby technickými experty. Jeden auditor z týmu auditorů je jmenován vedoucím týmu auditorů. Tým auditorů smí zahrnovat i auditory v přípravě.

**Technický expert** – osoba, která poskytuje týmu auditorů specifické znalosti nebo odborné posudky. Specifické znalosti nebo odborné posudky jsou ty, které souvisí s organizací, procesem nebo s činností, která má být auditována, nebo jazykem nebo kulturními zvyklostmi. Technický expert nejedná v týmu auditorů jako auditor.

**Pozorovatel** – osoba, která doprovází tým auditorů, ale neprovádí audit. Pozorovatel není součástí týmu auditorů a neovlivňuje provádění auditu. Pozorovatel může být z auditované organizace, dozorového orgánu nebo další zainteresované strany, která dohlíží na audit.

**Průvodce** – osoba, která pomáhá týmu auditorů a je jmenována auditovanou organizací.

**Program auditů** – sestavení souboru nebo více auditů naplánovaných pro určitý časový rámec a zaměřených na specifický účel.



**Předmět auditu** - rozsah a vymezení auditu. Předmět auditu obvykle zahrnuje popis fyzických míst, organizačních jednotek, činnosti a procesu a rovněž časový rozsah auditu.

**Plán auditu** - popis činností a uspořádání organizace auditu.

**Riziko** – vliv nejistoty na cíle

**Kompetence** – schopnost aplikovat znalosti a dovednosti s cílem dosahovat zamýšlených výsledků. Tato schopnost předpokládá vhodné uplatnění osobního chování v rámci procesu auditu.

**Shoda** – splnění požadavku.

**Neshoda** – nesplnění požadavku.

**Systém managementu** – systém pro stanovení politiky a cílů a k dosažení těchto cílů.

## 2 ODPOVĚDNOSTI

### 2.1 VLASTNÍK PROCESU

Vlastníkem procesu ve smyslu požadavků normy ISO 9001 je PVK.

### 2.2 ODPOVĚDNOSTI

Odpovědnosti k rozhodujícím činnostem v rámci tohoto procesu jsou stanoveny v bodu 3.6. Průběh procesu. Odpovědnosti k dílčím činnostem jsou stanoveny v navazující dokumentaci.

Správcem tohoto dokumentu je QM.

## 3 POSTUP

### 3.1 VSTUPY A VÝSTUPY PROCESU

Vstupní informace	Termín, cíle a rozsah interního auditu
	Složení auditorského týmu
Výstupní informace	Program interních auditů
	Plán interního auditu
	Zpráva z interního auditu

### 3.2 VAZBY NA JINÉ PROCESY

Je řídicím procesem napříč všemi dalšími procesy.

### 3.3 ZDROJE PROCESU

Personální	interní auditoři, techničtí experti
Informační	MS Office
Finanční	Náklady na vzdělávání interních auditorů Náklady na cestovné interních auditorů
Materiální	kancelářské potřeby, HW

### 3.4 IDENTIFIKACE PROCESU

Identifikační znaky používané v rámci tohoto procesu:

- číslo auditu
- auditovaná OJ, pracoviště
- složení týmu auditorů
- ZON zjištěných při interním auditu

Dokumenty a Záznamy tohoto procesu nesou identifikaci 06.

### 3.5 MONITORING PROCESU

#### A. KONTROLY PROCESU

Předmětem kontroly v procesu je:

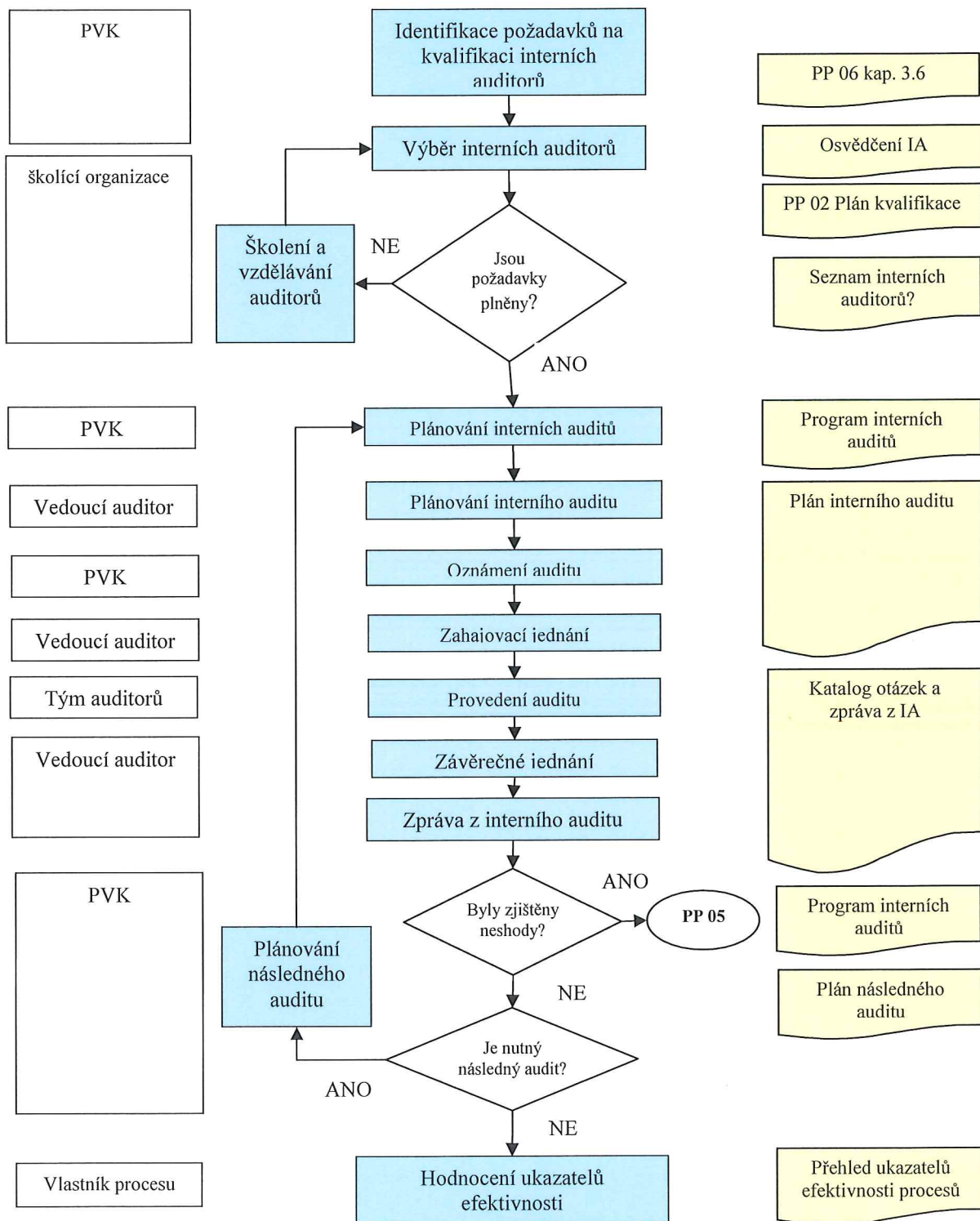
- způsobilost interních auditorů
- plnění programu interních auditů
- zjištění z interních auditů
- hodnocení interních auditorů

#### B. UKAZATELE EFEKTIVNOSTI PROCESU

Jako ukazatele efektivity procesu interních auditů jsou:

- procento plnění programu interních auditů

### 3.6 PRŮBĚH PROCESU





**Identifikace požadavků na kvalifikaci interních auditorů**

Interní audity provádí auditori splňující tyto požadavky na kvalifikaci, zkušenosti a dovednosti interních auditorů:

- minimálně středoškolské vzdělání v oboru;
- minimálně 2 roky praxe v oboru, v případě VŠ 1 rok;
- znalost procesů QMS a zásad plánování;
- znalost organizace auditované OJ;
- znalost dokumentace QMS a zásad vedení záznamů o kvalitě.

Auditoři mají znát a dodržovat zásady auditování, které napomáhají tomu, aby auditori nezávisle na sobě docházeli za podobných okolností k podobným závěrům z auditu.

- a) Etické chování: základ profesionality. Při provádění interních auditů je základem důvěryhodnost, jednotnost, důvěrnost a diskrétnost.
- b) Spravedlivé prezentování: povinnost podávat pravdivé a přesné zprávy. Zjištění z interního auditu a zprávy z interního auditu mají pravdivě a přesně odrážet činnosti při interním auditu. Rozdíly v názorech mezi auditorem a auditovaným zaznamenává auditor do zprávy z interního auditu.
- c) Povinnost profesionálního přístupu: pečlivost a správný úsudek. Pečlivost auditorů je v souladu s důležitostí jejich úkolu a s důvěrou. Důležitá je odborná způsobilost a znalost auditovaných procesů.
- d) Nezávislost: základ pro nestrannost a objektivitu závěrů z auditu. Auditor má být nezávislý na činnosti, kterou audituje, nemá být zaujatý a nesmí se dostat do střetu zájmů. Auditor musí být objektivní, aby zajistil zjištění a závěry výlučně na důkazech.
- e) Průkaznost: racionální metoda pro dosažení spolehlivých a reprodukovatelných závěrů z auditů. Důkazy z auditu musí být ověřitelné a založené na vzorcích dostupných informací. Přiměřené použití vzorkování informací souvisí s jejich důvěryhodností pro uvedení do závěrů z interních auditů.

**Výběr interních auditorů**

Auditoři jsou vybíráni z řad zkušených zaměstnanců SŽG. Interní auditory navrhuje PVKa jmenuje je Ředitel SŽG. PVK eviduje auditory v Seznamu funkcí.

**Školení a vzdělávání interních auditorů**

Interní auditori jsou školeni ze zásad auditování držitelem certifikátu QA dle EOQ. V případě novelizace normy ISO 1901 „Směrnice pro auditování systémů managementu „by byli doškoleni.

V případě, že auditor v průběhu jednoho roku nebyl součástí týmu auditorů, kteří prováděli audit, musí absolvovat školení nebo interní audit s jiným auditorem.

**Plánování interních auditů**

Interní audity slouží k posuzování silných a slabých stránek QMS, k ověření, že postupy a činnosti související s realizací oprav a údržby zabezpečují požadavky a očekávání zákazníka a jsou v souladu s požadavky normy ISO 9001.

Interní audit je nástrojem pro nezávislé posuzování procesů a

činností a získávání důkazů o tom, že jsou splněny existující požadavky QMS a je prováděn tak, aby byly jednou ročně prověřeny všechny činnosti v QMS.

Interní audit hodnotí také soulad dokumentace s prováděnými činnostmi a jejich efektivnost a účinnost.

Odezvou na výsledky, zjištěné při interních auditech jsou přijímaná opatření ke zlepšování.

Plánované interní audity se provádějí jednou ročně podle programu interních auditů, který zpracovává a schvaluje PVK. Při každém interním auditu jsou prověřovány ty funkce a činnosti související s QMS, které jsou schváleny v programu interního auditu a to tak, aby v průběhu roku byly prověřeny všechny funkce a činnosti.

Z přezkoumání systému managementu může vzniknout požadavek na provedení mimořádných interních auditů nad rámec již plánovaných interních auditů. U těchto mimořádných interních auditů jsou prověřovány ty funkce a činnosti, které jsou vedením požadovány. Mimořádné interní audity provádí v případě potřeby jeden z interních auditorů.

#### Plánování interního auditu

Auditor, určený v programu interních auditů zpracovává podle pokynů PVK plán interního auditu, který schvaluje PVK. Nejméně 2 týdny před uskutečněním interního auditu.

Příprava auditorů může zahrnovat:

- studium dokumentace a podkladů;
- seznámení s výsledky předchozích auditů;
- seznámení s přijatými opatřeními k nápravě;
- přípravu kontrolního listu – je-li pro auditora nutný.

#### Oznámení interního auditu

PVK informuje auditovanou jednotku o termínu auditu a předává ji schválený plán interního auditu. Auditovaná jednotka připraví dokumentaci a zajistí přítomnost osob odpovědných za auditované činnosti.

#### Zahajovací jednání

Činnosti při interním auditu zpravidla jsou:

- zahájení
- přezkoumání dokumentace
- provádění auditu podle programu auditu
- příprava závěru
- závěr
- příprava, schválení a distribuce zprávy z interního auditu

Vedoucí auditor (auditor) zahájí interní audit s vedoucími zaměstnanci prověřovaných oblastí. Seznámí je s cílem a rozsahem auditu a upřesní si vzájemně časový průběh a pořadí prověřovaných oblastí a přítomnost odpovědných osob.

#### Provedení auditu

Auditor posuzuje průběh interního auditu, komunikuje s auditovanými osobami a je-li to vhodné, využívá připravené otázky v kontrolním listu, který si může připravit.

Důkazy, které naznačují okamžité a významné ohrožení (např. bezpečnosti, životního prostředí nebo jakosti) oznamuje auditor bez prodlení PVK a ten přijímá vhodná opatření.

Auditor shromažďuje a ověřuje informace, které zaznamenává, zejména zjištění, poznatky, sporné otázky a nejasnosti, důkazy, jména pracovníků, názvy pracovišť, čísla dokumentů



tak, aby byly srozumitelné i pro jiného auditora. Důkazem z interního smějí být pouze ověřitelné informace a zakládají se na vzorcích dostupných informací. Z toho důvodu existuje při auditování prvek nejistoty a auditor musí při hodnocení důkazů tuto nejistotu zohlednit.

Zdrojem informací při interním auditu mohou být:

- pohovory s pracovníky a dalšími osobami
- pozorování činností a okolního pracovního prostředí a podmínek
- dokumenty jako jsou politika a cíle kvality, plány, postupy, normy, instrukce, výkresy, smlouvy, objednávky apod.
- záznamy, zápisy z porad, zprávy z auditů, výsledků monitorování a měření
- shromažďování dat, analýzy a ukazatele dosahované úrovně
- zprávy z jiných zdrojů, jako je zpětná vazba od zákazníka, informace vnějších stran a hodnocení dodavatelů
- počítačové databáze a soubory v počítačích

Zásady pohovorů s pracovníky:

- pohovory vést s osobami na úrovních a ve funkcích, jež vykonávají auditované činnosti
- pohovory vést během pracovní doby a je-li to vhodné, přímo na pracovišti osoby, s níž je pohovor prováděn
- vést je tak, aby se osoba, s níž je veden pohovor cítila uvolněně jak před, tak i během pohovoru
- vysvětlit důvod pohovoru a jakýchkoliv poznámek
- pohovor lze zahájit požádáním příslušné osoby o popis její práce
- neměly by být kladeny otázky, které ovlivňují odpověď
- v závěru pohovoru poděkovat za účast na společné práci

Důkazy z interního auditu mají být hodnoceny podle stanovených kritérií a zjištění z interního auditu mohou udávat shodu, nebo neshodu se stanovenými kritérii. Je-li to cílem interního auditu, mohou se identifikovat příležitosti ke zlepšování.

Údaje, zjištěné při auditu zaznamenává auditor do záznamu auditora nebo kontrolního listu.

#### Závěrečné jednání

Příprava závěrů z IA zahrnuje:

- přezkoumání zjištění a informací shromážděných během interního auditu ve vztahu k cíli interního auditu;
- odsouhlasení závěrů s uvážením nejistoty spojené s interním auditem;
- příprava doporučení, pokud je to specifikováno v cílech interního auditu.

Závěry z interního auditu se mohou zaměřit na:

- rozsah výsledků shody QMS s kritérii interního auditu;
- shoda aktuální dokumentace s prováděnými činnostmi;
- efektivní uplatňování, udržování a zlepšování procesů v QMS;
- plnění požadavků předpisů, technologických postupů a legislativy.

Interní audit ukončí auditor závěrečným jednáním s vedoucím auditované oblasti, případně s osobami odpovědnými za příslušné činnosti.

V závěru auditor prezentuje zjištění a závěry z interního auditu

tak, aby byly pro auditované osoby srozumitelné a aby s nimi souhlasili a dohodli, pokud je to vhodné, časový rámec opatření k nápravě, případně preventivních opatření. Auditor musí dbát na to, aby zjištění byla správně pochopena. Nejlepším kontrolním mechanismem je, když auditovaný reaguje i návrhem možných řešení s jejich časovým harmonogramem.

#### Zpráva z interního auditu

Z každého interního auditu zpracovává auditor „zprávu z interního auditu, kterou předává PVK do 2 týdnů po provedení auditu.

Zpráva z interního auditu je přezkoumávána vedením, záznam z přezkoumání je v závěru Zprávy z interního auditu.

Neshody, zjištěné při interních auditech zaznamenává elektronicky auditor v ZON (na SKŘ). Ty jsou také uvedeny ve zprávě z auditu, která je předána PVK.

PVK odpovídá za to, aby odpovědní pracovníci navrhli opatření k nápravě nebo preventivní opatření, které přezkoumává a schvaluje.

Následné ověření účinnosti přijatých opatření k nápravě nebo preventivních opatření provádí PVK nebo jím určený vedoucí pracovník ve stanoveném termínu.

#### Plánování následného auditu

V případě zjištění neshod rozhodne PVK, zda bude ověření účinnosti přijatých PO/NO provedeno podle ZON nebo formou následného auditu. V případě následného auditu doplní termín auditu v programu interních auditů a určený auditor zpracuje plán auditu. Další postup je stejný jako u plánovaných auditů.

#### Hodnocení ukazatelů efektivnosti

Hodnocení provádí PVK v programu interních auditů a formou přezkoumání zprávy z interního auditu s ohledem na splnění plánu a cílů interního auditu. Přezkoumání účinnosti interních auditů a opatření k nápravě provádí vedení společnosti jednou ročně při přezkoumání systému managementu.

## 4 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

Dokumenty související s tímto procesem jsou v aktuální formě uvedeny v Seznamu dokumentů.

Záznamy spojené s tímto procesem jsou uvedeny v Seznamu záznamů a jejich řízení.

## 5 PŘÍLOHY

Neobsazeno.

## ZÁZNAM O ZMĚNÁCH

Číslo	Účinnost od	Obsah	Datum	Opravit
1	15.2.2008	změna č. 1	15.2.2008	Ing. Šíp
2	19.2.2009	aktualizace PP v souvislosti s přechodem na SZDC	16.2.2009	Ing. Šíp
3	1.4.2011	aktualizace části 1, 2, 3	28.3.2011	Ing. Hůla
4	1.3.2014	aktualizace části 1.4	26.2.2014	Ing. Hůla
5				
6				
7				
8				
9				
10				

## ROZDĚLOVNÍK

Vytištěný a podepsaný originál tohoto dokumentu se nachází u QM.

**O účinnosti a o umístění elektronické podoby tohoto dokumentu byli prostřednictvím e-mailu informováni:**

- Ředitel SZG Praha,
- vedoucí pracoviště v Praze,
- vedoucí pracoviště v Plzni,
- vedoucí pracoviště v Českých Budějovicích,
- vedoucí pracoviště v Ústí nad Labem,
- vedoucí pracoviště v Pardubicích,
- vedoucí odboru centrální dokumentace,
- vedoucí oddělení servisních činností.

Ostatní pracovníci seznámeni s dokumentem na poradě.

## ZÁZNAM O PROVEDENÝCH REVIZÍCH DOKUMENTU

Číslo	Datum	Závěr	Provedl	Podpis
1				
2				
3				
4				
5				