

CYBERAUDIT METHOD IN QUALITY SYSTEM AUDIT

KIBERAUDITA METODE KVALITĀTES SISTĒMAS AUDITĀ

I.Caune

Atslēgas vārdi: kvalitāte, kvalitātes sistēma, kvalitātes audits
Key words: quality, quality system, quality audit

Ievads

Kvalitātes sistēmu audits ir praktisks un noderīgs uzņēmuma vadītāja instruments, ar kuru var novērtēt kvalitātes sistēmas darbību un piemērotību, identificēt problēmas uzņēmuma procesos un, galvenais, - noskaidrot pilnveidošanās iespējas. Ja uzņēmumā ir izveidota un sertificēta kvalitātes vadības sistēma atbilstoši standartam ISO 9001, tad par audita kritēriju pieņem standarta nosacījumus. Auditā izvērtē, kā standarta nosacījumi izpildīti uzņēmuma izveidotajā kvalitātes sistēmas dokumentācijā, gan reālajās norisēs, īstenojot uzņēmuma pamatprocesus.

Ja uzņēmums ir izveidojis un dokumentējis vadības sistēmu, kuru nosauc par kvalitātes sistēmu, tad neatkarīgi no tā, vai šī sistēma ir veidota saskaņā ar standartu ISO 9001:2000 vai citādi, tās pilnīgumu un lietderību var novērtēt ar kādu noteiktu uzraudzības metodoloģiju, kas pēc savas būtības ir kvalitātes audits.

Kvalitātes sistēmas audits kā jēdziens ir izveidojies salīdzinoši nesen (ISO 10011-1:1990 "Guidelines for auditing quality systems"); kvalitātes audits kā formāla rīcība ir izveidojies un attīstījies pēdējos desmit gados.

Tradicionāli auditu īsteno, trīs rīcībās – iepazīšanās ar auditējamās organizācijas kvalitātes sistēmas dokumentāciju, intervijas ar auditējamās organizācijas darbiniekiem, kuru rīcības var tieši ietekmēt ražoto produktu vai sniegto pakalpojumu kvalitāti un darba apstākļu un norišu novērošana. Tā veiktais audits ir pierādījis savu piemērotību, tomēr attīstoties un paplašinoties informācijas tehnoloģijai, to iespējams sekmīgi pielietot arī kvalitātes sistēmu auditā.

Kas kiberaudits?

Jēdziens "cyber audit" – kiberaudits vai tagad arī e-audits vēl nav plaši pazīstams. Terminu "kiberaudits" lieto, lai apzīmētu auditu, ko veic, sazinoties ar auditējamo ar datoru tīklā ar elektroniskiem saziņas līdzekļiem.[1.]

Kiberauditā:

- auditors un auditējamais ir telpiskā nošķirti
- auditors var piekļūt auditējamā datorsistēmai.

Kādos gadījumos to lietderīgi izmantot?

Kiberaudits ir īpaša rīcība, kur auditoram nav tiešas saziņas iespēja ar auditējamo; auditors nevar klātienē novērtēt produktu atbilstību vai sniegto pakalpojumu kvalitāti. Kiberaudits tādejādi ir

piemērojams tad, "produkts" ir "netaustāms", bet to var aplūkot un izvērtēt, auditējamā datorsistēmā. Tādi ir, piemēram, ir projekti, dokumenti, kā arī programmatūra u.t.l.

Kiberaudita īstenošanas iespējas

Kiberaudita īstenošana ir saistīta ar vairākiem būtiskiem nosacījumiem; rakstā aplūkoti divi no tiem – tehniskie un psiholoģiskie apstākļi.

Lai pieslēgtos auditējamā datorsistēmai, auditoram jānodrošina pieeja auditējamā datoram un auditējamai dokumentācijai tajā.

No psiholoģiskā viedokļa raugoties, pirmajā audita reizē auditējamais (ES) auditoru (VINŠ) uzskata par "nezināmo", un ka šis "VINŠ kaut kādā veidā apdraud manu ES". Pēc auditora uzrunas un pirmajiem teikumiem auditējamā izjūtas mainās - "ES redzu un izprotu, kā VINŠ apdraud manu ES". Līdz ar to nepazīstamais vairs nav tik nezināms, un auditējamais psiholoģiski noskaņojas noteiktām rīcībām. Ja saruna ar auditējamo nav iespējama un saziņa notiek rakstiski datorā, tad izpaliek auditējamā izjūtu maiņa.

Gandrīz katram praktizējošam auditoram vismaz reizi ir bijusi situācija, kura raksturojama tā : "Audita noslēgumā darbinieki paziņo – "mēs jau nezinājām, kas tas ir, un gaidījām kaut ko briesmīgāku". Ne jau audits pats par sevi ir kaut kas šausmīgs, bet briesmīga ir sajūta, ka auditējamais nezin, kas īsti ir gaidāms auditā.

Plānojot kiberauditu, jāparedz sazināšanās iespēja ar auditējamo, - ja nav iespējams citādi, tad vismaz pa tālruni pirms audita. Nedarot to, kiberaudita efektivitāte var ievērojami samazināties, kā arī auditējamā attieksme pret auditu var izrādīties noraidoša.

Kiberaudits – plānošana, īstenošana un paziņošana

Kiberauditu sākotnēji plāno - apsverot iespējamo audita gaitu, vērtība ir jāveltī virknei jautājumu:

- Audita kritēriji (standarti, normatīvi, līgumi u.c.).

Audita kritēriji ir dokumentēts auditora darba novērojumu un nolēmumu pamatojums. Par audita kritērijiem parasti pieņem vispār atzītus nosacījumus, kurus uzņēmums ir apņēmis ievērot. Starptautiskie vai nacionālie standarti, normatīvie dokumenti, labo un izcilo prasmju norādījumi u.c. dokumentācija, ko izmanto organizācijas darbībā. Kvalitātes sistēmas auditā kritērijus nosaka standarts ISO 9001 un atbilstoši tam izstrādātā dokumentācija.

- Auditējamais sistēmas elementa/ procesa apjoms.

Pirms audita uzsākšanas precīzi jānosaka, kura daļa no kopējās sistēmas tiks izvērtēta. Jo precīzi nosakot auditējamā procesa apjomu, auditori var koncentrēt uzmanību uz interesējošiem jautājumiem.

- Auditējamā sistēmas elementa/procesa īpašnieks.

Auditējamā procesa īpašnieka noteikšana sniedz informāciju par procesu vadības organizāciju uzņēmumā, raksturojot to no atbildības un pilnvaru viedokļa. Procesu īpašnieks nepieciešamības gadījumā var sniegt arī kompetentu informāciju gadījumos, ja auditoram audita gaitā rodas neskaidrības..

- Dokumentācija, kas nosaka auditējamā procesa norises kārtību (t.sk. dokumentācija rīcībai neatbilstošas procesa norises gadījumā, korektīvo un preventīvo rīcību norises kārtība).

Uzņēmuma dokumentācija kalpo par vienu no audita kritērijiem, ko auditori izmanto kā atskaites punktu. Auditā tiek noskaidrota procesa norises atbilstība dokumentētajai kārtībai.

- Dokumentācija, kas sniedz pierādījumus par procesa norises atbilstībām/ neatbilstībām, saražoto produktu atbilstību/ neatbilstību un rīcību neatbilstību gadījumā.

No produktu kvalitātes viedokļa svarīga uzņēmuma dokumentācija ir tā, kas ir saistīta ar apliecinājumiem par produkta pieņemšanu/noraidīšanu, izmaiņu izdarīšanu un apstiprināšanu.

- Auditējamā ražotais produkts.

Lai piemērotu kiberaudita metodi, auditoram ir jābūt pārliecinātam, ka šīs metodes piemērošana būs efektīva un audita rezultāti sniegs iespēju uzņēmumam uzlabot esošo sistēmu. To varēs izdarīt tādā gadījumā, ja ražotais produkts ir "netaustāms". Ja uzņēmuma ražotais produkts ir komplekss, un tas ietver gan "netaustāmus", gan "taustāmus" elementus, tad auditoram sadarbībā ar auditējamo ir precīzi jādefinē, kura procesa produkta auditēšanā būs lietderīgi piemērot kiberaudita metodi.

- Audita laiks un norises ilgums.

Salīdzinot ar tradicionālo auditēšanas metodi kiberaudita gadījumā var sagaidīt, ka audita laiks tiek ievērojami ietaupīts. Neskatoties uz to, auditoram ir jāplāno audita norisei nepieciešamais laiks. Tas sekmē auditora un auditējamā efektīvas saziņas veidošanos.

- Audita norises kārtība un nosacījumi, kā rīkoties neskaidrību gadījumos.

Auditoram ir jāierosina audita norises kārtība, ar ko tiek iepazīstināts arī auditējamais. Pirms audita uzsākšanas ieteicams informēt auditējamo par rīcībām neskaidrību un domstarpību gadījumā.

- Audita rezultātu apkopošana un rezultātu paziņošana auditējamam.

Auditoram pirms audita uzsākšanas ir jānolemj par audita rezultātu apkopošanu un veidu, kā rezultātus saņems auditējamais.

- Apņemšanās ievērot konfidencialitāti.

Apņemšanās ievērot konfidencialitāti ir neatņemama prasība, kas jāievēro auditoram. Līdz ar to pirms auditējama ir nodrošinājis auditoram pieeju savai dokumentācijai, auditoram ir jāapliecina, ka redzētā informācija netiks izpausta trešajām personām.

Pēc tam, kad ir gūtas atbildes uz minētajiem jautājumiem, auditori sagatavo audita plānu, kurā norāda:

- 1) auditējamo sistēmas elements/process un apjoms
- 2) audita kritēriji
- 3) auditā izmantojamo dokumentāciju
- 4) audita laiku un norises ilgums

5) audita rezultātu paziņošana.

Audita plānu auditējamam var iesniegt elektroniski, izmantojot E- pastu. Iesniedzot audita plānu, auditoram būtu jāaicina auditējamais apstiprināt iesniegto plānu, lai novērstu jebkādas domstarpības audita laikā.

Lai iepazīstinātu auditējamos ar audita norisi, precizētu neskaidros jautājumus un nodibinātu abpusēji labvēlīgas attiecības, auditu uzsāk ar atklāšanas sanāksmi jeb ievadsarunu. Kiberaudita laikā ievadsarunu var organizēt ar tālruņa palīdzību vai E-pasta starpniecību, kas, neskatoties uz ērtību un ātrumu, nevar nodrošināt to savstarpējās saikni, kas rodas auditējamam un auditoram esot vienā telpā.

Audita laikā auditors atrodas savā darba vietā pie datora un pieslēdzas auditējamā datoram. Lai veiktu savu pamatuzdevumu – izvērtētu sistēmas atbilstību un efektivitāti, kā arī noteiktu iespējas uzlabojumiem, auditors kiberauditā veic auditējamā dokumentācijas pārbaudi, kā arī pārlicinās, vai pieejamie “netaustāmie” auditējamā gala produkti ir atbilstoši paredzētajam (kā to paredz līgums ar pasūtītāju vai produkta specifikācija, kuriem arī tiek nodrošināt pieeja). Bieži produkta īstenošanai ir vairāki posmi, un katra posma noslēgums ir aplūkojams kā noteikts starpprodukts. Līdz ar to auditors var izsekot arī produkta izstrādes gaitai, redzēt, vai tiek ievēroti starpproduktu pieņemšanas kritēriji un kā notiek izmaiņu vadība.

Lai kiberaudita piemērošana būtu lietderīga, auditējamai personai ir jāapliecina, ka informācija, kas ir pieejama auditējamā datorā ir spēkā esoša un uzņēmumā apritē nav citi dokumenti, kas ir attiecināmi uz auditējamo procesu/produktu un ir būtiski objektīvas informācijas iegūšanai.

Audita laikā auditoram var rasties jautājumi, kurus nepieciešams noskaidrot pirms tālākas audita darba virzības. Lai to izdarītu, sazināšanās ar auditējamo var notikt ar E-pasta starpniecību vai izmantojot tālruni.

Praktiski par kiberauditu uzskata arī tādu auditu, kad auditors un auditējamais strādā videokonferences režīmā. Tādā gadījumā kiberaudits pietuvinās tradicionālajam auditam, bet to neaizstāj. Arī videokonferences režīmā organizētu auditu nevar veikt, lai pārlicinātos par sistēmas darbību ražošanas iecirknī, novērotu strādājošo metodes un darba paņēmienus un pārlicinātos par izlases kārtībā izvēlētu produktu atbilstību specifikācijām.

Ziņošana par audita rezultātiem ir neatņemama sistēmas daļa, un tā ir jā sagatavo pārdomātā veidā. Tomēr šajā audita posmā nav konstatējamas būtiskas atšķirības no tradicionāli pieņemtā. Audita pārskatus var gatavot elektroniskā formā. Audita pārskatā iekļauj sekojošas sadaļas:

- 1) auditētais sistēmas elements/ process, tā apjoms un procesa īpašnieks;
- 2) auditētās sistēmas atbilstība audita kritērijiem;
- 3) audita kritēriji;
- 4) audita kopsavilkums;
- 5) auditā konstatētās neatbilstības un novērojumi (iekšējā audita gadījumā vai , balstoties uz iepriekšēju vienošanos, var būt ieteikumi sistēmas pilnveidojumiem);
- 6) sistēmas efektivitāte;

Audita pārskatu saņem auditējamais un persona, kas ir noteikta iepriekšējās vienošanās dokumentā.

Kādos uzņēmumos kiberaudita metodes var pielietot?

Kiberaudita metodi kvalitātes sistēmu auditam var izmantot tajos uzņēmumos, kuru pamatprocesu gala produkts un/vai starpprodukti ir "netaustāmi" un viennozīmīgi atspoguļojami elektroniskā veidā. Šādu uzņēmumu loks var būt diezgan ierobežots. Tomēr nesalīdzināmi vairāk ir to uzņēmumu, kuru procesos kāds produktiem ir elektroniskā formā, bet gala produkts ir "taustāms". Apskatīsim kādu iedomātu uzņēmumu ABC, kura pamatprocess ir ražošana pēc iepriekšēja pasūtījuma un ražotais produkts ir – logi. Pasūtījumu pieņem projektu vadītājs, kurš pasūtītāja izteiktās vēlmes, pieņemot pasūtījumu, ievada datorā, veic noteiktas informācijas apstrādes darbības un saņem gatavu specifikāciju, kas elektroniski tiek novadīta ražošanas daļai. Ražošanas daļa pēc saņemtās specifikācijas veic ražošanas procesu, kura rezultātā pasūtītājs saņem gatavu izstrādājumu. Kiberaudita metodes lietošanai ražošanas daļas auditēšanā var būt zināmas grūtības, bet pasūtījumu daļā tā ir piemērojama, lai pārliecinātos par pieņemtā pasūtījuma precīzu noformējumu, atbilstošās iekšējās dokumentācijas ievērošanu, pierakstu veidošanu u.c.

Atkarībā no elektroniski pieejamā informācijas apjoma var būt arī citi jautājumi, kurus varēs noskaidrot šādā veidā.

Pieaugot "bezpapīru" kvalitātes sistēmu popularitātei, kiberaudita metode tiks automātiski izmantota veicot neatņemamu jebkura audita daļu – dokumentācijas auditu. Auditori varēs iepazīties ar auditējamā dokumentāciju, izmantojot datora starpniecību. Tomēr pārējā audita daļa tiek veikta tradicionālā veidā.

Kiberaudita priekšrocības

Kiberaudita metodei var konstatēt vairākas priekšrocības, kas atvieglo auditora un auditējamā darbu:

- 1) kiberaudita metode var ietaupīt gan auditora, gan auditējamā laika patēriņu audita veikšanai;
- 2) ja auditori un auditējamais atrodas tālu viens no otra – citā pilsētā, valstī u.t.t. tiek ietaupīti auditora ceļošanas izdevumi;
- 3) situācijā, kad auditējamais un auditori neredz viens otru un auditoram ir iespēja piekļūt visiem viņu interesējošajiem dokumentiem auditējamā datorā, auditoram ir sniegta iespēja aplūkot visus auditējamā dokumentus, kurus tradicionālā auditā viņš nevarētu apskatīt;
- 4) auditējamā uzticēšanās pakāpe ir relatīvi augstāka, jo viņš apzinās, ka auditoram ir iespēja piekļūt visai informācijai, kas saistīta ar produkta ražošanu, pakalpojuma sniegšanu;
- 5) kiberaudita metode ir objektīvāka tādā nozīmē, ka auditu neietekmē auditora un auditējamā savstarpējās simpātijas/antipātijas, kas rodas tradicionālā auditā.

Kiberaudita trūkumi

Kiberaudita metodei ir raksturīgi arī vairāki trūkumi vai ierobežojumi:

- 1) kiberauditu var piemērot tikai "netaustāmu" produktu ražojošu uzņēmumu auditēšanā;
- 2) auditējot nav iespējas pārliecināties, vai tiek ievēroti visi apstākļi, kas var sekmēt/kavēt klienta apmierinātību vai neapmierinātību. Piemēram, nelaiņa apkalpošana var ievērojami ietekmēt klienta viedokli par saņemto pakalpojumu un galā no tā cieš viņa apmierinātība;

- 3) kiberaudits izslēdz cilvēcisko aspektu auditēšanā, kas atsevišķos gadījumos ir ļoti svarīgs, lai varētu novērtēt uzņēmuma departamentu savstarpējo sadarbību un komunikācijas problēmas, infrastruktūru un darba vidi.

Nobeigums

Nobeigumā gribētos uzsvērt, ka kiberaudits nekad neaizstās tradicionālo un kvalitātes speciālistiem ļoti pazīstamo kvalitātes sistēmu auditu, jo būs daudzi apstākļi, kurus nekad nevarēs atspoguļot ar datoru starpniecību. Audits nav mehānisms formālai sistēmas pārbaudei, tas ir mehānisms, kuru piemērojot, var gūt ļoti daudz lietderīgas informācijas par uzņēmumu un tā darbību. Svarīgi ir noteikt, kura būs tā informācija, kas konkrētā brīdī uzņēmuma vadītājam būs nepieciešama.

Literatūra

Sayle J.A. Management Audits – 3rd ed. – Brighton, Allan Sayle Associates, 1997 – p.651

Iveta Caune, “BSM Konsultanti”, auditore, M.Sc.
Adrese: Ģertrūdes iela 20 –2a, Rīga, LV 1011
Tālr./fakss: 7 313278
Email: iveta@bsm.lv

Caune I. Kiberaudita metode kvalitātes sistēmas auditā

Kvalitātes sistēmas audita īstenošanai tiek piemērotas vairākas metodes. Viena no metodēm, kas tiek jau pielietota praksē, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus, ir kiberaudits. Kiberaudita metode raksturojas ar vairākām priekšrocībām un nosacījumiem, kas jāievēro, lai to varētu efektīvi piemērot organizāciju kvalitātes sistēmu auditā.

Caune I. Cyberaudit Method in Quality System Audit

There are different methods applied for performing Quality Systems Audits. One of the methods, which is available practically using electronic media, is cyberaudit. Cyberaudit can be characterized by advantages and limitations for implementation and effective use of the method in Quality Systems Audit.

Цауне И. Применение метода кибераудита в аудите системы качества

В аудите системы качества применяются разные методы. Один из методов который применяется используя электронные средства передачи данных называется кибераудитом. Для метода характерны некоторые преимущества и ограничение при его эффективном применении.