

آمادگی برای ممیزی های خارجی

رضا عرب عامری

ممیز، مدرس، مشاور و ارزیاب سیستم های مدیریتی

استاندارد ممیزی

- مهمترین استاندارد برای ممیزی سیستم های مدیریتی، استاندارد :

ISO 19011:2018

قواعد کلی ممیزی

- برای ممیزی، سه موضوع اصلی را در نظر بگیرید

برنامه هایی جهت ارائه

هماهنگی های روز ممیزی

برنامه های بلند مدت سیستم

اقدامات سیستمی

• مجموعه اقدامات اولیه که باید در طول سال انجام داده باشید:

- بازنگری اهداف و برنامه ها
- به روز رسانی تحلیل های محیطی
- به روز رسانی وضعیت پایش ذینفعان
- بازنگری در دامنه ی سیستم
- به روز رسانی فرایندهای داخلی و خارجی
- به روز رسانی شرح وظایف و مسئولیت ها
- به روز رسانی و ابلاغ اختیارات جدید
- به روز رسانی شرایط احراز مشاغل
- به روز رسانی کلیه ی مستندات بر اساس تغییرات
- به روز رسانی ریسک ها و فرصت ها
- پایش اهداف و شاخص های فرایندی
- برگزاری مانورهای شرایط اضطراری
- انجام معاینات طب کار و تحلیل های مربوطه
- انجام اندازه گیری عوامل زیان آور
- تست های سالانه و کالیبراسیون
- ممیزی داخلی
- بازنگری مدیریت
- تحلیل بر روی حوادث و بیماری ها

هماهنگی روز ممیزی

• مجموعه اقدامات اولیه که باید برای روز ممیزی انجام داده باشید:

- ارسال برنامه ممیزی به تمام واحدها
- هماهنگی جهت ایاب و ذهاب و اسکان ممیزین
- هماهنگی برای PPE
- اعلام برنامه به کلیه ذینفعان کلیدی سازمان
- لغو برنامه های ماموریت و یا مرخصی افراد کلیدی
- آمادگی برای برگزاری مانور
- اطمینان از در دسترس بودن کلیه مستندات
- هماهنگی برای پذیرایی از ممیزین
- هماهنگی با ممیزی در خصوص محدودیت های احتمالی

نحوه ی ارائه در ممیزی

- ارائه ی دقیق و صحیح کارهایی که انجام شده است، مهمترین وظیفه شماست:
- روش انجام کار واحدهای ممیزی شونده در قالب فرایند، دستورالعمل یا روش اجرایی، باید در اختیار آنها باشد و نسبت به آن مطلع باشند.
- هر واحد باید از شاخص های فرایندی خود مطلع باشد و آخرین پایش وضعیت آنها را در اختیار داشته باشد.
- هر واحد باید از وضعیت ریسک ها و فرصت های خود مطلع باشد.
- علاوه بر شاخص ها، شاخص های کلیدی خود را نیز بشناسید.
- بهتر است موارد فوق با هماهنگی ممیز، در قالب یک گزارش ارائه گردد.

اخلاق حرفه ای

• رعایت برخی موارد اخلاقی در روز ممیزی، فرایند را اثربخش تر خواهد کرد.

- حضور مشاورین را مدیریت کنید.
- از جبهه گیری در مباحث پیشگیری کنید.
- تا حد امکان، با مستندات صحبت کنید
- در صورت مشاهده ی خطا، موضوع را با سر ممیز مطرح کنید.
- بدنبال حل مساله باشید و فرار از مغایرت
- ممیزی، از بهترین فرصت های یادگیری محسوب می شود، به شرط اینکه پذیرای آن باشید
- ممیز مهمان سازمان شماست، در تمام بخش ها همراه او باشید
- ممکن است بین شما و ممیز اختلاف نظر وجود داشته باشد، آن را به سمت یادگیری هدایت کنید
- ممکن است بین ممیزین مختلف، نظرات مختلف وجود داشته باشد. در این خصوص، به استاندارد مراجعه کنید

قانون یا استاندارد؟

- چه تفاوتی بین الزام **قانونی** و الزام **استانداردی** وجود دارد؟

عدم انطباق های پر تکرار

عدم پایش نیازها و انتظارات طرف های ذینفع

عدم انطباق های پر تکرار

عدم تعریف درست **دامنه ی** سیستم مدیریت

عدم انطباق های پر تکرار

عدم تدوین فرایندهای HSE و نبود ارتباط و تعامل و توالی

بین فرایندهای تدوین شده

عدم انطباق های پر تکرار

عدم تدوین **اختیارات** و تفویض رسمی آنها

عدم انطباق های پر تکرار

عدم همخوانی مستندات بالادستی و پایین دستی

عدم انطباق های پر تکرار

عدم تعریف شاخص های **پیشگیرانه** و تمرکز بر شاخص
های واکنشی

عدم انطباق های پر تکرار

عدم تدوین **فرصت** های فرایندی و تمرکز بر روی ریسک
ها

عدم انطباق های پر تکرار

عدم تدوین طرح های عملیاتی برای ریسک ها

عدم انطباق های پر تکرار

عدم تدوین **انطباق** ها در گزارش ممیزی و تمرکز بر روی

عدم انطباق ها

عدم انطباق های پر تکرار

عدم توجه به ورودی ها و خروجی های جلسه **بازنگری**

مدیریت

عدم انطباق های پر تکرار

عدم تحلیل بر روی نتایج + عدم تحلیل ریشه ای

عدم انطباق های پر تکرار

عدم تحلیل بر روی نتایج + عدم تحلیل ریشه ای

عدم انطباق های پر تکرار

عدم وجود ساز و کار برای مشارکت پرسنل