

Procedura certyfikacji

Proces certyfikacji przeprowadzany jest zgodnie z wytycznymi do certyfikowania systemów zarządzania zawartymi w normie PN-EN ISO / ICE 17021:2007. Certyfikacji może być poddany wdrożony system zarządzania wtedy, gdy spełnione są poniższe kryteria:

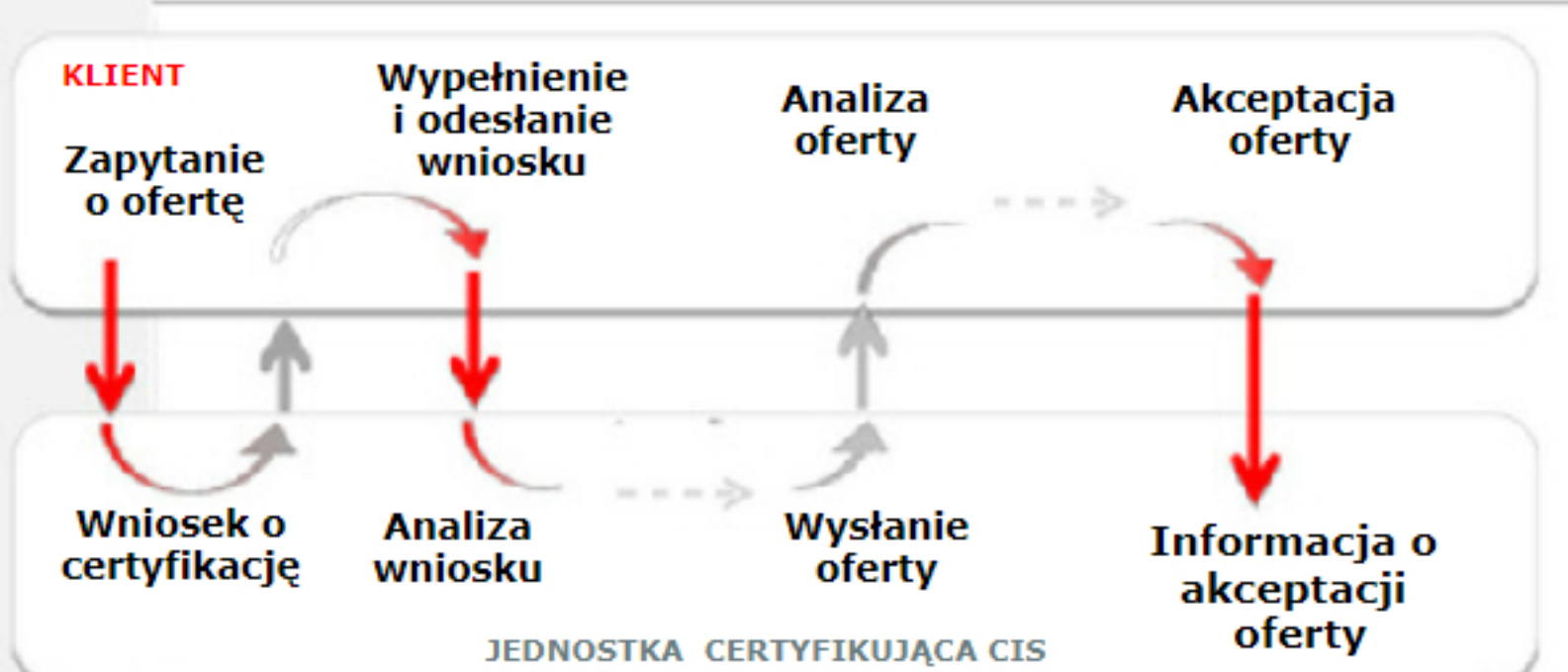
- istnieje wystarczająca ilość obiektywnych dowodów dokumentujących skuteczne wdrożenie systemu,
- przeprowadzono audyty wewnętrzne,
- dokonano przeglądu systemu przez kierownictwo.

OFERTOWANIE

Klient składa zapytanie o certyfikację (pocztą, telefonicznie, e-mail...). Na tej podstawie jednostka CIS wysyła formularz „Wniosek o certyfikację” celem zebrania danych do przygotowania oferty (ustalenie zakresu certyfikacji, obszarów auditowanych, normy będącej podstawą certyfikacji itd...). Wypełniony wniosek jest analizowany przez CIS w celu jego przyjęcia lub odrzucenia oraz upewnienia się, że:

- wymagania dotyczące certyfikacji są jasno zdefiniowane, udokumentowane i zrozumiałe,
- wszelkie różnice zdań pomiędzy jednostką certyfikującą a Klientem zostały wyjaśnione.

Po ustaleniu wszystkich parametrów systemu i certyfikacji, Klientowi przedstawiana jest oferta certyfikacji, po akceptacji której strony przystępują do umowy...



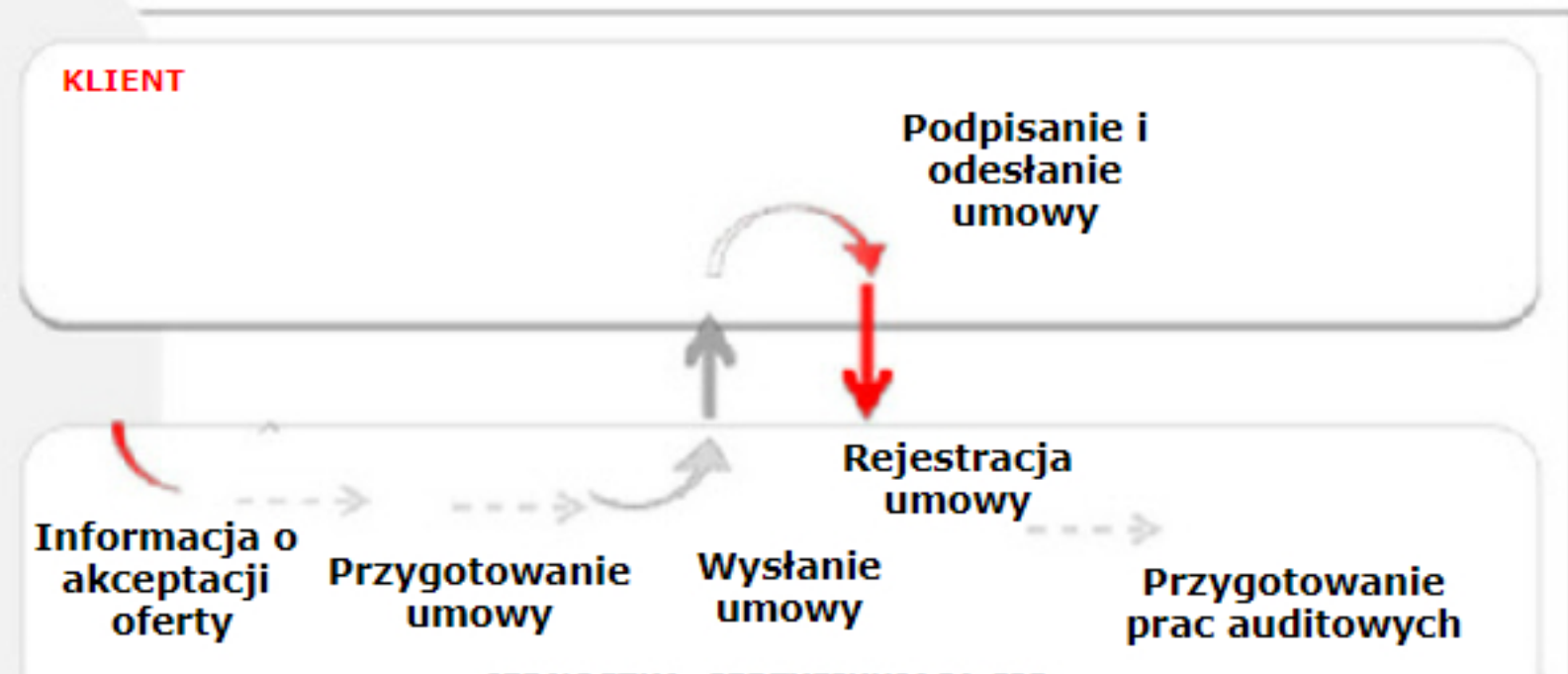
OFERTOWANIE

Oprócz oferty certyfikacji Klientom przedstawiana jest oferta szkoleń dla PEŁNOMOCNIKÓW i AUDYTORÓW



UMOWA

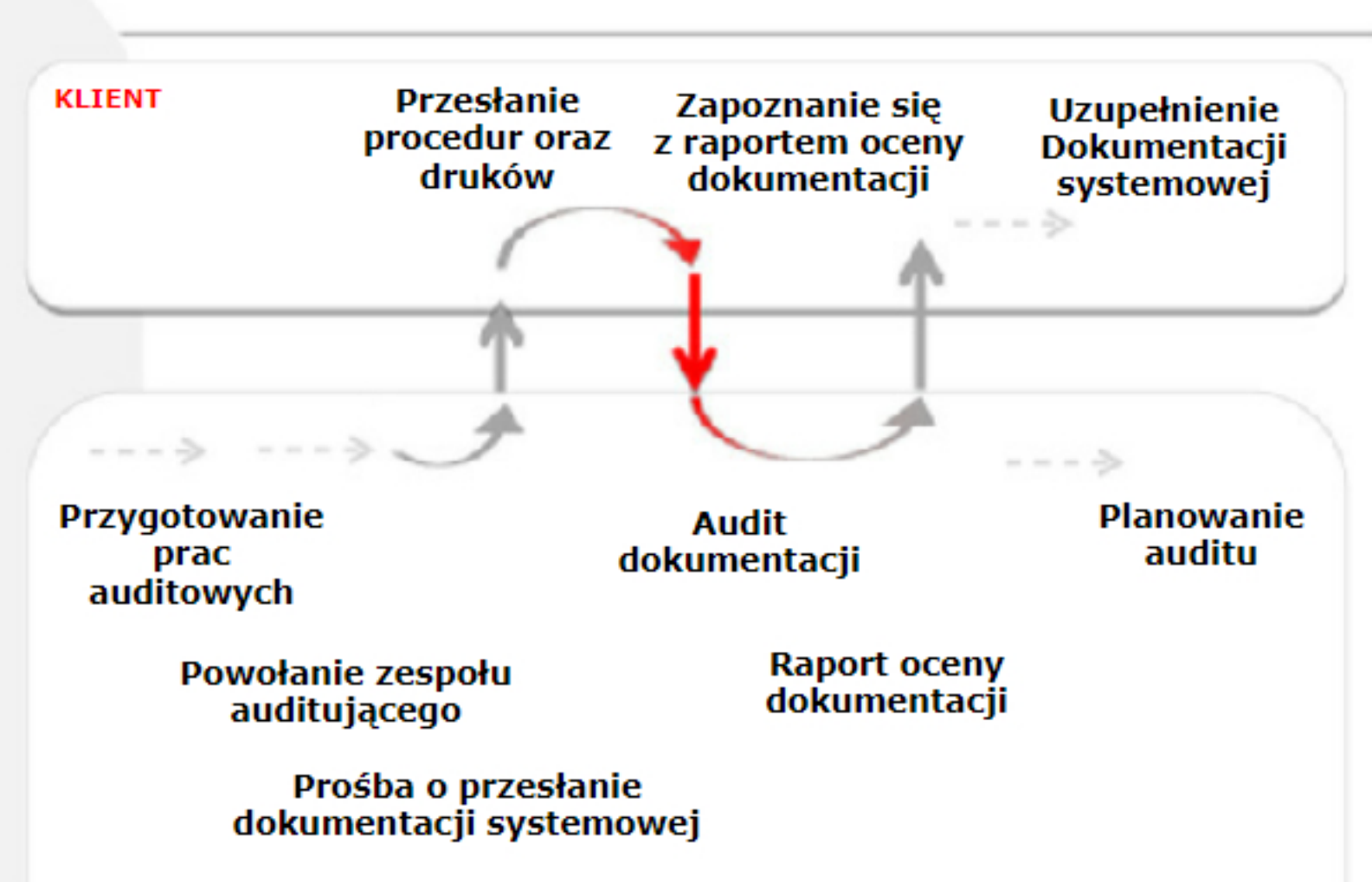
Po akceptacji oferty strony przystępują do umowy... Jednostka certyfikująca przygotowuje umowę i wysyła do Klienta. Podpisana przez Klienta i jednostkę certyfikującą CIS umowa jest podstawą do rozpoczęcia prac przygotowawczych do przeprowadzenia auditu...



PRZYGOTOWANIE AUDYTU

Rozpoczęcie prac przygotowawczych do przeprowadzenia auditu... Jednostka CIS powołuje zespół auditorów i wyznacza Auditora Wiodącego. W zależności od potrzeb do zespołu mogą być powołani auditorzy zewnętrzni oraz eksperci. Skład zespołu auditującego wyznaczonego do przeprowadzenia oceny systemu zarządzania przekazywany jest organizacji wraz z informacją o możliwości zgłoszenia sprzeciwu wobec wyznaczenia konkretnego auditora lub eksperta.

Auditor Wiodący dokonuje przeglądu dokumentacji systemu zarządzania organizacji w celu właściwego zaplanowania auditu. Uwagi do dokumentacji Auditor Wiodący zapisuje w sprawozdaniu z przeglądu dokumentacji systemu zarządzania. W przypadku zaakceptowania dokumentów systemu zarządzania, Auditor Wiodący dokonując odpowiednich uzgodnień z organizacją i planuje przebieg auditu...



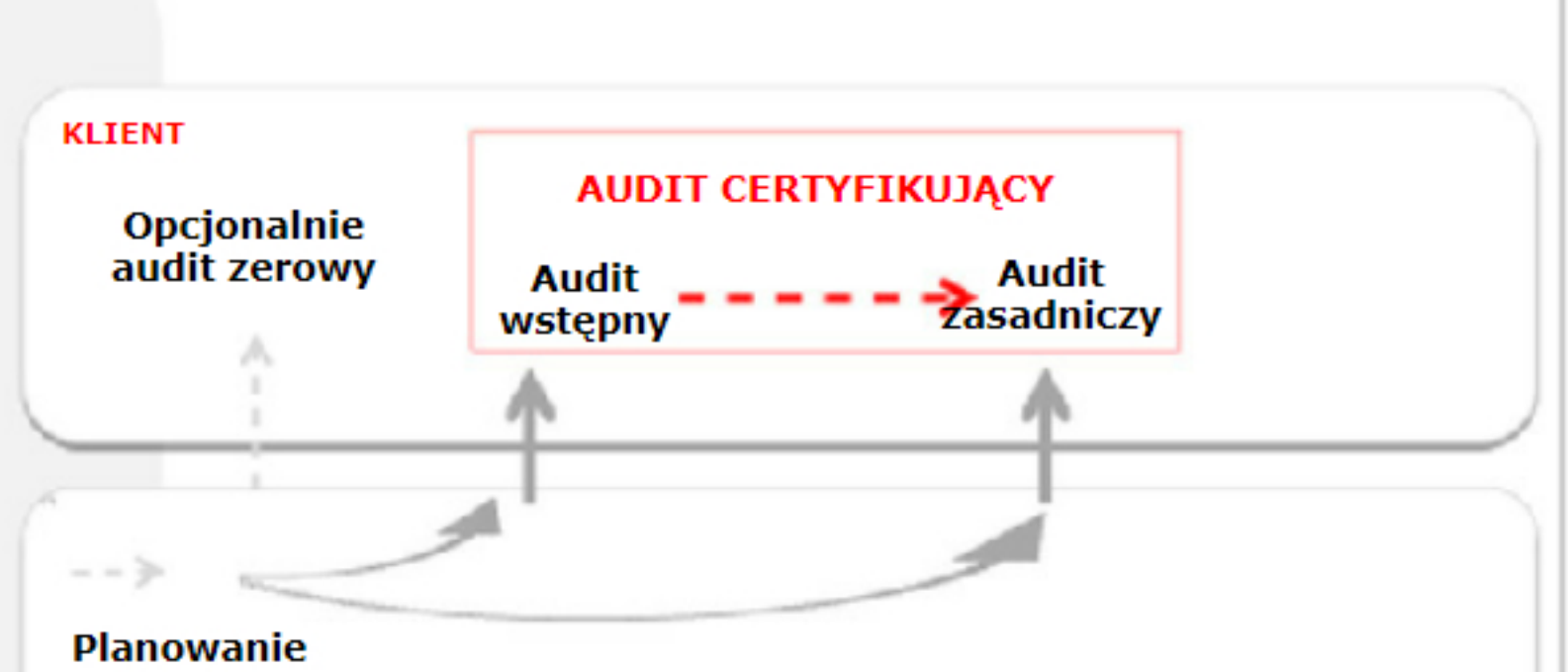
PLANOWANIE AUDYTU

Auditor Wiodący planuje przebieg auditu... W zależności od wymagań Klienta, zawartej umowy, rodzaju procesów w organizacji i złożoności dokumentacji ustalany jest plan auditu. Audit może przebiegać w następujących etapach:

- audit zerowy (opcjonalnie wybierany przez Klientów w celu sprawdzenia czy organizacja jest gotowa do przystąpienia do certyfikacji);
- audit certyfikujący, składający się z dwóch etapów:

- a) audit wstępny – potwierdzający zakres auditu, weryfikujący merytoryczną zgodność dokumentacji z wymaganiami systemu zarządzania;
- b) audit zasadniczy – badający poziom i skuteczność wdrożenia systemu zarządzania;

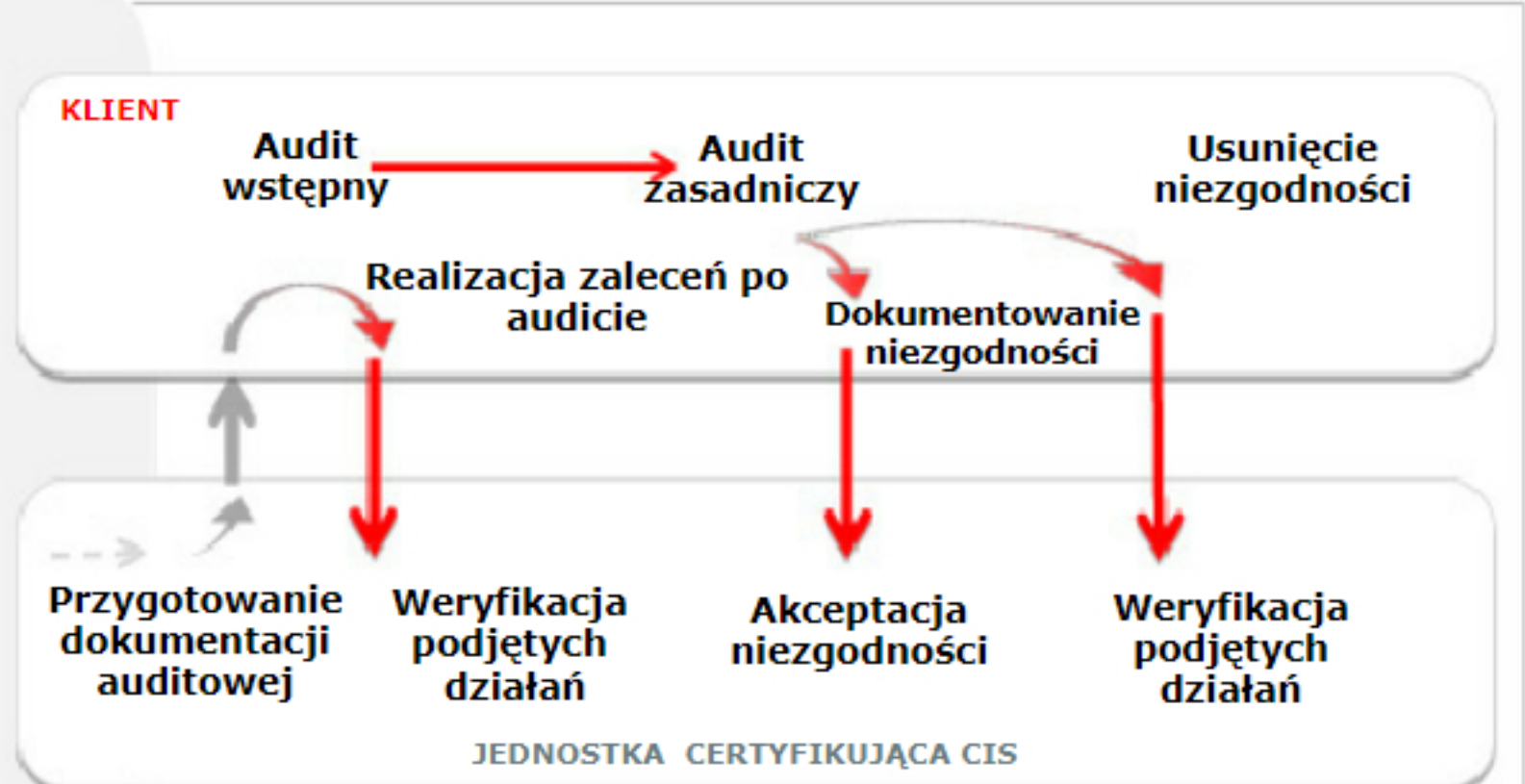
Po ustaleniach z Klientem, Auditor Wiodący wysyła do akceptacji dokładny przebieg auditu z podaniem dat, godzin i obszarów auditowania. W ustalonym terminie rozpoczyna się audit...



AUDYT

W ustalonym terminie rozpoczyna się audit... W uzgodnionym terminie zespół auditorów przeprowadza audit systemu zarządzania organizacji objęty zakresem certyfikacji pod względem wszystkich odpowiednich wymagań stawianych przy certyfikacji.

Stwierdzone podczas auditu niezgodności są dokumentowane, a przedstawiciel organizacji potwierdza podpisem, że rozumiał niezgodności i je przyjmuje. Działania korygujące związane ze stwierdzonymi niezgodnościami organizacja zobowiązana jest wykonać w określonym terminie.

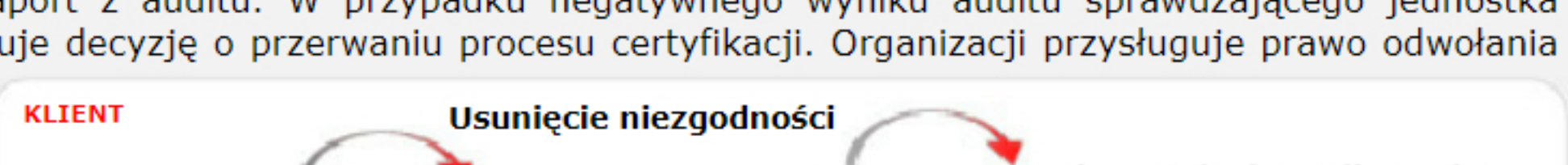


AUDYT SPRAWDZAJĄCY

W przypadku stwierdzenia przez auditorów niezgodności krytycznych, uniemożliwiających wydanie certyfikatu, ustalane są działania korygujące i dopiero po ich wykonaniu przeprowadzany jest audit sprawdzający.

Audit sprawdzający przeprowadzany jest wówczas, gdy wymagane są obiektywne dowody potwierdzające wdrożenie działań korygujących. O potrzebie przeprowadzenia auditu sprawdzającego Auditor Wiodący powiadamia organizację na spotkaniu zamykającym. Audit sprawdzający obejmuje wyłącznie obszary związane z niezgodnościami, których skuteczność realizacji ma być oceniona.

Audit sporządza raport z auditu. W przypadku negatywnego wyniku auditu sprawdzającego jednostka certyfikująca podejmuje decyzję o przerwaniu procesu certyfikacji. Organizacji przysługuje prawo odwołania się od tej decyzji.



ZAKOŃCZENIE AUDYTU

Działania korygujące akceptowane są przez Auditora Wiodącego... Na spotkaniu zamykającym audit z udziałem kierownictwa, Auditor Wiodący przekazuje najczęściej ustnie, informację dotyczącą zgodności systemu zarządzania organizacji z poszczególnymi wymaganiami stawianymi przy certyfikacji. Informuje również o rekomendacji lub nie, systemu zarządzania organizacji do udzielenia certyfikatu. Przedstawiciel organizacji ma prawo do zadawania pytań odnośnie wniosków końcowych z auditu.

Raport z auditu dotyczący końcowych rezultatów co do zgodności systemu zarządzania organizacji ze wszystkimi wymaganiami stawianymi przy certyfikacji opracowuje Auditor Wiodący. Jednostka certyfikująca przekazuje raport z auditu organizacji w określonym terminie od daty zakończenia auditu. Raport o wynikach auditu identyfikuje każdą niezgodność, którą należy usunąć w celu spełnienia wszystkich wymagań stawianych przy certyfikacji.

Organizacja zachęcana jest do przedstawienia swoich uwag do raportu oraz do opisanie podjętych lub planowanych w ustalonym terminie działań korygujących. Klient jest informowany o formie oceny działania związanego z usunięciem niezgodności ujawnionych w trakcie auditu.

Po zamknięciu działań auditowych wydawany jest certyfikat...



WYDANIE CERYFIKATU

Po zamknięciu działań auditowych wydawany jest certyfikat... Decyzja o wydaniu certyfikatu lub o odmowie wydania certyfikatu podejmowana jest na podstawie:

- informacji zebranych podczas procesu certyfikacji,
- oceny procesu certyfikacji przez niezależnego auditora,
- opinii wydanej przez ekspertów i auditorów technicznych.

Certyfikat wydawany przez jednostkę certyfikującą jest ważny 3 lata od daty jego wydania. Certyfikat zawiera między innymi identyfikację:

- nazwę i adres organizacji,
- zakres udzielonej certyfikacji,
- datę, od której bierze ważność certyfikatu i terminu ważności certyfikacji.

Jednostka certyfikująca analizuje wszelkie wnioski o zmianę zakresu już udzielonej certyfikacji i decyduje, czy potrzebne jest wprowadzenie procedury ponownej oceny przedsiębiorstwa w zasadności od rodzaju wprowadzenia zmian.

Po zakończeniu wszystkich działań auditowych wydawany jest certyfikat. Po wydaniu certyfikatu prowadzony jest nadzór...



NADZÓR NAD SYSTEMEM ZARZĄDZANIA

Po wydaniu certyfikatu prowadzony jest nadzór... Jednostka certyfikująca prowadzi okresowy nadzór i dokonuje okresowej oceny, w celu upewnienia się, że organizacja, której system zarządzania został certyfikowany w dalszym ciągu spełnia wymagania stawiane przy certyfikacji. Audyty planowane w nadzorze (audyty pośrednie) przeprowadzane są w odstępach rocznych. Po upływie 3 lat przeprowadzany jest audit recertyfikujący, weryfikujący skuteczność i efektywność funkcjonowania systemu zarządzania, po czym analogicznie przez 3 lata, co roku prowadzone są audyty nadzoru do kolejnej recertyfikacji.



Korzyści z uzyskania certyfikatu.

Standardy ISO są formalnym uporządkowaniem, zbiorem wymagań związanych z wprowadzeniem do małych i średnich przedsiębiorstw systemów zarządzania. Ujednolicają one podejście do systemów zarządzania stosowanych przez różnego rodzaju firmy. Pozwala to nawet słabym, małym i średnim organizacjom, bez specjalistycznego zaplecza, zapoznać się z podstawowymi kierunkami rozwoju systemów zarządzania i dążyć do ich osiągnięcia.

Podstawową korzyścią z uzyskania certyfikatu jakości jest formalne potwierdzenie, że przedsiębiorstwo ma sprawnie funkcjonujący system zarządzania, co daje dużą przewagę konkurencyjną. Dodatkowymi korzyściami są satysfakcja organizacji oraz skorzystanie z cennych wskazówek auditorów jednostki certyfikującej, służących do dalszego doskonalenia systemu. Wydany przez jednostkę certyfikat zapewnia, iż funkcjonują elementy systemu takie jak:

- poprawne funkcjonowanie procesów realizowanych przez organizację oraz lepsze monitorowanie ich przebiegów i wyników,
- wzrost efektywności i skuteczności procesów zarządzania i całej organizacji w osiąganiu celów biznesowych,
- identyfikację i minimalizację kosztów procesów w organizacji,
- usprawnienie struktury organizacyjnej, przepływu informacji, uporządkowanie niezbędnej dokumentacji,
- utrzymanie wysokiej jakości realizowanych usług i wyrobów,
- oraz prestiż związany z posiadaniem uznawanego powszechnie certyfikatu systemu zarządzania.