

	Program certyfikacji systemów zarządzania	Wydanie I
		Obowiązuje od: 2.09.2014

Program certyfikacji systemów zarządzania

InterCert prowadzi certyfikację systemów w oparciu o procedurę certyfikacji Systemów Zarządzania. Certyfikacja systemów zarządzania w przedsiębiorstwach obejmuje następujące etapy:

- Kontakt z klientem (przygotowanie formularzy do wypełnienia oraz udzielenie informacji dotyczącej certyfikacji),
- Dostarczenie wniosku oraz pełnej dokumentacji przez klienta,
- Wizytacja auditorów w siedzibie klienta (spotkanie ma wymiar nieobowiązkowy),
- Dokonanie oceny dokumentacji złożonej przez klienta,
- Realizacja dwuetapowego auditu,
- Nadanie certyfikatu oraz nadzorowanie systemu zarządzania.

Poniżej przedstawiamy skrócony opis procedury certyfikacyjnej Systemów Zarządzania InterCert Sp.z.o.o

Przygotowanie i planowanie auditu

Przygotowanie do auditu jest ważnym elementem umożliwiającym prawidłowe przeprowadzenie procesu certyfikacji u klienta. Po otrzymaniu od klienta uzupełnionego Zapytania ofertowego InterCert dokonuje weryfikacji informacji dotyczących klienta, w celu przygotowania dla niego oferty. W ofercie znajdują się treści dotyczące warunków realizacji procesu certyfikacji. Proces ten można uznać za rozpoczęty, kiedy klient dokona akceptacji danej oferty.

Podpisany przez klienta dokument „Zlecenie” jest formą zawarcia umowy i podstawą do rozpoczęcia planowania i realizacji auditu.

Biorąc pod uwagę informacje zawarte we wniosku złożonym przez klienta oraz w pozostałej dokumentacji auditor wiodący ustala program auditu, który uwzględnia:

- dwuetapowy audit certyfikacyjny,
- audyty nadzoru w pierwszym i drugim roku oraz audit ponownej certyfikacji w trzecim roku,
- wielkość organizacji,
- zakres i złożoność systemu zarządzania organizacji,
- wyroby, procesy oraz wykazany poziom skuteczności systemu zarządzania,
- wyniki poprzednich auditów.

Po przygotowaniu planu auditu jest on przekazywany do zatwierdzenia klientowi przed planowanym auditem. InterCert jest zobowiązany, aby informować klienta o terminie każdego auditu oraz o składzie zespołu audytującego z odpowiednim wyprzedzeniem. Klient ma prawo wyrazić sprzeciw w związku ze składem auditorskim (odnośnie każdego konkretnego audytora czy też eksperta technicznego).

Wszelkie zastrzeżenia do planu przekazywane są do siedziby InterCert Sp. z o. o. lub bezpośrednio audytorowi wiodącemu.

Audytor wiodący przyznaje członkom zespołu auditowego określone obowiązki zgodnie z ich kompetencjami, o czym informowany jest także klient.

Klient jest zobowiązany umożliwić audytorom przeprowadzenie niezbędnych czynności do realizacji auditów oraz udostępnić pełną dokumentację włącznie z procesami objętymi certyfikacją.

Audit certyfikacyjny

Audit początkowej certyfikacji systemu zarządzania jest przeprowadzany w dwóch etapach.

Pierwszy etap auditu certyfikacyjnego

Pierwszy etap auditu jest przeprowadzany w celu:

- oceny systemu zarządzania posiadanego przez klienta oraz przeprowadzenia rozmów z personelem w celu określenia gotowości do drugiego etapu auditu;
- przeprowadzenia przeglądu statusu klienta i zrozumienia przez niego wymagań normy;
- zebrania niezbędnych informacji dotyczących procesów i lokalizacji klienta oraz związanych z nimi statutowych i prawnych aspektów systemu zarządzania;
- przeprowadzenia przeglądu przydziału zasobów do drugiego etapu auditu i uzgodnienia z klientem szczegółów drugiego etapu;
- oceny, czy są planowane i realizowane audyty wewnętrzne i przeglądy zarządzania oraz czy poziom wdrożenia systemu zarządzania uzasadnia gotowość klienta do drugiego etapu auditu.

Pierwszy etap auditu umożliwia dokładne określenie zakresu certyfikacji.

Przejdzie do drugiego etapu auditu jest możliwe tylko wtedy, gdy w raporcie z pierwszego etapu auditu znajduje się potwierdzenie przejścia do 2-go etapu. Raport ten może zawierać również zidentyfikowane obszary, które mogą być uznane jako niezgodność w trakcie drugiego etapu auditu. Termin realizacji 2-go etapu auditu może zależeć od decyzji podjętych przez klienta w związku z tymi niezgodnościami.

Uznaje się, że przerwa między pierwszym a drugim etapem auditu certyfikującego wynosi nie więcej niż trzy miesiące.

Ustalenia pierwszego etapu auditu są dokumentowane i zakomunikowane klientowi.

Drugi etap auditu certyfikacyjnego

Drugi etap auditu odbywa się w siedzibie klienta. Jego celem jest ocena skuteczności systemu zarządzania jakością.

Etap ten obejmuje co najmniej:

- dostarczenia informacji i dowodów zgodności ze wszystkimi wymaganiami normy dotyczącej systemu zarządzania jakością,
- monitorowanie, raportowanie i przeglądanie realizacji kluczowych celów i zadań,
- przeprowadzenie auditu wewnętrznego oraz przeglądu zarządzania,
- weryfikację powiązań pomiędzy wymaganiami normatywnymi, polityką, celami, wymaganiami prawnymi, odpowiedzialnością, kompetencjami itp.

Auditowanie organizacji, przed drugim etapem auditu, są przekazywane: informacje dotyczące wymagań wyznaczonych zespołowi auditującemu, dotyczące każdego członka zespołu audytującego oraz planu auditu.

Zespół audytujący ocenia funkcjonowanie systemu zarządzania przeprowadzając wywiad z pracownikami danej organizacji, analizując zarówno dokumentację, zapisy jak i realizowane procesy.

Po zakończeniu drugiego etapu klient otrzymuje: raport z auditu z opisanymi niezgodnościami i spostrzeżeniami wraz z wymaganie zobowiązującym klienta do ich przeanalizowania. Działania mające na celu eliminację niezgodności klient zobowiązany jest zaplanować i/lub wykonać w terminie uzgodnionym z auditorem wiodącym, ale nie

przekraczającym 3 miesięcy od daty zakończenia auditu. W przypadku ponownej certyfikacji wyeliminowanie niezgodności powinno nastąpić w terminie do końca ważności certyfikacji. Oceny skuteczności wykonanych działań korekcyjnych i/lub korygujących dokonuje zespół auditorów podczas kolejnego auditu systemu zarządzania organizacji lub podczas zaprogramowanego, na wniosek auditora wiodącego, auditu specjalnego. Akceptacja wykonania działań korekcyjnych i/lub korygujących potwierdzona jest odpowiednim zapisem w raporcie z tego auditu.

Nadanie certyfikatu

InterCerto Sp. z o. o. ocenia zebrane przez auditora wiodącego dowody i ustalenia audytowe oraz wszystkie inne mające zastosowanie informacje. W przypadku decyzji pozytywnej Zarząd InterCerto lub upoważniona przez Zarząd osoba przyznaje certyfikat na wniosek lidera zespołu audytującego. Okres oczekiwania na certyfikat to 2 – 3 tygodnie. Okres ważności certyfikatu wynosi trzy lata, przy założeniu, że raz w roku przeprowadzony zostanie u klienta audit nadzoru.


Audit nadzoru

Audity nadzoru przeprowadza się co najmniej raz w roku, w pierwszym i drugim roku ważności certyfikatu przy czym data pierwszego auditu nadzoru nie powinna być ustalona później niż na 12 miesięcy od ostatniego dnia drugiego etapu auditu, a data drugiego auditu nadzoru nie później niż 24 miesiące. Audit nadzoru nie może zostać przeprowadzony wcześniej niż trzy miesiące przed datą referencyjną, a także musi być zrealizowany nie później niż trzy miesiące po dacie referencyjnej (łącznie z podjętymi działaniami korygującymi niezgodności).

Certyfikat ulega zawieszeniu, jeśli audit nadzoru nie został zrealizowany do daty referencyjnej. Odwołanie zawieszenia certyfikatu możliwe jest tylko wtedy, kiedy zostanie przeprowadzony audit nadzoru w ciągu trzech miesięcy od momentu jego zawieszenia.

W przypadku nie wykonania danego auditu certyfikat zostaje unieważniony.

Audity w nadzorze, stanowią audyty na miejscu, przeprowadzane są w siedzibie klienta zgodnie z programem auditu i innymi ustaleniami umowy.

	Program certyfikacji systemów zarządzania	Wydanie I
		Obowiązuje od: 2.09.2014

InterCert Sp. z o. o. informuje organizacje o terminie przeprowadzenia auditu nadzoru nie później niż 21 dni przed planowaną wizytą oraz przesyła plan auditu.

Organizacja powinna usunąć niezgodności stwierdzone podczas auditu nadzoru oraz podjąć odpowiednie działania korygujące. Niezgodności powinny być usunięte w ciągu 1 miesiąca od daty podpisania protokołu niezgodności.

Audity nadzoru obejmują co najmniej:

- audyty wewnętrzne i przeglądy zarządzania,
- przegląd działań podjętych w odniesieniu do niezgodności zidentyfikowanych podczas poprzedniego auditu,
- postępowanie ze skargami i reklamacjami klientów organizacji,
- skuteczność systemu zarządzania pod względem osiągnięcia celów,
- postęp planowanej działalności mającej na celu stałe doskonalenie,
- nadzór nad procesami operacyjnymi,
- przegląd wszelkich zmian,
- stosowanie znaków certyfikacji i/lub powoływanie się na certyfikację

Po zakończeniu auditu nadzoru klient otrzymuje stosowne sprawozdanie.

4.1. Audit recertyfikacyjny

Celem auditu ponownej certyfikacji jest potwierdzenie stałej zgodności i skuteczności systemu zarządzania danej organizacji.

Audit recertyfikacyjny dokonuje się pod koniec trzeciego roku ważności certyfikatu, na wniosek klienta, złożony nie później niż 3 miesiące przed końcem ważności certyfikatu. Jest on przeprowadzany w sposób analogiczny do drugiego etapu auditu certyfikacyjnego, z reguły poprzedzony nową ofertą.

W przypadku, gdy podczas auditu ponownej certyfikacji zostanie stwierdzona niezgodność, organizacja zobowiązana jest do zaplanowania i/lub wykonania działań korekcyjnych i/lub korygujących przed upływem daty ważności certyfikacji.

	Program certyfikacji systemów zarządzania	Wydanie I
		Obowiązuje od: 2.09.2014

Zawieszenie lub unieważnienie certyfikatu

Prezes Zarządu może podjąć decyzję o zawieszeniu lub cofnięciu certyfikatu jeśli certyfikowana organizacja:

- W sposób niewłaściwy używa certyfikatu czy też znaku InterCert,
- Nie stosuje się do podpisanej umowy o certyfikację,
- Nie realizuje w wyznaczonym terminie działań korygujących niezgodności,

O zawieszeniu lub unieważnieniu certyfikatu klient jest powiadamiany pisemnie. Od tego momentu jest on zobowiązany do całkowitego zaprzestania stosowania znaku InterCert i zwrócenia posiadanego certyfikatu.

Audity specjalne

Audity specjalne są przeprowadzane w celu rozszerzenia zakresu udzielonej certyfikacji na prośbę klienta. InterCert Sp. z o. o. dokonuje przeglądu wniosku i określa działania niezbędne do podjęcia decyzji o rozszerzeniu. Podejmowane działania zależą od zakresu wnoszonych zmian. Można je prowadzić w powiązaniu z auditem w nadzorze.


W przypadku pojawiających się skarg klientów należących do organizacji certyfikowanej dokonuje się auditu z krótkim terminem powiadamiania. Przed podjęciem dodatkowego auditu InterCert informuje organizację o przyczynie i terminie auditu.

Certyfikacja grupowa

Certyfikacje grupowe przeprowadza się u klienta, który swoje jednostki organizacyjne ma rozmieszczone w różnej lokalizacji, przy założeniu, że realizują one podobne procesy. Przy certyfikacji grupowej może w sposób losowy dokonać podziału auditowanych lokalizacji na audyty certyfikujące oraz audyty nadzoru.

Wymagania dotyczące certyfikacji grupowej:

- Wyznaczone oddziały danej organizacji realizują działania na rzecz wszystkich obszarów firmy: np. projektowanie, zakupy, sprzedaż, itp.,
- Dostarczane, wytwarzane wyroby i usługi przez wszystkie oddziały należą do tej samej kategorii,
- System Zarządzania Jakością jak i procedury systemu zarządzania dotyczą wszystkich oddziałów.

	Program certyfikacji systemów zarządzania	Wydanie I
		Obowiązuje od: 2.09.2014

Odwołania i skargi

Klient ma prawo złożyć skargę lub odwołać się od decyzji InterCert w formie pisemnej. Każda skarga jest rejestrowana i rozpatrywana. Następnie wyniki postępowania są przekazywane klientowi.

Reklamacje i sprawy sporne dotyczące działalności jednostki certyfikującej InterCert Sp. z o. o. rozpatrywane są przez cały okres ważności certyfikatu.