

dr inż. Mariusz Giemza

Katedra Zarządzania Jakością

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

e-mail: mariusz.giemza@uek.krakow.pl

2022-03-21

1

Certyfikacja

Pojęcie certyfikacja wywodzi się ze słowa „certifico” (łac.) i oznacza „zapewniać, zabezpieczać, zagwarantować”.

Certyfikacja jest to jest to procedura, w wyniku, której udziela się pisemnego zapewnienia, że wyrób, proces lub usługa są zgodne z określonymi wymaganiami.

W wyniku pomyślnie przeprowadzonej procedury certyfikacji otrzymuje się certyfikat zgodności.

2022-03-21

2

Certyfikacja systemu zarządzania

Certyfikacja systemu zarządzania to działanie **trzeciej strony** (jednostki niezależnej od dostawcy i odbiorcy) wykazujące, że zapewniono odpowiedni stopień zaufania, iż należycie zidentyfikowany wyrób, usługa, proces lub system są **zgodne z wymaganiami** zamieszczonymi w normach lub wymaganiami zawartymi w innych dokumentach.

2022-03-21

3

Certyfikacja systemu zarządzania

Przy wyborze wykonawcy certyfikacji należy dokonać przeglądu jednostek certyfikujących i wybrać najbardziej odpowiednią dla swojego przedsiębiorstwa.

Podstawowym warunkiem, jaki musi spełniać jednostka certyfikująca jest posiadanie przez nią akredytacji.

Ranga certyfikatu zależy w dużej mierze od jednostki, która go przyznała.

2022-03-21

4

Certyfikacja systemu zarządzania

Certyfikat jest to dokument wydany zgodnie z zasadami systemu certyfikacji, dający zaufanie, iż należycie zidentyfikowany wyrób, proces lub usługa wykazują zgodność z określoną normą lub innym dokumentem normatywnym.

Procesowi certyfikacji może zostać poddany:

- system zarządzania jakością/środowiskowego/BHP/ /SZBI/ZE,
- wyroby, usługi
- osoba (personel).

2022-03-21

5

Certyfikacja systemu zarządzania

Procedura certyfikacji systemu zarządzania jest procedurą złożoną i przebiega według następującego schematu:

- 1.Kontakt strony zainteresowanej - Klienta z jednostką certyfikującą.
- 2.Podpisanie umowy o certyfikację systemu zarządzania.
- 3.Spotkanie organizacyjno-przygotowawcze.
- 4.Ocena dokumentacji i powołanie zespołu auditorów.
- 5.Audit certyfikacyjny.
- 6.Decyzja o certyfikacie.

2022-03-21

6

Certyfikacja systemu zarządzania

Ad.1. Podczas tego etapu Klient uzyskuje wszelkie potrzebne informacje o zasadach certyfikacji systemu, odpowiednie formularze wniosku oraz umowę o certyfikację.

Klient wypełnia kwestionariusz, na podstawie którego jednostka certyfikująca otrzymuje informację, w jakim stopniu wdrożono System Zarządzania u Klienta. Klient otrzymuje również **informacje o kosztach** procesu certyfikacji Systemu Zarządzania.

2022-03-21

7

Certyfikacja systemu zarządzania

Ad.2. Umowa obejmuje szczegółowo:

- prawa i obowiązki Klienta posiadającego certyfikat SZ,
- prawa i obowiązki jednostki certyfikującej (nadzór nad certyfikowanym SZ),
- zasady reklamacji i odwołań,
- zasady posługiwania się znakiem certyfikowanego SZ,
- zasady opłat certyfikacyjnych.

2022-03-21

8

Certyfikacja systemu zarządzania

Ad.3. Spotkanie organizacyjno-przygotowawcze u Klienta jest etapem, w trakcie którego przedstawiciel jednostki certyfikującej zapoznaje się z organizacją firmy Klienta i dotychczasowymi działaniami w firmie związanymi z funkcjonowaniem SZ.

2022-03-21

9

Certyfikacja systemu zarządzania

Ad.4. Na tym etapie odbywa się wstępna analiza dokumentacji pod względem formalnym oraz uzgadnia się z Klientem skład zespołu auditorów.

Na życzenie Klienta można wykluczyć wskazaną przez niego osobę z zespołu auditorów.

2022-03-21

10

Certyfikacja systemu zarządzania

Ad.5. Zespół auditorów dokonuje oceny dokumentacji systemu jakości pod względem merytorycznym, po której - po ustaleniu z Klientem terminu auditu - przeprowadza audit certyfikacyjny.

Po każdym z auditów Klient otrzymuje raport zawierający m. in. opis ewentualnie stwierdzonych niezgodności oraz uwagi.

2022-03-21

11

Audit

AUDIT jest to

systematyczny, niezależny i udokumentowany
proces uzyskiwania dowodów z auditu
oraz jego obiektywnej oceny
w celu określenia
stopnia spełnienia kryteriów auditu.

2022-03-21

12

Certyfikacja systemu jakości

Czas trwania auditu zależy od wielkości, struktury i zakresu działalności auditowanej organizacji. Po jego zakończeniu auditor wiodący opracowuje raport, który przedkłada kierownictwu przedsiębiorstwa. Jeżeli ocena jest pozytywna, auditor wiodący występuje o przyznanie certyfikatu.

Audit certyfikacyjny systemu zarządzania powinien być przeprowadzony w dwóch etapach (PN-EN ISO 17021:2015).

13

Certyfikacja systemu zarządzania

Przy określaniu odstępu pomiędzy pierwszym etapem a drugim etapem auditu należy wziąć pod uwagę konieczność rozwiązania przez klienta kwestii zidentyfikowanych podczas pierwszego etapu auditu.

2022-03-21

14

Certyfikacja systemu zarządzania

Ad. 6. Po audicie certyfikacyjnym podejmuje się decyzję o wydaniu certyfikatu w pełnym zakresie, w ograniczonym zakresie, odkłada decyzję do czasu przeprowadzenia działań korygujących i przeprowadzenia ponownego auditu lub oddala wniosek o certyfikację, odpowiednio uzasadniając decyzję.

2022-03-21

15

Certyfikacja systemu jakości

W ciągu trzech lat od uzyskania certyfikatu, jednostka certyfikująca ma obowiązek nadzoru nad organizacją i prawo przeprowadzania auditów kontrolnych (1 do 2 razy w roku).

Zadaniem organizacji jest działanie zgodne z certyfikowanym systemem, przestrzeganie procedur i postępowanie zgodne z wytycznymi zapisanymi w księdze jakości.

2022-03-21

16

Certyfikacja systemu zarządzania

Dobór właściwej jednostki certyfikującej jest jednym z ważniejszych elementów procedury certyfikacyjnej. Przy wyborze należy uwzględnić szereg czynników:

1. Kwalifikacje,
2. Sposób podejścia,
3. Koszty.

2022-03-21

17

Certyfikacja systemu zarządzania

1. Kwalifikacje – należy uwzględnić zarówno kwalifikacje samej jednostki jak i poszczególnych auditorów, którzy ją reprezentują:

- 1) akredytacja,
- 2) doświadczenie auditorów,
- 3) doświadczenie jednostki.

2022-03-21

18

Certyfikacja systemu zarządzania

2. Sposób podejścia:

- a) metodyka podejścia – strona certyfikowana powinna wybrać taką jednostkę, która uwzględni jej potrzeby i specyfikę działalności i potrafi elastycznie podejść do wymagań norm ISO 9001/14001/18001/27001/50001,
- b) konflikt interesów – działalność certyfikacyjna i doradcza winny być wyraźnie oddzielone od siebie. Może zaistnieć sytuacja, że firma doradcza prowadząca działalność konsultacyjną w zakresie uzyskiwania certyfikatu otrzymuje akredytację.

2022-03-21

19

Certyfikacja systemu zarządzania

3. Koszty – jest to zagadnienie, które powinno być rozpatrzone dopiero po rozwiązaniu powyższych czynników, gdyż kwalifikacje oraz sposób podejścia są czynnikami znacznie ważniejszymi. Do kosztów certyfikacji SZJ zalicza się m.in.:

- koszty opłaty wstępnej,
- koszty wizyty wstępnej,
- koszty przeglądu dokumentacji,
- koszty auditu wstępnego/certyfikacyjnego,
- koszty auditów recertyfikacyjnych,
- koszty certyfikatu.

2022-03-21

20

Proces certyfikacji systemu zarządzania powinien być przeprowadzony przez jednostkę posiadającą w tym zakresie akredytację.

Akredytacja jest to procedura, w wyniku której upoważniona jednostka wydaje formalne oświadczenie, że organizacja lub osoba są kompetentne do wykonywania określonych zadań.

www.pca.gov.pl

2022-03-21

21

Kompetencja to wiedza teoretyczna i umiejętność praktyczna, wyróżniająca daną osobę łatwością sprawną, skuteczną, odpowiadającą oczekiwaniom jakościowym, realizacji danych zadań.

Działania osoby kompetentnej, w danej dziedzinie, winny spełniać obowiązujące w danej społeczności/organizacji kryteria.

Słownik języka polskiego PWN

2022-03-21

22

Polskie Centrum Akredytacji działa od 1 stycznia 2001r., jest krajową jednostką akredytującą upoważnioną do **akredytacji jednostek certyfikujących**, j. kontrolujących, laboratoriów badawczych i wzorcujących oraz innych podmiotów prowadzących oceny zgodności i weryfikacje na podstawie **Ustawy z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (Dz. U. z 2016 r. poz. 542).**

2022-03-21

23

Zgodnie z Rozporządzeniem WE nr 765/2008 z dnia 9 lipca 2008 r. ustanawiającym wymagania w zakresie akredytacji i nadzoru rynku Polskie Centrum Akredytacji zostało wskazane jako **jedyna** krajowa jednostka akredytująca w świetle ww. rozporządzenia

2022-03-21

24

Audit

Termin Quality Audit zamieszczony został w 1972 roku w Słowniku EOQC (European Organization for Quality Control), obecnie EOQ (European Organization for Quality) w jego trzecim wydaniu. W kolejnych wydaniach Słownika EOQC zamieszczano takie określenia jak:

- gromadzenie informacji o jakości,
- sygnalizowanie o jakości,
- przegląd systemu jakości,
- analiza jakości.

2022-03-21

25

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

AUDIT jest to

systematyczny, niezależny i udokumentowany

proces uzyskiwania dowodu obiektywnego

oraz jego obiektywnej oceny

w celu określenia

stopnia spełnienia kryteriów auditu.

2022-03-21

26

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

Dowód obiektywny są to dane potwierdzające istnienie lub prawdziwość czegoś.

Dowód obiektywny można uzyskać poprzez obserwację, pomiar, badania lub innymi środkami.

Dowód z auditu są to zapisy, stwierdzenia z faktu lub inne informacje, które są istotne dla kryteriów auditu i weryfikowalne.

2022-03-21

27

Audit

Audit nie jest i nie może być mylony czy też utożsamiany z kontrolą.

Kontrola lub sprawdzenie ma na celu akceptację bądź odrzucenie wyrobu, usługi lub procesu. Audit to proces przeprowadzany dla określenia skuteczności i adekwatności systemu.

W procesie tym mogą być wykorzystane narzędzia używane w kontroli, by sprawdzić czy sposób podejmowania decyzji o odrzuceniu lub akceptacji wyrobu funkcjonuje prawidłowo.

2022-03-21

28

Audit

Kontrola jakości to operacyjne techniki i działania prowadzone dla spełnienia wymagań jakościowych. Obejmuje ona techniki operacyjne i działania ukierunkowane zarówno na nadzorowanie procesu, jak i na eliminowanie przyczyn niewłaściwego postępowania w poszczególnych etapach lub elementach systemu zarządzania.

2022-03-21

29

Audit

Audit systemu zarządzania natomiast służy pomiarowi skuteczności czyli ocenie zdolności tego systemu.

Przeprowadzając audit należy z całą konsekwencją wykonywać tylko to, co zostało ustalone w przedmiocie auditu i kierować się normami w tym względzie ustanowionymi.

2022-03-21

30

Audit

Rodzaje auditów:

- audit wyrobu,
- audit procesu,
- audit usługi,
- audit systemu.

2022-03-21

31

Audit

Audit systemu zarządzania polega na ocenie czy w organizacji udokumentowano i wdrożono system zgodny z odpowiednimi wymaganiami a także czy zapewnia on osiągnięcie celów.

Przedsięwzięcia te mają na celu stwierdzenie czy podjęte działania stanowią gwarancję osiągnięcia zamierzonych i przyjętych celów, czy w sposób właściwy zarządza się wszystkimi obszarami działalności organizacji, które mają wpływ na cele.

2022-03-21

32

Audit

Typy auditów

Biorąc pod uwagę charakter związku audytora z jednostką auditowaną wyróżnia się:

- **audit wewnętrzny – audit pierwszej strony,**
- audit zewnętrzny.

Audit zewnętrzny może być zlecony przez klienta lub jednostkę zajmującą się certyfikacją. Z tego punktu widzenia rozróżnia się:

- **audit klientowski/dostawcy – audit drugiej strony,**
- **audit certyfikacyjny – audit trzeciej strony.**

2022-03-21

33

Audit

Audity wewnętrzne, zwane auditami pierwszej strony, przeprowadzane są przez organizację lub na jej zlecenie i mogą stanowić podstawę wydania przez nią deklaracji własnej zgodności.

Audit wewnętrzny koncentruje się przede wszystkim na szukaniu szans i zagrożeń wewnątrz i dla organizacji.

Celem auditu wewnętrznego jest poszukiwanie niezgodności.

2022-03-21

34

Audit

Cechą istotną auditu jest niezależność. Auditor w żaden sposób nie może być związany z auditowanym obszarem. Nie może być zależny od osoby i obszaru, które podlegają auditowi.

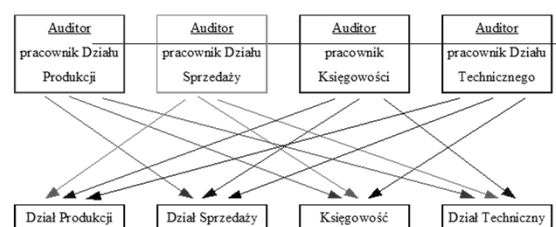
Jeżeli organizacja posiada np. Działy: Zakupów, Produkcji, Marketingu, Sprzedaży to pracownik z Produkcji może auditować Marketing, Zakupy czy Sprzedaż, ale nie może Działu Produkcji.

Nie jest się sędzią we własnej sprawie

2022-03-21

35

Audit



2022-03-21

36

Audit

Audity drugiej strony przeprowadzane są przez strony zainteresowane działalnością organizacji i utrzymujące z nią zwykle stosunki handlowe, np. przez klientów lub na ich zlecenie.

Audit drugiej strony realizowany jest by:

- dokonać wstępnej oceny możliwych dostawców,
- dokonać okresowej oceny zdolności dostawców na podstawie zawartej umowy,
- sprawdzić powody wystąpienia zmian jakości w dostarczanych wyrobach.

2022-03-21

37

Audit

Audit klientowski zwiększa zaufanie do swoich dostawców i podwykonawców. **Przedsiębiorstwo sprawdza, czy środki zapewnienia jakości zapisane w dokumentacji systemu jakości dostawcy oraz ich realizacja wystarczają do spełnienia własnych wymagań jakościowych.**

Celem auditu drugiej strony jest stwierdzenie zdolności jakościowej dostawcy.

2022-03-21

38

Audit

Audit certyfikacyjny - trzeciej strony to badanie wykonane przez niezależną jednostkę certyfikującą w celu uzyskania uznanego certyfikatu zgodności.

Wniosek o przeprowadzenie auditu zgłoszony jest przez organizację dobrowolnie, której kierownictwo pragnie uwiarygodnić swoją działalność jakościową poprzez uzyskanie certyfikatu.

2022-03-21

39

Audit

Celem auditu certyfikacyjnego jest uzyskanie certyfikatu

Postępowanie certyfikacyjne odbywa się przed upoważnioną, niezależną jednostką certyfikacyjną. Jest ono odpłatne.

Lista akredytowanych jednostek certyfikujących znajduje się na stronie Polskiego Centrum Akredytacji.

www.pca.gov.pl

2022-03-21

40

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

Auditor ma być:

- **etycznym**, tj. prawym, prawdomównym, szczerym, uczciwym i rozważnym,
- **otwartym**, tj. chętnym do rozważenia alternatywnych pomysłów lub punktów widzenia,
- **dyplomatycznym**, tj. taktownym w postępowaniu z ludźmi,
- **spostrzegawczym**, tj. aktywnie obserwującym fizyczne warunki otoczenia i działania,

41

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

- **spostrzegawczym**, tj. aktywnie obserwującym fizyczne warunki otoczenia i działania,
- **percepcyjnym**, tj. świadomym sytuacji i zdolnym do jej zrozumienia,
- **elastycznym**, tj. zdolnym do łatwego przystosowania się do różnych sytuacji,
- **wytrwałym**, tj. ciągle ukierunkowanym na osiągnięcie celów,
- **zdecydowanym**, tj. zdolnym do wyciągania w porę wniosków logicznie uzasadnionych i opartych na analizie,

42

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

- **samodzielnym**, tj. zdolnym do działania i funkcjonowania niezależnie, a jednocześnie skutecznie współdziałając z innymi,
- **zdolnym do działania odpowiedzialnie i etycznie**, nawet jeżeli takie działanie nie zawsze będzie popularne i może czasami skutkować brakiem porozumienia lub konfrontacją,

43

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

- **otwartym na doskonalenie**, tj. chętnym do wyciągania wniosków z sytuacji i starającym się o lepsze wyniki auditu,
- **wrażliwym kulturowo**, tj. przestrzegającym i szanującym kulturę auditowanego,
- **zdolnym do współpracy**, tj. skutecznie współpracującym z innymi, łącznie z członkami zespołu auditującego i personelem auditowanego.

44