

Certyfikacja

dr inż. Mariusz Giemza

Katedra Zarządzania Jakością

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

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

2021-12-20

1

Certyfikacja

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

W wyniku pomyślnie przeprowadzonej procedury certyfikacji otrzymuje się dokument - certyfikat zgodności.

2021-12-20

2

Certyfikacja

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

2021-12-20

3

Certyfikacja

Przy wyborze firmy certyfikującej 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 też w dużej mierze od jednostki, która go przyznała.

2021-12-20

4

Certyfikacja

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

Procesowi certyfikacji mogą zostać poddane:

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

2021-12-20

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.

2021-12-20

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

2021-12-20

13

Certyfikacja systemu zarządzania

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

Pierwszy etap auditu powinien być przeprowadzony w celu:

- a) auditowania dokumentacji systemu zarządzania klienta,
- b) oceny lokalizacji klienta i specyficznych dla lokalizacji warunków oraz przeprowadzenia rozmów z personelem klienta w celu określenia gotowości do drugiego etapu auditu,

2021-12-20

14

Certyfikacja systemu zarządzania

- c) przeprowadzenia przeglądu statusu klienta i zrozumienia przez niego wymagań normy, zwłaszcza w odniesieniu do identyfikacji kluczowych aspektów sposobu działania systemu zarządzania,

2021-12-20

15

Certyfikacja systemu zarządzania

- d) zebrania niezbędnych informacji dotyczących zakresu systemu zarządzania, procesów i lokalizacji klienta, oraz związanych z nimi statutowych i prawnych aspektów oraz zgodności,
- e) przeprowadzenia przeglądu przydziału zasobów do drugiego etapu auditu i uzgodnienia z klientem szczegółów drugiego etapu,

2021-12-20

16

Certyfikacja systemu zarządzania

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

2021-12-20

17

Certyfikacja systemu zarządzania

Celem drugiego etapu auditu jest ocena wdrożenia, w tym skuteczności, systemu zarządzania klienta. Drugi etap auditu powinien odbywać się w lokalizacji klienta. Powinien on obejmować co najmniej:

- a) informacje i dowody zgodności ze wszystkimi wymaganiami stosowanej normy dotyczącej systemu zarządzania lub innego dokumentu normatywnego,

2021-12-20

18

Certyfikacja systemu zarządzania

- b) monitorowanie, pomiary, raportowanie i przeglądanie osiągnięć w odniesieniu do kluczowych celów i zadań,
- c) system zarządzania klienta i sposób jego działania pod względem zgodności z prawem,
- d) kontrolę operacyjną procesów klienta,
- e) audyty wewnętrzne i przeglądy zarządzania,

2021-12-20

19

Certyfikacja systemu zarządzania

- f) odpowiedzialność kierownictwa za politykę klienta,
- g) powiązania pomiędzy wymaganiami normatywnymi, polityką, celami i zadaniami dotyczącymi osiągnięć, wszystkimi mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi, odpowiedzialnością, kompetencjami personelu, działaniami, procedurami, danymi dotyczącymi osiągnięć oraz ustaleniami i wnioskami z auditów wewnętrznych.

2021-12-20

20

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.

2021-12-20

21

Certyfikacja systemu zarządzania

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

Chwalimy osoby, ganimy zjawiska – nie odwrotnie !

2021-12-20

22

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.

2021-12-20

23

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.

2021-12-20

24

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.

2021-12-20

25

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.

2021-12-20

26

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.

2021-12-20

27

Certyfikacja systemu zarządzania

Jednostka certyfikacyjna podejmuje decyzje w sprawach:

- wydania,
- odmowy wydania.
- zawieszenia,
- cofnięcia,
- wznowienia certyfikacji,
- ograniczenia,
- rozszerzenia,
- przeniesienia praw.

2021-12-20

28