

Postup a příklady certifikace systémů managementu

Podle normy **ČSN EN ISO/IEC 17021:2007** – „Posuzování shody – Požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu“ slouží tzv. „nestranná certifikace“ jako jeden ze zásadních prostředků pro poskytnutí záruky, že organizace uplatňuje určitý systém řízení. Již v úvodu této normy je doslova řečeno, že certifikace systému managementu (organizace) poskytuje nezávislé ověření, že tento systém „...je:

- a) *ve shodě se specifikovanými požadavky*
- b) *schopen trvale dosahovat stanovenou politiku a cíle*
- c) *efektivně uplatňován*

Jednotlivé kroky vedoucí k získání takovéto záruky - certifikátu - jsou zhruba následující:

- Rozhodnutí vedení firmy o nutnosti (vhodnosti) certifikace
- Zvážení postupu k přípravě a získání certifikátu
- Posuzování a certifikace nezávislým certifikačním orgánem
- (Udržování certifikátu v platnosti prostřednictvím dohledu certifikačního orgánu)

Co tyto etapy představují?

1) Rozhodnutí o nutnosti certifikace na základě předchozí analýzy situace:

Upřesněme si několik typických důvodů, které dnes vedou firmy k podstoupení celého poměrně složitého a nákladného procesu:

- potřeba uspořádat strukturu organizace, ujasnit si cíle, strategii, odpovědnosti, pravomoci, předejít potenciálním problémům jako je opakování nekvalitních výrobků, opakovaná ztráta zákazníka atd.
- snaha zvýšit prestiž firmy v oborech, kde většina konkurentů certifikát jakosti či jiný má
- potřeba vyhovět zákazníkovi, obvykle větší firmě, která si klade certifikaci systému managementu jako podmínku pro uzavření obchodního vztahu
- požadavek zadavatele v případě výběrového řízení pro veřejnou zakázku (týká se zejména stavebních firem, ale i řady dalších oborů)

2) Zvážení postupu k získání certifikátu:

Vlastní postup přípravy záleží na třech základních otázkách, na které si vedení firmy musí odpovědět včas:

- Kolik máme na přípravu času?
- Kolik můžeme do přípravy finančně investovat?
- Jakého pracovníka s potřebnou kvalifikací máme pro přípravu projektu k dispozici?
- Jaká je průměrná úroveň znalostí a schopností našich zaměstnanců?

Má certifikace smysl?

V některých oblastech je tato otázka zcela irelevantní. Máme na mysle ty oblasti, kde je certifikace (ať už výrobků, nebo systémů řízení výroby) povinná – daná právními požadavky (tj. zejména v oblasti posuzování shody výrobků). Že certifikace má smysl v oblasti volné sféry, tedy nepovinná (někdy označovaná jako komerční), je zřejmé z výše uvedených důvodů vedoucích firmy k certifikaci.

Koneckonců, nikdo zatím nevymyslel lepší metodu, jak získat věrohodný důkaz o splnění oprávněně očekávaných požadavků zákazníků.

Jaké systémy lze certifikovat v příslušných oborech, je tedy vidět z následujícího přehledu systémových norem:

- **ČSN EN ISO 9001:2001:** Systémy managementu jakosti - Požadavky
- **ČSN EN ISO 14001:2005:** Systémy environmentálního managementu - Požadavky
- **OHSAS 18001:1999:** Systémy managementu bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci – Specifikace
- **SCC** - standard používaný pro hodnocení a certifikaci systémů řízení bezpečnosti (Safety Checklist for Contractors)
- **SJ PK** – systém jakosti pozemních komunikací (způsobilost pro provádění stavebních a silničních prací v oboru pozemních komunikací v rozsahu podmínek stanovených Metodickým pokynem MD ČR čj. 23614/96-230)
- **ISO/TS 16949:2002:** Systémy managementu jakosti - Zvláštní požadavky na používání ISO 9001:2000 v organizacích zajišťujících sériovou výrobu a výrobu náhradních dílů v automobilovém průmyslu
- **ČSN EN ISO 13485:2003:** Zdravotnické prostředky - Systémy managementu jakosti - Požadavky pro účely předpisů
- **CFCS 1004:2005** - Spotřebitelský řetězec lesních produktů – Požadavky (C-o-C)
- **ČSN ISO/IEC 27001:2006:** Informační technologie – bezpečnostní techniky – systémy managementu bezpečnosti informací - požadavky
- **ČSN EN ISO 22000:2006:** Systémy managementu bezpečnosti potravin - Požadavky na organizaci v potravinovém řetězci
- **HACCP** - Systém kritických bodů (Hazard Analysis and Critical Control Points)

3) Popis procesu posuzování a certifikace:

Certifikační činnosti zahrnují:

- audit systému managementu
- vlastní certifikaci, tj. potvrzení shody systému managementu organizace formou udělení certifikátu

Certifikační orgány, které tuto službu poskytují, jsou obvykle dnes již vesměs akreditovány některým z národních akreditačních orgánů. Rozdíl bývá pouze v tom, zda je o akreditační orgán ČR (Český institut pro akreditaci, o.p.s.), nebo o jiný – zahraniční akreditační orgán (takové mají v ČR zpravidla dceřinou společnost, která vystupuje jako zdánlivě samostatný certifikační orgán, ale o udělení certifikátu – tedy o samotné certifikaci žadatele – rozhoduje certifikační orgán v zahraničí, tedy matka. To má často vliv jednak na cenu celé certifikace, a jednak na nemalé administrativní průtahy spojené s vystavením certifikátu). Požadavky kladené na certifikační orgány v průběhu akreditace jsou v podstatě obdobné i díky tomu, že ČIA je signatářem mezinárodních dohod o akreditaci (EA, MLA, IAF). Z toho vyplývá, že všechny (akreditované) certifikační orgány by měly dodržovat stejný postup posuzování a certifikace a ověřovat shodu se stejnými požadavky kritériálních norem principiálně stejným způsobem.

Celý proces posuzování (bývá označován pojmem audit) se řídí v principu požadavky normy ISO 19011 a zahrnuje tyto fáze:

- žádost o certifikaci organizace
- příprava certifikačního orgánu na posuzování
- posuzování na místě
- vyjasnění případných neshod
- certifikace

A. Žádost o certifikaci

Je to formální vyjádření snahy získat certifikát shody firmy – žadatele o certifikaci. Obsah bývá zpravidla obdobný, liší se pouze formou a následným způsobem uzavření smluvního vztahu.

B. Příprava certifikačního orgánu na posuzování

Tato etapa zahrnuje následující kroky:

- **přiřazení konkrétních auditorů** a technických expertů pro posuzování podle jejich znalostí a odbornosti (tzv. „odborné způsobilosti“), určení vedoucího týmu auditorů
- **zpracování plánu** posuzování na místě (tzv. plán auditu obsahuje jména zúčastněných osob jednak z řady auditorů, jednak z řady posuzované organizace – žadatele o certifikaci, dále časovou a věcnou náplň auditu, autorizaci - datum a podpis zpracovatele plánu, a obvykle i prostor pro formální vyjádření žadatele o certifikaci)
- **předání (zaslání) návrhu plánu žadateli** o certifikaci k vyjádření (ten má mít dostatek času k vyjádření souhlasu či případného nesouhlasu s plánem auditu; minimálně 1 týden až 14 dní před zahájením auditu na místě)
- **posouzení referenčních podkladů** pro audit (pod tímto pojmem rozumíme kriteriální normu, tedy normu, podle níž má být posouzena shoda a poté udělen certifikát; dále dokumentaci žadatele - certifikační orgány chtějí obvykle zaslat příručku, organizační schéma případně další dokumenty od žadatele o certifikaci pro prvotní posouzení v kanceláři certifikačního orgánu)
- někdy tato etapa končí zhotovením tzv. **zprávy z posouzení dokumentace**

C. Posuzování na místě

Tato etapa (nazývaná audit) zahrnuje následující kroky:

- **Zahájení auditu** (úvodní jednání, kdy se zejména vzájemně představí členové týmu auditorů a zástupci posuzované organizace – žadatele o certifikaci, potvrdí a případně se upřesní plán posuzování – auditu na místě včetně účasti jednotlivých pracovníků, se kterými bude veden pohovor, a místo a čas závěrečného jednání).
- **Provádění auditu na místě** (shromažďování důkazů - auditor porovnává při auditu požadavky kriteriální normy s dokumentací, záznamy z realizace procesů, kterými prokazuje pracoviště, že proces probíhá podle stanovených pravidel a požadavků, dále praktické provádění popsaných činností v organizaci s dokumentací a další skutečnosti; shromažďuje tak důkazy, které zaznamenává)
- **Závěrečné jednání** s vedením auditovaného pracoviště – firmy (formální ukončení posuzování na místě, kde by měl být vedoucím sufitního týmu jednak souhrnným způsobem podán komentář k zjištěním a závěru z auditu, a jednak objasněny případné neshody, resp. dohodnut další postup).
- **Příprava, schválení a distribuce zprávy** z auditu (zprávu z auditu obdrží samozřejmě zejména vedení organizace – žadatele o certifikaci, a toto vedení by také mělo mít prostor pro případné námítky ke znění zprávy, pokud je to odůvodněné).
- **Dokončení auditu** (podle směrnice ISO 19011 končí formálně audit rozesláním schválené zprávy)
- Následuje provedení dozorových auditů

Zbývá podotknout, že v závislosti na použitém certifikačním schématu může být tato část realizována formou auditu jednostupňového (tj. jedno případně vícedenním auditem realizovaným v rámci jediného bloku posuzování), nebo dvoustupňového (jehož povinnou součástí je tzv. „předaudit“, což prakticky vzato znamená, že auditní tým navštíví žadatele o certifikaci dvakrát. Přitom každý z těchto dvou bloků může být rovněž jedno nebo vícedenní.)

D. Vyjasnění případných neshod

Dojde-li v průběhu auditu k zaznamenání neshod (nejsou splněny některé požadavky, případně jsou splněny částečně), je dohodnut s vedením další postup v závislosti na závažnosti zjištěných neshod (termíny a způsob řešení nápravných opatření).

E. Certifikace

Poté, co byly předloženy informace shromážděné auditním týmem v procesu auditu, rozhoduje vedení certifikačního orgánu resp. certifikačním orgánem formálně pověřená osoba, která má právo certifikáty podepisovat, o udělení certifikátu. Certifikační orgán při kladném výsledku rozhodování poskytuje organizaci certifikát, kde je vyznačen obor a rozsah certifikace. Tím končí první kolo certifikačního

procesu, na které navazuje každoroční dozorový audit po dobu platnosti certifikátu, což je u certifikátů systému managementu 3 roky.

Celý proces posuzování a certifikace je zjednodušeně znázorněn na následujícím schématu (postupovém diagramu):

