

Opis procesu auditowania i certyfikacji

Szanowni Państwo

Dziękujemy, za zainteresowanie certyfikacją systemu zarządzania jakością (SZJ) w akredytowanej przez PCA jednostce certyfikacyjnej - Certika Sp. z o. o.

Poniżej prezentujemy wszystkie działania, które nastąpią w związku z procesem certyfikacji.

1. Zaufanie do Certiki jest budowane na wielu podstawach, między innymi:

Bezstronność jest rozumiana jako nieuleganie naciskom i wpływom. Więcej w Polityce bezstronności na stronie www.certika.pl
Kompetencje osób zaangażowanych w proces certyfikacji są sprawdzane i weryfikowane oceniane na podstawie normy PN-ISO/IEC 17021-3:2018-05

2. Wniosek o certyfikację wypełniany przez potencjalnego Klienta zawiera informacje, na podstawie których można ocenić, czy personel Certiki ma odpowiednie kompetencje aby certyfikować zgłoszony SZJ w sposób zgodny z wymaganiami akredytacji udzielonej nam przez Polskie Centrum Akredytacji. Informacje z wniosku pozwalają także określić czas i koszty auditu. Wniosek o certyfikację znajduje się na stronie www.certika.pl

UWAGA – jeśli zgłaszana organizacja jest duża, ma kilka oddziałów w kilku lokalizacjach, należy dodatkowo wypełnić załącznik „Organizacja wieloodziałowa”. W razie pytań dotyczących wypełniania wniosku proszę dzwonić do przedstawiciela Certiki – Piotra Maciejewskiego Tel 606 319 527, lub zadać pytanie mailowo audit@certika.pl

Złożenie wniosku jest całkowicie niezobowiązujące i bezpłatne.

3. Wycena i Umowa o certyfikację. Następnie jest wysyłana oferta cenowa i szablon „Umowy o certyfikację” w celu zapoznania się i dwustronnego podpisania.

4. Przesłanie dokumentacji. Aby była możliwość dalszego zaplanowania działań należy przesłać mapę procesów lub nazwy i krótki opis realizowanych procesów.

5. Plan auditu. Po podpisaniu umowy wysyłamy Plan auditu zawierający cele auditu, harmonogram, lokalizacje i nazwisko proponowanego auditora. W racjonalnie uzasadnionych przypadkach można wnioskować o zmianę auditora. Wnioski te muszą być uwzględnione przez Certikę.

Certika- rzetelna certyfikacja

Opis procesu auditowania i certyfikacji

6. Audit początkowej certyfikacji dzieli się zawsze na dwa etapy.

Etap 1 – to analiza dokumentacji SZJ, sprawdzenie gotowości do drugiego etapu, ocenę lokalizacji, rozmowy z pracownikami, ocena zrozumienia wymagań normy i prawa, sprawdzenie elementów mogących stanowić niezgodność w drugim etapie, ustalenie szczegółów drugiego etapu.

UWAGA – wyniki pierwszego etapu mogą prowadzić do przesunięcia terminu lub anulowania drugiego etapu.

Etap 2 – auditorzy będą zbierać dowody takie jak dokumenty i zapisy, będą prowadzili rozmowy z pracownikami i kierownictwem i będą czynili obserwacje.

Wszystkie te działania służą:

1. określeniu zgodności systemu zarządzania jakością z kryteriami auditu – czyli normą ISO 9001 i dokumentacją SZJ.
2. ocenie zgodności systemu zarządzania jakością jako zapewniającego, że organizacja spełnia mające zastosowanie wymagania Klientów, przepisów prawnych lub innych regulacji.
3. ocenie skuteczności systemu zarządzania jakością zapewnienia, że Organizacja ciągle spełnia swoje wyspecyfikowane cele
4. jeśli ma zastosowanie, identyfikacji obszarów potencjalnego doskonalenia systemu zarządzania jakością.

7. Zakończenie auditu -niezgodności i możliwości doskonalenia. Niezgodność jest wtedy, gdy auditor znalazł dowód na niespełnienie kryterium. Są dwa rodzaje niezgodności:

Mała – wymagająca przedstawienia do akceptacji działań korygujących

Duża - wymagająca przedstawienia do akceptacji działań korygujących oraz ich skutecznego zakończenia

Możliwość doskonalenia jest to obszar zgodności, ale auditor widzi możliwość poprawy.

8. Decyzja o certyfikacji. Jeśli decyzja jest pozytywna jest wysyłany certyfikat lub informacja o przedłużeniu jego ważności. Jeśli decyzja jest negatywna jest wysyłana informacja pisemna wraz z podaniem powodu i pouczeniem o możliwości odwołania się od decyzji Certiki.

9. Certyfikat, znak certyfikacji i raport z auditu są własnością Certiki i podlegają pewnym zasadom, co do wykorzystania. Szczegóły zawarte są w umowie o certyfikację.

10. Nadzór nad SZJ. Przez okres trzech lat na który jest podpisana umowa o certyfikację, wykonywane będą dwa audyty nadzoru. Pierwszy audit - do 12 miesięcy licząc od dnia podjęcia decyzji o certyfikacji. Następny audit nadzoru też wykonywany po kolejnym roku czasu, aczkolwiek dopuszczalne są zmiany terminu. W trzyletnim okresie trwania certyfikatu odbędą się dwa audyty nadzoru.

Certika- rzetelna certyfikacja
Opis procesu auditowania i certyfikacji

11. Ponowna certyfikacja. Gdy organizacja podejmuje decyzję o kontynuowaniu współpracy z Certika to przed upływem trzeciego roku należy podpisać aneks do umowy o certyfikację, wypełnić i przesłać wniosek certyfikację zawierający aktualne dane i poddać się auditowi ponownej certyfikacji, oraz auditom nadzoru w kolejnym trzyletnim cyklu certyfikacji.

12. Rozszerzenie zakresu certyfikacji. Przy pomocy wniosku o certyfikację, lub w inny sposób, należy poinformować Certikę o obszarach o które ma być rozszerzony zakres certyfikacji. Zostaną przedstawione działania auditowi zmierzające do rozszerzenia zakresu. Działania te mogą być prowadzone w powiązaniu z auditem nadzoru lub jako przegląd dostarczonych dowodów.

13. Zawieszanie, cofanie i ograniczanie zakresu certyfikatu reguluje „Procedura zawieszania, cofania lub ograniczania zakresu certyfikacji”, znajdująca się na stronie www.certika.pl i „Umowa o certyfikację”.

14. Audit z krótkim terminem powiadamiania. W przypadku konieczności zbadania skarg, w odpowiedzi na zmiany, lub w trybie postępowania z certyfikatami zawieszonymi może wystąpić konieczność wykonania auditu z krótkim terminem powiadamiania. W takim przypadku Certika wysyła mailem i w razie potrzeby listem poleconym, informację o przyczynie i warunkach takiego auditu. Wysyłany jest również plan auditu.

Ponieważ Klient nie ma możliwości zgłoszenia zastrzeżeń do członków zespołu auditującego wyznaczany jest zespół auditujący, który już był przez Klienta zaakceptowany. W braku takiej możliwości na audit wyznaczana jest inny auditor posiadający kompetencje w danym obszarze.

15. Odwołania i skargi. są regulowane poprzez dokument: Postępowanie ze skargami i odwołaniami zamieszczony na stronie www.certika.pl

16. Pozostałe uzgodnienia i zasady współpracy są opisane w „Umowie o certyfikację”

Zatwierdzono, dnia 25.05.2018, wydanie 4



Marzena Dymek Maciejewska – Prezes Certika Sp. z o. o.