

## **INFORMAČNÝ DOKUMENT**

Certifikačný orgán na systémy manažérstva QUALIFORM SLOVAKIA s.r.o. vykonáva certifikáciu systémov manažérstva kvality (QMS podľa EN ISO 9001), systémov environmentálneho manažérstva (EMS podľa EN ISO 14001) a systémov bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (OH&SMS podľa ISO 45001) v Slovenskej republike, Českej republike a Maďarskej republike.

### **1 Použité skratky**

|          |                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------|
| SM       | - systém manažérstva                                         |
| CO-SM    | - Certifikačný orgán na systémy manažérstva                  |
| V CO-SM  | - vedúci CO-SM                                               |
| ZV CO-SM | - zástupca vedúceho CO-SM                                    |
| M CO-SM  | - manažér CO-SM                                              |
| PSM      | - príručka systému manažérstva                               |
| VAT      | - vedúci audítorského tímu                                   |
| A        | - audítor                                                    |
| AT       | - audítorský tím                                             |
| TE       | - technický expert                                           |
| EA       | - European co-operation for Accreditation                    |
| IAF      | - International Accreditation Forum                          |
| TO       | - technická oblasť                                           |
| QMS      | - systém manažérstva kvality                                 |
| EMS      | - systém environmentálneho manažérstva                       |
| OH&SMS   | - systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci |

### **2 Popis certifikačného procesu**

#### **2.1 Príprava**

Organizácia, ktorá má zavedený systém manažérstva QMS, EMS alebo OH&SMS, môže požiadať CO-SM o jeho certifikáciu. Na základe informácií získaných pri prvom kontakte so žiadateľom, alebo na základe zaslania **Žiadosti o cenovú ponuku**, ktorej formulár sa nachádza na [www.qualiform.sk](http://www.qualiform.sk), vypracuje CO-SM cenovú ponuku na certifikáciu.

V prípade, že žiadateľ má záujem o certifikáciu svojho SM, zašle certifikačnému orgánu vyplnený formulár **Žiadosti o certifikáciu SM** spolu so **Vstupným dotazníkom** a **organizačnou štruktúrou**, ktoré sú prílohou žiadosti. Žiadosť spolu s dotazníkom sú dostupné na stránke [www.qualiform.sk](http://www.qualiform.sk).

M CO-SM preverí žiadosť a v prípade potreby spresnenia údajov kontaktuje pracovníka organizácie zodpovedného za SM.

Žiadateľovi o posúdenie systému manažérstva je zaslaný návrh zmluvy o dielo na odsúhlasenie a podpis.

## **2.2 Posudzovanie**

Cieľom posudzovania je v stanovenom rozsahu posúdiť SM organizácie podľa všetkých požiadaviek, uvedených v príslušných kritériálnych normách. Posudzovanie je vždy zahájené až po uzavretí zmluvného vzťahu.

V prípade, že organizácia požaduje certifikáciu SM podľa viacerých kritériálnych noriem a SM je integrovaný, je možné vykonať integrované posúdenie SM.

Požiadavky, ktoré majú byť súčasťou rozsahu certifikácie SM každej organizácie, sú nasledovné:

- vedenie organizácie má byť schopné preukázať svoju zodpovednosť za všetky následky spojené s realizovanými činnosťami, ktoré majú vzťah k SM,
- vedenie organizácie má mať právomoc na uplatňovanie politiky systému manažérstva a udržiavanie z hľadiska vlastných cieľov a cieľových hodnôt a programov, ktorými má byť stanovených cieľov dosiahnuté,
- vedenie organizácie zodpovedá za pridelovanie finančných a ľudských zdrojov pre riadenie a zlepšovanie ochrany životného prostredia a BOZP
- majú byť definované hranice zodpovednosti za vstupy a výstupy do organizácie a z organizácie,
- majú byť riešené všetky vzájomné vzťahy k službám a činnostiam, ktoré priamo do rozsahu SM nespádajú,
- je treba vziať do úvahy rozsah relevantnej legislatívy platnej pre realizáciu činností organizácie,
- je treba jasne identifikovať certifikované činnosti a ich vzájomné vzťahy.

Audit vykonáva audítorský tím, ktorý môže byť zložený z VAT, A a v prípade potreby TE. Klient je informovaný o zložení AT a je mu stanovená dostatočná lehota na podanie námietky proti menovaniu jednotlivých A alebo TE.

Klient odsúhlasuje plán auditu, ktorý mu je zaslaný v dostatočnom predstihu.

Súčasťou prípravy auditu je definovanie miesta organizácie, ktorým sú všetky pozemky, na ktorých sú vykonávané aktivity riadené organizáciou v danom mieste, vrátane celej logistiky, vedľajších produktov, polotovarov, konečných i vedľajších produktov, ktoré sú s týmito činnosťami spojené alebo s nimi súvisia, vrátane infraštruktúry a všetkých zariadení potrebných na vykonávanie týchto činností.

Dočasné miesta (napr. stavenisko, mobilná technológia) sú zahrnuté do SM organizácie a aby sa preukázalo, že SM je funkčný a účinný, sú zahrnuté do posudzovania (ako výber reprezentatívnej vzorky).

Pri výkone auditu audítori zaznamenávajú dôkazy a zistenia auditu do formulárov a tie sú podkladom pre rozhodovanie o certifikácii. Získané údaje sú dôverného charakteru a sú zodpovedajúcim spôsobom zabezpečené proti neoprávnenému použitiu.

## **Prvotný certifikačný audit SM**

Certifikačný proces prebieha v dvoch etapách.

### 1. etapa

Ciele 1. etapy auditu sú :

- preskúmanie dokumentácie systému manažérstva klienta
- zhodnotenie špecifických podmienok klienta a pohovorov s pracovníkmi na posúdenie pripravenosti na 2. etapu
- preskúmanie požiadaviek normy s ohľadom na stanovenie kľúčových procesov, cieľov, cieľových hodnôt a programov a uplatňovania systému manažérstva
- získanie informácií o rozsahu systému manažérstva, procesoch a umiestnení pracovísk, o súvisiacich predpisoch alebo právnych hľadiskách
- posúdenie, či sa plánujú a vykonávajú interné audity a preskúmania manažmentom z dôvodu pripravenosti na 2. etapu auditu
- pridelenie zdrojov na 2. etapu auditu a dohodnutie podrobností 2. etapy

Zistené informácie z 1. etapy auditu vrátane identifikovania oblastí nedostatkov, ktoré by mohli byť v 2. etape klasifikované ako nezhody, sa zdokumentujú v Správe z 1. etapy auditu, ktorá je zaslaná klientovi.

Určenie intervalu medzi 1. a 2. etapou auditu zohľadňuje potreby klienta na vyriešenie oblastí nedostatkov (potenciálnych nezhôd) zistených v 1. etape auditu, prípadne potrebu CO-SM na revíziu prípravy na 2. etapu auditu. Interval medzi 1. a 2. etapou je maximálne 3 mesiace.

CO-SM zvažuje nutnosť opakovať 1. etapu alebo jej časť v prípade, že nastanú akékoľvek významné zmeny, ktoré vplývajú na SM. CO-SM informuje klienta prostredníctvom manažéra SM o tom, že výsledky 1. etapy môžu viesť k odkladu alebo jej zrušeniu.

### 2. etapa

2. etapa je vykonávaná za účelom zhodnotenia zavedenia systému manažérstva klienta vrátane jeho efektívnosti. Musí sa vykonať na pracoviskách klienta. V prípade mimoriadnej situácie môže byť 2. etapa auditu vykonaná vzdialene s využitím technických možností, vhodných pre obe strany. Pri takomto audite musí byť zachovaná bezpečnosť a dôvernosť pri získavaní informácií.

Audituje sa minimálne nasledovné:

- informácie a dôkazy zhody so všetkými požiadavkami príslušnej certifikačnej normy
- monitorovanie a meranie výkonnosti, preskúmavanie cieľov a programov
- schopnosť a výkonnosť SM klienta vzhľadom na plnenie aplikovateľných právnych, regulačných a zmluvných požiadaviek
- prevádzkové riadenie klientových procesov
- interné audity a preskúmanie manažmentom
- zodpovednosť manažmentu za svoju politiku

V rámci auditu sa posudzujú aj ďalšie údaje poskytnuté klientom (napr. údaje zo Žiadosti) a zisťuje sa ich súlad so skutočným stavom.

V priebehu auditu musí klient umožniť audítorom prístup do všetkých priestorov a ku všetkým potrebným informáciám, ktoré súvisia s auditom. Je povinný predkladať dôkazy o plnení požiadaviek certifikácie.

Audítori získavajú dôkazy pomocou pohovorov, posudzovaním dokumentov a záznamov a zisťovaním podmienok realizácie činností v daných oblastiach predmetu a rozsahu certifikácie.

Na záver 2. etapy auditu prerokuje AT s vrcholovým vedením posudzovanej organizácie všetky zistenia z auditu.

Zistenia môžu označovať zhodu s požiadavkami, (zistenie typu A) či nezhodu s požiadavkami (nezhodu - zistenie typu B, teda nezhoda nebrániaca udeliť certifikát alebo podstatnú nezhodu – zistenie typu C, nezhoda brániaca udeliť certifikát).

Zistenia sú prerokované a odsúhlasené s posudzovaným a s vedúcim pracoviska. Ku každej nezhode musí posudzovaný vykonať analýzu príčiny nezhody a navrhnúť spôsob a termín jej odstránenia. Vykonanie nápravnej činnosti na odstránenie nezhody môže byť preverené preskúmaním zdokumentovaných informácií alebo preverení na mieste pri nasledujúcom dozorovom audite. Preverenie vykonania nápravnej činnosti na odstránenie podstatnej nezhody musí byť vykonané pred vydaním certifikátu a to najneskôr do 3 mesiacov od termínu auditu. V prípade, že nápravné opatrenie nebolo vykonané do 3 mesiacov, VAT odporučí nevydať certifikát SM.

Na základe zistených skutočností z 1. a 2. etapy auditu VAT vypracuje Záverečnú správu z posúdenia SM, v ktorej sú zhrnuté všetky zistenia z auditov vrátane nápravných činností, vykonaných na odstránenie zistených nezhôd pri 2. etape auditu. Na záver VAT odporučí vydať, prípadne nevydať certifikát SM žiadateľovi o certifikáciu.

Na základe odporúčania VAT a po preverení všetkých informácií (vrátane preskúmania, akceptovania a overenia nápravy a nápravných činností pre všetky podstatné nezhody a preskúmania a akceptovania plánu nápravy a nápravnej činnosti pre všetky nezhody) rozhoduje vedúci CO-SM o certifikácii. V prípade účasti vedúceho CO-SM na posudzovaní v pozícii VAT resp. A, vykonáva rozhodnutia zástupca vedúceho CO-SM. Podľa potreby je do rozhodovania zapojený poradca kompetentný pre príslušnú TO. V prípade, že sa vedúci aj zástupca vedúceho CO-SM zúčastnia auditu, rozhoduje audítor na to oprávnený, ktorý sa nezúčastnil auditu.

Pokiaľ žiadateľ nespĺňa požiadavky certifikácie alebo nemá predpoklady pre ich trvalé napĺňanie a neodstránil podstatné nezhody do 3 mesiacov od posledného dňa 2. etapy auditu, V CO-SM vydá rozhodnutie o nevydaní certifikátu SM. Zamietnutie musí obsahovať riadne zdôvodnenie. V prípade, že žiadateľ naďalej požaduje certifikáciu, musí byť znovu vykonaná 2. etapa auditu.

Žiadateľ, ktorému CO-SM odmietol vydať certifikát, má možnosť podať odvolanie proti tomuto rozhodnutiu u vedúceho CO-SM, v prípade jeho účasti na audite zástupcovi vedúceho CO-SM.

Pokiaľ je organizácia umiestená na viacerých miestach, môžu byť certifikáty zahrňujúce viac miest vydané iba za predpokladu, že každé jednotlivé miesto zahrnuté do rozsahu certifikácie bolo buď:

- individuálne posúdené certifikačným orgánom, alebo
- zahrnuté do posudzovania vybraných miest

Posudzovanie organizácie umiestenej na viacerých miestach sa vykonáva vzorkovaním.

### **Dozor**

Obdobie medzi dvomi po sebe idúcimi certifikáciami (certifikácia a recertifikácia) sa nazýva certifikačným cyklom. Počas certifikačného cyklu sa vykonajú dva dozorové audity. V priebehu certifikačného cyklu CO-SM posudzuje v organizácii zabezpečenie a dodržiavanie plnenia kritérií a záväzkov vyplývajúcich z certifikácie.

Prvý dozor musí byť uskutočnený do 12 mesiacov (ale obvykle nie skôr ako 10 mesiacov) od posledného dňa 2. etapy auditu. Druhý dozor musí byť uskutočnený do 12 mesiacov (ale obvykle nie skôr ako 10 mesiacov) od dátumu ukončenia prvého dozoru. Mimoriadny dozor je vykonaný v prípade oprávneného externého alebo interného písomného podnetu niektorej zo zainteresovaných strán.

Na základe zistených skutočností z dozorového auditu VAT vypracuje Záverečnú správu z posúdenia SM, v ktorej sú zhrnuté všetky zistenia. Na záver VAT potvrdí resp. nepotvrdí platnosť certifikátu.

V prípade identifikácie nezhôd a podstatných nezhôd sú vypracované Záznamy o zisteniach, klient vykoná analýzu príčin nezhôd a je dohodnutý spôsob a termín ich odstránenia. Maximálna doba na odstránenie podstatných nezhôd je 3 mesiace. V prípade jej nedodržania je platnosť certifikátu pozastavená. Pozastavenie platnosti certifikátu systému manažérstva môže trvať najviac 3 mesiace. Po uplynutí tohto obdobia je platnosť certifikátu obnovená (v prípade odstránenia podstatnej nezhody) alebo zrušená (v prípade neostránenia podstatnej nezhody).

### **Recertifikačný audit**

Účelom recertifikačného auditu je potvrdiť trvalú zhodu s požiadavkami certifikačných noriem, účinnosť, trvalú platnosť a vhodnosť systému manažérstva klienta pre daný rozsah certifikácie.

Pri recertifikačnom audite sa musia preskúmať správy z predchádzajúceho certifikačného cyklu a efektívnosť SM ako celku.

Recertifikačný audit môže v prípade významných zmien vyžadovať realizáciu 1. etapy auditu. Spravidla však, ak nenastali významné zmeny v systéme manažérstva, v organizácii alebo zmeny iných súvisiacich skutočností (napr. legislatívy), je realizovaný auditom na mieste (2. etapa auditu).

## **3 Vydanie certifikátu**

Certifikát je výstupným dokumentom CO-SM, ktorý je na svoju činnosť akreditovaný Slovenskou národnou akreditačnou službou (SNAS). Vydáva sa s platnosťou na 3 roky.

SNAS je signatárom Multilaterálnej dohody EA, ktorá deklaruje celosvetové uznanie a medzinárodné prijímanie výstupných dokumentov z činností akreditovaných organizácií ako ekvivalentných dokumentom, ktoré boli vydané akreditovanými orgánmi v akomkoľvek štáte signatára EA-MLA (<http://www.european-accreditation.org/content/mla/scopes.htm>).

Vzhľadom k tomu, že EA má dvojstranné dohody s niektorými ostatnými štátmi (členmi IAF), sú uvedené dokumenty uznávané a prijímané aj v týchto štátoch.

CO-SM je rovnocenný všetkým certifikačným orgánom akreditovaným v členských štátoch EA (európske akreditácie) a IAF.

#### **4 Používanie certifikačnej značky CO-SM**

V súlade so zdokumentovanými postupmi CO-SM držiteľovi certifikátu SM ponúka používanie certifikačnej značky na reklamných a obchodných dokumentoch so vzťahom k certifikovaným činnostiam.

Pravidlá pre použitie certifikačnej značky CO:

- súčasťou certifikačnej značky je logo QUALIFORM SLOVAKIA s.r.o..
- používa sa buď farebná alebo čiernobiela, podľa poskytnutých podkladov. Nesmie byť používaná či zneužívaná na činnosti mimo oblasť certifikácie.
- môže byť používaná iba počas platnosti certifikátu, v prípade pozastavenia platnosti certifikátu z akýchkoľvek dôvodov nesmú byť až do obnovenia účinnosti certifikátu vydávané dokumenty obsahujúce certifikačnú značku.
- môže byť používaná iba súčasne s obchodným menom certifikovanej organizácie.
- nesmie byť používaná spôsobom vzbudzujúcim dojem, že CO-SM preberá alebo spolu preberá zodpovednosť za výsledky činností v predmete certifikácie.
- Používanie certifikačnej značky už zahrnuté v cene za certifikáciu.
- Používanie certifikačnej značky upravuje Licenčná zmluva, ktorú uzatvára CO-SM s držiteľom certifikátu.

#### **5 Zmeny rozsahu platnosti certifikátu**

Na základe podania písomnej žiadosti o zmenu rozsahu vykonávaných činností (rozšírenie alebo zúženie) počtu prevádzok zahrnutých do systému manažérstva alebo iných zmien preskúma CO-SM vplyv uvedených zmien na plnenie certifikačných kritérií a záväzkov. Podľa výsledku preskúmania rozhodne, či je možné vydať nový certifikát priamo, alebo či je nutné posúdiť oprávnenosť vykonania týchto zmien formou dozoru. Po dohode s klientom vykoná CO-SM posúdenie buď v rámci pravidelného dozoru alebo formou mimoriadneho dozoru.

Zmeny certifikátu nemajú vplyv na dobu jeho platnosti.

#### **6 Pozastavenie, zrušenie, alebo obnovenie certifikácie**

V CO-SM pozastaví platnosť certifikátu v prípade že:

- pri dozore boli zistené podstatné nezhody v plnení certifikačných kritérií a záväzkov a nebola vykonaná nápravná činnosť do stanoveného termínu, max. do 3 mesiacov od vykonania dozorného auditu,
- o pozastavenie účinnosti požiada príslušná certifikovaná organizácia,
- certifikovaná organizácia neumožní vykonať dozorný audit v požadovaných intervaloch,
- z dôvodu vážnej nehody alebo závažného porušenia predpisov, vyžadujúceho zapojenie príslušného regulačného orgánu.



Certifikát SM je počas doby pozastavenia platnosti neplatný.

#### **Zrušenie platnosti certifikátu**

CO-SM zruší certifikát v prípade že:

- nedôjde do vopred stanoveného termínu (maximálne do 3 mesiacov) k riešeniu nedostatkov, ktoré boli príčinou pozastavenia certifikátu
- o to požiada držiteľ certifikátu
- dôjde k zániku certifikovanej organizácie.

CO-SM na požiadanie podá informácie o pozastavení, prípadne zrušení certifikácie.

V prípade, že do 3 mesiacov klient oznámi CO-SM, že odstránil nedostatky vedúce k pozastaveniu certifikácie, CO-SM vykoná uňho mimoriadny audit a na základe kladného stanoviska VAT vedúci CO-SM vydá rozhodnutie o obnovení certifikácie.

## **7 Odvolania**

Odvolanie podáva klient proti skutočnostiam, ktoré v priebehu certifikačného procesu nastali, alebo proti rozhodnutiu, ktoré certifikačný orgán vykonal.

Odvolanie je potrebné podať písomne do 7 dní odo dňa, kedy skutočnosť pre podanie odvolania nastala alebo sa o nej klient podávajúci odvolanie dozvedel, resp. od prevzatia či doručenia dokumentu, voči ktorému je odvolanie podávané. Musí obsahovať presný popis vecnej podstaty, dôkazy, ktoré klient podávajúci odvolanie predkladá a navrhované riešenie. V prípade, že odvolanie neobsahuje tieto časti, bude klient vyzvaný, aby podanie doplnil v lehote, ktorú mu na to stanoví a až do doby odstránenia nedostatkov je odvolávacie konanie pozastavené.

Vedúci CO-SM určí osobu na vybavenie odvolania, ktorá sa neangažovala v procese certifikácie.

Po vybavení odvolania vedúci CO-SM poskytne tomu, kto podával odvolanie, písomnú správu o postupe riešenia, výsledku procesu vybavovaného odvolania najneskôr do 1 mesiaca od podania odvolania.

## **8 Sťažnosti**

CO-SM sa vždy zaoberá sťažnosťami, predloženými certifikovanými organizáciami alebo inými stranami.

Po prijatí sťažnosti ju manažér CO-SM zaeviduje do zoznamu sťažností a posúdi, či sa týka certifikačných činností CO-SM, alebo certifikovaného klienta.

Sťažovateľovi je potvrdené prijatie jeho sťažnosti.

V prípade, že sa sťažnosť týka certifikačných činností, postupuje sa rovnako ako pri odvolaniach. V tomto procese je rešpektovaná dôvernosc informácií. Osoby, ktoré rozhodujú o sťažnostiach podpisujú vyhlásenie, v ktorom sa zaväzujú rešpektovať dôvernosc všetkých získaných informácií pri výkone svojej funkcie.

V prípade, že sa sťažnosť týka systému manažérstva certifikovaného klienta, M CO-SM to dotknutému klientovi oznámi, zaznamená sťažnosť v zozname sťažností a informuje V CO-SM o sťažnosti. Ten preskúma dôvod a závažnosť sťažnosti a konzultuje prípad s VAT, ktorý u certifikovaného klienta vykonával audit. Následne V CO-SM získava všetky potrebné informácie, týkajúce sa sťažnosti od sťažovateľa, prípadne z iných zdrojov a vyžiada si aj stanovisko certifikovaného klienta. Po preskúmaní všetkých získaných informácií navrhne riešenie sťažnosti spolu s prijatými činnosťami, rozhodne o vybavení sťažnosti a zašle sťažovateľovi správu o vybavení sťažnosti.

CO-SM spolu s certifikovaným klientom a sťažovateľom určí, či a ak áno, v akom rozsahu sa zverejní predmet sťažnosti a jej riešenie.

Pokiaľ sa sťažnosť týka systému manažérstva klienta, VAT, ktorý v organizácii vykonáva audity oznámi klientovi predmet sťažnosti a ďalej postupuje ako pri mimoriadnych dozorných auditoch. K zloženiu audítorského tímu sa nemôže certifikovaná organizácia vyjadriť, preto je potrebné venovať zvýšenú pozornosť zostaveniu audítorského tímu. Pokiaľ VAT dôjde pri mimoriadnom audite k zisteniu, že je sťažnosť oprávnená, môže rozhodnutie vedúceho CO-SM viesť buď k pozastaveniu, zrušeniu alebo obmedzeniu rozsahu certifikácie.

Po vybavení sťažnosti vedúci CO-SM poskytne tomu, kto podával sťažnosť, písomnú správu o postupe riešenia, výsledku procesu vybavovania sťažnosti.

Vedúci CO-SM určí spolu s klientom a tým, kto sťažnosť podal, či bude predmet sťažnosti a rozhodnutie o nej zverejnené a pokiaľ áno, v akom rozsahu.

V prípade, že V CO-SM bol VAT u certifikovaného klienta, ktorý žiadosť podáva, celý proces sťažnosti vykoná ZV CO-SM.

## **9 Vybavovanie žiadostí o informácie**

Žiadosti o informácie, ktoré môže CO-SM poskytovať je potrebné zasielať na mailové adresy uvedené v kontaktoch uvedených na [www.qualiform.sk](http://www.qualiform.sk).