

Rozhodnutie o certifikácii v certifikačnom orgáne manažérskych systémov **PQM, s.ro.**

Všeobecne

COMS PQM, s.r.o. má zabezpečené, že osoba, ktorá prijíma rozhodnutie o udelení alebo odmietnutí certifikácie alebo recertifikácie, rozšírení alebo zúžení rozsahu certifikácie, pozastavení alebo vrátení certifikácie, zrušení alebo obnove certifikácie sa nezúčastňovala auditu. Rozhodnutie prijíma vedúci COMS PQM, s.r.o. V prípade, že vedúci COMS PQM, s.r.o. bol súčasťou audítorského tímu, rozhodnutie prijíma zástupca vedúceho COMS PQM, s.r.o. (v prípade i jeho prítomnosti prijíma rozhodnutie konateľ spoločnosti).

Osoby vymenované COMS PQM, s.r.o. na rozhodovanie o certifikácii, sú zamestnané v COMS PQM, s.r.o.

Osoby zamestnané alebo zmluvne viazané k subjektom pod organizačným riadením plnia rovnaké požiadavky ako osoby zamestnané alebo zmluvne viazané COMS.

COMS PQM, s.r.o. zaznamenáva každé certifikačné rozhodnutie vrátane akejkoľvek informácie alebo vysvetlenia vyžiadaného od audítorského tímu alebo z iných zdrojov.

Činnosti pred rozhodnutím

COMS PQM, s.r.o. pred prijatím rozhodnutia potvrdí, že:

- a) informácie poskytnuté audítorským tímom sú dostatočné vzhľadom na certifikačné požiadavky a rozsah certifikácie;
- b) pre všetky systémové nezhody je preskúmaná, akceptovaná a overená náprava a nápravné činnosti,
- c) pre všetky nesystémové nezhody je preskúmaný a akceptovaný plán nápravy a nápravnej činnosti.

Informácie na udelenie prvotnej certifikácie

Informácie, ktoré poskytol audítorský tím COMS PQM, s.r.o. na rozhodnutie o certifikácii, minimálne obsahujú:

- a) správy z auditov;
- b) komentáre k nezhodám, a ak treba, nápravu a nápravné činnosti prijaté klientom;
- c) odsúhlasenie informácií poskytnutých COMS PQM, s.r.o. a použitých pri preskúmaní žiadosti;
- d) potvrdenie dosiahnutia cieľov auditu;
- e) odporúčanie na udelenie, alebo neudelenie certifikácie spolu s akýmkoľvek podmienkami alebo pozorovaniami.

Ak COMS PQM, s.r.o. nepotvrdí implementáciu náprav a nápravných činností ktorejkoľvek zo systémových nezhôd počas 6 mesiacov od posledného dňa druhej etapy, znovu vykoná druhú etapu pred odporúčaním certifikácie.

Ak sa predpokladá prenos certifikácie z iného certifikačného orgánu do COMS PQM, s.r.o., COMS PQM, s.r.o. má vypracovaný postup na získanie dostatočnej informácie na prijatie rozhodnutia o certifikácii (OS-02 Proces certifikácie a dozoru).

Informácie o udelení recertifikácie

COMS PQM, s.r.o. prijíma rozhodnutie o obnove certifikácie na základe výsledkov recertifikačného auditu, ako aj výsledkov preskúmania systému za obdobie certifikácie a sťažností od používateľov certifikácie.

Udržiavanie certifikácie

Všeobecne

COMS PQM, s.r.o. posudzuje udržiavanie certifikácie na základe preukázania, že klient naďalej spĺňa požiadavky normy systému manažérstva. Udržiavanie certifikácie klienta môže vychádzať z kladného záveru vedúceho audítora bez ďalšieho nezávislého preskúmania za predpokladu, že:

- a) COMS PQM, s.r.o. vyžaduje, aby vedúci audítor v prípade závažnej nehody alebo inej situácie, ktorá môže viesť k pozastaveniu alebo zrušeniu certifikácie, oznámil COMS PQM, s.r.o. nevyhnutnosť začať preskúmanie pracovníkmi s vhodnou kompetenciou, odlišnými od tých, ktorí vykonali audit, aby zistili, či možno certifikáciu zachovať,
- b) kompetentní pracovníci COMS PQM, s.r.o. monitorujú jeho dozorné činnosti, vrátane monitorovania správ od audítora na potvrdenie efektívnosti výkonu certifikačnej činnosti.

Činnosti dozoru

Všeobecne

COMS PQM, s.r.o. vypracováva plán svojich dozorných auditov tak, aby sa pravidelne monitorovali reprezentatívne oblasti a funkcie zahrnuté do rozsahu systému manažérstva a aby sa brali do úvahy zmeny u certifikovaného klienta a jeho systému manažérstva. Plán dozorných auditov sa vykonáva formou mesačného plánu minimálne tri mesiace pred termínom konania dozorného auditu.

Činnosti dozoru zahŕňajú audity na mieste, hodnotiace plnenie konkrétnych požiadaviek certifikovaného systému manažérstva klienta s ohľadom na normu, podľa ktorej sa certifikácia udelila. Ďalšie vykonávané činnosti dozoru sú:

- a) otázky certifikačného orgánu na certifikovaného klienta týkajúce sa aspektov certifikácie;
- b) preskúmanie akýchkoľvek vyjadrení klienta súvisiacich s jeho činnosťou (napr. o propagačnom materiáli, internetovej stránke);
- c) požiadavky na klienta poskytnúť dokumenty a záznamy (v papierovej forme alebo prostredníctvom elektronických médií);
- d) ďalšie prostriedky monitorovania výkonnosti certifikovaného klienta.

Dozorný audit

Dozorné audity sú audity na mieste, ktoré nemusia zahŕňať audity celého systému. Plánujú sa spolu s ďalšími činnosťami dozoru tak, aby si certifikačný orgán udržal dôveru, že certifikovaný systém manažérstva plní požiadavky medzi recertifikačnými auditmi. Dozorné audity sa vykonávajú v súlade s postupmi uvedenými v smernici OS-02 – Proces certifikácie a dozoru a v OS-10 Postup k ISMS.

Dozorný audit zahŕňa:

- a) interné audity a preskúmanie manažmentom;

- b) preskúmanie činností prijatých vzhľadom na nezhody zistené pri predchádzajúcom audite;
- c) zaobchádzanie so sťažnosťami;
- d) efektívnosť systému manažérstva vzhľadom na dosahovanie zámerov certifikovaného klienta a zamýšľané výsledky príslušného systému manažérstva;
- e) pokrok v plánovaných činnostiach zameraných na trvalé zlepšovanie;
- f) pokračovanie prevádzkových kontrol;
- g) preskúmanie akýchkoľvek zmien;
- h) používanie značiek a/ akýchkoľvek iných odvolaní na certifikáciu.

Recertifikácia

Plánovanie recertifikačného auditu

Recertifikačný audit sa plánuje a koná s cieľom hodnotiť pokračujúce plnenie všetkých požiadaviek príslušnej normy systému manažérstva alebo iného normatívneho dokumentu. Cieľom recertifikačného auditu je potvrdiť pokračujúcu zhodu a efektívnosť systému manažérstva ako celku, ako aj jeho pokračujúcu dôležitosť a aplikovateľnosť na rozsah certifikácie. Recertifikačný audit je plánovaný a vykonaný včas kvôli vhodnému obnoveniu pred dátumom skončenia certifikácie.

Recertifikačný audit zvažuje výkonnosť systému manažérstva za celé obdobie certifikácie a zahŕňa aj preskúmanie predchádzajúcich správ z dozorných auditov.

Pri recertifikačnom audite vyžaduje COMS PQM, s.r.o. realizáciu prvej etapy auditu len v situáciách, keď nastali významné zmeny systému manažérstva, zmeny klienta alebo súvislostí, v ktorých sa systém manažérstva prevádzkuje (napr. zmeny legislatívy).

Recertifikačný audit

Recertifikačný audit zahŕňa audit na mieste, ktorý obsahuje posúdenie:

- a) celkovej efektívnosti systému manažérstva s ohľadom na interné a externé zmeny a jeho pokračujúcu významnosť a aplikovateľnosť na rozsah certifikácie;
- b) preukázania záväzku udržiavať efektívnosť a zlepšovanie systému manažérstva s cieľom podporiť celkovú výkonnosť;
- c) efektívnosti systému manažérstva vzhľadom na dosahovanie cieľov certifikovaného klienta a zamýšľané výsledky príslušného systému manažérstva.

Ak sa počas recertifikačného auditu zistia systémové nezhody alebo chýba dôkaz o zhode, COMS PQM, s.r.o. určí termíny nápravy a nápravných činností, ktoré treba zaviesť pred vypršaním certifikácie.

Ak sú recertifikačné činnosti úspešne ukončené pred dátumom skončenia jestvujúcej certifikácie, dátum skončenia novej certifikácie je založený na dátume skončenia jestvujúcej certifikácie. Dátum vydania nového certifikátu je v deň alebo po recertifikačnom rozhodnutí.

Ak COMS PQM, s.r.o. nemá ukončený recertifikačný audit alebo nie je schopný overiť implementáciu nápravy a nápravných činností pre ktorúkoľvek systémovú nezgodu pred skončením certifikácie, recertifikácia môže pokračovať, pokiaľ sú splnené podmienky uvedené v OS-02 Proces certifikácie a dozoru, Príloha č. 1.

Po skončení certifikácie COMS PQM, s.r.o. môže certifikáciu obnoviť počas 6 mesiacov za predpokladu, že mimoriadne recertifikačné činnosti sú ukončené, inak COMS PQM, s.r.o. vykoná aspoň druhú etapu. Dátum účinnosti certifikátu je v deň alebo po recertifikačnom rozhodnutí a dátum skončenia je založený na predošlom certifikačnom cykle.

Špeciálne audity

Rozšírenie rozsahu

COMS PQM, s.r.o. reaguje na žiadosť o rozšírenie rozsahu už udelenej certifikácie, vykoná preskúmanie žiadosti a určuje audítorské činnosti potrebné pri rozhodnutí o udelení rozšírenia certifikácie. Môže sa vykonať v spojení s dozorným auditom.

Mimoriadne audity

PQM, s.r.o. realizuje aj mimoriadne audity, ktoré sa vykonávajú v súlade s normou ISO/IEC 17021-1: 2015 sú riadené ako dozorné audity.

Mimoriadne audity sa môžu vykonať najmä v situáciách:

- ak klient požiadava o rozšírenie certifikácie (mimoriadny audit je spoplatnený vo výške dozorného auditu);
- ak vedúci audítor pri audite zistí neplnenie požiadaviek podľa predmetnej normy / predmetných noriem, a je potrebná kontrola nezhôd pri mimoriadnom audite;
- ak COMS PQM, s.r.o. požiadava klienta o vykonanie mimoriadneho auditu z dôvodu svedeckého posúdenia akreditačného orgánu SNAS ;
- ak COMS PQM, s.r.o. má podozrenie na porušovanie pravidiel a požiadaviek systému manažérstva, resp. pri kontrole plnení pochybení v systéme manažérstva (môže byť realizovaný bez oznámenia vopred klientovi);
- ak vedúci COMS PQM, s.r.o. rozhodne o vykonaní mimoriadneho auditu z dôvodu opodstatnenej sťažnosti voči klientovi (môže byť realizovaný bez oznámenia vopred klientovi).

Mimoriadne udalosti

COMS PQM, s.r.o. môže vykonávať audity i v prípade mimoriadnych udalostí, ktoré sa vykonávajú v súlade s normou ISO/IEC 17021-1: 2015 a bližšie špecifikované v smernici OS – 15 Mimoriadne udalosti.

Pozastavenie, zrušenie alebo zúženie rozsahu certifikácie

COMS PQM, s.r.o. má politiku a zdokumentovaný postup pozastavenia, zrušenia alebo zúženia rozsahu certifikácie (OS-02 – Proces certifikácie a dozoru) a špecifikuje ďalšie svoje činnosti.

COMS PQM, s.r.o. pozastaví certifikáciu v prípadoch, keď:

- certifikovaný SM klienta trvalo alebo vážnym spôsobom zlyháva pri plnení požiadaviek certifikácie vrátane požiadaviek na efektívnosť SM,
- certifikovaný klient neumožní, aby sa v požadovaných intervaloch uskutočnili dozorné alebo recertifikačné audity,
- certifikovaný klient sám požiadava o pozastavenie.

Po pozastavení je klientova certifikácia systému manažérstva dočasne neplatná. COMS PQM, s.r.o. má so svojimi klientmi právne záväzné dohody (zmluvy), ktoré zabezpečujú, že v prípade pozastavenia sa klient vyvaruje ďalšej propagácie svojej certifikácie.

COMS PQM, s.r.o. stav pozastavenia certifikácie zverejňuje na internetovej stránke.

COMS PQM, s.r.o. obnovuje pozastavenú certifikáciu, ak sa problém, ktorého výsledkom je pozastavenie, vyriešil. Nevyriešenie skutočností, ktoré priviedli klienta k pozastaveniu, v čase určenom certifikačným orgánom vyúsťuje do zrušenia alebo zúženia rozsahu certifikácie.

COMS PQM, s.r.o. zúži rozsah certifikácie klienta a vylúči časti, ktoré nespĺňajú požiadavky, ak klient trvalo alebo vážne zlyháva pri plnení požiadaviek certifikácie v týchto častiach rozsahu certifikácie. Akékoľvek takéto zúženie musí byť v súlade s požiadavkami normy použitej pri certifikácii.

Odvolania

COMS PQM, s.r.o. má zdokumentovaný proces prijímania odvolaní, ich hodnotenia a prijímania rozhodnutí o nich v smernici OS-06 Sťažnosti a odvolania.

COMS PQM, s.r.o. zodpovedá za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania odvolaní. COMS PQM, s.r.o. má zabezpečené, že osoby angažované v procese vybavovania odvolaní nevykonávali audity a neprijímali rozhodnutia o certifikácii.

Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaniach nevyúsťuje do akýchkoľvek diskriminačných činností proti osobe, ktorá ich podala.

Proces vybavovania odvolaní obsahuje minimálne tieto prvky a metódy:

- schému procesu prijímania, potvrdenia a skúmania odvolania a rozhodnutia, o nadväzných činnostiach v reakcii na to, pričom sa berú do úvahy výsledky predchádzajúcich podobných odvolaní;
- sledovanie a zaznamenávanie odvolaní vrátane činností prijatých na ich vybavenie;
- ubezpečenie, že sa prijme nejaká vhodná náprava a vykoná nápravná činnosť.

COMS PQM, s.r.o. pri prijímaní odvolania zodpovedá za zozbieranie a overenie všetkých potrebných informácií na jeho potvrdenie.

COMS PQM, s.r.o. potvrdí prijatie odvolania a osobe, ktorá ho podáva, poskytuje správu o riešení a výsledku odvolania.

Rozhodnutie, ktoré sa má oznámiť osobe podávajúcej odvolanie, vypracujú alebo preskúmajú a odsúhlasujú osoby, ktoré sa predtým neangažovali v predmete odvolania.

COMS PQM, s.r.o. poskytne osobe, ktorá podala odvolanie, oficiálnu správu o skončení procesu vybavovania odvolania.

Sťažnosti

COMS PQM, s.r.o. zodpovedá za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania sťažností.

Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o sťažnostiach nevyúsťuje do žiadnych diskriminačných činností proti sťažovateľovi.

Po prijatí sťažnosti COMS PQM, s.r.o. posúdi, či sa sťažnosť týka certifikačných činností, za ktoré zodpovedá, a ak áno, zaoberá sa ňou. Ak sa sťažnosť týka certifikovaného klienta, potom jej preverenie berie do úvahy efektívnosť certifikovaného systému manažérstva. Sťažnosti prijíma vedúci COMS PQM, s.r.o. Vybavovanie sťažností a odvolaní sa riadi podľa smernice OS-06 Sťažnosti a odvolania.

Akúkoľvek oprávnenú sťažnosť na certifikovaného klienta COMS PQM, s.r.o. vo vhodnom čase príslušnému klientovi oznámi.

COMS PQM, s.r.o. má zdokumentovaný proces prijímania sťažností, ich hodnotenia a prijímania rozhodnutí o nich v OS-06 Sťažnosti a odvolania. Tento proces rešpektuje požiadavky na dôvernosť, keďže sa týka sťažovateľa a predmetu sťažnosti.

Proces vybavovania sťažností obsahuje tieto prvky a metódy:
schému procesu prijímania, potvrdenia a skúmania sťažnosti, ako aj rozhodnutia o nadväzných činnostiach v reakcii na to,
sledovanie a zaznamenávanie sťažností vrátane činností prijatých na ich vybavenie;
zabezpečenie, že sa prijme akákoľvek vhodná náprava a nápravná činnosť.

COMS PQM, s.r.o. zodpovedá za zozbieranie a overenie všetkých potrebných informácií, aby sa potvrdila platnosť sťažnosti. COMS PQM, s.r.o. urobí všetko preto, aby získal dostatok potrebných informácií k posúdeniu a riešeniu sťažnosti.

Ak je to možné, COMS PQM, s.r.o. potvrdí prijatie sťažnosti a sťažovateľovi poskytne správu o riešení a o výsledku.

Rozhodnutie, ktoré sa má oznámiť sťažovateľovi, vypracuje alebo preskúma a odsúhlasí osoba, ktorá sa predtým neangažovala v predmete sťažnosti.

Ak je to možné, COMS PQM, s.r.o. poskytne sťažovateľovi oficiálnu správu o skončení procesu vybavovania sťažností.

COMS PQM, s.r.o. určí spolu s klientom a sťažovateľom, či a ak áno, potom v akom rozsahu sa zverejní predmet sťažnosti a jej riešenie.