

Informacja dla Klienta – Przebieg auditów SZŚ – ISO 14001

W skrócie

Ta „Informacja dla Klienta” zawiera wyjaśnienia dotyczące głównych etapów auditowania i certyfikacji Systemu Zarządzania Środowiskowego ISO 14001. Przed wydaniem rekomendacji najprawdopodobniej dwukrotnie odwiedzimy Państwa organizację w celu przeprowadzenia auditów. Wizyty te nazywamy:

- Etapem 1 (przegląd dokumentacji i planowanie)
- Etapem 2 (audit certyfikujący).

Po przyznaniu certyfikatu będziemy prowadzić audyty kontrolne, które pozwolą Państwu utrzymać ten certyfikat.

W czasie każdej wizyty nasi auditorzy będą otwarci i pomocni oraz zwrócą uwagę na praktyczne aspekty omawianych zagadnień. Wierzymy, że w ten sposób – prowadząc audit – zapewnimy Państwu wartość dodaną.

Przed przybyciem, uzgodnimy z Państwem termin wizyty, godzinę jej rozpoczęcia i zakończenia, skład zespołu auditorów, długość naszego pobytu oraz części organizacji, które odwiedzimy. Językiem auditów i raportów będzie Państwa język ojczysty, o ile nie dojdzie do innych ustaleń.

Etap 1 – Przegląd dokumentacji i planowanie

Cel wizyty

Nasza wizyta ma na celu:

- ustalenie, czy Państwa System Zarządzania Środowiskowego ma solidne podstawy oraz czy jest zaprojektowany, wdrożony i stosowany w taki sposób, że audit certyfikujący jest w ogóle możliwy
- zebranie informacji na temat sposobu organizacji, procesów i działalności Państwa przedsiębiorstwa, które umożliwią zaplanowanie etapu 2
- uzgodnienie zakresu i terminu etapu 2 oraz oczekiwań zespołu auditorów
- udzielenie odpowiedzi na wszelkie pytania, dotyczące naszej usługi.

Aby to osiągnąć, nasz auditor zrobi obchód po organizacji i przejrzy najważniejsze dokumenty, w tym raporty z kontroli wewnętrznej.

Szczególną uwagę zwracamy na elementy planowania, między innymi:

- skuteczność Państwa systemu w rozpoznawaniu aspektów środowiskowych i wpływu, jakie ma na nie działalność Państwa przedsiębiorstwa
- sposób przeprowadzenia oceny związanego z tym ryzyka
- sposób zarządzania tym ryzykiem w systemie.

Podczas tej wizyty wskażemy wszelkie niedoskonałości lub braki Państwa systemu, które należy usunąć przed 2 etapem certyfikacji.

Przebieg wizyty

Wizyta (która najczęściej trwa dwa dni) rozpoczyna się spotkaniem otwierającym, na którym auditor wyjaśni kierownictwu organizacji sposób prowadzenia auditu, a Państwo mogą wtedy przedstawić swoją organizację. Auditor uzgodni z Państwem plan wizyty.

Następnie auditor:

- porówna schemat i dokumentację Państwa systemu z docelowym standardem, w zakresie prowadzonego auditu
- wykona obchód po organizacji, jeżeli uzna to stosowne
- sporządzi szczegółowe sprawozdanie, w którym ujmie zarówno to, co jest już dobre, jak i wszelkie sprawy wymagające podjęcia przez Państwa działań przed rozpoczęciem etapu 2. Informacyjnie, w raporcie zostanie również podana potencjalna kategoria tych niedoskonałości, jeżeli nie uda się ich wyeliminować do końca etapu 2.
- sporządzi szczegółowy plan auditu certyfikującego.

Najczęściej auditor będzie chciał zapoznać się z:

- **polityką środowiskową**
- **podziałem odpowiedzialności i uprawnień**
- **działalnością organizacji** – najprawdopodobniej auditor dokona obchodu po organizacji, aby sprawdzić jego układ (np. kanalizację, budynki, sąsiedztwo) i ustalić potencjalne aspekty środowiskowe, rozpoznać bieżące działania i środki kontroli oraz zapoznać się z organizacją przed 2 etapem certyfikacji
- **aspektami środowiskowymi** – przegląd rozpoznanych aspektów środowiskowych i związanego z nimi ryzyka oraz ustalenie ich znaczenia
- **wymogami produkcyjnymi i prawnymi** – ocena dostępności stosownych aktów prawnych, przepisów (w tym licencji, zgód i zezwoleń), umów z organami władzy i wszelkich sprawozdań spółki lub korporacyjnych
- **ciągłym doskonaleniem** – ocena Państwa celów i założeń i ich zgodności z polityką spółki i znaczącymi aspektami środowiskowymi; czy wyznaczone cele stymulują ciągłe doskonalenie; czy realizacja tych celów została właściwie zaplanowana; czy prowadzone są pomiary jakości i raportowanie
- **sprawami operacyjnymi** – auditor sprawdzi, czy wdrożono procedury kontroli i zarządzania dla znaczących aspektów środowiskowych
- **monitoringiem i pomiarami** – auditor sprawdzi, czy wdrożono odpowiedni zakres procesów monitoringu i pomiarów skuteczności działań środowiskowych. Auditor zbada również skuteczność systemu zarządzania, w tym zaangażowanie w realizację celów, zgodność z przepisami prawa oraz stosowanie środków kontroli ryzyka i ich skuteczność,

a następnie sprawdzi, czy stosowane są procedury odnośnie następujących wymogów standardu:

- **dokumentacja systemu zarządzania**
- **działania korygujące i zapobiegawcze**
- **audyty wewnętrzne – w tym planowanie i raportowanie auditów**
- **proces przeglądu zarządzania – w tym przeglądu zapisów**

Wizyta audytora kończy się spotkaniem zamykającym, na którym przedstawiany jest raport z etapu 1 i dokonuje się uzgodnień dotyczących kolejnego etapu certyfikacji, w tym zagadnień z zakresu BHP, bezpieczeństwa i administracji.

Dokumentacja, z którą auditor zapozna się podczas swojej pierwszej wizyty, będzie w przyszłości służyć za punkt odniesienia. Powinni Państwo jednak uzupełniać dokumentację systemu w ramach czynności ciągłego doskonalenia. Podczas każdej wizyty będziemy musieli ustalić różnice pomiędzy wersją aktualną a pierwotną.

Etap 2 – Audit certyfikujący

Cel wizyty

Podczas tej wizyty auditor skoncentruje się na tym, jak Państwa system zarządzania funkcjonuje w praktyce, oraz na szczegółowych zapisach polityki środowiskowej, jeżeli konieczna jest weryfikacja SZŚ. Celem etapu 2 jest sprawdzenie, czy:

- polityka Państwa spółki, jej cele, programy i procedury są skutecznie realizowane
- prowadzi się zaplanowane i regularne działania na rzecz doskonalenia
- system zarządzania obejmuje znaczące aspekty środowiskowe
- zarządzanie procesami jest skuteczne
- system zarządzania spełnia wszystkie warunki odnośnego standardu lub jest zgodny z przepisami dot. SZŚ.

Przebieg wizyty

Audit prowadzony jest zgodnie z planem, przygotowanym podczas pierwszej wizyty. Członkowie zespołu auditorów odwiedzają poszczególne części organizacji z przewodnikami, którzy będą świadkami spostrzeżeń zespołu i pomogą w ich ocenie. W ramach etapu 2 najczęściej odbywa się również spotkanie z przedstawicielem wyższej kadry zarządzającej, odpowiedzialnym za całość systemu zarządzania.

W raporcie naszego zespołu oceniającego zawarte zostaną przynajmniej następujące informacje:

- nawiązanie do spostrzeżeń z pierwszej wizyty
- działalność, produkty i usługi, które wchodzą w uzgodniony zakres auditu
- ocenę skuteczności systemu zarządzania dla realizacji polityki Państwa spółki, w tym jego zgodność z przepisami prawa, ciągłe udoskonalanie i zapobieganie zanieczyszczeniu środowiska
- praktyczne stosowanie rozwiązań w zakresie zarządzania znaczącymi aspektami środowiskowymi
- postęp w realizacji celów poprzez system zarządzania
- praktyczne stosowanie systemów wymaganych systemem zarządzania oraz prowadzenie odpowiedniej dokumentacji
- praktyczne stosowanie rozwiązań w zakresie monitoringu i pomiaru, w celu oceny skuteczności systemu zarządzania oraz realizacji celów i założeń
- sposób i stopień zaangażowania najwyższego kierownictwa w stosowanie systemu zarządzania
- skuteczność kontroli wewnętrznej, działań korygujących i zapobiegawczych oraz procesów weryfikacji zarządzania.

Zespół auditorów będzie się z Państwem spotykał codziennie w celu omówienia swoich spostrzeżeń. Należy zapewnić obecność odpowiednich pracowników, którzy mogą potwierdzić te spostrzeżenia. W części poświęconej raportowaniu poniżej, znajdują Państwo informacje o tym, w jaki sposób stopniujemy swoje spostrzeżenia. Końcowa ocena tych spostrzeżeń zostanie określona na zakończenie wizyty.

Wizyta kończy się zebraniem zamykającym, na którym podsumowujemy swoje spostrzeżenia i uzgadniamy kolejny etap certyfikacji. Pełny raport zostanie przekazany przez auditora przedstawicielowi zarządu. Jeżeli podczas wizyty nie odkryjemy żadnych Większych Niezgodności, a dla Mniejszych Niezgodności przedstawia Państwo auditorowi plan działań korygujących, auditor rekomenduje przyznanie certyfikatu danego standardu (choć zależy to jeszcze od wyników niezależnego przeglądu technicznego, który przeprowadzimy w naszym biurze). Jeżeli jednak odkryte zostaną jakieś Większe Niezgodności, przyznanie certyfikatu zostanie odłożone do czasu oceny przeprowadzonych przez Państwa działań korygujących. Auditor wiodący uzgodni z Państwem termin tej weryfikacji.

Audity kontrolne

Cel wizyty

Kiedy już Państwa system zarządzania uzyska stosowny certyfikat, rozpoczniemy realizację programu auditów kontrolnych (które typowo odbywają się co sześć miesięcy). Celem prowadzenia auditów kontrolnych jest potwierdzenie, że certyfikowany system zarządzania:

- jest utrzymywany

- jest stosowany
- przyczynia się do ciągłego doskonalenia.

Sprawdzamy również wpływ, jaki mają zmiany wprowadzane do systemu. Zmiany te mogły powstać na skutek zmiany Państwa działalności, produktów lub usług.

Następnie ocenimy, czy nadal spełniają Państwo warunki certyfikacji.

Przebieg wizyty

Zakres auditu kontrolnego najprawdopodobniej został z Państwem uzgodniony podczas poprzedniej wizyty. Szczegóły zostaną z Państwem ustalone na pierwszym spotkaniu.

Zakres auditu musi nam pozwolić na sprawdzenie:

- auditów wewnętrznych i przeglądu systemu zarządzania
- działań korygujących i zapobiegawczych, w tym związanych z zadowoleniem klienta i z reklamacjami
- zmian wprowadzonych w systemie i ich skuteczności
- ciągłego doskonalenia oraz procesów i dokumentacji zapobiegania zanieczyszczeniu środowiska
- sposobu zarządzania zmianami zakresu obowiązków i kompetencji kadry zarządzającej.

Zweryfikujemy również swoje poprzednie spostrzeżenia i sposób użycia logo LRQA i znaków akredytacji.

Jeżeli podczas naszej wizyty odkryjemy jakieś Mniejsze Niezgodności, a termin kolejnej wizyty przypada za sześć miesięcy, najczęściej wrócimy do nich właśnie podczas kolejnej wizyty w organizacji. W innym przypadku uzgodnimy z Państwem termin kolejnej weryfikacji.

Jeżeli podczas naszej wizyty odkryjemy jakąś Większą Niezgodność, dokonamy oddzielnego auditu kontrolnego (zwykle w ciągu trzech miesięcy), aby sprawdzić podjęte przez Państwa działania korygujące. Jest to pierwszy krok w kierunku zawieszenia i wycofania naszej certyfikacji.

Jeżeli kolejna wizyta przypada w terminie odnowienia certyfikatu, nasz auditor zbada dokumentację „elementów systemu zarządzania”, w tym:

- przegląd systemu zarządzania
- zarządzanie zmianami
- ciągłe doskonalenie
- audyty wewnętrzne
- działania korygujące
- działania zapobiegawcze
- nasze raporty kontrolne
- zmiany wprowadzone do dokumentacji systemu zarządzania.

Audit dotyczyć będzie bieżącego okresu certyfikacji (to znaczy ostatnich trzech lat) i zakończy się ustaleniem niezbędnego zakresu auditu, który należy przeprowadzić w celu odnowienia certyfikatu. Dlatego ważne jest, aby zachowali Państwo odpowiednią dokumentację.

Na spotkaniu zamykającym nasz auditor podzieli się spostrzeżeniami ze swojej wizyty i ustali z Państwem zakres kolejnego auditu. Jeżeli wykryto Większe Niezgodności, auditor poprosi Państwa o przedstawienie planu działań korygujących, który należy podjąć.

Raportowanie

Sposób sporządzania raportu z pierwszej i drugiej wizyty oraz z auditu kontrolnego jest bardzo podobny. Wypełniamy formularze raportów, na których podajemy spostrzeżenia z przebiegu auditu, postępy w realizacji założeń, uwagi pozytywne, a także wyjaśnienia w punktach. Spostrzeżenia z auditu wprowadzane są do Rejestru Spostrzeżeń i oceniane jako Większe Niezgodności i Mniejsze Niezgodności. Definicje tych ocen znajdują Państwo poniżej:

Większa Niezgodność: Wada systemu, która:

- ma już wpływ na skuteczność systemu lub rezultaty jego działania
- zagraża wydolności systemu zarządzania

- wymaga podjęcia natychmiastowego działania
- wymaga natychmiastowego przeprowadzenia analizy źródła niezgodności i działań korygujących.

Auditor wiodący ustali z Państwem szczegóły auditu, którego celem będzie weryfikacja podjętych działań.

Mniejsza Niezgodność: Niedoskonałość procesów lub procedur wewnętrznych lub inne spostrzeżenie, które w – przypadku dalszej utraty kontroli – mogłoby spowodować nieskuteczność systemu. Wymaga analizy źródła niezgodności i działań korygujących.

Jeżeli Mniejsza Niezgodność zostanie wykryta na 2 etapie odnawiania certyfikatu, auditor poprosi o przedstawienie działań korygujących, które zamierzają Państwo podjąć. Ten plan działań korygujących będzie przedmiotem niezależnej analizy w naszym biurze, zanim certyfikat zostanie Państwu wydany. Jeżeli zaś niezgodność ta zostanie wykryta podczas auditu kontrolnego, to chociaż nadal muszą Państwo podjąć działania korygujące w odpowiednim terminie, najczęściej nie będzie konieczności przedstawiania nam szczegółów tych czynności do czasu naszej kolejnej wizyty.

W obu przypadkach, podczas kolejnej wizyty auditor zweryfikuje podjęte przez Państwa działania i wypełni część poświęconą działaniom korygującym w dzienniku auditów.

Kopie raportów należy przechowywać przez okres trzech lat. W wyjątkowych sytuacjach możemy Państwa poprosić o przedstawienie kopii wcześniejszych raportów.

Metoda próbkowania

Należy pamiętać, że chociaż jakiś problem, dotyczący pewnej części Państwa działalności, nie został wykryty, nie oznacza to, że takiego problemu nie ma. Audit prowadzony jest w oparciu o metodę próbkowania i – statystycznie rzecz ujmując – zawsze występuje prawdopodobieństwo, że czegoś nie uda się wykryć. Należy o tym pamiętać zawsze, kiedy prowadzą Państwo audit własnego systemu zarządzania.

Poufność

Żadne informacje dotyczące Państwa organizacji (w tym treść raportów) nie będą przez nas udostępniane żadnej innej sobie fizycznej lub prawnej bez Państwa zgody (z zastrzeżeniem wymogów instytucji akredytującej).

Staraliśmy się, aby informacje zawarte w tej „Informacji dla Klienta” były zgodne ze stanem faktycznym na dzień wydania. Wymagania, których dotyczy ten dokument, mogą się jednak zmieniać. W razie wątpliwości, prosimy o kontakt z najbliższym oddziałem naszej firmy, który zapewni Państwu aktualną wersję tego dokumentu.

LRQA Polska
 Ul. Grunwaldzka 12-16, lokal 1
 81-759 Sopot
 Tel.: 058 555 75 00, Fax 058 555 75 01
 email: lrqa@lrqa.pl
 www.lrqa.pl