

Informacja dla Klienta

Przebieg auditu – ISO 9001

W skrócie

Ta „Informacja dla Klienta” zawiera wyjaśnienia dotyczące głównych etapów auditowania i certyfikacji Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001. 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:

- sprawdzenie, czy procesy i dokumentacja systemu zarządzania, wymagane przez standard, zostały wdrożone i są stosowane 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.

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
- sporządzi szczegółowy plan auditu certyfikującego
- 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.

Najczęściej auditor będzie chciał zapoznać się z:

- **polityką jakości**
- **podziałem odpowiedzialności i uprawnień**
- **działalnością organizacji** – jeżeli uzna to za stosowne, auditor dokona obchodu po organizacji w celu:
 - ustalenia procesów i produktów objętych systemem zarządzania jakością
 - zapoznania się z bieżącymi działaniami i środkami kontroli
 - ustalenia, kiedy organizacja będzie gotowa do etapu 2.
- **wymogami produkcyjnymi i prawnymi** – auditor zapozna się z każdym produktem lub usługą i sprawdzi ich rzeczywistość zgodność ze standardami podanymi w dokumentacji prowadzonej w organizacji. Auditor sprawdzi również, czy Państwa system zarządzania uwzględnia wszelkie wymogi prawne, odnoszące się do danego produktu lub usługi.
- **ciągłym doskonaleniem** – auditor zapozna się z Państwa założeniami w

zakresie jakości i oceni, czy są one zgodne z polityką spółki. Auditor sprawdzi, czy:

- wyznaczone cele stymulują ciągle doskonalenie
- realizacja tych celów została właściwie zaplanowana
- prowadzone są pomiary jakości i raportowanie.
- **sprawami operacyjnymi** – auditor sprawdzi, czy wdrożono procedury kontroli procesów systemu zarządzania
- **monitoringiem i pomiarami** – auditor sprawdzi, czy wdrożono odpowiedni zakres procesów monitoringu i pomiarów, w tym system kontroli wewnętrznej i raportowania, w celu pomiaru jakości pracy. Auditor zbada również skuteczność Państwa systemu zarządzania, w tym zaangażowanie w realizację celów.

Auditor sprawdzi następnie, czy stosowane są procedury odnośnie następujących wymogów:

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

Wizyta auditora 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, która była przeglądana w czasie etapu 1 będzie bazą – punktem odniesienia podczas następnych wizyt.. Nie wyklucza to oczywiście faktu, że może ona ulegać zmianie w efekcie wewnętrznych działań korygujących. Na każdej wizycie konieczne jest zidentyfikowanie różnic w dokumentacji, w odniesieniu do pierwotnej wersji.

Etap 2 – Audit certyfikujący

Cel wizyty

Podczas tej wizyty auditor skoncentruje się na tym, jak Państwa system zarządzania funkcjonuje w praktyce. 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
- procesy te są skutecznie zarządzane

- system zarządzania spełnia wszystkie warunki odnośnego standardu.

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 auditorów zawarte zostaną przynajmniej następujące informacje:

- nawiązanie do spostrzeżeń z pierwszej wizyty
- działalność, produkty i usługi, które wchodzi w uzgodniony zakres auditu
- ocenę skuteczności systemu zarządzania dla realizacji polityki Państwa spółki, w tym działań na rzecz ciągłego doskonalenia i zadowolenia klienta
- praktyczne stosowanie rozwiązań w zakresie procesów realizacji produktu
- 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 i realizacji 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, znajdą Państwo informację o tym, w jaki sposób stopniujemy swoje spostrzeżenia. Końcowa ocena tych spostrzeżeń zostanie określona na zakończenie wizyty.

Wizyta kończy się spotkaniem zamykającym, na którym podsumowujemy swoje spostrzeżenia i uzgadniamy kolejny etap certyfikacji. Pełny raport zostanie przekazany

przez auditora przedstawicielowi zarządu. Jeżeli podczas wizyty nie zidentyfikujemy 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 zidentyfikowane 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:

- procesów auditów wewnętrznych i przeglądu systemu zarządzania
- postępów w realizacji założeń jakościowych i celów
- działań korygujących i zapobiegawczych, w tym związanych z zadowoleniem klienta i z reklamacjami
- zmian wprowadzonych w systemie i ich skuteczności
- 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 zidentyfikujemy 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 zidentyfikujemy 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.

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, które należy podjąć.

Odnowienie certyfikatu

Planowanie odnowienia certyfikatu

Wizytę mającą na celu odnowienie certyfikatu jest przeprowadzana co 3 lata, a jej plan jest uzgadniany na ostatniej wizycie kontrolnej poprzedzającej recertyfikację.

Wizyta planująca recertyfikację składa się z trzech części: Przegląd Systemu Zarządzania, Przegląd Strategii Organizacji oraz Planowanie

Przegląd Systemu Zarządzania

Ta część auditu obejmuje przegląd takich elementów systemu zarządzania jak:

- Informacja o statystyce i zmianach w danych związanych z reklamacjami i innymi wskaźnikami
- doskonalenie dokumentacji systemu
- projekty doskonalące
- wykorzystanie wskazówek uzyskanych podczas auditu
- trendy wystawionych uwag podczas auditu

Na podstawie przeglądu systemu z ostatnich lat, nasi auditorzy będą w stanie określić ewentualne zagrożenia dla systemu zarządzania, które mogą wpłynąć na skuteczną realizację strategii i celów.

Przegląd Strategii Organizacji

Celem tego etapu jest dostosowanie naszych działań auditowych do obranej przez Państwa strategii i wyznaczonych celów. Auditorzy będą rozmawiać z najwyższym kierownictwem, w celu prawidłowego zrozumienia dłuższych celów długofalowych, np. dotyczących ryzyka biznesowego i operacyjnego, strategii rynkowej, zmian w środowisku wewnętrznym i zewnętrznym działania organizacji itp. Auditorzy poprzez te rozmowy oceniają czy te oczekiwania, cele i strategia będą miały wpływ na system zarządzania w Państwa organizacji lub udziałowców organizacji.

Wnioski z tego etapu mogą być wykorzystane w celu określenia tematów, które będzie można poruszyć w trakcie nadchodzącej wizyty recertyfikującej a także w całym nowym 3-letnim okresie certyfikacji.

Planowanie

Następnym etapem jest zaplanowanie wizyty recertyfikującej. Auditor:

- zidentyfikuje te elementy systemu, które nie zostały odpowiednio sprawdzone podczas kończącego się cyklu wizyt kontrolnych, oraz zaplanuje sposób przeglądu tych obszarów
- wykorzysta informacje zebrane podczas Przeglądu Systemu Zarządzania i Przeglądu Strategii Organizacji w celu poprawnego zaplanowania wizyty recertyfikującej
- jeśli to konieczne, rozważy jak najlepiej wykorzystać zebrane informacje (włączając w to działania doskonalące)
- zidentyfikuje obszary, działy, procesy oraz działania które będą auditowane
- uzgodni z Państwem rozsądny czas trwania każdego z nich zgodnie z poziomem ryzyka z nim związanego
- postara się dobrać najlepszy zespół auditorów odpowiadający specyfice Państwa organizacji
- uwzględni odpowiednią ilość czasu na przygotowanie raportu, zebranie wniosków i zaprezentowanie auditowanym
- na podstawie wszystkich informacji przygotowuje skuteczny plan

Plan ten będzie zawierał czas przeznaczony na dyskusję z kierownictwem w celu przejrzania zapisów z poszczególnych obszarów, które były poddane auditowaniu.

Prowadzenie auditu - Odnowienie certyfikatu

Przebieg wizyty odnowieniowej jest bardzo podobny do drugiego etapu certyfikacji. Dodatkowo zawiera przegląd dokumentacji w celu upewnienia się, że:

- system w dalszym ciągu odpowiada wymaganiom organizacji
- system jest zgodny z wymaganiami i zakresem certyfikacji, włączając proces ciągłego doskonalenia

Zmiany do zakresu zatwierdzenia

W przypadku rozszerzenia lub zmniejszenia zakresu certyfikacji, prosimy o kontakt z naszym biurem w celu ustalenia czy konieczna jest

- zmiana zespołu auditorów zaplanowanych na wizytę w Państwa organizacji lub dodanie auditorów do zespołu;
- zmniejszenie lub zwiększenie ilości dni przewidzianych na przeprowadzenie auditów

W przypadku konieczności dokonania jakichkolwiek zmian zostaniecie Państwo o nich poinformowani i zostanie przygotowany stosowny aneks do umowy.

Jeżeli zmiany w systemie będą znaczące bądź zaistnieje potrzeba przejrzania zupełnie nowej dokumentacji, może się zdarzyć że konieczne będzie przeprowadzenie dodatkowego etapu 1 – przeglądu dokumentacji

Audit oceniający zmiany do zakresu zatwierdzenia przebiega podobnie jak etap 2, mimo że nie ma do niego przygotowanego planu, który powstaje na etapie 1. Jeżeli zmiany do zakresu nie są znaczące i nie potrzebujemy dodatkowego czasu na przegląd dokumentacji (etap 1), auditor wiodący, na bieżąco, przejrzysz odpowiednią dokumentację oraz uzgodni plan auditu.

Audit mający na celu rozszerzenie zakresu certyfikacji może być oddzielną wizytą jak również może być połączony z zaplanowaną wizytą kontrolną bądź odnowieniem certyfikatu.

Po takiej wizycie LRQA wystawi certyfikat z nowym zakresem, utrzymując datę ważności z bieżącego certyfikatu.

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: Brak, błędy we wdrożeniu i utrzymywaniu jednego lub więcej elementów systemów zarządzania, albo sytuacja w której na podstawie dostępnych obiektywnych dowodów można mieć wątpliwości czy zarząd da radę działać zgodnie z:

- założoną politykę, celami lub publicznymi zobowiązaniami
- obowiązującymi wymogami w organizacji
- wymaganiami klienta
- kryteriami auditu

Ogólnie ujmując, Większa Niezgodność to 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: Spostrzeżenia które wskazują słabości we wdrożonym i utrzymywanym systemie, które nie mają znaczącego wpływu na wydajność systemu zarządzania i nie stwarzają bezpośredniego ryzyka ale wymagają podjęcia działań korygujących w przyszłości.

Ogólnie ujmując Mniejsza Niezgodność to 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 lub przy odnawianiu 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 Rejestrze Spostrzeżeń.

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

Jeśli zidentyfikujemy jakieś problemy, które w przyszłości mogą przekształcić się w niezgodności, zostaną one opisane w odpowiedniej części raportu, Sugestie dotyczące doskonalenia systemu zarządzania, które mogą przyczynić się do poprawy efektywności procesów znajdują się w:

- obszarach wymagających uwagi kierownictwa – jeśli dotyczą strategicznych obszarów działalności organizacji
- w treści raportu który odnosi się do danego obszaru – jeśli nie dotyczą one strategicznych obszarów działalności organizacji

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 osobie fizycznej lub prawnej bez Państwa zgody (z zastrzeżeniem wymogów instytucji akredytującej).

Więcej informacji

Więcej informacji na temat LRQA Polska oraz zakresu naszej działalności znajdziecie Państwo na naszej stronie internetowej www.lrqa.pl

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. Działamy jako LRQA będąc częścią Grupy Lloyd’s Register. Więcej informacji na stronie: www.lr.org/entity