

Informacja dla Klienta

Przebieg auditu – OHSAS 18001

W skrócie

Ta „Informacja dla Klienta” zawiera wyjaśnienia dotyczące głównych etapów auditowania i certyfikacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy 18001 – OHSAS 18001. 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 procesy i dokumentacja systemu zarządzania, wymagane przez standard, zostały wdrożone i są stosowane w taki sposób, że audit certyfikujący jest w ogóle możliwy
- ocenę procesów rozpoznawania, oceny i przeciwdziałania zagrożeniom, prowadzonych na potrzeby skutecznego zarządzania ryzykiem i skutecznego stosowania środków kontrolnych.
- zebranie informacji na temat sposobu organizacji, procesów i działalności Państwa przedsiębiorstwa, które umożliwią zaplanowanie etapu 2
- uzgodnienie zakresu i terminu etapu 2 oraz oczekiwania zespołu auditorów
- udzielenie odpowiedzi na wszelkie pytania, dotyczące naszej usługi.

Szczególną uwagę zwracamy na elementy planowania, między innymi:

- skuteczność Państwa systemu w rozpoznawaniu zagrożeń
- sposób przeprowadzenia oceny związanego z nimi ryzyka
- sposób planowania środków kontrolnych i celów udoskonalania wraz z odpowiednimi programami zarządzania.

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 etapem 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 BHP**
- **sposobem rozpoznawania zagrożeń, oceny ryzyka i dokumentacją środków kontrolnych**
- **dostępnością stosownych aktów prawnych i przepisów**
- **celami i programami zarządzania BHP**
- **sposobem pomiaru i raportowania BHP**
- **programem prowadzenia i raportowania auditów wewnętrznych**

- **procedurami zarządzania i kontrolowania rozpoznanych zagrożeń BHP**
- **planami działań w przypadku zagrożenia**
- **zarządzaniem systemem** – w tym działania korygujące, zapobiegawcze i weryfikacja zarządzania
- **działalnością organizacji** – aby poznać układ organizacji, warunki, które w nim występują oraz prowadzoną działalność; aby zweryfikować potencjalne zagrożenia i ryzyko; aby rozpoznać stosowane środki kontrolne, sposoby pomiaru i wskaźniki BHP; aby zapoznać się z organizacją przed 2 etapem certyfikacji.

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.

Jeżeli w Państwa organizacji prowadzi się szeroki zakres prac konserwacyjnych, wykonywanych przez pracowników własnych lub przez wykonawcę zewnętrznego i pracowników własnych, etap 2 może zostać zaplanowany w terminie prowadzenia jakichś poważniejszych prac konserwacyjnych. Zależy to od oceny auditora co do poziomu zagrożenia i złożoności stosowanych środków kontrolnych, które mogą podlegać ocenie.

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. 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 rozpoznane zagrożenia BHP
- system zarządzania spełnia wszystkie warunki odnośnego standardu.

Przebieg wizyty

Audit, którego termin może pokrywać się z terminem prowadzenia poważniejszych prac konserwacyjnych, 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 najwyższego kierownictwa, 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 wchodzi w uzgodniony zakres auditu
- ocenę skuteczności systemu zarządzania dla realizacji polityki Państwa spółki, w tym jego zgodność z przepisami prawa, ciągłe udoskonalanie i kontrola zagrożeń bezpieczeństwa i higieny pracy
- praktyczne stosowanie rozwiązań w zakresie zarządzania ryzykiem BHP
- 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
- 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, znajdzie Państwo informację o tym, w jaki sposób wartościujemy 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 audytora 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 niezależnej, technicznej analizy, którą przeprowadzimy w naszym biurze). Jeżeli jednak odkryte zostaną jakieś Większe Niezgodności, przyznanie certyfikatu zostanie odłożone do czasu oceny przeprowadzonych przez Państwa działań korygujących. Auditor wiódący uzgodni z Państwem termin tej weryfikacji.

Audyty kontrolne

Cel wizyty

Kiedy już Państwa system zarządzania uzyska stosowny certyfikat, rozpoczniemy realizację programu auditów kontrolnych (które typowo odbywają się co sześć miesięcy). Jeżeli jednak planują Państwo prowadzenie dłuższych prac konserwacyjnych (wykonywanych przez pracowników własnych lub zewnętrznego wykonawcę), a termin etapu 2 nie pokrywał się z terminem prowadzenia takich prac, można w tym czasie zaaranżować jeden z auditów kontrolnych, odchodząc od sześciomiesięcznego cyklu.

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 pozwoli nam na sprawdzenie:

- auditów wewnętrznych i przeglądu systemu zarządzania

- funkcjonowania programów zarządzania i postępów w realizacji celów BHP
- działań korygujących i prewencyjnych, 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 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.

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 ocenią 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 sobie 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.lrqg.pl