

Nowa jakość w certyfikacji – ISO/IEC 17021

Szanowni Państwo,

od 15.09.2008 r. wszystkie akredytowane jednostki certyfikujące systemy zarządzania będą musiały posiadać wdrożony system zarządzania zgodny z normą ISO/IEC 17021 „Ocena zgodności - Wymagania dla jednostek prowadzących auditowanie i certyfikację systemów zarządzania”. Chociaż norma ta dotyczy jednostek certyfikujących, wiele jej wymagań rodzi również konsekwencje dla organizacji poddających się certyfikacji – klientów. Stąd pozwoliliśmy sobie przekazać Państwu swoje uwagi i przemyślenia, które powinny być Państwu pomocne w przygotowaniu do certyfikacji swoich systemów zarządzania i ich doskonaleniu, jak również zrozumieć podejście jednostek certyfikujących.

„Nowa” norma to nowe podejście do procesu certyfikacji, jako oceny zgodności prowadzonej przez „stronę trzecią”, działającą na rzecz nie tylko jej bezpośrednich klientów, ale także konsumentów. Wymagania normy oparto na 6 zasadach (bezzstronności, kompetencji, odpowiedzialności, otwartości, poufności i reakcji na skargi), których stosowanie w codziennej praktyce powinno korzystnie wpłynąć, na jakość świadczonych usług certyfikacyjnych.

Największe znaczenie nadano zasadzie bezstronności. Każda jednostka certyfikująca musi powołać komitet chroniący bezstronność, w których, swoich przedstawicieli będą miały zainteresowane certyfikacją strony. Członkowie komitetu, stojąc na straży bezstronności, co najmniej raz w roku będą dokonywali przeglądu przestrzegania zasady bezstronności w procesach auditowania, certyfikacji i podejmowania decyzji przez jednostki. Będą oni również mieli prawo informowania władz lub jednostki akredytujące, gdy kierownictwo jednostki nie będzie uwzględniać uwag dotyczących bezstronności.

Wśród zagrożeń bezstronności znaczną uwagę poświęcono, zagrożeniom płynących z powiązań jednostki certyfikującej z organizacjami konsultacyjnym i z konsultantami. Dlatego też organizacje ubiegające się o certyfikację będą musiały podawać we wniosku do jednostki certyfikującej, więcej informacji, w tym informacje o korzystaniu z konsultacji przy opracowaniu i utrzymaniu systemu zarządzania. Działania takie mają na celu zapobieganie potencjalnemu konfliktowi interesów i pozwolą podejmować obiektywne decyzje w procesie certyfikacji.

Wśród zmian, które bezpośrednio dotyczą organizacji zainteresowanych certyfikacją jest wprowadzenie dwuetapowego auditu certyfikacyjnego. Pierwszy etap (w DQS Polska jest to analiza systemu) ma na celu stwierdzenie „gotowości certyfikacyjnej” organizacji poprzez zbadanie zgodności z wymaganiami dotyczącymi dokumentacji systemu organizacji, rozumienia wymagań normy (norm w przypadku systemu zintegrowanego) oraz oceny stopnia wdrożenia systemu zarządzania i określenia zasobów potrzebnych do realizacji drugiego etapu auditu. Etap ten może zostać powtórzony w trakcie dalszego procesu certyfikacji w przypadku znaczących zmian w systemie zarządzania i w samej certyfikowanej organizacji. Drugi etap (w DQS Polska- to ekspertyza systemu) polega na ocenie skuteczności oraz efektywności systemu zarządzania jaki organizacja zaprojektowała i wdrożyła. Wnioski z auditu certyfikacyjnego (I i II etapu) stanowią jedną z podstaw do decyzji certyfikacyjnych. Certyfikat wydawany przez jednostkę (to ona podejmuje decyzję, a nie audytorzy badający organizację), zgodnie z wymaganiami normy, ma być ważny trzy lata od daty podjęcia decyzji o wydaniu certyfikatu. Pierwszy audit nadzoru musi odbyć się – niepóźniej niż 12 miesięcy od ostatniego dnia auditu certyfikacyjnego. Termin przeprowadzenia drugiego auditu nadzoru nie został już tak jednoznacznie sprecyzowany. DQS Polska przyjmuje zasadę, że 24 miesiące po ostatnim dniu drugiego etapu certyfikacji (ekspertyzy systemu) powinien odbyć się drugi audit nadzoru. Aby przedłużyć ważność certyfikatu, należy przeprowadzić audit ponownej certyfikacji (recertyfikacja), a decyzja o ponownej certyfikacji musi być podjęta przed upływem ważności certyfikatu. W wymaganiach normy dotyczących procesu certyfikacji wyraźnie teraz widać różnice pomiędzy „cyklem certyfikacji” (od daty podjęcia decyzji o wydaniu certyfikatu, do końca ważności certyfikatu – 3 lata), a „cyklem auditów” (dwuetapowa certyfikacja, audyty nadzoru, co najmniej raz w roku i audit odnowienia przed końcem ważności certyfikacji). Sprecyzowane w ten sposób wymagania będą sprzyjały konsekwentnemu podejściu do prowadzenia nadzoru nad certyfikowanymi organizacjami i powinny wpłynąć na zwiększenie zaufania, w stosunku do organizacji certyfikowanych, że ich system zarządzania spełnia wymagania certyfikacyjne.

W tej normie również sporo uwagi poświęcono problemowi posługiwania się symbolami certyfikacyjnymi oraz samym certyfikatom. Ich używanie nie może wprowadzać w błąd zainteresowanych stron (klientów, jednostki akredytujące, urzędy itp.), co zostało objęte procesem certyfikacji i która jednostka udzieliła certyfikacji. Symboli certyfikacyjnych nie wolno używać w sposób, który mógłby sugerować zgodność wyrobu (nie można ich stosować na wyrobie lub opakowaniu widocznym dla konsumenta). Wprowadzono również wymóg udostępniania publicznie przez jednostkę certyfikującą informacji o zawieszonych i/lub wycofanych certyfikacjach.

Szanowni Państwo, wymagania wyraźnie wzrosły, ale mamy nadzieję, że konsekwencje ich wdrożenia pozytywnie wpłyną na jakość świadczonych usług i postrzeganie wartości certyfikatów.

Jeżeli chcą Państwo uzyskać więcej szczegółów o normie ISO/IEC 17021 i będą Państwo mieli pytania – prosimy o kontakt.

Źródła:

- Norma ISO/IEC 17021:2005
- Wymagania akredytacyjne IAF (dostępne w języku polskim na stronie Polskiego Centrum Akredytacji www.pca.gov.pl i w wersji oryginalnej na stronie www.iaf.nu)

Barbara Zengel
Menadżer Zarządu ds. Systemu Jakości
DQS Polska