

NOVÉ POPLIADAVKY PRE OVERENIE KVALITY CERTIFIKA NÝCH ORGÁNOV

(New requirements on quality of certification bodies)

Gabriela BOGDANOVSKÁ, Marcela PAVLÍ KOVÁ¹

The paper shortly characterizes new requirements on quality certification bodies. Describe on standard ISO/IEC 17021:2006 "Conformity assessment - requirements for bodies providing audit and certification of management systems". This standard contains principles and requirements for the competence, consistency and impartiality of the audit and certification of management systems of all types (e.g. quality management systems or environmental management systems) and for bodies providing these activities. Certification bodies operating to this International Standard need not offer all types of management system certification. Certification of management systems is a third-party conformity assessment activity. Bodies performing this activity are therefore third-party conformity assessment bodies.

Key words: conformity assessment, certification bodies, quality

Úvod

V roku 1947 vznikla medzinárodná organizácia ISO a v roku 1979 technická komisia TC 176 pre normy série 9000 pre manažérstvo kvality. Tieto organizácie vydali prvú základnú normu systému manažérstva kvality ISO 9001:1987. Inovácia noriem série v roku 1994 a tzv. veľká revízia z roku 2000 vytvorila trojicu základných škrvalitárskych noriem, 9000, 9001, 9004 pričom v súčasnosti platí ISO 9000:2005 a ISO 9001:2000. Skúsenosti nadobudnuté za uplynulé obdobie ukazujú, že tento počin odštartoval novú etapu ľudských činností. Snahou organizácie je kvalita výrobkov a služieb sa im uspokojiť o akávaní, potreby zákazníkov. Tomuto cieľu napomáha aj zavedenie systému manažérstva a následne jeho certifikácia. Certifikáciu vykonávajú certifikačné orgány, nejestvuje však žiadny predpis, ktorý by od audítorskej (certifikačnej) organizácie vyžadoval preukázanie jej vlastnej spôsobilosti a kompetentnosti. Medzinárodná organizácia pre normalizáciu ISO preto pripravila normu ISO/IEC 17021: 2006 "Posudzovanie zhody. Požiadavky na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva".

Táto medzinárodná norma bola na Slovensku vydaná ako STN EN ISO/IEC 17021: 2007. Predstavuje nový model normalizácie požiadaviek v oblasti manažérskych systémov tým, že pokrýva nielen požiadavky na systémy manažérstva kvality v zmysle ISO 9001: 2006 "Systémy manažérstva kvality. Požiadavky" a environmentálneho manažérstva podľa ISO 14001: 2004 "Systémy environmentálneho manažérstva. Všeobecné pokyny obsahujúce zásady, systémy a podporné techniky", ale aj rôznych typov manažérskych systémov, napr. v oblasti bezpečnosti potravín podľa ISO 22000:2006 "Systémy manažérstva bezpečnosti potravín. Požiadavky na organizáciu v potravinárskom reťazci", bezpečnosti informácií podľa ISO/IEC 27001: 2005, bezpečnosti dodávateľského reťazca podľa ISO/PAS 28000: 2005, atď.

Problematika certifikácie

Certifikácia je postup, ktorým tretia strana (certifikačný orgán) poskytuje písomné ubezpečenie (certifikát), že výrobok, postup alebo služba sú v zhode so špecifickými požiadavkami. Ide o nezávislé, nestranné a odborné posúdenie (vykonané podľa medzinárodne prijatých pravidiel zahŕňujúcich sa na činnosť certifikačných orgánov) zhody (určených znakov a vlastností jednoznačne definovaného výrobku, systému, služby alebo osoby) s požiadavkami deklarovanými v príslušných predpisoch a *oficiálne uznanie* a potvrdenie tejto zhody.

Podľa normy STN EN ISO/IEC 17000: 2005, 1. 5.5 je *certifikácia* - atestácia treťou stranou týkajúca sa produktov, procesov, systémov alebo osôb.

Certifikácia systému manažérstva tvorí jeden z prostriedkov, ktorým organizácia poskytuje zákazníkovi, dodávateľovi a ostatným zainteresovaným stranám záruku, že systém manažérstva vyhovuje špecifickým požiadavkám, je schopný dosahovať stanovené ciele a je efektívne implementovaný.

¹ Ing. Gabriela Bogdanovská, Ing. Marcela Pavlíková - Technická univerzita v Košiciach, Fakulta BERG, Bofeny Námestie 3, 043 54 Košice

Norma STN EN ISO/IEC 17021: 2007 špecifikuje hlavne požiadavky na certifikačné organizácie. Cieľom dodržiavania týchto požiadaviek je, aby organizácie vykonávajúce certifikáciu systémov manažérstva ju vykonávali nestranným a správnym spôsobom. Preto táto norma má slúžiť ako dôveryhodný základ pre uznanie certifikácie systémov v rámci medzinárodného obchodu.

Táto norma nahrádza doteraz platné normy EN 45012:1990 (STN EN 45012:2000), ISO/IEC Guide 62:1996 a obsahujúce požiadavky na orgány vykonávajúce posudzovanie a certifikáciu systémov kvality a ISO/IEC Guide 66:1999 (STN 83 9066:2001) a obsahujúci požiadavky na orgány posudzujúce a certifikujúce systémy environmentálneho manažérstva.

V tejto súvislosti IAF vypracoval a vydal dňa 10. mája 2007 smernicu IAF GD 8:2007 šInformatívna smernica k prechodu na ISO/IEC 17021 z Pokynu ISO/IEC 62 a Pokynu ISO/IEC 66, ktorá upravuje postup a úlohy akreditovaných a príslušných akreditovaných certifikačných orgánov pri zavádzaní uvedenej normy do svojej praxe.

V súlade s touto skutočnosťou SNAS slúžba stanovila politiku na uskutočnenie prechodu na uvedenú normu v podmienkach Slovenskej republiky:

- Od 1. júla 2007 prijíma SNAS rozhodnutie o akreditáciu, resp. reakreditáciu orgánov certifikujúcich systémy manažérstva vypracované súhlasen v súlade s novou normou STN EN ISO/IEC 17021:2007.
- Do 30. septembra 2007 boli všetky akreditované certifikačné orgány, certifikujúce systémy manažérstva, povinné vypracovať a zaslať SNAS plán prechodu na zavedenie novej normy.
- 30. júna 2008 končí prechodné obdobie na zavedenie novej normy (pri čom SNAS požaduje 65 dňovú rezervu).
- Po 15. septembri 2008 končí platnosť všetkých osvedčení o akreditácii potvrdzujúcich spôsobilosť vykonávať certifikáciu v zmysle ustanovení ISO/IEC Guide 62, resp. 66. alebo EN 45012: 1990, resp. STN EN 839066: 2001.

Dôvera v certifikáciu

Cieľom certifikácie je poskytnúť verejnú istotu a dôveru, že je zabezpečené nestranné a objektívne posúdenie systému manažérstva certifikačným orgánom. Pri získaní dôvery pre certifikačné orgány platia tieto zásady:

- nestrannosť,
- kompetentnosť (spôsobilosť),
- zodpovednosť,
- otvorenosť,
- dôvernosť,
- citlivý prístup k sťažnostiam.

Nestrannosť

Byť nestranným a byť považovaný za nestranného je pre certifikačný orgán veľmi dôležité. Hrozbou nestrannosti je skutočnosť, že finančným zdrojom certifikačných orgánov sú platby od zákazníkov, požadujúcich certifikáciu. Na získanie a udržanie dôvery je potrebné, aby posúdenie systému bolo založené na objektívnych dôkazoch a nebolo ovplyvnené inými záujmami, zastraňovaním alebo zainteresovanosťou akéhokoľvek typu (osobné, rodinné, ekonomické vzťahy).

Kompetentnosť

Pre výkon certifikácie je potrebná dôvera, ktorú poskytnú kompetentní, spôsobilí pracovníci certifikačných orgánov. Pracovníci musia mať príslušné odborné znalosti týkajúce sa typu systému manažérstva a geografickej oblasti. Spôsobilosť je preukázaná schopnosťou použiť relevantné znalosti a schopnosťou uchovávať citlivé informácie.

Zodpovednosť

Pri certifikácii za zhodu s požiadavkami systému manažérstva nesie zodpovednosť certifikovaná organizácia, nie certifikačný orgán. Certifikačný orgán je zodpovedný za posúdenie systému na základe dostatočne objektívnych dôkazov pomocou ktorých, udelí alebo neudelí certifikát.

Otvorenosť

Otvorenosť je zásadou prístupu k príslušným organizáciám alebo k ich zdrojom. Certifikačný orgán poskytuje prístup verejnosti alebo odhalenie primeraných a aktuálnych informácií o procese auditu a certifikácie a o stave certifikácie hociktorej organizácie s cieľom neporušiť dôvernosť certifikácie.

Dôvernosť

Všetky informácie, ktoré získava certifikačný orgán pre posúdenie zhody systému manažérstva musia byť dôverné. Taktiež sú dôverné aj informácie o zákazníkovi.

Citlivý prístup k sľahostiam

Strany spoliehajúce sa na certifikáciu očakávajú, že ich sľahostiam bude venovaná dostatočná pozornosť, budú rozumne vyriešené v primeranom rás. Úinná reakcia na sľahosti a spätná väzba tvorí dôležitý prostriedok posilnenia dôveryhodnosti certifikačného orgánu, jeho zákazníkov a ostatných zainteresovaných strán. Dôvera v certifikačnej inštitúcii je zabezpečená v prípade citlivej reakcie na sľahosti a ich vyriešenia.

Obsahová náplň normy STN EN ISO/IEC 17021: 2007

Norma obsahuje spomínané zásady (princípy) pre certifikačné orgány a tiež špecifikuje rás skupín požiadaviek na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov.

Sú to:

- všeobecné požiadavky,
- požiadavky na štruktúru,
- požiadavky na zabezpečenie inštitúcii,
- požiadavky na informácie,
- požiadavky na procesy,
- požiadavky na systém manažérstva certifikačných orgánov.

Všeobecné požiadavky

Popisujú zákonné a zmluvné požiadavky, zákonnú zodpovednosť certifikačných orgánov, nezáujnosť a vzájomné vzťahy medzi certifikovanou a certifikačnou stranou.

Požiadavky na štruktúru

Popisujú zriadenie výboru na dodržanie nezáujnosti, pre zabezpečenie rovnováhy záujmov, prístup k všetkým informáciám pre naplnenie funkcií výboru.

Požiadavky na zabezpečenie inštitúcii

Týkajú sa ľudských zdrojov, teda kompetencií manažmentu, pracovníkov a interných aj externých, ale aj zmluvných organizácií (outsourcing).

Požiadavky na informácie

Keďže počas certifikácie dochádza k výmene informácií medzi certifikačným orgánom a klientom, tieto informácie nesmú byť zneužit. Popisujú práva a povinnosti oboch zainteresovaných strán.

Požiadavky na procesy

Popísané sú všeobecné požiadavky aplikovateľné na každý audit - od pociatočného, kontrolného až po recertifikačný. Návod na proces auditovania poskytuje aj norma STN EN ISO 19011:2003 šNávod na auditovanie systému manažérstva kvality a/alebo systému environmentálneho manažérstva.š

Požiadavky na systém manažérstva certifikačných orgánov

Norma jednoznačne vyžaduje, aby certifikačný orgán vytvoril, udržoval a zlepšoval systém manažérstva podľa súlade s normou STN EN ISO 9001:2001 šSystémy manažérstva kvality. Požiadavky.š

Záver

Prezentovaná medzinárodná norma je určená pre orgány, ktoré vykonávajú audit a certifikáciu systémov manažérstva. Stanovuje všeobecné požiadavky na certifikačné orgány, ktoré vykonávajú audit systémov manažérstva v oblasti kvality, environmentu, bezpečnosti, prípadne ďalších systémov manažérstva. Je potrebné si uvedomiť, že zavedenie systému manažérstva a následné jeho certifikácia je dobrovoľná inštitúcia, založená na dohode a zmluve medzi certifikovanou a certifikujúcou stranou. Norma ponúka obom zmluvným stranám upevniť dôveru a vzájomne vzťahy. A to je aj vážny dôvod na to, aby bola aj druhá strana o certifikovaná organizácia/ podnik, informovaná o spôsobilosti vybranej certifikačnej organizácie na proces certifikácie príslušného manažérskeho systému.

Literatúra

1. RP_P23_Politika_SNAS_v_prech_obdobi_zav_normy_ISOIEC_17021_2006.pdf. SNAS. Politika SNAS v prechodnom období zavedenia normy ISO/IEC 17021:2006 požiadavky na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva. [Cit. 2007-11-22] Dostupné na internete: <http://snas.sk/files/pdf/RR_P23_Politika_SNAS_v_prech_obdobi_zav_normy_ISOIEC_17021_2006.pdf>
2. SNAS Slovenská národná akreditačná služba. FAQ o najčastejšie kladené otázky. [Cit. 2007-11-22] Dostupné na internete: <<http://www.snas.sk/index.php?page=24#kap3>>
3. Posudzovanie zhody. Požiadavky na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva. [Cit. 2007-11-22] Dostupné na internete: <<http://www.smu.gov.sk/TK107/TK17021.htm>>
4. ISO 17021. New requirements for certification bodies. [Cit. 2007-11-22] Dostupné na internete: <<http://iso17021.blogspot.com/>>
5. SKOPAL, J.: Nové vydání dle nové normy pro posuzování shody: SN EN ISO/IEC 17021:2007 o požiadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu. In: Perspektivy Jakosti 1/2007. Ročník IV. Praha 1: Česká společnost pro jakost. s.39-40. ISSN 1214-8865.
6. MALGOVIČOVÁ, J.-BÍLY, M.: Aj požiadavky na kvalitu certifikačných orgánov sa zvyčajú. In: Kvalita 1/2007. Ročník: XV. číslo: MASM, s.36-38. ISSN 1335-9231.

Lektoroval:

Prof. Ing. J. Nenadál, CSc.