

Zaawansowane procedury auditów nadzoru i recertyfikacji (ASRP) (Advanced Surveillance and Recertification Procedures)



**Jubileuszowa Konferencja
Polskiego Forum ISO 14000**

Warszawa 18.04.2012

Prowadzący: Leszek Krawczyk

**Pełnomocnik Zarządu ds. ZSZ KGHM Cuprum
Auditor ISO 9001&14001 DEKRA Certification**

Członek Zarządu Polskie Forum ISO 9000

Pochodzenie i zakres procedury

Procedurę opublikowało Międzynarodowe Forum Akredytacyjne IAF jako MD 3:2008 „Dokument obowiązkowy IAF dotyczący zaawansowanych procedur nadzoru i ponownej certyfikacji”

- ❖ **Dokument obowiązuje tylko te jednostki certyfikujące, które realizują tego typu procesy auditów nadzoru i recertyfikacji**
- ❖ **Dokument ma charakter otwarty, zawiera minimalne wymagania, które mogą być rozszerzone o dodatkowe wymagania***
- ❖ **ASRP można wykorzystywać tylko do auditowania SZJ i/lub SZŚ**
- ❖ **Audity ASRP mogą być przeprowadzane tylko w dojrzałych i skutecznych systemach zarządzania jakością (SZJ) i/lub SZŚ**

*** Pod warunkiem że nie ograniczą bezzasadnie dostępu organizacji do stosowania ASRP**



Kryterium dojrzałości SZJ i/lub SZŚ

- ❑ Aby zastosować ASRP jednostka certyfikująca musi wykazać jednostce akredytującej że prowadzi program certyfikacji SZJ i/lub SZŚ przez co najmniej jeden pełny cykl auditów (min. 3 lata)
- ❑ Oznacza to, że proces auditów wg ASRP można przeprowadzić najwcześniej w 4 roku certyfikacji (po certyfikacji, pierwszym i drugim audicie nadzoru) – podczas recertyfikacji
- ❑ Oceny stopnia spełnienia przez auditowany system zarządzania kryteriów kwalifikacyjnych ASRP można dokonać już pod koniec 3-letniego cyklu certyfikacji (po drugim audicie nadzoru – przed auditem recertyfikacyjnym)
- ❑ Jakie są kryteria kwalifikacyjne skuteczności SZJ i/lub SZŚ auditowanych wg procedur ASRP?



Kryteria skuteczności SZJ i/lub SZŚ (1)

- Wszystkie niezgodności zidentyfikowane w czasie pełnego (3 lata) cyklu certyfikacji, poprzedzającego stosowanie ASRP muszą* być zamknięte (zrealizowane działania korygujące, zapobiegawcze lub korekcje muszą zostać ocenione jako skuteczne)
- SZŚ musi* być zgodny w ww. czasie z mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi, a audytowane organizacje nie mogą być obciążone sankcjami nałożonymi przez właściwe organy administracji państwowej (np. WIOŚ) lub samorządowej. Oznacza to 100% zgodności z prawem w czasie 3-letniego cyklu przed ASRP (idt. EMAS – pełne wdrożenie mających zastosowanie wymagań prawnych + brak dowodów na naruszenie wymagań POŚ)
- Jednostka certyfikująca musi* uzgodnić z auditowaną organizacją odpowiednie wskaźniki do bieżącej oceny skuteczności systemu zarządzania [* wg MD IAF „powinien, należy” (ang. shall) oznacza „musi”]



Kryteria skuteczności SZJ i/lub SZŚ (2)

- Za pomocą tych wskaźników organizacja musi wykazać w trakcie auditów ASRP, że osiąga zaplanowane, mierzalne cele jakościowe i/lub środowiskowe
- W SZJ cele muszą się odnosić minimum do wykazania zdolności organizacji do dostarczania wyrobów zgodnych z wymaganiami: klientów, mających zastosowanie przepisów prawnych i innych oraz ciągłego doskonalenia skuteczności systemu
- W SZŚ wskaźniki muszą uwzględniać, jako minimum, zdolność organizacji do skutecznej realizacji celów i zadań (programów), związanych z jej aspektami środowiskowymi (wg związanych z nimi wymagań prawnych i innych) - w obszarze zapobiegania zanieczyszczeniom i ciągłego doskonalenia systemu



Dodatkowe wymagania dla jednostek certyfikujących, realizujących audyty wg ASRP (1)

- ❖ Obowiązek informowania jednostki akredytującej przed każdym nowym zastosowaniem ASRP w każdej indywidualnej organizacji
- ❖ Obowiązek zapewnienia możliwości wyegzekwowania od auditowanej organizacji dostępu do informacji dotyczących:
 - ✓ zadowolenia klienta w SZJ (wymaganie p. 8.2.1 ISO 9001),
 - ✓ oceny zgodności z POŚ podczas komunikowania się organizacji z zainteresowanymi stronami zewnętrznymi, w tym z upoważnionymi organami administracji państwowej i samorządowej (wymaganie p. 4.5.2 ISO 14001)
- ❖ Uzgodnienie z auditowaną organizacją polityki bezpieczeństwa i procedur(y) poufności danych uzyskiwanych bezpośrednio z ww. źródeł – w celu walidacji uzyskanych informacji „jakościowych” i/lub „środowiskowych” (potwierdzenia zgodności wyrobu i/lub potwierdzenie zgodności działalności firmy z przepisami POŚ)



Dodatkowe wymagania dla jednostek certyfikujących, realizujących audyty wg ASRP (2)

- ❑ Obowiązek weryfikacji zgodności realizacji auditu wewnętrznego wg wytycznych ISO 19011 ze szczególnym uwzględnieniem kompetencji auditorów wewnętrznych wg rozdziału 7 ww. normy**
- ❑ Weryfikacja takiej koordynacji i zintegrowania procesu auditu wewnętrznego z innymi procesami, aby zapewniał ocenę całego SZJ i/lub SZŚ, a nie tylko ocenę zgodności z wymaganiami jego poszczególnych części składowych → zasada kompleksowości SZ**
- ❑ Możliwość wyegzekwowania ustaleń kontraktowych przez jednostkę certyfikacyjną, związanych z rozszerzeniem zakresu auditów oraz zwiększeniem ich częstotliwości i czasu trwania, w przypadku obniżenia zdolności organizacji do osiągnięcia uzgodnionych, mierzalnych celów jakościowych i środowiskowych**
- ❑ Na wydanych certyfikatach jednostka certyfikująca nie może wyszczególniać obszarów auditowanych wg ASRP.**



Dodatkowe wymagania w ASRP (przykłady)

1. Pomiary zadowolenia klienta wyrażone wskaźnikami typu **CSI** (**C**ustomer **S**atisfaction **I**ndex) – ASRP dla TL 9000 (ISO 9001 wymaga monitorowania zadowolenia klienta)
2. Wymóg przeprowadzania auditów wewnętrznych dla wszystkich procesów, minimum raz w roku - ASRP dla TL 9000 (nie wymagają tego normy ISO 9001&14001)
3. Wymóg wykazania różnic między „zwykłym” programem auditów jednostki certyfikującej a programem wg ASRP przed American National Accreditation Body (ANAB)
4. Stosowania w ASRP wspomaganych komputerowo technik auditowania CAAT wg IAF MD 4:2008 (AS 9100/ANAB) w wielooddziałowych firmach branży lotniczej (Boeing)



Cel wprowadzenia ASRP wg IAF MD3:2008

„Celem tego dokumentu jest dostarczenie organizacjom, które mają potwierdzone wyniki działalności i równocześnie utrzymują wiarygodność posiadanych, akredytowanych certyfikatów systemów zarządzania, bardziej skutecznych i efektywnych auditów”

- **Audit skuteczny** - gdy zrealizowano zaplanowane cele i działania audytowe oraz osiągnięto zaplanowane wyniki (proces auditu zgodny z procedurą, programem i planem auditu)
- **Audit efektywny** → wartość dodana, wyniki auditu mogą być wykorzystane przez auditowaną organizację do doskonalenia **SZJ** i/lub **SZŚ**, **kluczowych procesów** (**kluczowych charakterystyk operacji mających znaczący wpływ na środowisko**) i **zgodności związanych z nimi wyrobów** (**efektów działalności środowiskowej**)



Oczekiwane wyniki akredytowanej certyfikacji wg ISO 9001, ISO 14001 (wg Komunikatów IAF)

ISO 14001 (z perspektywy zainteresowanych stron)

„Organizacja posiadająca certyfikowany SZŚ, w zdefiniowanym zakresie certyfikacji zarządza swoimi oddziaływaniami ze środowiskiem i wykazuje swoje zaangażowanie w:

- ❖ Zapobieganiu zanieczyszczeniom
- ❖ Spełnianiu właściwych wymagań prawnych i innych
- ❖ Ciągłemu usprawnianiu swojego SZŚ w celu uzyskania poprawy ogólnych efektów działalności środowiskowej „

ISO 9001 (z perspektywy klientów organizacji)

„Organizacja posiadająca certyfikowany system zarządzania jakością, w zdefiniowanym zakresie certyfikacji stale dostarcza wyroby spełniające wymagania klientów oraz właściwe wymagania ustawowe i przepisy, a także dąży do poprawy zadowolenia klientów”

Uwagi: „Wyroby” to także „usługi”
Wymagania dotyczące wyrobu dot. także działań po jego dostawie (reklamacje/gwarancje, odpad...)



ASRP jako narzędzie do zwiększania skuteczności i efektywności procesu auditów

- ❖ ASRP bazuje na większym niż przy „klasycznych” auditach wykorzystaniu wyników auditów wewnętrznych i przeglądu systemu zarządzania organizacją (dane WE) do planowania auditów nadzoru i recertyfikacji SZJ i/lub SZŚ (dane WY) w postaci indywidualnych programów ASRP dla każdej firmy.
- ❖ Tego typu dedykowane programy auditów ASRP (uwzględniające specyfikę działalności i wpływów firmy) muszą być zarządzane wg wymagań rozdziału 7.3 Projektowanie i rozwój normy ISO 9001, nie tylko dla systemów zarządzania jakością ale także dla systemów zarządzania środowiskowego wg wymagań ISO 14001.



Dane WE do projektowania programu auditów wg ASRP*

Podczas projektowania i rozwoju programu auditów ASRP oprócz specyficznych dla organizacji kryteriów dotyczących danych WE, dokument ten musi być co najmniej zgodny w zakresie:

- ❖ Częstości i czasu trwania auditów wg dokumentu **IAF MD 5:2009** „Dokument obowiązkowy IAF dotyczący ustalania czasu trwania auditów QMS i EMS”
- ❖ Auditowania organizacji wieloddziałowych wg **IAF MD1:2007** „Dokument obowiązkowy IAF dotyczący zasad próbkowania w procesach certyfikacji organizacji wieloddziałowych”
- ❖ Jeśli jednostka tak zaprojektowała program ASRP, że czas auditu skrócony został poniżej 70% czasu bazowego wg **IAF MD5:2009** – musi uzyskać na to zgodę jednostki akredytującej.

Zwiększenia efektywności auditów zewnętrznych przez ich skrócenie (zmniejszenie zasobów osobowych + czasowych = „auditorodni”) oraz redukcję związanych z tym kosztów – zasobów finansowych.



Dane WE do projektowania programu auditów wg ASRP**

- ❖ **Reprezentatywna liczba próbek procesów SZJ i/lub SZŚ oraz każdorazowa realizacja działań auditowych związanych z:**
 - **rozmowami z najwyższym kierownictwem i jego przedstawicielem (SZJ+SZŚ=ZSZ) lub przedstawicielami (SZJ i SZŚ są rozłączne),**
 - **oceną danych WE do przeglądu i danych WY z przeglądu zarządzania, włącznie z weryfikacją zdolności organizacji do osiągania ustalonych celów jakościowych i/lub środowiskowych,**
 - **przeoglądem procedury i procesów auditów wewnętrznych, związanych z tym zapisów i oceną kompetencji auditorów wewnętrznych na zgodność z wymaganiami p. 7 ISO 19011**
 - **przeoglądem planów działań korygujących i zapobiegawczych wraz z oceną skuteczności ich realizacji**
 - **wszystkimi wymaganiami normy ISO 17021:2006 i mającymi zastosowanie przepisami branżowymi, charakterystycznymi dla auditowanych obszarów/procesów/wyrobów/usług organizacji**



Dane WY z projektowania programu auditów wg ASRP

- ❑ Każdy, indywidualnie zaprojektowany program auditów ASRP dla organizacji powinien uwzględniać co najmniej nw. elementy:
 - stopień wykorzystywania przez jednostkę certyfikacyjną **wyników auditów wewnętrznych firmy i przeglądu jej SZJ i/lub SZŚ,**
 - kryteria auditów wewnętrznych organizacji (wg EN ISO 19011), zasady oceny i wyboru jej auditorów i procesów do auditowania,
 - kryteria monitorowania/oceny i akceptacji kompetencji auditorów wewnętrznych na podstawie wyników ich auditów,
 - kryteria zarządzania bieżącym planem auditu, w zależności od zdolności organizacji do osiągnięcia ustalonych celów
 - wyszczególnienie obligatoryjnie auditowanych elementów SZJ i/lub SZŚ podczas auditów nadzoru i recertyfikacji,
 - szczególne kompetencje auditorów i ekspertów technicznych (tam gdzie ma to zastosowanie) jednostki certyfikującej.



Struktura programu auditów ASRP DEKRA Certification

Ocena dojrzałości systemu zarządzania wg ASRP (dawniej metoda KEMA Quality®) dotyczy 7 nw. obszarów:

- 1. Czas trwania i historia rejestracji SZJ i/lub SZŚ**
- 2. Kluczowe wskaźniki działalności organizacji**
- 3. Wymagania klienta**
- 4. Wymagania prawne i inne**
- 5. Ciągłe doskonalenie systemu**
- 6. Program auditów wewnętrznych**
- 7. Proces przeglądu zarządzania**

Ocena ta realizowana jest w 3 fazach ASRP, związanych z oceną stopnia dojrzałości SZJ i/lub SZŚ



1-sza faza programu ASRP– dostarczenie danych WE do jednostki certyfikującej (opatentowana metoda DC®)

- ❑ Organizacja przekazuje do DEKRA Certification (DC) raport z samooceny stopnia dojrzałości SZJ i/lub SZŚ*, identyfikujący potencjalne obszary do doskonalenia, z uwzględnieniem:
 - ✓ Ocen skuteczności procesów i zgodności wyrobów z wymaganiami
 - ✓ Ocen zgodności działalności firmy z mającymi zastosowanie przepisami POŚ i innymi wymaganiami, do których się zobowiązała
 - ✓ Celów, statusu ich realizacji i dokumentujących to kluczowych wskaźników działania **KPI** (**K**ey **P**erformance **I**ndicators)
 - ✓ programu auditów wewnętrznych, ich wyników wraz z oceną kompetencji auditorów,
 - ✓ danych WE i wyników (danych WY) przeglądu SZJ i/lub SZŚ,
 - ✓ statusu działań korygujących i zapobiegawczych

* Zbliżona do samooceny szczegółowej wg PN-ISO 10014:2008 „Zarządzanie jakością. Wytyczne do osiągnięcia korzyści finansowych i ekonomicznych”



2-ga faza programu ASRP dla SZJ i/lub SZŚ przegląd, weryfikacja, walidacja danych WE wg p. 7.3 ISO 9001

- ❖ DEKRA Certification dokonuje przeglądu i oceny otrzymanych danych wejściowych (WE).**
- ❖ Dane WE są weryfikowane i walidowane na zgodność z przyjętymi kryteriami oceny.**
- ❖ Podejmowana jest decyzja o kwalifikacji SZJ i/lub SZŚ do auditów ASRP, na wzajemnie uzgodnionych warunkach kontraktowych – gwarantujących niezależność, bezstronność i poufność auditowania.**



3-cia faza programu ASRP dla SZJ i/lub SZŚ

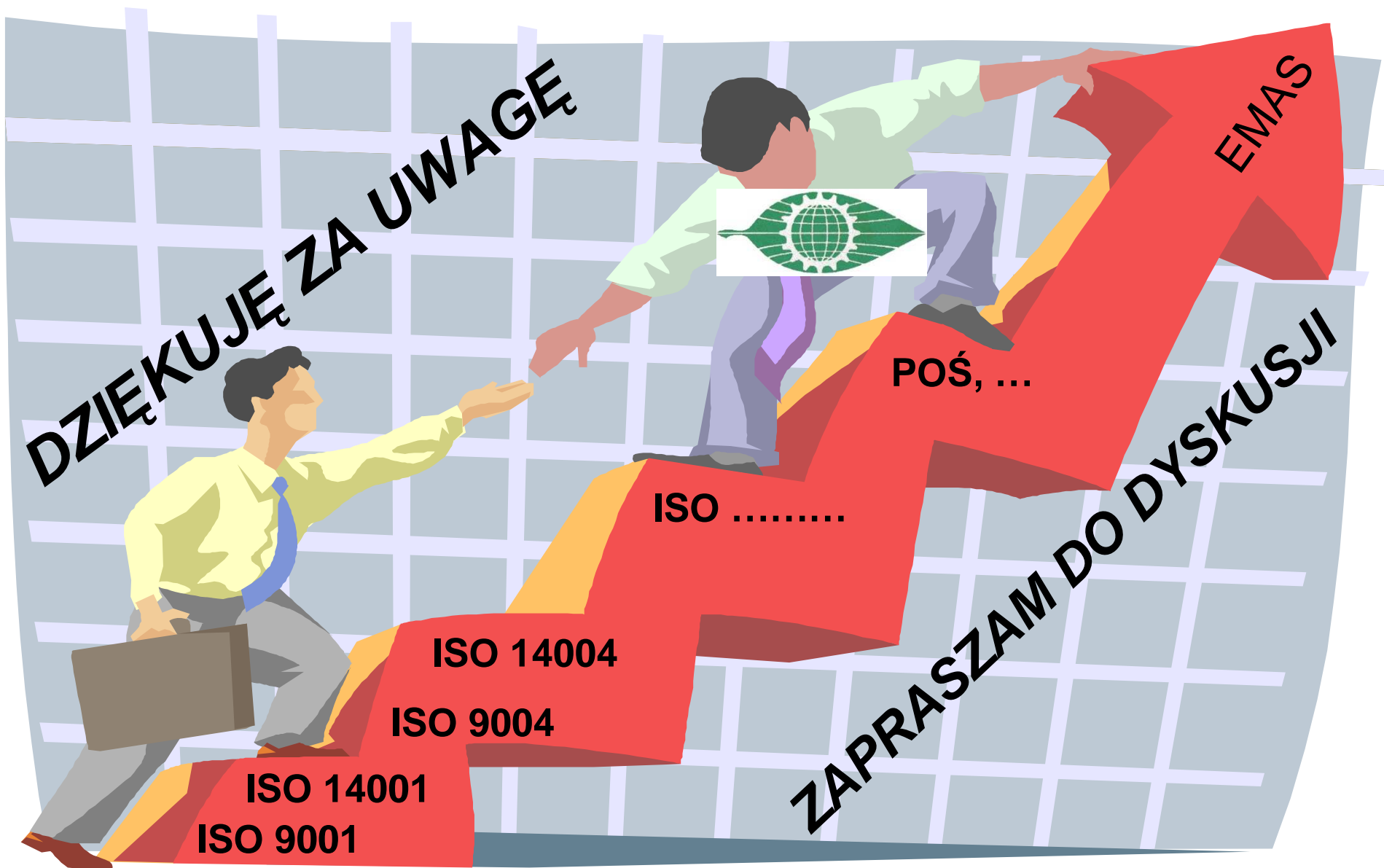
- ❑ **DEKRA Certification opracowuje program auditów nadzoru i recertyfikacji bazujący na ocenie dojrzałości organizacji, stopniu wykorzystania jej wyników auditów wewnętrznych i przeglądu skuteczności SZJ i/lub SZŚ.**
- ❑ **Oprócz wykazu obligatoryjnie auditowanych procesów, dokument zawiera dodatkowe, wzajemnie uzgodnione i zaplanowane obszary do auditowania działalności firmy – w celu oceny ich mocnych i słabych stron, zagrożeń oraz sformułowania potencjałów do doskonalenia (analiza SWOT).**



ASRP- narzędzie do zwiększenia skuteczności i efektywności auditów czy przejaw komercjalizacji?

- ❖ ASRP wykorzystuje mechanizm samooceny oparty na modelach doskonałości w biznesie (EFQM, PNJ, ..., PN-ISO 10014 „Zarządzanie jakością. Wytyczne do osiągnięcia korzyści finansowych i ekonomicznych”).
- ❖ ISO 9004:2009 „Zarządzanie ukierunkowane na stały sukces organizacji. Podejście wykorzystujące zarządzanie jakością” zaleca wykorzystanie wyników samooceny organizacji do zwiększenia m.in. skuteczności i efektywności procesu auditów.
- ❖ Jeśli klient ma wpływ na zakres auditu oraz oczekuje od instytucji certyfikującej wytycznych do doskonalenia systemu, tworzących go procesów i związanych z nimi wyrobów/usług – zwiększa to prawdopodobieństwo braku jej bezstronności.





DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

ZAPRASZAM DO DYSKUSJI