

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra řízení



Diplomová práce

**Akreditace Certifikačního orgánu
dle požadavků normy ČSN ISO/IEC 17021-1:2016**

Bc. Lucie Kolářová

© 2020 ČZU v Praze

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Lucie Kolářová

Ekonomika a management
Provoz a ekonomika

Název práce

Akreditace Certifikačního orgánu dle požadavků normy ČSN ISO/IEC 17021-1:2016

Název anglicky

Accreditation of the certification Body according to the requirements of ČSN ISO / IEC 17021-1:2016

Cíle práce

Hlavním cílem diplomové práce je za použití výstupů z posuzování Českým institutem pro akreditaci o.p.s. provést zhodnocení dvou po sobě jdoucích posuzování.

Na základě provedené analýzy budou doporučena nápravná opatření na zlepšení nejčastěji připomínkových oblastí. Dílčím cílem je zhodnocení podmínek pro úspěšné udržení akreditace dle normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016.

Metodika

V práci bude využita metoda analýzy a syntézy. K analýze budou využity primární a sekundární data. Primární data budou získána technikou dotazování, časové studie, rozhovory a pozorování. Výsledky budou vyhodnoceny na základě matematicko-statistických metod.

Rámcová osnova: 1. Úvod 2. Cíl práce a metodika 3. Literární přehled 4. Vlastní práce 5. Návrh doporučení 6. Závěr 7. Seznam použité literatury

Harmonogram:

Cíl práce a metodika: Září 2019

Literární přehled: Listopad 2019

Vlastní řešení: Leden 2020

Návrh řešení: Březen 2020

Doporučený rozsah práce

60-80

Klíčová slova

akreditace, audit, certifikační orgán, ISO, ISO 17021-1, norma, systémy managementu

Doporučené zdroje informací

ARMSTRONG, M. STEPHENS, T. Management a leadership. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2177-4.

NENADAL, J.a kol. Management kvality pro 21. století. Praha, Management Press, 2018. s. 368 ISBN 9788072615612

NENADÁL, J., Systém řízení s využitím jednoduchých nástrojů pro malé organizace. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2005. ISBN 80-02-01767-6

ŠMÍDA, F. Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1679-4

Předběžný termín obhajoby

2019/20 LS – PEF

Vedoucí práce

doc. Ing. Jaromír Štůsek, CSc.

Garantující pracoviště

Katedra řízení

Elektronicky schváleno dne 26. 9. 2019

prof. Ing. Ivana Tichá, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 14. 10. 2019

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 03. 03. 2020

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Akreditace Certifikačního orgánu dle požadavků normy ČSN ISO/IEC 17021-1:2016" jsem vypracoval(a) samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 6. 4. 2020

Poděkování

Rád(a) bych touto cestou poděkovala panu doc. Ing Jaromíru Štůskovi, CSc. za odborné vedení, vstřícný přístup a poskytnutí věcných připomínek při zpracování diplomové práce a dále nejmenované certifikační společnosti za poskytnutí interních podkladů a skvělou spolupráci.

Akreditace Certifikačního orgánu dle požadavků normy ČSN ISO/IEC 17021-1:2016

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá tématem akreditace certifikačních orgánů poskytujících služby auditů a certifikace systémů managementu, a to jak na teoretické úrovni, tak praktické, při které je proces akreditace posuzován za základě přímého pozorování a studia interní dokumentace v Certifikačním orgánu X.

Literární rešerše v teoretické části práce specifikuje veškeré požadavky normy ČSN ISO/IEC 17021-1:2016, které musí certifikační orgány plnit. Tím se rozumí, že certifikační orgán musí dodržovat správné postupy při certifikaci subjektů a na základě toho je udělena akreditace. Jsou vysvětleny pojmy a průběh akreditace a certifikace. Dále je definováno řízení, procesní řízení, projektového řízení, které se prolínají s významem certifikace.

Praktická část se zaměřuje na charakteristiku zvoleného certifikačního orgánu a popis aplikace požadavků normy ISO 17021-1. V další části jsou popsány dvě po sobě jdoucí posuzování od mezinárodního institutu pro akreditaci, který prověřuje plnění požadavků normy a uděluje akreditaci. Jsou popsány výstupy z posuzování, udělené připomínky a neshody. Na základě komparace nejčastěji se vyskytujících neshod z popsaných dvou posuzování jsou navržena doporučení k jejich předejití v následujících letech. Kromě zmíněných nedostatků jsou navržena doporučení i na základě zjištění z přímého pozorování a studia interní dokumentace firmy.

Klíčová slova: akreditace, audit, certifikace, posuzování, ISO 17021-1, norma, certifikační orgán, systémy managementu

Accreditation of the certification Body according to the requirements of ČSN ISO/IEC 17021-1:2016

Abstract

The diploma thesis deals with the accreditation of certification bodies providing audit and certification of management systems, both on a theoretical level, so practical, which is the process of accreditation to be assessed on the basis of direct observation and study of internal documentation in the Certification body X.

Literary research in the theoretical part of the thesis specifies all the requirements of standards ČSN ISO/IEC 17021-1:2016, which shall the certification bodies meet the requirements. This means that the certification bod shall follow the correct certification procedures for the subjects and accreditation is granted on that basis. The terms and procedures of accreditation and certification are explained. Furthermore, management, process management, project management, which overlap with the meaning of certification, are defined.

The practical part focuses on the characteristics of the chosen certification body and a description of the application of the requirements of the standards ISO 17021-1. The next section describes two consecutive assessments from the International Accreditation Institute, which verifies compliance with the standard and grants accreditation. Outcomes of assessment, comments and nonconformities are described. Based on a comparison of the most frequently occurring disagreements from the two assessments described, recommendations are proposed to prevent them in the following years. In addition to the mentioned shortcomings, recommendations are also proposed based on findings from direct observation and study of the company's internal documentation.

Keywords: accreditation, audit, certification, assessment, ISO 17021-1, standard, certification body, management systems

Obsah

1 Úvod.....	11
2 Cíl práce a metodika	12
2.1 Cíl práce	12
2.2 Metodika	12
3 Literární řešerše	14
3.1 Řízení	14
3.1.1 Procesní řízení.....	14
3.1.2 Projektové řízení	15
3.1.3 Komplexní řízení kvality	16
3.1.4 Přístupy trvalého zlepšování	17
3.2 Standardy a normy v managementu	18
3.2.1 Certifikace systému managementu	19
3.2.2 Certifikační orgány certifikující systémy managementu	20
3.3 Akreditace	21
3.3.1 Akreditační systém České republiky	21
3.4 Proces akreditace.....	25
3.4.1 Akreditační proces	25
3.4.2 Akreditační cyklus	27
3.4.3 Akreditační a kombinované značky.....	28
3.4.4 Interní audit Certifikačního orgánu.....	28
3.5 Norma ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016	30
3.5.1 Zásady	31
3.5.2 Všeobecné požadavky.....	34
3.5.3 Požadavky na strukturu.....	35
3.5.4 Požadavky na zdroje	35
3.5.5 Požadavky na informace	37
3.5.6 Požadavky na proces.....	39
3.5.7 Požadavky na systém managementu certifikačního orgánu	45
4 Vlastní řešení	46
4.1 Představení společnosti	46
4.2 Aplikace normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 ve společnosti X.....	48
4.2.1 Zásady	48
4.2.2 Všeobecné požadavky.....	49
4.2.3 Organizační struktura.....	51
4.2.4 Požadavky na zdroje	52
4.2.5 Požadavky na informace	52

4.2.6	Požadavky na procesy	54
4.2.7	Požadavky na systém managementu.....	55
4.3	Závěry posuzování	57
4.3.1	Posuzování v r. 2017.....	57
4.3.1.1	Příprava na posuzování.....	57
4.3.1.2	Shrnutí průběhu posuzování	57
4.3.2	Posuzování v r. 2018.....	62
4.3.2.1	Shrnutí průběhu posuzování	62
5	Zhodnocení výsledků a doporučení	65
5.1	Zhodnocení výsledků	65
5.2	Doporučení.....	70
6	Závěr.....	72
7	Seznam použitých zdrojů	74
7.1	Literární zdroje.....	74
7.2	Normy	74
7.3	Internetové zdroje.....	75
7.4	Jiné zdroje	75
8	Přílohy.....	76

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Akreditace x certifikace	20
Obrázek 2 - Schéma úrovně řízení akreditace/certifikace	22
Obrázek 3 - Akreditační značka.....	28
Obrázek 4 - certifikát vzor	44
Obrázek 5 - certifikační značka vzor	44

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Analýza ohrožení nestrannosti	50
Tabulka 2 - Podrobný termínový rozpis k plánu WA.....	58

Seznam grafů

Graf 1 - Komparace připomínek, nedostatků a neshod v letech 2017 a 2018	65
Graf 2 - Vývoj počtu připomínek, nedostatků a neshod v letech 2011-2018	66

Seznam použitých zkratk

CO	Certifikační orgán / certifikační společnost
COSM	Certifikační orgán certifikující systémy managementu
ČIA	Český institut pro akreditaci, o.p.s.
EA	Evropská spolupráce v oblasti akreditace (European co-operation for Accreditation)
IA	Interní audit
IAF	International Accreditation Forum (Mezinárodní akreditační fórum)
WA	Witness audit (svědecké posuzování)
SM	Systém managementu
QMS	Systém managementu kvality (Quality Management System)
EMS	Systém environmentálního managementu (Environmental Management System)
SMBOZP	Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
EnMS	Systém managementu hospodaření s energií (Energy Management System)
SJ-PK	Systém jakosti v oboru pozemních komunikací
ISMS	Systém managementu bezpečnosti informací (InformationSecurity Management System)

1 Úvod

V současné době má každý z nás, jak fyzické osoby, tak společnosti, na výběr využití služeb či produktů z širokého spektra firem, výrobců, dodavatelů a zprostředkovatelů. Všem spotřebitelům záleží na kvalitě, spolehlivosti, bezpečnosti a mnoha dalších aspektech.

Je vhodné si klást otázku, jak spotřebitelé zjistí, že firma, od které chtějí odebrat materiály, produkty či využívat jejích služeb, jimi požadované předpoklady splňuje. Ke spokojenosti, že firmy opravdu dodržují standardy, jak by měly, mohou ujistit certifikované systémy managementu.

Firmy, které projdou úspěšně procesem certifikace a získají platný certifikát prokazují, že jejich předmět činnosti, který vykonávají, se shoduje se všemi náležitými standardy. Standardy neboli normy dané oblasti jsou definovány požadavky odpovídajícího systému managementu. Dodržování požadavků systémů managementu (např. kvality či bezpečnosti informací) jsou prověřovány a posuzovány certifikačními orgány. Certifikační orgány mohou posuzovat shodu dle norem a vystavovat akreditované certifikáty za podmínky, že jsou akreditovány vnitrostátním akreditačním orgánem.

V současnosti existuje široká škála literatury, ve které se lze dočíst o tom, co představují systémy managementu, k čemu slouží certifikace, jak vše funguje a jaké jsou přínosy. Pochopení všech procesů v této oblasti je relativně složité, ale je mnoho zdrojů, které dopomohou k jejich porozumění.

Pojem akreditace je již všeobecně méně známým pojmem a obzvlášť akreditace certifikačních orgánů, které přináší onu zaručenou kvalitu a spolehlivost certifikovaných firem. Akreditace certifikačních orgánů dává jistotu, že certifikační orgány dělají svou práci správně. Tato diplomová práce přináší odbornou definici pojmu akreditace a popisuje podrobně její proces.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je navrhnout doporučení na zlepšení a nápravná opatření v oblasti procesů a činností v certifikačním orgánu, a to za účelem udržení si akreditace dle normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016. Návrhy jsou realizovány na základě komparace výstupů dvou po sobě jdoucích posuzování Českým institutem pro akreditaci o.p.s. Dále jsou ověřovány i výstupy z předchozích let a z interních auditů.

Dílními cíli pak jsou:

- odborně definovat pojmy v oblasti certifikace, akreditace a dále jejich vzájemnou provázanost s celkovou problematikou v řídicích procesech firem;
- analyzovat a zhodnotit aplikaci požadavků dle normy ISO 17021-1 v certifikačním orgánu;
- navrhnout doporučení na provedení změn v případě, že autorka této práce objeví nesrovnalosti či nedostatky ve firemní dokumentaci nebo v procesech souvisejících s certifikačním cyklem.

2.2 Metodika

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V práci je využita metoda analýzy a syntézy. V procesu analýzy jsou užitá primární a sekundární data, která jsou zaznamenávána průběžně po dobu 1 roku, tedy od prosince 2018 do prosince 2019.

Teoretická část představuje souhrn teoretických východisek k zadanému tématu. Je zpracována převážně na základě studia sekundárních zdrojů. Ty tvoří zejména technické normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 a ČSN EN ISO/IEC 17011:2018, k nim související dokumenty a dále odborná literatura a další relevantní zdroje. Dále jsou využity informace a zkušenosti z odborných školení, kterých se autorka práce účastnila, a která souvisí s tematickým zaměřením v oblasti technických norem systémů managementu.

Literární rešerše přináší sjednocený pohled na danou problematiku. V jednotlivých kapitolách jsou formulovány základní definice v oblastech řízení, systémů managementu, certifikace, akreditace apod. Získané informace jsou řazeny tak, aby na sebe systematicky navazovaly, byly ve shodě s cílem práce a dále vytvářely podklady pro praktickou část.

V praktické části diplomové práce jsou využita primární a sekundární data z interních zdrojů zkoumané společnosti. Sekundární data představují základní zdroj poskytnutí dat v první části kapitoly 4 *Vlastní řešení*. Jedná se zejména o výstupy z posuzování shody dle normy ČSN ISO/IEC 17021-1:2016 Českým institutem pro akreditaci o.p.s. Další důležitá data jsou získávána z firemní dokumentace, tedy příručky managementu, směrnic apod. Zjištěné informace z prostředí firmy jsou prostudovány a následně porovnány s požadavky dle normy ČSN ISO/IEC 17021-1:2016, které jsou definovány v teoretické části práce. Tím je zároveň kontrolována správnost interní dokumentace a procesů. Identifikovaná negativní zjištění jsou zaznamenávána, kategorizována a v závěru práce jsou shrnuta.

Na získání primárních dat je využita technika přímého pozorování a časové studie. Sběr dat je realizován v podobě osobní účasti a přímého pozorování při přípravách, průběhu a závěrech jednotlivých posuzování. Autorka také z velké části využívá vlastních zkušeností, které získala během působení v dané společnosti. Nedílnou součástí k získání těchto dat jsou zkušenosti z osobní účasti na interních auditech a akreditačních posuzování v předchozích letech, tedy 2017-2018. Získaná primární data jsou využita pro komparaci nejčastěji se vyskytujícími negativními závěry, které jsou následně sumarizovány. Součástí pozorování je odhalení zásadních kladných a záporných poznatků.

Po celkovém vyhodnocení a shrnutí výsledků jsou uceleny návrhy doporučení ke zlepšení či zcela novým postupům v problémových oblastech. Finální návrhy se opírají o syntézu získaných informací v praktické části práce.

3 Literární rešerše

V této kapitole jsou definovány všechny důležité pojmy v oblasti řízení, certifikace a akreditace. Postupně jsou vysvětleny jednotlivé oblasti a jejich vzájemná provázanost a důležitost.

3.1 Řízení

Řízení neboli management představuje proces plánování, organizování, vedení a kontroly lidí a dalších zdrojů za účelem efektivního dosažení cílů organizace. (Koontz, Weihrich, 1993, s. 29)

Účelem managementu je obecně vytváření fungujících organizací. Zabývá se všemi činnostmi, které jsou ke správné funkčnosti podniku nezbytné. Řízení může být chápáno ve třech rovinách, a to jako činnost řídicích pracovníků, soubor poznatků o řízení a proces řízení. (Blažek, 2014, s. 28-30)

3.1.1 Procesní řízení

Procesní řízení je jedním ze způsobů, jak řídit činnosti a procesy¹ v organizaci. V ideálním případě by měl mít každý proces definované zdroje, odpovědné pracovníky, vstupy a výstupy procesu, metriky a příslušné zdokumentování. Podstatou je tedy orientace na zefektivňování procesů za pomoci stanovení kompetencí a odpovědností zaměstnanců a popisu pracovních funkcí. U jednotlivých oblastí probíhá analýza a následně dochází k jejich optimalizaci. (Šmída, 2007, s. 29-30)

Dle Závadského (2005) představuje procesní řízení: „*systematickou identifikaci, vizualizaci, měření, hodnocení a neustále zlepšování podnikových procesů s využitím metod a principů, které jsou založeny na procesním přístupu.*“ (Závadský, 2005)

V současné době je v tržní ekonomice velké množství firem nabízejících substituční zboží či služby a konkurence se stále zvyšuje. Firmy se pod tlakem svých konkurentů snaží

¹ Proces (z latinského slova processus – postupovat, vyvíjet se) jedná se o na sebe vzájemně navazující posloupnost činností

být nejlepší, mít vyšší zisky a lepší image. Zákazník si raději vybere firmu, která mu nabídne lepší, kvalitnější a cenově dostupnější variantu. Síla konkurenčního prostředí nutí firmy k průběžnému zlepšování podnikových procesů. Základem je porozumění a měření stávajících procesů a jejich zdokonalování. (Řepa, Zámečnicková, 2005, s. 1)

„V souladu s principy procesního řízení se prověřovací aktivity soustředí na správnost průběhu procesu. Vychází se přitom ze závěru, že bude-li průběh procesu správný, lze předpokládat i správné výsledky na výstupu z procesu.“

(Veber a kol., 2011, s. 148)

Podstatou procesního řízení je dosahovat efektivity na dlouhou dobu. Tedy cyklicky prověřovat, optimalizovat a udržovat požadovanou kvalitu.

„S procesním řízením souvisí i kontinuální zlepšování. Vlastně všechny ISO normy² řeší právě problematiku neustálého vylepšování procesů na základě zkušeností z minula.“
(management.cz, 2019)

3.1.2 Projektové řízení

Za definici projektového řízení lze považovat soubor norem, doporučení a tzv. technik nejlepších zkušeností, které popisují, jak řídit projekt. (Doležal, 2016)

Pokud mají být projekty správně realizovány, souvisí s tím problematika řízení kvality produktu. Ta se zabývá zejména procesem sledování a vyhodnocování vykonávaných činností, které vede k doporučení provedené nezbytných změn. K tomu mohou posloužit akreditované normy řízení, jako je řada norem ISO 9000. Tyto normy mají posílit požadavky na řešení změn systému managementu kvality a jeho proces. (Doležal, 2016)

Projektové řízení je typ přístupu k řízení. Nejčastěji bývá využívám např. při restrukturalizaci nebo revitalizaci řídicích činností. Uplatňují se specifické nástroje,

² ISO – International Organization for Standardization – mezinárodní organizace zabývající se tvorbou norem; podrobněji viz *kap. 3.2. Standardy a normy v managementu s. 18.*

techniky, znalosti a dovednosti v projektování. Hlavním cílem je splnit stanovený cíl, který byl na počátku zahájení projektu³ stanoven. (Veber a kol., 2011, s. 255-257)

Příkladné oblasti uplatnění projektového řízení jsou např. následující:

- *„projekty vývojové: výzkum či vývoj nového výrobku, softwaru, příprava projektové dokumentace stavby apod.;*
- *projekty realizační, např. zavedení nového výrobku do výroby, postavení stavby;*
- *projekty engineeringové, představující zpravidla dodávky velkých investičních celků „na klíč“;*
- *projekty manažerské, týkající se implementace opatření, která mají vést ke zlepšení řídicích aktivit, např. zavádění počítačové sítě a příslušného informačního softwaru, zavedení systému managementu jakosti či environmentálního managementu;*
- *podnikatelské projekty, zaměřené na prosazování podnikatelského záměru, např. ve výrobní či obchodní oblasti.“*

(Veber a kol., 2011, s. 255)

3.1.3 Komplexní řízení kvality

Komplexní řízení kvality, v původního anglického znění Total Quality Management, zkráceně TQM, se dá považovat za jednu z metod strategického řízení.

Účelem je zajištění úspěšného dosahování dlouhodobých cílů prostřednictvím uspokojování definovaných potřeb zákazníka i společnosti. Podstatou je realizace firemních činností dle platných principů, které vedou k neustálému zlepšování. (Blecharz, Zindulková, 2005, s. 259)

Dle Vebera řadíme mezi principy např. úsilí kvality zaměřené nejen na konečný výsledek, ale i na proces a činnosti s tím spojené, Dále nezastupitelnou úlohu

³ Projekt – specifický způsob dosažení změny; dočasná aktivita, která sjednocuje a organizuje úsilí vynaložené na vytvoření jedinečného záměru (Veber a kol., 2011 s. 256)

vedení, orientaci na zákazníka, řízení procesů na místo řízení podle cílů a další. (Veber, 2000, s. 32)

Dá se říci, že TQM je jakousi nadstavbou normalizovaných standardů kvality (řady ISO 9000). ISO 9000 zavádí do společnosti pořádek a disciplínu, dokumentuje všechny postupy, vše eviduje a zaznamenává a klade důraz na zpětnou vazbu. TQM se implementuje za předpokladu stabilní základny ve firmě. Orientuje se na zákazníka, řízení činností probíhá na základě faktů a je součástí procesního řízení. (Veber, 2000, s. 33)

Prostřednictvím neustálého zlepšování v podniku dochází ke zvyšování hodnoty finálního produktu či služby, k redukci rizik, zvyšování pružnosti procesů a snižování nákladů. (Nenadál, 2016, s. 276)

3.1.4 Přístupy trvalého zlepšování

Neustálé zlepšování by mělo být cílem každé společnosti. Důležitý je proaktivní přístup při zvyšování efektivnosti procesů. Jednou z nejčastěji užívaných metod je tzv. **PDCA Cyklus** (Demingův cyklus).

PDCA Cyklus lze charakterizovat jako metodu, při které se opakovaně provádějí 4 hlavní činnosti **Plan – Do – Check – Act** (plánování – realizace – ověřování – jednání). Za pomoci opakování této metody lze efektivně dosáhnout soustavného zlepšování. (Veber, 2011, s. 483)

Tato metoda je také jednou z hlavních zásad aplikovaných při zavádění systémů managementu (kvality, environmentu, bezpečnosti apod.).

3.2 Standardy a normy v managementu

*„Normy a standardy jsou závazná **pravidla**, požadavky, či měřítko chování lidí v procesech nebo požadavky na vlastnosti produktů. Představují **společnou dohodu** o vlastnostech produktů, výrobků, služeb, průběhu procesů či chování lidí s cílem sladění či zaručení jejich určitých stejných vlastností, stejného chování či stejného způsobu řízení.“*
(managementmania.com, 2016)

Základní dělení norem jsou normy psané a nepsané, dále se dělí na technické a netechnické a mají různou míru závaznosti a různý rozsah platnosti. Mezi technické standardy patří i **Mezinárodní standardy a normy** – jsou mezinárodně platné a uznávané, zejména **mezinárodní normy ISO, evropské normy EN**.
(managementmania.com, 2016)

Standardy byly v obecné rovině historicky zavedeny pro zefektivnění způsobu řízení ve firmách. Postupně se z toho vytvořily systémy managementu. První ze vzniklých **systémů managementu** (dále jen SM) byl **systém managementu jakosti** (v současnosti **kvality**). Postupem času se utvářely další systémy.

V současné době mezi nejčastěji **certifikované systémy managementu** můžeme řadit např.:

- systém managementu kvality (QMS),
- systém environmentálního managementu (EMS),
- systém managementu hospodaření s energií (EnMS),
- systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (OHSMS),
- systém managementu bezpečnosti informací (ISMS),
- systém managementu kvality v rámci Systému jakosti v oboru pozemních komunikací (SJ-PK),
- systém managementu kvality pro poskytování zdravotnických prostředků a příslušných služeb (ZP),
- systém managementu služeb v oblasti informačních technologií (itSMS),
- systém managementu kvality pro poskytování zdravotnických prostředků a příslušných služeb (ZP),

- systém managementu bezpečnosti potravin (FSMS).
(MPA 00-01-18, 2018, s. 5)

3.2.1 Certifikace systému managementu

Certifikace systému managementu představuje jeden z osvědčených prostředků pro poskytnutí záruky, že certifikovaný podnik či organizace řádně zavedla systém pro management daných činností a služeb, který je v souladu s požadavky dané normy systému managementu. Certifikace poskytuje nezávislé prokázání, že systém managementu organizace je v souladu se specifickými požadavky, je schopen soudržně plnit stanovené politiky a cíle (stanovuje si přímo organizace) a je efektivně implementován. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 9)

Firma je certifikována v případě, že splňuje požadavky dané normy, tedy projde procesem certifikace s kladným závěrem. Posuzování shody v organizacích provádí **certifikační orgány**, a tudíž zastupují stanovisko třetí strany, která působí nestranně. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 11)

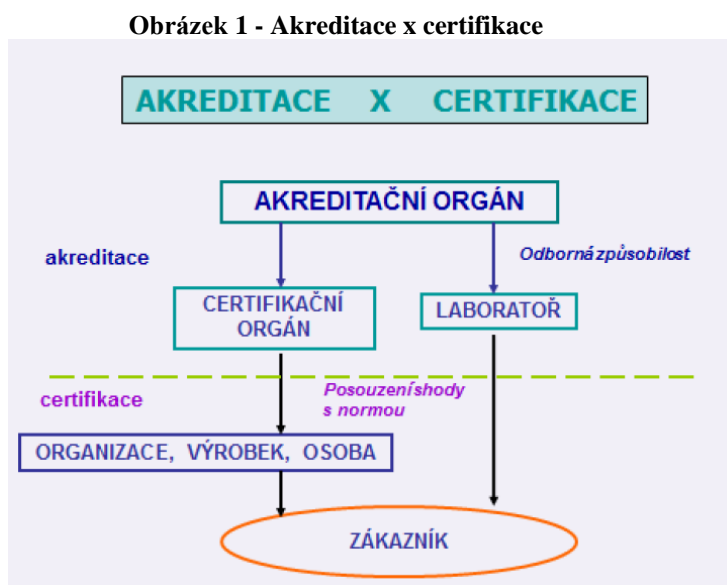
V současné době není certifikace pro všechny subjekty povinná. Řada firem využívá držení certifikace jako konkurenční výhodu na trhu nebo k podpoření správného fungování systému managementu. Společnosti, které mají uplatnění např. v oblasti stavebnictví, lékařství či automobilovém průmyslu je certifikace často vyžadována. V některých případech ji odběratelé mohou mít jako stanovenou podmínku pro vzájemnou spolupráci. Na některé obory jsou vztahovány legislativní požadavky.

„Pro progresivní organizace se dosahování lepších parametrů, než přikazují ekologické a hygienické normy, stává nikoli konkurenční výhodou, ale i nutnou podmínkou úspěchu.“ (Šmída, 2007, s. 21)

3.2.2 Certifikační orgány certifikující systémy managementu

Certifikační orgán certifikující systémy managementu (dále jen COSM) provádí znalecké činnosti v oblasti posuzování shody a certifikace systémů managementu na základě požadavků normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016. K této činnosti je akreditována národním akreditačním orgánem ČR – Českým institutem pro akreditaci, o.p.s.

COSM slouží jako tzv. třetí strana, která nezávisle a nestranně posuzuje systémy managementu. Na základě kladného rozhodnutí může vystavit akreditovaný certifikát firmě, která byla posuzována.



Zdroj: Úloha ČIA při zajištění kvality posouzením třetí stranou, Ing. Milan Badal, www.cai.cz, 2019

Certifikační orgán musí splňovat podmínky nestrannosti, musí mít odbornou způsobilost, nesmí dělat poradenství pro své klienty v oblasti systémů managementu a svým klientům musí zajistit bezpečnost uchování důvěrných informací.

3.3 Akreditace

Akreditace (z franc. accréditer, z mettre à crédit, ověřit důvěryhodnost) znamená oficiální uznání posuzovaného subjektu, že je způsobilý provádět specifickou činnost, resp. splňuje požadavky dané normy. Uznání takového oprávnění je reprezentováno vydáním **osvědčení o akreditaci**. (cai.cz, 2019)

Akreditace mohou být např. následující: akreditace zdravotnických zařízení, akreditace v diplomacii, akreditace studijního programu či akreditace zkušeben, laboratoří a jiných.

Získání akreditace umožňují **národní akreditační orgány**. Jednotlivé země mají obvykle jeden akreditační orgán.

„Akreditací vnitrostátní akreditační orgán potvrzuje, že subjekt posuzování shody splňuje požadavky stanovené v harmonizovaných normách, a pokud je to relevantní, také veškeré další požadavky, včetně těch, které jsou stanoveny v příslušných odvětvových předpisech.“ (europa.eu, 2019)

3.3.1 Akreditační systém České republiky

Český institut pro akreditaci, obecně prospěšná společnost (dále jen ČIA) je plnoprávným členem mezinárodních organizací zabývajících se mimo jiné akreditací certifikačních orgánů. Jedná se o organizace Evropské spolupráce v oblasti akreditace – EA (European co-operation for Accreditation) a Mezinárodní akreditační fórum – IAF (International Accreditation Forum).

ČIA má oprávnění provádět posuzování na základě plnění požadavků dle normy ČSN EN ISO/IEC 17011 a příslušných právních předpisů. Na základě toho jsou uzavírány národními akreditačními orgány mnohostranné dohody o vzájemném uznávání výsledků činnosti akreditačních orgánů.

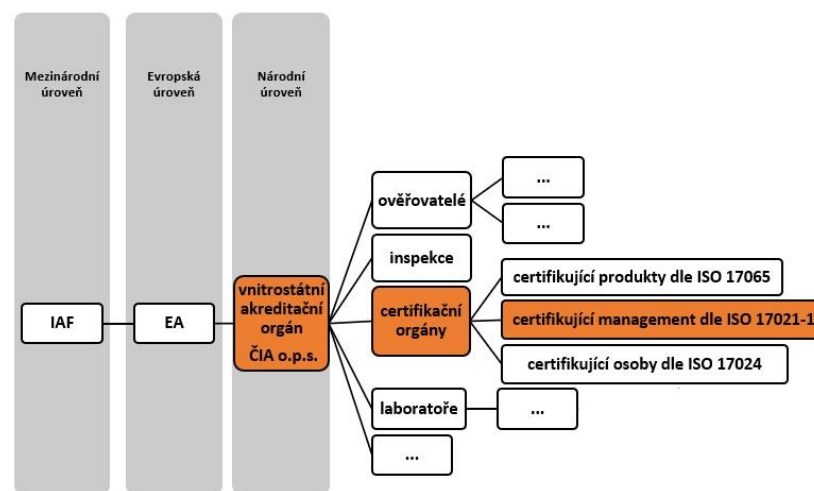
EA MLA (Multilateral Agreement) je multilaterální (mnohostranná) dohoda EA o vzájemném uznávání výsledků akreditace. IAF MLA (Multilateral Agreement)

je multilaterální dohoda o vzájemném uznávání výsledků činnosti akreditačních orgánů. Tyto dohody se týkají pouze některých norem.

Evropská akreditační infrastruktura přináší přidanou hodnotu, nejen pro jednotný trh, ale i pro mezinárodní obchod. (europa.eu, 2019)

Na *Obrázku 2* je zobrazeno schéma úrovně akreditace v jednotlivých úrovních a ve vazbě na certifikaci.

Obrázek 2 - Schéma úrovně řízení akreditace/certifikace



Zdroj: MPA 00-01-18, 2018, s. 8, vlastní zpracování

„Výsledky akreditace jsou v rámci členských států EU uznávány na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 765/2008/ES.“ (cai.cz, 2019)

„ČIA posuzuje kompetence subjektů, které požádaly o udělení akreditace, podle akreditačních požadavků.“ (MPA 00-01-18, 2018, s. 9) (viz kapitola 4.3. Norma ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 na s. 31)

„V souladu s rozhodnutími MPO č. 190/2010 z 24. 10. 2010, č. 163/2012 z 3. 1. 2013 a č. 152/2017 z 19. 10. 2017 o pověření ČIA k provádění akreditace ve smyslu nařízení ES posuzuje:

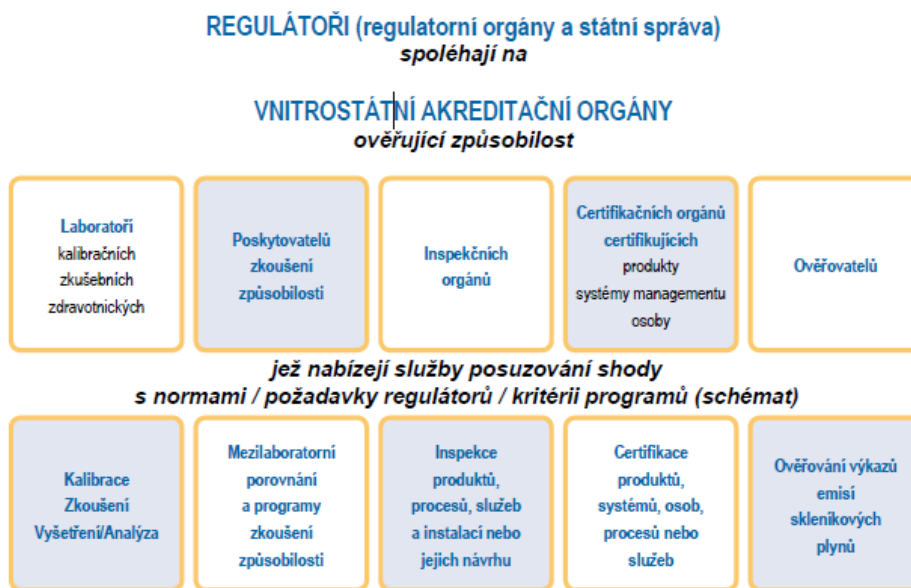
certifikační orgány certifikuující:

- *produkty (tj. hmotné produkty, procesy a služby) podle normy ČSN EN ISO/IEC 17065:2013;*
 - *systémy managementu podle normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016;*
 - *osoby podle normy ČSN EN ISO/IEC 17024:2013.*“
- (MPA 00-01-18, 2018, s. 8)

Dle databáze akreditovaných subjektů přístupné na webových stránkách Českého institutu pro akreditaci, o.p.s. je v současnosti jím akreditováno celkem 489 certifikačních orgánů certifikuujících systémy managementu podle normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016. (cai.cz, 2019)

Kromě akreditace certifikačních orgánů, na které je zaměřena tato práce, jsou zde další subjekty, které jsou v grafickém zobrazení na *Obrázku 3*.

Obrázek 3 - Celkový přehled subjektů spadajících pod akreditaci

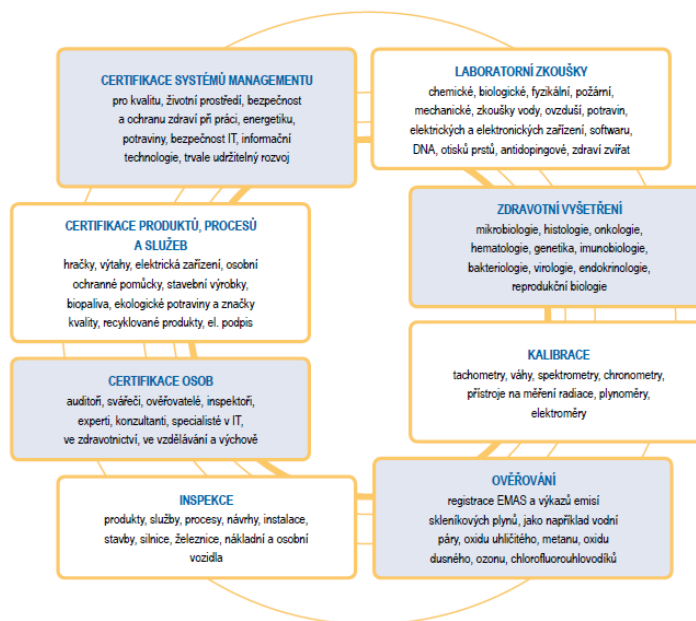


Zdroj: EA Secretariat © Copyright EA 2016; cai.cz, 2019

Pro lepší znázornění jsou na *Obrázku 4* popsány možné služby subjektů, které jsou nebo mohou být posuzovány v procesu akreditace.

Obrázek 4 - Celkový přehled činností subjektů

Akreditace je průběžný proces, který zaručuje způsobilost akreditovaných subjektů provádějících služby posuzování shody, jako jsou například:



Zdroj: EA Secretariat © Copyright EA 2016; www.cai.cz, 2019

Tato diplomová práce se zabývá v praktické části procesem a výstupy z posuzování shody v procesu získání, resp. udržení akreditace certifikačního orgánu. Předmětem činnosti zmíněného certifikačního orgánu je certifikování systému managementu. V tomto ohledu je teoretická část dále zaměřena pouze na tuto oblast.

3.4 Proces akreditace

„Osvědčení o akreditaci je dokladem o udělení akreditace a oprávnění vystupovat jako akreditovaný subjekt v rozsahu udělené akreditace. Osvědčení o akreditaci obsahuje náležitosti uvedené v § 16 odst. 5 zákona a stanoví podmínky činnosti subjektu, na kterou se toto osvědčení vztahuje, zejména plnění akreditačních požadavků a závazku subjektu spojených s akreditací po dobu platnosti udělené akreditace.“

(MPA 00-01-18, 2018, s. 18)

Získání, resp. udržení akreditace je dlouhodobý proces, který zahrnuje dodržování všech **akreditačních požadavků**, které vychází z aktuálního znění normy *ČSN EN ISO/IEC 17011 Posuzování shody – Všeobecné požadavky na akreditační orgány akreditující orgány posuzující shodu* a dalších příslušných mezinárodních normách nebo normativních dokumentech.

3.4.1 Akreditační proces

Základní etapy akreditačního procesu ze strany certifikačního orgánu jsou následující:

- 1) podání žádosti včetně dalších požadovaných dokumentů,
- 2) potvrzení přijetí a schválení žádosti,
 - a. v případě zamítnutí žádosti, je nutné neprodleně napravit požadované připomínky ze strany akreditačního orgánu,
- 3) přípravy na posuzování,
- 4) přezkoumání dokumentů a záznamů odbornými posuzovateli – dálkově,
- 5) posuzování na místě nebo formou tzv. witness auditů,
- 6) obdržení osvědčení/rozhodnutí o potvrzení shody.

(MPA 00-01-18, 2018, s. 12)

COSM může podat **žádost o udělení akreditace**, nebo o prodloužení platnosti udělené akreditace, rozšíření rozsahu udělené akreditace, omezení rozsahu akreditace či sloučení platných osvědčení vydaných pro týž subjekt. (MPA 00-01-18, 2018, s. 11)

Po přijetí této žádosti Českým institutem pro akreditaci následuje její **přezkoumání**. Tím se rozumí ověření, zdali obsahuje všechny náležitosti.

Následuje fáze **přípravy na posuzování**. V této etapě probíhá jednání akreditačního a certifikačního orgánu ohledně rozsahu činností subjektu, data a místa posuzování a formy. Formy technik posuzování se skládají z posuzování na místě a witness auditu (svědecké posuzování). Realizuje se přezkoumání dokumentů, složek a jiných činností stanovených ČIA podle zjištěných potřeb. Ve výjimečných situacích se může audit konat i na dálku prostřednictvím IT technologií. (MPA 00-01-18, 2018, s. 12-13)

Akreditační orgán stanoví skupinu posuzovatelů a jejich jmenný seznam musí předložit certifikačnímu orgánu k odsouhlasení či k podání námitek. (ČSN EN ISO/IEC 17011, 2018, s. 30)

Akreditační orgán musí vytvořit plán posuzování tak, aby byly pokryty všechny činnosti, které mají být v rámci vzorkování⁴ přezkoumány. Musí zvolit vhodnou techniku posuzování, přiřadit jednotlivým odborným posuzovatelům konkrétní oblast, ve které jsou kompetentní a rozvrhnout časový harmonogram. (ČSN EN ISO/IEC 17011, 2018, s. 31)

Skupina posuzovatelů provádí dálkově **přezkoumání dokumentů a záznamů**, které jsou podstatné k posouzení shody a následně zhodnotí soulad s akreditačními požadavky. (ČSN EN ISO/IEC 17011, 2018, s. 31)

Posuzování

Jedná se o odborné způsobilosti CO, které se dělí na **posuzování na místě, která se koná v kanceláři CO** a na **posuzování formou Witness auditů (WA)**.

1. Posuzování na místě – kancelář CO

Při posuzování v kanceláři se ověřuje shoda všech požadavků dle normy ISO 17021-1 a dále všech systémů managementu, u kterých CO požádal o jejich posouzení

⁴ Vzorkování – u organizací s více pracovišti, kdy každé z pracovišť provádí velmi podobné procesy/činnosti se provádí tzv. „vzorkování pracovišť“ – kdy nejsou při auditu navštěvována všechna pracoviště, ale pouze vybraná. (IAF MD 1:2018 v2, 2018, s. 8)

v žádosti o re/akreditaci. Minimálně každých 15 měsíců je realizován audit za přítomnosti posuzovatelů v kanceláři. Jedná se o dva dozorové audity a jeden recertifikační. (MPA 00-01-18 v2, 2019, s. 6)

2. Posuzování – witness audit

Witness audit neboli svědecké posuzování stojí na činnosti přímého pozorování auditorů CO při vybraném auditu. Počet prováděných WA se stanovuje dle speciálního výpočtu (počet pracovníků, certifikovaných organizací, certifikovaných norem a akreditovaných oborů). Výsledný počet auditů musí být realizován v souladu s plánem auditů, tedy v rámci 10let. Tento plán bývá pravidelně aktualizován. (MPA 00-01-18 v2, 2019, s. 6)

Na základě získání všech potřebných podkladů z uskutečněného pozorování následuje **rozhodování o akreditaci**. Rozhodující komise je stanovena z jiných osob, nezávislých na průběhu posuzování. Komisi musí být předloženy veškeré potřebné podklady, podle kterých lze objektivně rozhodnout o **udělení akreditace** či zamítnutí žádosti o akreditaci.

3.4.2 Akreditační cyklus

Akreditační cyklus začíná datem udělení prvotní akreditace či jeho prodloužením v dalším cyklu, avšak nesmí přesáhnout dobu platnosti pět let.

„Během tohoto cyklu musí akreditační orgán využít program posuzování, aby zajistil, že v průběhu akreditačního cyklu budou na příslušných pracovištích posouzeny činnosti orgánu posuzování shody v reprezentativním rozsahu ve vztahu k rozsahu certifikace.“ (ČSN EN ISO/IEC 17011, 2018, s. 36)

Vzorek rozsahu akreditace musí být posouzen nejméně každé dva roky – v závislosti na platnost **osvědčení o akreditaci**. Obvykle se stanovuje 15měsíční lhůta do kdy se musí provést další posuzování.

Kromě standardního akreditačního cyklu, může certifikační orgán zažádat o rozšíření akreditace nebo sloučení již vystavených osvědčení. Akreditace také může být pozastavena, zrušena či omezena. Tak se může stát po zjištění, že CO neplní akreditační požadavky nebo nedodržuje pravidla akreditace.

3.4.3 Akreditační a kombinované značky

Úspěšně akreditované certifikační orgány mají právo využívat příslušnou značku nebo kombinovanou značku IAF MLA, která jim je ČIA přidělena. Těmito značkami jsou označeny certifikáty vystavené CO, certifikovaným subjektům, v rozsahu jeho akreditace. Na využívání těchto značek a dále textového odkazu a loga ČIA jsou stanovena pravidla pro užívání. (MPA 00-04-13, 2013, s. 12)

Obrázek 3 - Akreditační značka



Zdroj: MPA 00-04-13, 2013, s. 12

3.4.4 Interní audit Certifikačního orgánu

Pojem interní audit si obecně klade za cíl prověřit strukturu, politiku, procesy, postupy a záznamy a následně určit, zda splňují požadavky pro rozsah certifikace. Dále má určit, zda procesy a postupy jsou zavedeny, uplatňovány a udržovány efektivně. Cílem je předložit vedení společnosti objektivní, nezkrácený soubor informací o stavu systému managementu a připravenost společnosti k akreditaci. (Odborné školení ISO 17021-1, 2019)

Všechny zjištěné informace musí být zaznamenány do **Zprávy z interního auditu**. Pokud jsou nalezeny nějaké neshody, nedostatky či dána doporučení, je zároveň stanoven interval na jejich odstranění nebo doložení nápravných opatření. Dle potřeby jsou nápravy dodatečně kontrolovány interním auditorem.

Při auditu je prověřena shoda dokumentovaných postupů CO a záznamů s požadavky kritériálních norem. Interní audit provádí fyzická či právnická osoba, která má osvědčení jako interní auditor na danou normu, která je předmětem auditu.

Zpráva z interního auditu je předložena při nezávislém externím auditu certifikačnímu orgánu, resp. Českému institutu pro akreditaci. Kontrola nápravných opatření bývá jedním z oblastí, na které se externí auditor/ posuzovatel při svém auditu zaměřuje.

U firem, které žádají o re/certifikaci, musí probíhat pravidelně interní audity a při posuzování certifikačním orgánem musí být doloženy jejich výstupy. Obdobně to platí u re/akreditace CO. Odborným posuzovatelům z ČIA musí být předloženy výstupy z interních auditů. Pokud byly při interních auditech identifikovány nějaké neshody musí CO doložit navrhnutá či již uskutečněných opatření. Vše musí být zaznamenáváno v písemné podobě.

3.5 Norma ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016

Norma ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016, respektive EN ISO/IEC 17021-1:2015 byla vypracována technickou komisí CASCO (Výbor ISO pro posuzování shody) ve spolupráci s technickou komisí CEN (Evropský výbor pro normalizaci). Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích – anglické, německé a francouzské. Pro jednotlivé státy je dokument překládán členem CEN do vlastního národního jazyka. Členů CEN je v celkovém součtu 33. Mezi národní normalizační orgány patří kromě všech zemí EU 27⁵ ještě Makedonie, Norsko, Island, Švýcarsko, Turecko a Velká Británie. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 7)

Obsahem české technické normy 17021-1 je „*Posuzování shody – Požadavky na orgány poskytující služby auditů a certifikace systémů managementu: Část 1 Požadavky.*“ Obsahuje principy a požadavky na kompetence, konzistenci a nestrannost orgánů provádějících audit a certifikaci všech typů SM.

ISO (International Organization for Standardization)

ISO je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členských organizací ISO). Byla založena 23. 2. 1947. V současnosti má 164 členských států. Vydáno bylo cca 22 689 mezinárodních norem. Mezinárodní normy obvykle připravují technické komise ISO (celkově 210 a mají subkomise a pracovní skupiny). Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. Evropský výbor pro normalizaci (CEN) také schvaluje připravené normy (EN). (iso.org, 2019)

IEC (International Electrotechnical Commission)

Mezinárodní elektrotechnická komise je společně s ISO přední světovou organizací pro vytváření a vydávání mezinárodních norem v rámci technických komisí za účelem řešení

⁵ 27 členů Evropská unie: Belgie, Bulharsko, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko. (Od 1.2.2020 Velká Británie není členem EU)

určitých technických oblastí. V oblasti posuzování shody vytvořily ISO a IEC společné dokumenty ISO/IEC. (iec.ch, 2019)

Norma ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 obsahuje následující kapitoly:

- 1) zásady,
- 2) všeobecné požadavky,
- 3) požadavky na strukturu,
- 4) požadavky na zdroje,
- 5) požadavky na informace,
- 6) požadavky na proces,
- 7) požadavky na systém managementu kvality.

(ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016)

V následujících podkapitolách této práce jsou jednotlivé kapitoly normy popsány.

3.5.1 **Zásady**

Základem pro splnění požadavků normy ISO/IEC 17021 je dodržování zásad, jejíž principy norma stanovuje a certifikační orgán je využívá jako návod k rozhodnutím. Hlavním smyslem certifikace je dát všem stranám jistotu, že systém managementu plní specifikované požadavky. K zaručení hodnoty certifikace a její oprávněné důvěry u veřejnosti musí certifikační orgán dodržovat následující principy:

- nestrannost,
- kompetence,
- odpovědnost,
- otevřenost,
- důvěrnost,
- reakce na stížnosti,
- přístup založený na zvažování rizik.

(ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 14-15)

Nestrannost

Nestrannost je pro poskytnutí důvěryhodné certifikace nezbytné. Je důležité, aby certifikační komise rozhodovala o udělení certifikátu auditované firmy dle objektivních důkazů, které byly získány na základě provedeného auditu. Jednou z potenciálních hrozeb může být **uplácení**, a to nejen certifikační komise, ale i auditora, který zpracovává výslednou zprávu z auditu. Dále musí být ošetřena možnost, že osoba nebo orgán by mohl **přezkoumávat sám sebe**. Např. auditor nesmí být tatáž osoba, která v auditované firmě zaváděla systém managementu, který je předmětem posuzování. Obdobně to platí u osob, které jsou v **důvěrném vztahu**, např. auditor nebo člen certifikační komise je v příbuzenském vztahu s osobou, která systém zaváděla či udržuje anebo je ve vedení firmy. Neméně důležitou hrozbou je **zastrašování** nebo vyhrožování s následky, které by mohlo některou ze stran poškodit. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 15-16)

Kompetence

Nezbytnou podmínkou poskytování důvěryhodné certifikace je kompetence všech pracovníků certifikačního orgánu, kteří jsou zapojeni do certifikačních činností. To je podporováno kritérii, které jsou vytvořeny a plněny v rámci zavedeného systému managementu certifikačního orgánu. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 16)

Odpovědnost

Auditovaná firma má odpovědnost za soudržné plnění a usilování o dosahování požadovaných výsledků. Na straně certifikačního orgánu se jedná o odpovědnost za správné rozhodnutí certifikační komise o ne/shodě udělení certifikace na základě posouzení dostatečně objektivních důkazů. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 16)

Otevřenost

Certifikační orgán zveřejňuje nebo na požádání zainteresovaným stranám poskytuje informace, které se týkají postupu auditu, udělování a udržování certifikace, informace o udělených, pozastavených a odňatých certifikacích, podklady k potvrzení platnosti certifikace atd. Certifikační orgán se zavazuje, že všechny poskytované informace jsou správné a nejsou zavádějící. (Odborné školení ISO 17021-1, 2019)

Důvěrnost

Požadavky na důvěrnost se považují za základní zásadu práce pro všechny zaměstnance a externí pracovníky (auditoři, techničtí experti), jež jsou zapojeni do poskytování certifikačních služeb. Certifikační orgán musí plně respektovat požadavky na neposkytování jakýchkoli výstupů z auditů třetím stranám. Výjimky musí být předem písemně odsouhlaseny zákazníkem. (Odborné školení ISO 17021-1, 2019)

Reakce na stížnosti

Každý certifikační orgán by měl mít dokumentovaný postup pro vyřizování stížností předaných klienty nebo jinými stranami. Tento postup zahrnuje nutnost potvrzení, zda se stížnost vztahuje k jeho vlastním certifikačním činnostem nebo se týká certifikovaného zákazníka. V obou případech jsou provedeny další kroky ohledně prošetření stížnosti. Tento dokumentovaný postup zahrnuje činnosti týkající se obdržení, vyhodnocení a rozhodnutí o stížnostech. Přitom jsou uplatňovány zásady a požadavky na důvěrnost, a to jak v ohledu na konkrétní předmět stížnosti, tak stížnosti jako takové. (Odborné školení ISO 17021-1, 2019)

Přístup založený na zvažování rizik

Certifikační orgán má brát v úvahu veškerá možná rizika spojená s poskytováním kompetentní, konzistentní a nestranné certifikace. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 17)

K omezení chyb a zlepšování prováděné certifikační činnosti a celého systému řízení slouží aplikace zásad řízení rizika. Princip stojí na systematickém přezkoumávání systému, který zahrnuje identifikaci možných nežádoucích chyb, a posouzení dopadu těchto chyb na celkovou funkčnost systému. Tato analýza zahrnuje také přezkoumání jednotlivých kroků provedených na ochranu před selháním, nebo ke zmírnění jeho dopadu. (Odborné školení ISO 17021-1, 2019)

3.5.2 Všeobecné požadavky

Právní a smluvní záležitosti

Certifikační orgán musí být právně identifikovatelný subjekt. Tím je považován za subjekt plně právně odpovědný za své činnosti při poskytování certifikačních služeb. Je odpovědný za svá rozhodnutí týkající se udělování, udržování, obnovování rozšiřování, pozastavování a odnímání certifikace. Právní odpovědnost musí mít zastoupení právníckou osobou v souladu s platnou legislativou ČR. (Odborné školení ISO 17021-1, 2019)

Certifikační orgán musí mít právně vymahatelnou písemnou smlouvu pro poskytování certifikačních činností s organizacemi svých klientů včetně všech pracovišť pokrytých rozsahem certifikace. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 18)

Management nestrannosti

Certifikační společnost musí mít vedený závazek k nestrannosti. Smyslem je prohlášení, že společnost chápe důležitost nestrannosti při provádění certifikačních činností, řídí konflikt zájmů a zabezpečuje objektivitu svých činností při certifikaci systému managementu.

Za účelem prokázání dodržování zásady nestrannosti a pro eliminaci veškerých zdrojů ohrožení nestrannosti musí certifikační orgán neustále všechny procesy identifikovat, analyzovat, hodnotit, řešit, monitorovat a dokumentovat rizika plynoucí z možného vzniku střetu zájmů. (Odborné školení ISO 17021-1, 2019)

Záruky a financování

Certifikační orgán musí být pojištěn na možnou způsobenou škodu. CO musí hodnotit své finanční zdroje a prokazovat komisi pro zabezpečování nestrannosti, že komerční, finanční a jiné tlaky nezpochybňovaly a ani nadále nezpochybňují jeho nestrannost. (Odborné školení ISO 17021-1, 2019)

3.5.3 Požadavky na strukturu

Na CO je dále kladen požadavek dokumentovat svou organizační strukturu, veškeré povinnosti, odpovědnosti a pravomoci managementu a dalších osob, které jsou do certifikačního procesu zapojeny. Činnosti musí být strukturovány a řízeny tak, aby byl zároveň plněn požadavek nestrannosti. Vrcholové vedení musí být identifikováno a musí mít pravomoc a odpovědnosti za důležité činnosti, kterými jsou např.:

- vytváření a dohled nad implementací politik, procesů a postupů v provozu,
- zajišťování nestrannosti,
- dohled nad financemi,
- realizace auditů a certifikace a odezvu na stížnosti,
- rozhodnutí o certifikaci.

(ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 22)

Oblasti provozního řízení musí být efektivní a je nezbytné zvažovat veškerá rizika. Metody řízení realizovaných činností je třeba mít na vhodné úrovni technické, administrativní i personální.

3.5.4 Požadavky na zdroje

Do požadavků na zdroje patří odborná způsobilost pracovníků, auditorů a technických expertů a správné vedení osobních záznamů.

Kompetence pracovníků

CO má povinnost zajistit, že pracovníci mají vhodné znalosti a dovednosti v oblasti jednotlivých systémů managementu a geografických oblastí ve kterých působí. Aby tato povinnost byla zajištěna, musí mít CO proces pro stanovování kritérií na kompetence jednotlivých pracovníků, kteří jsou nějakým způsobem zapojeni do činností souvisejících s certifikačními činnostmi. Dále musí mít dostatečný počet kompetentních pracovníků, aby vykonávané činnosti byly bezchybné a efektivní. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 23-24)

Na pracovníky jsou kladeny kompetenční požadavky na znalosti v oblastech:

- principů, postupů a technik auditu,
- procesů certifikačního orgánu,
- specifických norem nebo normativních dokumentů systému managementu,
- činností klienta.

(ČSN EN ISO/IEC 17021-1 – Příloha A, 2016, s. 63)

Auditoři a techničtí experti

Mezi CO a auditory či technickými experty musí být uzavřená dohoda o tom, že se zavazují k dodržování veškeré aplikované politiky a uplatňování procesů stanových CO. V dohodě musí být také obsažena dohoda o důvěrnosti a nestrannosti. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 25-26)

Na auditory jsou také kladeny kompetenční požadavky. Auditoři mu mít znalosti v oblastech, které se týkají:

- managementu organizací,
- principů, postupů a technik auditu,
- procesů certifikačního orgánu,
- specifických norem nebo normativních dokumentů systému managementu.

(ČSN EN ISO/IEC 17021-1 – Příloha A, 2016, s. 62)

Osobní záznamy

Požadavkem na osobní záznam se rozumí, že: „*certifikační orgán musí udržovat aktuální osobní záznamy, zahrnující příslušné kvalifikace, výcvik, zkušenosti, vztahy, odborný statut a kompetence.*“ (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 26)

Tento požadavek se vztahuje na všechny osoby, které jsou zakomponované v certifikačních činnostech. Tedy auditory, technické experty, pracovníky managementu a administrativní pracovníky. Odpovědnost za tuto oblast má certifikační manažer, případně jiný kvalifikovaný pracovník.

3.5.5 Požadavky na informace

Dle normy ISO 17021-1 se požadavky na informace dále dělí na:

- veřejné informace,
- certifikační dokumenty,
- odkazy na certifikaci a užití značek,
- důvěrnost.

Jednotlivé body lze stručně shrnout následovně:

Veřejné informace

Certifikační orgán musí ve všech zeměpisných oblastech, ve kterých působí, udržovat a zveřejňovat informace o:

- *„procesech auditu;*
- *procesech udělení a udržování certifikace, rozšíření nebo omezení rozsahu certifikace, obnovení, pozastavení nebo obnovení platnosti nebo odnětí certifikace, pozastavování, odnímání certifikace;*
- *typech systému managementu a certifikačních schématech, které realizuje;*
- *využívání názvu certifikačního orgánu a certifikačních značek nebo loga;*
- *procesech řešení požadavků na informace, stížností a odvolání;*
- *politice nestrannosti.“*

(ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 27-28)

Certifikační dokumenty

CO má povinnost poskytovat certifikovanému klientovi certifikační dokumenty, čímž se rozumí **certifikáty**. Ty musí být jasně identifikovány a tedy obsahovat:

- **identifikační údaje klienta** (jméno subjektu, IČ, sídlo + adresy provozoven a činných míst),
- **identifikační kód** (udělený certifikačním orgánem),
- **datumy platnosti certifikace** (datum udělení, rozšíření nebo omezení rozsahu či obnovení) – tato data nesmí předcházet datu rozhodnutí o certifikaci,
- **datumy ukončení platnosti certifikace nebo následné recertifikace,**
- **certifikovanou normu systému managementu,**

- **rozsah certifikace** (předmět certifikace),
- **identifikační údaje CO**,
- **certifikační a akreditační značku**,
- **informace požadované referenčním normativním dokumentem**,
- **prostředky pro rozlišení revidovaných certifikátů** od všech předchozích zneplatněných certifikátů.

(ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 27)

Odkazy na certifikaci a užití značek

Certifikační orgán musí mít stanovena pravidla pro užití certifikačních značek systému managementu, které využívají klienti na základě získání certifikátu. Musí provádět kontrolu vlastnických práv a musí přijmout opatření (požadavek na nápravu, pozastavení nebo zrušení certifikace, publikování prohřešku či v případě nutnosti právní opatření) k řešení nesprávných odkazů na stav certifikace či zavádějící používání certifikačních dokumentů. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 28-30)

Klienti nesmí zneužívat certifikačních značek, zejména je neumisťovat na produkty, jelikož značky jsou vydávány pro certifikovaný management systému. Toto kontroluje auditor na místě a do zprávy z auditu zapisuje, zdali nepřišel na podvodné jednání.

Praktický příklad zneužívání certifikačních značek:

Klient měl certifikační audit v roce 2017 a na základě kladného posouzení plnění požadavků normy mu byl vystaven certifikát s platností na 3 roky. Klient na webové stránky vystavil scan certifikátu společně s certifikačními značkami. Následující rok již audit neproběhl a klient s CO ukončil spolupráci. Jelikož se neuskutečnil dozorový audit (přezkoumání, že klient vše plní, a tudíž má právo nadále držet certifikát) byl vyzván ke stažení Certifikačních dokumentů z webových stránek a navrácení originálního certifikátu zpět certifikačnímu orgánu. To se ale nestalo. Klient dále prezentuje, že je certifikován, jelikož platnost na certifikátu je napsaná na 3 roky a pokud si tuto informaci nikdo neověří, předpokládá, že je subjekt stále certifikován. V případě, že bývalý klient například zaslal neplatný certifikát do firmy, která vyhlásila výběrového řízení a ta si pravost certifikačního dokumentu ověří u CO a zjistí, že byl účastníkovi odejmut, jedná se o zneužití.

Proto se musí takové případy řádně řešit, jinak by pověst CO byla v ohrožení. Všechny podmínky využívání certifikačních dokumentů jsou uvedeny ve smlouvě CO a jeho klienta.

Důvěrnost

Důvěrné informace o firmě musí být právně vymahatelné na základě dohody. Vše musí být v souladu s GDPR⁶. Informace o klientovi nesmí být bez předchozího souhlasu poskytovány třetím stranám. V případě prověřování ČIA se jedná o smluvní požadavek mezi CO a ČIA, musí být klient s touto skutečností ztotožněn na základě předchozí dohody.

Všichni pracovníci CO, externisté či pracovníci externích orgánů musí všechny informace získané v rámci certifikační činnosti udržovat jako důvěrné. Důvěrné informace musí být řádně chráněny např. pomocí hesel a zamčených prostor, kde se uchovávají dokumenty v tištěné podobě. (ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 30-32)

3.5.6 Požadavky na proces

V CO musí být uplatňovány, dokumentovány a monitorovány procesy a současně musí být zajištěna jejich vzájemná vazba. Pro výkonnost systému managementu je klíčové, aby byly všechny procesy popsány v příručce managementu nebo v příslušných navazujících dokumentovaných postupech, které musí být vzájemně provázány. To vede k zaručení efektivního fungování celé společnosti.

Pod pojmem požadavky na proces se rozumí **certifikační cyklus**. Ten musí zahrnovat následující části:

- činnosti před certifikací,
- plánování auditů,
- certifikační audit,
- rozhodnutí o certifikaci,
- dozorové činnosti a recertifikace.

Proces certifikace a auditu je znázorněn v *Příloze A*.

⁶ GDPR - Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (angl. General Data Protection Regulation)

Obecně lze celý proces certifikace rozdělit na 3 části: před certifikací, průběh certifikace (audit), výstupy a závěry z certifikace. Jednotlivé části jsou vysvětleny autorkou z jejích vlastních zkušeností a vše je v souladu s normou ISO 17011-1⁷. (s. 32-56)

1. Činnosti před certifikací

Ještě před zahájením jakýchkoliv kroků v procesu certifikace je nutné mít **oboustranně odsouhlasenou a podepsanou smlouvu**.

Poté je žádoucí provést **přípravu**, tzn. zjistit všechny informace, které jsou nezbytné pro započetí certifikačního procesu. Nezbytnými informacemi se rozumí informace o požadovaném rozsahu certifikace, identifikace společnosti, požadované normy atd. Obvykle se tyto informace získávají za použití formuláře, který klient vyplní, a další zaslané dokumentace, která je požadována.

Následně CO, resp. certifikační manažer musí **žádost přezkoumat a přiřadit tým auditorů** a jmenovat **členy rozhodovací komise o certifikaci**.

Na řadě je audit naplánovat.

Program auditů je plán rozložení činností do 3letého certifikačního cyklu. Za toto období musí být prověřeny všechny prvky požadavků SM. Při certifikačním a recertifikačním auditu se prověřují všechny požadavky normy. U dozorových auditů určuje jejich rozložení vedoucí auditor.

Program auditu je samostatný podrobně rozepsaný harmonogram jednoho konkrétního auditu. Zpracovává vedoucí auditor na základě podkladů získaných od CO nebo přímo od klienta požadujícího certifikaci. Je založen na dokumentovaných požadavcích a musí obsahovat veškeré potřebné činnosti tak, aby proces auditu na místě mohl být realizován. Program auditu musí být vhodný vzhledem k cílům a předmětu auditu.

⁷ ČSN EN ISO/IEC 17011: Posuzování shody – Požadavky na akreditační orgány akreditující orgány posuzování shody

Plán auditu by měl obsahovat nebo se odkazovat na:

- cíle auditu,
- kritéria auditu,
- rozsah auditu,
- termíny a pracoviště, na kterých má být prováděn audit,
- předpokládaný čas a doba trvání auditu na místě,
- role a odpovědnosti členů týmu auditorů a doprovázejících osob.

Program jednotlivých auditů zvláště i na celý certifikační cyklus prochází kontrolou i certifikačního manažera.

2. Auditování

Certifikační audit je zcela prvním auditem v 3letém cyklu i v certifikaci jako takové. Po něm následují dva **dozorové audit**y. Pokud certifikovaný klient chce pokračovat, začíná se nový 3letý cyklus, ale tentokrát začíná **recertifikačním auditem**.

Certifikační audit musí být prováděn dvoustupňově. Při prvním stupni se přezkoumává dokumentace klienta včetně souvisejících záznamů, které se vztahují k certifikaci. Audit může být proveden na dálku – dokumentačně, nebo na místě, a to u větších firem se složitějšími procesy či vysokými mírami rizik. Při druhém stupni probíhá posuzování na místě a jsou ověřovány informace, které jsou požadovány dle certifikované normy.

Provedení auditu obsahuje:

- komunikaci se zaměstnanci,
- metodu rozhovoru,
- vzorkování,
- zajišťování objektivních důkazů,
- kontrolu dokumentace a záznamů,
- identifikaci poznámek auditora (checklisty),
- záznamy o přesunech mezi pracovišti klienta,
- pozorování průběhu činností a jejich monitorování,

- kontrola používání certifikačních značek a log.

Audit zahrnuje kontrolu a prověření hlavních a podpůrných procesů identifikovaných v systému managementu a všech relevantních požadavků referenční normy.

Tým auditorů musí v průběhu auditu pravidelně posuzovat jeho průběh tak, aby docházelo k dostatečné a kvalitní výměně informací. Vedoucí týmu auditorů musí přerozdělovat práce mezi členy týmu auditorů a musí pravidelně sdělovat vývoj auditu a jakékoli další záležitosti klientovi.

Kde nelze dosáhnout cílů auditu nebo pokud existují okamžitá a významná rizika (například bezpečnost), musí vedoucí týmu auditorů tuto skutečnost oznámit klientovi a certifikačnímu manažerovi tak, aby bylo možné stanovit vhodné opatření. V takovém případě může být opatření změna plánu auditu, cílů auditu, změny předmětu auditu, nebo i ukončení auditu.

Pokud se v průběhu auditu objeví potřeba změn předmětu auditu, vedoucí týmu auditorů musí v této souvislosti komunikovat s klientem a oznamovat tyto záležitosti certifikačnímu manažerovi.

Na závěr auditu vedoucí auditor klientovi odprezentuje všechna **zjištění** a vysvětlí činnosti certifikačního orgánu následující po auditu. Může dojít i k několika negativním zjištěním, které se musí uvádět do zprávy a musí být následně odstraněny.

Negativní zjištění z auditu lze rozdělit a formulovat následovně:

- **Neshoda** je udělena v případě nedostatečně splněné požadavky normy (např. chybějící dokumentované postupy, vyžadované normou; rozsáhlé či opakované neplnění požadavků normy nebo požadavků vlastní řídicí dokumentace; opakované nedostatky stejného původu; neodstranění odchylek z auditu nebo interních auditů; neřešení připomínek zákazníků; významné porušování zákonných požadavků).

- **Nedostatek** je identifikací ne zcela dostatečně plněných požadavků normy, které však nemají rozhodující vliv na systém managementu. Obvykle se jedná o náhodně se vyskytující nedostatky, které nemohly být předvídaný, a tudíž nedostatek není tak závažný jako neshoda.
- **Příležitost ke zlepšení** je námětem na zlepšení systému managementu (zejména odstranění formálních plnění požadavků normy bez vlivu na systém managementu nebo přínosu pro společnost, námět na optimalizaci řešení). Tento druh zjištění se považuje za nejméně závažný.

Neshody a nedostatky zjištěné v průběhu auditu, komunikované při závěrečném jednání je nutno procesně vyřešit.

V případě, že bude vystavena neshoda, vedoucí týmu auditorů nemůže vystavit doporučení pro vystavení certifikátu, dokud nebude ověřena efektivnost opatření k nápravě. Tato opatření musí klient vytvořit a zdokumentovat na základě vystavených neshod, a to v maximální lhůtě tří měsíců od posledního dne auditu. Ověření efektivnosti opatření následně probíhá buď u klienta, nebo v určitých specifických případech postačí zaslání elektronicky. Posouzení stojí v první řadě na auditorovi, který neshody vystavil a následně na kontrole od certifikačního orgánu. V případě, že jsou nápravná opatření shledána jako efektivní, je vydáno auditorem doporučení na vystavení certifikátu.

3. Výstupy a závěry z certifikace

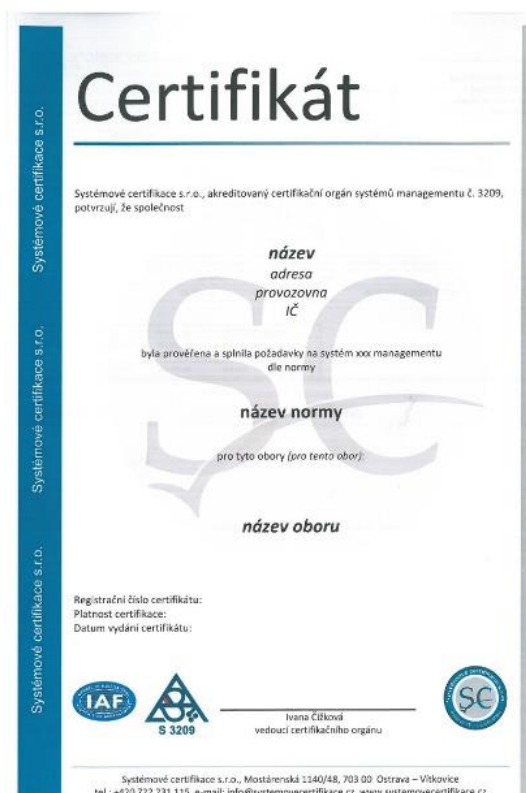
Po ukončení auditu je vypracována vedoucím auditorem (po komunikaci s týmem auditorů) **zpráva z auditu**. Ta obsahuje kompletní shrnutí průběhu auditu, záznamy z něj, veškerá zjištění a závěrečné doporučení na vydání certifikátu, prodloužení či pokračování v certifikačním cyklu. Pokud auditor došel k nalezení zásadních nedostatků, uvádí do závěru, že nedoporučuje vystavení či potvrzení platnosti, ale naopak navrhuje následující postup pro ověření náprav ze strany klienta.

Po tom, co vedoucí týmu auditorů předá dokumentaci z auditu a doporučení k vydání certifikátu, certifikační manažer ve spolupráci s certifikační komisí provede nezávislé přezkoumání dokumentace z auditu, aby se potvrdilo, že při provádění auditu

byla dodržena všechna pravidla stanovená akreditacemi a interními směrnicemi certifikačního orgánu.

Budou-li závěry z auditu kladné, certifikační komise vyjádří souhlas s návrhem vedoucího týmu auditorů na **udělení certifikace** a může být vystaven **certifikát**. Klientovi bude zaslán spolu s **certifikační značkou** (v elektronické podobě) a pravidly pro jejich užívání. Obvykle je podmínkou pro distribuci certifikátu přijetí příslušné platby za provedené služby.

Obrázek 4 - certifikát vzor



Zdroj: systemovecertifikace.cz, 2020

V případě, že certifikační komise shledá nedostatky v dokumentaci z auditu či potřebuje ke svému rozhodnutí doplňující informace, kontaktuje certifikační manažer příslušného vedoucího týmu auditorů s požadavkem na doplnění informací.

Dozorové činnosti a recertifikace

Při dozorových auditech se prověřuje, zdali certifikovaná firma stále dodržuje požadavky normy SM, a tedy má právo na ponechání platnosti certifikace a držení

Obrázek 5 - certifikační značka vzor



Zdroj: systemovecertifikace.cz, 2020

certifikátů. Jsou prováděny v ročních intervalech a jsou jednostupňové. Pokud nedojde k významným změnám ve firmě (změna jména, lokalit firmy nebo změna předmětu certifikace) není potřeba vystavovat nové certifikáty a pouze se potvrdí jejich platnost a klientovi se dodá pouze výstupní zpráva z auditu.

Recertifikační audit bere v úvahu výkonnost systému managementu v průběhu platnosti certifikátu a zahrnuje přezkoumání zpráv z předchozích dozorových auditů. Recertifikační audit probíhá obvykle jednostupňově, v případech, kdy došlo k významným změnám v systému managementu klienta nebo např. v legislativě, může být audit proveden dvoustupňově.

Výstupy z recertifikačního auditu jsou stejné jako při auditu certifikačním (zpráva z auditu, vystavení certifikátu na další 3leté období a sestavení plánu auditů).

3.5.7 Požadavky na systém managementu certifikačního orgánu

Stejně jako subjekty, které jsou CO certifikovány na danou normu, musí i certifikační orgán vytvořit, dokumentovat, implementovat a nadále udržovat SM dle požadavků normy ISO 17021-1.

Mezi obecné požadavky patří:

- Zohlednění všech požadavků normy v **příručce systému managementu** nebo v souvisejících dokumentech.
- Vytvoření postupů pro **řízení dokumentů** v souladu s normou.
- Vytvoření postupů v procesu **řízení záznamů** (stanovení pravidel pro identifikaci, vyhledávání, ukládání, ochranu, uchovávání a skartaci záznamů).
- Alespoň 1x za rok provést **přezkoumání systému managementu**.
- Alespoň 1x za rok provést **interní audit**.
- Vytvoření postupů pro identifikaci a řízení neshod a v případě nutnosti provést **nápravná opatření** k odstranění a další prevenci neshod.

(ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 57-60)

4 Vlastní řešení

Pro vlastní šetření byl zvolen certifikační orgán, ve kterém autorka pracuje od roku 2017 do současnosti. Postupně prošla pozicemi vedoucí kanceláře – junior, vedoucí kanceláře a nyní je na pozici obchodního manažera s podporou péče o zákazníky. Důvodem konání výzkum ve vybraném subjektu je možnost porovnání znalostí teorie procesů certifikace a akreditace s vlastní praxí. Naskytuje se možnost být u aktuálního dění, vidět průběh certifikace ze strany certifikačního orgánu a být součástí posuzování o získání či udržení akreditace certifikačního orgánu. Z důvodu vysloveného přání o zachování anonymity ze strany zkoumaného subjektu je dále označován pouze jako „společnost X“.

4.1 Představení společnosti

Společnost X je nezávislá certifikační společnost poskytující služby v oblasti certifikace systémů managementu. Společnost se zaměřuje na systémy managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001, systémy environmentálního managementu dle ČSN EN ISO 14001, systémy managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci dle ČSN OHSAS 18001 a ČSN ISO 45001 a systémy managementu bezpečnosti informací dle ČSN ISO/IEC 27001 a systémy managementu hospodaření s energií dle ČSN EN ISO 50001. Specifickým oborem v oblasti systémů managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001 je certifikace systémů jakosti v oboru pozemních komunikací (SJ-PK) dle Metodického pokynu v platném znění. (Interní dokumentace firmy)

Společnost X byla založena za účelem poskytování certifikačních služeb s důrazem na osobní přístup ke klientům a vytváření přidané hodnoty pro klienty. Služby jsou určeny pro organizace všech typů a velikostí působící v různých oborech. Cílem společnosti je plná spokojenost klientů s nabízenými službami. (Interní dokumentace firmy)

Auditoři společnosti X jsou kvalifikovaní jak v systémech managementu, tak v konkrétních oborech působení našich zákazníků. Je kladen velký důraz i na osobnostní vlastnosti auditorů a ostatních spolupracovníků tak, aby celý certifikační proces byl maximálně profesionální a efektivní.

Obory činnosti a kvalifikace společnosti

Společnost vlastní živnostenské oprávnění pro tyto činnosti:

- zprostředkování obchodu a služeb,
- testování, měření, analýzy a kontroly,
- služby v oblasti administrativní správy a služby organizačně hospodářské povahy,
- mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, lektorská činnosti.

(Interní dokumentace firmy)

V oboru podnikání organizace nabízí tyto služby:

Certifikace systémů managementu v následujících oblastech:

- ISO 9001 - certifikace systému managementu kvality (včetně SJ-PK);
- ISO 14001 - certifikace systému environmentálního managementu;
- OHSAS 18001 - certifikace systému managementu BOZP;
- ISO 45001 - certifikace systému managementu BOZP;
- ISO/IEC 27001 – certifikace systému managementu bezpečnosti informací;
- ISO 50001 – certifikace systému managementu hospodaření s energií;
- Integrované systémy.

(Interní dokumentace firmy)

4.2 Aplikace normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 ve společnosti X

Na základě prostudování interní dokumentace firmy, zejména příručky managementu a směrnic, pozorování a praxe je v této kapitole popsáno, jak jsou v dané firmě nastaveny, vedeny a aplikovány požadavky dané normy.

Společnost X má dle normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 vypracovanou *Příručku managementu*.

Ta obsahuje kapitoly:

- 1) zásady,
- 2) obecné požadavky,
- 3) požadavky na strukturu,
- 4) požadavky na zdroje,
- 5) požadavky na informace,
- 6) požadavky na procesy,
- 7) požadavky na systém managementu.

(Interní dokumentace firmy)

Plnění těchto jednotlivých kapitol ve firmě je možno formulovat následovně:

4.2.1 Zásady

Vedení společnosti X otevřeně a veřejně potvrzuje, že politika a postupy, které používá, včetně jejich administrace jsou řízeny tak, že nejsou diskriminační a garantuje, že nepoužívá jiné postupy než ty, jež jsou v souladu s touto normou. Tím je zabezpečeno, že nemůže dojít ke ztížení, či zamezení přístupu všech žadatelů.

Vedení dále umožňuje rovný přístup všem žadatelům o certifikační služby v souladu s normou ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016. Tento závazek je zařazen do veřejně dostupného prohlášení (*Politiky společnosti*).

Jednatel společnosti deklaruje plnou nezávislost certifikačního procesu na vlivu jednatele jako osoby a jeho případných jiných soukromých aktivit. Jednatel společnosti tímto prohlašuje, že neuplatní svůj vliv vyplývající z vedení společnosti pro ovlivňování certifikačního procesu v žádné z jeho fází.

Cílem certifikace je poskytnout všem stranám důvěru o tom, že SM prověřované organizace splňuje specifické požadavky. Hodnota certifikace je stupněm veřejné jistoty a důvěry v to, že je zajištěna funkce nestranného a způsobilého posuzování třetí stranou.

Důvěra je ve společnosti X zajištěna těmito principy:

- nestrannost,
- odborná způsobilost,
- odpovědnost,
- otevřenost,
- důvěrnost,
- reakce na stížnosti,
- objektivita.

(Interní dokumentace firmy)

Certifikační orgán bere v úvahu rizika spojená s poskytováním kompetentní, konzistentní a nestranné certifikace, v souladu s požadavky dle normy ISO/IEC 17021-1. Tato rizika jsou zohledňována v průběhu celého auditního procesu.

4.2.2 Všeobecné požadavky

Právní a smluvní záležitosti

Společnost X je právně identifikovatelný subjekt. V souladu s platnou legislativou ČR má právní odpovědnost za společnost jednatel.

Na poskytování služeb v oblasti certifikace má certifikační orgán se svými klienty uzavřené písemné dohody.

Management nestrannosti

Certifikační společnost má vydáno a zveřejněno *Prohlášení o nestrannosti*. Pro jmenování, ustanovení zřizovaných komisí, či funkcí podílejících se na certifikačních činnostech platí tato pravidla:

- Návrh na zřízení komise, či osoby s funkcí předkládá do vedení společnosti některý z jeho členů.

- Pokud vedení společnosti schválí požadavek, potom dle potřeby je vydáno rozhodnutí o zpracování oprávnění a odpovědnosti zřizované osoby s funkcí nebo přípravy pravidel pro činnost zřizované komise.
- Oprávnění a odpovědnost pro zřizovanou osobu s funkcí nebo pravidla pro činnost zřizované komise jsou pak schvalovaná vedením společnosti nebo některým z jeho členů. Výstup schválení je dokumentován.
- Jmenované osoby musí být seznámeny a musí akceptovat svým podpisem dokument *Etický kodex auditora*.

Analýza nestrannosti je aktualizována certifikačním manažerem minimálně v ročních intervalech či vždy při zásadních změnách v certifikačním orgánu.

Vedení společnosti X identifikovalo a analyzovalo možnost konfliktu zájmů a související rizika a došlo k závěru, že není ovlivněna důvěrnost, objektivita ani nestrannost poskytovaných certifikačních služeb společnosti v oblasti certifikace systémů managementu. Analýzu ohrožení nestrannosti je zobrazena v *Tabulce 1*.

Tabulka 1 - Analýza ohrožení nestrannosti

Ohrožení nestrannosti						
Entity	Analýza porušení nestrannosti	Obecná definice odstranění příčiny	Související dokumenty	Zabránění / kontrola ohrožení nestrannosti	Za evidenci odpovídá	Za kontrolu odpovídá
LIDÉ	Ohrožení finančním zájmem vedení společnosti	Pro vedení společnosti není výstup ze společnosti X hlavním příjmem. Obchodní část procesu certifikace je striktně odělena nejen od části certifikační, ale také od (vívu) vedení společnosti.	Politika společnosti, Prohlášení o nestrannosti, Příručka kvality, Pracovní náplně,	Dodržování schváleného ceníku společnosti X při tvorbě cen a evidování těchto v záložce "Evidence" souboru "Analýza nestrannosti.xls".	Obchodní manažer	Certifikační manažer
	Ohrožení v důsledku příbuzenských, přátelských nebo důvěrných vztahů	Pro všechny členy a spolupracující osoby společnosti platí pravidla definovaná v interní dokumentaci společnosti, jež by měla zamezit tomuto ohrožení.	Etický kodex auditora, Pravidla spolupráce, Politika společnosti	Důsledná evidence a kontrola možného ohrožení nestrannosti u členů, spolupracujících osob a klientů společnosti. Evidovat klíčové osoby klienta pro kontrolu v záložce "Evidence" souboru "Analýza nestrannosti.xls"	Vedoucí auditor	Certifikační manažer
PROCESY	Ohrožení nestrannosti auditováním zákazníka, jemuž bylo poskytováno poradenství	U každého zákazníka ověřit dotazem na dotčené strany (Vedoucí auditor, auditor, technický expert, apod..) možnost porušení nestrannosti v tomto směru. Dotčené strany následně potvrdí svou nestrannost na formuláři F06.	Etický kodex auditora, Pravidla spolupráce, Politika společnosti, Informace k auditu F06	Společnost má povinnost evidovat klienty auditorů, jimž auditori poskytují poradenské služby - v osobní složce auditora - roční souhrn. Kontrola formuláře F06, evidence a následná kontrola osob podílejících se na auditu v záložce "Evidence" souboru "Analýza nestrannosti.xls".	Jednatel společnosti	Obchodní manažer
	Ohrožení v důsledku neoprávněného vynucení	Poučení všech pracovníků a spolupracovníků společnosti X o nutnosti neprodleně sdělit domněnku, či přímo zjištění neoprávněného vynucení při procesu certifikace.	mailová nebo telefonická korespondence, osobní jednání (bez záznamu)	Evidence a následná kontrola a šetření podnětů v oblasti neoprávněného vynucení.	Vedoucí auditor	Certifikační manažer

Zdroj: Interní dokumentace firmy – Analýza ohrožení nestrannosti

Záruky a financování

Společnost je pojištěna na způsobenou škodu. Smlouvu o pojištění předkládá komisi na základě jejich požádání při průběhu posuzování.

4.2.3 Organizační struktura

V čele společnosti stojí jednatel, který rozhoduje o chodu společnosti. Odpovídá za naplňování podnikatelského cíle, celkového image firmy na trhu a směřování správného rozvoje. Základní povinností a pravomocí jednatele je zejména rozhodování o obchodních plánech, investicích a zajišťování zdrojů.

Za tímto účelem má odpovědnost za:

- zajištění plánování a alokaci zdrojů,
- dohled nad finančními toky a finančními prostředky,
- stanovení organizační struktury,
- definování odpovědností a pravomocí jednotlivých pracovníků,
- delegování pravomocí.

Členem vedení společnosti je také certifikační manažer, který odpovídá za to, že certifikační orgán vykonává poskytované certifikační služby v oblasti certifikace systémů managementu naprosto nestranně a nezávisle. V souvislosti s tím má odpovědnost za řízení auditorů a technických expertů, manažera kvality, správce řízené dokumentace, obchodního manažera a vedoucího kanceláře.

Jeho odpovědností je zejména:

- udělování,
- udržování,
- rozšiřování,
- pozastavování,
- odnímání certifikace.

Organizační struktura společnosti X je znázorněna v organizačním a funkčním schématu, viz *Příloha A*.

Certifikační orgán zvažuje vhodnou úroveň a metody řízení realizovaných činností, včetně svých procesů, technických oblastí provozu certifikačního orgánu, kompetencí pracovníků, struktury nástrojů řízení, podávání zpráv a vzdáleného přístupu k provozu, včetně záznamů (*Směrnice, Rozhodnutí společnosti, formuláře, Analýza nestrannosti a Registr rizik a Analýza rizik*).

Proces pro efektivní řízení certifikačních činností poskytovaných pobočkami, partnery, zástupci, franchisanty atd. není pro certifikační orgán relevantní.

4.2.4 Požadavky na zdroje

Odborná způsobilost managementu, pracovníků podílejících se na certifikačních činnostech, auditorů a technických expertů, záznamy o pracovnících, jakožto i další postupy a odpovědnosti týkající se řízení lidských zdrojů jsou podrobněji popsány ve směrnici *Řízení lidských zdrojů*. Zdroje pro udržování funkční infrastruktury jsou jednatelem vyčleněny.

4.2.5 Požadavky na informace

Veřejné informace

Certifikační orgán zveřejňuje na svých webových stránkách nebo předkládá na požádání zainteresovaným stranám tyto dokumenty:

- postup auditu,
- postup udělování a udržování certifikace,
- postup pro rozšiřování, obnovování, omezování, pozastavování, odnímání certifikace,
- postup při uplatňování odvolání,
- postup při uplatňování stížností,
- informace o udělených, pozastavených a odňatých certifikacích,
- podklady k potvrzení platnosti certifikace,
- pravidla používání certifikátů a značek.

Certifikační orgán se zavazuje, že všechny poskytované informace jsou správné a nejsou zavádějící.

Certifikační dokumenty

Dle příručky managementu platí pro vydávání a poskytování certifikačních dokumentů (certifikátů) následující pravidla:

- datum účinnosti certifikátu nesmí předcházet datu rozhodnutí o certifikaci;
- na certifikátu (včetně příloh) jsou uvedeny tyto údaje:
 - název zákazníka včetně geografického umístění (centrála a všechna pracoviště, která jsou zahrnuta do certifikace),
 - datum udělení, rozšíření nebo obnovení certifikace,
 - datum ukončení platnosti certifikace,
 - jednoznačná identifikace (číslo certifikátu),
 - normový dokument, podle kterého je klient certifikován,
 - rozsah certifikace s ohledem na produkt,
 - název, adresa, certifikační značka certifikačního orgánu, symbol akreditace,
 - hologram,
 - další informace požadované referenčním normativním dokumentem,
 - v případě vydávání revidovaných certifikátů prostředky pro rozlišení od všech zastaralých certifikátů.

Používání certifikátů a značek

Certifikační orgán X provádí v rámci dozorových auditů a recertifikace kontrolu správného používání vydaného certifikátu, loga CO a certifikačních značek.

Má dokumentovaný postup ve směrnici *Používání certifikátu a certifikační značky*. Tento postup je veřejně přístupný.

Pokud při prováděném auditu CO zjistí pochybení v dodržovaných pravidlech, vystaví o zjištění *Záznam o neshodě* a požaduje po klientovi, aby v dohodnuté lhůtě byla sjednaná náprava. Vedoucí týmu auditorů určí postup pro ověření provedené nápravy.

Důvěrnost

Certifikační orgán X považuje požadavky na důvěrnost za základní zásadu práce pro všechny zaměstnance a externí pracovníky, jež jsou zapojeni do poskytování certifikačních služeb. Ta je vyjádřena i písemným podpisem *Etického kodexu* všemi z těchto osob.

Certifikační orgán X plně respektuje požadavky na neposkytování jakýchkoli výstupů ze zjišťování/auditů třetím stranám. I tyto požadavky spadají do závazků o důvěrnosti.

4.2.6 Požadavky na procesy

Ve společnosti jsou uplatňovány, dokumentovány a monitorovány všechny procesy a je zajištěna jejich vzájemná vazba, za účelem zajištění jejich efektivnosti. Procesy a činnosti potřebné pro systém managementu jsou identifikovány a popsány včetně vzájemné vazby těchto procesů v *Mapě procesů*, viz *Příloha B*.

Systémovému řízení podléhají i činnosti, jejichž realizace je zabezpečována externími zdroji (služby auditorů a technických expertů a dalších odborných pracovníků). Řízení spočívá v plánování, organizování, a především v kontrole výsledků. Za zajištění a kontrolu odpovídá certifikační manažer.

K podpoře organizace a plánování jednotlivých auditů využívá certifikační manažer online plánovací kalendář v interním informačním systému. Do plánovacího kalendáře mohou vstupovat jednotliví vedoucí auditoři a uvádět do jim přiděleným firmám plánování aktivit (termínů auditu) v souladu s fakticky domluvenými termíny auditu.

Certifikační manažer v rámci řízení programu auditů odpovídá za:

- stanovení cílů a rozsahu programu auditů,
- stanovení postupů a odpovědností,
- poskytnutí zdrojů (finanční zdroje, techniky auditu, dostupnost auditorů a technických expertů, jiné potřeby při auditování),
- kontrolu dosažení a udržení odborné způsobilosti auditorů,
- zajištění udržování přiměřených záznamů programu auditů,
- monitorování, přezkoumávání a zlepšování programu auditů.

Značná část procesu plánování, řízení a dokumentování auditu probíhá prostřednictvím interního informačního systému. Informace, které nejsou uloženy v informačním systému, jsou uloženy na serveru. Složky zakázek jsou vedeny kompletně i v tištěné podobě.

4.2.7 Požadavky na systém managementu

Certifikační orgán dodržuje všechny požadavky, které jsou kladeny na SM.

Odpovědnost managementu spadá do kompetencí vedení certifikačního orgánu, které:

- Definuje svou *Politiku společnosti*. Dokument je veřejně dostupný na webových stránkách společnosti. K naplnění své politiky vedení společnosti vyhláší pravidelně *Cíle kvality*.
- Zpracovalo *Příručku managementu*, jejíž obsahem je identifikace oblasti použití systému managementu v organizaci, prohlášení realizovaných procesů, jejich pořadí a vzájemné vazby. Popisuje systém naplnění požadavků na SM dle normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 (příp. dalších požadovaných norem dle rozsahu), specifikuje postupy realizace, případně obsahuje odkazy na další dokumentované postupy.
- Vytvořilo dokumentovaný SM. Ten je k dispozici pracovníkům certifikačního orgánu a vybrané postupy a nezbytné záznamy jsou k dispozici i externím auditorům.
- Určilo funkci manažera kvality a jeho odpovědnosti.

Dokumenty požadované systémem managementu jsou **řízeny**. Pro stanovení nástrojů řízení je vytvořen postup dokumentovaný v příslušné směrnici *Řízení dokumentace*.

Dle této směrnice je vytvořený postup pro stanovení nástrojů **řízení** potřebných pro identifikaci **záznamů**, jejich skladování, ochranu, vyhledání, dobu uchování a vypořádání.

Přezkoumání managementu probíhá 1x ročně vedením společnosti. Předmětem zkoumání je hodnocení účelnosti a efektivnosti procesů a zavedených systémových nástrojů. Přezkoumání zahrnuje posouzení příležitosti ke zlepšování a potřebu změn v systému managementu, včetně politiky, navazujících cílů a cílových hodnot.

Zmocněný manažer kvality má stanoven postup pro zajištění organizace a řízení **interních auditů**. Postup je formulován v *Příručce managementu*. Postup je v souladu s požadavky normy ISO 19011.

Výchozí program interních auditů je stanoven tak, že zahrnuje minimálně tři interní audity v průběhu jednoho kalendářního roku, přičemž interní audity zahrnují všechny zavedené procesy a související činnosti, kterými jsou zajišťovány požadavky norem ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016.

4.3 Závěry posuzování

Hlavním cílem diplomové práce je srovnání dvou posuzování a následně doporučit návrhy na zlepšení. V této kapitole je popsán průběh a závěry dozorového auditu z roku 2017 a recertifikačního auditu z roku 2018.

Na základě přímého pozorování a aktivní účasti při průběhu obou posuzování autorkou práce jsou následující podkapitoly zpracovány formou deskripce z pohledu autorky, které je proloženo dokumentací z celého průběhu a závěrů. Z důvodu požadavku zachování anonymity certifikačního orgánu, který je předmětem zkoumání, jsou veškeré identifikační údaje společnosti, jména zúčastněných osob a názvy kontrolovaných zakázek CO, tedy certifikovaných firem, začerněny. Většina dokumentace je v přílohách.

4.3.1 Posuzování v r. 2017

V listopadu roku 2017 proběhl plánovaný dozorový audit COSM vykonaný zástupci z ČIA. Součástí byla realizace witness auditu integrovaného systému řízení (ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001) u nejmenovaného klienta v rizikovém oboru stavebnictví za přítomnosti ČIA.

4.3.1.1 Příprava na posuzování

Před auditem je certifikačnímu manažerovi zaslán *Časový program posuzování*, viz *Příloha C*. Certifikační orgán má možnost se k programu vyjádřit (např. nesouhlas s přiřazenými posuzovateli; problém na straně klienta CO, kde by měl probíhat WA – klient to striktně odmítá a hrozí výpovědí apod.).

4.3.1.2 Shrnutí průběhu posuzování

Posuzování v místě WA (20. 11. - 21. 11. 2017)

První i druhý den auditu probíhal na místě předem domluveného witness auditu v nejmenované firmě. První den byl zahájen **úvodním zasedáním skupiny posuzovatelů**, ze kterého byl z něj vypracován *Dokument z úvodního jednání*, viz *Příloha E*.

Samotný audit trval 3 dny (20. - 22. 11. 2017), ale odborní posuzovatelé z ČIA byli přítomni pouze první dva dny auditu. Jelikož se jednalo o posuzování při auditu, tak posuzovatelé pouze pozorovali, zapisovali si, ale nemohli do auditu nijak vstupovat. Na závěr probíhal rozhovor mezi skupinou posuzovatelů ČIA a následně s každým z auditorů samostatně. Předmětem rozhovoru bylo např. prověření znalostí auditora, vyslechnutí jeho dojmů z průběhu auditu a ze strany posuzovatelů ČIA byly podány připomínky na formu jeho auditování.

V následující *Tabulce 2* je znázorněno, jak daný audit trval a co jaký auditor CO prověřoval. Jedná se o stavební firmu s cca 600 zaměstnanci, 6 pobočkami a aplikovanými normami ISO 9001 (QMS) vč. SJKP, ISO 14001 (EMS), OHSAS 18001 (OHSAS) a ISO 27001 (ISMS).

Tabulka 2 - Podrobný termínový rozpis k plánu WA

Auditor	1. den – 20.11.2017	2. den - 21.11.2017	3. den – 22.11.2017	Celkem hodin <u>dle</u> <u>systémů</u>
Auditor 1	Zakázka: 5,5 hod QMS 1,5 hod EMS 1,5 hod OHSAS	Systém: 4,5 hod QMS 1,5 hod EMS 2,5 hod OHSAS	závěrečné jednání	QMS - 16,0 hod
Auditor 2	Provozovna: 5,5 hod OHSAS 1,5 hod EMS 1,5 hod QMS	Systém: 4 hod OHSAS Stavba: 1,5 hod EMS 1,5 hod OHSAS 1,5 hod QMS	závěrečné jednání	OHSAS – 18,5 hod
Auditor 3	Systém: 6,5 hod EMS	Provozovna: 4,5 hod EMS 1,5 hod QMS 1,5 hod OHSAS	Provozovna: 4,5 hod ISMS závěrečné jednání	EMS – 18,5 hod
Auditor 4	Systém: 8,5 hod ISMS	Provozovna: 4 hod ISMS Stavba: 1,5 hod QMS 1,5 hod EMS 1,5 hod OHSAS	Provozovna: 4,5 hod ISMS závěrečné	ISMS – 21,5 hod

Zdroj: Interní dokumentace firmy

Závěrečné vyjádření ve *Zprávě z auditu* od vedoucího auditora bylo následující:

„Cíle auditu byly splněny. Systém managementu je ve společnosti dokumentován a zaveden na odpovídající úrovni a ve shodě s požadavky ČSN EN ISO 9001:2016, ČSN EN ISO 14001:2016, ČSN OHSAS 18001:2008, ČSN EN ISO/IEC 27001:2014, SJKP. Přijaté politiky a stanovené cíle jsou předpokladem pro zvýšení účinnosti a efektivnosti systému.

Dokumentace je zpracována a zavedena na odpovídající úrovni a ve shodě s požadavky norem.

V průběhu auditu nebyly identifikovány neshody, nedostatky je třeba v předepsaném termínu odstranit, popsaná slabá místa jsou příležitostí ke zlepšení funkčnosti systému v následujícím období. Vysoká kvalifikace zaměstnanců a jejich zájmu o neustálé zlepšování je předpokladem udržování a dalšího rozvoje IMS.“ (Vedoucí auditor CO, Zpráva z dozorového auditu, 2017)

Bylo identifikováno celkem 22 příležitostí ke zlepšení a 2 nedostatky. Na odstranění nedostatků byl firmě dán časový interval. Vzhledem ke skutečnosti, že nebyly objeveny žádné systémové neshody, mohly být vystaveny certifikáty ihned po odsouhlasení certifikační komisí.

Posuzování na místě (22. 11. 2019)

Při zahájení auditu se všichni vzájemně představí a následně se domluví na průběhu auditu dle již předem domluveného programu. Zpravidla vše neprobíhá časově dle programu, ale v průběhu dne jsou všechny naplánované činnosti prověřeny. Tato část auditu se nazývá **úvodní jednání** (se zástupci subjektu).

Konání auditu probíhalo v kanceláři CO a byly přezkoumávány tyto oblasti:

- jednotlivá kritéria normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 a další dokumenty podle souvisejících MPA⁸ v platném znění;
- záznamy o pracovnících – tj. prověřování složek auditorů či jiných externích pracovníků nebo zaměstnanců CO (např. osvědčení prokazující, že mohou auditoři auditovat danou normu, doložené vzdělání a absolvované kurzy);
- záznamy o vertikálních prověrkách – tj. prověření dokumentace certifikovaných firem certifikačním orgánem;
- záznamy o witness auditech – dodržování dokumentovaného postupu, jména a funkce členů skupiny auditorů, jejich způsobilost a oprávněnost, užití předepsaných dokumentů, rozhodování, úplnost záznamů, stručný popis neshod.

⁸ MPA = Metodický pokyn pro akreditaci

Každý posuzovatel měl přiřazené jiné CZ–NACE⁹, podle kterých si vybral certifikované firmy a prověřoval jejich dokumentaci z uskutečněných auditů.

Souhrnné výsledky

Každý posuzovatel sepsal ze dne jeho přítomnosti **Zprávu odborného posuzovatele (COSM)**. Stejně tak učinili i posuzovatelé, kteří byli na WA. Tato Zpráva obsahuje shrnutí průběhu posuzování, jeho závěry – tedy posouzení, zdali je vše správně plněno, připomínky, doporučení nebo neshody.

Vedoucí posuzovatel sepsal **Souhrnnou zprávu** (souhrn všech zpráv do jednotlivých posuzovatelů). Bylo vystaveno celkem 19 připomínek, žádné nedostatky a 2 neshody, které musely být odstraněny do stanoveného data.

Připomínky (vybrané):

1. Witness audit

- V rámci auditu byly zcela správně posuzovány incidenty, avšak nebyly prověřeny zcela vzhledem k požadavku normy. Nestačí pouze neplnění legislativních požadavků. Uvedená skutečnost mohla být uvedena jako nedostatek ve Zprávě z auditu.
- Požadavky nebyly v dokumentaci auditovaného zcela naplněny. Jedním z klíčových požadavků je požadavek o stanovení běžných a mimořádných činností. Uvedené členění je velmi důležité pro řízení, což je smyslem požadavků normy. Auditorkou nekomentováno.
- Předmětný nedostatek uvedený ve Zprávě z auditu se nevztahuje k předmětu certifikace. Není tedy nedostatkem.
- Příležitosti ke zlepšení. Tam, kde je to možné, je nutné uvádět odkaz na konkrétní dokument a zejména odkazy na požadavky normy, aby auditovaný přesně mohl porozumět textu a mohl systémově přistoupit k řešení námětu.
- V některých okamžicích vedoucí auditor ponechával zbytečně velký prostor zástupci klienta – internímu auditorovi k ovlivnění vývoje auditu. Bylo by také vhodné,

⁹ CZ-NACE = Klasifikace ekonomických činností

aby byl auditem důsledněji postižen zanedbatelný popis pozice interního auditora v roli představitele managementu.

2. Zjištění v místě kanceláře CO

- Záznamy o pracovnících jsou vedeny duplicitně v elektronické i písemné podobě. V některých případech byly např. osobní certifikáty pouze v elektronické podobě, písemná složka byla nekompletní. Vhodné stanovit závazný obsah složky auditora, její strukturu, závaznou formu vedení složky a periodu její aktualizace.
- Požadavky na praxi auditorů a účast na auditech apod., jsou v dokumentaci definovány poměrně obecně. Žádoucí je větší kvantifikace požadavku (např. více konkretizovat počet let praxe v oboru, počet auditodů apod.).
- Předmět pojištění neodpovídá zcela předmětu činnosti, ze které mohou vzniknout pojistné události a nevztahuje se na zahraničí.
- V některých případech nebylo správně uvedeno datum platnosti certifikátu. Uvedeno 3 roky plus 1 den, správně má být 3 roky minus 1 den. Certifikační orgán má stanovená pravidla pro užití certifikačních značek. Jejich použití by mělo být kontrolováno při každém auditu.
- Některé akreditované certifikáty vydávané pro ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004 udávaly platnost certifikátů po ukončení platnosti certifikačních norem k 15.9.2018.

Neshody

- Řízení rizika přechodu platnosti certifikátů pro ISO normy ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004 nebylo spolehlivě prokázáno. Není zřejmé, jakým způsobem bude ošetřeno riziko plynoucí z vypršení platnosti stávajících certifikátů ke dni 15. 9. 2018.
- Informace poskytované certifikačním orgánem ohledně akreditace jsou zavádějící.

Závěry z posuzování

Závěrečná souhrnná zpráva od vedoucího posuzovatele CO obdržel v prosinci 2017. Do té doby byly odstraněny všechny připomínkované oblasti a neshody nebo případně byly ČIA předloženy postupy nápravných opatření do budoucna. Rozhodnutí vedoucího posuzovatele bylo ponechat rozsah akreditace v platnosti.

4.3.2 Posuzování v r. 2018

V roce 2018 bylo CO požádáno o prodloužení platnosti akreditace na základě posouzení podle požadavků harmonizované normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 (COSM). Jednalo se tedy o recertifikační audit.

Stejně jako u předchozího posuzování byl před auditem zaslán certifikačnímu manažerovi *Časový program posuzování*, který byl v pořádku odsouhlasen.

4.3.2.1 Shrnutí průběhu posuzování

V rámci recertifikačního posuzování se jednalo pouze o posuzování na místě – v kanceláři CO. Audit byl plánován na 5 dní.

Posuzování na místě (6., 13., 18., 19. a 20. 12. 2018)

Dne 6.12.2018 za účasti vedoucího posuzovatele bylo realizováno úvodní zasedání skupiny posuzovatelů v kanceláři CO. Všechny dny se posuzování konalo v kanceláři. Celkově se celého posuzování účastnilo 8 posuzovatelů, 1 technický expert na SJPK a 1 pozorovatel. Na každý den byli přítomni 2–4 posuzovatelé dle programu.

V průběhu auditu byly prověřovány:

- jednotlivá kritéria normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 a další dokumenty podle souvisejících MPA v platném znění;
- záznamy o pracovnících – tj. prověřování složek auditorů či jiných externích pracovníků nebo zaměstnanců CO;
- znalosti auditorů metodou pohovoru;
- záznamy o vertikálních prověrkách – tj. prověření dokumentace certifikovaných firem certifikačním orgánem;
- záznamy o witness auditech – dodržování dokumentovaného postupu, jména a funkce členů skupiny auditorů, jejich způsobilost a oprávněnost, užití předepsaných dokumentů, rozhodování, úplnost záznamů, stručný popis neshod.

Souhrnné výsledky

V závěrečné Souhrnné zprávě bylo identifikováno celkem 50 připomínek, žádné nedostatky a 18 neshod.

Připomínky (vybrané):

- U některých zakázek bylo na certifikátu špatné datum platnosti. Je zapotřebí uvádět na certifikátu platnost 3 roky mínus jeden den od data rozhodnutí certifikační komise.
- U jedné zakázky byla ve Zprávě z auditu v oblasti hodnocení rizik stanovena opatření, která jsou neaplikovatelná nebo nejasně definovaná.
- U několika zakázek nebyly auditorem identifikovány nedostatky nebo nebylo upozorněno na jejich systémové řešení.
- Pojistná smlouva platí pouze na území ČR, je doporučeno přehodnotit rozšíření i na další státy, kde je též prováděna certifikace.

Neshody (vybrané):

- V osobní složce auditora chybí doklady, které by prokazovaly vzdělání nebo praxi pro příslušné obory. Při osobním pohovoru bylo potvrzeno, že odborné znalosti jsou nedostatečné v příslušné odborné problematice. Certifikačním manažerem byly obory špatně přiřazeny.
- Nebylo dohledáno hodnocení jednoho auditora pro oblast systému BOZP a rozhodné podklady pro toto zařazení a jeho rozsah.
- Během pohovoru s vedoucím auditorem ISMS nebyla prokázána znalost právních a regulatorních požadavků v konkrétní oblasti BOZP.
- Na základě prověřované dokumentace z auditů – plán auditu, zpráva z auditu a rozhodnutí certifikační komise ve dvou společnostech pro ISO 9001 a 14001 nebyly k dispozici důkazy, že je splněn rozsah oboru platnosti požadovaný zákazníkem.
- Certifikační dokumenty ne vždy uvádějí všechny lokality spadající do certifikace.
- V rámci stanovení doby auditu nebyly ověřeny relevantní údaje zákazníka (informace o auditu) o rizicích a určení míry rizika, vzhledem ke složitosti auditu a zároveň tyto okolnosti nebyly zohledněny ani při auditování.
- Skutečnost, že během auditu nejmenované firmy nebudou dostupné některé informace související s ISMS nebyla před auditem adekvátně vyhodnocena a tato skutečnost není ani uvedena v podkladech z auditu.
- Chybějící zveřejnění odnětí některých certifikátů na webových stránkách CO po ukončení spolupráce s klientem.

Závěry z posuzování

Závěrečnou Souhrnnou zprávu od vedoucího posuzovatele obdržel CO v únoru 2019. Identifikované neshody byly do ukončení posuzování odstraněny přijatými nápravnými opatřeními.

Rozhodnutí vedoucího posuzovatele bylo kladné a byla obnovena platnost akreditace do 2/2024. Vystavené osvědčení o akreditaci je k nahlédnutí v *Příloze F*.

Dále byl CO předložen *Plán pravidelných dozorových návštěv* v intervalu 2019-2024, včetně předem vybraných firem pro WA, viz *Příloha G*.

5 Zhodnocení výsledků a doporučení

Využitím všech metod zmíněných v podkapitole 2.2. *Metodika* lze provést kvalitativní zhodnocení fungování certifikačního orgánu, jak z interního hlediska firmy, tak z pohledu ČIA. Je možné srovnávat pouze pochybení, která byla objevena v CO a ne při WA, jelikož ten nebyl předmětem posuzování v roce 2018. Při WA hraje velkou roli vedoucí auditor a jeho tým. Základními předpoklady bezchybného průběhu WA je vzdělanost, znalost a kompetentnost auditorů.

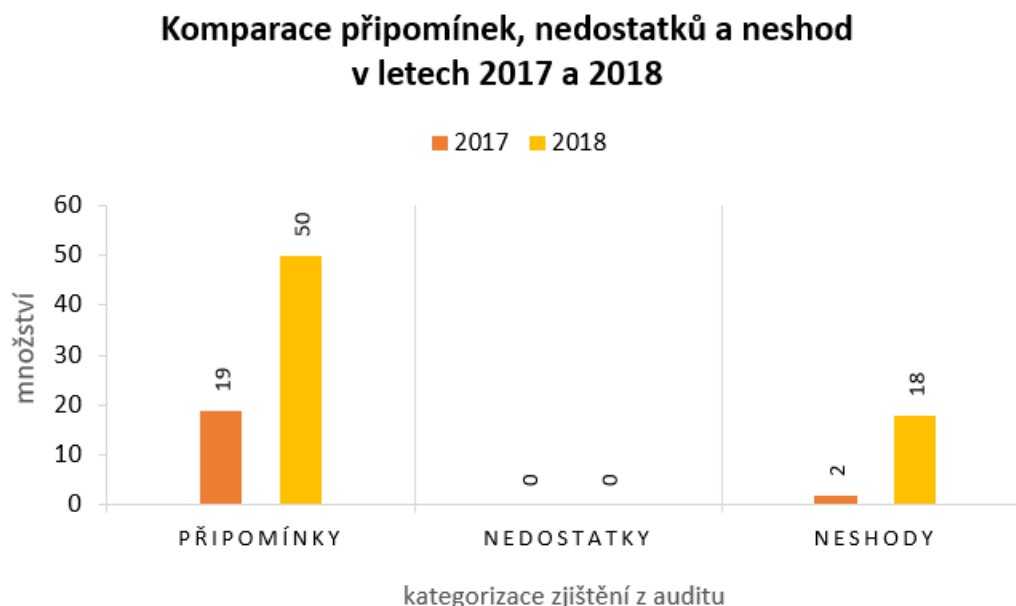
5.1 Zhodnocení výsledků

Závěrečné zhodnocení výsledků ve spojitosti se stanovenými cíli DP lze vymezit do tří částí:

1. Komparace nejčastěji identifikovaných zjištění ze dvou posuzování ČIA

Pro porovnání počtu připomínek, nedostatků a neshod ze dvou posuzování lze využít zobrazení v *Grafu 1*.

Graf 1 - Komparace připomínek, nedostatků a neshod v letech 2017 a 2018

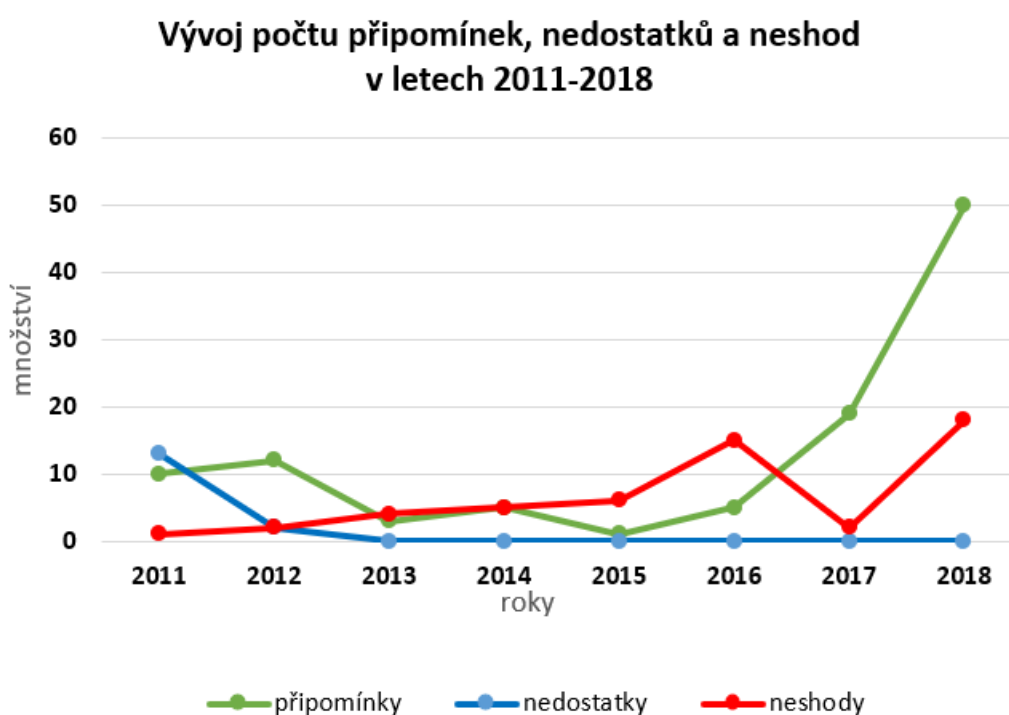


Zdroj: Interní dokumentace firmy (2017, 2018), vlastní zpracování

Odůvodnění výsledných hodnot je z pohledu autorky naprosto jednoznačné. Mezi dvěma posuzováními se v certifikačním orgánu změnil certifikační manažer. Protože v r. 2017 v CO působil zkušený certifikační manažer výsledky posuzování byly velice dobré. V roce 2018 nastoupil nový certifikační manažer, bez předchozí praxe, a posuzování se konalo již půl roku po jeho nástupu. Vysoký počet připomínek a neshod má však více činitelů, jako např. výrazné zpřísnění požadavků od ČIA, větší množství witness auditů, přítomnost většího počtu posuzovatelů z důvodu recertifikace...)

Pro lepší představu je v *Grafu 2* zobrazen vývoj od počátku založení firmy, resp. od 1. certifikace.

Graf 2 - Vývoj počtu připomínek, nedostatků a neshod v letech 2011-2018



Zdroj: Interní dokumentace firmy (2011 - 2018), vlastní zpracování

Z grafu vyplývá, že vývoj počtu nedostatků v prvních dvou letech měl klesající tendenci, která byla zapříčiněna tím, že nově vzniklý CO neměl správně doplněnou potřebnou dokumentaci, složky auditorů atd. Postupně bylo vše doplněno a napraveno, a to v následujících letech vedlo k nulovému počtu nedostatků.

Počet připomínek vykazuje ve sledovaném období převážně kolísavý trend. V roce 2017 došlo k nárůstu počtu připomínek, ke kterým vedlo nejspíše z přetížení zaměstnanců, a tudíž docházelo k častější chybovosti. V roce 2018 se nárůst zvýšil na extrémní hodnotu 50 připomínek, pravděpodobně z důvodu přítomnosti nového nezkušeného certifikačního manažera.

Křivka počtu neshod vykazuje mírně stoupající trend do roku 2016 pokračující poklesem v roce 2017. Následně proběhl opět vysoký nárůst v roce 2018, který byl zapříčiněn opět nejspíše nezalostmi certifikačního manažera.

Komparací **souhrnných výsledků** posledních dvou posuzování lze identifikovat opakující se chybované oblasti:

- nekompletní osobní složky,
- nedostatečná znalost auditorů,
- nedostatečně pečlivě provedené audity, resp. některé podstatné informace nejsou uvedeny ve Zprávě z auditu, tudíž lze předpokládat, že některé oblasti nebyly prověřeny vůbec nebo dostatečným způsobem,
- nedostatečné prověření informací o klientovi a následné neprověření při auditu (neodpovídají údaje – lokality, počty zaměstnanců),
- chybně uvedená konečná platnost certifikátů.

Při porovnání výše sepsaných nejčastějších chybovaných oblastí s výsledky pozorování za roky 2011-2016 lze konstatovat, že se tyto připomínky nebo nedostatky stále opakují.

Jako nejpravděpodobnější možnou příčinu lze stanovit selhání lidského faktoru. Za činitele, které k tomu vedou je možno označit nedostatek administrativní podpory ve firmě, přetížení stávajících zaměstnanců, nedostatečná kapacita na reálné splnění všech potřebných činností související s certifikací a bohužel i nedostatečný zájem jednatele společnosti tyto věci řešit. V neposlední řadě nelze opomenout fakt, že se v průběhu fungování firmy na trhu prostřídalo 5 certifikačních manažerů. Přitom právě certifikační manažer má na starost kompletní přípravu a jednání s ČIA.

2. Vlastní pozorování

Zásadní poznatky z provedené interní analýzy CO lze shrnout následovně:

- **Silné stránky**
 - kvalita poskytovaných služeb => nulové stížnosti ze strany klientů,
 - silná zainteresovanost zaměstnanců => základní kámen fungování firmy.

- **Negativní stránky**
 - nedostatečná úroveň informačního systému CRM => problémovost, časová náročnost, něco se musí stále zpracovávat i v tištěné podobě.
 - nedostatečná kompetentnost auditorů => nekvalitní výstupy z auditů, pochybení CO z pohledu ČIA,
 - nedostatek externích zaměstnanců (auditorů) z hlediska geografického pokrytí => vznikají vyšší náklady z důvodu, že musí auditori jezdit přes celou republiku,
 - nedostatečně kvalifikovaný certifikační manažer => chybné řízení a spravování průběhu zakázek,
 - nedostatečné vzdělání zaměstnanců => místy chybovost v důsledku neznalosti,
 - nedostatek interních zaměstnanců => přetíženost stávajících zaměstnanců => zhoršující se efektivita práce,
 - nedostatečná zainteresovanost jednatele do dění ve firmě => pozdější problémy, přehození kompetencí na certifikačního manažera (jeho přetíženost).

3. Studium interní dokumentace

Při studiu interní dokumentace a pozorování CO bylo autorkou této práce identifikováno a formulováno několik připomínek:

- CO nemá dostatečný počet kompetentních pracovníků, na to, aby vykonávané činnosti byly bezchybné a efektivní. Zaměstnanci mají přiřazeno více práce, než je možné zvládnout. Zaměstnanci mívají nedobrovolně přesčasy.
- CO místy neplní udržování aktuálnosti osobních záznamů auditorů, zahrnující příslušné kvalifikace, výcvik, zkušenosti, vztahy, odborný statut a kompetence.

Některé osobní složky byly prověřeny ČIA, ale další zůstávají stále necelistvé. Důvodem je nedostatečná spolupráce ze strany auditorů.

- Zálohování všech provozních dat probíhá pouze formou automatického ukládání na webovém uložišti a to pouze 3 měsíce zpět, starší data se mažou.
- Certifikační schéma, které je zveřejněné na webových stránkách firmy není zcela aktuální, místy neodpovídá skutečnosti.
- Certifikační orgán, resp. auditor neprovádí v rámci dozorů a recertifikace kontrolu správného používání vydaného certifikátu, loga CO a certifikační značky.
- Auditoři jsou příliš tolerantní, nedrží se přesně pravidel dle normy. Některá pochybení jsou brána pouze jako příležitost ke zlepšení, přitom dle normy to již odpovídá nedostatku. Auditorem zaznamenané nedostatky zase kolikrát odpovídají spíše neshodě.
- CO má některá data uložena v informačním systému, jiné na webovém serveru. Některé jsou vedeny duplicitně. Dochází k nepřehlednosti.

5.2 Doporučení

Na základě celkového zhodnocení výsledků provedené analýzy v certifikačním orgánu lze navrhnout několik doporučení na provedení změn, a tím předejít v budoucnu případným neshodám, nedostatkům nebo připomínkám od akreditačního orgánu při posuzování. Tedy navrhnout certifikačnímu manažerovi doporučení na co se nejvíce zaměřit, aby se obdobné incidenty neopakovaly.

Příležitosti ke zlepšení

1. včasná, resp. průběžná aktualizace webových stránek => marketingový tah (např. při novelizaci norem¹⁰),
2. rozšíření územní platnosti pojištění i další země, kde je též prováděna certifikace => velice riziková oblast v případě nějakého problému, z hlediska nákladů se jedná o zanedbatelnou částku,
3. častější a podrobnější školení auditorů a zaměstnanců => předejití možným problémům,
4. častější ověřování znalostí auditorů => zabránění nedostatečné kompetentnosti,
5. aktualizace některých dokumentů => shoda v souladu s normou,
6. důslednější ověřování informací o klientovi před auditem => možné změny na straně klienta vedou k vyhotovení podkladů pro auditora s nesprávnými informacemi, což je následně zbytečná práce navíc,
7. lepší kontrola dokumentace k ověřovaným zakázkám => zbytečně vznikají formální nedostatky (autorizace, data, nepřesné informace).

Z výše sepsaných příležitosti ke zlepšení lze vyvodit doporučení na provedení kompletního a podrobného interního auditu ve firmě. Pro zefektivnění kvality prováděných služeb nejlépe oslovit jiného externího auditora, který může přinést zcela nový pohled a může objevit jiné problematické oblasti než dosavadní auditor.

Z finančního hlediska by se jednalo o částku kolem 20.000 Kč – 30.000 Kč bez DPH. V porovnání s neustále se opakujícími chybami a nutností dokládat ČIA nápravná opatření, která musí být přezkoumána, a tudíž musí být placeno za každý další den posuzování,

¹⁰ Novelizace norem = po určitém období vždy dojde k revizi normy a všechny certifikované firmy na ně musejí do určitého data přejít. CO na to nejprve musí získat akreditaci a následně to může prezentovat.

se vyplatí investovat do rozsáhlejšího IA a následně do času stráveného nad úpravami dokumentace. Cena za 1 den navíc strávený posuzovateli v kanceláři se pohybuje v rozmezí 40.000 Kč - 50.000 Kč bez DPH. Celkové posuzování obvykle vychází na částky kolem 400.000 Kč za recertifikační audit a 200.000 Kč za dozorový audit.

Dále by bylo vhodné vyhledat osobu, která má zkušenosti s procesem akreditace a ví, co akreditační orgán požaduje. Tato osoba by měla certifikačnímu manažerovi pomoci v lepší orientaci a případně vysvětlit některé nepochopené oblasti.

Mezi další možný návrh na zlepšení je doporučení dodržovat, resp. lépe nastavit proces pravidelného ověřování a zlepšování všech činností a postupů. K tomu může sloužit např. **PDCA Cyklus** (Demingův cyklus) – obecně často využívaný při implementaci a udržování systémů managementu.

6 Závěr

Tématem diplomové práce byla – Akreditace Certifikačního orgánu dle požadavků normy ČSN ISO/IEC 17021-1:2016. Cílem této diplomové práce bylo odborně formulovat problematiku v oblasti akreditace COSM a navrhnout doporučení na zlepšení postupů a procesů v certifikačním orgánu, které vedou k udržení akreditace.

Teoretická část diplomové práce byla věnována definování základních pojmů jako je procesní nebo projektové řízení, které jsou skrze standardy úzce provázány s významem certifikace a akreditace. Tato propojení dává za vznik funkčním celku.

V praktické části byla metodou deskripce přiblížena aplikace normy ISO 17021-1 ve zvolené společnosti. Dále bylo využito vhodných metod analýzy (časové studium, pozorování) k potřebnému získání zásadních poznatků. Těmi se rozumí nalezení nedostatků, připomínek a příležitostí ke zlepšení v již zavedených procesech.

Po celkovém vyhodnocení a shrnutí výsledků byly v této práci uceleny návrhy na doporučení ke zlepšení a zcela novým postupům.

V rámci zájmu autorky práce na růstu společnosti X byly tyto návrhy předloženy jejímu vedení. Během roku 2019 vedení společnosti včetně certifikačního manažera projednalo všechny návrhy a některé z nich se rozhodlo se realizovat.

Prvním a nejzásadnějším přijatým návrhem se stalo zajištění odborného konzultanta, který má bohaté zkušenosti v oblasti akreditačních procesů. Proběhla první seznamovací schůzka, na které byly domluveno několik tematických schůzek. Při nich bude certifikačnímu manažerovi formou konzultací poskytnuta pomoc v zorientování se v některých problémových oblastech, které doposud nebyly certifikačním manažerem zcela jasně pochopeny. Konzultant se pokusí navrhnout různá doporučení a příležitosti ke zlepšení.

Dále se vedení shodlo na uzavření spolupráce s jiným nezávislým externím auditorem. Již první schůzka byla velmi přínosná a bylo jasné, že tento auditor bude dobrou

volbou. Byl domluven termín prvního interního auditu realizovaným novým auditorem. Je zde předpoklad nalezení více příležitostí ke zlepšení než při předchozích interních auditech a zároveň je naplánována konzultace s obeznamením CO v jakých oblastech vyvinout více úsilí k jejich zdokonalení. Další interní audit by se měl uskutečnit před dozorovým auditem od ČIA, který je předběžně navrhován na červen roku 2020.

Společnost X shledává návrhy přínosnými a oceňuje jiný pohled ze strany zaměstnance.

Prognózy vývoje při dodržování vhodných postupů jsou dobré a je předpoklad k postupnému snižování počtu připomínek a nedostatků při následných posuzováních ČIA. Důležité je také aplikování a dodržování navržené metody PDCA, která slouží k neustálému zdokonalování procesů, služeb apod. ve firmách obecně.

7 Seznam použitých zdrojů

7.1 Literární zdroje

BLAŽEK, L.; *Management: Organizování, rozhodování, ovlivňování*, 2. vydání Praha: Grada Publishing, a.s., 2014, 224 s. ISBN 978-80-247-4429-2.

BLECHARZ, P., ZINDULKOVÁ, D.; *TQM*, 1. vydání Ostrava: Vysoká škola podnikání, 2005, 68 s. ISBN 80-86764-28-1.

DOLEŽAL, J. a kol.; *Projektový management Komplexně, prakticky a podle světových standardů*, 1. vydání Praha: Grada Publishing, a.s., 2016, 424 s. ISBN 978-80-247-5620-2.

KOONTZ, H., WEIHRICH, H.; *Management*, 1. vydání Praha: Victoria Publishing, 1993, 659 s. ISBN: 80-85605-45-7.

NENADÁL, J.; *Systémy managementu kvality – Co, proč a jak měřit?*, 1. vydání Praha: Management Press, s.r.o., 2016, 302 s. ISBN 978-80-7261-426-4

ROLÍNEK, L. a kol.; *Procesní management*, České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Ekonomická fakulta 2008, 160 s. ISBN 978-80-7394-148-2.

VEBER, J. *Management kvality od ISO 9000 k TQM*, Bělá pod Bezdězem: Nakladatelství Máchova kraje, 2000, 269 s. ISBN 80901730-5-5

VEBER, J. a kol.; *MANAGEMENT: Základy – moderní manažerské přístupy – výkonnost a prosperita*, 2. aktualizované vydání, Praha: Management Press, s.r.o., 2011, 734 s. ISBN 978-80-7261-200-0.

ŠMÍDA, F.; *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě*, 1. vydání Praha: Grada Publishing, a.s., 2007, 300 s. ISBN 978-80-247-1679-4.

ZÁVADSKÝ, J.; *Systémové pojednání o procesním řízení*, Praha: Alfa Publishing, 2008, 77 s. ISBN 80-86851-15X.

7.2 Normy

ČSN EN ISO/IEC 17021-1 Posuzování shody – Požadavky na orgány poskytující služby auditů a certifikace systémů managementu, Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, 2016, 80 s.

ČSN EN ISO/IEC 17011 Posuzování shody – Všeobecné požadavky na akreditační orgány akreditující orgány posuzující shodu, Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, 2018, 80 s.

Metodický pokyn pro akreditaci MPA 00-01-18, verze 1 Základní pravidla akreditačního procesu, Praha: Český institut pro akreditaci, o.p.s. 2018, 42 s.

Metodické pokyny pro akreditaci MPA 50-01-18 verze 2, k aplikaci normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016, Praha: Český institut pro akreditaci, o.p.s. 2019, 42 s.

Závazný dokument IAF pro audit a certifikaci systému managementu provozovaného organizací s více pracovišti – IAF MD 1:2018 2. vydání, Praha: Český institut pro akreditaci, o.p.s., 18 s.

7.3 Internetové zdroje

Český institut pro akreditaci, o.p.s. [on-line] Český institut pro akreditaci, o.p.s., 2019. [12-07-2019] Dostupné z: <www.cai.cz>

IEC [on-line] International Electrotechnical Commission, 2019. [15-07-2019] Dostupné z: <www.iec.ch>

ISO – International Organization for Standardization [on-line] International Organization for Standardization, 2019. [12-07-2019] Dostupné z: <www.iso.org>

Standardy a normy v managementu [on-line] Management Mania's Series of Management, 2016. [15-09-2019] Dostupné z: <www.managementmania.com/cs/standardy-a-normy-v-managementu>

Výsledek certifikace [on-line] Systémové certifikace s.r.o., 2020. [04-04-2019] Dostupné z: <www.systemovecertifikace.cz/vysledek-certifikace>

Řepa, V., & Zámečnicková, J.; Odborný článek: Procesní řízení-jak si stojí firmy v ČR [on-line] Český společnost pro systémovou integraci, 2005. [3-12-2019] Dostupné z: <www.cssi.cz/cssi/procesni-rizeni-jak-si-stoji-firmy-v-cr>

ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ A EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU o provádění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 765/2008 ze dne 9. července 2008, kterým se stanoví požadavky na akreditaci a dozor nad trhem týkající se uvádění výrobků na trh a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 339/93 [on-line] Europa.eu [28-10-2019] Dostupné z: <www.europa.eu/european-union/index_cs>

7.4 Jiné zdroje

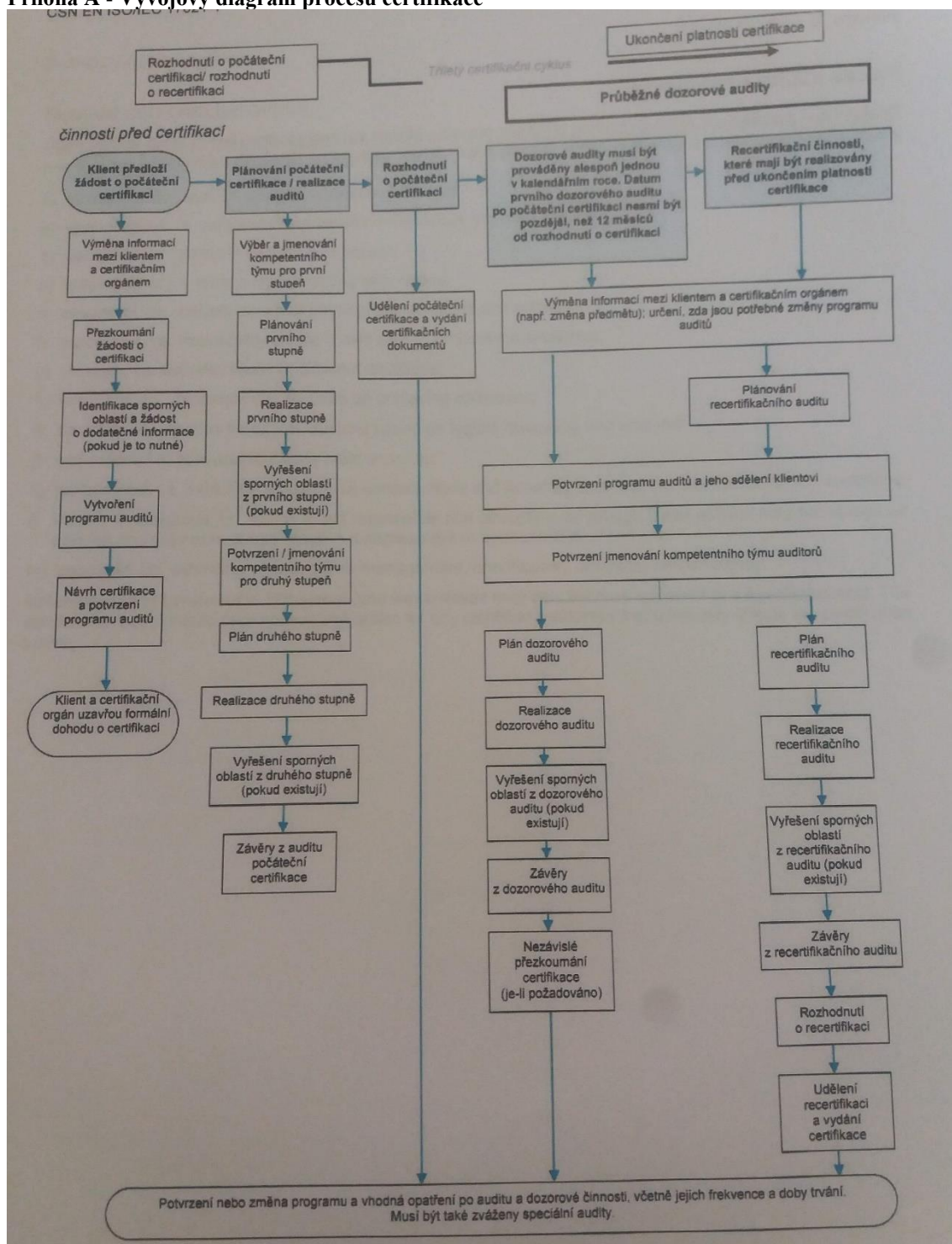
Odborné školení ISO 9001:2015 (ČSN EN ISO 9001:2016), Ing. František Sedláček, 2018
Odborné školení ISO 17021-1, Ing. Andrej Švagr, Ph.D., 2019 – viz Osvědčení o absolvování v příloze I

8 Přílohy

Příloha A - Vývojový diagram procesu certifikace	78
Příloha B - Organizační a funkční schéma	79
Příloha C - Mapa procesů společnosti X	80
Příloha D - Časový program posuzování na místě	81
Příloha E - Zápis z úvodního zasedání skupiny posuzovatelů.....	82
Příloha F - Osvědčení o akreditaci.....	84
Příloha G - Plán pravidelných dozorových návštěv COSM	85
Příloha H - Redukovaný plán WA.....	86
Příloha I - Osvědčení o absolvování odborného školení	87

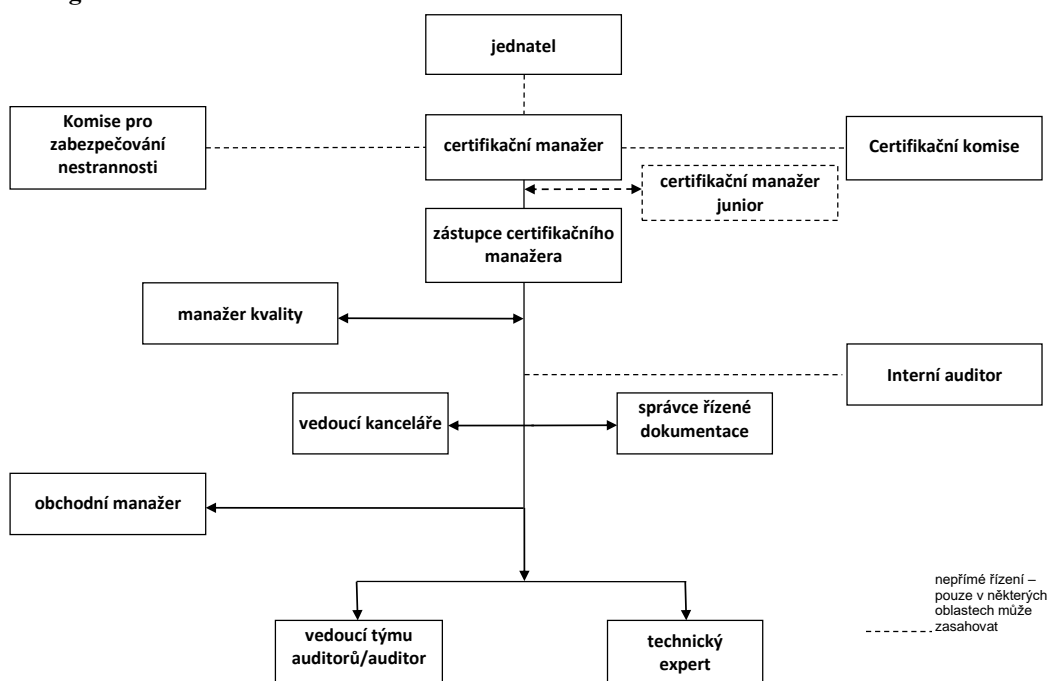
PŘÍLOHY

Příloha A - Vývojový diagram procesu certifikace



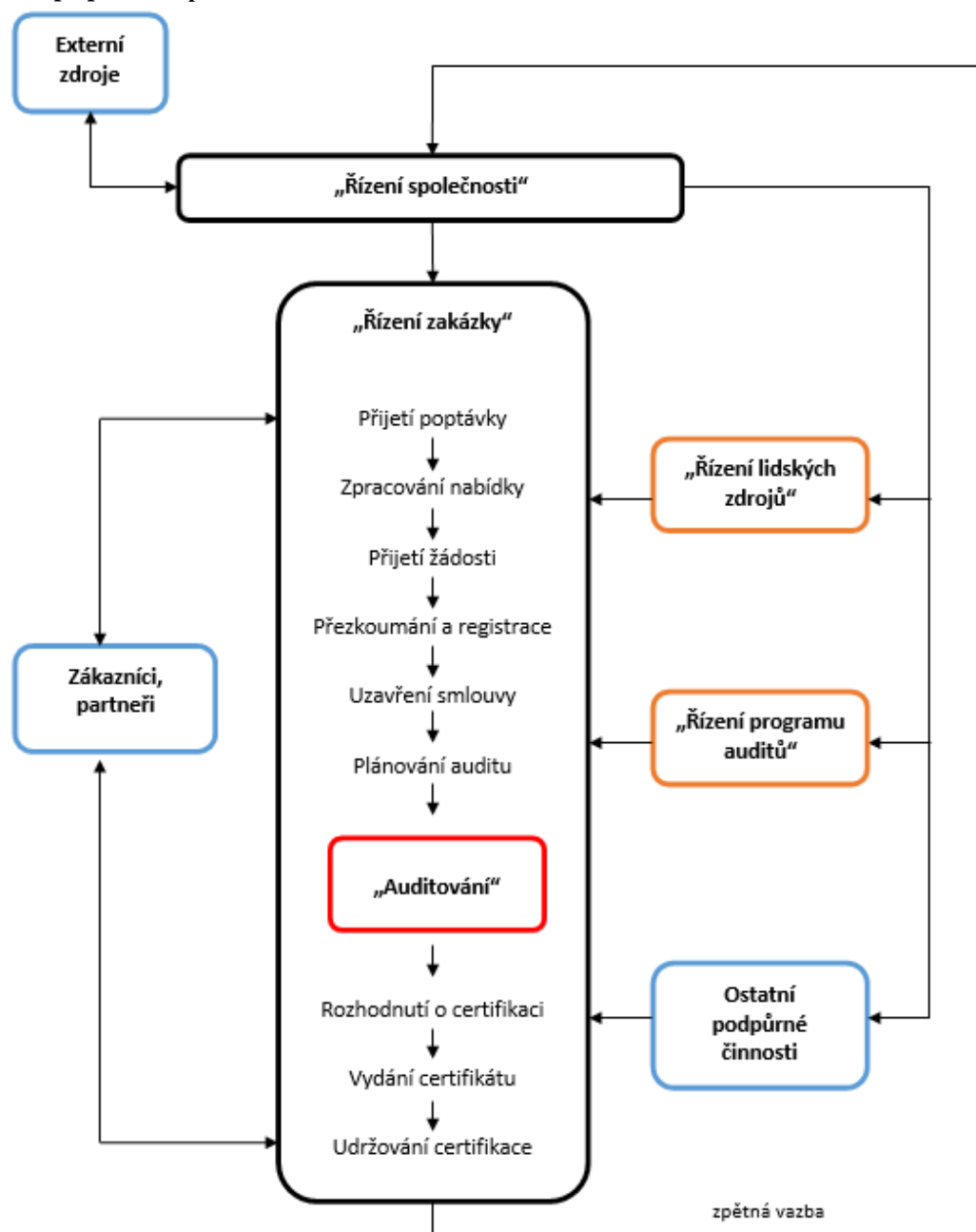
Zdroj: Příloha E – Obrázek E.1 k normě ČSN EN ISO/IEC 17021-1, 2016, s. 76

Příloha B - Organizační a funkční schéma



Zdroj: Interní dokumentace firmy – Organizační a funkční schéma

Příloha C - Mapa procesů společnosti X



Zdroj: Interní dokumentace firmy – Příloha č. 2 Příručky managementu

Příloha D - Časový program posuzování na místě

Posuzování se uskuteční v kanceláři subjektu na adrese [REDACTED]			
Datum	Hodina	Činnost	Posuzovatel
20. 11. 2017	8:45 - 9:00	Úvodní zasedání skupiny posuzovatelů v místě WA	1, 2
	9:00 - 18:00	WA QMS / EMS / OHSMS EAC 28 ISO 9001:2015, ISO 14001:2015	
21. 11. 2017	9:00 - 18:00	Firma: [REDACTED]	
	18:00 - 18:30	Vyhodnocení witness auditu v místě WA	
22. 11. 2017	9:00 – 9:15	Posuzování na místě [REDACTED] - kancelář Úvodní zasedání skupiny posuzovatelů	1, 2, 3, 5
	9:15 – 9:30	Úvodní jednání skupiny posuzovatelů se zástupci subjektu	
	9:30 – 15:00	Kritéria normy 5, 7, 8.1, 8.2, 8.3, 9, 10 Změny v postupech COSM od minulé návštěvy, pohovory s managementem subjektu, PSM, IA Vertikální prověrka k witness auditu, vyhodnocení witness auditu	1
		Kritéria normy 7 vč. 7.5, 8.2, 9.1-9.6, 9.9 Postupy certifikace QMS / EMS / OHSMS v EAC 28 na příkladu záznamu certifikace firmy [REDACTED], vyhodnocení witness auditu. Postupy certifikace OHSMS na vzorku 2 záznamů certifikace se zaměřením na EAC 34	2
		Kritéria normy 7 vč. 7.5, 8.2, 9.1-9.6, 9.9 Postupy certifikace QMS v EAC 18, 29, 31, 35 na vzorku 3 záznamů certifikace se zaměřením na SK (EAC 31, 35) Pohovory s pracovníky subjektu	3
		Kritéria normy 7 vč. 7.5, 8.2, 9.1-9.6, 9.9 Postupy certifikace QMS v EAC 25, 26 na vzorku 1 záznamu certifikace se zaměřením na EAC 26 Postupy certifikace OHSMS na vzorku 2 záznamů certifikace Pohovory s pracovníky subjektu	5
	15:00 – 15:30	Závěrečné jednání skupiny posuzovatelů	1, 2, 3, 5
	15:30 – 16:00	Závěrečné jednání skupiny posuzovatelů se zástupci subjektu	
27. 11. 2017	9:00 – 9:15	Posuzování na místě [REDACTED] - kancelář Úvodní jednání skupiny posuzovatelů (se zástupci subjektu)	1, 4
	9:15 – 15:30	Kritéria normy 5, 7, 8.1, 8.2, 8.3, 9, 10, outsourcing, PSM, IA (dokončení) Postupy certifikace QMS / EMS / OHSMS na vzorku 1-2 záznamů certifikace	1
		Expertní posudek postupů certifikace QMS v EAC 24, 39 na vzorku 2 záznamů certifikace se zaměřením na kompetence v EAC 24 a CZ–NACE 38.1, 38.2 Pohovory s pracovníky subjektu	4 (1)
	15:30 - 16:00	Závěrečné jednání skupiny posuzovatelů (se zástupci subjektu)	1, 4
11.12.2017	14:00 - 19:00	Shrnutí závěrů, prověření nápravných opatření k formulovaným neshodám, předání zpráv, projednání plánu PDN a aplikace IAF MD 17	1

Zdroj: Interní dokumentace firmy



Český institut pro akreditaci, o.p.s.

Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3

Zápis z úvodního zasedání skupiny posuzovatelů

(protokol o ústním jednání ve smyslu § 18 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)

Subjekt:

Vedoucí posuzovatel:

Číslo spisu:

Číslo subjektu:

Místo zasedání:

Datum zasedání: 20. 11. 2017

Průběh zasedání:

Úvodní zasedání řídil vedoucí posuzovatel, který:

1. představil přítomné,
2. seznámil je s charakterem subjektu, základními identifikačními údaji, jmény vedoucích a kontaktních pracovníků, obsahem žádosti (rozsahem akreditace),
3. seznámil přítomné s tím, že členové skupiny posuzovatelů mají podepsáno prohlášení posuzovatele, ve kterém se zavazují k zachování důvěrnosti, nestrannosti a nepodjatosti,
4. seznámil přítomné se všeobecnými kritérii pro akreditaci uvedenými v ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016, odpovídajících MPA a dalších dokumentech vydaných ČIA a v dokumentech mezinárodních organizací EA, IAF,
5. informoval subjekt o účelu a průběhu posuzování, o výstupech z posuzování, o klasifikaci identifikovaných zjištění a o procesu vypořádání neshod a spolu se členy skupiny posuzovatelů zodpověděl případné související dotazy,
6. seznámil subjekt s přidělením jednotlivých akreditačních kritérií a postupů členům skupiny posuzovatelů, stanovil časový program posuzování včetně stanovení termínů witness auditů; rozsah posuzování (včetně witness auditů, vertikálních prověrek, návštěv pracovišť,...) byl stanoven s ohledem na provedenou analýzu rizik, vedoucí posuzovatel si potvrdil se zástupci subjektu, že všechny plánované činnosti při posuzování je možné provést,
7. informoval subjekt o skutečnosti, že důkazy z posuzování jsou založeny na vzorcích dostupných informací,
8. v součinnosti se subjektem zajistil seznámení členů skupiny posuzovatelů s předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví posuzovatelů při práci a o požární ochraně.

9. informoval subjekt o výsledku přezkoumání důležitých dokumentů a záznamů jednotlivými členy skupiny posuzovatelů

Přehled je uveden v příloze.

V průběhu přezkoumání nebyly zjištěny neshody. Posuzování na místě bude pokračovat podle časového programu, který je přílohou tohoto zápisu.

Příloha: 1. Časový program
2. Přehled přezkoumané dokumentace

	titul, jméno a příjmení	podpis
Vedoucí posuzovatel	[redacted]	[redacted]
Odborný posuzovatel	[redacted]	[redacted]
Odborný posuzovatel	[redacted]	[redacted]
Odborný posuzovatel	[redacted]	[redacted]
Expert	[redacted]	[redacted]
Zástupce subjektu:	[redacted]	[redacted]

Rozdělovník: Výtisk číslo: 1 Subjekt
2 ČIA

Příloha G - Plán pravidelných dozorových návštěv COSM

Plán pravidelných dozorových návštěv COSM

Subjekt: [REDACTED]
 Objekt: [REDACTED]
 Adresa objektu: [REDACTED]
 Číslo spisu: [REDACTED] Číslo objektu: [REDACTED] Režim PDN: 15měsíců

ROK měsíc	KRITÉRIA PODLE ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016	POSTUPY CERTIFIKACE A ZAHRANIČNÍ PRACOVISTĚ	POČET WITNESS AUDITŮ
<u>Z PAK 2018 předvést WA – PRO ROK 2019:</u>			
QMS 14 [REDACTED], QMS a EMS 24, 39 [REDACTED], QMS 38 [REDACTED], QMS 28 [REDACTED], EnMS [REDACTED], OHSMS [REDACTED], ISMS [REDACTED], QMS ve spojení se SJ-PK [REDACTED]			
VI/2020	Systémová kritéria 5.1, 5.3, 6.2, 7, 8.1, 8.2, 8.3, 9.1-9.6, 10.2.5, 10.2.6 (10.3.4)	QMS 1, 6, 9, 34 EMS 1, 6, 9, 39 Outsourcing se zaměřením na:	1x QMS 1x EMS 1x OHSMS 1x ISMS
	Odborná kritéria 7, 8.2, 9.1-9.6, 9.9	QMS 3, 4, 5, 7, 8, 12, 13 EMS 3, 4, 5, 7, 8, 12, 13 ISMS	
VIII/2021	Systémová kritéria 5.2, 6, 7.1-7.4, 8.2, 8.4, 8.5, 9, 10	QMS 14, 15, 23, 24, 25, 26, 27 QMS ve spojení se SJ-PK	1x QMS 2x EMS 2x OHSMS
	Odborná kritéria 7, 8.2, 9.1-9.6, 9.9	EMS 14, 15, 23, 24, 26, 27 OHSMS	
XI/2022	Systémová kritéria 5, 6.2, 7, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 9.1-9.6, 10.2.5, 10.2.6 (10.3.4)	QMS 31, 32, 35, 37 EMS 31, 32, 33, 34, 35, 37 Outsourcing se zaměřením na:	2x OHSMS 2x EMS 1x EnMS 1x ISMS
	Odborná kritéria 7, 8.2, 9.1-9.6, 9.9	QMS 18, 22, 30, 36, 38, 39 EMS 18, 22, 30, 36, 38, 39 EnMS	
II/2024	Opakované posouzení v plném rozsahu normy	Podle požadovaného rozsahu akreditace	
Plánovaný počet witness auditů do opakovaného posouzení			

Poznámka: 1) Plán je možno po dobu platnosti osvědčení o akreditaci zpřesňovat.
 2) Při každé PDN posuzovat stabilitu a spolehlivost systému managementu.

Zdroj: Interní dokumentace firmy

Příloha H - Redukovaný plán WA

Redukovaný od 15. 2. 2019 do 15. 2. 2029

QMS 12x WA

IAF kódy kritické: 3, 22, 9, 15, 28, 5/14, 12, 26, 24, 37/33, 13, 38

IAF kódy nekritické (klastry): -

SJ-PK 3x WA

Provedení WA v SJ-PK je dostatečné k uznání QMS EAC 28.

EMS 14x WA

IAF kódy kritické: 1, 3, 9, 28, 4, 5, 7, 12, 13, 25/26, 24, 39(NACE 37, 38.1, 38.2, 39), 29/35/36, 38

IAF kódy nekritické (klastry): 17/18/19/22

OHSMS 16x WA

IAF kódy kritické: 1, 3, 9, 28, 4, 5/6, 7, 12, 13, 16/17, 2, 25/26, 31(nebezpečné věci), 24/39(NACE 37, 38.1, 38.2, 39), 29/35/36, 38

IAF kódy nekritické (klastry): 17/18/19/22

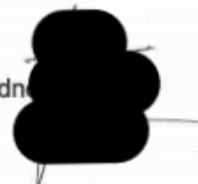
ISMS 3x WA

EnMS 8x WA (6x)

všechny TO 1x za dva cykly (na základě WA v TO Průmysl těžký lze uzнат TO Prům. lehký až střední a na základě WA v TO Komplexy budov lze uzнат TO Budovy)


Zpracoval vedoucí posuzovatel

dn



Zdroj: Interní dokumentace firmy

Příloha I - Osvědčení o absolvování odborného školení



CERTIFIKAČNÍ ORGÁN PRO CERTIFIKACI
SYSTÉMŮ MANAGEMENTU

PRO-CERT s.r.o.
Tehovská 1290/64, 100 00 Praha 10

vydává pod číslem T035-01/2019

OSVĚDČENÍ

který je dokladem, že slečna


Bc. Lucie Kolářová
(18.1.1994)

úspěšně absolvovala školení a prokázala znalosti v oblasti:

- požadavky dle norem ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 a ČSN ISO 50003:2015
- dokumenty IAF MD 1:2018, IAF MD 2:2017, IAF MD 4:2018, IAF MD 5:2015,
IAF MD 11:2013, IAF MD 21:2018, IAF MD 22:2018,
- Plán implementace ČSN EN ISO 50001:2018

Školení proběhlo v rozsahu 10 hodin.

V Praze dne 5. června 2019



Ing. Andrej Švagr, Ph.D.
odborný lektor PRO-CERT s.r.o.

Zdroj: Osvědčení autorky diplomové práce