


| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------------------|
|  | Základná informácia o certifikácii manažérskych systémov | | |
| | Číslo dokumentu: BI – 2022 | Číslo vydania: 15 | Dátum vydania: 18.7.2022 |

Certifikácia manažérskych systémov

Organizácia usilujúca o certifikáciu potvrdzuje získaním certifikátu, že má zavedený a udržiavaný systém manažerstva, ktorý spĺňa všetky požiadavky, stanovené príslušnými medzinárodnými normami alebo národnými predpismi, ako sú:

- **ISO 9001:2015 pre kvalitu;**
- **ISO 22000:2018 pre oblasť bezpečnosti potravín;**
- **HACCP pre oblasť bezpečnosti potravín;**
- **ISO 14001:2015 pre oblasť ochrany životného prostredia;**
- **ISO 50001:2018 pre oblasť hospodárenia s energiami;**
- **ISO 45001:2018 pre oblasť ochrany zdravia pri práci;**
- **ISO 37001:2016 pre oblasť protikorupčnej bezpečnosti alebo**
- **ISO/IEC 27001:2013 pre oblasť informačnej bezpečnosti.**

Certifikovaný manažérsky systém je všeobecne akceptovaný, ak certifikát vydala nezávislá a akreditovaná certifikačná organizácia, teda taká, ktorá spĺňa všetky požiadavky príslušného akreditačného orgánu. Ak certifikovaný klient požaduje, aby bol jeho manažérsky systém akceptovaný medzinárodne, mal by si vybrať taký certifikačný orgán, ktorý získal akreditáciu od medzinárodne uznaného akreditačného orgánu.

Spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** úspešne absolvovala proces akreditácie v oblasti uvedených manažérskych systémov v Slovenskej národnej akreditačnej službe pre ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 22000:2018, HACCP, ISO/IEC 27001:2013, ISO 50001:2018, ISO 45001:2018 a ISO 37001:2016. Slovenská národná akreditačná služba je signatárom zmluvy o vzájomnom uznávaní akreditácie, a teda ňou vydané akreditácie sú medzinárodne uznané.

Certifikácia systému manažerstva prináša certifikovanému subjektu okrem rastu prestíže a marketingových výhod aj mnoho ďalších prínosov. Umožňuje certifikovanému subjektu používať na propagáciu certifikovaného manažérskoho systému príslušnú certifikačnú značku. Získanie certifikátu rozširuje certifikovanému subjektu možnosti spolupráce s existujúcimi i potenciálnymi partnermi, stavia certifikovaný subjekt v mnohých prípadoch do lepšej východiskovej pozície pri výberových konaniach a konkurzoch vyhlasovaných významnými odberateľmi a zákazníkmi pôsobiacimi na trhu (veľké spoločnosti, medzinárodné koncerny a pod.). V neposlednom rade dohľad nezávislých odborníkov nad certifikovaným manažérskym systémom zabezpečuje stálu kontrolu nad hlavnými riadiacimi činnosťami tvoriacimi daný manažérsky systém, čo spravidla nielen udržiava, ale i graduje a zlepšuje výkonnosť riadenia v danej oblasti.

Certifikácia manažérskych systémov je pomerne komplikovaný proces, ktorý má akreditačnými pravidlami pevne stanovený postup a podmienky pre udeľovanie certifikátov. Celý certifikačný proces pozostáva zo šiestich fáz, ktoré sú opísané ďalej.



1. Uzavretie zmluvy a cena

Každá organizácia, ktorá má záujem o posúdenie príslušného manažérskoho systému a získanie certifikátu od spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.**, musí požiadať o túto službu spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o** napr. mail, telefonicky.

Pracovníci spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** preverujú, či je certifikačný orgán (CO) schopný vykonať certifikáciu manažérskoho systému podľa požiadaviek potenciálneho klienta a v súlade s vlastnými postupmi a akreditačnými pravidlami.

Ceny za výkon posudzovania/certifikácie sa vždy stanovujú na základe vypracovanej cenovej ponuky alebo jednaní so záujemcom. Podmienkou poskytnutia služieb **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** je uzavretie zmluvy so záujemcom. Pri uzatváraní zmluvy musí klient pri ISO 45001, ISO 22000 ale aj ISO/IEC 27001 špecifikovať bližšie údaje o svojom OHSMS, FSMS /rizikách súvisiacich s ISMS.

2. Príprava na posudzovanie

Certifikačný orgán zostaví auditorský tím, vhodný pre danú certifikáciu. Pre každú oblasť certifikácie musí byť v tíme odborne spôsobilý pracovník. Počet členov tímu závisí od veľkosti klienta a oblastí, v ktorých sa má vykonať certifikácia. Auditorský tím musia tvoriť nezávislí odborníci, ktorí nie sú žiadnym spôsobom zainteresovaní na činnosti klienta. Klient má právo vyjadriť sa k zloženiu auditorského tímu a navrhnúť výmenu jeho členov najneskôr 3 dni pred realizáciou auditu. Realizačný manažér je zodpovedný za sledovanie prepojenia počtu osôb u klienta s počtom auditorov počas auditu, v prípade, že je auditorský tím zostavený z viac ako 1 audítora.

Posudzovaný subjekt (klient) je povinný poskytnúť auditorskému tímu na výkon posudzovania nasledovné dokumentované informácie:

- podrobnú organizačnú štruktúru;
- predmet a rozsah certifikácie (útvary, činnosti);
- štruktúru dokumentovaných informácií;
- ďalšie aktuálne dokumentované informácie manažérskoho systému, najmä:
 - príručku pre príslušný manažérsky systém (ak je spracovaná);
 - politiku a ciele pre príslušný manažérsky systém;
 - kontext organizácie, riziká a opatrenia na zvládanie rizík vo vzťahu k predmetnému manažérskemu systému;
 - opis procesov, environmentálnych aspektov alebo ohrození zdravia pracovníkov;
 - hlavné riadiace postupy (smernice, inštrukcie a pod.);
 - špecifické požiadavky na výkon auditu (vrátane BOZP, zdravotnej spôsobilosti).

Povinnosťou auditorského tímu je následne preštudovať dokumentované informácie klienta a posúdiť, či dokumentované informácie:

- spĺňajú v plnom rozsahu minimálne požiadavky príslušných normatívnych kritérií na dokumentované informácie;
- jasne, jednoznačne a logicky stanovujú postupy a zodpovednosti výkonu riadiacich činností;
- komplexne popisujú preverovaný manažérsky systém a poskytujú dostatočnú projekciu jeho funkčnosti.

Auditorský tím pred ukončením tejto fázy posúdi, či sú dokumentované informácie spracované v primeranom rozsahu a obsahujú všetky náležitosti. V prípade, že dokumentované informácie nie sú spracované v zhode s požiadavkami príslušných normatívnych kritérií, bezodkladne informuje určeného zástupcu posudzovaného subjektu a zároveň uvedie, ktoré požiadavky kritérií neboli primerane akceptované. Vedúci audítora následne dohodne so zástupcom posudzovaného subjektu termín, dokedy budú dokumentované informácie doplnené a aktualizované. Podľa potreby sa zároveň upraví harmonogram posudzovania.

Po posúdení dokumentovaných informácií pripraví auditorský tím plán auditu. K plánu auditu sa vyjadruje posudzovaný subjekt a určený zástupca spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** Na základe ich požiadaviek môže vedúci audítor vykonať zmeny v návrhu plánu auditu. Nepripúšťajú sa však také úpravy plánu, ktorými by sa menil rozsah alebo obmedzovali záväzné požiadavky príslušných noriem. Plán auditu schvaľuje klient spolu so zástupcom certifikačného orgánu. V prípade, že svedecký audit je vykonávaný na požiadanie Akreditačného orgánu, vedúci audítor musí zadávať účasť členov Akreditačného orgánu počas úvodnej a záverečnej schôdze.

3. Posudzovanie a správa z auditu

Certifikácie všetkých manažérskych systémov sú vykonávané v dvoch stupňoch. Cieľom prvého stupňa je získať podklady o plnení kľúčových požiadaviek príslušnej normy. Cieľom druhého stupňa je vykonať posúdenie plnenia všetkých požiadaviek príslušného normatívneho kritéria. Výkon celého auditu u posudzovaného subjektu riadi vedúci audítor v súlade so schváleným plánom auditu. Každé posudzovanie, vykonávané spoločnosťou **ASTRAIA® Certification, s.r.o.**, začína úvodnou schôdzou. Auditorský tím na tejto schôdzi informuje všetkých zúčastnených o cieľoch auditu. Účelom úvodnej schôdze je potvrdiť platnosť rozsahu a kritérií auditu, odsúhlasiť plán auditu a dohodnúť organizáciu ďalších opatrení, vrátane zabezpečenia sprievodcu a bezpečnosti pri práci pre členov auditorského tímu. Podľa rozhodnutia auditorského tímu môže pred výkonom auditu auditorský tím absolvovať obhliadku areálu klienta, aby sa jeho členovia lepšie oboznámili so štruktúrou výrobných/produkčných priestorov. V prípade svedeckých auditov vyžadovaných od akreditačného orgánu sa aj posudzovatelia akreditačného orgánu zúčastňujú na audite na mieste (v priestoroch klienta).

Výkon auditu prebieha formou pohovoru s vybranými pracovníkmi klienta, sledovania výkonu jednotlivých činností, štúdia vyžiadaných dokumentovaných informácií a ich porovnávanie so skutočnosťou. Audítori spravidla nevykonávajú žiadne merania alebo odbery vzoriek, ak je to však potrebné pre overenie zhody s kritériami auditu, môžu požadovať aj výkon meraní a rozboru vzoriek za asistencie pracovníkov klienta.

Klient musí prizvať na výkon každého auditu príslušných špecialistov, ktorí vykonávajú odbornú činnosť pre organizáciu v danej oblasti požadovanú predpismi (napr. ABT – autorizovaný bezpečnostný technik, PZS - pracovná zdravotná služba, environmentalista, vodohospodár a pod.) ako aj odborne spôsobilú osobu za danú problematiku ako je zodpovedná osoba podľa súhlasu/licencie/autorizácie alebo IT technik pri ISMS. Zároveň je požadované, aby sa záverečného stretnutia pri auditoch OHSMS zúčastnil zástupca PZS alebo pracovný lekár.

O významných čiastkových záveroch zistených počas auditu informuje auditorský tím spravidla priebežne. Na záverečnom stretnutí, ktoré sa koná vždy po ukončení auditu v priestoroch posudzovaného subjektu, auditorský tím komplexne informuje vedenie preverovaného subjektu o zistených nezhodách. Účelom záverečnej schôdze je informovať zástupcov preverovaného subjektu o všetkých zistených nedostatkoch a problémoch, klasifikácií a závažnosti zistených nezhôd, zodpovedať pracovníkom preverovaného subjektu otázky týkajúce sa záverov a nezhôd, a uviesť, či auditorský tím odporučí vydať certifikát pre posudzovaný manažérsky systém. Na záverečnom stretnutí predloží vedúci audítor pripravené záznamy, ktoré obsahujú popis zistených nezhôd. Kompetentný zástupca preverovaného subjektu svojím podpisom do uvedených záznamov potvrdí, že bol oboznámený s nezhodami. Povinnosťou zástupcov preverovaného subjektu je prijať príslušné opatrenia na odstránenie zistených nezhôd a o týchto opatreniach do 10 dní informovať vedúceho audítora. Počas záverečnej schôdze vedúci audítor zároveň objasní ďalší postup činností, ktorý závisí od počtu a závažnosti zistených nezhôd.

Ak sú zistené závažné nezhody, ktoré potvrdzujú, že preverovaný manažérsky systém nie je v plnom rozsahu požiadaviek funkčný, musia byť najskôr odstránené tieto nezhody a až následne sa môže rozhodnúť o udelení certifikácie. Vedúci audítor je zároveň povinný informovať klienta, že ak certifikačný orgán nebude schopný overiť implementáciu náprav a nápravných činností prijatých na riešenie každej zistenej nezhody typu 1 do 90 dní od konania záverečnej schôdzi u

klienta, tak sa musí vykonať u klienta opakovaný audit, pred odporúčením vydať certifikát. Realizáciu nápravných opatrení overuje pri menšom počte nezhôd osobne vedúci audítor návštevou posudzovaného subjektu, pri väčšom počte nezhôd je potrebné opakovať certifikačný audit. Pokiaľ sú závažné nezhody zistené na prvom stupni auditu, posudzovaný subjekt je povinný tieto nezhody odstrániť do druhého stupňa certifikačného auditu (maximálne do 90 dní od dátumu prvého stupňa certifikačného auditu). Ak nie sú odstránené, tak je potrebné opakovať prvý stupeň.

Všetky zistenia a závery z auditu, vrátane identifikovaných nezhôd a prijatých nápravných opatrení, uvedie audítorský tím do správy z auditu. Správu po schválení zodpovedným pracovníkom spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** zašlú pracovníci certifikačného orgánu predstaviteľom posudzovanému subjektu. Posudzovaný subjekt má právo vyjadriť sa do 15 dní k obsahu správy, aby prípadné námietky voči záverom z auditu alebo iným skutočnostiam uvedeným v správe boli zohľadnené pri rozhodovaní o certifikácii.

4. Rozhodovanie o udelení certifikátu

O udelení certifikátu rozhoduje vedenie spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** na základe informácií a faktov uvedených v správe z auditu, námietok podaných zástupcami posudzovaného subjektu na závery z auditu, prípadne ďalších doplňujúcich informácií a podkladov, ako sú audítorské dotazníky a poznámky, požiadavky na nápravné opatrenia a pod. Vedenie certifikačného orgánu rozhodne o vydaní certifikátu, ak závery z auditu a celkové hodnotenie posudzovaného manažérskych systému objektívne preukazujú, že

- posudzovaný systém je plne funkčný a spĺňa všetky požiadavky príslušnej normy pre daný manažérsky systém;
- stanovená organizačná štruktúra, zadané zodpovednosti, postupy, vykonávané interné audity a osobný prístup všetkých zainteresovaných pracovníkov poskytujú dostatočnú dôveru, že posudzovaný manažérsky systém bude i naďalej funkčný a efektívny;
- boli zavedené všetky požadované mechanizmy a postupy riadenia vrátane už vykonaného preskúmania vedením.

Pred samotným odovzdaním certifikátu a certifikačných značiek klient obdrží od spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** Výnos o udelení certifikátu. Spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** vykonáva dohľad nad certifikovaným subjektom prostredníctvom následných auditov. Vedenie spoločnosti stanoví frekvenciu vykonávania jednotlivých auditov vo Výnose na základe záverov z auditu, predovšetkým celkového hodnotenia funkčnosti systému a identifikovaných nezhôd. Frekvencia následných auditov môže byť stanovená minimálne na 4, maximálne na 12 mesiacov. Následné audity sa musia konať aspoň raz v kalendárnom roku. V Zmluve o certifikácii sú uvedené záväzné pravidlá používania certifikačných značiek a odvolávania sa na certifikáciu. Porušenie týchto pravidiel môže byť dôvodom pre odňatie certifikátu.

5. Dohľad nad certifikovaným subjektom

Program následných auditov na celé obdobie platnosti certifikátu spracuje certifikačný orgán tak, aby sa počas tohto obdobia postupne preverilo dodržiavanie všetkých požiadaviek príslušnej normy a zároveň sa preverili všetky organizačné jednotky certifikovaného subjektu, ktoré spadajú do predmetu certifikácie.

Pri následných auditoch audítorský tím postupuje rovnakým spôsobom ako pri certifikačnom audite, ale iba v rozsahu stanovenom v programe následných auditov, ktorý je súčasťou Výnosu. Audítorský tím pri každom následnom audite musí preveriť:

- oblasti riadenia, kde prišlo k významným zmenám;
- spôsob plánovania, vykonávania a vyhodnocovania 3 nosných elementov systému – interných auditov, preskúmania vedením, nápravnej činnosti a realizáciu prijatých záverov a opatrení;

- relevantné sťažnosti, námietky a podnety podané zainteresovanými stranami a spôsob reagovania certifikovaného subjektu vrátane opatrení prijatých na riešenie týchto sťažností, námietok a podnetov;
- zmeny v dokumentovaných informáciách súvisiacich s posudzovaným systémom;
- realizáciu a účinnosť opatrení prijatých na odstránenie nezhôd z predchádzajúcich auditov a opatrení prijatých na šetrenie a riešenie nehôd, skoro nehôd, nežiaducich udalostí, havárií, nezhodných produktov a situácií, ktoré môžu viesť k vzniku nezhodných produktov;
- efektívnosť a účinnosť príslušného systému z hľadiska plnenia príslušnej politiky a cieľov;
- zvyšovanie efektívnosti systému manažerstva vzhľadom na dosahovanie zámerov certifikovaného klienta a zamýšľané výsledky príslušného systému;
- pokrok v plánovaných činnostiach
- funkčnosť a aplikovanie postupu certifikovaného subjektu pre periodické hodnotenie a preskúmavanie zhody s príslušnými právnymi požiadavkami vrátane prevádzkovej kontroly;
- porušenie predpisov a uložené pokuty orgánmi štátnej správy v súvisiacich oblastiach;
- dodržiavanie podmienok a pravidiel používania certifikačných značiek a odvolávania sa na certifikáciu.

Všetky zistenia a závery z auditu uvedie auditorský tím do správy z auditu. Klient má právo vyjadriť sa k obsahu správy, ale musí tak učiniť do 15 dní od vydania správy, aby námietky boli zohľadnené spoločnosťou **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** pri rozhodovaní o zotrvaní platnosti certifikátu. Certifikát zostáva v platnosti, ak sú dodržané všetky podmienky udelenia certifikátu a certifikovaný subjekt rieši všetky zistené nezhody vhodným spôsobom.

6. Recertifikácia

Ak má certifikovaný subjekt záujem, aby bola obnovená certifikácia, ktorej končí platnosť, môže požiadať o recertifikáciu. Vzhľadom na to, že certifikačný orgán vykonával po dobu troch rokov dohľad nad certifikovaným manažérskym systémom, recertifikačný audit spravidla trvá kratšie ako certifikačný audit, ale dlhšie ako následný audit. Z tohto dôvodu je zvyčajne cena za recertifikáciu nižšia ako cena za certifikáciu toho istého subjektu.

Presný rozsah recertifikačného auditu a cenu za tieto služby určí certifikačný orgán dohodou s klientom, keď certifikovaný subjekt potvrdí svoj záujem o recertifikáciu.

Recertifikačný audit má byť plánovaný a vykonaný včas, aby sa zabezpečil výkon rozhodnutia o vydaní nového certifikátu pred dátumom skončenia platnosti pôvodnej certifikácie. Recertifikačný audit sa má plánovať tak, že posudzovaný subjekt bude mať priemerný čas na odstránenie zistených nezhôd typu 1, ktoré majú byť odstránené pred rozhodnutím o vydaní certifikátu po recertifikačnom audite. V prípade, že bola u klienta zistená nezhoda typu 1, certifikačný orgán nemôže kladne rozhodnúť o vydaní certifikátu, kým nebudú efektívne implementované nápravné opatrenia na odstránenie týchto nezhôd.

Certifikačný orgán akceptuje recertifikáciu u klienta a stanovuje dátum skončenia platnosti certifikátu po recertifikačnom audite jednou z týchto troch možností, podľa toho, ktorá je relevantná:

I. Ak klient umožnil ukončiť všetky recertifikačné aktivity pred skončením platnosti pôvodného certifikátu, tak dátum skončenia novej certifikácie bude rovnaký ako je dátum skončenia pôvodnej certifikácie plus 3 roky, ak to nie je obmedzené platnosťou normatívnych kritérií auditu (aplikovateľné po revízii noriem). Zároveň na certifikáte bude uvedené odkedy je subjekt certifikovaný (dátum prvej certifikácie), pretože bude plne zachovaná kontinuita platnosti certifikátov.

II. Ak klient neumožní ukončiť všetky recertifikačné aktivity, napr. nepredloží nápravné opatrenia alebo sa nevyjadrí k správe z auditu alebo neodstráni nejakú nezhodu typu 1 do

platnosti pôvodného certifikátu, môže sa termín vydania certifikátu posunúť maximálne o 120 dní, ale týmto sa skráti lehota platnosti certifikátov a na novo vydanom certifikáte musí byť uvedený dátum recertifikačného auditu a dátum ukončenia predchádzajúceho certifikačného cyklu. Zároveň na certifikáte bude uvedené odkedy je subjekt certifikovaný. Poznámka: Platnosť certifikátu bude do dátumu rovnakého ako by sa uviedol podľa bodu I.

III. Ak klient neumožní vykonať samotný recertifikačný audit do termínu platnosti pôvodného certifikátu, môže už požiadať iba o vykonanie certifikačného auditu. V tomto prípade už nejde o recertifikačný ale certifikačný proces, pretože nebola zachovaná kontinuita dohľadu nad daným subjektom.

Rozširovanie platnosti certifikátu

Počas platnosti certifikátu môže certifikovaný subjekt kedykoľvek požiadať o rozšírenie rozsahu certifikácie. Toto rozšírenie rozsahu certifikácie je realizované po podpise žiadosti o úpravu rozsahu certifikácie. Certifikačný orgán preverí spravidla formou mimoriadneho auditu, či posudzovaný manažérsky systém v plnej miere zahŕňa aj oblasti, o ktoré sa má rozšíriť rozsah certifikácie. Ak auditorský tím zistí, že posudzovaný systém je funkčný aj v týchto oblastiach, rozhodne vedenie certifikačného orgánu o rozšírení rozsahu certifikácie a následne vydá klientovi nový certifikát. Doba platnosti rozšírenej certifikácie je rovnaká ako pri pôvodnom rozsahu certifikácie. V prípade, že sa zúži rozsah činností u klienta, certifikačný orgán to preskúma a za príslušný poplatok vymení pôvodný certifikát za nový, kde bude upravený rozsah činností vykonávaných certifikovaným subjektom v rámci príslušného certifikovaného manažérského systému.

Pozastavenie, obmedzenie rozsahu platnosti, odobratie certifikátu

Ak certifikačný orgán zistí alebo má podozrenie, že certifikovaný klient závažným spôsobom porušuje požiadavky normy, podľa ktorej bol certifikát vydaný, porušuje pravidlá o používaní certifikačnej značky, respektíve pravidlá odvolávania sa na certifikáciu, je voči nemu vedené súdne konanie/vyšetrovanie súvisiace s bezpečnosťou potravín, sú sťahované z trhu jeho výrobky z dôvodu ohrozenia bezpečnosti potravín, existuje podozrenie z nedodržavanie predpisov týkajúcich sa bezpečnosti potravín, je vážne ohrozené zdravie a bezpečnosť pracovníkov, v prípade vážneho incidentu, porušenia predpisov v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia, ktoré vyžaduje zapojenie príslušného regulátora alebo je vážne ohrozené životné prostredie, je oprávnený vykonať mimoriadny audit. Cieľom mimoriadneho auditu je preskúmať rozsah porušenia, okolnosti, za ktorých prišlo k porušeniu požiadaviek normy alebo zmluvne stanovených podmienok a spôsob odstránenia/riešenia zistených nedostatkov. Mimoriadny audit sa vykonáva nad rámec programu auditov stanovených vo výnose, vždy na náklady certifikovaného subjektu.

Ak sa pri mimoriadnom audite zistia závažné nezhody, vedenie certifikačného orgánu rozhodne o zrušení, pozastavení alebo obmedzení rozsahu platnosti certifikátu.

O obmedzení rozsahu platnosti certifikátu rozhodne certifikačný orgán spravidla vtedy, ak manažérsky systém nie je plne funkčný v niektorých organizačných jednotkách (prevádzkach, útvaroch, pracoviskách).

O dočasnom pozastavení platnosti certifikátu rozhodne certifikačný orgán vtedy, ak nie je manažérsky systém funkčný takmer v celej organizácii, ale prístup všetkých zainteresovaných pracovníkov certifikovaného subjektu je určitou zárukou, že funkčnosť certifikovaného manažérského systému bude možné obnoviť v lehote do 90 dní. V takomto prípade môže byť certifikovanému subjektu dočasne odobratý certifikát do doby, kým nebude jeho platnosť obnovená.

Ak certifikačný orgán nemá dostatočné záruky, že personál certifikovaného subjektu má skutočný záujem na obnovení certifikátu a aktívne pracuje na odstránení zistených nezhôd, rozhodne certifikačný orgán o zrušení platnosti certifikátu a danému subjektu certifikát natrvalo odoberie.

Spoločnosť **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** formou výnosu informuje certifikovaný subjekt do 14 dní od rozhodnutia o zrušení alebo dočasnom zastavení platnosti, respektíve obmedzení platnosti certifikátu. Vo výnose zároveň informuje o dôvodoch, ktoré viedli k rozhodnutiu. O každom zrušení/pozastavení platnosti certifikátu alebo obmedzení jeho platnosti informuje spoločnosť **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** na vlastnej webovej stránke a prípadne i v médiách, kde sú zvyčajne uverejňované informácie o udelených certifikátoch. Platnosť certifikátu, ktorá bola obmedzená alebo dočasne zastavená, môže byť v plnom rozsahu obnovená, až keď pracovníci certifikačného orgánu skontrolujú, či boli všetky opatrenia na odstránenie zistených nezhôd zrealizované. Ak má byť platnosť certifikátu obnovená, musí sa kontrola uskutočniť do 90 dní od vydania rozhodnutia. O obnovení platnosti certifikátu informuje certifikačný orgán klienta výnosom.

Povinnosti a práva certifikovaného subjektu počas platnosti certifikátu

Certifikovaný subjekt smie počas platnosti certifikátu používať pridelené certifikačné značky a odvolávať sa na certifikáciu spôsobom uvedeným v zmluve o certifikácii.

Povinnosťou certifikovaného subjektu je priebežne informovať spoločnosť **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** o zmenách v dokumentovaných informáciách certifikovaného manažérskoho systému a poskytovať certifikačnému orgánu aktuálne znenia dokumentovaných informácií. Zároveň musí certifikovaný subjekt informovať certifikačný orgán o zmenách, ktoré súvisia so zmenou štruktúry riadenia, zásadných zmenách v procesoch, výrobnom/služby poskytujúcom programe alebo iných zmenách, ktoré súvisia s certifikovaným manažérskym systémom, ak tieto zásadným spôsobom ovplyvňujú

- právne alebo vlastnícke postavenie certifikovaného subjektu;
- organizačnú štruktúru tohto subjektu;
- politiku, postupy riadenia alebo procesy tvoriace certifikovaný systém;
- lokalizáciu jednotlivých prevádzok, administratívnych a produkčných priestorov; ;
- rozsah činností zahrnutých do certifikácie (najmä ak sa rozsah certifikácie zúži v porovnaní s rozsahom, ktorý je definovaný na certifikáte).

Počas platnosti certifikátu musí certifikovaný subjekt zároveň umožniť pracovníkom spoločnosti vykonávať následné a mimoriadne audity v priestoroch certifikovaného subjektu, nazerať do jeho dokumentovaných informácií a komunikovať s jeho pracovníkmi za účelom preskúmania funkčnosti certifikovaného manažérskoho systému. Nazeranie do dokumentovaných informácií pritom zahŕňa aj štúdium záznamov o nehodách, haváriách, úrazoch, šetreniach a činnosti orgánov štátnej správy v oblastiach súvisiacich s certifikovaným manažérskym systémom (napr. BOZP, ochrana životného prostredia), ďalej záznamov o reklamáciách, sťažnostiach podaných zákazníkmi a ostatnými zainteresovanými stranami certifikovanému subjektu.

Certifikovaný subjekt je povinný umožniť vykonať dohľad nad trhom formou návštevy zo strany akreditačného orgánu, s cieľom stanoviť úroveň dôvery procesov certifikačného orgánu, monitoring auditorov počas výkonu auditu s cieľom zistiť, či je daný auditor neustále kompetentný na výkon danej činnosti alebo monitoring certifikovaného klienta zo strany certifikačného orgánu s cieľom preskúmať úroveň dôvery vlastných certifikačných procesov.

Ochrana informácií získaných počas posudzovania

Všetky informácie, ktoré spoločnosti **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** a členom auditorského tímu poskytne posudzovaný/certifikovaný subjekt, sa považujú za dôverné a môžu sa použiť iba v rámci procesu posudzovania a certifikácie daného subjektu a nebudú poskytnuté tretej strane bez súhlasu certifikovaného subjektu s výnimkou poskytnutia menovaným posudzovateľom akreditačného orgánu. Týmto posudzovateľom je spoločnosť **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** oprávnená poskytnúť uvedené informácie k nahliadnutiu za účelom posúdenia

spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** v procese akreditácie, pod ktorou bola poskytnutá služba posudzovanému subjektu. Spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** zakazuje všetkým svojim pracovníkom používať dokumentované informácie a informácie o týchto subjektoch na iný účel ako posudzovanie subjektu alebo rozhodovanie o certifikácii. Poskytnutie uvedených dokumentovaných informácií a informácií inej osobe než určeným pracovníkom spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** je možné iba so súhlasom riaditeľa spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** a vedenia príslušného posudzovaného subjektu.

V prípade, že bude predpismi alebo zákonnou autoritou (súd, kontrolný orgán, vyšetrovateľ) požadované informácie o zákazníkoch, môžu byť údaje so súhlasom riaditeľa certifikačného orgánu poskytnuté v nevyhnutnom rozsahu, tak aby bola splnená požiadavka legislatívy. Ak legislatíva ukladá certifikačnému orgánu povinnosť poskytnúť údaje bez súhlasu klienta, riaditeľ certifikačného orgánu môže udeliť súhlas s poskytnutím informácií bez súhlasu klienta. V ostatných prípadoch sa vždy vyžaduje súhlas klienta.

Dokumentované informácie posudzovaného/certifikovaného subjektu sa členom auditorského tímu poskytujú pred začatím prípravy na posudzovanie. Po ukončení posudzovania je povinnosťou vedúceho audítora vrátiť dokumentované informácie späť certifikačnému orgánu, vrátane tej, ktorá bola dodatočne vyžiadaná členmi auditorského tímu od posudzovaného subjektu. Dokumentované informácie sa mimo doby posudzovania a rozhodovania o certifikácii chránia v centrálnej registratúre spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** v zložke daného subjektu. Po ukončení spolupráce medzi spoločnosťou **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** a konkrétnym klientom sa podľa požiadavky klienta poskytnuté dokumentované informácie vrátia alebo skartujú. Ak je dokumentovaná informácia klienta v elektronickej forme, tak realizačný manažér nevyžaduje vrátenie tejto dokumentovanej informácie, všetky zásady ochrany informácií získaných počas posudzovania platia rovnako ako v prípade papierovej verzie dokumentovaných informácií. Porušenie uvedených pravidiel považuje vedenie spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** za hrubé porušenie pracovnej disciplíny a spravidla ho rieši okamžitým ukončením spolupráce alebo pracovného pomeru

Certifikačný orgán podáva informácie o požiadavkách na klientov týkajúce sa vypracovania opatrení, ak treba, na prispôbenie sa prítomnosti pozorovateľov na audite. O prítomnosti pozorovateľov certifikačný orgán informuje klienta prostredníctvom menovania auditorského tímu a upozorňuje klienta, že ak má nejaké citlivé údaje, musí na to vopred certifikačný orgán upozorniť.

Informovanie o zmenách v požiadavkách na certifikáciu

Ak certifikačný orgán uvažuje o zmene požiadaviek na certifikáciu, informuje o tom certifikované subjekty a všetkých žiadateľov o certifikáciu. Tieto subjekty majú právo vyjadriť sa k navrhovaným zmenám, ktoré sa ich dotknú v procese získavania alebo udržiavania certifikácie. Pri rozhodovaní o zmenách v postupoch a požiadavkách na certifikáciu a dátume ich účinnosti zohľadňuje vedenie spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** názory a pripomienky vyjadrené dotknutými subjektmi. Potom všetky uvedené subjekty informuje o zmenách v požiadavkách a postupoch získavania/rozširovania/obnovovania certifikácie, v pravidlách používania certifikačných značiek a odvolávania sa na certifikáciu, dátume účinnosti, odkedy záväzne platia prijaté zmeny a o termíne, dokedy musia uvedené subjekty zabezpečiť plnenie zmenených požiadaviek na certifikáciu. Po uplynutí stanoveného termínu certifikačný orgán vykoná kontrolu realizácie požadovaných zmien u dotknutých organizácií.

Informovanie o udelených certifikátoch

Spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** informuje o certifikátoch ňou udelených, pozastavených, obmedzených, rozšírených alebo zrušených na vlastnej webovej stránke <http://www.astraja.sk>

www.astraia.sk. Rovnaké informácie môžu byť uvedené na informačných serveroch, v špecializovaných katalógoch, periodikách a publikáciách, kde takéto informácie zverejňujú aj iné certifikačné orgány.

Kvôli zabezpečeniu ochrany dôverných informácií o posudzovaných/certifikovaných subjektoch, zverejňuje spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** bez osobitného súhlasu subjektov iba tieto informácie:

- presný názov organizácie podľa obchodného registra, živnostenského oprávnenia, zriaďovacej listiny a pod. vrátane právnej formy;
- presný rozsah činností certifikovaného subjektu, na ktoré sa vzťahuje certifikácia (tzv. scope);
- presnú špecifikáciu normatívneho kritéria auditu vrátane roku jej vydania;
- stav platnosti certifikácie;

Podávanie sťažností na certifikovaný subjekt

Zainteresované strany majú právo podávať spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** námietky a sťažnosti na subjekty s certifikovanými manažérskymi systémami, ak ich táto spoločnosť certifikovala. Tieto námietky a sťažnosti analyzujú zamestnanci certifikačného orgánu, a ak sú oprávnené a týkajú sa priamo manažérskemu systému certifikovaného spoločnosťou **ASTRAIA® Certification, s.r.o.**, sa prešetria a riešia ich počas najbližšieho následného auditu, v závažných prípadoch vykonaním mimoriadneho auditu.

Spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** po vyriešení každej námietky/sťažnosti/podnetu informuje toho, kto podal takýto podnet, o zistených výsledkoch šetrenia, a podľa situácie i o spôsobe odstránenia zistených nedostatkov zo strany certifikovaného subjektu a spôsobe reagovania certifikačného orgánu z hľadiska platnosti príslušných certifikátov.

Prevod akreditovanej certifikácie

Spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** môže previesť na základe žiadosti/zmluvy od záujemcu platný akreditovaný certifikát určitého manažérskemu systému vydaný iným certifikačným orgánom, na vlastný certifikát. Prevod certifikátu je možný iba v tom prípade, ak certifikát vydal certifikačný orgán, akreditovaný členom multilaterálnej dohody o vzájomnom uznávaní výsledkov akreditácie. Medzi takéto akreditačné orgány patria členovia týchto odborných združení: European co-operation for Accreditation, International Accreditation Forum, Pacific Accreditation Cooperation a Interamerican Accreditation Cooperation. Žiadatelia, ktorí nespĺňajú uvedené kritériá, pretože vlastnia neakreditované certifikáty alebo certifikáty s akreditáciou udelenou iba nečlenom uvedenej dohody, musia absolvovať celý certifikačný proces ako noví žiadatelia o certifikáciu. Certifikáciu nie je možné previesť, ak ide o viacnásobnú certifikáciu určitého manažérskemu systému. Spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** pritom môže vykonať iba prevod takej certifikácie, na ktorú sama získala akreditáciu od orgánu, ktorý je členom multilaterálnej dohody o vzájomnom uznávaní výsledkov akreditácie.

Nezávislosť, nestrannosť a zabezpečenie kvality

Naším cieľom je pri posudzovaní a rozhodovaní o certifikácii konať vždy nezávisle od činnosti vykonávaných klientmi i ekonomických, obchodných a politických tlakov všetkých zainteresovaných strán.

Audítori a ostatní odborní pracovníci určení na konkrétne posudzovanie sú vyberaní len z tých odborníkov, ktorí sa žiadnym spôsobom nepodieľali na zavádzaní alebo udržiavaní

posudzovaných manažérskych systémov a u ktorých možno vylúčiť, že sú akýmkoľvek spôsobom zainteresovaní na činnosti posudzovaného subjektu. Kompetentnosť auditorov spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** je zabezpečená sústavnou odbornou prípravou vo všetkých oblastiach, ktoré súvisia s predmetom ich pôsobnosti. Väčšina auditorov má mnoho skúseností s posudzovaním manažérskych systémov v rôznych priemyselných alebo služby poskytujúcich organizáciách po celom svete.

Záver z posudzovania získavajú audítori nestranným posúdením reálnych situácií a podmienok na základe faktov a informácií získaných počas posudzovania a vlastných odborných poznatkov. Rozhodovanie o certifikácii je v právomoci členov vedenia certifikačného orgánu, ktorí sa nepodieľali na posudzovaní príslušného manažérského systému. Činnosť všetkých pracovníkov spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** podieľajúcich sa na posudzovaní a certifikácii je kontrolovaná certifikačnou radou. Certifikačná rada je dozorný orgán spoločnosti zostavený z odborníkov zastupujúcich rôzne zainteresované strany. Jej úlohou je monitorovať, či sa pri posudzovaní a certifikácii koná a rozhoduje nestranne a objektívne, či sú dodržiavané akreditačné podmienky a spoločnosťou **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** stanovené postupy a pravidlá posudzovania a certifikácie.

Kvalita služieb poskytovaných spoločnosťou **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** je zabezpečovaná udržiavaním funkčného a efektívneho manažérského systému kvality, využívaním kompetentného, odborne spôsobilého a spoľahlivého personálu a otvoreným prístupom ku klientom.

Riešenie sťažností, odvolaní a sporov

Každý klient spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** má právo podať sťažnosť na postup spoločnosti a výkon jednotlivých činností pracovníkmi spoločnosti alebo podať odvolanie proti rozhodnutiu certifikačného orgánu. V prípade nespokojnosti so službami spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** je potrebné o tom informovať manažéra kvality certifikačného orgánu.

Spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** sa snaží flexibilne reagovať na každý podnet zo strany klientov a v prípade sťažností ich rieši v lehote do 30 dní od podania sťažnosti alebo odvolania. Snahou spoločnosti je, aby najneskôr do 30 dní bol každý klient oboznámený so spôsobom riešenia daného podnetu. Pritom pri riešení sťažností a odvolaní spoločnosť vždy dbá na to, aby klient a všetky zainteresované strany mali možnosť vyjadriť svoje stanoviská.

Sťažnosť alebo odvolanie musí byť podané písomne v lehote do 1 roka od ukončenia poskytovania danej služby alebo rozhodnutia spoločnosti. Premlčacia doba je v oboch prípadoch 1 rok.

Všetky spory, ktoré vzniknú pri riešení sťažností, odvolaní alebo na základe podnetov zainteresovaných strán, rieši priamo riaditeľ certifikačného orgánu. O výsledkoch riešenia sporu sú bezodkladne informované všetky dotknuté strany.

Pravidlá používania certifikačných značiek, spoločných značiek a odvolávanie sa na certifikáciu

Presné pravidlá používania certifikačnej značky, spoločnej značky a odvolávanie sa na certifikáciu sú uvedené vždy v zmluve o certifikácii, ktorú je povinný akceptovať, resp. uzavrieť každý klient so spoločnosťou **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** pred vydaním certifikátov. Každá certifikovaná organizácia môže používať iba tú certifikačnú značku, ktorej jej bola pridelená certifikačným orgánom, vzťahuje sa na jej certifikovaný manažérsky systém a iba za tej podmienky, že spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** nepozastavila ani nezrušila platnosť príslušného certifikátu. Rovnaká zásada platí aj pri odvolávaní sa na certifikáciu.

Certifikovaný klient smie:

- používať certifikačnú značku, spoločnú značku iba počas platnosti certifikátu;

- umiestňovať ich na hlavičkových papieroch, informačných, propagačných materiáloch;
- využívať značky pri propagácii svojho manažérskoho systému, napr. na služobných autách, v reklame na billboardoch, v médiách a pod.
- značky musí uvádzať vždy v kombinácii so svojim obchodným menom, logom alebo značkou.

Certifikovaný klient nesmie:

- používať certifikačnú značku, spoločnú značku po vypršaní alebo zastavení platnosti certifikátu;
- umiestňovať na produkte alebo obale
- používať certifikačnú značku, spoločnú značku na sprievodnej dokumentácii produktov služieb (napr. správy z analýz, záručné listy, prepravné listy a pod.).

Ak spoločnosť **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** zistí porušenie alebo má vážne podozrenie, že boli porušené pravidlá používania certifikačnej značky, postupuje nasledovným spôsobom:

- iniciuje realizáciu mimoriadneho auditu za účelom preskúmania podozrenia;
- požaduje odstránenie zistených nedostatkov a realizáciu primeraných opatrení zo strany certifikovaného subjektu;
- požaduje, aby certifikovaný subjekt vhodným spôsobom informoval, že neoprávnene používal certifikačnú značku;
- vedenie spoločnosti **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** môže rozhodnúť, že informuje na vlastnej webovej stránke o porušení týchto pravidiel konkrétnym subjektom.

Informáciu o certifikácii príslušného manažérskoho systému môže certifikovaný klient prezentovať okrem uvedenia certifikačnej značky/spoločnej značky tiež odvolaním sa na certifikáciu písomnou formou, pričom použitý text musí mať minimálne informačný obsah certifikačnej značky. Za také vyhlásenie sa napríklad považuje oznam tohto znenia: „Spoločnosť XY má certifikovaný manažérsky systém kvality podľa normy ISO 9001:2015 spoločnosťou **ASTRAIA® Certification, s.r.o.**“.

Odkazovať sa na certifikáciu môže klient v sprievodnej dokumentácii alebo na obaloch produktov, za podmienky, že je možné odňať obal z produktu bez toho, aby prišlo k znehodnoteniu produktov. Typový identifikačný štítok sa pokladá za časť výrobku. Certifikovaný subjekt pri odvolávaní sa na certifikáciu môže použiť iba také vyhlásenie, ktoré bude zahŕňať odkazy na meno certifikovaného klienta, typ certifikovaného manažérskoho systému, vrátane normy, podľa ktorej bol systém certifikovaný a uvedie, že spoločnosť bola certifikovaná **ASTRAIA Certification, s.r.o.** Odkazovať sa na certifikáciu možno len na obaloch alebo v sprievodnej dokumentácii produktov (výrobok, služba), ktoré boli vyrobené v rámci predmetného certifikovaného manažérskoho systému, teda spadajú pod rozsah certifikácie uvedenom na platnom certifikáte.

Pri porušení pravidiel odvolávania sa na certifikáciu postupuje certifikačný orgán obdobne ako pri nesprávnom použití certifikačných značiek.