|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| logo SNAS |  | **Kontrolné otázky na aplikáciu ISO/IEC 17021-1: 2015**  **Certifikácia systémov manažérstva** | |
|  |  | **Registračné číslo:** | **Číslo služby:** |
|  |  |  | **Dátum:** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **5** | Všeobecné požiadavky |  |  |  |
| **5.1** | Zákonné a zmluvné aspekty |  |  |  |
| **5.1.1** | **Zákonná zodpovednosť** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (5.1.1) | Nesie CO ako právnická osoba alebo určitá jej časť právnu zodpovednosť za všetky svoje certifikačné činnosti? |  |  |  |
| **5.1.2** | **Certifikačná dohoda** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (5.1.2) | Má CO právne záväznú dohodu o poskytovaní certifikačných činností s každým klientom? |  |  |  |
| 2  (5.1.2) | Zabezpečuje CO v prípade že má viacero pracovísk, alebo klient sa nachádza na viacerých miestach vznik právne záväznej dohody medzi CO udeľujúcim certifikáciu a klientom tak, aby zahŕňala všetky miesta z rozsahu certifikácie? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Dohoda môže byť dosiahnutá prostredníctvom niekoľkých dohôd, ktoré na seba odkazujú alebo sú inak prepojené. | | | | |
| **5.1.3** | **Zodpovednosť za certifikačné rozhodnutia** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (5.1.3) | Zodpovedá CO za svoje rozhodnutia a zachováva autoritu pri rozhodovaniach týkajúcich sa certifikácie zahrňujúcich udelenie, odmietnutie, udržiavanie, rozšírenie alebo zúženie rozsahu, obnovu, pozastavenie alebo znovuudelenie po pozastavení alebo zrušení certifikácie? |  |  |  |
| **5.2** | Manažérstvo nestrannosti | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (5.2.1) | Zodpovedá CO za nestrannosť svojej činnosti posudzovania zhody a nepripúšťa žiadne ohrozenie nestrannosti pod komerčným, finančným alebo iným tlakom? |  |  |  |
| 2  (5.2.2) | Zaväzuje sa vrcholový manažment CO k nestrannosti pri činnostiach súvisiacich s certifikáciou systému manažérstva? |  |  |  |
| 3  (5.2.2) | Má CO politiku o tom, že chápe dôležitosť nestrannosti pri vykonávaní činností súvisiacich s certifikáciou systému manažérstva, že riadi konflikt záujmov a zabezpečuje objektivitu svojich činností súvisiacich s certifikáciou systému manažérstva? |  |  |  |
| 4  (5.2.3) | Má CO postup na trvalé a priebežné identifikovanie, analyzovanie, hodnotenie, zaobchádzanie, monitorovanie a zdokumentovanie rizík týkajúcich sa konfliktu záujmov vyvolaného udeľovaním certifikácie vrátane akýchkoľvek konfliktov vyvolaných jeho vzťahmi? |  |  |  |
| 5  (5.2.3) | Zdokumentoval a preukázal CO v prípade ohrozenia nestrannosti ako takéto ohrozenie odstraňuje alebo minimalizuje, pričom zdokumentoval akékoľvek zostávajúce riziko? |  |  |  |
| 6  (5.2.3) | Zahŕňa preukázanie všetky identifikované potenciálne ohrozenia bez ohľadu na to, či vznikli v rámci CO alebo či vyplynuli z činností ďalších osôb, orgánov alebo organizácií? |  |  |  |
| 7  (5.2.3) | Je zabezpečené, že certifikácia sa neposkytuje, ak vzťah vyvoláva neprijateľné ohrozenie nestrannosti (ako je úplné vlastníctvo filiálky CO, od ktorého majitelia požadujú certifikáciu)? |  |  |  |
| 8  (5.2.3) | Preskúmal vrcholový manažment akékoľvek zostávajúce riziko, aby stanovil, či je v úrovni prijateľného rizika? |  |  |  |
| 9  (5.2.3) | Zahŕňa postup posúdenia rizík identifikáciu vhodných zainteresovaných strán a konzultáciu s nimi na posúdenie otázok týkajúcich sa nestrannosti zahrňujúcich otvorenosť a verejné vnímanie? |  |  |  |
| 10  (5.2.3) | Je konzultácia s vhodnými zainteresovanými stranami vyvážená bez prevahy jedného záujmu? |  |  |  |
| POZNÁMKA 1. – Zdroje ohrozenia nestrannosti v certifikačnom orgáne sa môžu zakladať na vlastníctve, vedení, manažmente, osobách, podielnictve na zdrojoch, financiách, zmluvách, školeniach, marketingu a platbe poplatku za predaj alebo na ďalších pohnútkach súvisiacim s odporúčanými alebo novými klientmi atď.  POZNÁMKA 2. – Zainteresované strany môžu zahŕňať pracovníkov a klientov certifikačného orgánu, zákazníkov organizácii, ktoré majú certifikované systémy manažérstva, predstaviteľov priemyselno-obchodných asociácií, predstaviteľov regulačných orgánov alebo iných služieb štátnej správy alebo predstaviteľov mimovládnych organizácii zahŕňajúcich spotrebiteľské organizácie.  POZNÁMKA 3. - Jedeným zo spôsobov na splnenie požiadaviek na konzultácie, ktoré sú uvedené v tomto článku, je využitie komisie týchto zainteresovaných strán. | | | | |
| 11  (5.2.4) | Je zabezpečené, že CO necertifikuje systémy manažérstva kvality iného certifikačného orgánu? |  |  |  |
| 12  (5.2.5) | Je zabezpečené, že CO alebo akákoľvek časť rovnakej právnickej osoby a ani nikto riadený certifikačným orgánom neponúka alebo neposkytuje konzultácie o systéme manažérstva? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Toto nevylučuje možnosť výmeny informácií (napr. vysvetlenie zistení, alebo objasnenie požiadaviek) medzi certifikačnom orgánom a jeho klientom. | | | | |
| 13  (5.2.6) | Je zabezpečené, že CO alebo akákoľvek časť rovnakej právnickej osoby a ani nikto riadený certifikačným orgánom neponúka alebo neposkytuje interné audity svojim certifikovaným klientom? |  |  |  |
| 14  (5.2.6) | Je zabezpečené, že CO necertifikuje systém manažérstva, na ktorý poskytoval interné audity, minimálne dva roky po skončení týchto interných auditov? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Pozri poznámku 1 k čl. 5.2.3. | | | | |
| 15  (5.2.7) | Je zabezpečené, že klientovi nebola poskytnutá konzultácia systému manažérstva od osoby, ktorá má vzťah s CO? |  |  |  |
| 16  (5.2.7) | Je zabezpečené, že CO necertifikuje systém manažérstva, na ktorý poskytoval konzultácie, minimálne dva roky po skončení konzultácie? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Pozri poznámku 1 k čl. 5.2.3. | | | | |
| 17  (5.2.8) | Je zabezpečené, že CO nevyužíva na audity systému manažérstva (angl. *outsource*) konzultačnú organizáciu, lebo to obsahuje neprijateľné ohrozenie nestrannosti CO? |  |  |  |
| 18  (5.2.9) | Je zabezpečené, že sa činnosti CO nepropagujú alebo neponúkajú v súvislosti s činnosťami organizácie, ktorá poskytuje konzultácie o systémoch manažérstva? |  |  |  |
| 19  (5.2.9) | Koná CO, aby napravil nevhodné odkazy alebo vyhlásenia akejkoľvek konzultačnej organizácie, ktorá vyhlasuje alebo naznačuje, že certifikácia by bola jednoduchšia, ľahšia, rýchlejšia alebo lacnejšia, ak by sa využil konkrétny CO? |  |  |  |
| 20  (5.2.9) | Je zabezpečené, že CO nevyhlasuje alebo nenaznačuje, že certifikácia by bola jednoduchšia, ľahšia, rýchlejšia alebo lacnejšia, ak by sa využila konkrétna konzultačná organizácia? |  |  |  |
| 21  (5.2.10) | Je zabezpečené, že neexistuje konflikt záujmov, tým,žeCO nevyužíva pri auditoch alebo iných certifikačných činnostiach u klienta pracovníkov ktorí poskytujú konzultácie o systéme manažérstva, vrátane tých, ktorí sú v riadiacich funkciách, (u ktorého sa zúčastnili na konzultáciách o systéme manažérstva, a to minimálne dva nasledujúce roky po ukončení konzultácií)? |  |  |  |
| 22  (5.2.11) | Prijíma CO opatrenia a reaguje na akékoľvek ohrozenie svojej nestrannosti, ktoré vyplýva z činnosti iných osôb, orgánov alebo organizácií? |  |  |  |
| 23  (5.2.12) | Je zabezpečené, že sa všetci pracovníci CO, interní alebo externí, prípadne aj členovia komisií, ktorí by mohli ovplyvniť certifikačné činnosti, správajú nestranne a nepripúšťajú, aby komerčné, finančné, alebo iné tlaky túto nestrannosť ohrozili? |  |  |  |
| 24  (5.2.13) | Požadujú CO od pracovníkov, interných aj externých, aby odhalili akúkoľvek im známu situáciu, ktorá pre nich, alebo pre CO môže predstavovať konflikt záujmov? |  |  |  |
| 25  (5.2.13) | Používajú CO túto informáciu ako vstup pri zisťovaní ohrozenia nestrannosti vyvolaného činnosťami takých osôb alebo organizácií, ktoré ich zamestnávajú?  Je zabezpečené, že nevyužívajú takéto osoby interne ani externe, ak nemôžu preukázať, že konflikt záujmov nejestvuje? |  |  |  |
| **5.3** | Zákonná zodpovednosť a financovanie | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (5.3.1) | Je CO schopný preukázať, že vyhodnotil riziká vznikajúce z jeho certifikačných činností a že má primerané prostriedky (napr. poistenie alebo rezervy), aby zákonne pokryl zodpovednosť vznikajúcu z jeho konania v každej oblasti činností a v každej zemepisnej oblasti, v ktorej pôsobí? |  |  |  |
| 2  (5.3.2) | Vyhodnocuje CO svoje financie a zdroje príjmov a preukazuje, že ani na začiatku, ani pri ďalšej činnosti žiadne komerčné, finančné alebo iné tlaky neohrozili jeho nestrannosť? |  |  |  |
| **6** | Štrukturálne požiadavky |  |  |  |
| **6.1** | **Organizačná štruktúra a vrcholový manažment** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (6.1.1) | Zdokumentoval CO svoju organizačnú štruktúru a preukázal povinnosti, zodpovednosť a právomoci manažmentu a ďalších pracovníkov certifikácie a všetkých komisií? |  |  |  |
| 2  (6.1.1) | Zahŕňa organizačná štruktúra líniu právomoci a vzťah k ostatným častiam v rámci tej istej právnickej osoby ak je CO definovanou časťou právnickej osoby? |  |  |  |
| 3  (6.1.2) | Sú certifikačné činnosti štruktúrované a riadené tak, aby bola zaistená nestrannosť? |  |  |  |
| 4  (6.1.3) | Definoval CO vrcholový manažment (radu, skupinu osôb, alebo osobu), ktorý má celkovú právomoc a zodpovednosť za nasledovné úlohy: |  |  |  |
| a) | - vývoj politík a stanovenie procesov a postupov týkajúcich sa jeho činností? |  |  |  |
| b) | - dozor nad zavádzaním politík, procesov a postupov? |  |  |  |
| c) | - zaistenie nestrannosti? |  |  |  |
| d) | - dozor nad financiami organizácie? |  |  |  |
| e) | - vývoj služieb a schém certifikácie systémov manažérstva? |  |  |  |
| f) | - vykonávanie auditov a certifikácií a schopnosť reagovať na sťažnosti? |  |  |  |
| g) | - rozhodnutia o certifikácii? |  |  |  |
| h) | - delegovanie právomoci výborom alebo jednotlivcom (podľa potreby) na vykonávanie definovaných činností v zastúpení organizácie? |  |  |  |
| i) | - zmluvné usporiadanie? |  |  |  |
| j) | - zabezpečovanie primeraných zdrojov na certifikačné činnosti? |  |  |  |
| 5  (6.1.4) | Má CO oficiálne pravidlá na menovanie, pôsobnosť a činnosť akýchkoľvek komisií, ktoré sú zapojené do certifikačných činností? |  |  |  |
| **6.2** | **Riadenie činností** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (6.2.1) | Má CO procesy na efektívne riadenie certifikačných činností poskytovaných pobočkami, spolupracujúcimi spoločnosťami, sprostredkovateľmi, koncesionármi a pod., bez ohľadu na ich právne postavenie, vzťahy alebo geografickú príslušnosť? |  |  |  |
| 2  (6.2.1) | Zvážil CO riziko, ktoré tieto aktivity predstavujú pre kompetentnosť, dôslednosť a nestrannosť certifikačného orgánu? |  |  |  |
| 3  (6.2.2) | Zvážil CO vhodnú úroveň a metódu riadenia vykonávaných činností zahrňujúcich svoje procesy, riadené technické oblasti certifikačného orgánu, kompetencie pracovníkov, línie riadenia manažmentom, podávanie správ a vzdialený prístup na riadene relevantných záznamov? |  |  |  |
| **7** | Požiadavky na ľudské zdroje |  |  |  |
| **7.1** | **Kompetentnosť pracovníkov** |  |  |  |
| **7.1.1** | **Všeobecné úvahy** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (7.1.1) | Má CO postupy, ktoré zabezpečujú, že pracovníci majú príslušné vedomosti a zručnosti (skúsenosti) zodpovedajúce typom systémov manažérstva a zemepisným oblastiam, v ktorých pôsobia? |  |  |  |
| **7.1.2** | **Stanovenie kritérií kompetentnosti** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (7.1.2) | Má CO postup na stanovenie kritérií kompetentnosti pracovníkov zainteresovaných na riadení a vykonávaní auditov a iných certifikačných činnostiach? |  |  |  |
| 2  (7.1.2) | Sú kritériá kompetentnosti stanovené so zreteľom na požiadavky každého typu normy systému manažérstva alebo špecifikácie, pre každú technickú oblasť a pre každú funkciu v certifikačnom procese? |  |  |  |
| 3  (7.1.2) | Sú výstupom z procesu zdokumentované kritériá požadovaných vedomostí a schopností, ktoré sú nevyhnutné pre efektívne vykonanie auditu a certifikačných prác, ktoré musia byť splnené na dosiahnutie zamýšľaných výsledkov? |  |  |  |
| 4  (7.1.2) | Definoval CO vedomosti a zručnosti pre konkrétne funkcie špecifikované v prílohe A? |  |  |  |
| 5  (7.1.2) | Sú aplikované dodatočné špecifické kritériá kompetentnosti pre konkrétnu normu alebo certifikačnú schému (napr. ISO/IEC TS 17021-2, ISO/IEC TS 17021-3 alebo ISO/TS 22003) tam, kde sa zaviedli? |  |  |  |
| POZNÁMKA. – Termín „technická oblasť“ je aplikovaný rôzne v závislosti od toho, o ktorú normu systému manažérstva ide. V každom systéme manažérstva sa tento termín spája s produktmi, procesmi a službami v rámci predmetu príslušnej normy systému manažérstva. Technické oblasti môžu byť definované špecifickou certifikačnou schémou (napr. ISO/TS 22003) alebo môžu byť stanovené certifikačným orgánom. Na pokrytie týchto potrieb sa používajú rôzne termíny, ako „rozsahy“, „kategórie“, „sektory“ a pod., ktoré sa tradične používajú v rozličných o systémov manažérstva. | | | | |
| **7.1.3** | **Procesy hodnotenia** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (7.1.3) | Má CO zdokumentované procesy pre počiatočné hodnotenie kompetentnosti a priebežné monitorovanie spôsobilosti a výkonu všetkých pracovníkov zainteresovaných na riadení a vykonávaní auditov a iných certifikačných činností, pričom aplikuje stanovené kritériá kompetentnosti? |  |  |  |
| 2  (7.1.3) | Preukázal CO že jeho metódy hodnotenia sú efektívne? |  |  |  |
| 3  (7.1.3) | Je výstupom z týchto procesov identifikácia pracovníkov, ktorí preukázali úroveň kompetentnosti, ktorá je požadovaná na rôzne funkcie auditu a procesu certifikácie? |  |  |  |
| 4  (7.1.3) | Je spôsobilosť preukázaná pred prevzatím individuálnej zodpovednosti za vykonávanie svojich aktivít v rámci certifikačného orgánu? |  |  |  |
| POZNÁMKA 1. – Niekoľko evaluačných metód, ktoré môžu byť použité na hodnotenie kompetentnosti je opísaných v prílohe B.  POZNÁMKA 2. – Príloha C ukazuje príklad vývojového diagramu na stanovenie a udržiavanie spôsobilosti. | | | | |
| **7.1.4** | **Ostatné zváženia** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (7.1.4) | Má CO prístup k potrebnej technickej expertíze, aby sa poradil v záležitostiach priamo sa týkajúcich certifikačných činností v technických oblastiach, druhov systému manažérstva a zemepisných oblastí, v ktorých CO pôsobí? |  |  |  |
| **7.2** | **Pracovníci zapojení do certifikačných činností** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (7.2.1) | Má CO dostatok kompetentných pracovníkov na riadenia a podporu druhu a rozsahu programov auditu a ďalších vykonávaných certifikačných prác? |  |  |  |
| 2  (7.2.2) | Zamestnáva CO alebo má možnosť využívať dostatočný počet audítorov vrátane vedúcich audítorského tímu a technických expertov, aby pokryl všetky svoje aktivity a zvládol objem vykonávanej audítorskej práce? |  |  |  |
| 3  (7.2.3) | Objasňuje CO každej zainteresovanej osobe jej povinnosti, zodpovednosť a právomoci? |  |  |  |
| 4  (7.2.4) | Má CO postupy výberu, prípravy, písomného poverenia audítorov a výberu a zapracovania technických expertov využívaných pri certifikačnej činnosti? |  |  |  |
| 5  (7.2.4) | Zahŕňa vstupné hodnotenie kompetentnosti audítora schopnosť používať požadované znalosti a skúsenosti počas auditov, čo posúdi kompetentný hodnotiteľ pozorujúci audítora vykonávajúceho audit? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Počas výberu a  prípravného procesu opísaného vyššie sa môže zvážiť požadované osobné správanie. Sú to vlastnosti, ktoré ovplyvňujú schopnosť jedinca vykonávať určité funkcie. Preto vedomosti o správaní sa jedincov umožňujú certifikačnému orgánu využívať ich silné stránky a minimalizovať vplyv ich nedostatkov. Požadované osobné správanie, ktoré je dôležité pre pracovníkov zainteresovaných do certifikačných činností, je popísané v prílohe D. | | | | |
| 6  (7.2.5) | Má CO postup na uskutočnenie a demonštráciu efektívneho auditovania vrátane využívania audítorov a vedúcich audítorských tímov, ktorí majú všeobecnú audítorskú zručnosť a všeobecné vedomosti, ako aj zručnosti a vedomosti týkajúce sa auditovania konkrétnych odborných oblastí? |  |  |  |
| 7  (7.2.6) | Zabezpečil CO, aby audítori (a kde treba, aj technickí experti) boli dobre informovaní o jeho audítorských postupoch, certifikačných požiadavkách a ďalších súvisiacich požiadavkách? |  |  |  |
| 8  (7.2.6) | Umožnil CO audítorom a technickým expertom prístup k aktuálnemu súboru zdokumentovaných postupov poskytujúcim inštrukcie na audit a všetky príslušné informácie o certifikačných činnostiach? |  |  |  |
| 9  (7.2.7) | Určil CO potreby prípravy a ponúkol alebo poskytol prístup k nim aby zabezpečil, že jeho audítori, experti a ďalší pracovníci zapojení do certifikačných činností sú kompetentný na funkcie, ktoré vykonávajú? |  |  |  |
| 10  (7.2.8) | Rozumejú skupina alebo jednotlivec, ktorí prijímajú rozhodnutie o udelení, odmietnutí, udržiavaní, obnove, pozastavení, znovuudelení alebo zrušení certifikácie alebo rozšírení alebo zúžení rozsahu certifikácie používaným normám a požiadavkám na certifikáciu a preukazujú kompetentnosť vyhodnotiť výstupy z procesov auditu zahrňujúce súvisiace odporúčania audítorského tímu? |  |  |  |
| 11  (7.2.9) | Zabezpečil CO uspokojivú výkonnosť všetkých pracovníkov zapojených do auditov a ostatných certifikačných činností? |  |  |  |
| 12  (7.2.9) | Existujú zdokumentované procesy na monitorovanie spôsobilosti a výkonnosti všetkých zainteresovaných pracovníkov, vychádzajúce z frekvencie ich využívania a úrovne rizika súvisiaceho s ich činnosťami? |  |  |  |
| 13  (7.2.9) | Skúma a zaznamenáva CO kompetentnosť svojich pracovníkov z pohľadu ich výkonnosti, aby mohol určiť potrebu prípravy? |  |  |  |
| 14  (7.2.10) | Monitoruje CO každého audítora so zreteľom na každý typ systému manažérstva, v ktorom sa audítor považuje za kompetentného? |  |  |  |
| 15  (7.2.10) | Zahŕňajú zdokumentované monitorovacie procesy pre audítorov kombináciu hodnotenia na mieste, preskúmania správ z auditu a spätnej informácie od klientov alebo z trhu? |  |  |  |
| 16  (7.2.10) | Navrhuje sa monitorovanie takým spôsobom, aby minimalizovalo narušenie normálneho procesu certifikácie najmä z pohľadu klienta? |  |  |  |
| 17  (7.2.11) | Hodnotí CO pravidelne na mieste výkonnosť každého audítora? |  |  |  |
| 18  (7.2.11) | Vychádza frekvencia hodnotení na mieste z potreby určenej zo všetkých dostupných monitorovaných informácií? |  |  |  |
| **7.3** | **Využívanie jednotlivých externých audítorov a externých technických expertov** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (7.3) | Vyžaduje CO, aby externí audítori a externí technickí experti mali písomnú zmluvu, na základe ktorej sa zaväzujú, že sa podrobujú príslušnej politike a zavedeným procesom definovaným CO? |  |  |  |
| 2  (7.3) | Týka sa dohoda aspektov súvisiacich s dôvernosťou a nestrannosťou a vyžaduje, aby externí audítori a externí technickí experti oznámili CO akékoľvek jestvujúce alebo predchádzajúce vzťahy s akoukoľvek organizáciou, ktorá im môže byť pridelená na audit? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Využitie individuálneho audítora alebo pracovníka inej organizácie samostatnou zmluvou, podľa ktorej plní úlohu externého audítora alebo technického experta nepredstavuje outsourcing. | | | | |
| **7.4** | **Osobné záznamy** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (7.4) | Vedie CO aktuálne osobné záznamy vrátane príslušných kvalifikácií, prípravy, skúsenosti, príslušnosti, profesionálneho postavenia a kompetentnosti? |  |  |  |
| 2  (7.4) | Týka sa to okrem pracovníkov vykonávajúcich certifikačné činnosti aj manažmentu a administratívnych pracovníkov? |  |  |  |
| **7.5** | **Externé zaobstarávanie** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (7.5.1) | Má CO postup, v ktorom opisuje podmienky, za ktorých sa môže uskutočňovať externé zaobstarávanie (angl. outsourcing, čo je subdodávka od inej organizácie, ktorá poskytuje časť certifikačných činností v zastúpení CO)? |  |  |  |
| 2  (7.5.1) | Má CO právne záväznú dohodu, zahŕňajúcu opatrenia – vrátane dôvernosti a konfliktu záujmov – s každou organizáciou, poskytujúcou služby formou subdodávky? |  |  |  |
| 3  (7.5.2) | Je zabezpečené, že rozhodnutia týkajúce sa udelenia, odmietnutia, udržiavania certifikácie, rozšírenia alebo zúženia rozsahu, obnovy, pozastavenia, znovuudelenia alebo zrušenia certifikácie sa nikdy nezaobstarávajú externe? |  |  |  |
| 4  (7.5.3) | Zabezpečil CO, že: |  |  |  |
| a) | - nesie zodpovednosť za všetky činnosti externe zaobstarávané inou organizáciou? |  |  |  |
| b) | **-** organizácia, poskytujúca externe zaobstarávané služby a jednotlivci, ktorých využíva, spĺňajú požiadavky CO a aj príslušné ustanovenia tejto časti ISO/IEC 17021, zahrňujúce kompetentnosť, nestrannosť a dôvernosť? |  |  |  |
| c) | - organizácia, poskytujúca externe zaobstarávané služby a jednotlivci, ktorých využíva, nie sú – priamo alebo nepriamo cez ďalšieho zamestnávateľa – zaangažovaní v organizácii, ktorá sa má auditovať, čím by mohla byť narušená nestrannosť? |  |  |  |
| 5  (7.5.4) | Má CO proces na schválenie a monitorovanie všetkých osôb poskytujúcich externe zaobstarávané služby? |  |  |  |
| 6  (7.5.4) | Zabezpečil CO, že sa vedú záznamy o kompetentnosti všetkého personálu zahrnutého v certifikačných činnostiach? |  |  |  |
| POZNÁMKA 1. – V 7.5.1 až 7.5.4 ak si certifikačný orgán najíma individuálneho audítora alebo pracovníka inej organizácie na poskytnutie ďalších aktivít alebo expertíz, títo jednotlivci nepredstavujú externé zaobstarávanie a sú riadení samostatnou zmluvou v systéme manažérstva certifikačného orgánu (pozri 7.3).  POZNÁMKA 2. – V 7.5.1 až 7.5.4 sa termíny externe zaobstarávanie a subdodávkapokladajú za synonymá. | | | | |
| **8** | Informačné požiadavky |  |  |  |
| **8.1** | **Informovanie verejnosti** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (8.1.1) | Vedie CO (prostredníctvom publikácií, elektronických médií alebo iným spôsobom) a bez požiadania zverejňuje vo všetkých zemepisných oblastiach, kde vykonáva činnosť informácie o: |  |  |  |
|  | * procese auditu? |  |  |  |
|  | * procese na udelení, odmietnutí, udržiavaní, obnovení, pozastavení, znovuudelení alebo zrušení certifikácie alebo rozšírení alebo zúžení rozsahu certifikácie? |  |  |  |
|  | * typoch systémov manažérstva a certifikačných schémach, v ktorých vykonáva činnosť? |  |  |  |
|  | * použitom názve CO a svojej značke a logu? |  |  |  |
|  | * postupe vybavovania žiadostí o informácie, sťažností a odvolaní? |  |  |  |
|  | * politike nestrannosti? |  |  |  |
| 2  (8.1.2) | Poskytuje CO na požiadanie informácie o: |  |  |  |
|  | * zemepisných oblastiach, kde vykonáva činnosť? |  |  |  |
|  | * stave udelenej certifikácie? |  |  |  |
|  | * názve, súvisiacej norme, rozsahu a sídle (mesta a krajina) konkrétneho certifikovaného klienta? |  |  |  |
| POZNÁMKA 1. – Vo výnimočných prípadoch môže byť prístup k niektorým informáciám obmedzený na základe požiadavky klienta (napr. z bezpečnostných dôvodov).  POZNÁMKA 2. – Certifikačný orgán môže informácie uvedené v 8.1.2 zverejniť akýmkoľvek spôsobom bez potreby požiadania, napr. na internetovej stránke. | | | | |
| 3  (8.1.3) | Sú informácie, ktoré poskytuje CO akémukoľvek klientovi alebo trhu vrátane inzerovania presné a nezavádzajúce? |  |  |  |
| **8.2** | **Certifikačné dokumenty** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (8.2.1) | Poskytuje CO certifikovanému klientovi certifikačné dokumenty takým spôsobom, ktorý si vyberie? |  |  |  |
| 2  (8.2.2) | Obsahuje (obsahujú) certifikačný dokument (certifikačné dokumenty): |  |  |  |
| a) | - názov a sídlo každého certifikovaného klienta, ktorého systém manažérstva sa certifikoval (alebo sídlo ústredia a pracovísk v rámci rozsahu certifikácie klienta s viacerými miestami)? |  |  |  |
| b) | - dátumy účinnosti udelenia, rozšírenia alebo zúženia rozsahu certifikácie alebo obnovenia certifikácie, ktoré nemôžu byť skôr, ako príslušné rozhodnutie o certifikácií? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Certifikačný orgán môže ponechať pôvodný dátum platnosti na certifikáte, ak certifikát neplatí počas určitého času a:   * ak je aktuálny začiatok a koniec certifikačného cyklu jasne uvedený; * ak koniec posledného certifikačného cyklu je uvedený spolu s dátumom recertifikačného auditu. | | | | |
| c) | - dátum skončenia platnosti alebo dátum recertifikácie zodpovedajúci recertifikačnému cyklu? |  |  |  |
| d) | - jednoznačný identifikačný kód? |  |  |  |
| e) | - normu systému manažérstva a/alebo iný normatívny dokument vrátane uvedenia stavu vydania (napr. dátum alebo číslo revízie) použitý pri audite certifikovaného klienta? |  |  |  |
| f) | - rozsah certifikácie s ohľadom na typ činností, produktov alebo služieb, podľa toho čo je použiteľné, pre každé miesto, bez zavádzania alebo nejednoznačnosti? |  |  |  |
| g) | - názov, adresu a certifikačnú značku CO; môžu sa použiť aj iné značky (napr. akreditačný symbol, logo klienta) za predpokladu, že nie sú zavádzajúce alebo nejednoznačné? |  |  |  |
| h) | - akékoľvek ďalšie informácie vyžadované normou a/alebo normatívnym dokumentom použitým pri certifikácii? |  |  |  |
| i) | - v prípade vydávania revidovaných certifikačných dokumentov spôsob odlíšenia revidovaných dokumentov od akýchkoľvek predchádzajúcich zastaraných dokumentov? |  |  |  |
| **8.3** | **Odkaz na certifikáciu a používanie značiek** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (8.3.1) | Má CO pravidlá, ktorými riadi akúkoľvek značku systému manažérstva, ktorú dovoľuje certifikovaným klientom používať? |  |  |  |
| 2  (8.3.1) | Zabezpečujú tieto pravidlá, okrem iných skutočností, spätnú sledovateľnosť k CO? |  |  |  |
| 3  (8.3.1) | Je zabezpečené, že značka sprevádzajúca text nevyvoláva nijakú pochybnosť o tom, čo sa certifikovalo, a ktorý CO udelil certifikáciu? |  |  |  |
| 4  (8.3.1) | Je zabezpečené, že sa táto značka nepoužíva na produkte alebo na obale produktu alebo akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý možno interpretovať ako označenie zhody produktu? |  |  |  |
| POZNÁMKA. – Norma ISO/IEC 17030 uvádza požiadavky na používanie značiek tretej strany. | | | | |
| 5  (8.3.2) | Je zabezpečené, že CO nedovoľuje, aby sa jeho značky používali na správach o laboratórnych skúškach, o kalibrácii alebo inšpekcii alebo certifikátoch? |  |  |  |
| 6  (8.3.3) | Má CO pravidlá, ktorými riadi použité vyhlásenia na obale produktu alebo v sprievodnej dokumentácií o tom, že certifikovaný klient má certifikovaný systém manažérstva? |  |  |  |
| 7  (8.3.3) | Je zabezpečené, že vyhlásenie obsahuje: |  |  |  |
|  | * identifikáciu (napr. obchodnú značku alebo názov) certifikovaného klienta? |  |  |  |
|  | * typ systému manažérstva (napr. kvalitu, environment) a príslušnú normu? |  |  |  |
|  | * certifikačný organ, ktorý vydal certifikát? |  |  |  |
| 8  (8.3.4) | Vyžaduje CO prostredníctvom právne záväzných dohôd, aby certifikovaný klient: |  |  |  |
| a) | - pri odkazoch na svoj certifikačný stav v komunikačných prostriedkoch, ako je internet, príručky alebo inzeráty a ďalšie dokumenty, konal v súlade s požiadavkami CO? |  |  |  |
| b) | - nerobil alebo nedovolil robiť zavádzajúce vyhlásenia týkajúce sa svojej certifikácie? |  |  |  |
| c) | - nepoužíval alebo nedovolil používať certifikačný dokument alebo jeho časť zavádzajúcim spôsobom? |  |  |  |
| d) | - po zrušení svojej certifikácie prerušil používanie všetkých reklamných prostriedkov, ktoré obsahujú odkaz na certifikáciu, ako to prikazuje CO (pozri čl. 9.6.5)? |  |  |  |
| e) | - upravil všetky reklamné postupy, ak sa zúži rozsah certifikácie? |  |  |  |
| f) | - nedovolil odkaz na certifikáciu svojho systému manažérstva, takým spôsobom, že CO by sa mohol pokladať za orgán certifikujúci výrobok (vrátane služby) alebo proces? |  |  |  |
| g) | - nenaznačoval, že certifikácia sa týka činností a miest mimo rámca rozsahu certifikácie? |  |  |  |
| h) | - nevyužíval svoju certifikáciu spôsobom, ktorý by CO a/alebo certifikačnému systému spôsobil stratu dobrého mena alebo stratu dôvery verejnosti? |  |  |  |
| 9  (8.3.5) | Vykonáva CO riadnu kontrolu vlastníctva a prijíma opatrenia, ak zistí nesprávne odkazy na stav certifikácie alebo nesprávne používanie certifikačných dokumentov, značiek alebo správ z auditu? |  |  |  |
| POZNÁMKA. – Takéto kroky by mohli obsahovať požiadavky na nápravu a nápravnú činnosť, pozastavenie, zrušenie certifikácie, publikáciu priestupku, a ak treba, právne kroky. | | | | |
| **8.4** | **Dôvernosť** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (8.4.1) | Je CO zodpovedný prostredníctvom právne záväzných dohôd, za riadenie všetkých informácií získaných alebo vytvorených počas výkonu certifikačných činností na všetkých úrovniach svojej štruktúry vrátane výborov a externých organizácií alebo jednotlivcov konajúcich v jeho zastúpení? |  |  |  |
| 2  (8.4.2) | Oboznamuje CO vopred klienta s informáciami, ktoré zamýšľa zverejniť? |  |  |  |
| 3  (8.4.2) | Pokladajú sa všetky ostatné informácie, okrem informácií, zverejnených klientom, za dôverné? |  |  |  |
| 4  (8.4.3) | Je zabezpečené, že okrem požiadaviek tejto časti ISO/IEC 17021 sa informácie o konkrétnom certifikovanom klientovi alebo jednotlivcovi neposkytujú bez písomného súhlasu klienta alebo zainteresovaného jednotlivca tretej strane? |  |  |  |
| 5  (8.4.4) | Je klient alebo zainteresovaný jednotlivec vopred upozornený na poskytovanú informáciu, ak to nie je zakázané zákonom a ak zverejnenie dôverných informácií vyžaduje od CO zákon alebo autorizované zmluvné dojednania? |  |  |  |
| 6  (8.4.5) | Pokladajú sa informácie o klientovi zo zdrojov iných, ako je sám klient (napr. sťažovateľ, zákonodarcovia) v súlade s politikou CO za dôverné? |  |  |  |
| 7  (8.4.6) | Pokladajú pracovníci vrátane členov výboru, dodávateľov, pracovníkov externých organizácií alebo jednotlivcov pôsobiacich v zastúpení CO všetky informácie získané alebo vytvorené počas výkonu činností CO za dôverné, okrem prípadov, keď sú vyžadované zákonom? |  |  |  |
| 8  (8.4.7) | Má CO proces a kde je to použiteľné, zariadenie a vybavenie, ktoré zaisťuje bezpečné zaobchádzanie s dôvernými informáciami? |  |  |  |
| **8.5** | **Výmena informácií medzi certifikačným orgánom a jeho klientmi** |  |  |  |
| **8.5.1** | **Informácie o certifikačnej činnosti a požiadavkách** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (8.5.1) | Poskytuje a aktualizuje CO klientom nasledovné informácie: |  |  |  |
| a) | **-** podrobný opis prvotnej a následnej certifikačnej činnosti vrátane využívania, prvotných auditov, dozorných auditov a procesu udelenia, odmietnutia, udržiavania certifikácie, rozšírenia alebo zúženia rozsahu certifikácie, obnovenia, pozastavenia, znovuudelenia alebo zrušenia certifikácie? |  |  |  |
| b) | **-** normatívne požiadavky na certifikáciu? |  |  |  |
| c) | - informácie o poplatkoch za žiadosť, prvotnú a následnú certifikáciu? |  |  |  |
| d) | - požiadavky CO na klientov týkajúce sa: |  |  |  |
|  | 1. zhody s požiadavkami na certifikáciu? |  |  |  |
|  | 2. vykonania nevyhnutných opatrení na uskutočnenie auditov vrátane opatrení na preskúmanie dokumentácie a prístupu k všetkým procesom a oblastiam, záznamom a pracovníkom s cieľom prvotnej certifikácie, dozoru, recertifikácie a vybavovania sťažností? |  |  |  |
|  | 3. vykonania opatrení, ak treba, na prispôsobenie sa prítomnosti pozorovateľov (napr. posudzovateľov akreditačného orgánu alebo audítorov v príprave)? |  |  |  |
| e) | - dokumenty opisujúce práva a povinnosti certifikovaných klientov, vrátane požiadaviek, pokiaľ sa odkazuje na jeho certifikáciu pri akejkoľvek komunikácii vo väzbe na požiadavky v čl. 8.3? |  |  |  |
| f) | - informácie o postupoch na vybavovanie sťažností a odvolaní? |  |  |  |
| **8.5.2** | **Oznámenie certifikačného orgánu o zmenách** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (8.5.2) | Podáva CO svojim certifikovaným klientom povinné oznámenie o akýchkoľvek zmenách svojich požiadaviek na certifikáciu? |  |  |  |
| 2  (8.5.2) | Overuje si CO, či každý certifikovaný klient spĺňa nové požiadavky? |  |  |  |
| **8.5.3** | **Oznámenie klienta o zmenách** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (8.5.3) | Má CO právne záväzné opatrenia na zabezpečenie, že ho certifikovaný klient bez meškania bude informovať o skutočnostiach, ktoré môžu ovplyvniť ďalšiu spôsobilosť jeho systému manažérstva plniť požiadavky normy použitej na certifikáciu, a to napr. o zmenách týkajúcich sa: |  |  |  |
| a) | - legislatívneho, obchodného, organizačného štatútu alebo vlastníctva? |  |  |  |
| b) | - organizácie a manažmentu (napr. kľúčových riadiacich, odborných pracovníkov alebo pracovníkov prijímajúcich rozhodnutia)? |  |  |  |
| c) | - kontaktnej adresy a pracovísk? |  |  |  |
| d) | - predmetu činností zahrnutých do certifikovaného systému manažérstva? |  |  |  |
| e) | -zásadných zmien systému manažérstva a procesov? |  |  |  |
| 2  (8.5.3) | Je zabezpečené, aby CO prijali vhodné opatrenia? |  |  |  |
| **9** | Požiadavky na procesy |  |  |  |
| **9.1** | Predcertifikačné činnosti |  |  |  |
| **9.1.1** | **Žiadosť** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.1.1) | Požaduje CO, aby oprávnený predstaviteľ organizácie žiadateľa poskytol potrebné informácie umožňujúce určiť: |  |  |  |
| a) | - požadovaný rozsah akreditácie? |  |  |  |
| b) | - súvisiace detaily organizácie žiadateľa, ak je to požadované zvláštnou certifikačnou schémou, vrátane jej názvu a adresy (adries) jej sídla (sídel), jej procesy a činnosti, ľudské a technické zdroje, funkcie, vzťahy a akékoľvek súvisiace právne záväzky? |  |  |  |
| c) | - identifikáciu externe zabezpečovaných procesov využívaných organizáciou, ktoré ovplyvnia zhodu s požiadavkami? |  |  |  |
| d) | - normy alebo iné požiadavky, na základe ktorých organizácia žiadateľa chce získať certifikáciu? |  |  |  |
| e) | - či boli poskytnuté konzultácie k systému manažérstva, ktorý sa má certifikovať, ak áno, kým? |  |  |  |
| **9.1.2** | **Preskúmanie žiadosti** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.1.2.1) | Vykonáva CO preskúmanie žiadosti a dodatočných informácií o certifikácii, aby sa ubezpečil, že: |  |  |  |
| a) | - informácie o organizácii žiadateľa a o jeho systéme manažérstva sú dostatočné na vypracovanie programu auditu (pozri 9.1.3)? |  |  |  |
| b) | - sú vyriešené akékoľvek známe odlišnosti v chápaní medzi CO a organizáciou žiadateľa? |  |  |  |
| c) | - CO je kompetentný a schopný vykonať certifikačnú činnosť? |  |  |  |
| d) | - sa bral do úvahy rozsah očakávanej certifikácie, miesto (miesta) pôsobenia organizácie žiadateľa, čas potrebný na skompletizovanie auditov a akékoľvek ďalšie skutočnosti ovplyvňujúce certifikačnú činnosť (jazyk, podmienky bezpečnosti, ohrozenie nestrannosti, atď.)? |  |  |  |
| 2  (9.1.2.2) | Prijíma alebo zamieta CO žiadosť o certifikáciu v nadväznosti na preskúmanie žiadosti? |  |  |  |
| 3  (9.1.2.2) | Sú dôvody odmietnutia žiadosti zdokumentované a klientovi objasnené, ak CO zamietne žiadosť o certifikáciu na základe preskúmania žiadosti? |  |  |  |
| 4  (9.1.2.3) | Určuje CO kompetentnosti, ktoré potrebuje jeho audítorský tím a pre prijímanie rozhodnutí o certifikácii, na základe tohto preskúmania? |  |  |  |
| **9.1.3** | **Program auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.1.3.1) | Je program auditu pre celý cyklus certifikácie vypracovaný na jasnú identifikáciu činnosti/činností auditu požadovanej/požadovaných na preukázanie toho, že systém manažérstva klienta spĺňa požiadavky na certifikáciu podľa vybranej/vybraných normy/noriem alebo iného/iných normatívneho/normatívnych dokumentov? |  |  |  |
| 2  (9.1.3.1) | Zahŕňa program auditu na certifikačný cyklus úplne požiadavky systému manažérstva? |  |  |  |
| 3  (9.1.3.2) | Obsahuje program auditu dvojetapový prvotný audit, dozorné audity v prvom a druhom roku nasledujúce po rozhodnutí o certifikácii a recertifikačný audit v treťom roku pred ukončením platnosti certifikácie? |  |  |  |
| 4  (9.1.3.2) | Začína sa trojročný certifikačný cyklus rozhodnutím o certifikácii alebo recertifikácii (pozri 9.6.3.2.3)? |  |  |  |
| 5  (9.1.3.2) | Berie určenie programu auditu a akékoľvek nasledujúce úpravy do úvahy veľkosť klienta, rozsah a zložitosť jeho systému manažérstva, produktov a procesov, ako aj preukázanú úroveň efektívnosti systému manažérstva a výsledky akýchkoľvek predchádzajúcich auditov? |  |  |  |
| POZNÁMKA 1. – Príloha E poskytuje vývojový diagram typického auditu a certifikačného procesu.  POZNÁMKA 2. – Nasledujúci zoznam obsahuje dodatočné faktory, ktoré je potrebné zvážiť pri vývoji alebo úprave programu auditu, mohli by byť tiež potrebné pri určovaní rozsahu auditu a spracovaní plánu auditu:  - sťažnosti na klienta prijaté certifikačným orgánom  - kombinované, integrované alebo spoločné audity  - zmeny certifikačných požiadaviek  - zmeny právnych požiadaviek  - zmeny akreditačných požiadaviek  - údaje o výkonnosti organizácie (napr. množstvo nedostatkov, údaje o kľúčových ukazovateľoch výkonnosti)  - relevantné obavy zainteresovaných strán  POZNÁMKA 3. – Ak to ustanovuje špecifická priemyselná certifikačná schéma, môže sa certifikačný cyklus odlišovať od trojročného. | | | | |
| 6  (9.1.3.3) | Konajú sa dozorné audity aspoň raz v kalendárnom roku, okrem recertifikačných rokov? |  |  |  |
| 7  (9.1.3.3) | Je zabezpečené, že dátum prvého dozorného auditu po prvotnej certifikácii nie je stanovený na neskorší termín ako 12 mesiacov od dátumu rozhodnutia o certifikácii? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Pri určovaní frekvencie dozorných auditov môže byť nevyhnutné prispôsobenie sa takým vplyvom ako ročné obdobia alebo obmedzené trvanie certifikácie systému manažérstva (napr. dočasné miesta stavby). | | | | |
| 8  (9.1.3.4) | Je zabezpečené, že ak CO berie do úvahy certifikáciu už udelenú klientovi a audity vykonané iným CO, získava a udržiava dostatočné dôkazy, ako správy a dokumentáciu nápravných činností ku všetkým nezhodám? |  |  |  |
| 9  (9.1.3.4) | Podporuje dokumentácia plnenie požiadaviek tejto časti ISO/IEC 17021? |  |  |  |
| 10  (9.1.3.4) | Posúdil a zaznamenal CO, na základe získanej informácie, akékoľvek úpravy existujúceho programu auditu a nasledujúcej implementácie nápravných činností týkajúcich sa predošlých nezhôd? |  |  |  |
| 11  (9.1.3.5) | Berú sa do úvahy pri vývoji programu a plánov auditu činnosti, ktoré sa vykonávajú počas zmeny ak má klient zmennú prevádzku? |  |  |  |
| **9.1.4** | **Stanovenie času auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.1.4.1) | Má CO zdokumentované postupy stanovovania dĺžky trvania auditu a určuje pre každého klienta čas potrebný na naplánovanie a vykonanie úplného a efektívneho auditu jeho systému manažérstva? |  |  |  |
| 2  (9.1.4.2) | Zvažuje CO pri určovaní dĺžky trvania auditu okrem iného skutočnosti ako sú: |  |  |  |
| a) | - požiadavky príslušnej normy systému manažérstva? |  |  |  |
| b) | - zložitosť klienta a jeho systému manažérstva? |  |  |  |
| c) | - technologické a regulačné súvislosti? |  |  |  |
| d) | - akékoľvek externé zaobstarávanie (angl. *outsourcing*) akýchkoľvek činností zahrnutých do rozsahu systému manažérstva? |  |  |  |
| e) | - výsledky akýchkoľvek predchádzajúcich auditov? |  |  |  |
| f) | - zváženie veľkosti, počtu pracovísk a ich územného rozloženia? |  |  |  |
| g) | - riziká spojené s produktmi, procesmi a činnosťami organizácie? |  |  |  |
| h) | - či sú audity kombinované, spoločné alebo integrované? |  |  |  |
| POZNÁMKA 1. – Čas strávený cestou na a z auditovaných miest sa nezapočítava do kalkulácie trvania auditu systému manažérstva.  POZNÁMKA 2. – Certifikačný orgán môže na stanovenie dĺžky trvania auditu systému manažérstva pri dokumentovaní týchto postupov využiť usmernenie ustanovené v ISO/IEC 17023. | | | | |
| 3  (9.1.4.2) | Sú aplikované špecifické kritériá pre určitú certifikačnú schému, napr. ISO/TS 22003 alebo ISO/IEC 27006, ak boli stanovené? |  |  |  |
| 4  (9.1.4.3) | Zaznamenáva sa dĺžka trvania auditu systému manažérstva a jej zdôvodnenie? |  |  |  |
| 5  (9.1.4.4) | Je zabezpečené, že sa čas strávený ktorýmkoľvek členom tímu, ktorý nie je vymenovaný za audítora (t.j. experti, prekladatelia, tlmočníci, pozorovatelia a audítori v zácviku), nezapočítava do vyššie stanovenej dĺžky trvania auditu systému manažérstva? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Použitie prekladateľov a tlmočníkov si môže vyžadovať ďalší potrebný čas. | | | | |
| **9.1.5** | **Vzorkovanie viacerých miest** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.1.5) | Vypracováva CO program vzorkovania, ak sa na audit systému manažérstva klienta využije vzorkovanie tej istej činnosti vo viacerých lokalitách organizácie, aby zabezpečil zodpovedajúci audit systému manažérstva? |  |  |  |
| 2  (9.1.5) | Zdokumentováva sa zdôvodnenie plánu vzorkovania pre každého klienta? |  |  |  |
| 3  (9.1.5) | Je zabezpečené, že sa nepovoľuje vzorkovanie pre niektoré špecifické certifikačné schémy a tam, kde sú pre špecifickú certifikačnú schému stanovené špeciálne požiadavky (napr,. ISO/TS 2203) sú aplikované? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Ak sa na viacerých miestach nevykonávajú rovnaké činnosti, vzorkovanie nie je vhodné. | | | | |
| **9.1.6** | **Systémy manažérstva podľa viacerých noriem** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.1.6) | Je pri plánovaní auditu zabezpečené primerané posudzovanie na mieste na poskytnutie dôvery v certifikáciu, ak CO poskytuje certifikáciu systému manažérstva podľa viacerých noriem? |  |  |  |
| **9.2** | Plánovanie auditov |  |  |  |
| **9.2.1** | **Stanovenie cieľov, predmetu a kritérií auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.2.1.1) | Sú ciele auditu stanovené CO? |  |  |  |
| 2  (9.2.1.1) | Sú predmet a kritériá auditu, vrátane všetkých zmien, vytvorené CO po diskusii s klientom? |  |  |  |
| 3  (9.2.1.2) | Popisujú ciele auditu, čo sa má auditom dosiahnuť a obsahujú: |  |  |  |
| a) | - stanovenie zhody systému manažérstva klienta, alebo jeho častí, s kritériami auditu? |  |  |  |
| b) | - hodnotenie schopnosti systému manažérstva zaistiť, že klient spĺňa platné zákonné, právne a zmluvné požiadavky? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Certifikačný audit systému manažérstva nie je auditom zhody s legislatívou. | | | | |
| c) | - hodnotenie efektívnosti systému manažérstva na uistenie sa, či odôvodnene možno očakávať dosiahnutie klientom stanovených cieľov? |  |  |  |
| d) | - ak je to relevantné, identifikáciu oblastí na potencionálne zlepšenie systému manažérstva? |  |  |  |
| 4  (9.2.1.3) | Popisuje predmet auditu rozsah a hranice auditu, ako miesta, organizačné jednotky, činnosti a procesy podliehajúce auditu? |  |  |  |
| 5  (9.2.1.3) | Sú audity ako celok v súlade s rozsahom v certifikačnom dokumente, ak prvotný alebo recertifikačný proces zahŕňa viac ako jeden audit (napr. pokrytie viacerých lokalít), pričom predmet individuálneho auditu nemusí pokrývať celý rozsah? |  |  |  |
| 6  (9.2.1.4) | Sú kritériá auditu vztiahnuté k typu posudzovanej zhody a obsahujú: |  |  |  |
|  | - požiadavky definovaného normatívneho dokumentu na systém manažérstva? |  |  |  |
|  | - definované procesy a dokumentáciu systému manažérstva vytvorenú klientom? |  |  |  |
| **9.2.2** | **Výber tímu audítorov a jeho úlohy** |  |  |  |
| **9.2.2.1** | **Všeobecne** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.2.2.1.1) | Má CO postup výberu a vymenovania audítorského tímu vrátane vedúceho audítorského tímu a expertov, ak je to potrebné, ktorý berie do úvahy kompetentnosť potrebnú na dosiahnutie cieľov auditu a požiadavky nestrannosti? |  |  |  |
| 2  (9.2.2.1.1) | Má v prípade jediného audítora tento audítor kompetentnosť vykonávať povinnosti vedúceho tímu audítorov relevantné pre tento audit? |  |  |  |
| 3  (9.2.2.1.1) | Má audítorský tím na audit súhrnnú kompetentnosť stanovenú CO v 9.1.2.3? |  |  |  |
| 4  (9.2.2.1.2) | Zvažujú sa pri rozhodovaní o veľkosti a zložení tímu audítorov: |  |  |  |
| a) | - ciele auditu, predmet, kritériá a odhad trvania auditu? |  |  |  |
| b) | - či ide o audit kombinovaný, integrovaný alebo spoločný? |  |  |  |
| c) | - celková kompetentnosť tímu audítorov potrebná na dosiahnutie cieľov auditu (pozri Tabuľku A.1)? |  |  |  |
| d) | - požiadavky na certifikáciu (vrátane všetkých platných zákonných, regulačných a zmluvných požiadaviek)? |  |  |  |
| e) | - jazyk a kultúra? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Od vedúceho audítorského tímu kombinovaného alebo integrovaného auditu sa očakávajú hlbšie znalosti aspoň z jednej z noriem a oboznámenosť s ostatnými používanými na príslušnom audite. | | | | |
| 5  (9.2.2.1.3) | Sú činnosti expertov, prekladateľov a tlmočníkov, ak sú nevyhnutné vedomosti a skúsenosti vedúceho audítorského tímu a audítorov o nich doplnené, vykonávané pod vedením audítora? |  |  |  |
| 6  (9.2.2.1.3) | Sú prekladatelia a tlmočníci, ak sa používajú, vybraní tak, aby príliš neovplyvnili audit? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Kritériá na výber expertov sú stanovované prípad od prípadu podľa potrieb audítorského tímu a predmetu auditu. | | | | |
| 7  (9.2.2.1.4) | Je zabezpečené, že sa audítori v zácviku zúčastňujú auditu len ak je členom tímu audítor vymenovaný za ich hodnotiteľa? |  |  |  |
| 8  (9.2.2.1.4) | Je hodnotiteľ schopný prevziať na seba povinnosti a niesť konečnú zodpovednosť za činnosti a zistenia audítora v zácviku? |  |  |  |
| 9  (9.2.2.1.5) | Prideľuje vedúci tímu audítorov pri konzultácii s tímom audítorov každému členovi tímu zodpovednosť za audit konkrétnych procesov, funkcií, lokalít, oblastí alebo činností? |  |  |  |
| 10  (9.2.2.1.5) | Berú takéto úlohy na zreteľ potrebu kompetentnosti a účinné a efektívne využitie audítorského tímu, ako aj rôznych rolí a povinností audítorov, audítorov v zácviku a expertov? |  |  |  |
| 11  (9.2.2.1.5) | Vykonávajú sa zmeny v pracovných úlohách v priebehu auditu, ak je to potrebné, na zabezpečenie dosiahnutia cieľov auditu? |  |  |  |
| **9.2.2.2** | **Pozorovatelia, experti a sprievodcovia** |  |  |  |
| **9.2.2.2.1** | **Pozorovatelia** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.2.2.2.1) | Je dohodnutá medzi CO a klientom pred vykonaním auditu prítomnosť a oprávnenosť pozorovateľov činnosti auditu? |  |  |  |
| 2  (9.2.2.2.1) | Zabezpečuje audítorský tím, aby pozorovatelia neovplyvňovali proces realizácie auditu alebo jeho výsledok a ani do neho nezasahovali? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Pozorovatelia môžu byť členmi organizácie klienta, konzultanti, pozorovatelia zo strany akreditačného orgánu, regulátori alebo iné osoby, ktorých účasť je odôvodnená. | | | | |
| **9.2.2.2.2** | **Technickí experti** |  |  |  |
| 1  (9.2.2.2.2) | Je dohodnutá medzi CO a klientom úloha technických expertov pred vykonaním auditu? |  |  |  |
| 2  (9.2.2.2.2) | Je zabezpečené, aby technický expert v audítorskom tíme nepôsobil ako audítor a je audítorom sprevádzaný? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Technickí experti môžu audítorskému tímu poskytovať poradenstvo aj pri príprave, plánovaní auditu. | | | | |
| **9.2.2.2.3** | **Sprievodcovia** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.2.2.2.3) | Je každý audítor sprevádzaný sprievodcom, pokiaľ nie je dohodnuté inak medzi vedúcim audítorského tímu a klientom? |  |  |  |
| 2  (9.2.2.2.3) | Sú sprievodca/ sprievodcovia priradení k tímu audítorov na uľahčenie auditu? |  |  |  |
| 3  (9.2.2.2.3) | Zabezpečuje tím audítorov, aby sprievodcovia neovplyvňovali proces realizácie auditu alebo jeho výsledok a ani do neho nezasahovali? |  |  |  |
| POZNÁMKA 1. – Povinnosti sprievodcu môžu zahŕňať:  a) určenie kontaktov a načasovanie rozhovorov;  b) organizovanie návštev konkrétnych častí lokality alebo organizácie;  c) zabezpečenie oboznámenosti členov audítorského tímu s pravidlami týkajúcimi sa bezpečnosti na danom mieste a bezpečnostnými postupmi a ich rešpektovania;  d) pozorovanie auditu v mene klienta;  e) poskytovanie vysvetlení alebo informácií, požadovaných audítorom.  POZNÁMKA 2. – Ak je to vhodné, môžu byť sprievodcami aj auditovaní. | | | | |
| **9.2.3** | **Plán auditu** |  |  |  |
| **9.2.3.1** | **Všeobecne** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.2.3.1) | Zabezpečil CO, aby sa pred každým auditom, identifikovaným v programe auditu vytvoril plán auditu na poskytnutie základu dohody týkajúcej sa realizácie a harmonogramu audítorských činností? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Neočakáva sa, že certifikačný orgán bude vypracovávať plán auditu pre každý audit súčasne s tvorbou programu auditu. | | | | |
| **9.2.3.2** | **Príprava plánu auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.2.3.2) | Je plán auditu primeraný cieľom a predmetu auditu? |  |  |  |
| 2  (9.2.3.2) | Zahŕňa alebo odkazuje sa plán auditu na: |  |  |  |
| a) | - ciele auditu? |  |  |  |
| b) | - kritériá auditu? |  |  |  |
| c) | - predmet auditu, vrátane identifikácie organizačných a funkčných jednotiek alebo procesov podliehajúcich auditu? |  |  |  |
| d) | - dátumy a miesta, kde sa budú vykonávať činnosti auditu na mieste, vrátane navštívenia dočasných pracovísk a na diaľku auditovaných činností, ak je to vhodné? |  |  |  |
| e) | - očakávané trvanie činností auditu na mieste? |  |  |  |
| f) | - úlohy a povinnosti členov audítorského tímu a sprevádzajúcich osôb, ako sú sprievodcovia alebo tlmočníci? |  |  |  |
| **9.2.3.3** | **Komunikácia o úlohách audítorského tímu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.2.3.3) | Sú úlohy audítorského tímu definované a vyžaduje sa od audítorského tímu: |  |  |  |
| a) | - preskúmanie a overenie štruktúry, politík, procesov, postupov, záznamov a súvisiacich dokumentov klienta týkajúcich sa normy systému manažérstva? |  |  |  |
| b) | - zistenie, či také podklady spĺňajú všetky požiadavky týkajúce sa zamýšľaného rozsahu certifikácie? |  |  |  |
| c) | - zistenie, či sú vytvorené, zavedené a udržiavané efektívne procesy a postupy na vytvorenie základu dôvery v systém, manažérstva klienta? |  |  |  |
| d) | - komunikácia s klientom o jeho opatreniach pri nesúlade medzi politikou, zámermi a cieľmi klienta? |  |  |  |
| **9.2.3.4** | **Komunikácia o pláne auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.2.3.4) | Je klientovi oznámený plán auditu a vopred dohodnuté dátumy auditu? |  |  |  |
| **9.2.3.5** | **Komunikácia týkajúca sa členov audítorského tím** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.2.3.5) | Poskytuje CO meno, a, ak je o to požiadaný, aj ďalšie informácie o každom členovi audítorského tímu, s poskytnutím dostatočného času klientovi na námietky proti vymenovaniu ktoréhokoľvek člena audítorského tímu, ako aj na to, aby na základe akejkoľvek opodstatnenej námietky mohol prebudovať tím? |  |  |  |
| **9.3** | **Prvotná certifikácia** |  |  |  |
| **9.3.1** | **Prvotný certifikačný audit** |  |  |  |
| **9.3.1.1** | **Všeobecne** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.3.1.1) | Vykonáva sa prvotný certifikačný audit systému manažérstva v dvoch etapách: v prvej a v druhej etape? |  |  |  |
| **9.3.1.2** | **Prvá etapa** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.3.1.2.1) | Zabezpečuje plánovanie splnenie cieľov prvej etapy? |  |  |  |
| 2  (9.3.1.2.1) | Je klient informovaný o všetkých činnostiach na mieste počas prvej etapy? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Prvá etapa nevyžaduje formálny plán auditu (pozri 9.2.3). | | | | |
| 3  (9.3.1.2.2) | Sú ciele prvej etapy nasledovné? |  |  |  |
| a) | - preskúmanie dokumentovanej informácie systému manažérstva klienta? |  |  |  |
| b) | - zhodnotenie špecifických podmienok lokality klienta a uskutočnenie diskusie s pracovníkmi klienta na posúdenie pripravenosti na druhú etapu: |  |  |  |
| c) | - preskúmanie stavu klienta a jeho chápania požiadaviek normy najmä s ohľadom na určenie kľúčových činností alebo významných aspektov, procesov, cieľov a prevádzky systému manažérstva? |  |  |  |
| d) | - získanie potrebných informácií týkajúcich sa rozsahu systému manažérstva, ktoré zahrnujú  - sídlo (sídla) klienta?  - používané procesy a zariadenia?  - stanovené úrovne kontroly (najmä v prípade klienta na viacerých miestach)?  - aplikovateľné štatutárne a právne aspekty? |  |  |  |
| e) | - preskúmanie pridelenia zdrojov na druhú etapu a dohodnutie podrobností druhej etapy s klientom? |  |  |  |
| f) | - poskytnutie zameraní na plánovanie druhej etapy na základe získania dostatočného pochopenia systému manažérstva klienta a jeho činností na mieste v súvislosti s normou systému manažérstva alebo alebo inými normatívnymi dokumentmi? |  |  |  |
| g) | - posúdenie, či sa plánujú a vykonávajú interné audity a preskúmania manažmentom a či úroveň implementácie systému manažérstva vytvára predpoklady na pripravenosť klienta na druhú etapu? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Ak sa aspoň časť prvej etapy vykonáva v priestoroch klienta, môže to pomôcť dosiahnuť vyššie uvedené ciele. | | | | |
| 4  (9.3.1.2.3) | Oznamujú sa klientovi dokumentované závery s ohľadom na plnenie cieľov prvej etapy a pripravenosť na druhú etapu, vrátane identifikácie oblastí nedostatkov, ktoré by mohli byť v druhej etape klasifikované ako nezhody? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Výstup prvej etapy nemusí spĺňať všetky požiadavky správy (pozri 9.4.8). | | | | |
| 5  (9.3.1.2.4) | Sú pri určovaní intervalu medzi prvou etapou a druhou etapou auditu zohľadnené potreby klienta vyriešiť oblasti nedostatkov zistené v prvej etape? |  |  |  |
| 6  (9.3.1.2.4) | Využíva CO tiež potrebu revízie prípravy na druhú etapu? |  |  |  |
| 7  (9.3.1.2.4) | Zvažuje CO nutnosť zopakovať celú alebo časť prvej etapy ak nastanú akékoľvek významné zmeny vplývajúce na systém manažérstva? |  |  |  |
| 8  (9.3.1.2.4) | Je klient informovaný, že výsledky prvej etapy môžu viesť k odkladu alebo zrušeniu prvej etapy? |  |  |  |
| **9.3.1.3** | **Druhá etapa** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.3.1.3) | Je cieľom druhej etapy zhodnotiť zavedenie systému manažérstva klienta vrátane jeho efektívnosti? |  |  |  |
| 2  (9.3.1.3) | Koná sa druhá etapa auditu na mieste (miestach) klienta? |  |  |  |
| 3  (9.3.1.3) | Zahŕňa aspoň auditovanie: |  |  |  |
| a) | - informácií a dôkazov o zhode so všetkými požiadavkami aplikovateľnej normy systému manažérstva alebo iného normatívneho dokumentu? |  |  |  |
| b) | - monitorovania a merania výkonnosti, podania správy a preskúmania v porovnaní so zámermi a cieľmi kľúčových činností (v súlade s očakávaniami v aplikovateľnej norme systému manažérstva alebo iného normatívneho dokumentu)? |  |  |  |
| c) | - schopnosti systému manažérstva klienta a jeho výkonnosti z hľadiska plnenia aplikovateľných právnych, regulačných a zmluvných podmienok? |  |  |  |
| d) | - prevádzkového riadenia klientových procesov? |  |  |  |
| e) | - interného auditu a preskúmania manažmentom? |  |  |  |
| f) | - zodpovednosti manažmentu za svoju politiku? |  |  |  |
| **9.3.1.4** | **Závery prvotného certifikačného auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.3.1.4) | Analyzuje audítorský tím všetky informácie a dôkazy auditu zhromaždené v priebehu prvej a druhej etapy, aby preskúmal zistenia auditu a odsúhlasenie jeho záverov? |  |  |  |
| **9.4** | **Vykonávanie auditov na mieste** |  |  |  |
| **9.4.1** | **Všeobecne** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.4.1) | Má CO postup konania auditov na mieste? |  |  |  |
| 2  (9.4.1) | Zahŕňa tento postup otváracie stretnutie na začiatku auditu a záverečné stretnutie na konci auditu? |  |  |  |
| 3  (9.4.1) | Zabezpečuje CO ak sa akákoľvek časť auditu vykoná prostriedkami elektronickej komunikácie alebo je auditované virtuálne sídlo, že tieto činnosti sú vykonávané pracovníkmi so zodpovedajúcou spôsobilosťou? |  |  |  |
| 4  (9.4.1) | Je dôkaz získaný týmto spôsobom dostatočný na kvalifikované rozhodnutie audítora o zhode s predmetnou požiadavkou? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Audity na mieste môžu zahŕňať aj diaľkový prístup do elektronickej siete (elektronických sietí), ktorá obsahuje (ktoré obsahujú) informácie súvisiace s auditom systému manažérstva. Môže sa teda rozhodnúť, že na vykonanie auditov možno využiť aj elektronické prostriedky. | | | | |
| **9.4.2** | **Vedenie otváracieho stretnutia** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.4.2) | Koná sa oficiálne otváracie stretnutie, s účasťou manažmentu klienta, a ak je to vhodné, s osobami zodpovednými za funkcie alebo procesy, ktoré majú byť predmetom auditu? |  |  |  |
| 2  (9.4.2) | Je cieľom otváracieho stretnutia, ktoré zvyčajne vedie vedúci audítorského tímu, podať stručné vysvetlenie o spôsobe vykonania činnosti auditu? |  |  |  |
| 3  (9.4.2) | Je miera podrobností v súlade s oboznámenosťou klienta s procesom auditu a berie do úvahy: |  |  |  |
| a) | - predstavenie účastníkov, vrátane prehľadu ich úloh? |  |  |  |
| b) | - potvrdenie rozsahu certifikácie? |  |  |  |
| c) | - potvrdenie plánu auditu (vrátane typu a predmetu auditu, jeho cieľov a kritérií), všetkých zmien a ďalších relevantných dohôd s klientom, ako je dátum a čas záverečného stretnutia, priebežné stretnutia tímu audítorov s manažmentom klienta? |  |  |  |
| d) | - potvrdenie formálnych komunikačných kanálov medzi tímom audítorov a klientom? |  |  |  |
| e) | - potvrdenie, že zdroje a vybavenie potrebné pre tím audítorov sú k dispozícii? |  |  |  |
| f) | - potvrdenie záležitostí týkajúcich sa dôvernosti? |  |  |  |
| g) | - potvrdenie príslušných postupov bezpečnosti práce, núdzových a bezpečnostných procedúr pre tím audítorov? |  |  |  |
| h) | - potvrdenie dostupnosti, úloh a identity všetkých sprievodcov a pozorovateľov? |  |  |  |
| i) | - spôsob podávania správ, vrátane klasifikácie zistení auditu? |  |  |  |
| j) | - informácie o podmienkach, za ktorých môže byť audit predčasne ukončený? |  |  |  |
| k) | - potvrdenie, že vedúci audítorského tímu a audítorský tím, reprezentujúci CO, je zodpovedný za audit a riadi sa plánom auditu, vrátane činností spojených s auditom a postupnosti auditu? |  |  |  |
| l) | - potvrdenie stavu zistení z predchádzajúceho preskúmania alebo auditu, ak je to relevantné? |  |  |  |
| m) | - metódy a postupy, ktoré sa majú použiť na vykonanie auditu na základe vzorkovania? |  |  |  |
| n) | - potvrdenie jazyka, ktorý sa bude používať v priebehu auditu? |  |  |  |
| o) | - potvrdenie, že v priebehu auditu bude klient informovaný o vývoji auditu a všetkých prípadných nedostatkoch? |  |  |  |
| p) | - poskytnutie možnosti klientovi klásť otázky? |  |  |  |
| **9.4.3** | **Komunikácia počas auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.4.3.1) | Hodnotí audítorský tím pravidelne vývoj auditu a vymieňa si informácie v priebehu auditu? |  |  |  |
| 2  (9.4.3.1) | Priraďuje vedúci tímu audítorov podľa potreby prácu členom audítorského tímu a oznamuje pravidelne priebeh auditu a akékoľvek prípadné nedostatky klientovi? |  |  |  |
| 3  (9.4.3.2) | Oznamuje vedúci audítorského tímu klientovi, a ak je to možné, CO, skutočnosť, ak dostupný dôkaz z auditu ukáže, že ciele auditu sú nedosiahnuteľné, alebo naznačuje prítomnosť priameho a významného rizika (napr. bezpečnosť), na stanovenie vhodných opatrení? |  |  |  |
| 4  (9.4.3.2) | Zahŕňajú tieto opatrenia opätovné potvrdenie alebo zmenu plánu auditu, zmeny cieľov auditu, alebo jeho rozsahu alebo ukončenie auditu? |  |  |  |
| 5  (9.4.3.2) | Oznamuje vedúci tímu audítorov výsledok prijatých opatrení CO? |  |  |  |
| 6  (9.4.3.3) | Preskúmava vedúci audítorského tímu s klientom akúkoľvek potrebu zmeny predmetu auditu, ktorá sa vyskytne v priebehu auditu na mieste, a oznamuje túto skutočnosť CO? |  |  |  |
| **9.4.4** | **Získavanie a overovanie informácií** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.4.4.1) | Sú informácie, týkajúce sa cieľov auditu, predmetu a kritérií (vrátane informácií o vzťahoch medzi funkciami, činnosťami a procesmi), získavané vhodným vzorkovaním a overené, aby sa stali dôkazom auditu? |  |  |  |
| 2  (9.4.4.2) | Obsahujú metódy zhromažďovania informácií, pričom nie sú obmedzené na: |  |  |  |
| a) | - rozhovory? |  |  |  |
| b) | - pozorovanie procesov a činností? |  |  |  |
| c) | - preskúmanie dokumentácie a záznamov? |  |  |  |
| **9.4.5** | **Identifikácia a zaznamenávanie zistení auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.4.5.1) | Identifikujú, klasifikujú a zaznamenávajú sa zistenia auditu, ktoré zhrňujú zhody a podrobne popisujú nezhody pre umožnenie kvalifikovaného rozhodnutia o certifikácii alebo o ponechaní certifikácie v platnosti? |  |  |  |
| 2  (9.4.5.2) | Sú príležitosti na zlepšenie identifikované a zaznamenávané, pokiaľ to nezakazujú požiadavky certifikačnej schémy systému manažérstva? |  |  |  |
| 3  (9.4.5.2) | Je zabezpečené, že sa zistenia auditu, ktoré sú nezhodami, nezaznamenávajú ako príležitosti na zlepšenie? |  |  |  |
| 4  (9.4.5.3) | Je zistená nezhoda zaznamenaná vo vzťahu ku konkrétnej požiadavke a obsahuje jasné vyhlásenie nezhody podrobne identifikovanej ako objektívny dôkaz, na ktorom je založená? |  |  |  |
| 5  (9.4.5.3) | Sú nezhody prerokovávané s klientom, aby sa zabezpečilo, že dôkaz je správny a nezhody sú pochopené? |  |  |  |
| 6  (9.4.5.3) | Zdržiava sa audítor naznačenia príčiny nezhôd a ich riešenia? |  |  |  |
| 7  (9.4.5.4) | Pokúša sa vedúci tímu audítorov vyriešiť prípadné rozdielne názory medzi audítorským tímom a klientom týkajúce sa dôkazov alebo zistení auditu a zaznamenávajú sa nevyriešené fakty? |  |  |  |
| **9.4.6** | **Príprava záverov auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.4.6) | Je zabezpečené, že v rámci zodpovednosti vedúceho audítorského tímu pred záverečným stretnutím audítorský tím: |  |  |  |
| a) | - preskúmava zistenia auditu a akékoľvek iné vhodné informácie zhromaždené počas auditu vo vzťahu k cieľom auditu a kritériám auditu a klasifikácii nezhôd? |  |  |  |
| b) | - dohaduje závery auditu so zohľadnením neistoty, ktorá je spojená s procesom auditu? |  |  |  |
| c) | - identifikuje potrebné následné opatrenia? |  |  |  |
| d) | - potvrdzuje vhodnosť programu auditu, alebo identifikuje požadované zmeny pre budúce audity (napr. rozsah, čas auditu alebo jeho dátum, frekvenciu dozorov, kompetentnosť audítorského tímu)? |  |  |  |
| **9.4.7** | **Vedenie záverečného stretnutia** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.4.7.1) | Koná sa oficiálne záverečné stretnutie, so zaznamenaním účasti, s manažmentom klienta, a ak je to vhodné, s osobami zodpovednými za funkcie a auditované procesy? |  |  |  |
| 2  (9.4.7.1) | Je účelom záverečného stretnutia, zvyčajne vedeného vedúcim audítorského tímu, prezentácia záverov auditu, vrátane odporúčaní týkajúcich sa certifikácie? |  |  |  |
| 3  (9.4.7.1) | Sú akékoľvek nezhody prezentované takým spôsobom, aby boli pochopené, a dohaduje sa časový rámec na odpovede? |  |  |  |
| POZNÁMKA – „Pochopený“ nemusí nevyhnutne znamenať, že nezhody boli klientom akceptované. | | | | |
| 4  (9.4.7.2) | Zahŕňa záverečné stretnutie taktiež nasledujúce prvky, kde miera podrobností je v súlade s oboznámenosťou klienta s procesom auditu, a to: |  |  |  |
| a) | - inštruovanie klienta, že získané dôkazy auditu boli založené na vzorke informácií, čím sa zaviedol prvok neistoty? |  |  |  |
| b) | - spôsob a časový rámec oznamovania, vrátane klasifikácie zistení auditu? |  |  |  |
| c) | - postup CO na zaobchádzanie s nezhodami, vrátane dôsledkov týkajúcich sa statusu certifikácie klienta? |  |  |  |
| d) | - časový rámec pre klienta na predloženie plánu nápravy a nápravných opatrení pre všetky nezhody zistené v priebehu auditu? |  |  |  |
| e) | - činnosti CO po audite? |  |  |  |
| f) | - informácie o postupoch vybavovaní sťažností a odvolaní? |  |  |  |
| 5  (9.4.7.3) | Má klient príležitosť na otázky? |  |  |  |
| 6  (9.4.7.3) | Sú akékoľvek odlišné názory medzi audítorským tímom a klientom, týkajúce sa nálezov a záverov auditu, prerokované a ak je to možné, vyriešené? |  |  |  |
| 7  (9.4.7.3) | Sú akékoľvek odlišné názory, ktoré sa nevyriešia, zaznamenané a oznámené CO? |  |  |  |
| **9.4.8** | **Správa z auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.4.8.1) | Poskytuje CO z každého auditu písomnú správu? |  |  |  |
| 2  (9.4.8.1) | Je zabezpečené, že ak audítorský tím identifikuje príležitosti na zlepšenie, neodporúča konkrétne riešenia? |  |  |  |
| 3  (9.4.8.1) | Je vlastníkom správy z auditu CO? |  |  |  |
| 4  (9.4.8.2) | Zabezpečuje vedúci audítorského tímu prípravu správy o audite a je zodpovedný za jej obsah? |  |  |  |
| 5  (9.4.8.2) | Poskytuje správa z auditu presný, výstižný a jasný záznam z auditu na umožnenie kvalifikovaného rozhodnutia o certifikácii a obsahuje alebo odkazuje sa na nasledujúce: |  |  |  |
| a) | - identifikáciu CO? |  |  |  |
| b) | - meno a adresu klienta a predstaviteľa klienta? |  |  |  |
| c) | - typ auditu (napr. prvotný, dozorový recertifikačný audit alebo špeciálne audity)? |  |  |  |
| d) | - kritériá auditu? |  |  |  |
| e) | - ciele auditu? |  |  |  |
| f) | - predmet auditu, najmä identifikáciu organizačných a funkčných jednotiek alebo auditovaných procesov a čas auditu? |  |  |  |
| g) | - akékoľvek odchýlky od plánu auditu a ich dôvody? |  |  |  |
| h) | - akékoľvek dôležité závery vplývajúce na program auditu? |  |  |  |
| i) | - identifikáciu vedúceho audítorského tímu, členov tímu a všetkých sprevádzajúcich osôb? |  |  |  |
| j) | - dátumy a miesta, kde boli vykonané činnosti auditu (na mieste, alebo mimo lokality, stále alebo dočasné sídla)? |  |  |  |
| k) | - zistenia auditu (pozri 9.4.5), odkazy na dôkazy a závery v súlade s požiadavkami typu auditu? |  |  |  |
| l) | * významné zmeny, ak boli, ktoré mali vplyv na systém manažérstva klienta od posledného vykonaného auditu na mieste? |  |  |  |
| m) | - všetky nedoriešené otázky, ak sú identifikované? |  |  |  |
| n) | - ak je to použiteľné, či bol audit kombinovaný, integrovaný alebo spoločný? |  |  |  |
| o) | - odvolanie sa na vyhlásenie indikujúce, že auditovanie je založené na vzorkovaní dostupných informácií? |  |  |  |
| p) | - odporúčania audítorského tímu? |  |  |  |
| q) | - auditovaný klient účinne preveruje používanie certifikačných dokumentov a značiek, ak je to použiteľné? |  |  |  |
| r) | - overenie účinnosti prijatých nápravných opatrení týkajúcich sa predošlých identifikovaných nezhôd, ak je to použiteľné? |  |  |  |
| 6  (9.4.8.3) | Obsahuje správa nasledovné? |  |  |  |
| a) | - vyhlásenie o zhode a efektívnosti systému manažérstva spolu so súhrnom dôkazov týkajúcich sa:   * schopnosti systému manažérstva plniť aplikovateľné požiadavky a očakávané výsledky? * Postupu interných auditov a preskúmania manažmentom? |  |  |  |
| b) | - záver k vhodnosti rozsahu certifikácie? |  |  |  |
| c) | - potvrdenie, že ciele auditu bol splnené? |  |  |  |
| **9.4.9** | **Analýza príčin nezhôd** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.4.9) | Vyžaduje CO od klienta analýzu príčiny a opis konkrétnej nápravy a prijatých alebo plánovaných nápravných činností s cieľom odstránenia zistených nezhôd v určenom čase? |  |  |  |
| **9.4.10** | **Účinnosť nápravy a nápravných činností** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.4.10) | Preskúmava CO nápravu a nápravné opatrenia vypracované klientom s cieľom zistiť, či sú prijateľné? |  |  |  |
| 2  (9.4.10) | Overuje CO účinnosť všetkých vykonaných náprav a prijatých nápravných opatrení? |  |  |  |
| 3  (9.4.10) | Zaznamenávajú sa dôkazy, získané na podporu vyriešenia nezhôd? |  |  |  |
| 4  (9.4.10) | Je klient informovaný o výsledku preskúmania a overenia? |  |  |  |
| 5  (9.4.10) | Je klient informovaný, či bude potrebný dodatočný celkový audit, dodatočný obmedzený audit alebo zdokumentovaný dôkaz (ktorý sa potvrdí počas budúcich dozorných auditov), aby sa overila efektívna náprava a nápravné činností? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Overenie efektívnosti nápravy a nápravných opatrení sa môže vykonávať na základe preskúmania dokumentovaných informácií poskytnutých klientom alebo v prípade potreby prostredníctvom overovania na mieste. Zvyčajne je táto činnosť vykonaná členom audítorského tímu. | | | | |
| **9.5** | Rozhodnutie o certifikácii |  |  |  |
| **9.5.1** | **Všeobecne** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.5.1.1) | Je CO zabezpečené, že osoby alebo výbory, ktoré robia rozhodnutia na udelenie alebo odmietnutie certifikácie, rozšírenie alebo zúženie rozsahu certifikácie, pozastavenie alebo vrátenie certifikácie, zrušenie certifikácie alebo obnovenie certifikácie, sú odlišné od tých, ktoré vykonali audit? |  |  |  |
| 2  (9.5.1.1) | Má jednotlivec (jednotlivci) vymenovaný/í na vykonávanie rozhodnutia o certifikácií vhodnú spôsobilosť? |  |  |  |
| 3  (9.5.1.2) | Je osoba/y [okrem členov výborov (pozri 6.1.4)] vymenovaná/é certifikačným orgánom na rozhodovanie o certifikácií zamestnaná/é v certifikačnom orgáne alebo v subjekte organizačne riadenom certifikačným orgánom alebo má s nimi právne vymožiteľnú dohodu? |  |  |  |
| 4  (9.5.1.2) | Predstavuje organizačné riadenie CO jednu z nasledujúcich možností: |  |  |  |
| a) | - úplné alebo majoritné vlastníctvo iného subjektu certifikačným orgánom? |  |  |  |
| b) | - väčšinová účasť CO v predstavenstve iného subjektu? |  |  |  |
| c) | - zdokumentovaná právomoc CO prostredníctvom iného subjektu v sieti právnych subjektov (v ktorých je CO), prepojených vlastníctvom alebo predstavenstvom? |  |  |  |
| POZNÁMKA. – Pre štátne certifikačné orgány, iné časti štátnych inštitúcii sa môžu považovať za „vlastnícky prepojené“ na certifikačný orgán. | | | | |
| 5  (9.5.1.3) | Plnia osoby zamestnané alebo zmluvne viazané k subjektom pod organizačným riadením rovnaké požiadavky tejto časti ISO/IEC 17021 ako osoby zamestnané alebo zmluvne viazané CO? |  |  |  |
| 6  (9.5.1.4) | Zaznamenáva CO každé certifikačné rozhodnutie vrátane akejkoľvek informácie alebo vysvetlenia vyžiadaného od audítorského tímu alebo iných zdrojov? |  |  |  |
| **9.5.2** | **Činnosti pred rozhodnutím** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.5.2) | Má CO postup na vykonávanie účinného preskúmania pred rozhodnutím o udelení certifikácie, rozšírení alebo zúžení rozsahu certifikácie, obnovení, pozastavení alebo znovuudelení alebo zrušení certifikácie, vrátane toho, že: |  |  |  |
| a) | - informácie poskytnuté audítorským tímom sú dostatočné vzhľadom na certifikačné požiadavky a rozsah certifikácie? |  |  |  |
| b) | - pre všetky systémové nezhody je preskúmaná, akceptovaná a overená náprava a nápravné činnosti? |  |  |  |
| c) | - pre všetky nesystémové nezhody je preskúmaný a akceptovaný plán nápravy a nápravnej činnosti? |  |  |  |
| **9.5.3** | **Informácie na udelenie prvotnej certifikácie** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.5.3.1) | Obsahujú informácie, ktoré poskytol audítorský tím CO na rozhodnutie o certifikácii, minimálne: |  |  |  |
| a) | - správy z auditov? |  |  |  |
| b) | - komentáre k nezhodám, a ak treba, nápravu a nápravné činnosti prijaté klientom? |  |  |  |
| c) | - odsúhlasenie informácií poskytnutých CO a použitých pri preskúmaní žiadosti (pozri čl. 9.1.2)? |  |  |  |
| d) | * potvrdenie dosiahnutia cieľov auditu? |  |  |  |
| e) | - odporúčanie, či udeliť, alebo neudeliť certifikáciu spolu s akýmikoľvek podmienkami alebo pozorovaniami? |  |  |  |
| 2  (9.5.3.2) | Je zabezpečené, že ak CO nie je spôsobilý potvrdiť implementáciu náprav a nápravných činností ktorejkoľvek zo systémových nezhôd počas 6 mesiacov od posledného dňa druhej etapy, vykonáva pred odporučením certifikácie znovu druhú etapu? |  |  |  |
| 3  (9.5.3.3) | Má prijímajúci CO postup na získanie dostatočnej informácie na prijatie rozhodnutia o certifikácií, ak sa predpokladá prenos certifikácie z jedného CO na druhý? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Certifikačné schémy môžu mať špecifické požiadavky týkajúce sa prenosu certifikácie. | | | | |
| **9.5.4** | **Informácie na udelenie certifikácie** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.5.4) | Prijíma CO rozhodnutie o obnove certifikácie na základe výsledkov z certifikačného auditu, ako aj výsledkov preskúmania systému za obdobie certifikácie a sťažností od používateľov certifikácie? |  |  |  |
| **9.6** | Udržiavanie certifikácie |  |  |  |
| **9.6.1** | **Všeobecne** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.6.1) | Udržiava CO certifikáciu na základe preukázania, že klient naďalej spĺňa požiadavky normy systému manažérstva? |  |  |  |
| 2  (9.6.1) | Vychádza udržiavanie certifikácie klienta z kladného záveru vedúceho audítorského tímu bez ďalšieho nezávislého preskúmania za predpokladu, že: |  |  |  |
| a) | - CO má systém, vyžadujúci, aby vedúci audítorského tímu v prípade akejkoľvek nezhody alebo inej situácie, ktorá môže viesť k pozastaveniu alebo zrušeniu certifikácie, oznámil CO nevyhnutnosť začať preskúmanie kompetentnými pracovníkmi (pozri čl. 7.2.8), odlišnými od tých, ktorí vykonali audit, aby zistili, či možno certifikáciu zachovať? |  |  |  |
| b) | - kompetentní pracovníci CO monitorujú jeho dozorné činnosti, vrátane monitorovania správ od audítorov na potvrdenie efektívnosti výkonu certifikačnej činnosti? |  |  |  |
| **9.6.2** | Činnosti dozoru |  |  |  |
| **9.6.2.1** | **Všeobecne** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.6.2.1.1) | Vypracováva CO svoje činnosti dozoru tak, aby sa pravidelne monitorovali reprezentatívne oblasti a funkcie, zahrnuté do systému manažérstva a aby sa brali do úvahy zmeny u certifikovaného klienta a v jeho systéme manažérstva? |  |  |  |
| 2  (9.6.2.1.2) | Zahŕňajú činnosti dozoru auditovanie na mieste, hodnotiace plnenie konkrétnych požiadaviek certifikovaného systému manažérstva klienta s ohľadom na normu, podľa ktorej sa certifikácia udelila? |  |  |  |
| 3  (9.6.2.1.2) | Zahŕňajú ďalšie činnosti dozoru: |  |  |  |
| a) | - otázky CO na certifikovaného klienta týkajúce sa aspektov certifikácie? |  |  |  |
| b) | - preskúmanie akýchkoľvek vyjadrení klienta súvisiacich s jeho činnosťou (napr. propagačný materiál, webová stránka)? |  |  |  |
| c) | - požiadavky na certifikovaného klienta poskytnúť dokumentovanú informáciu (v papierovej forme alebo prostredníctvom elektronických médií)? |  |  |  |
| d) | - ďalšie prostriedky monitorovania výkonnosti certifikovaného klienta? |  |  |  |
| **9.6.2.2** | **Dozorný audit** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.6.2.2) | Sú dozorné audity auditmi na mieste, pričom nezahŕňajú audity celého systému? |  |  |  |
| 2  (9.6.2.2) | Plánujú sa dozorné audity spolu s ďalšími činnosťami dozoru tak, aby si CO mohol udržať dôveru, že medzi recertifikačnými auditmi systém manažérstva certifikovaného klienta pokračuje v plnení požiadaviek? |  |  |  |
| 3  (9.6.2.2) | Zahŕňa každý dozor pre normu relevantného systému: |  |  |  |
| a) | - interné audity a preskúmanie manažmentom? |  |  |  |
| b) | - preskúmanie činností prijatých vzhľadom na nezhody zistené pri predchádzajúcom audite? |  |  |  |
| c) | - zaobchádzanie so sťažnosťami? |  |  |  |
| d) | - efektívnosť systému manažérstva vzhľadom na dosahovanie zámerov certifikovaného klienta a zamýšľané výsledky príslušného systému/ov manažérstva? |  |  |  |
| e) | - pokrok v plánovaných činnostiach zameraných na trvalé zlepšovanie? |  |  |  |
| f) | - pokračovanie prevádzkových kontrol? |  |  |  |
| g) | - preskúmanie akýchkoľvek zmien? |  |  |  |
| h) | - používanie značiek a/alebo akýchkoľvek iných odvolávok na certifikáciu? |  |  |  |
| **9.6.3** | Recertifikácia |  |  |  |
| **9.6.3.1** | **Plánovanie recertifikačného auditu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.6.3.1.1) | Je cieľom recertifikačného auditu potvrdiť pokračujúcu zhodu a efektívnosť systému manažérstva ako celku, ako aj jeho pokračujúcu dôležitosť a aplikovateľnosť na rozsah certifikácie? |  |  |  |
| 2  (9.6.3.1.1) | Plánuje a koná sa recertifikačný audit s cieľom hodnotiť pokračujúce plnenie všetkých požiadaviek príslušnej normy systému manažérstva alebo iného normatívneho dokumentu? |  |  |  |
| 3  (9.6.3.1.1) | Je plánovaný a vykonaný včas kvôli vhodnému obnoveniu pred dátumom skončenia certifikácie? |  |  |  |
| 4  (9.6.3.1.2) | Zahrňuje recertifikačná činnosť preskúmanie správ z predchádzajúcich dozorných auditov a zvažuje výkonnosť systému manažérstva počas prebiehajúceho certifikačného cyklu? |  |  |  |
| 5  (9.6.3.1.3) | Vyžadujú činnosti recertifikačného auditu realizáciu prvej etapy v situáciách, kde nastali významné zmeny systému manažérstva, organizácie alebo súvislostí, v ktorých sa systém manažérstva prevádzkuje (napr. zmeny legislatívy)? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Také zmeny sa môžu vyskytnúť kedykoľvek počas certifikačného cyklu a certifikačný orgán môže potrebovať vykonať špeciálny audit (pozri 9.6.4), ktorý môže, ale nemusí byť dvojetapový. | | | | |
| **9.6.3.2** | **Recertifikačný audit** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.6.3.2.1) | Zahŕňa recertifikačný audit na mieste, ktorý sa dotýka: |  |  |  |
| a) | - celkovej efektívnosti systému manažérstva s ohľadom na interné a externé zmeny a jeho neustálu významnosť a aplikovateľnosť na rozsah certifikácie? |  |  |  |
| b) | - preukázaného záväzku udržiavať efektívnosť a zlepšovať systém manažérstva s cieľom podporiť celkovú výkonnosť? |  |  |  |
| c) | - efektívnosti systému manažérstva vzhľadom na dosahovane cieľov certifikovaného klienta a zamýšľané výsledky príslušného systému/ov manažérstva? |  |  |  |
| 2  (9.6.3.2.2) | Stanovuje CO časové limity na nápravu a nápravné činnosti pre akúkoľvek systémovú nezhodu? |  |  |  |
| 3  (9.6.3.2.2) | Sú tieto činnosti vykonané a overené pred skončením certifikácie? |  |  |  |
| 4  (9.6.3.2.3) | Je dátum vydania nového certifikátu v deň alebo po recertifikačnom rozhodnutí? |  |  |  |
| 5  (9.6.3.2.4) | Je zabezpečené, že ak CO nemá ukončený recertifikačný audit alebo nie je schopný overiť implementáciu nápravy a nápravných činností pre ktorúkoľvek systémovú nezhodu (pozri 9.5.2.1) pred skončením certifikácie, recertifikácia nie je odporučená a platnosť certifikácie nie je predĺžená? |  |  |  |
| 6  (9.6.3.2.4) | Je klient informovaný a sú mu vysvetlené dôsledky? |  |  |  |
| 7  (9.6.3.2.5) | Obnovuje CO certifikáciu po skončení certifikácie počas 6 mesiacov za predpokladu, že mimoriadne recertifikačné činnosti sú ukončené, inak sa vykoná aspoň druhá etapa? |  |  |  |
| 8  (9.6.3.2.5) | Je dátum účinnosti certifikátu v deň alebo po recertifikačnom rozhodnutí? |  |  |  |
| 9  (9.6.3.2.5) | Je dátum skončenia založený na predošlom certifikačnom cykle? |  |  |  |
| **9.6.4** | Špeciálne audity |  |  |  |
| **9.6.4.1** | **Rozšírenie rozsahu** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.6.4.1) | Reaguje CO na žiadosť o rozšírenie rozsahu už udelenej certifikácie, uskutočňuje preskúmanie žiadosti a určuje všetky audítorské činnosti potrebné pri rozhodnutí, či sa má, alebo nemá rozšírenie udeliť? |  |  |  |
| 2  (9.6.4.1) | Vykonáva sa rozšírenie rozsahu v spojení s dozorným auditom? |  |  |  |
| **9.6.4.2** | **Mimoriadne audity** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.6.4.2) | Vykonáva CO audity certifikovaných klientov po upozornení alebo neohlásene s cieľom preskúmať sťažnosti alebo v reakcii na zmeny alebo ako nasledovné preverenie u klientov s pozastavenou platnosťou certifikácie? |  |  |  |
| 2  (9.6.4.2) | Je zabezpečené, že CO v takých prípadoch: |  |  |  |
| a) | - opíše podmienky, za ktorých sa tieto audity majú uskutočniť, a vopred s nimi oboznámi certifikovaných klientov (napr. v dokumentoch opísaných v čl. 8.5.1)? |  |  |  |
| b) | - venuje zvýšenú pozornosť zostaveniu audítorského tímu, keďže klient nemá možnosť vyjadriť sa k jeho členom? |  |  |  |
| **9.6.5** | Pozastavenie, zrušenie alebo zúženie rozsahu certifikácie | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.6.5.1) | Má CO politiku a zdokumentovaný postup (zdokumentované postupy) pozastavenia, zrušenia alebo zúženia rozsahu certifikácie a špecifikuje ďalšie svoje činnosti? |  |  |  |
| 2  (9.6.5.2) | Pozastavuje CO certifikáciu v prípadoch, keď napr.: |  |  |  |
|  | - certifikovaný systém manažérstva klienta trvalo alebo vážnym spôsobom zlyháva pri plnení požiadaviek certifikácie vrátane požiadaviek na efektívnosť systému manažérstva? |  |  |  |
|  | - certifikovaný klient neumožní, aby sa v požadovaných intervaloch uskutočnili dozorné alebo recertifikačné audity? |  |  |  |
|  | - certifikovaný klient sám požiada o pozastavenie? |  |  |  |
| 3  (9.6.5.3) | Je po pozastavení klientova certifikácia systému manažérstva dočasne neplatná? |  |  |  |
| 4  (9.6.5.4) | Obnovuje CO pozastavenú certifikáciu, ak sa problém, ktorého výsledkom je pozastavene, vyriešil? |  |  |  |
| 5  (9.6.5.4) | Vyúsťuje nevyriešenie skutočností, ktoré viedli k pozastaveniu, v čase stanovenom CO, do zrušenia alebo zúženia rozsahu certifikácie? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Vo väčšine prípadov by pozastavenie nemalo prekročiť 6 mesiacov. | | | | |
| 6  (9.6.5.5) | Zužuje CO rozsah certifikácie na vylúčenie častí, ktoré nespĺňajú požiadavky, ak certifikovaný klient trvalo alebo vážne zlyháva pri plnení certifikačných požiadaviek v týchto častiach rozsahu certifikácie? |  |  |  |
| 7  (9.6.5.5) | Je akékoľvek takéto zúženie v súlade s požiadavkami normy použitej pri certifikácii? |  |  |  |
| **9.7** | Odvolania | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.7.1) | Má CO zdokumentovaný proces prijímania odvolaní, ich hodnotenia a prijímania rozhodnutí o nich? |  |  |  |
| 2  (9.7.2) | Zodpovedá CO za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania odvolaní? |  |  |  |
| 3  (9.7.2) | Zabezpečuje CO, aby sa osoby angažované v procese vybavovania odvolaní líšili od osôb, ktoré vykonávali audity a prijímali rozhodnutia o certifikácii? |  |  |  |
| 4  (9.7.3) | Je zabezpečené, že podanie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaniach nevyúsťuje do žiadnych diskriminačných činností proti osobe, ktorá ich podala? |  |  |  |
| 5  (9.7.4) | Obsahuje proces vybavovania odvolaní aspoň tieto prvky a metódy: |  |  |  |
| a) | - schému procesu prijímania, potvrdenia a skúmania odvolania a rozhodnutia o nadväzných činnostiach v reakcii na to, pričom sa berú do úvahy výsledky predchádzajúcich podobných odvolaní? |  |  |  |
| b) | - sledovanie a zaznamenávanie odvolaní vrátane činností prijatých na ich vybavenie? |  |  |  |
| c) | - ubezpečenie, že sa príjme nejaká vhodná náprava a vykoná nápravná činnosť? |  |  |  |
| 6  (9.7.5) | Zodpovedá CO prijímajúci odvolanie za zozbieranie a overenie všetkých potrebných informácií na jeho potvrdenie? |  |  |  |
| 7  (9.7.6) | Potvrdzuje CO prijatie odvolania a poskytuje osobe, ktorá ho podáva, správy o riešení a o výsledku odvolania? |  |  |  |
| 8  (9.7.7) | Vypracováva alebo preskúmava a odsúhlasuje rozhodnutie, ktoré sa má oznámiť osobe podávajúcej odvolanie, osoba (osoby), ktorá (ktoré), predtým nebola (neboli) zainteresovaná (zainteresovaní) v predmete odvolania? |  |  |  |
| 9  (9.7.8) | Poskytuje CO oficiálnu správu o skončení procesu vybavovania odvolania osobe, ktorá podala odvolanie? |  |  |  |
| **9.8** | Sťažnosti | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.8.1) | Zodpovedá CO za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania sťažností? |  |  |  |
| 2  (9.8.2) | Vyúsťuje podanie, preskúmanie a rozhodnutie o sťažnostiach do diskriminačných činností proti sťažovateľovi? |  |  |  |
| 3  (9.8.3) | Posudzuje CO po prijatí sťažnosti či sa sťažnosť týka certifikačných činností, za ktoré zodpovedá, a ak áno, zaoberá sa s ňou? |  |  |  |
| 4  (9.8.3) | Berie sa pri preverení sťažnosti do úvahy efektívnosť certifikovaného systému manažérstva, ak sa týka certifikovaného klienta? |  |  |  |
| 5  (9.8.4) | Oznamuje CO vo vhodnom čase certifikovanému klientovi akúkoľvek oprávnenú sťažnosť na certifikovaného klienta? |  |  |  |
| 6  (9.8.5) | Má CO zdokumentovaný postup prijímania sťažností, ich hodnotenia a prijímania rozhodnutí o nich? |  |  |  |
| 7  (9.8.5) | Rešpektuje tento proces požiadavky na dôvernosť, keďže sa týka sťažovateľa a predmetu sťažnosti? |  |  |  |
| 8  (9.8.6) | Obsahuje proces vybavovania sťažností aspoň tieto prvky a metódy: |  |  |  |
| a) | - schému procesu prijímania, potvrdenia a skúmania sťažností a rozhodnutia o nadväzných činnostiach v reakcii na to? |  |  |  |
| b) | - sledovanie a zaznamenávanie sťažností vrátane činností prijatých na ich vybavenie? |  |  |  |
| c) | - zabezpečenie, že sa príjme akákoľvek vhodná náprava a nápravná činnosť? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Návod na vybavovanie sťažností poskytuje norma ISO 10002. | | | | |
| 9  (9.8.7) | Zodpovedá CO, ktorý príjme sťažnosť, za zozbieranie a overenie všetkých potrebných informácií, aby sa potvrdila opodstatnenosť sťažnosti? |  |  |  |
| 10  (9.8.8) | Potvrdzuje CO, ak je to možné, prijatie sťažnosti a poskytuje sťažovateľovi správy o riešení a o výsledku? |  |  |  |
| 11  (9.8.9) | Vypracováva alebo preskúmava a odsúhlasuje rozhodnutie, ktoré sa má oznámiť sťažovateľovi, osoba (osoby), ktorá (ktoré), predtým nebola (neboli) zainteresovaná (zainteresovaní) v predmete sťažnosti? |  |  |  |
| 12  (9.8.10) | Poskytuje CO sťažovateľovi, ak je to možné, oficiálnu správu o skončení procesu vybavovania sťažnosti? |  |  |  |
| 13  (9.8.11) | Určuje CO spolu s certifikovaným klientom a sťažovateľom, či, a ak áno, potom v akom rozsahu sa musí zverejniť predmet sťažnosti a jej riešenie? |  |  |  |
| **9.9** | Záznamy o klientoch | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (9.9.1) | Vedie CO záznamy o auditoch a o ďalších certifikačných aktivitách všetkých klientov vrátane všetkých organizácií, ktoré podali žiadosti, ako aj o všetkých auditovaných a certifikovaných organizáciách alebo organizáciách s pozastavenou a zrušenou certifikáciou? |  |  |  |
| 2  (9.9.2) | Obsahujú záznamy o certifikovaných klientoch: |  |  |  |
| a) | - informácie o žiadosti a správy z prvotného, dozorného a recertifikačného auditu? |  |  |  |
| b) | - dohodu o certifikácii? |  |  |  |
| c) | - zdôvodnenie metodiky použitej pri vzorkovaní, ak je to vhodné? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Metodika vzorkovania zahŕňa vzorkovanie použité na posúdenie konkrétneho systému manažérstva a/alebo na výber pracovísk v prípade auditu na viacerých pracoviskách. | | | | |
| d) | - zdôvodnenie stanovenia času pre audítora (pozri čl. 9.1.4)? |  |  |  |
| e) | - overenie nápravy a nápravných činností? |  |  |  |
| f) | - záznamy o sťažnostiach a odvolaniach a o akýchkoľvek následných nápravách a nápravných činnostiach? |  |  |  |
| g) | - rokovania a rozhodnutia komisie, ak jestvujú? |  |  |  |
| h) | - dokumentáciu o certifikačných rozhodnutiach? |  |  |  |
| i) | - podľa potreby certifikačné dokumenty vrátane rozsahu certifikácie vzhľadom na výrobok, proces alebo službu? |  |  |  |
| j) | - súvisiace záznamy potrebné na vytvorenie dôveryhodnosti certifikácie, ako je dôkaz kompetentnosti audítorov a technických expertov? |  |  |  |
| k) | - programy auditov? |  |  |  |
| 3  (9.9.3) | Ukladá CO záznamy o žiadateľoch a klientoch na bezpečnom mieste, aby sa zabezpečila dôvernosť informácií? |  |  |  |
| 4  (9.9.3) | Prepravujú sa, prenášajú alebo odovzdávajú sa záznamy spôsobom zaručujúcim zachovanie dôvernosti? |  |  |  |
| 5  (9.9.4) | Má CO zdokumentovanú politiku a zdokumentované postupy uchovávania záznamov? |  |  |  |
| 6  (9.9.4) | Uchovávajú sa záznamy počas trvania bežného cyklu a ďalšieho plného certifikačného cyklu? |  |  |  |
| POZNÁMKA – V niektorých právnych systémoch zákon ustanovuje, že záznamy sa musia uchovávať dlhší čas. | | | | |
| **10** | Požiadavky na systém manažérstva certifikačných orgánov |  |  |  |
| **10.1** | Možnosti | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.1) | Vytvoril, zdokumentoval, zaviedol a udržiava CO systém manažérstva, ktorý je vhodný na podporovanie a preukázanie sústavného plnenia požiadaviek tejto časti ISO/IEC 17021? |  |  |  |
| 2  (10.1) | Zaviedol CO, okrem plnenia požiadaviek kapitol 5 a 9, systém manažérstva buď v súlade: |  |  |  |
| a) | - s požiadavkami všeobecného systému manažérstva (pozri čl. 10.2)? |  |  |  |
| b) | - alebo s požiadavkami systému manažérstva podľa normy ISO 9001 (pozri čl. 10.3)? |  |  |  |
| **10.2** | Možnosť A: Požiadavky všeobecného systému manažérstva |  |  |  |
| **10.2.1** | **Všeobecne** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.2.1) | Vytvoril, zdokumentoval, zaviedol a udržiava CO systém manažérstva, ktorý je vhodný na podporovanie a preukazovanie sústavného plnenie požiadaviek tejto časti ISO/IEC 17021? |  |  |  |
| 2  (10.2.1) | Vypracoval vrcholový manažment CO politiku a ciele svojich činností? |  |  |  |
| 3  (10.2.1) | Poskytol vrcholový manažment CO dôkaz svojej spoluúčasti na vývoji a zavádzaní systému manažérstva v súlade s požiadavkami tejto časti ISO/IEC 17021? |  |  |  |
| 4  (10.2.1) | Zabezpečil vrcholový manažment CO, že sa politika chápe, zavádza a udržiava na všetkých úrovniach organizácie CO? |  |  |  |
| 5  (10.2.1) | Pridelil vrcholový manažment CO zodpovednosť a právomoc za: |  |  |  |
| a) | - zabezpečenie, že sa vytvorili, zaviedli a udržujú procesy a postupy vyžadované systémom manažérstva? |  |  |  |
| b) | - podávanie správ vrcholovému manažmentu o výkonnosti systému manažérstva a o akýchkoľvek potrebách jeho plnenia? |  |  |  |
| **10.2.2** | **Príručka systému manažérstva** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.2.2) | Sú všetky aplikovateľné požiadavky tejto časti ISO/IEC 17021 zahrnuté buď do príručky alebo do súvisiacich dokumentov? |  |  |  |
| 2  (10.2.2) | Zabezpečil CO, aby príručka a príslušné súvisiace dokumenty boli prístupné všetkým zainteresovaným pracovníkom? |  |  |  |
| **10.2.3** | **Riadenie dokumentov** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.2.3) | Vytvoril CO postupy riadenia dokumentov (interných a externých), ktoré sa týkajú plnenia požiadaviek tejto časti ISO/IEC 17021? |  |  |  |
| 2  (10.2.3) | Definujú postupy opatrenia potrebné na: |  |  |  |
| a) | - schválenie primeranosti dokumentov pred ich vydaním? |  |  |  |
| b) | - preskúmanie, aktualizáciu, a podľa potreby opakované schválenie dokumentov? |  |  |  |
| c) | - ubezpečenie, že sa identifikovali zmeny a stav súčasnej revízie dokumentov? |  |  |  |
| d) | - ubezpečenie, že na miestach používania sa nachádzajú príslušné verzie aplikovateľných dokumentov? |  |  |  |
| e) | - ubezpečenie, že dokumenty zostávajú čitateľné a ľahko identifikovateľné? |  |  |  |
| f) | - ubezpečenie, že dokumenty externého pôvodu sa zaevidovali a ich distribúcia sa riadi? |  |  |  |
| g) | - zabránenie neúmyselnému používaniu zastaraných dokumentov a na zavedenie ich vhodnej identifikácie, ak sa uchovávajú na nejaký účel? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Dokumentácia môže byť v akejkoľvek forme a na akomkoľvek druhu média. | | | | |
| **10.2.4** | **Riadenie záznamov** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.2.4) | Vypracoval CO postupy, ktorými sa definujú opatrenia potrebné na identifikáciu, skladovanie, ochranu, obnovu, čas uchovávania a likvidáciu svojich záznamov súvisiacich s plnením tejto časti ISO/IEC 17021? |  |  |  |
| 2  (10.2.4) | Vypracoval CO postupy uchovávania záznamov na čas zodpovedajúci jeho zmluvným a legislatívnym záväzkom? |  |  |  |
| 3  (10.2.4) | Je prístup k týmto záznamom v súlade s opatreniami zabezpečujúcimi dôvernosť? |  |  |  |
| POZNÁMKA – O požiadavkách na záznamy o certifikovaných klientoch pozri aj v čl. 9.9. | | | | |
| **10.2.5** | **Preskúmanie manažmentom** |  |  |  |
| **10.2.5.1** | **Všeobecne** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.2.5.1) | Vypracoval vrcholový manažment CO postupy preskúmania svojho systému manažérstva v plánovaných intervaloch, aby zabezpečil jeho pokračujúcu vhodnosť, primeranosť a efektívnosť vrátane určenej politiky a cieľov súvisiacich s plnením tejto časti ISO/IEC 17021? |  |  |  |
| 2  (10.2.5.1) | Vykonávajú sa tieto preskúmania aspoň raz ročne? |  |  |  |
| **10.2.5.2** | **Vstupy do preskúmania** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.2.5.2) | Zahŕňa vstup do preskúmania manažmentom informácie súvisiace: |  |  |  |
| a) | - s výsledkami interných a externých auditov? |  |  |  |
| b) | - so spätnými poznatkami od klientov a zainteresovaných strán? |  |  |  |
| c) | - so zabezpečením nestrannosti? |  |  |  |
| d) | - so stavom nápravných opatrení? |  |  |  |
| e) | - so stavom opatrení na riešenie rizík? |  |  |  |
| f) | - s činnosťami nasledujúcimi po predchádzajúcich preskúmaniach? |  |  |  |
| g) | - s plnením cieľov? |  |  |  |
| h) | - so zmenami, ktoré by mohli ovplyvniť systém manažérstva? |  |  |  |
| i) | - s odvolaniami a sťažnosťami? |  |  |  |
| **10.2.5.3** | **Výstupy z preskúmania** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.2.5.3) | Zahŕňajú výstupy z preskúmania manažmentom rozhodnutia a činnosti týkajúce sa: |  |  |  |
| a) | - zlepšovania efektívnosti systému manažérstva a jeho procesov? |  |  |  |
| b) | - zlepšovania certifikačných služieb týkajúcich sa plnenia tejto časti ISO/IEC 17021? |  |  |  |
| c) | - potrebných zdrojov? |  |  |  |
| d) | - revízií politiky a cieľov organizácie? |  |  |  |
| **10.2.6** | **Interné audity** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.2.6.1) | Vypracoval CO postupy interných auditov na overenie plnenia požiadaviek tejto časti ISO/IEC 17021 a že sa systém manažérstva efektívne zaviedol a udržiava? |  |  |  |
| POZNÁMKA – Návod na vykonávanie interných auditov poskytuje norma ISO 19011. | | | | |
| 2  (10.2.6.2) | Plánuje sa program auditu berúc do úvahy dôležitosť procesov a oblastí, ktoré sa majú auditovať, ako aj výsledky predchádzajúcich auditov? |  |  |  |
| 3  (10.2.6.3) | Konajú sa interné audity aspoň raz za 12 mesiacov? |  |  |  |
| 4  (10.2.6.3) | Je frekvencia interných auditov znížená, ak CO preukázal, že systém manažérstva je naďalej účinne zavedený podľa tejto časti ISO/IEC 17021 a preukazuje svoju stabilitu? |  |  |  |
| 5  (10.2.6.4) | Zabezpečil CO, aby: |  |  |  |
| a) | - interné audity vykonávali kompetentní pracovníci ovládajúci certifikáciu, auditovanie a požiadavky tejto časti ISO/IEC 17021? |  |  |  |
| b) | - audítori neauditovali svoju vlastnú prácu? |  |  |  |
| c) | - pracovníci zodpovední za auditovanú oblasť boli informovaní o záveroch auditu? |  |  |  |
| d) | - akékoľvek činnosti vyplývajúce z interných auditov sa realizovali včas a primeraným spôsobom? |  |  |  |
| e) | - sa identifikovali akékoľvek príležitosti na zlepšenie? |  |  |  |
| **10.2.7** | **Nápravné činnosti** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.2.7) | Vypracoval CO postupy zisťovania a manažérstva nezhôd pri svojich činnostiach? |  |  |  |
| 2  (10.2.7) | Prijal CO opatrenia, ak treba, na odstránenie príčin nezhôd a tým zabránil ich opakovaniu? |  |  |  |
| 3  (10.2.7) | Zodpovedajú nápravné opatrenia významu zisteného problému? |  |  |  |
| 4  (10.2.7) | Definujú postupy požiadavky na: |  |  |  |
| a) | - zisťovanie nezhôd (napr. na základe oprávnených sťažností a interných auditov)? |  |  |  |
| b) | - určovanie príčin nezhody? |  |  |  |
| c) | - nápravu nezhôd? |  |  |  |
| d) | - hodnotenie potreby konať s cieľom zabezpečiť, aby sa nezhody neopakovali? |  |  |  |
| e) | - určovanie a včasné zavedenie potrebných opatrení? |  |  |  |
| f) | - zaznamenávanie výsledkov vykonaných opatrení? |  |  |  |
| g) | - preskúmanie efektívnosti nápravných opatrení? |  |  |  |
| **10.3** | Možnosť B: Požiadavky systému manažérstva v súlade s ISO 9001 |  |  |  |
| **10.3.1** | **Všeobecne** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.3.1) | Vytvoril a udržal CO systém manažérstva podľa požiadaviek normy ISO 9001, ktorý je vhodný na podporovanie a preukazovanie sústavného plnenia požiadaviek tejto časti ISO/IEC 17021, rozšírených článkami 10.3.2 a 10.3.4? |  |  |  |
| **10.3.2** | **Rozsah** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.3.2) | Zahŕňa rozsah systému manažérstva pri aplikácii požiadaviek normy ISO 9001 požiadavky na návrh a vývoj certifikačných služieb? |  |  |  |
| **10.3.3** | **Sústredenie sa na zákazníka** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.3.3) | Berie CO pri vývoji svojho manažérskeho systému aplikovaním požiadaviek normy ISO 9001 do úvahy dôveryhodnosť certifikácie a zvažuje nielen potreby svojich klientov, ale aj potreby všetkých strán (ako sa uvádza v čl. 4.1.2), ktoré sa spoliehajú na audítorské a certifikačné služby? |  |  |  |
| **10.3.4** | **Preskúmanie manažmentom** | **Áno** | **Nie** | **Poznámka \*/** |
| 1  (10.3.4) | Zohľadňuje CO pri aplikácii požiadaviek normy ISO 9001 vo vstupe do preskúmania manažmentom informácie o príslušných odvolaniach a sťažnostiach používateľov certifikačných činností a preskúmanie nestrannosti? |  |  |  |