



## OBECNÝ POSTUP CERTIFIKÁCIE MANAŽÉRSKEHO SYSTÉMU, ALEBO TRI KROKY K CERTIFIKÁCII VAŠEJ SPOLOČNOSTI

### 1. KROK - ROZHODNUTIE A ZÁVÄZOK MANAŽMENTU

ROZHODNUTIE O ZAVEDENÍ MANAŽÉRSKEHO SYSTÉMU JE DOBROVOĽNÉ A SPADÁ DO PRÁVOMOCI VEDENIA VRCHOLOVÉHO MANAŽMENTU ORGANIZÁCIE (MAJITEĽ, KONATEĽ, RIADITEĽ...).

Toto rozhodnutie sprevádza vyhlásenie záväzku a politiky, ktorou sa chce vrcholový manažment spoločnosti riadiť, ciele, ktoré chce dosiahnuť, zdokumentovanie jednotlivých procesov a postupov tak, aby dokumentácia tvorila základ efektívneho a prehľadného systému manažerstva. Čo všetko musí byť písomne zdokumentované, je uvedené v príslušnej norme manažérskeho systému. Celú prípravu dokumentácie si môže podľa príslušnej normy organizácia zrealizovať svojpomocne vlastnými silami a prostriedkami, alebo s využitím profesionálov konzultačných spoločností.

### 2. KROK - PRÍPRAVA DOKUMENTÁCIE

#### SVOJPOMOCNE

Táto možnosť je výhodná len z hľadiska finančného a je vhodná hlavne pre malé spoločnosti s nízkym počtom zamestnancov (1-10), nakoľko je takýto systém manažerstva jednoduchší. Pri rozhodovaní sa je potrebné brať do úvahy aj oblasť a predmet činnosti, v ktorej organizácia podniká.

#### DODÁVATEĽSKY (EXTERNÝ KONZULTANT)

Ďalšia možnosť na prípravu a tvorbu dokumentácie je využitie profesionálov konzultačných spoločností, prípadne nezávislého externého konzultanta. Tieto konzultačné spoločnosti majú široké praktické skúsenosti s prípravou a tvorbou dokumentácie a mnohokrát svojimi odbornými radami zároveň pomôžu vylepšiť stav spoločnosti, ktorú pripravujú na certifikáciu. Nevýhodou sú výrazne vyššie finančné náklady, ktoré sú ale vyvážené istotou, že takto vytvorený a zdokumentovaný manažérsky systém úspešne absolvuje certifikačný audit certifikačným orgánom.

Pri výbere externého konzultanta by si mala spoločnosť zaujímajúca sa o certifikáciu vypočuť názor, ktorý konzultant odprezentuje a ktorý bude v konečnom dôsledku zodpovedný za prípravu spoločnosti k auditu. Systém treba stavať tak, aby bol prehľadný, efektívny a aby zachoval procesy, ktoré spoločnosti prinášajú požadovaný efekt, aby zastavil alebo posilnil tie procesy, ktoré sú v spoločnosti rizikové, alebo problémové. Dokumentáciu by mal konzultant pripraviť úmerne k veľkosti a predmetu podnikania organizácie, tak aby manažérsky systém nebol príťažou pre zamestnancov, ale istotou, že procesy, určené zodpovednosti a právomoci sú jasne stanovené a dôjde tak k efektívnemu chodu spoločnosti.

Konzultant musí komunikovať so zamestnancami, aby si boli vedomí výhod a nevýhod, ktoré norma ponúka, aby vedeli, ktoré záznamy sú dôležité pre jednotlivé oddelenia a aké hodnoty a štatistiky sa z nich dajú vyčítať pri rozhodovaní o ďalšom vývoji stratégie spoločnosti. Celková doba prípravy môže byť v závislosti od veľkosti spoločnosti a zložitosti jej procesov rádovo niekoľko mesiacov, no v niektorých prípadoch môže presiahnuť aj hranicu jedného roka. Po takomto priebehu prípravy je už len na manažmente spoločnosti, aby si vybral certifikačný orgán s akreditáciou pre danú oblasť podnikania, ktorý vykoná v spoločnosti certifikačný audit, potrebný na udelenie certifikátu.

## Dôležité upozornenie!

Všetky certifikácie vykonávajú akreditované certifikačné orgány v zmysle požiadaviek normy "EN ISO/IEC 17021-1 - Posudzovanie zhody. Požiadavky na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva". Je potrebné upozorniť, že podľa uvedenej normy certifikačný orgán NESMIE vykonávať v organizácii etapu prípravy a ani sa na nej podieľať. Taktiež NESMIE v organizácii vykonávať interné audity. Je tým zabezpečená nestrannosť voči spoločnosti, ktorá sa o certifikát uchádza a zabránenie konfliktu záujmov. Laicky uvedené - certifikačný orgán nesmie vykonať prípravu spoločnosti na certifikáciu, ktorú by potom certifikoval!

## 3. KROK - CERTIFIKÁCIA

Certifikačný orgán na základe písomnej žiadosti organizácie vypracuje ponuku a podmienky certifikácie a následne zmluvu o poskytnutí certifikačnej služby. Zmluva okrem iného obsahuje všetky identifikačné údaje organizácie, predmet certifikácie a normy, podľa ktorých má byť manažérsky systém certifikovaný, cena za vykonanie auditu a platobné podmienky, stanovenie povinnosti mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií, udelenie, odmietnutie, udržiavanie, obnovenie, pozastavenie, znova udelenie alebo zrušenie certifikácie, rozšírenie alebo zúženie rozsahu certifikácie, atď... Všetky podrobnosti zmluvy sa upresňujú pri osobnom kontakte so zástupcom certifikačného orgánu. V ďalšom kroku po podpise zmluvy certifikačný orgán vymenuje vedúceho audítora, ktorý pripraví dvojetapový plán certifikačného auditu. V prvej etape audítorský tím posúdi dokumentáciu systému manažérstva klienta, zhodnotí podmienky a špecifiká jeho lokality, rozsah systému manažérstva, procesy, ako aj súvisiace štatutárne a právne aspekty a či sú vytvorené predpoklady na pripravenosť klienta na druhú etapu auditu.

Druhá etapa auditu má za cieľ posúdiť mieru implementácie vybudovaného systému, zhodnotiť jeho efektivitu s prihliadnutím na výsledky prvej etapy auditu a prípadne identifikovať oblasti na potencionálne zlepšenie systému manažérstva. Pre zabezpečenie nestranného procesu certifikácie má organizácia možnosť vopred sa vyjadriť k plánom jednotlivých etáp auditu a odsúhlasiť zloženie audítorského tímu, vrátane účasti expertov z príslušnej oblasti predmetu podnikania. Počet dní certifikačného auditu a dozorných auditov sa určuje na základe medzinárodne platnej metodiky v závislosti na viacerých faktoroch (napr. počet zamestnancov, počet lokalít prevádzok klienta a z toho vyplývajúca potreba vzorkovania, rozsah a zložitosť činnosti, riziká spojené s produktmi, procesmi a činnosťami klienta,...). Veľa informácií získa certifikačný orgán z preskúmania dokumentácie manažérkeho systému, ktorú je organizácia povinná poskytnúť certifikačnému orgánu ešte pred začiatkom prvej etapy certifikačného auditu. V dňoch konania certifikačného auditu je vhodné, aby manažment spoločnosti a všetci zamestnanci, ktorých sa certifikácia týka, boli k dispozícii audítorm, ktorí môžu mať rôzne otázky k preskúmanému systému. Obecne platí, že audítora v podstate zisťuje zhodu medzi tým, ako to má byť a tým, ako to je. Zároveň zhromažďuje pre svoje zistenia potrebné dôkazy. Je dôležité, aby zamestnanci poznali význam a prínos manažérkeho systému, stotožnili sa s ním a porozumeli politike a cieľom organizácie. V tejto súvislosti má veľký význam názorná propagácia a zverejňovanie dosahovaných výsledkov spoločnosti na svojich pracoviskách. Vedúci audítora na záver auditu vyhodnotí všetky zistenia z posudzovania systému, klasifikuje prípadné nezhody a ak boli splnené všetky nápravné činnosti, odporučí certifikačnému orgánu udeliť certifikát manažérkeho systému. Platnosť certifikátu je 3 roky a na jeho udržiavanie vykoná certifikačný orgán dva dozorné audity. Pred uplynutím jedného roku od vydania certifikátu sa vykoná prvý dozorný audit na preverenie funkčnosti systému manažérstva a pred uplynutím druhého roku sa vykoná druhý dozorný audit. Po ukončení trojročnej doby certifikácie má organizácia možnosť pokračovať vo využívaní certifikovaného systému manažérstva po potvrdení recertifikačným auditom. Zároveň bude vydaný nový certifikát s platnosťou na ďalšie 3 roky.



-----  
Vyplňte prosím tento formulár a po jeho zaslaní na našu adresu Vám zašleme cenovú ponuku certifikácie Vašej spoločnosti podľa vybranej normy.  
Naša adresa: **ACB, s. r. o. Na Vinohrady 1798/12, 911 05 Trenčín – Zlatovce** / tel. 032 65 26 423 / mob. 0903 401 964; 0911 800 423.

Obchodný názov spoločnosti: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Predmet certifikácie - oblasť podnikania: \_\_\_\_\_

Počet pobočiek: \_\_\_\_\_

Počet kmeňových zamestnancov: \_\_\_\_\_

Celkový počet zamestnancov: \_\_\_\_\_

Tel. / mobil / e-mail: \_\_\_\_\_

Tu označte normu, podľa ktorej chcete Vašu spoločnosť certifikovať:



ISO 9001



ISO 14001



ISO 45001

Miesto na Vašu poznámku: