



Študentská vedecká aktivita

POŽIADAVKY NA FUNGOVANIE CERTIFIKAČNÉHO ORGÁNU A PROCES CERTIFIKAČNÝCH AUDITOV

Bc. Branislav Repko

Sekcia: Manažérske systémy

Konzultant: Ing. Lukáš Turčok

Banská Bystrica
2012

OBSAH

OBSAH.....	1
ÚVOD.....	2
1. ZÁSADY FUNGOVANIA CO.....	3
2. POŽIADAVKY NA FUNGOVANIE CO	3
2.1. Všeobecné požiadavky	3
2.2. Štrukturálne certifikačné požiadavky	4
2.3. Požiadavky na ľudské zdroje.....	4
2.4. Informačné požiadavky	5
2.5 Požiadavky na procesy	6
3. CERTIFIKÁCIA A CERTIFIKAČNÝ AUDIT	6
3.1. Úvodný audit	7
3.2. Dozorný audit	8
3.3. Recertifikačný audit.....	9
3.4. Pozastavenie, zrušenie alebo zúženie rozsahu certifikácie.....	9
4. VZNIK NOVÉHO CERTIFIKAČNÉHO ORGÁNU	10
4.1. Definovanie organizačnej štruktúry certifikačného orgánu.....	10
4.2. Determinovanie zodpovedností jednotlivých článkov organizačnej štruktúry.....	11
ZÁVER.....	13
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY.....	14

ÚVOD

Získanie certifikátu systému manažérstva by malo byť jednou z priorít, na ktorú by mala organizácia klásť dôraz. Získaný certifikát systému manažérstva (systém manažérstva kvality, systém environmentálneho manažérstva a pod.) je zárukou, že organizácia identifikovala a implementovala požiadavky, ktoré plynú z príslušnej normy systému manažérstva.

Získaný certifikát systému manažérstva (napr. ISO 9001, ISO 14001) predstavuje pre certifikovanú organizáciu konkurenčnú výhodu, z ktorej môže plynúť zvýšenie množstva zákazok a následne zisku organizácie.

Prvým krokom certifikačného procesu je certifikačný audit, ktorý je vykonávaný certifikačným orgánom, ktorý je zodpovedný a má právomoc vydať certifikát príslušného systému. Certifikačný orgán (CO) má kompetentnosť vydať, udržiavať, rozšíriť, obnoviť, pozastaviť, obmedziť alebo aj zrušiť certifikáciu organizácie.

Aby mohol certifikačný orgán uskutočňovať vyššie spomenuté činnosti, musí preukázať svoju spôsobilosť prostredníctvom auditov, ktoré sú vykonávané akreditačným úradom príslušnej krajiny. Tento úrad overuje spôsobilosť certifikačného orgánu, ale aj laboratória, kalibračného laboratória. Akreditačný úrad overuje všetky požiadavky, ktoré sú uvedené v norme.

Na zabezpečenie trvalo udržateľného rozvoja postupne vznikala pod vedením svetovej obchodnej organizácie (WTO) medzinárodná štandardizácia vo forme noriem ISO/IEC. Pod hlavičkou WTO vznikali inštitúcie ako sú Medzinárodné akreditačné fórum (IAF), ktoré zastrešujú globálny trh z pozície dohľadu nad dodržiavaním medzinárodných noriem. V Európe vznikla pre európsky trh Európska spolupráca pre akreditáciu (EA), ktorá zastrešuje všetky národné akreditačné úrady jednotlivých členských krajín v Európe, ktoré následne zabezpečujú akreditáciu certifikačných orgánov v príslušnej krajine.

1. ZÁSADY FUNGOVANIA CO

Celkovým cieľom certifikácie je poskytnúť dôveru všetkým zúčastneným, že systém manažérstva spĺňa určené požiadavky. Hodnota certifikácie spočíva v stupni dôvery verejnosti a viery, že ju stanovila tretia strana na základe nestranného a kompetentného posúdenia.

Zásady inšpirujúce dôvernosc'

- nestrannosc',
- kompetentnost',
- zodpovednost',
- otvorenosc',
- dôvernosc',
- schopnost' reagovat' na s'ťažnosti.

2. POŽIADAVKY NA FUNGOVANIE CO

Norma STN EN ISO/IEC 17021, ktorá definuje požiadavky podľa ktorých má certifikačný orgán fungovať, popisuje niekoľko druhov požiadaviek: všeobecné, štrukturálne, požiadavky na ľudské zdroje, informačné požiadavky a požiadavky na procesy.

V nasledujúcich častiach bližšie špecifikujeme jednotlivé požiadavky.

2.1. Všeobecné požiadavky

CO musí byť právnickou osobou alebo časť právnickej osoby, ktorý musí mať právnu subjektivitu a byť schopný niesť právnu zodpovednosť za všetky svoje certifikačné činnosti. Taktiež musí byť uzatvorená právne záväzná dohoda medzi certifikačným orgánom a certifikovaným klientom.

Manažérstvo nestrannosti

Manažment CO sa musí zaviazat' k nestrannosti pri certifikačných činnostiach vykonávaných CO. Musí existovať verejne prístupné vyhlásenie, že chápe dôležitosť nestrannosti. V prípade vzniku konfliktu záujmov, musí preukázať elimináciu, resp. odstránenie tohto konfliktu. Aby bola zabezpečená nestrannosť, CO nesmie vykonávať činnosti, ako napr.: certifikovať iný certifikačný orgán zameraný na certifikáciu systémov manažérstva; poskytovať konzultácie o systémoch manažérstva; poskytovať interné audity svojim certifikovaným klientom a naopak certifikovať organizácie; ktorým boli poskytnuté

interné audity (do dvoch rokov po internom audite); propagovať činnosti CO spolu s organizáciami vykonávajúcimi konzultačné činnosti a pod.

2.2. Štrukturálne certifikačné požiadavky

Táto časť určuje povinnosť certifikačnému orgánu dokumentovať jeho organizačnú štruktúru, určiť povinnosti, zodpovednosti a právomoci manažmentu, ostatného personálu certifikačného orgánu a komisií. Musí byť definovaný vrcholový manažment orgánu, ktorý má právomoci a zodpovednosti za úlohy, ako sú: vývoj politiky súvisiacej s fungovaním CO, dohľad nad financovaním CO, zmluvné usporiadanie, rozhodnutia o certifikácii a pod.

CO musí mať stanovené postupy menovania, pôsobenia a činností akýchkoľvek komisií, ktoré sú zapojené do certifikačných činností.

2.3. Požiadavky na ľudské zdroje

Požiadavky na ľudské zdroje tvoria jedny z požiadaviek, na ktoré sa pri audite akreditačného úradu v certifikačnom orgáne kladie mimoriadny dôraz. Na základe tohto bodu musí mať CO určené postupy, ktoré zabezpečujú, že zamestnanci CO majú primerané vedomosti zodpovedajúce druhom systémov manažérstva a zemepisným oblastiam, v ktorých pôsobia. Musí byť určená zodpovednosť pre každú technickú oblasť a pre každú funkciu v certifikačnej činnosti. Nesmie sa zabúdať na funkcie vykonávané manažmentom a administratívnymi pracovníkmi.

Pracovníci zapojení do certifikačných činností

Certifikačný orgán musí mať k dispozícii dostatočný počet zamestnancov, ktorí sú dostatočne kompetentní v riadení druhu a rozsahu programov auditu a iných certifikačných činností. Musí mať k dispozícii dostatočný počet vedúcich audítorov, audítorov a technických expertov, aby boli pokryté všetky certifikačné činnosti. Každá z týchto osôb musí mať vedomosť o svojich zodpovednostiach a právomociach. Úlohou CO je zabezpečenie, aby všetci, ktorí sú súčasťou auditorského tímu mali vedomosť o auditorských postupoch CO. Musia mať prístup k aktuálnym dokumentom CO potrebných pri vykonávaní certifikačných činností. Kvalita práce jednotlivých zamestnancov musí byť pravidelne vyhodnocovaná a činnosť audítorov musí byť pravidelné sledovaná na mieste výkonu.

Využívanie externých audítorov a technických expertov

Využívanie externých audítorov a technických expertov je v praxi bežné, z toho dôvodu, že je to ekonomicky výhodnejšie pre CO. Ak chce CO využívať takýto spôsob, musí

CO vyžadovať písomnú zmluvu s externými audítormi a technickými expertmi, v ktorej sa zaväzujú, že sa podrobujú príslušnej politike a postupom definovaným certifikačným orgánom. Súčasťou zmluvy musí byť aj rešpektovanie dôvernosti, nestrannosti a iných zásad.

2.4. Informačné požiadavky

Povinnosťou certifikačného orgánu je viesť verejne prístupné, alebo na základe žiadosti poskytnúť informácie opisujúce postupy auditovania a certifikačných procesov na udeľovanie, udržiavanie, rozšírenia, obnovenia, obmedzenia, pozastavenia alebo zrušenia certifikácie a taktiež informácie o certifikačných aktivitách, typoch systémov manažérstva a zemepisných oblastiach, v ktorých vykonáva činnosť.

Na požiadanie tretej strany musí CO potvrdiť, resp. nepotvrdiť platnosť konkrétnej certifikácie.

Certifikačné dokumenty

CO je povinný poskytnúť certifikovanému klientovi certifikačný dokument, ktorý nesmie byť starší ako dátum rozhodnutia o certifikácii. Certifikačný document musí obsahovať:

- a) názov a sídlo každého klienta, ktorého system manažérstva bol certifikovaný,
- b) dátumu udelenia, rozšírenia alebo obnovenia certifikácie,
- c) dátum vypršania alebo dátum recertifikácie zodpovedajúci recertifikačnému cyklu,
- d) jednoznačný identifikačný kód,
- e) normu a/alebo iný normatívny dokument vrátane čísla vydania a/alebo revízie použitého pri audite certifikovaného klienta,
- f) predmet certifikácie s ohľadom na produkt (vrátane služby), proces atď. podľa povahy miesta,
- g) názov, adresu a certifikačnú značku certifikačného orgánu,
- h) akékoľvek iné informácie požadované normatívom alebo normou.

Povinnosťou certifikačného orgánu je viesť, verejne sprístupniť alebo na požiadanie poskytnúť zoznam platných certifikácií. Minimálne by mal obsahovať názov, sídlo, normatív, podľa ktorého bola certifikovaná, rozsah certifikácie. Tento zoznam slúži na to, aby si klienti prípadne obchodní partneri certifikovaných organizácii vedeli overiť, že ich partner je naozaj certifikovaný certifikačným orgánom a certifikát je skutočný.

Dôvernosť

Pracovníci certifikačného orgánu si musia byť vedomí, že všetky informácie, s ktorými prídu pri certifikáciach do styku musia pokladať za dôverné. Všetci zamestnanci CO sa pri podpísaní pracovnej zmluvy zaručujú zachovávať mlčanlivosť.

Informácie o klientovi sa bez jeho písomného súhlasu nesmú dostať k tretej strane. Ak chce CO poskytnúť nejaké informácie na verejnosť, musí o tom v dostatočnom predstihu klienta upozorniť.

2.5 Požiadavky na procesy

V týchto požiadavkách je zahrnutá povinnosť vypracovať program auditu. Program auditu musí obsahovať dvoj etapový úvodný audit, dohľadové audity v prvom a druhom roku a recertifikačný audit v treťom roku pred vypršaním certifikácie. Trojročný certifikačný cyklus začína rozhodnutím o certifikácii alebo recertifikácii. Určenie programu auditu a akékoľvek nasledujúce prispôsobenia musia brať do úvahy veľkosť organizácie klienta, rozsah jeho systému manažérstva a pod.

Pre každý audit sa musí vypracovať program (plán) auditu. Dátumy auditu a plán auditu sa vopred odsúhlasujú. Taktiež musí mať CO vypracovaný postup výberu a menovania audítorského tímu, aby bola zaručená kompetentnosť na dosiahnutie cieľa auditu. Pre každého klienta musí CO určiť dobu auditu na základe zdokumentovaných postupov určovania dĺžky auditu. Dĺžku auditu môže ovplyvniť niekoľko faktorov, ako napr. rozsah činnosti, predošlé audity, veľkosť organizácie, počet lokalít a pod.

Certifikačný orgán musí z každého vykonaného auditu poskytnúť písomnú správu, ktorá musí spĺňať náležitosti normy ISO 19011 resp. ISO/IEC 17021. Audítorský tím môže odhaliť príležitosti na zlepšenie, ale nesmie navrhovať konkrétne riešenia. Vlastníkom správy zostáva CO. V prípade nezhôd musí CO požiadať klienta, aby do určitého dátumu analyzoval príčiny a navrhol konkrétne nápravy alebo nápravné činnosti na elimináciu zistených nezhôd. Tieto nápravné činnosti musia byť preskúmané CO a ten prehodnotí, či sú postačujúce.

Musí byť zabezpečené, aby ten, kto rozhodne o certifikácii nebol súčasťou audítorského tímu, aby bola zabezpečená objektivita a nestrannosť rozhodnutia o certifikácii.

3. CERTIFIKÁCIA A CERTIFIKAČNÝ AUDIT

Certifikácia systému sa vykonáva prostredníctvom certifikačného auditu, ktorý má určitú postupnosť a musí spĺňať určité požiadavky definované normou ISO/IEC 17021.

3.1. Úvodný audit

Žiadosť o certifikáciu

Pred začatím certifikačného procesu musí CO požiadať žiadateľa o certifikáciu o nasledujúce údaje:

- a) požadovaný rozsah certifikácie,
- b) všeobecné charakteristiky žiadateľa (názov, sídlo, počet lokalít a pod.),
- c) všeobecné informácie týkajúce sa oblasti požadovanej certifikácie organizácie žiadateľa (činnosti, ľudské zdroje, technické zdroje a pod.),
- d) informácie týkajúce sa všetkých externe zabezpečovaných procesov využívaných v organizácii, ktoré ovplyvnia zhodu s požiadavkami,
- e) normy alebo iné požiadavky, pre ktoré chce klient získať certifikáciu,
- f) informácie týkajúce sa využívania konzultácií k systému manažérstva.

Úvodný certifikačný audit musí pozostávať z 2 etáp:

Prvá etapa auditu

Prvá etapa auditu sa musí vykonať s cieľom:

- a) auditovať dokumentáciu systému manažérstva klienta,
- b) zhodnotiť lokality klienta a na základe diskusií so zamestnancami klienta zistiť pripravenosť na druhú etapu úvodného auditu,
- c) preskúmať stav klienta a pochopenie požiadaviek normy s ohľadom na určenie kľúčových činností, aspektov procesov systémov manažérstva,
- d) zozbierať potrebné informácie týkajúce sa rozsahu systému manažérstva, procesov a lokality klienta,
- e) preskúmanie pridelenia zdrojov pre druhostupňový audit a odsúhlasiť s klientom detail druhostupňového auditu,
- f) posúdiť, či sa plánujú a vykonávajú interné audity a preskúmania manažmentom a či úroveň implementácie systému manažérstva je dostatočná a klient je pripravený na druhú etapu auditu.

Všetky zistenia z prvej etapy úvodného auditu musia byť zdokumentované a odkomunikované s klientom, s ohľadom na všetky možné oblasti, ktoré môžu byť v druhej etape označené za nezhody.

Druhá etapa auditu

Cieľom druhej etapy auditu je vyhodnotiť zavedenie, ale aj efektívnosť systému manažérstva klienta. Druhá etapa auditu sa musí vykonať na mieste klienta. Musí zahŕňať minimálne nasledujúce:

- a) informácie a evidencie o zhode so všetkými požiadavkami príslušnej normy systému manažérstva a ďalších noriem,
- b) monitorovanie, meranie výkonnosti, podávanie správy a preskúmanie v porovnaní so zámermi a cieľmi kľúčových činností,
- c) systém manažérstva klienta a zhodu činností s legislatívnymi požiadavkami,
- d) prevádzkové riadenie klientových procesov,
- e) interné auditovanie a preskúmanie manažmentom,
- f) zodpovednosť manažmentu za politiku klienta,
- g) prepojenia medzi normatívnymi požiadavkami, politikou, zámermi a cieľmi činnosti, akékoľvek aplikovateľné legislatívne požiadavky, zodpovednosti, kompetentnosť zamestnancov, činnosti, postupy, údaje o výkonnosti a zistenia a závery z interných auditov.

Auditorský tím musí analyzovať všetky informácie a záznamy získané počas prvej a druhej etapy auditu, aby preskúmal zistenia a odsúhlasil závery z auditu.

Informácie potrebné na udelenie úvodnej certifikácie

Informácie, ktoré musí auditorský tím poskytnúť certifikačnému orgánu, aby rozhodol musí minimálne zahŕňať:

- a) správy z auditu,
- b) komentáre o nezhodách a ak treba nápravu a nápravné riešenia vykonané klientom,
- c) potvrdenie o informáciách poskytnutých certifikačnému orgánu a použitých pri preskúmaní žiadosti,
- d) odporúčanie, či udeliť alebo neudeliť certifikáciu, spolu s akýmikoľvek podmienkami a pozorovaniami.

Certifikačný orgán musí urobiť rozhodnutie o certifikácii na základe prehodnotenia zistení z auditov, záverov a akýchkoľvek iných relevantných informácií.

3.2. Dozorný audit

Dozorné audity sú audity na mieste, ale nemusia nevyhnutne zahŕňať audity celého systému. Program dozorného (dohľadového) auditu musí zahŕňať minimálne:

- a) interné audity a preskúmanie manažmentom,
- b) preskúmanie činností prijatých vzhľadom na nezhody zistené v predchádzajúcom audite,
- c) vybavovanie žiadostí,
- d) efektívnosť systému manažérstva s ohľadom na dosahovanie cieľov certifikovaného klienta,
- e) pokrok plánovaných činností zameraných na neustále zlepšovanie,
- f) pokračovanie prevádzkových kontrol,
- g) preskúmanie akýchkoľvek zmien.

Dohľadové audity musia byť vykonané minimálne raz do roka. Dátum prvého dohľadového auditu, ktorý nasleduje po úvodnom audite, nemôže byť viac ako 12 mesiacov od druhej etapy úvodného auditu.

Certifikačný orgán musí udržiavať certifikáciu na základe preukázania, že klient pokračuje so spĺňaním požiadaviek normy systému manažérstva.

3.3. Recertifikačný audit

Recertifikačný audit musí zvážiť výkonnosť systému manažérstva za celé obdobie certifikácie a preskúmať predchádzajúce správy z auditov.

Činnosti recertifikačného auditu môžu vyžadovať vykonanie prvej etapy úvodného auditu v prípade, že nastali významné zmeny v systéme manažérstva u klienta alebo súvislostí, v ktorých sa systém manažérstva prevádzkuje.

Ak sú počas recertifikačného auditu zistené miesta nezhody alebo chýba dôkaz o zhode, certifikačný orgán musí určiť termín, do ktorého sa vykonajú nápravné činnosti, ktoré treba zaviesť pred vypršaním certifikácie.

3.4. Pozastavenie, zrušenie alebo zúženie rozsahu certifikácie

Certifikačný orgán musí mať politiky a zdokumentované postupy pre pozastavenie, zrušenie alebo zúženie rozsahu certifikácie a musí špecifikovať ďalšie svoje činnosti.

CO musí pozastaviť certifikáciu v prípade, keď napríklad:

- a) systém manažérstva certifikovaného klienta trvalo alebo vážnym spôsobom zlyháva pri plnení certifikačným požiadaviek,
- b) certifikovaný klient neumožnil vykonať certifikačný alebo recertifikačný audit,
- c) certifikovaný klient dobrovoľne požiadal o pozastavenie.

Na základe pozastavenia je systém manažérstva klienta dočasne neplatný.

4. VZNIK NOVÉHO CERTIFIKAČNÉHO ORGÁNU

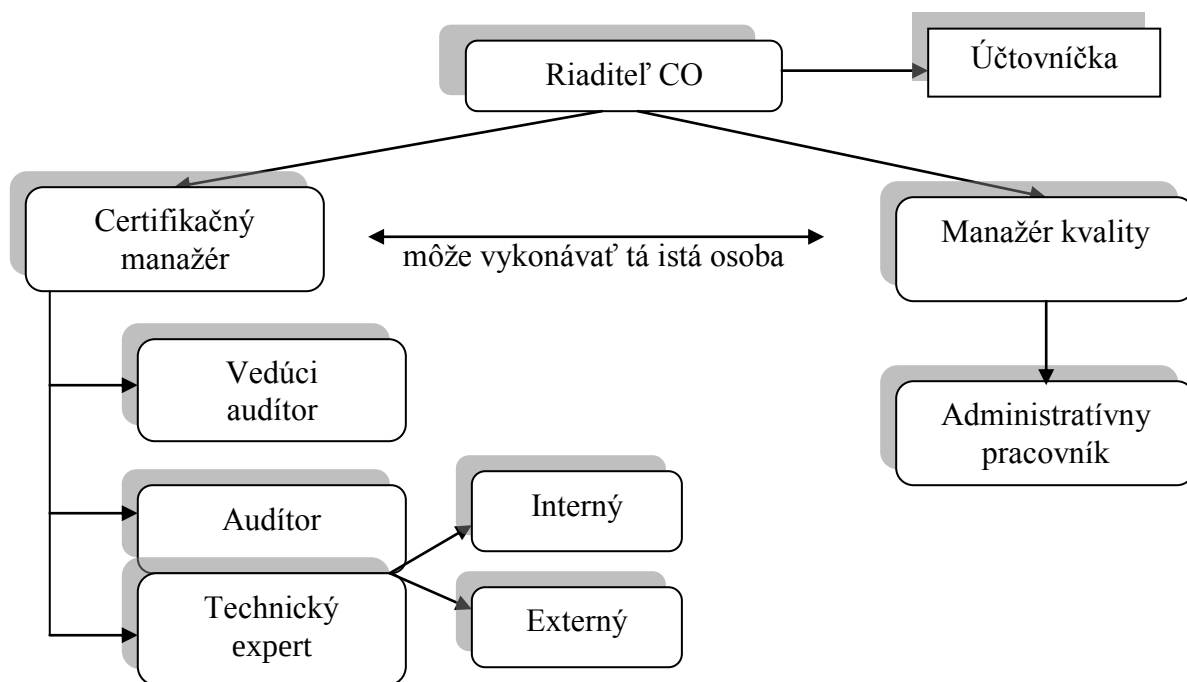
Založenie nového certifikačného orgánu v sebe obnáša viacero dôležitých, zdĺhavých a náročných činností. Svoju pozornosť sme upriamili na dve z nich, ktoré by mal mať každý certifikačný orgán definovaný pri svojom vzniku:

1. Definovanie organizačnej štruktúry certifikačného orgánu
2. Determinovanie zodpovedností jednotlivých článkov organizačnej štruktúry

4.1. Definovanie organizačnej štruktúry certifikačného orgánu

Pre zabezpečenie plynulého a kvalitného plnenia pracovných činností, ktoré sú náplňou jednotlivých pracovných miest by mala mať každá organizácia definovanú svoju vlastnú organizačnú štruktúru. Na základe určenej organizačnej štruktúry by mali byť ku každému pracovnému miestu priradené právomoci a zodpovednosti. Následne musí každý zamestnanec vedieť, aké pracovné miesto mu patrí, čo je jeho pracovnou náplňou a čo sa od neho očakáva. Na základe spomenutého, by malo byť medzi zamestnancami jasné, kto je za čo zodpovedný, čo eliminuje riziko nesplnenia úloh a konfliktov v pracovnom kolektíve.

Obrázok 2 ilustruje organizačnú štruktúru certifikačného orgánu.



Obrázok 1 Organizačná štruktúra CO

Prameň: Vlastné spracovanie.

V rámci certifikačných orgánov je v praxi bežné, že audítori, resp. technickí experti nie sú priamo zamestnancami organizácie, teda nie sú internými zamestnancami, ale

certifikačný orgán si ich “prenajíma” len na vykonávanie auditov, na ktoré sú potrební. Taktiež sa často stáva, že CO nemá audítorov na auditovanie v špecifickej oblasti (napr. zdravotníctvo, výroba chemikálií a pod.). V tom prípade si k auditorskému tímu prizývajú externých audítorov, resp. technických expertov, ktorí majú v danom odbore získanú potrebnú kvalifikáciu a kompetentnosť.

“Prenajímanie” si externých audítorov je pre certifikačné orgány výhodné aj z ekonomického hľadiska. Na rozdiel od interných zamestnancov, za ktorých je zamestnávateľ povinný platiť odvody, s externými môže pracovať napríklad na úrovni Dohody o vykonaní práce.

4.2. Determinovanie zodpovedností jednotlivých článkov organizačnej štruktúry

Pri determinovaní zodpovedností jednotlivých článkov organizačnej štruktúry sme vychádzali z normy STN EN ISO/IEC 17021, ktorá definuje všetky požiadavky, ktoré musí certifikačný orgán spĺňať, ak chce splniť požiadavky akreditácie a následne vykonávať certifikačnú činnosť.

V tabuľke 1 sú definované zodpovednosti vyplývajúce z normy exaktne priradené konkrétnym článkom organizačnej štruktúry.

Tabuľka 1 Zodpovednosti jednotlivých článkov organizačnej štruktúry

Zodpovednosť za	<i>Riaditeľ</i>	<i>Certifikačný manažér</i>	<i>Administr. pracovník</i>	<i>Vedúci auditor</i>	<i>Auditor, Techn. expert</i>	<i>Manažér kvality</i>
Vývoj politiky súvisiacej s prevádzkou CO	X					X
Dozor nad implementovaním politik a postupov	X					X
Dozor nad financovaním CO	X					
Vývoj služieb a schém certifikácie systémov manažérstva						X
Vykonávanie auditov, certifikácií a schopnosť reagovať na sťažnosti		X				X
Rozhodnutie o certifikácii	X	X				
Delegovanie právomoci výborom alebo jednotlivcom, vykonávať definované činnosti v záujme CO	X					

Zodpovednosť za	<i>Riaditeľ</i>	<i>Certifikačný manažér</i>	<i>Administr. pracovník</i>	<i>Vedúci auditor</i>	<i>Auditor, Techn. expert</i>	<i>Manažér kvality</i>
Zmluvné usporiadania	X		X			
Zabezpečenie primeraných zdrojov na certifikačné činnosti	X					
Uistenie, že procesy a procedúry potrebné pre systém manažérstva sú založené, implementované a udržiavané		X				X
Reporting manažmentu CO o vykonávaní systému manažérstva a o potrebách jeho vylepšenia		X				
Pravidelné aktualizovanie dokumentácie			X			
Udržiavanie záznamov a evidencií o žiadateľoch o certifikáciu			X			
Udržiavanie záznamov a evidencií o auditoch a iných certifikačných aktivitách			X			
Udržiavanie záznamov a evidencií o auditovaných organizáciách, certifikovaných organizáciách alebo o organizáciách s odňatou alebo pozastavenou certifikáciou			X			
Preskúmanie žiadosti a doplnkových informácií pre certifikáciu		X				
Príprava auditu (plán auditu, výpočet doby, atď.)				X		
Hľadanie objektívnych dôkazov				X	X	X
Formulovanie zistení z auditu				X	X	
Sumarizovanie výsledkov z auditu (napr. nezhody, správa z auditu)				X		

Prameň: Vlastné spracovanie.

ZÁVER

Cieľom práce bolo špecifikovať niektoré požiadavky vyplývajúce s príslušnej normy, ktoré musia byť splnené, aby certifikačný orgán, ktorý má právomoc vykonávať certifikácie mohol svoju činnosť bez problémov vykonávať a jeho fungovanie by v rámci auditu akreditačného úradu nebolo spochybniteľné. Taktiež som sa snažil priblížiť proces certifikácie cez všetky audity, ktoré sú súčasťou certifikačného procesu.

V jednotlivých teoretických častiach som analyzoval jednotlivé požiadavky: všeobecné, štrukturálne, požiadavky na ľudské zdroje, informačné požiadavky a požiadavky na procesy. Následne som rozanalyzoval jednotlivé typy auditov, ktoré sa počas certifikačného procesu vykonávajú.

V prvom bode praktickej časti som sa pokúsil navrhnuť organizačnú štruktúru certifikačného orgánu s ohľadom na reálne organizačné štruktúry certifikačných orgánov zavedených praxi. V druhom bode praktickej časti tejto práce som ku každému článku organizačnej štruktúry priradil zodpovednosti, ktoré vychádzajú z normy STN EN ISO/IEC 17021.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

1. CVI, spol. s r. o. Poprad : *Interné materiály podniku*, 2011.
2. MATEIDES, A., STRAŠÍK, A. 2004. *Manažérstvo kvality*. Banská Bystrica : Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 2004. 254 s. ISBN 80-8055-906-6.
3. ISO/IEC 17021:2006 *Posudzovanie zhody. Požiadavky na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva* (01 5257).
4. ISO 9001:2000 *Systémy manažérstva kvality – Požiadavky*.