



Vår prosess for sertifisering

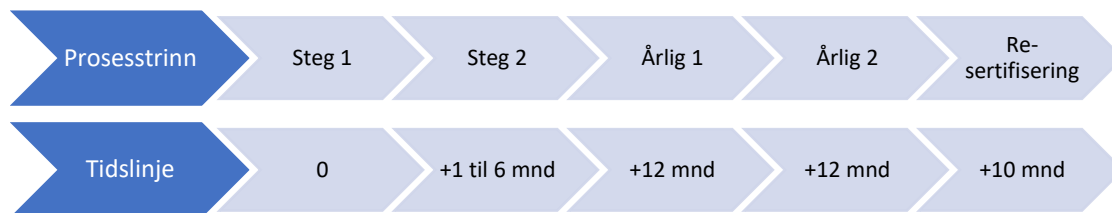
Proessen er designet for å gi en rett, fleksibel og forutsigbar kundeopplevelse. I tillegg overholder prosessen strenge krav gitt av akkrediteringsmyndigheter.

Innhold

Prosesstrinn og normal ledetid	2
Søknad/tilbud	2
Steg 1	3
Steg 2	4
Revisjonsrapport og revisjonsfunn	4
Lukking av avvik	5
Evaluering og beslutning	6
Utstedelse av sertifikat	6
Årlig oppfølging	6
Resertifisering hvert 3. år	7
Klager og anker.	8
Klager	8
Anker	8



Prosesstrinn og normal ledetid



Søknad/tilbud

Forespørsel om tilbud er uforpliktende og gjøres enkelt ved e-post henvendelse eller telefon. Før en revisjonsprosess påbegynnes skal det foreligge en juridisk bindende avtale mellom partene. Dette vil normalt være i form av et akseptert tilbud og vilkår fra Scandinavian Certification AS.

Når en avtale er etablert vil kunden få tildelt en revisjonsleder som sørger for tilrettelegging av prosessen og avtaler tid, omfang og metoder. Dette sikrer enkel og tydelig kommunikasjon. All informasjon relatert til revisjoner, revisjonsrapporter og lukking av avvik er tilgjengelig for kunden gjennom Scandinavian Certification AS sin programvare for revisjonsledelse.

Ved første gangs sertifisering gjennomføres det en stegvis prosess med to trinn. Deretter gjennomføres årlig oppfølginger og hovedrevisjon (re-sertifisering) hvert tredje år.

Det utarbeides en revisjonsrapport etter hver enkelt revisjon.



Steg 1

Det gjennomføres en innledende revisjon for å kartlegge og vurdere ledelsessystemet.

Resultater fra steg 1 revisjonen gir kunden fokus på områder eller forhold som bør utbedres før steg 2, da disse kan lede til avvik ved hovedrevisjonen.

Målene for steg 1 revisjoner er å:

- Bekrefte omfanget av ledelsessystemet, slik som;
 - organisatoriske enheter, ressurser, prosesser, utstyr, og driftsindikatorer.
 - etablert kontroll med lokasjoner innen omfanget.
 - relevante lov, forskrift og andre krav som legges til grunn.
- Gjennomgå kundens forståelse av kravene spesielt med hensyn på identifisering av nøkkelindikatorer, vesentlige aspekter, prosesser, mål og drift av ledelsessystemet.
- Bekrefte at ledelsessystemet oppfyller kravene til dokumentasjon.
- Bekrefte at interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse gjennomføres, senest før steg 2 revisjonen.
- Vurdere om ledelsessystemet er iverksatt og modent for å gjennomføre steg 2.
- Planlegge steg 2 revisjonen.



Steg 2

Steg 2 er selve hovedrevisjonen og eventuelle manglende oppfyllelse av krav vil bli anmerket som avvik.

Målene for en steg 2 revisjon er:

- Bekrefte at ledelsessystemet er implementert og virker til aktuell standard(er) sin intensjon, gjennom å undersøke om ledelsessystemet;
 - Oppfyller alle krav i aktuelle standarder
 - Virker til å nå de fastsatte målene
 - Virker til å sikre samsvar med relevante krav
 - Virker til å sikre effektiv driftsovervåking og kontroll med prosessene
 - Virker til å sikre gjennomføring og oppfølging av resultater fra interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse
 - Inkluderer ledelsens engasjement og ansvar for etablerte politikker
- Gi sertifiseringsleder beslutningsgrunnlag og anbefalinger angående tildeling av nytt sertifikat.

Revisjonsrapport og revisjonsfunn

Etter hver fullført revisjon utstedes en revisjonsrapport i det digitale rapporteringsverktøyet. Gyldig versjon er den versjonen som til enhver tid er tilgjengelig digitalt. Det er mulig å skrive ut en rapportvisning.

Rapporten gir grunnlag for sertifiseringsorganets beslutning om tildeling, fortsatt opprettholdelse eller tilbaketrekking av sertifikater. I tillegg gir



rapportene revisjonslagets vurderinger angående vurdert ledelsessystems evne til å oppnå intensjonen i aktuelle standarder og også eventuelle mangler som må rettes.

Mangler angis i to kategorier.

A: Avvik =

1. Vesentlig mangel på oppfyllelse av krav som medfører at ledelsessystemet ikke virker til hensikt.
2. Identifiserte mindre mangler som til sammen utgjør en vesentlig mangel (1)

Det gis inntil 3 kalendermåneder frist for å lukke avvik. Dersom sertifikatet utløper i perioden settes lukkefrist til sertifikatdato minus 10 arbeidsdager.

F: Forbedringsområder = Andre funn / anmerkninger og observasjoner som ikke kan klassifiseres som avvik.

Det gis 3 kalendermåneder for organisasjonen å gi tilbakemelding på forbedringsområder

Lukking av avvik

Ved indentifiserte A: Avvik er det nødvendig at revidert part kartlegger underliggende (rot) årsaker som forårsaket avviket og iverksetter nødvendige korrigerende tiltak. I tillegg forventes det at organisasjonen identifiserer tiltak for å hindre at avviket kan gjenoppstå. Dokumentasjon sendes inn via digitalt rapporteringsverktøy.

- Når revisjonsleder finner at grunnlag for å lukke avvik er til stede sendes denne sin anbefaling til sertifiseringsleder for en beslutning angående sertifiseringsstatus.
- Dersom avvik ikke kan aksepteres lukket innen frist vil revisjonsleder sende et varsel til sertifiseringsleder som beslutter hvilke tiltak som skal iverksettes og konsekvenser for sertifiseringsstatus.

Lukking av forbedringspunkter

For observasjoner som er kategorisert som F: Områder for forbedring besvares ut som for kategorien A, men det er ikke nødvendig å gjennomføre



en rot-årsaksanalyse. Det aksepteres en generell vurdering og beskrivelse av hvilke tiltak organisasjonen planlegger å gjennomføre.

Evaluering og beslutning

Sertifiseringsleder evaluerer grunnlaget for å utstede sertifikat. Dette omfatter blant annet kontrakter og avtaler, revisjonsgjennomføring, kompetansen til revisjonslaget, revisjonsdokumenter som rapport, avvikslukking og revisjonsleders anbefalinger. Ved en positiv beslutning utstedes sertifikat.

Utstedelse av sertifikat

Ved en positiv beslutning fra sertifiseringsleder vil det bli utstedt sertifikat basert på avtale om omfang og standarder. Sertifikatene har en gyldighet pålydende 3 år fra beslutningsdato og forutsetter årlig oppfølging.

Årlig oppfølging

Når sertifisering er innvilget starter det virkelige arbeidet med kontinuerlig forbedring for å opprettholde sertifiseringen. Første årlige oppfølging skal skje innen 12 måneder fra tildeling av sertifikatet. Deretter årlig.

Målene for en oppfølgingsrevisjon er:

- Gjennomgå eventuelle endringer
- Følge opp eventuelle avvik fra tidligere revisjoner
- Bekrefte at ledelsessystemet fortsatt er etablert og virkningsfullt:
 - oppnår de fastsatte målene
 - virker til å sikre samsvar med relevante krav
 - interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse er effektive
 - klager og henvendelser fra interessenter følges opp
 - fortløpende operasjonell kontroll



- Bekrefte at ledelsessystemet virker til å kontinuerlig forbedre prestasjonene.
- Bekrefte at organisasjonen bruker sertifikater og logoer i henhold til retningslinjene

Resertifisering hvert 3. år

Det gjennomføres oppfølgingsrevisjon hvert år og resertifisering hvert 3. år. Resertifiseringen inklusive lukking av eventuelle avvik må være fullført før utløp av forrige sertifikat. Når alle forhold er tilstrekkelig oppfylt utstedes nytt sertifikat med gyldighet på 3 nye år.

Målene for en resertifiseringsrevisjon er:

- Gjennomgå eventuelle endringer
- Følge opp eventuelle avvik fra tidligere revisjoner og eventuelle gjentakende avvik i forrige sertifikatperiode
- Bekrefte at ledelsessystemet fortsatt er etablert og virkningsfullt:
 - oppfyller krav i aktuelle standarder
 - oppnår de fastsatte målene
 - virker til å sikre samsvar med relevante krav
 - interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse er effektive
 - klager og henvendelser fra interessenter følges opp
 - fortløpende driftskontroll og operasjonell kontroll
- Bekrefte ledelsen engasjement for kontinuerlig forbedring og at ledelsessystemet virker til å kontinuerlig forbedre prestasjonene.
- Bekrefte at organisasjonen bruker sertifikater og logoer i henhold til retningslinjene



- Gi sertifiseringsleder beslutningsgrunnlag og anbefalinger angående tildeling av nytt sertifikat.

Klager og anker.

I en prosess der et ledelsessystem skal evalueres mot et bestemt sett med kriterier vil det i enkelte tilfeller oppstå former for uenighet og det vil i enkelte tilfeller kunne være behov for å ytre dette i form av klage eller anke.

Klager

Klager på Scandinavian Certification AS sitt personell eller deres fremgangsmåte ved revisjoner skal sendes Scandinavian Certification AS, ved daglig leder. Tilbakemelding til klager skal gis om at klagen er mottatt. Daglig leder vurderer saken og behandler denne og melder tilbake til klageren om utfallet av klagen. Om klagen berører daglig leders habilitet skal klagen behandles av ledelsens representant eller styret. Klager på sertifiserte kunder skal håndteres tilsvarende. Virksomheten som omfattes av klagen skal kontaktes og nødvendig informasjon omkring saken hentes inn. I noen sammenhenger kan det være nødvendig å foreta et uanmeldt besøk. Alle parter i saken skal holdes underrettet.

Anker

Søker om sertifisering / sertifisert part kan anke avgjørelser relatert til tildeling / ikke tildeling av sertifikater. En anke kan stilles til Scandinavian Certification AS ved daglig leder. Daglig leder vurderer saken og behandler denne og melder tilbake til kunden om utfallet av anken. Om ankesaken berører daglig leders habilitet skal anken behandles av ledelsens representant.