

Monika Stoma<sup>1</sup>

Agnieszka Dudziak<sup>2</sup>

Paweł Krzaczek<sup>3</sup>

Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie

## Zasady auditowania procesów zarządzania infrastrukturą przez jednostki certyfikujące systemy zarządzania

### Wprowadzenie

W związku z ciągłą walką konkurencyjną na współczesnym rynku oraz dynamicznie zwiększającymi się oczekiwaniami i wymaganiami klientów, zarówno indywidualnych, jak i instytucjonalnych, coraz bardziej popularne staje się dobrowolne poddawanie ocenie produktów, usług, a także systemów zarządzania. Jest to bowiem, jak się wydaje, jeden z najlepszych obecnie sposobów na wyróżnienie swoich produktów lub usług, co w konsekwencji pozwala na budowanie trwałych więzi z klientami, uzyskanie oraz utrzymanie przewagi konkurencyjnej na rynku, a także osiągnięcie sukcesu firmy w dłuższym horyzoncie czasowym.

Do najpopularniejszych systemów zarządzania zaliczyć można:

- system zarządzania jakością QMS, certyfikowany głównie w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 [4],
- system zarządzania bezpieczeństwem żywności FSMS, certyfikowany w oparciu o PN-EN ISO 22000:2006 [3],
- system zarządzania środowiskiem EMS, certyfikowany w oparciu o PN-EN ISO 14001:2005,
- system zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy, BHP, wg PN-N-18001:2004,
- system zarządzania bezpieczeństwem informacji ISMS certyfikowany na podstawie PN-EN ISO/IEC 27001:2007,
- system zarządzania bezpieczeństwem łańcucha dostaw ISO 28000:2007.

Certyfikacja konkretnego systemu zarządzania funkcjonującego w danej organizacji polega na poddaniu jego ocenie oraz potwierdzeniu spełnienia wymagań określonego standardu poprzez wydanie stosownego certyfikatu. Certyfikację przeprowadzają niezależne jednostki certyfikujące [5].

W celu uproszczenia dalszych rozważań, dotyczących auditowania procesów zarządzania infrastrukturą, analiza zostanie przeprowadzona jedynie dla systemu zarządzania jakością QMS oraz systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności FSMS. W chwili obecnej są to bowiem dwa najczęściej występujące

<sup>1</sup> dr, M. Stoma, adiunkt, Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie, Wydział Inżynierii Produkcji, Zakład Logistyki i Zarządzania Przedsiębiorstwem

<sup>2</sup> mgr inż., A. Dudziak, asystent, Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie, Wydział Inżynierii Produkcji, Zakład Logistyki i Zarządzania Przedsiębiorstwem

<sup>3</sup> dr inż., P. Krzaczek, adiunkt, Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie, Wydział Inżynierii Produkcji, Katedra Energetyki i Pojazdów

certyfikowane systemy zarządzania. Kolejnym powodem wyboru systemu zarządzania jakością jest fakt wymaganego podejścia procesowego organizacji. W przypadku systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności wybór tego systemu spowodowany jest ponadto znaczeniem infrastruktury dla bezpieczeństwa żywności.

### **Podstawowe zasady certyfikacji i nadzoru nad systemami: zarządzania jakością QMS i zarządzania bezpieczeństwem żywności FSMS**

Wymagania, jakie powinna spełniać organizacja ubiegająca się o certyfikację systemu zarządzania jakością oraz systemem zarządzania bezpieczeństwem żywności, przedstawiono w tabeli 1. Zaprezentowano w niej ponadto wymagania stawiane jednostkom certyfikującym te systemy.

**Tab. 1 Podstawy normatywne do opracowania i certyfikacji systemów zarządzania jakością i zarządzania bezpieczeństwem żywności oraz wymagania normatywne do certyfikacji i nadzorów nad ww. systemami.**

Systemy	Zarządzania jakością QMS	Zarządzania bezpieczeństwem żywności FSMS
Wymagania dla organizacji	PN-ISO/IEC 9001:2009 [4],	PN-EN ISO 22000:2006 [3]
Wymagania dla jednostek certyfikujących	PN-EN ISO/IEC 17021:2011 [5]	PN-EN ISO/IEC 17021:2011 PKN-ISO/TS 22003:2007[6]

Źródło: opracowanie własne.

System zarządzania bezpieczeństwem żywności FSMS, opracowany na podstawie wymagań określonych w normie PN-EN ISO 22000:2006, opisuje w pkt. 6.3 wymagania dotyczące infrastruktury w sposób bardzo ogólnikowy, odwołując się jedynie do zapewnienia zasobów, bez jakiegokolwiek doprecyzowania wymagań: „Organizacja powinna zapewnić zasoby do stworzenia i utrzymywania potrzebnej do wdrożenia wymagań normy PN-EN ISO 22000:2006” [3]. Inny jest natomiast opis infrastruktury w analogicznym pkt. 6.3 normy PN-ISO/IEC 9001:2009 (dla systemu zarządzania jakością QMS), w którym określono co wchodzi w zakres procesu nadzoru nad infrastrukturą. Dla systemu zarządzania jakością do infrastruktury organizacja zalicza:

- zabudowania, przestrzeń do pracy i związane z nią instalacje,
- wyposażenie procesu (zarówno sprzęt jak i oprogramowanie),
- usługi pomocnicze (np. transport).

Jednocześnie wymagania dla systemu zarządzania jakością dodają „jeżeli ma to zastosowanie” - należy to rozumieć, iż jeżeli w organizacji realizowany jest np. nadzór nad zabudowaniami, to powinien on zostać

uwzględniony w procesie nadzoru nad infrastrukturą. Procesy nadzoru nad infrastrukturą są bowiem niezbędne w celu zapewnienia zgodności wyrobu/usługi z wymaganiami stosownych przepisów oraz wymagań klientów.

Współpraca pomiędzy organizacją wnioskującą o certyfikację a jednostką certyfikującą systemy zarządzania rozpoczyna się z chwilą złożenia przez wnioskującą organizację wniosku o certyfikację. Jednostka certyfikująca dokonuje oceny wniosku o certyfikację, a następnie opracowuje program auditów oraz wyznacza zespół auditujący. Zespół auditujący powinien być kompetentny w odniesieniu do danej branży, w której przeprowadzać będzie certyfikację systemu zarządzania. Kolejnym krokiem jest akceptacja składu zespołu auditującego przez auditowaną organizację.

Ważnym zagadnieniem związanym z oceną wniosku o certyfikację jest ustalenie czasu niezbędnego do oceny systemu zarządzania. Głównym parametrem determinującym czas niezbędny do przeprowadzenia oceny jest liczba pracowników certyfikowanej organizacji (tab.2) [1]. W tym miejscu należy stwierdzić, iż czas, jaki należy przeznaczyć na certyfikację, powinien uwzględniać także liczbę procesów przebiegających w organizacji, ich skomplikowanie oraz wzajemne powiązania.

**Tab.2. Czas oceny, dla branży usługowej, systemów zarządzania jakością QMS oraz systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności FSMS podczas auditu początkowej certyfikacji z uwzględnieniem czasu na przygotowanie planu auditu i sporządzenia raportu z auditu**

Liczba osób w organizacji	Czas oceny w godz. dla QMS	Podstawowy czas oceny w godz. dla FSMS
od 1 do 5	12	8
od 6 do 10	16	8
od 11 do 15	20	8
od 16 do 25	24	10
od 26 do 45	32	10
od 46 do 65	40	16
od 66 do 85	48	16
od 86 do 125	56	20
od 126 do 175	64	20
od 176 do 275	72	24
od 276 do 425	80	24

Źródło: opracowanie własne na podstawie: [1] i [6].

Audit początkowej certyfikacji przeprowadzany jest w dwóch etapach [5]. Pierwszy etap auditu początkowej certyfikacji jednostka certyfikująca przeprowadza, między innymi, w celu:

- oceny dokumentacji certyfikowanego systemu,
- weryfikacji wszystkich lokalizacji klienta, specyficznych dla lokalizacji warunków - wstępna ocena infrastruktury klienta,
- zebrania niezbędnych informacji dotyczących zakresu funkcjonowania systemu zarządzania oraz aspektów prawnych,
- przeprowadzenia przeglądu przydziału zasobów do drugiego etapu auditu certyfikacyjnego i uzgodnienia z klientem szczegółów z tym związanych,
- zaplanowania etapu drugiego auditu certyfikacyjnego.

Pierwszy etap lub jedynie część pierwszego etapu auditu początkowej certyfikacji jednostki certyfikującej przeprowadzają w siedzibie certyfikowanej organizacji. Kończy się on przekazaniem uwag od zespołu auditującego auditowanej organizacji oraz ustaleniem terminu przeprowadzenia drugiego etapu auditu początkowej certyfikacji.

Drugi etap auditu początkowej certyfikacji poprzedzony jest planem auditu przygotowanym przez osobę zarządzającą auditem i członkami zespołu auditującego – auditora wiodącego. Drugi etap auditu początkowej certyfikacji jest auditem przeprowadzonym na miejscu w organizacji, podczas którego zbierane są dowody zgodności systemu jakością z normą odniesienia (tab. 1).

Celem drugiego etapu auditu początkowej certyfikacji jest z kolei ocena stopnia wdrożenia systemu zarządzania, w tym jego skuteczności. Drugi etap auditu początkowej certyfikacji obejmuje, między innymi, powiązania pomiędzy wymaganiami normatywnymi, polityką, celami i zadaniami dotyczącymi osiągnięć, wszystkimi mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi, odpowiedzialnością, kompetencjami personelu, działaniami, procedurami, sposobu nadzoru nad infrastrukturą certyfikowanej organizacji, danymi dotyczącymi osiągnięć oraz ustaleniami i wnioskami z auditów wewnętrznych i przeglądów. Podczas drugiego etapu auditu początkowej certyfikacji, zarówno dla systemu zarządzania jakością, jak i dla systemu bezpieczeństwa żywności, zespół auditujący dokonuje oceny procesów zarządzania infrastrukturą w odniesieniu do wymagań normatywnych określonych dla danego systemu zarządzania (tab.1), jak również w odniesieniu do wymagań prawnych. W tym miejscu zwrócić należy uwagę na konieczne wysokie kompetencje członków zespołu auditującego do oceny procesów związanych z zarządzaniem infrastrukturą.

W przypadku systemu zarządzania jakością zarządzanie infrastrukturą traktowane jest, w większości przypadków, jako proces tzw. pomocniczy nie tworzący wartości dodanej. Powodem takiego podejścia są wymagania zawarte w normie PN-ISO/IEC 9001:2009, gdzie zarządzanie infrastrukturą przyporządkowane jest do pkt. 6.3, a procesy główne do pkt. 7. Dlatego przeprowadzając ocenę procesów związanych

z zarządzaniem infrastrukturą, zarówno dla systemu zarządzania jakością, jak i bezpieczeństwem żywności musimy, jak się wydaje, wziąć pod uwagę następujące fakty:

1. znaczenie i wpływ procesów związanych z zarządzaniem infrastrukturą na inne procesy przebiegające w ocenianej organizacji,
2. konieczność doboru kompetentnego zespołu do oceny procesów, uwzględniając w tym miejscu np. powołanie eksperta technicznego dla danego obszaru infrastruktury,
3. ustalenie właściwego czasu oceny procesów zarządzania infrastrukturą w stosunku do czasu przeznaczonego dla całej oceny w organizacji,
4. ustalenie właściwej kolejności przebiegu oceny oraz powiązanie oceny procesów związanych z zarządzaniem infrastrukturą z procesami produkcyjnymi lub/i usługowymi.

Procesy zarządzania infrastrukturą powinny być zawsze oceniane przez jednostkę certyfikującą podczas drugiego etapu auditu początkowej certyfikacji niezależnie od certyfikowanego systemu zarządzania.

Po zakończeniu drugiego etapu auditu certyfikacyjnego auditor wiodący opracowuje raport z auditu [2], na podstawie którego jednostka certyfikująca podejmuje decyzję o certyfikacji systemu zarządzania.

Certyfikacja systemu zarządzania udzielana jest na podstawie pozytywnego wyniku auditu certyfikacyjnego na okres trzech lat. W ciągu trzech lat certyfikowana organizacja zobowiązana jest poddać się dwóm audytom kontrolnym, tzw. audytom w nadzorze, zgodnie z programem auditów. Celami auditu nadzoru są: ocena, czy zaaprobowany system zarządzania funkcjonuje w sposób ciągły, oraz, czy nie wystąpiły zmiany w tym systemie mające wpływ na jego funkcjonowanie oraz potwierdzenie stałej zgodności z wymaganiami normatywnymi stawianymi przy certyfikacji. Ponadto każdy audit nadzoru powinien obejmować m.in.: ocenę skuteczności systemu zarządzania, ocenę funkcjonowania procedur, przegląd działań mających na celu usunięcie niezgodności stwierdzonych podczas ostatniego auditu. Audyty nadzoru kończą się sporządzeniem przez auditora wiodącego raportu. Po zakończeniu trzyletniego cyklu certyfikacji certyfikowana organizacja może ubiegać się o ponowną certyfikację na kolejne trzy lata.

Jednostka certyfikując już podczas oceny wniosku o certyfikację opracowuje program auditów, w którym np. dla systemu zarządzania jakością może określić jakie procesy będzie oceniała podczas planowanych auditów nadzoru oraz jakie oddziały w przypadku organizacji wieloodziałowej będą podlegały ocenie. Jednostka certyfikująca może uznać, iż procesy zarządzania infrastrukturą w ocenianej organizacji są tak ważne, że powinna oceniać je na każdym audicie nadzoru, albo może stwierdzić, że ocenia je tylko podczas auditu certyfikacyjnego lub ponownej certyfikacji. Dla systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności jednostka certyfikująca ocenia procesy zarządzania infrastrukturą podczas każdego auditu nadzoru.

## **Podsumowanie i wnioski**

Podsumowując należy stwierdzić, iż auditowanie procesów zarządzania infrastrukturą podczas oceny systemów zarządzania jest ważnym elementem procesu certyfikacji. Jednocześnie zaprezentowane podejście do procesów zarządzania infrastrukturą, zarówno w systemie zarządzania jakością, w którym określa co jest rozumiane przez infrastrukturę, oraz w systemie zarządzania bezpieczeństwem żywności, gdzie pozostawia pewną pozorną dowolność, wskazuje na ważność tych procesów w relacjach z innymi procesami oraz w relacji organizacja - klient.

Dla jednostek certyfikujących systemy zarządzania ważne wydaje się oszacowanie z jakiego rodzaju infrastrukturą jednostka ma do czynienia w ocenianej organizacji; w tym celu jednostki mogą wykorzystać pierwszy etap auditu początkowej certyfikacji. Na podstawie tej oceny jednostka może zdecydować o zasadach oceny podczas kolejnych auditów, tj. drugiego etapu auditu początkowej certyfikacji i auditów nadzoru oraz o kompetencjach osób oceniających organizację. Jak się wydaje procesy zarządzania infrastrukturą powinny być traktowane, przez jednostki certyfikujące, w taki sam sposób jak procesy główne (np. procesy związane z produkcją), zarówno podczas auditu początkowej certyfikacji, jak i podczas ocen w nadzorze.

### **Streszczenie**

W pracy zaprezentowano zasady obowiązujące jednostki certyfikujące systemy zarządzania, a dotyczące procesu certyfikacji i nadzoru nad dwoma najpopularniejszymi w praktyce gospodarczej systemami: zarządzania jakością QMS i zarządzania bezpieczeństwem żywności FSMS. Analizę przeprowadzono w kontekście procesów zarządzania infrastrukturą i ich auditowania podczas oceny obydwu systemów zarządzania.

### **Principles of auditing infrastructure management processes by the certification bodies of management systems**

#### **Abstract**

The paper presents rules obligatory for management systems certification bodies, and pertaining to the process of certification and supervision of two most popular in the business practice systems: QMS - quality management system and FSMS - food safety management system. The analysis was conducted in the context of infrastructure management processes and their auditing during the evaluation of both management systems.

## Literatura

- [1]. IAF MD 5:2009. Dokument obowiązkowy International Accreditation Forum dotyczący ustalania czasu trwania auditów QMS i EMS. Wydanie 1, International Accreditation Forum, Inc., 01.02.2009.
- [2]. PN-EN ISO 19011:2012. Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania, PKN, Warszawa 2012.
- [3]. PN-EN ISO 22000:2006. Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności – Wymagania dla każdej organizacji należącej do łańcucha żywnościowego, PKN, Warszawa 2006.
- [4]. PN-EN ISO 9001:2009. Systemy zarządzania jakością – Wymagania, PKN, Warszawa 2009.
- [5]. PN-EN ISO/IEC 17021:2011. Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania, PKN, Warszawa 2011.
- [6]. Załącznik B PKN-ISO/TS 22003:2007. Systemy zarządzania bezpieczeństwem żywności. Wymagania dla jednostek prowadzących audit i certyfikację systemów zarządzania, PKN, Warszawa 2007.