

International Accreditation Forum, Inc.
Dokument interpretacyjny IAF

Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003
(idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2003)

**Ocena zgodności. Ogólne wymagania dotyczące jednostek
certyfikujących osoby**

Wydanie 1
(IAF GD 24:2004)

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

Akredytacja zmniejsza ryzyko przedsiębiorców i ich klientów zapewniając, że akredytowane jednostki są kompetentne do wykonywania działań, jakimi się zajmują. Od jednostek akredytujących, będących członkami International Accreditation Forum, wymaga się działania według najwyższych standardów. Jednostki akredytujące powinny wymagać od jednostek przez nie akredytowanych zachowania zgodności z odpowiednimi normami międzynarodowymi, oraz z wytycznymi IAF dotyczącymi stosowania tych norm.

Akredytacja udzielona przez jednostkę akredytującą będącą sygnatariuszem Porozumienia o Wielostronnym Uznawaniu (IAF MLA), opartego na regularnym nadzorze w celu upewnienia się o równorzędności programów akredytacji wszystkich członków, umożliwi uznawanie na całym świecie certyfikatu zgodności wydanego przedsiębiorstwu w dowolnej części świata.

Z tego względu w handlu międzynarodowym można polegać na certyfikatach dotyczących systemów zarządzania, wyrobów, usług, osób oraz innych podobnych programów oceny zgodności, wydanych przez te jednostki, które są akredytowane przez członków IAF MLA.

Wprowadzenie do tłumaczenia:

Oryginał publikacji: IAF Guidance on the Application of ISO/IEC 17024:2003, issue 1 of 1 February 2004

Tłumaczenie: Polskie Centrum Akredytacji, 14.03.2008 r., www.pca.gov.pl

Tekst tłumaczenia nie może być kopiowany w celu sprzedaży.

Tekst tłumaczenia uzupełniono odsyłaczami zawierającymi przypisy PCA, dodatkowo objaśniające pewne partie tłumaczenia.

Wszędzie, gdzie w niniejszym tekście przywołano normę ISO/IEC 17024:2003 PCA przyjmuje, że stanowi to również odwołanie do normy PN-EN ISO/IEC 17024:2004 identycznej z ww. normą.

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

CONTENTS

1.	Zakres normy	6
	Wytyczne IAF do punktu 1 (G.1.1).....	6
2	Powołania normatywne.....	6
	Wytyczne IAF do punktu 2	6
3	Terminy i definicje.....	6
	Wytyczne IAF do punktu 3 (G.3.1).....	6
4	Wymagania dotyczące jednostek certyfikujących	6
4.1	Jednostka certyfikująca	6
	Wytyczne IAF do punktu 4.1 (G.4.1.1 do G.4.1.2).....	6
4.2	Struktura organizacyjna	7
	Wytyczne IAF do punktu 4.2 (G.4.2.1 do G.4.2.31).....	7
	Układ organizacyjny	7
	Bezstronność/Niezależność.....	10
	Szkolenia.....	11
	Odwołania i skargi	12
4.3	Opracowywanie i utrzymywanie programu certyfikacji	13
	Wytyczne IAF do punktu 4.3 (G.4.3.1 do G.4.3.6).....	13
4.4	System zarządzania	14
	Wytyczne IAF do punktu 4.4	14
4.5	Podwykonawstwo	14
	Wytyczne IAF do punktu 4.5 (G.4.5.1 do G.4.5.3).....	14
4.6	Zapisy.....	15
	Wytyczne IAF do punktu 4.6 (G.4.6.1 do G.4.6.2).....	15
4.7	Poufność.....	15
	Wytyczne IAF do punktu 4.7 (G.4.7.1 do G.4.7.2).....	15
4.8	Ochrona.....	15
	Wytyczne IAF do punktu 4.8 (G.4.8.1 do G.4.8.3).....	15
5	Wymagania dotyczące personelu jednostki certyfikującej, zatrudnionego na stałe lub dorywczo	16
5.1	Postanowienia ogólne	16
	Wytyczne IAF do punktu 5.1 (G.5.1.1 do G.5.1.3).....	16
5.2	Wymagania dotyczące egzaminatorów	16
	Wytyczne IAF do punktu 5.2 (G.5.2.1 do G.5.2.3).....	16
6	Proces certyfikacji.....	17
6.1	Wnioskowanie.....	17
	Wytyczne IAF do punktu 6.1 (G.6.1.1).....	17
6.2	Ocena	17
	Wytyczne IAF do punktu 6.2 (G.6.2.1 do G.6.2.2).....	17
6.3	Decyzja o certyfikacji	18
	Wytyczne IAF do punktu 6.3 (G.6.3.1 do G.6.3.7).....	18
6.4	Nadzór.....	19
6.5	Ponowna certyfikacja.....	19
	Wytyczne IAF do punktu 6.5 (G.6.5.1 do G.6.5.3).....	19
6.6	Wykorzystywanie certyfikatów i logo/znaków	20
	Wytyczne IAF do punktu 6.6 (G.6.6.1 do G.6.6.5).....	20
	Koniec wytycznych IAF do stosowania ISO/IEC 17024:2003	21

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

Wydanie Nr 1

Opracowane przez: Komitet Techniczny IAF

Przyjęte przez: członkowie IAF

Data: 17 grudnia 2003 r.

Data wydania: 1 lutego 2004 r.

Data wdrożenia: 1 kwietnia 2005 r.

Nazwisko osoby do kontaktów: John Owen, Sekretarz IAF

Telefon: +612 9481 7343; FAX: +612 9481 7343

Email: <secretary@accreditationforum.com>

Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)

0.1. Wprowadzenie do Wytycznych IAF

ISO/IEC 17024:2003¹ jest międzynarodową normą ustalającą kryteria dla jednostek prowadzących certyfikację osób. Warunkiem akredytowania takich jednostek w sposób zharmonizowany na całym świecie, zgodnie z normą ISO/IEC 17024, jest przedstawienie wytycznych do tej normy. Niniejszy dokument zawiera wytyczne dla jednostek certyfikujących ubiegających się o akredytację oraz umożliwia jednostkom akredytującym zharmonizowane stosowanie norm, według których są one zobowiązane oceniać jednostki certyfikujące. Jest to ważny krok na drodze do wzajemnego uznawania akredytacji.

Niniejszy dokument nie zawiera tekstu normy ISO/IEC 17024. Użytkownicy muszą nabyć tę normę we właściwych instytucjach normalizacyjnych. Dla wygody, tytuły zaczerpnięte z normy ISO/IEC 17024 wydrukowano **pogrubioną** czcionką; wytyczne, o ile występują, oznaczono literą „G” i dwoma pierwszymi cyframi punktu normy (z wyjątkiem punktów 1 i 3). Trzecia cyfra oznacza kolejność wytycznych odpowiednio do każdego punktu. W punkcie 4.2 wprowadzono, dla lepszej czytelności, 5 podtytułów. Wymagania, względem których ustala się zgodność, znajdują się w ISO/IEC 17024. Niniejsze wytyczne nie wprowadzają dodatkowych wymagań.

Niniejsze wytyczne będą stanowiły podstawę porozumień o wzajemnym uznawaniu pomiędzy jednostkami akredytującymi i zostały uznane za niezbędne do jednolitego stosowania normy ISO/IEC 17024. Sygnatariusze Porozumienia o Wielostronnym Uznawaniu IAF (MLA) oraz ubiegający się o przystąpienie do tego porozumienia będą wzajemnie oceniać wdrożenie normy ISO/IEC 17024 i należy się spodziewać, że wszystkie niniejsze wytyczne zostaną przyjęte przez jednostki akredytujące jako część ich własnych, ogólnych zasad działania.

Słów „powinien, należy”² użyto w niniejszym dokumencie do wskazania tych wytycznych, które - jako odzwierciedlające wymagania normy ISO/IEC 17024 - są obowiązkowe. Słów „zaleca się”³ użyto do wskazania tych wytycznych, które - chociaż nie są obowiązkowe - IAF uważa za uznane sposoby spełniania tych wymagań. Jednostki certyfikujące, których systemy pod jakimś względem odbiegają od wytycznych IAF, będą mogły być akredytowane tylko po wykazaniu jednostce akredytującej, że zastosowane rozwiązania spełniają, w równoważny sposób wymagania odpowiedniego punktu normy ISO/IEC 17024.

Jednostka certyfikująca może w każdej sprawie, mogącej mieć wpływ na jej akredytację, prosić o wytyczne jednostkę akredytującą. Zaleca się, aby jednostka akredytująca udzieliła odpowiedzi w formie dalszych wytycznych lub decyzji.

¹ Przypis PCA: idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004

² Przypis PCA: W oryginale „shall”

³ Przypis PCA: W oryginale „should”

**WYTYCZNE IAF DO STOSOWANIA
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2003)****1. Zakres normy**Wytyczne IAF do punktu 1 (G.1.1)

G.1.1 Zakres akredytacji jednostki certyfikującej⁴ będzie podawany w odniesieniu do rodzaju certyfikacji, np. spawacze, auditorzy, specjaliści w zakresie bezpieczeństwa itp. oraz jeśli ma to zastosowanie – do poziomów określonych w programie i kategorii osób, a także do stosowanych norm lub dokumentów normatywnych dotyczących kompetencji. Możliwe są ograniczenia np. odnośnie niektórych lokalizacji jednostki certyfikującej lub niektórych sektorów, w których są oferowane specyficzne usługi.

2 Powołania normatywneWytyczne IAF do punktu 2

Brak wytycznych.

3 Terminy i definicjeWytyczne IAF do punktu 3 (G.3.1)

G.3.1 W niniejszym dokumencie ma zastosowanie następująca definicja:

Akredytowany certyfikat: certyfikat wydany przez jednostkę certyfikującą zgodnie z warunkami, na jakich uzyskała ona akredytację i z naniesionym symbolem akredytacji lub tekstowym powołaniem się na akredytację.

4 Wymagania dotyczące jednostek certyfikujących**4.1 Jednostka certyfikująca**Wytyczne IAF do punktu 4.1 (G.4.1.1 do G.4.1.2)

G.4.1.1 Zaleca się, aby wszelkie odstępstwa od polityki i/lub procedur były uzasadnione i udokumentowane.

G.4.1.2 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca była w stanie wykazać jednostce akredytującej, że oceniła zgodność ze mającymi zastosowanie przepisami i wymaganiami ustawowymi oraz że podejmowała działania w przypadkach stwierdzenia niezgodności.

⁴ Przepis PCA: W tym i w kolejnych miejscach w tekście, termin „jednostka certyfikująca” oznacza jednostkę certyfikującą osoby

4.2 Struktura organizacyjna

Wytyczne IAF do punktu 4.2 (G.4.2.1 do G.4.2.31)

Układ organizacyjny

- G.4.2.1 Akredytacji powinno się udzielać tylko tym jednostkom, które mają osobowość prawną, jak podano w punkcie 4.2.1.d) normy ISO/IEC 17024 i ograniczyć do deklarowanego zakresu, działalności i lokalizacji. Jeżeli działalność certyfikacyjną prowadzi osoba prawna, będąca częścią większej organizacji, jej powiązania z innymi częściami tej organizacji powinny być jasno określone. Zaleca się wykazanie, że nie zachodzi konflikt interesów, opisany w wytycznych G.4.2.6 do G.4.2.8. Jednostka certyfikująca powinna przekazać jednostce akredytującej odpowiednie informacje dotyczące działalności wykonywanej przez inne części większej organizacji. Informacje te powinny być uaktualniane.
- G.4.2.2. Wykazanie, że jednostka certyfikująca ma osobowość prawną wymaganą w punkcie 4.2.1.d) normy ISO/IEC 17024 oznacza, że jeśli wnioskująca jednostka certyfikująca nie jest sama osobą prawną, tylko jest częścią większej organizacji mającej osobowość prawną, akredytacji należy udzielić tylko całej osobie prawnej. W takiej sytuacji jednostka akredytująca może poddać ocenie strukturę organizacyjną całej organizacji, w celu przesłедzenia specyficznych „tropów auditowych” i/lub przeglądu zapisów odnoszących się do jednostki certyfikującej. Część osoby prawnej, stanowiąca rzeczywistą jednostkę certyfikującą, może działać na rynku pod wyróżniającą ją nazwą, którą wraz z nazwą organizacji mającej osobowość prawną zaleca się umieszczać na certyfikacie akredytacji.
- G.4.2.3. Na potrzeby punktu 4.2.1.d) normy ISO/IEC 17024, jednostki certyfikujące, stanowiące część administracji państwowej lub będące agendami rządowymi, będą uważane za osoby prawne na podstawie ich państwowego statusu. Status i strukturę takich jednostek należy formalnie udokumentować, a same jednostki powinny spełniać wszystkie wymagania normy ISO/IEC 17024.
- G.4.2.4. Wymagania punktu 4.2.2. normy ISO/IEC 17024 mają na celu niedopuszczenie do tego, aby względy komercyjne lub inne wpływały na poufność, obiektywność lub bezstronność procesu certyfikacji. Zgodność z wymaganiami tego punktu jest szczególnie istotna, jeśli środki finansowe na utworzenie jednostki certyfikującej pochodzą od określonej grupy interesu, która ma przewagę wśród akcjonariuszy i/lub w zarządzie⁵.

⁵ Przypis PCA: w oryginale „board of directors”

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

- G.4.2.5 Warunek utrzymania stabilności finansowej, o której mowa w punkcie 4.2.4 a) normy ISO/IEC 17024, wymaga od jednostki certyfikującej zademonstrowania, że posiada ona uzasadnione oczekiwania co do zdolności stałego świadczenia usług zgodnie ze zobowiązaniami kontraktowymi. Jednostki certyfikujące są odpowiedzialne za dostarczenie jednostce akredytującej wystarczających dowodów świadczących o ich zdolności do utrzymania się na rynku, na przykład sprawozdania lub protokoły z posiedzeń kierownictwa, raporty roczne, raporty z audytów finansowych lub plany finansowe. Nie zaleca się, aby jednostki akredytujące prowadziły bezpośrednio jakiegokolwiek audyty finansowe jednostek certyfikujących.
- G.4.2.6. Jednostka związana oznacza jednostkę, którą z jednostką certyfikującą łączy: wspólny właściciel (w całości lub części), wspólni członkowie zarządu, porozumienie kontraktowe, wspólne nazwy, wspólny personel, porozumienie nieformalne lub inne powiązania tak, że jednostka związana jest istotnie zainteresowana decyzjami dotyczącymi certyfikacji lub ma potencjalną możliwość wpływu na proces certyfikacji.
- G.4.2.7. Chociaż nie ma żadnych szczególnych ograniczeń dotyczących działalności jednostki związanej i świadczonych przez nią usług, zaleca się, aby jednostka certyfikująca przeanalizowała i udokumentowała swoje powiązania, aby ustalić możliwość wystąpienia konfliktu interesów związanych ze świadczeniami usług certyfikacyjnych. Zaleca się, aby jednostka certyfikująca zidentyfikowała te jednostki i ich działania, które mogłyby - jeżeli nie będą należycie nadzorowane - wpływać na jej poufność, obiektywność i bezstronność.
- G.4.2.8. Jednostki certyfikujące powinny pokazać, w jaki sposób zarządzają swoją działalnością certyfikacyjną oraz wszelkimi innymi działaniami, aby wyeliminować rzeczywisty konflikt interesów i zminimalizować wszelkie możliwe do zidentyfikowania zagrożenia bezstronności. Należy wskazać wszystkie potencjalne źródła konfliktu interesów, pochodzące zarówno z samej jednostki certyfikującej, jak i z działalności jednostek związanych. Jednostki akredytujące będą oczekiwać, że jednostki certyfikujące udostępnią te procesy podczas auditu. Może to obejmować, na tyle, na ile jest to praktyczne i uzasadnione, poszukiwanie „tropów auditowych” przy przeglądach zapisów dotyczących rozpatrywanych działań zarówno w jednostce certyfikującej, jak i w jednostce związanej. Przy rozważaniu rozszerzenia takich „tropów auditowych” zaleca się brać pod uwagę historię niezależnej certyfikacji prowadzonej przez jednostkę certyfikującą. W przypadku znalezienia dowodu na fakt niedotrzymania wymogu bezstronności, może być konieczny powrót do „tropów auditowych” w jednostkach związanych w celu upewnienia się, że nadzór nad potencjalnymi źródłami konfliktu interesów został ponownie ustalony.

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**Struktura⁶

G.4.2.9 W punkcie 4.2.2 normy ISO/IEC 17024 wymaga się, aby w udokumentowane struktury jednostki certyfikującej wprowadzony był warunek uczestnictwa wszystkich istotnie zainteresowanych stron, z różnych sektorów, w których działa jednostka, z uwzględnieniem przedstawicieli interesu publicznego. Zazwyczaj jest to rodzaj komitetu.

Struktura ta powinna być formalnie ustanowiona na najwyższym poziomie organizacji w dokumentach potwierdzających status prawny jednostki certyfikującej albo za pomocą jakichś innych środków zapobiegających jej zmianę w sposób, który naruszyłby zasadę bezstronności. Jakakolwiek zmiana tej struktury musi uwzględniać opinię komitetu lub jego odpowiednika, o którym mowa w punkcie 4.2.2 normy ISO/IEC 17024.

G.4.2.10 Zastosowanie punktu 4.2.2 normy ISO/IEC 17024 wymaga oceny, czy umożliwiono udział wszystkim stronom istotnie zainteresowanym systemem certyfikacji. Kluczową sprawą jest to, czy umożliwiono udział przedstawicielom wszystkich głównych, możliwych do zidentyfikowania interesów i czy osiągnięto równowagę stron, bez przewagi żadnej z nich. Ze względów praktycznych może być potrzebne ograniczenie liczby członków.

G.4.2.11 Dla umożliwienia jednostce certyfikującej zapewnienia prawidłowej i bezstronnej certyfikacji, zaleca się, żeby kierownictwo odpowiedzialne za różne funkcje, opisane w punkcie 4.2.1.c) normy ISO/IEC 17024, dostarczało komitetowi lub jego odpowiednikowi, wymienionym w punkcie 4.2.2 normy ISO/IEC 17024, wszelkich niezbędnych informacji, łącznie z uzasadnieniem wszystkich istotnych decyzji i działań oraz wyboru osób odpowiedzialnych za poszczególne działania związane z certyfikacją. Jeżeli w powyższych sprawach kierownictwo nie zastosuje się do rady tego komitetu lub jego odpowiednika, komitet powinien podjąć odpowiednie kroki, do których może należeć powiadomienie jednostki akredytującej.

G.4.2.12 Jeżeli decyzję o udzieleniu, odmowie udzielenia lub cofnięciu certyfikacji zgodnie z punktem 4.2.1.c) 3) normy ISO/IEC 17024 podejmuje komitet składający się, między innymi z osób zainteresowanych osobą, której dotyczy decyzja, zaleca się, aby procedury operacyjne jednostki certyfikującej zapewniały, że takie osoby deklarują konflikt interesów i nie biorą udziału w podejmowaniu decyzji.

G.4.2.13 W punkcie 4.2.1.b) normy ISO/IEC 17024 wymaga się, aby jednostka certyfikująca była odpowiedzialna za decyzje dotyczące certyfikacji. Zaleca się więc, aby wszelkie procedury odwoławcze (punkt 4.2.6) były realizowane pod nadzorem jednostki certyfikującej, ale jakkolwiek zespół czy komitet odwoławczy powinien być niezależny w swoich rekomendacjach, chyba że prawo międzynarodowe lub krajowe wymaga inaczej.

⁶ Przypis PCA: Wytyczne zamieszczone pod tym podtytułem dotyczą struktury zapewniającej bezstronność.

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

- G.4.2.14 Komitet lub jego odpowiednik, wymieniony w punkcie 4.2.2 normy ISO/IEC 17024, może być także komitetem programowy⁷ pod warunkiem, że posiada także wymagane kompetencje techniczne, umożliwiające mu działanie jako komitet programowy dla jednego lub, jeśli ma to zastosowanie, kilku programów certyfikacji.
- G.4.2.15 Dla międzynarodowych lub krajowych programów certyfikacji lub dla programów stosowanych w danym kraju lub regionie przez więcej niż jedną jednostkę certyfikującą może być ustanowiony wspólny komitet programowy. Jednostka certyfikująca powinna mieć procedury i środki, aby móc wykazać, że aktywnie angażuje się w działalność wspólnego komitetu programowego w swoim kraju lub regionie.

Bezstronność/Niezależność

- G.4.2.16 Zaleca się, aby bezstronność i niezależność jednostki certyfikującej była zapewniona na wszystkich poziomach, łącznie z:
- strukturą organizacji;
 - polityką i procedurami;
 - oceną;
 - decyzjami i odwołaniami dotyczącymi certyfikacji.
- G.4.2.17 Jednostka certyfikująca nie powinna angażować się w działania, które mogłyby zagrozić bezstronności.
- G.4.2.18 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca nie certyfikowała osób, które sama zatrudnia chyba, że w kraju nie istnieje lub jest praktycznie nieosiągalna odpowiednia akredytowana „trzecia strona” mogąca podjąć się tej certyfikacji. W takich przypadkach jednostka certyfikująca powinna przedstawić jednostce akredytującej procedury, które przyjęła w celu zachowania w takich okolicznościach niezależności i bezstronności. Mogłyby one obejmować:
- zachowanie tych samych standardów oceny i poufności w stosunku do wszystkich kandydatów;
 - korzystanie z niezależnych egzaminatorów;
 - niezależne monitorowanie procesów certyfikacji.
- G.4.2.19 Wymagania punktów 4.2.5 oraz 5.1.2 normy ISO/IEC 17024 oznaczają, że nie zaleca się dopuszczanie do sytuacji, w której ocenę będącą częścią procesu certyfikacji prowadzi personel, który w ciągu ostatnich dwóch lat był zaangażowany w działalność szkoleniową mającą związek z oceną danego kandydata.

⁷ Przypis PCA: omówionym w punkcie 4.2.3 normy ISO/IEC 17024

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

- G.4.2.20 Jednostka certyfikująca powinna wymagać od egzaminatorów podania wszelkich informacji mogących ujawnić konflikt interesów dotyczący bezstronności egzaminu danego kandydata. Jednostka certyfikująca jest odpowiedzialna za zidentyfikowanie i ocenę takiej sytuacji oraz za takie przypisanie odpowiedzialności i zadań, aby zapewnić bezstronność.
- G.4.2.21 Członkowie kierownictwa i/lub personelu, wymienieni w punkcie 4.2.7 normy ISO/IEC 17024, nie muszą być zatrudnieni wyłącznie w jednostce certyfikującej, ale ich inne zatrudnienie nie może zagrażać bezstronności.
- G.4.2.22 Termin „personel” odnosi się do osób pracujących na rzecz jednostki certyfikującej na podstawie umowy lub innego zewnętrznego personelu⁸. Jednostka certyfikująca powinna być w stanie zarządzać, nadzorować oraz przyjmować odpowiedzialność za wyniki działania całego swojego personelu i utrzymywać wyczerpujące zapisy, aby zapewnić odpowiedni personel w poszczególnych obszarach, czy to będą stali pracownicy, osoby zatrudniane dorywczo czy zapewnione przez jednostki zewnętrzne.
- G.4.2.23 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca była odpowiedzialna za zapewnienie, że zarówno jednostki związane, jak i podwykonawcy oraz egzaminatorzy zewnętrzni działali zgodnie z podjętymi zobowiązaniami. Zaleca się także, aby w przypadku stwierdzenia niedotrzymania tych zobowiązań, jednostka certyfikująca była odpowiedzialna za wdrożenie właściwych działań korygujących.

Szkolenia

- G.4.2.24 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca wymagała od wszystkich podwykonawców w zakresie oceny lub od egzaminatorów z zewnątrz zapewnienia, że marketing i prowadzenie wszelkich działań objętych punktem 4.2.4.c) normy ISO/IEC 17024, odbywa się w sposób równoważny z wymaganiami wytycznych G.4.2.25 i G.4.2.26.
- G.4.2.25 Informacje dotyczące wykształcenia i szkoleń mogą być przez jednostkę certyfikującą publikowane, jeżeli stanowią warunek wstępny do certyfikacji lub jeśli stanowią część broszury przygotowującej do egzaminów. Zaleca się, aby wszelkie znane warunki wstępne w zakresie wykształcenia i szkoleń, odnoszące się do danego programu certyfikacji, były wyszczególnione i publicznie dostępne. Zaleca się jednakże, aby jednostka certyfikująca nie twierdziła ani nie wskazywała niczego, co mogłoby sugerować, że certyfikacja byłaby prostsza, łatwiejsza lub tańsza gdyby skorzystano z jakichś określonych usług w zakresie kształcenia lub szkoleń.

⁸ Przypis PCA: W oryginale „external resources”.

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

- G.4.2.26 Jeżeli jednostka certyfikująca świadczy usługi certyfikacyjne oraz edukacyjne/szkoleniowe, powinna ona zapewnić, żeby wnioskujący nie odniósł wrażenia, iż skorzystanie z obu usług mogłoby mu przynieść jakiegokolwiek korzyści, tak aby proces certyfikacji pozostawał bezstronny i w ten sposób był postrzegany.
- G.4.2.27 Jednostka certyfikująca może wyjaśniać swoje uwagi i/lub objaśniać wymagania dokumentów normatywnych, ale nie powinna udzielać rad w formie nakazów lub szkoleń jako części oceny. Nie wyklucza to normalnej wymiany informacji z wnioskującym, kandydatem lub innymi zainteresowanymi stronami.

Odwołania i skargi⁹

G.4.2.28 Zaleca się, aby polityka i procedury, wymienione w punkcie 4.2.6 normy ISO/IEC 17024, zapewniały, że wszelkie skargi i odwołania będą załatwiane terminowo i konstruktywnie. Jeżeli zastosowanie tych procedur nie przyniesie zadowalającego rozwiązania kwestii, lub jeżeli proponowany tryb postępowania jest nie do przyjęcia przez skarżącego lub inne zaangażowane strony, procedury jednostki certyfikującej powinny zapewnić proces odwoławczy. Zaleca się, aby procedura odwoławcza zawierała postanowienia, dotyczące:

- umożliwienia odwołującemu się formalnego przedstawienia swojego stanowiska;
- zapewnienia czynnika niezależnego lub innych sposobów zagwarantowania bezstronności procesu odwoławczego;
- pisemnego powiadomienia odwołującego się o wyniku rozpatrzenia odwołania, wraz z uzasadnieniem podjętej decyzji;
- jasnego określenia limitu czasowego dla procesu odwoławczego.

Jednostka certyfikująca powinna zapewnić, we właściwym czasie i we właściwy sposób, że wszystkie zainteresowane strony są świadome istnienia procesu odwoławczego i procedur, według których on przebiega.

- G.4.2.29 Nie zaleca się, aby decyzje dotyczące jakiegokolwiek odwołania czy skargi podejmowali pracownicy, włącznie z pełniącymi obowiązki kierownicze, którzy byli zaangażowani w proces certyfikacji danego wnioskującego lub kandydata, albo w ciągu ostatnich dwóch lat byli związani z działalnością edukacyjną lub szkoleniową w stosunku do wnioskującego lub kandydata lub byli uprzednio zaangażowani w jakąkolwiek działalność, która mogła spowodować rozpatrywane odwołanie lub skargę.
- G.4.2.30 Odwołania i skargi stanowią źródło informacji o możliwej niezgodności. Po otrzymaniu skargi jednostka certyfikująca powinna to ustalić i kiedy stosowne, podjąć działania w przypadku wykrycia niezgodności.

⁹Przypis PCA: W polskich wersjach starszych norm dotyczących oceny zgodności słowo „complaints” tłumaczono jako „reklamacje”.

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

- G.4.2.31 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca wykorzystwała takie analizy do przeprowadzenia korekcji i/lub działania korygującego, obejmującego kroki mające na celu:
- zminimalizowanie konsekwencji każdej niezgodności;
 - przywrócenie zgodności z wymaganiami certyfikacyjnymi tak szybko, jak to możliwe;
 - zapobieganie ponownemu wystąpieniu niezgodności;
 - ocenę skuteczności zastosowanych korekcji lub działań korygujących.

4.3 Opracowywanie i utrzymywanie programu certyfikacji

Wytyczne IAF do punktu 4.3 (G.4.3.1 do G.4.3.6)

- G.4.3.1 Ukończenie z zadowalającym wynikiem zaaprobowanego kursu szkoleniowego oznacza, że jeśli jednostka certyfikująca uznaje ten kurs za część wymagań w ramach programu certyfikacji, wymaga to zapewnienia przez dostawcę szkolenia, że ci, którzy ukończą je z zadowalającym wynikiem, spełniają warunki odnoszące się do wiedzy i umiejętności określone w programie certyfikacji.
- G.4.3.2 Warunki wstępne, potrzebne kwalifikacje i inne wymagania powinny być udokumentowane ze wskazaniem, że oparto je na danych i/lub opinii specjalistów w zakresie danego programu certyfikacji, aby zapewnić, że są one słuszne i sprawiedliwe¹¹.
- G.4.3.3 Zaleca się, aby komitet programowy prowadził proces oceny kompetencji certyfikowanych osób w sposób systematyczny. Zaleca się dostarczenie dowodu, że kryteria są zgodne z akceptowanymi w danej profesji normami, praktyką i wymaganiami prawnymi. Zaleca się, aby uwzględniane były krajowe lub międzynarodowe normy (jeśli są osiągalne) dotyczące opracowywania miarodajnych i wiarygodnych egzaminów służących do oceny kompetencji.
- G.4.3.4 Walidacja jest procesem, w którym zbiera się obiektywne dowody przy pomocy takich mechanizmów, jak: wywiady ze specjalistami, ankiety rozpowszechniane wśród populacji określonej przez jednostkę certyfikującą i/lub ogólnie akceptowane dokumenty normatywne, na których oparto treść programu.
- G.4.3.5 Niezbędne są polityka i procedury dla okresowego przeglądu i poprawy programu(ów), wprowadzania zmian oraz dla zawiadamiania stron zainteresowanych.
- G.4.3.6 Zaleca się, aby zachowywać zapisy z okresowej oceny egzaminów w celu upewnienia się o ich sprawiedliwości, miarodajności i wiarygodności.

¹⁰ Przepis PCA: W oryginale „eligibility” – przydatność, potrzebne warunki.

¹¹ Przepis PCA: W oryginale „fair and equitable”.

4.4 System zarządzania

Wytyczne IAF do punktu 4.4

Brak wytycznych

4.5 Podwykonawstwo

Wytyczne IAF do punktu 4.5 (G.4.5.1 do G.4.5.3)

G.4.5.1 Jednostka certyfikująca może przy wydawaniu certyfikatów podzlecać wykonanie pracy (np. administracyjnej, przygotowywania i przeprowadzania egzaminów) pod warunkiem, że porozumienie zawarte z podwykonawcą wymaga od niego spełniania wszystkich właściwych wymagań normy ISO/IEC 17024.

Zaleca się, aby dokument porozumienia zawierał co najmniej:

- dokładny opis usług i ich efektów;
- mechanizmy nadzoru, wymagane przy świadczeniu usługi oraz w celu zachowania bezstronności, poufności i rzetelności;
- wymagania dotyczące wewnętrznego monitoringu prowadzonego przez podwykonawcę;
- procesy oceny, które będzie prowadzić jednostka certyfikująca lub inne odpowiednie agencje;
- nazwiska każdego z członków personelu, który jest upoważniony przez jednostkę certyfikującą do pełnienia obowiązków wyszczególnionych w udokumentowanym porozumieniu, np. egzaminatorów;
- nazwiska i podpisy przedstawicieli stron zawierających porozumienie¹².

Zaleca się, aby były dostępne zapisy dotyczące działań w ramach oceny i monitoringu, przeprowadzonych w celu upewnienia się, że podwykonawca spełnia wszystkie odnoszące się do niego wymagania.

G.4.5.2 Jeżeli podejmowana jest wspólna ocena podwykonawcy przez dwie lub więcej jednostki certyfikujące, każda z nich powinna sama upewnić się, że cała ocena została przeprowadzona w sposób zadowalający.

G.4.5.3 Zaleca się zachowanie szczególnej ostrożności przy podzlecaniu egzaminów organizacji przeprowadzającej szkolenia, aby oddzielić egzamin, jako część procesu certyfikacji, od szkolenia (ISO/IEC 17024 punkt 4.2.5).

¹² Przypis PCA: tj. jednostki i podwykonawcy.

4.6 Zapisy

Wytyczne IAF do punktu 4.6 (G.4.6.1 do G.4.6.2)

G.4.6.1 Zaleca się, aby w celu potwierdzania statusu certyfikowanej osoby jednostka certyfikująca odpowiadała na pytania odnośnie statusu certyfikowanych osób bez ograniczeń i dyskryminacji oraz utrzymywała co najmniej następujące informacje:

- datę rozpoczęcia i upływu ważności certyfikacji;
- nazwisko i numer certyfikacji certyfikowanej osoby;
- zakres certyfikacji wraz z identyfikacją dokumentu normatywnego, według którego dana osoba jest certyfikowana.

G.4.6.2 Zaleca się, aby zapisy były:

- utrzymywane w sposób zapewniający ich odtworzenie;
- przechowywane w sposób zapobiegający uszkodzeniu lub zniszczeniu;
- jednoznacznie zidentyfikowane.

4.7 Poufność

Wytyczne IAF do punktu 4.7 (G.4.7.1 do G.4.7.2)

G.4.7.1 Wymaganie dotyczące zachowania poufności odnosi się do każdego, kto w obrębie jednostki certyfikującej mógłby uzyskać dostęp do informacji. Od personelu podwykonawcy należy także wymagać traktowania tych informacji jako poufnych, szczególnie wobec współpracowników i innych pracodawców.

G.4.7.2 Należy stosować się do polityk i procedur i/lub wymagań przepisów prawnych odnoszących się do utrzymywania i udostępniania informacji.

4.8 Ochrona

Wytyczne IAF do punktu 4.8 (G.4.8.1 do G.4.8.3)

G.4.8.1 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca ustaliła środki niezbędne do zapewnienia ochrony w całym systemie certyfikacji, łącznie z ustaleniami dotyczącymi postępowania z materiałami egzaminacyjnymi oraz z ich transportowaniem.

G.4.8.2 Środki ochrony mogą obejmować:

- bezpieczne przechowywanie puli egzaminacyjnej;
- ochronę danych elektronicznych.

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

G.4.8.3 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca postępowała ze szczególną ostrożnością podzlecając egzaminy dostawcom szkoleń, gdyż pociąga to za sobą nieodłączne ryzyko dla bezstronności i/lub ochrony. Specjalna ostrożność może uwzględniać np. procedury oddzielania od siebie materiałów egzaminacyjnych i szkoleniowych.

5 Wymagania dotyczące personelu jednostki certyfikującej, zatrudnionego na stałe lub dorywczo

5.1 Postanowienia ogólne

Wytyczne IAF do punktu 5.1 (G.5.1.1 do G.5.1.3)

G.5.1.1 Jednostka certyfikująca powinna mieć personel kompetentny do:

- dokonywania przeglądu wniosków;
- wyboru i zatwierdzania egzaminatorów;
- przygotowywania, zarządzania, monitorowania, klasyfikowania i oceniania egzaminów;
- oceny podwykonawców, np. ośrodków egzaminacyjnych;
- postępowania z niezgodnościami, odwołaniami i skargami;
- podejmowania decyzji dotyczących certyfikacji;
- wdrożenia i utrzymania systemu zarządzania.

G.5.1.2 Kierownictwo jednostki certyfikującej powinno mieć środki i procedury umożliwiające mu ustalenie czy poszczególne osoby są kompetentne do wykonywania zadań, wymaganych od nich w zakresie certyfikacji, w którym prowadzą działania. Kompetencje poszczególnych osób można ustalić na podstawie potwierdzonego doświadczenia, określonego szkolenia lub poinstruowania. Zaleca się, aby jednostka certyfikująca była zdolna do skutecznego komunikowania się z tymi wszystkimi, z których usług korzysta.

G.5.1.3 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca miała program zapewniający, że jej personel ma informacje niezbędne do wypełniania przydzielonych obowiązków i odpowiedzialności. Zaleca się ustanowienie systemu identyfikacji i dokumentowania potrzeb szkoleniowych personelu oraz dokumentowania w jaki sposób potrzeby te są zaspokajane.

5.2 Wymagania dotyczące egzaminatorów

Wytyczne IAF do punktu 5.2 (G.5.2.1 do G.5.2.3)

G.5.2.1 Wymagany od egzaminatorów stopień opanowania języka w mowie i w piśmie może się zmieniać. Zaleca się, aby jednostka certyfikująca określiła proces wstępnego ustalania kompetencji językowych, tak aby osiągnąć pożądane wyniki oceny.

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

- G.5.2.2 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca oceniała i monitorowała zachowanie i działanie egzaminatorów. Zaleca się, aby taka ocena i monitoring obejmowały obserwację działań egzaminatorów podczas wszystkich właściwych części procesu certyfikacji.
- G.5.2.3 Personel, który monitoruje i wspiera przeprowadzanie egzaminów (cenzorzy, monitorujący, nadzorujący egzaminy), jako różny od egzaminatorów, powinien spełniać kryteria ustalone przez jednostkę certyfikującą.

6 Proces certyfikacji

6.1 Wnioskowanie

Wytyczne IAF do punktu 6.1 (G.6.1.1)

G.6.1.1 Szczegółowy opis procesu certyfikacji może obejmować:

- wymagania dotyczące kompetencji certyfikowanych osób;
- kryteria wstępne, jeśli mają zastosowanie;
- wymagania dotyczące wnioskowania;
- typ i charakter egzaminu(ów) i procesu oceny;
- warunki udzielania, utrzymywania, wznawiania, rozszerzania i ograniczania certyfikacji;
- warunki zawieszania i cofania certyfikacji.

6.2 Ocena

Wytyczne IAF do punktu 6.2 (G.6.2.1 do G.6.2.2)

- G.6.2.1 Polityka i procedury dotyczące ustalania – w rozsądnych granicach – udogodnień¹³ (np. pomoc przy czytaniu, wydłużenie czasu egzaminu, pytania egzaminacyjne drukowane dużą czcionką) powinny być udokumentowane, dostępne dla wszystkich zainteresowanych stron oraz powinny spełniać wszelkie wymagania władz krajowych. Zaleca się, aby jednostka certyfikująca upewniła się, że jest w stanie prowadzić egzaminy dla osób o specjalnych potrzebach, chyba że niezdolność wnioskującego wyklucza, zgodnie z programem certyfikacji, certyfikację takiej osoby.
- G.6.2.2 Zaleca się, aby zapisy dotyczące osiągnięć kandydatów były wystarczająco szczegółowe po to, aby dostarczyć kandydatowi wytycznych przy przygotowywaniu się do przyszłych egzaminów, jednak z uwzględnieniem wytycznej G.4.2.27.

¹³ Przypis PCA: do specjalnych potrzeb wnioskujących, wspomnianych w punkcie 6.2.1.b) normy.

6.3 Decyzja o certyfikacji

Wytyczne IAF do punktu 6.3 (G.6.3.1 do G.6.3.7)

- G.6.3.1 Zaleca się, aby informacje zebrane podczas procesu certyfikacji były wystarczające do:
- umożliwienia jednostce certyfikującej podejmowania umotywowanych decyzji dotyczących certyfikacji;
 - zachowania identyfikowalności, niezbędnej np. w przypadku wpłynięcia odwołania lub skargi;
 - upewnienia się o stałej zgodności z wymaganiami certyfikacyjnymi.
- G.6.3.2 Zaleca się, aby jakakolwiek informacja brana pod uwagę przy podejmowaniu decyzji i pochodząca z jakiegokolwiek źródła innego niż proces oceny była podawana do wiadomości kandydata wraz z informacjami o procesie oceny. Zaleca się, aby kandydat posiadał możliwość skomentowania tych informacji.
- G.6.3.3 Osoba(y), podejmująca(e) w jednostce certyfikującej decyzję w sprawie udzielenia/cofnięcia certyfikacji, powinna posiadać wiedzę i doświadczenie wystarczające do oceny informacji uzyskanych podczas procesu certyfikacji.
- G.6.3.4 Nie należy udzielać certyfikacji dopóki wszystkie wymagania certyfikacyjne nie zostaną spełnione, a ich spełnienie zostało sprawdzone przez jednostkę certyfikującą. Zaleca się, aby jednostka certyfikująca dokumentowała uzupełnienia i/lub korekcje oraz ich realizację dokonywane podczas oceny.
- G.6.3.5 W przypadkach, gdy jednostka certyfikująca bierze pod uwagę pracę wykonaną uprzednio przez inną jednostkę, powinna posiadać wszystkie właściwe sprawozdania i zapisy w celu wykazania zgodności z ustalonymi przez siebie wymaganiami oraz z wymaganiami normy ISO/IEC 17024.
- G.6.3.6 Certyfikat, który ma być uznany za spełniający wymagania IAF dotyczące oceny zgodności, powinien być wydany przez jednostkę certyfikującą zgodnie z zakresem i warunkami jej akredytacji i powinien jednoznacznie identyfikować jednostkę akredytującą i wydającą ten dokument jednostkę certyfikującą.
- G.6.3.7 Jeśli jednostka certyfikująca ma więcej niż jedną akredytację obejmującą dany zakres certyfikacji, akredytowany certyfikat powinien identyfikować co najmniej jedną z jednostek akredytujących.

6.4 Nadzór

Wytyczne IAF do punktu 6.4 (G.6.4.1 do G.6.4.4)

- G.6.4.1 Nadzór polega na okresowym – w czasie ważności certyfikacji - monitorowaniu działań certyfikowanej osoby, w celu upewnienia się o stałej zgodności z programem certyfikacji.
- G.6.4.2 Nadzór prowadzony przez jednostkę certyfikującą może – zgodnie z programem certyfikacji – obejmować, ale bez ograniczeń co do innych form:
- ocenę na miejscu¹⁴;
 - informacje od władz wydających przepisy;
 - rozwój zawodowy z elementem egzaminu;
 - skargi i informacje od zainteresowanych stron;
 - wywiady ustrukturyzowane¹⁵;
 - postępowanie prawne podejmowane w stosunku do certyfikowanej osoby;
 - potwierdzenie stałej zadowolającej pracy i zapisy potwierdzające praktykę;
 - egzamin;
 - sprawdzenie możliwości fizycznych.
- G.6.4.3 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca posiadała procedury określające okoliczności i warunki, w jakich certyfikaty będą cofnięte, jeżeli podczas nadzoru kompetencje nie zostaną potwierdzone.
- G.6.4.4 Zaleca się, aby ustalone dla nadzoru metody i częstotliwość były określone przez komitet programowy. Powinny one być dostosowane do celu nadzoru (patrz wytyczna G.6.4.1).

6.5 Ponowna certyfikacja

Wytyczne IAF do punktu 6.5 (G.6.5.1 do G.6.5.3)

- G.6.5.1 Ponowna certyfikacja jest procesem potwierdzenia zgodności z aktualnymi wymaganiami certyfikacyjnymi. Zaleca się, aby komitet programowy racjonalnie uzasadnił okres ponownej certyfikacji. Uzasadnienie może opierać się na rozważeniu:
- dojrzałości branży i ryzyka związanego z oferowanym programem certyfikacji;
 - zmieniających się podstaw wiedzy;

¹⁴ Przepis PCA: Ocenę certyfikowanej osoby w miejscu prowadzenia przez nią działań objętych zakresem.

¹⁵ Przepis PCA: W oryginale „structured interview” – wywiad wymagający ścisłego przestrzegania ustalonych reguł prowadzenia oraz zadawania wcześniej przygotowanych i zapisanych w określonej kolejności pytań i notowania odpowiedzi; przeciwieństwo wywiadu swobodnego.

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

- danych z ankiet;
- wymagań stron zainteresowanych;
- opinii specjalistów;
- wymagań przepisów prawnych.

G.6.5.2 Ponowna certyfikacja prowadzona przez jednostkę certyfikującą może – zgodnie z programem certyfikacji – obejmować, ale bez ograniczeń co do innych form:

- ocenę na miejscu;
- rozwój zawodowy z elementem egzaminu;
- wywiady ustrukturyzowane;
- potwierdzenie stałej zadowolającej pracy i zapisy potwierdzające praktykę;
- egzamin;
- sprawdzenie możliwości fizycznych.

G.6.5.3 Zaleca się, aby ustalone dla ponownej certyfikacji metody i częstotliwość były określone przez komitet programowy, z uwzględnieniem wszelkich odpowiednich kryteriów normatywnych. Powinny one być odpowiednie do celu ponownej certyfikacji (patrz wytyczna G.6.5.1). Zaleca się, aby w przypadku gdy pierwsza ocena kompetencji zawiera element egzaminu praktycznego, proces ponownej certyfikacji również zawierał egzamin praktyczny, przeprowadzany przez jednostkę certyfikującą.

6.6 Wykorzystywanie certyfikatów i logo/znaków

Wytyczne IAF do punktu 6.6 (G.6.6.1 do G.6.6.5)

- G.6.6.1 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca unikała wykorzystywania tych samych znaków do oznaczania różnych systemów oceny zgodności, a także zapobiegała nieporozumieniom związanym ze znaczeniem różnych swoich znaków, jeżeli ma ich więcej niż jeden. Nie wyklucza to zastosowania tego samego logo korporacyjnego w różnych znakach dla różnych systemów oceny zgodności.
- G.6.6.2 Zaleca się, żeby jednostka certyfikująca miała udokumentowane procedury dotyczące używania swego znaku oraz określające postępowanie w przypadku wprowadzającego w błąd używania znaku, w tym fałszywego powoływania się na certyfikację i fałszywego używania znaków jednostki certyfikującej.
- G.6.6.3 Jeśli jednostka certyfikująca bezpodstawnie twierdzi, że certyfikaty wydane przed udzieleniem jej odpowiedniej akredytacji mają status certyfikatów akredytowanych, jednostka akredytująca powinna wymagać ich cofnięcia.

**Wytyczne IAF do stosowania
ISO/IEC 17024:2003 (idt. z PN-EN ISO/IEC 17024:2004)**

- G.6.6.4 Zaleca się, aby jednostka certyfikująca miała procedury zapobiegające wykorzystywaniu przez certyfikowane osoby znaków jednostki w taki sposób, który mógłby ewentualnie wprowadzić w błąd pracodawców lub inne strony.
- G.6.6.5 Jeżeli jednostka certyfikująca używa znaku, który został jej nadany przez inną jednostkę, np. właściciela znaku, porozumienie z tą jednostką powinno zapewnić zgodność ze wszystkimi częściami tego punktu.

Koniec wytycznych IAF do stosowania ISO/IEC 17024:2003

Dalsze informacje

W celu uzyskania dalszych informacji dotyczących niniejszego dokumentu lub innych dokumentów IAF, należy skontaktować się z członkiem IAF lub Sekretariatem IAF.

Dane kontaktowe członków IAF znajdują się na stronach IAF <http://www.iaf.nu>

Sekretariat

John Owen, Sekretarz IAF

Telefon:+612 9481 7343;

Facsimile +612 9481 7343

email <secretary@accreditationforum.com>