



## Správa z 2. stupňa auditu SMK-CKP

Druh auditu:	
Podklady pre audit ( <i>predpisy pre certifikáciu</i> ) / Norma / Dátum vydania:	kritéria kvality spracované ako SMK-CKP
Termín auditu (na mieste):	
Zákazník / objednávateľ:	
Ulica / P.O.Box:	
PSC / miesto:	
Predstaviteľ manažmentu:	
Vedúci audítor/audítor:	
Kód EA:	35, 37
<b>U maticovej certifikácie:</b>	-
Adresa právneho subjektu:	-
Ďalšie prevádzky (počet):	-
Z toho je auditované (počet):	-
Pripojené prílohy:	<input checked="" type="checkbox"/> Aktualizovaný plán auditu (časový) (je k dispozícii zákazníkovi) <input checked="" type="checkbox"/> Zoznam opatrení (je k dispozícii zákazníkovi) <input type="checkbox"/> Správa o odchýlke <input type="checkbox"/> Iné: Plán maticovej certifikácie
Výsledok auditu:	<input checked="" type="checkbox"/> Požiadavky vyplývajúce z kritérií sú splnené: <input checked="" type="checkbox"/> Doporučené udelenie certifikátu. <input type="checkbox"/> Doporučené trvanie platnosti certifikátu. <input type="checkbox"/> Doporučené doplnenie certifikátu. <input type="checkbox"/> Požiadavky vyplývajúce z kritérií nie sú splnené: <input type="checkbox"/> Je potrebný opakovaný audit. <input type="checkbox"/> Je potrebné predloženie nových podkladov. <input type="checkbox"/> Doporučené pozastaviť / odobrať certifikát.
Plánovaný <b>budúci audítor</b> :	
Plánovaný <b>budúci termín</b> :	

\_\_\_\_\_

Dátum

\_\_\_\_\_

Vedúci audítor



### 1. Údaje k posudzovanej organizácii, oblasť platnosti

Posudzovaná organizácia ..... sa zaoberá realizáciou a poskytovaním služieb v oblasti .....

Spoločnosť v súčasnosti zamestnáva ..... zamestnancov.

Hlavné procesy organizácie:

- poradenstvo
- vzdelávanie
- obchod a marketing

Zákazníci spoločnosti ..... sú : .

Preskúmanie SMK-CKP v požadovanom rozsahu podľa Kritérií spracovaných do SMK-SKP bolo vykonané pri audite, pozri plán auditu.

### 2. Realizácia auditu

Audit bol vykonaný audítormi certifikačného orgánu SQKP. podľa Kritérií spracovaných do SMK-SKP. Ďalším podkladom pre audit bola príručka y kvalít č..... a jednotlivé dokumentované postupy citované v tejto príručke, rovnako ako pracovné a skúšobné postupy, ktoré boli k dispozícii v jednotlivých útvaroch spoločnosti podľa organizačnej schémy a na pracoviskách spoločnosti. Správa je členená podľa štandardného členenia používaného certifikačným orgánom SQKP.

Príručka kvality a dokumentované postupy boli preskúmané a hodnotené už pred auditom na mieste. K pracovným a kontrolným postupom bolo náhodne prihliadané v rámci auditu.

Náhodná kontrola popísaných procesov sa uskutočnila podľa auditného plánu. V rámci preskúmania procesov bolo preskúmané riadenie príslušných záznamov.

Vzhľadom na náhodný charakter auditu je potrebné poukázať na to, že môžu poprípade existovať ďalšie zistenia, ktoré však neboli zistené pri audite.

Audítori certifikačného orgánu SQKP preskúmali plánované nápravné opatrenia zákazníka, ktoré sú akceptovateľné. Odchýlky (O), ak boli zistené, sú dokumentované v samostatnej správe o odchýlkach. Nezhody (N), ak boli zistené, malé nezhody (MN) a odporúčania (O), resp. potenciál zlepšení a pozitívne poznámky sú uvedené v prílohe 1 spolu s príslúchajúcimi nápravnými opatreniami. Malé nezhody (MN) podľa posúdenia audítorov neohrozujú efektívnosť systému manažérstva ako celku. Kontrola stavu plnenia/účinnosti nápravných opatrení bude vykonaná pri nasledujúcom audite.



## Správa z 2. stupňa auditu SMK-CKP

### 3. Auditované požiadavky

Podľa SMK-CKP	Certifikačný audit	1. dozorný audit	2. dozorný audit
<b>3. Súvislosti organizácie- CKP</b>			
3.1 Pochopenie potrieb a očakávaní zúčastnených strán	x	x	x
3.2 Hodnotenie rizika CKP	x	x	x
<b>4. Vodcovstvo</b>			
4.1 Závazok manažmentu	x	x	x
4.2 Politika systému manažérstva kvality centier kariérového poradenstva	x	x	x
<b>5. Plánovanie</b>			
5.1 Stratégia a vízia CKP	x		
5.2 Zdroje	x		
<b>6. Podpora</b>			
6.1 Spôsobilosť	x		
6.2 Povedomie a vzdelávanie	x		
6.3 Partnerstvá	x		
6.4 Komunikácia	x		
6.5 Zdokumentované informácie	x		
<b>7. Prevádzka</b>			
7.1 Plánovanie a riadenie prevádzky	x		
7.2 Procesy	x		
7.3 Produkty a služby	x		
7.4 Návrh a vývoj	x		
<b>8. Hodnotenie výkonnosti</b>			
8.1 Monitorovanie, meranie a analýzy výkonnosti	x		
8.2 Preskúmanie SMK-CKP manažmentom	x		
<b>9. Zlepšovanie</b>			
9.1 Nezhoda a nápravné opatrenia	x	x	x
9.2 Neustále zlepšovanie	x	x	x

### 4. Zmeny oproti predchádzajúcemu auditu

Žiadne .

### 5. Celkové hodnotenie

Pri audite bolo zistené, že spoločnosť ..... disponuje/ nedisponuje funkčným SMK-CKP ktorý je dodržiavaný všetkými zamestnancami. Sú vytvorené predpoklady pre ďalšie zlepšovanie kvality, a to najmä vzhľadom na podporu vedenia spoločnosti, serióznosť voči zákazníkom a vysokú profesionalitu personálu spoločnosti. Systém MK je založený na aplikácii a používaní dokumentovaných postupov, aplikácii analýz s cieľom zlepšovať procesy a realizáciu hlavných procesov, na určení cieľov kvality pre všetky úrovne spoločnosti a ich hodnotenie.

Účinnosť systému kvality je v pravidelných časových intervaloch hodnotená a sú podávané podnety na nápravné opatrenia. Pri hodnotení sa berú do úvahy tieto oblasti (kritériá):

- hodnotenie plnenia cieľov kvality,



## Správa z 2. stupňa auditu SMK-CKP

- hodnotenie spokojnosti zákazníkov,
- výsledky interných auditov,
- výsledky hodnotenia vybratých ukazovateľov procesov,
- zhoda produktu.

### 6. Pozitívne zistenia

Ďalší pozitívny rozvoj manažérstva kvality je zistený predovšetkým vo vzťahu k plneniu procesov týkajúcich sa zákazníka, spokojnosti zákazníka a zlepšovania sa.

### 7. Pokyny

Dozorný audit sa uskutočňuje v dobe platnosti certifikátu najneskôr do roka. Pre stanovenie termínu dozorného auditu je rozhodujúci dátum vykonania certifikačného resp. recertifikačného auditu (posledný deň auditu druhého stupňa). Prípustný je termín -3/+0 mesiacov voči poslednému dňu auditu druhého stupňa certifikačného resp. recertifikačného auditu pri prvom dozornom audite, pri druhom dozornom audite -3/+3 mesiace. Presný termín auditu bude dohodnutý včas cez vedúceho audítora s organizáciou. Pre prípravu nasledujúceho auditu si zákazník pripraví informáciu o stave plnenia nápravných opatrení podľa prílohy 1 správy z auditu.

#### Prílohy:

Príloha 1: Zoznam zistení a odporúčaní pre zlepšenie

Príloha 2: Súhrnné hodnotenie auditu

#### Rozdeľovník:

- Zákazník
- Certifikačný orgán SQKP

#### Príloha 2: Súhrnné hodnotenie auditu

1. Celkový počet zamestnancov		
2. Rozsah auditu na mieste (počet auditohodín) 2. st.		
3. Počet zmien / z toho auditovaných		
	<b>áno</b>	<b>nie</b>
4. Účinnosť systému kvality je preukázaná na základe správy o stave SMK-CKP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Zavedený systém kvality vytvára predpoklad pre splnenie stanovených cieľov. Stupeň ich plnenia je pravidelne prehodnocovaný.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Dokumentácia zahŕňa politiku kvality, merateľné ciele a dokumentované postupy.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Súhrnná správa o systéme kvality je vypracovaná minimálne 1x ročne.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hodnotiaca správa o stave systému manažérstva kvality obsahuje informácie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Správa z 2. stupňa auditu SMK-CKP

o stave, ktoré boli získané na základe monitorovania, merania a spätných väzieb		
9. Spoločnosť disponuje postupmi pre sledovanie sťažností (reklamácií) od zákazníkov, údaje o nich sa zbierajú a vyhodnocujú a zadávajú sa náležité opatrenia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Zistenia a potenciál pre zlepšenie z posledného auditu boli zapracované. Realizované opatrenia sa preukázali ako účinné.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. O kvalifikácií a odborných skúsenostiach auditovaných pracovníkov počas auditu sa audítori presvedčili.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Spoločnosť poskytuje zdroje pre zlepšovanie a udržiavanie systému kvality ako aj pre zvyšovanie spokojnosti zákazníkov.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Najvyššie vedenie preskúmava požiadavky zákazníkov vo vzťahu k zvyšovaniu ich spokojnosti (orientácia na zákazníka).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Meraním, analýzou a opatreniami je zabezpečené kontinuálne zlepšovanie systému kvality.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vysvetlivky: Pri odpovedi „NIE“ tu doplňte poznámku, prípadne zapíšte do zoznamu opatrení (príloha 1).

### **Poznámky:**