

Deutsche Zertifizierung in Bildung und Wirtschaft GmbH

*Hochschulring 2
15745 Wildau*

Verfahren zur Zertifizierung der Organisation von Lern- dienstleistungen in der Aus- und Weiterbildung gemäß DIN ISO 29990:2010

Dokument WP04 D - D01

ZUSAMMENFASSUNG

- Prüfungsordnung Zertifizierung von Managementsystemen und Produkten
- Verfahrensanweisung Zertifizierung der Organisation von Lerndienstleistungen in der Aus- und Weiterbildung gemäß DIN ISO 29990:2010

Inhalt

- Einführung
- Erstzertifizierungs-Audit
- Zertifizierung
- Aufrechterhaltung und Verlängerung der Gültigkeit
- Weitere Regelungen

Einführung

Das vorliegende Dokument stellt eine Zusammenfassung des Verfahrens zur Zertifizierung der Organisation von Lerndienstleistungen in der Aus- und Weiterbildung gemäß DIN ISO 29990:2010 der Zertifizierungsstelle DeuZert GmbH dar – vgl. Abbildung Nr. 1.

Ziel dieses Dokuments ist es, die zu zertifizierende Organisation über die relevanten Regelungen zu informieren.

Dieses Verfahren fasst die „Prüfungsordnung Zertifizierung von Managementsystemen und Produkten“ und die Verfahrensanweisung „VA WP04 D - Zertifizierung der Organisationen von Lerndienstleistungen in der Aus- und Weiterbildung gemäß DIN ISO 29990:2010“ zusammen.

Erstzertifizierungs-Audit

Das Zertifizierungsaudit der Organisation von Lerndienstleistungen und dessen Managementsystem besteht aus dem Audit Stufe 1 und dem Audit Stufe 2. Zusätzlich kann optional ein Voraudit vorgeschaltet durchgeführt werden.

Voraudit

Die Durchführung eines Voraudits ist optional und einmalig. Ziel des Voraudits ist es, durch eine Prüfung vor Ort die Zertifizierungsfähigkeit der Organisation des Kunden festzustellen. Entsprechend einem erstellten Auditplan führt der Auditor das Voraudit durch und dokumentiert dieses in einem Auditbericht, der im Zertifizierungsausschuss geprüft wird. Der für das Voraudit vorgesehene Aufwand wird nicht auf den Aufwand des Zertifizierungsaudits angerechnet.

Audit Stufe 1

Während des Audit Stufe 1 werden die Managementdokumentation der Organisation von Lerndienstleistungen sowie die standortspezifischen Bedingungen auditiert. Sollten mehrere Standorte zertifiziert werden, findet das Audit Stufe 1 in der Unternehmenszentrale statt.

Die vom Kunden vorzulegende Managementdokumentation muss folgendes umfassen:

- Ein dokumentiertes Managementsystem
- Ein dokumentierter Nachweis über die Anwendung und Einhaltung der Anforderungen der DIN ISO 29990:2010
- Ein aktueller Geschäftsplan

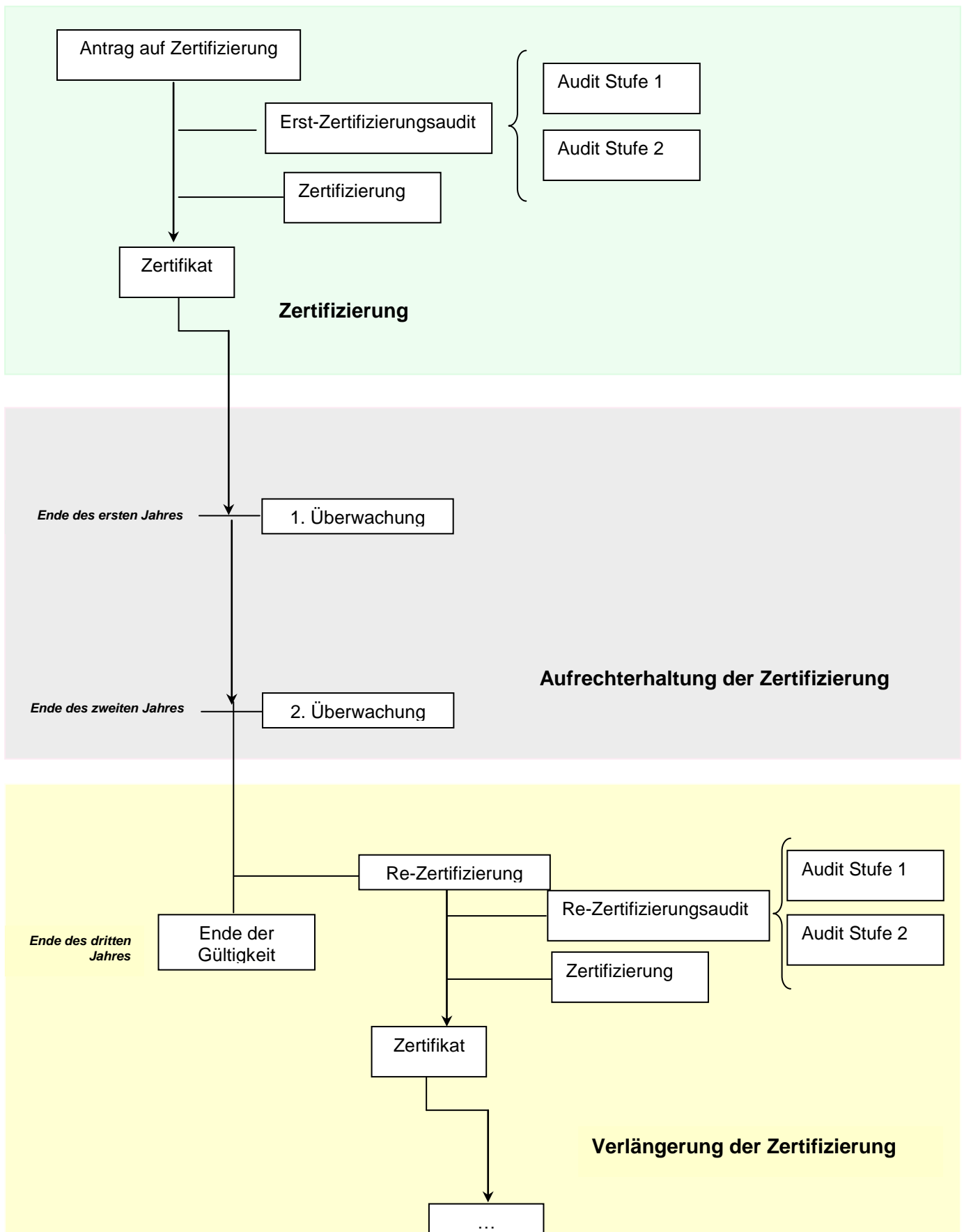
- Dokumente und Nachweise zu einem System des Finanzmanagements
- Dokumente und Nachweise zu einem System zum Erkennen, Bewerten und Dokumentieren von Risiken
- Ein dokumentiertes Auditprogramm
- Nachweise über die Durchführung von internen Audits und von Managementbewertungen

Entsprechend einem vom Auditor erstellten Auditplan führt der Auditor das Audit Stufe 1 durch und dokumentiert dieses in einem Auditbericht. Der Auditor sammelt notwendige Informationen bezüglich des Managementsystems der Organisation von Lerndienstleistungen, der Dienstleistungsprozesse und des/der Standorts(e) des Kunden sowie zugehörige gesetzliche und behördliche Aspekte und deren Einhaltung (z.B. rechtliche Aspekte und die damit verbundenen Risiken). Die Teilnehmer des Audits werden in einer Liste mit Unterschriften festgehalten.

Ziel ist es zu bewerten, inwieweit die Anforderungen der Norm für die Durchführung des Audit Stufe 2 vom Kunden erfüllt werden. Bei einer Nichterfüllung der Anforderungen der Norm wird dem Kunden eine Frist zur Nachbesserung gegeben. Erst wenn der Kunde innerhalb dieser Frist die Nachbesserungen durchgeführt hat, kann das Audit Stufe 2 stattfinden. Im Einzelfall kann eine Wiederholung des Audit Stufe 1 notwendig sein. Hier ist zu beachten, dass der Abstand zwischen dem Audit Stufe 1 und dem Audit Stufe 2 nicht länger als 3 Monate betragen darf.

Das Audit Stufe 2 kann direkt im Anschluss an das Audit Stufe 1 durchgeführt werden. In diesem Fall können aufgetretene Schwachstellen während des Audit Stufe 1 als Nichtkonformitäten im Audit Stufe 2 eingestuft werden.

Abbildung Nr. 1



Audit Stufe 2

Während des Audit Stufe 2 werden die Umsetzung und Wirksamkeit des Managementsystems und die Organisation von Lerndienstleistungen beim Kunden beurteilt. Es wird geprüft, ob das, was festgelegt und/ oder dokumentiert wurde, tatsächlich umgesetzt wird.

Der Auditor führt entsprechend einem Auditplan, der dem Kunden im Vorfeld zur Verfügung gestellt wird, das Audit durch. Das Audit schließt eine Befragung von Mitarbeitern am Arbeitsplatz sowie die Einsichtnahme in mitgeltenden Unterlagen, Aufzeichnungen oder ähnliche Dokumente und die Begehung von relevanten Bereichen ein.

Teilnehmer an dem Audit werden in einer Teilnehmerliste mit Unterschrift festgehalten. Der Auditor erstellt im Ergebnis des Audit Stufe 2 einen Bericht inklusive aller Feststellungen aus dem Audit Stufe 2. Der Kunde und der Auditor unterschreiben zwei Exemplare des Auditberichts. Ein Exemplar wird zum Ende des Audits dem Kunden überlassen, vorbehaltlich der Freigabe durch DeuZert. Das zweite Exemplar wird DeuZert zur Freigabe vorgelegt und anschließend in der Kundenakte abgelegt. Der Auditbericht bleibt Eigentum von DeuZert.

In einen Abschlussgespräch teilt der Auditor dem Kunden das Ergebnis des Audits mit. Bei festgestellten Nichtkonformitäten werden die weiteren Maßnahmen festgelegt. Die weitere Bearbeitung der festgestellten Nichtkonformitäten verursacht in jedem Fall zusätzlichen Aufwand, der dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt werden muss.

Zertifizierung

Die Entscheidung über die Erteilung einer Zertifizierung trifft der Zertifizierungsausschuss. Mitglieder des Zertifizierungsausschusses sind die fachliche Leitung der Zertifizierungsstelle oder ein vertretungsberechtigter Mitarbeiter sowie ein am Zertifizierungsverfahren nicht beteiligter kompetenter Auditor.

Die Entscheidung im Zertifizierungsausschuss wird auf Grundlage der zu beurteilenden Verfahrensunterlagen, der Überprüfung der Empfehlung des Auditors sowie auf der Grundlage von weiteren relevanten Informationen (z.B. öffentliche Informationen, Stellungnahme des Kunden zum Auditbericht) getroffen.

Basierend auf dem vom Kunden ausgefüllten und unterschriebenen Formular zur Bestellung von Zertifikaten und mit Datum der Zertifizierungsentscheidung erstellt DeuZert das Zertifikat. Durch die Vergabe der Registriernummer wird das Zertifikat offiziell registriert. Das Zertifikat ist ab Datum der Zertifizierungsentscheidung 3 Jahre gültig.

Im Leistungsumfang ist die Erstellung und Registrierung von maximal 2 Originalzertifikaten (Haupt- und Untertzertifikaten) ohne Firmenlogoeindruck im Format DIN A3 oder DIN A4 in

den Sprachen Deutsch, Englisch oder Russisch und wenn gewünscht im .pdf Format enthalten. Für weitere Wünsche ist die Preisliste von DeuZert in der aktuell gültigen Version zu beachten.

Aufrechterhaltung und Verlängerung der Gültigkeit

Überwachungsaudit

Während der Gültigkeit des Zertifikats werden bei zertifizierten Kunden jährliche Überwachungsaudits durchgeführt. In den Überwachungsaudits wird geprüft, ob Änderungen im Managementsystem oder in der Organisation von Lerndienstleistungen vorgenommen wurden und ob das Managementsystem des Kunden weiterhin die Normforderungen erfüllt.

Vor der Planung der jährlichen Überwachungsaudits aktualisiert der DeuZert Kundendienst die vorhandenen Kundeninformationen - insbesondere die Anzahl der Mitarbeiter. Festgestellte Änderungen in der Anzahl der Mitarbeiter können zu einer Justierung/Änderung in der ursprünglichen ermittelten Auditdauer führen. Sollte das der Fall sein, hat DeuZert die Auditdauer und/oder den Auditinhalt neu zu bestimmen.

Überwachungsaudits umfassen folgende Punkte:

- Prüfung ob interne Audits und Managementbewertungen durchgeführt und dokumentiert worden sind;
- Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Feststellungen aus dem vorhergehenden Audit;
- Prüfung der Behandlung von Beschwerden;
- Prüfung der Wirksamkeit des Managementsystems und der Organisation von Lerndienstleistungen im Hinblick auf das Erreichen der Ziele und der beabsichtigten Ergebnisse des Managementsystems;
- Prüfung der Behandlung von Beschwerden gegen das Managementsystem;
- Prüfung ob Fortschritt bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine ständige Verbesserung zielen, gegeben ist;
- Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Feststellungen aus dem vorhergehenden Audit;
- Prüfung ob anhaltende Prozesslenkung gegeben ist;
- Bewertung von Unternehmensdaten wie Anzahl der Mitarbeiter, Anzahl von Standorten, usw.;
- Nutzung von Zertifizierungszeichen.

Der Solltermin für das jährliche Überwachungsaudit, das dem Zertifizierungsaudit folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung liegen. Überwachungsaudits müssen ansonsten mindestens einmal im Jahr durchgeführt werden.

Die Überwachungsaudits dürfen frühestens 3 Monate vor dem Solltermin stattfinden. Vier Monate vor dem Solltermin informiert DeuZert den Kunden über den Solltermin des kommenden Audits und vereinbart mit ihm Zeitspanne von 2 Wochen, innerhalb derer das Überwachungsaudit durchgeführt werden soll. Der Auditor vereinbart mit dem Kunden den konkreten Termin.

Der Auditor führt die Überwachungsaudits analog zum Audit Stufe 2 durch und dokumentiert dieses in einem Bericht.

Die Entscheidung im Zertifizierungsausschuss über die Aufrechterhaltung der Zertifizierung wird auf Grundlage der zu beurteilenden Verfahrensunterlagen, der Überprüfung der Empfehlung des Auditors sowie auf der Grundlage von weiteren relevanten Informationen (z.B. öffentliche Informationen, Stellungnahme des Kunden zum Auditbericht) getroffen.

Re-Zertifizierung

Eine Zertifizierung kann durch ein Re-Zertifizierungsaudit für weitere 3 Jahre verlängert werden, wenn das Re-Zertifizierungsaudit einschließlich der Prüfung von Maßnahmen zur Korrektur von Nichtkonformitäten und der Empfehlung des Auditors zur Zertifikatserteilung noch vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats abgeschlossen sind.

Der Solltermin für das Re-Zertifizierungsaudit ist das Datum des Ablaufs des Zertifikats minus 2 Monate.

4 Monate vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats nimmt DeuZert Kontakt mit dem Kunden auf und sendet ihm den Antrag auf Re-Zertifizierung. Der Kunde beantragt ca. 3 Monate vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats das Re-Zertifizierungsverfahren.

Tätigkeiten zu Re-Zertifizierungsaudits können ein Audit Stufe 1 erfordern, wenn es signifikante Änderungen in der Organisation der Lerndienstleistungen, beim Kunden oder im Zusammenhang mit der Arbeitsweise des Managementsystems gibt. In diesem Fall erfolgt das Audit Stufe 1 wie bereits oben beschrieben.

Die Re-Zertifizierung umfasst ein Audit Stufe 2, das wie oben beschrieben wurde, durchgeführt und dokumentiert wird.

Analog zur Zertifizierung wird die Entscheidung über die Verlängerung des Zertifikats getroffen.

Weitere Regelungen

Im Folgenden werden weitere Regelungen aufgelistet:

- Die Leitung Kundendienst/Vertrieb oder ein Vertretungsberechtigter Mitarbeiter prüft die Vollständigkeit und Richtigkeit des Antrags. Darüber hinaus wird geprüft, ob die beantragte Zertifizierung in den Tätigkeits- und Kompetenzbereich der Zertifizierungsstelle fällt und ob entsprechend kompetente Auditoren vorhanden sind. Sind diese Bedingungen erfüllt, kann ein Angebot auf Basis der Angaben im Antrag erstellt werden. Im Falle der Antragsablehnung wird dies und die Gründe dafür dem Kunden schriftlich mitgeteilt.
- Der Kunde kann gegen die Benennung eines jeden Auditors Einspruch einlegen. Angaben zu Namen und wenn erwünscht, Hintergrundinformationen zu jedem Mitglied des Auditteams, werden nach Anfrage zur Verfügung gestellt. Dabei finden die aktuellen Regelungen zum gesetzlichen Datenschutz Beachtung.
- Falls sich während des Audits herausstellt, dass die Auditziele nicht erreicht werden können, bzw. ein unmittelbares und erhebliches Risiko (z. B. Sicherheit) bestehen kann, muss der Auditor den Kunden und – wenn möglich – die Zertifizierungsstelle darüber unverzüglich unterrichten, sowie angemessene Maßnahmen einleiten. Das trifft auch auf jeden sonstigen, im Auditverlauf entstehenden Änderungsbedarf am Auditumfang zu. Diese Sachverhalte werden im Auditbericht dokumentiert. Bei Meinungsverschiedenheiten mit dem Kunden wird der Auditor versuchen, diese gemeinsam-konstruktiv aufzulösen. Gelingt dies nicht, werden die Meinungsverschiedenheiten im Bericht dokumentiert.
- Einsprüche gegen die Zertifizierungsentscheidung sowie Beschwerden sind möglich. Sie führen nicht zu einer Benachteiligung des Einspruchsführers bzw. des Beschwerdeführers. Der Einspruchsführer hat binnen 4 Wochen ab Kenntnisnahme der Zertifizierungsentscheidung bei DeuZert den Einspruch schriftlich einzulegen. Schriftliche Beschwerden können jederzeit bei DeuZert eingereicht werden.
- Die Fachliche Leitung von DeuZert informiert den Kunden rechtzeitig über Änderungen in den Anforderungen an die Zertifizierung. Der Kunde verpflichtet sich, aus den Änderungsmitteilungen eventuell daraus resultierende Anpassungen vorzunehmen.

- Die Verwendung des DeuZert - Logos wird vertraglich geregelt. Diese Regelungen sind aus dem Dokument WP04 – D001: Zertifizierung von Managementsystemen § 29 „Nutzungsrechte von Zeichen und Zertifikaten zu entnehmen.
- DeuZert führt ein Verzeichnis über die gültigen Zertifizierungen. Im Verzeichnis werden der Name des zertifizierten Unternehmens, der zutreffenden Zertifizierungsstandard mit Ausgabejahr, der Geltungsbereich der Zertifizierung, die zertifizierten Standorte und die Gültigkeit des Zertifikats eingetragen. DeuZert kann den Unternehmenseintrag aus diesem Verzeichnis nach Anfrage offen legen.
- DeuZert hat das Recht nach Anfrage einer interessierten Seite diese über den Status einer Zertifizierung zu informieren. Weitere Informationen über Kunden werden mit höchster Priorität vertraulich behandelt und dürfen an Dritte nur dann offen gelegt werden, wenn der Kunde dazu eine schriftliche Zustimmung abgegeben hat. Wenn DeuZert gesetzlich verpflichtet ist, vertrauliche Informationen gegenüber Dritten offen zu legen, so wird der betreffende Kunde über diese Information vorab unterrichtet.
- Der Kunde gewährt DeuZert die Teilnahme von Trainees sowie die Durchführung von Witness Audits seitens der Akkreditierungsstelle. Zusätzliche Kosten entstehen dem Kunden dadurch nicht.
- Der Kunde hat DeuZert ohne Verzögerung über Angelegenheiten zu informieren, die die Fähigkeit des Managementsystems des Kunden beeinträchtigen könnten. Diese Angelegenheiten sind zum Beispiel Änderungen bezüglich
 - der Rechts- oder Organisationsform, den wirtschaftlichen oder den Besitzverhältnissen,
 - Organisation und Management (z.B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal)
 - Kontaktadressen und Standorten,
 - der vom zertifizierten Managementsystem erfassten Anwendungsbereich,
 - wesentlicher Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse und
 - jegliche sonstige Ereignisse, welche zur Folge haben können, dass Zertifizierungsvoraussetzungen vorübergehend oder dauerhaft nicht mehr vorliegen.