



---

## РУКОВОДСТВО

### «Управление программами сертификации»

---


НД №008.18

Версия 2

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «Русский Эксперт»



  
М. Н. Репин  
«13» августа 2021 г.

Москва

2018

## СВЕДЕНИЯ О НД №008.18

Подготовлен Директором по развитию Общества с ограниченной ответственностью «Русский Эксперт» (далее – РЭ) и утверждён Генеральным директором РЭ.

Процесс согласования документа (обсуждение на Сертификационном совете) проведен 13.08.2021 года,

Результаты зарегистрированы Протоколом №318 от «13» августа 2021 г.

Документ является нормативным для РЭ. Вступает в силу с момента утверждения Генеральным директором РЭ.

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью РЭ. Перепечатка, распространение или использование данного документа или его частей возможно только с разрешения РЭ.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение .....	4
2. Нормативные ссылки .....	4
2.1. Ссылки .....	4
2.2. Термины, определения, сокращения .....	5
3. Требования к программам сертификации.....	5
3.1. Пояснения к некоторым требованиям п.3 .....	6
4. Требования к управлению программами сертификации .....	9
4.1. Требования к управлению разработкой новой программы сертификации....	9
4.2. Управление действующей программой сертификации .....	13
4.2. Управление изменениями программы сертификации .....	15
4.3. Закрытие программы сертификации .....	16

## **1. Введение**

Настоящее Руководство «Управление программами сертификации» (далее – Руководство) формулирует четкие и однозначные характеристики программы сертификации систем менеджмента (далее – СМ), способствующих пониманию и эффективному управлению со стороны ответственных руководителей и специалистов РЭ на этапах:

- разработки новой программы сертификации;
- поддержания и развития существующей программы сертификации;
- закрытия программы сертификации (в случае необходимости).

Настоящее Руководство является нормативным документом и предназначено для использования Отделом руководителей программ сертификации, ответственных за управление программами сертификации.

Контрольный экземпляр настоящего Руководства управляется согласно требованиям, установленным в Руководстве «Порядок управления документированной информацией» (НД №002.18).

## **2. Нормативные ссылки**

### **2.1. Ссылки**

При разработке настоящего Руководства учтены требования текущих версий, следующих нормативных и информационных документов:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 – «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»;
- МС ИСО 9000:2015 – «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- НД №001.18 – «Руководство по качеству»;
- НД №002.18 – Руководство «Порядок управления документированной информацией»;

- НД №013.18 – Руководство «Управление апелляциями и жалобами»;
- Глоссарий.

В работе РЭ используются только действующие / актуальные требования нормативных и информационных документов.

## **2.2. Термины, определения, сокращения**

В настоящем Руководстве приведены термины и определения, представленные в стандартах ИСО и Глоссарии.

В настоящем Руководстве сокращения приведены по тексту в скобках.

## **3. Требования к программам сертификации**

Программа сертификации должна включать:

На этапе проектирования и разработки новой программы сертификации:

- приказ руководства РЭ о начале проекта и назначении руководителя проекта по разработке программы сертификации;
- техническое задание в произвольной форме;
- стандарты по сертификации и другие внешние документы (законодательные требования);
- план проектирования и разработки новой программы (форма РЭ.008);
- записи: отчеты по выполнению плана разработки новой программы, анализу, верификации, валидации, изменениям и т.д.

На этапе поддержания и развития действующей программы сертификации:

- протокол СС об утверждении программы сертификации и введении ее в действие;
- приказ об утверждении руководителя программы;
- паспорт программы сертификации;
- нормативные документы к программе сертификации;
- требования к компетентности аудиторов и технических экспертов;
- реестр аудиторов (Альбом бланков/ Кадровые формы/ РЭ.018);

- план развития действующей программы сертификации;
- документированная информация по анализу, изменениям, отчеты по выполнению планов и т.п.;

- Маркетинговые материалы и материалы по продажам:

- Тарифы на оказание услуг по программе сертификации;

- Рекламный и информационный материал по программе сертификации.

На этапе закрытия программы сертификации (в случае необходимости):

- протокол СС по закрытию программы сертификации;

- приказ руководства о закрытии программы сертификации.

Персональную ответственность за управление программой сертификации в РЭ в соответствии с установленными требованиями к управлению программами сертификации несет Директор по сертификации и Руководитель данной программы.

### **3.1. Пояснения к некоторым требованиям п.3**

Техническое задание должно содержать:

- цель проекта;

- область применения новой программы сертификации, в том числе:

- что является объектом сертификации;

- какая целевая группа потребителей услуг по данной программе сертификации и в чем ее ценность для них;

- в каких случаях и для чего используются программа сертификации и ее результаты;

- необходимость получения дополнительной аккредитации/ признания программы сертификации.

- ссылки на критерии/требования которые будут применяться для проверки и оценки соответствия (например, стандарт(ы)/правила/ТУ).

- требования к ресурсам:

- руководителю программы;
- аудиторам.

– ссылка на соответствующие законодательные и нормативные требования (внутренние и внешние), которые должны быть учтены при проектировании разработке;

- результаты SWOT – анализа и/или результаты анализа и оценки рисков;
- информацию о других программах сертификации (в том числе в рамках РЭ), которая может быть использована при разработке (если применимо);
- информацию о партнерах РЭ, которые оказывают услуги, связанные с данной программой сертификации;
- информацию о конкурентах, которые предлагают данную программу сертификации.

В программу входят внешние нормативные документы и законодательные требования, на соответствие и в соответствии с которыми проводится:

- аккредитация программы сертификации;
- разработка процедур и правил сертификации.

План по проектированию и разработке новой программы разрабатывается и утверждается на заседании СС.

Рекомендуемая форма плана (Альбом бланков/ Административные формы/ РЭ.003).

Паспорт программы сертификации содержит ее основные характеристики и данные:

- наименование Программы;
- область применения новой программы сертификации, в том числе:
  - что является объектом сертификации;
  - какая целевая группа потребителей услуг по данной программе сертификации и в чем ее ценность для них;

○ в каких случаях и для чего используются программа сертификации и ее результаты;

○ требуемая аккредитация / признание программы сертификации.

– цели и задачи программы;

– ссылки на критерии / требования, которые будут применяться для проверки и оценки соответствия (например, стандарт(ы) / правила / технические условия);

– ссылки на внутренние нормативные документы РЭ по программе сертификации РЭ (включающие, в том числе, требования по компетентности аудиторов и технических экспертов). Требования к необходимым ресурсам для управления программой;

– требования к закупкам, необходимым для управления программой сертификации;

– тарифы на сертификацию по данной программе;

– требование по технологии и управлению.

Рекомендуемая форма паспорта (Альбом бланков/ Административные формы/ РЭ.004)

План развития действующей программы сертификации систем менеджмента разрабатывается и утверждается на заседании СС. Рекомендуемая форма плана развития действующей программы (Альбом бланков/ Административные формы/ РЭ.003).

По каждой программе сертификации разрабатываются и утверждаются внутренние нормативные документы, в том числе определяющие:

– руководство по всем этапам сертификации, подтверждения сертификации и ресертификации;

– требования к компетентности аудиторов и технических экспертов;

– требования к расчету продолжительности проверки;

– дополнительные методики, инструкции (если необходимо);



- необходимые формы и шаблоны.

Директор по персоналу разрабатывает, выносит на утверждение и поддерживает в рабочем состоянии единый реестр:

- Аудиторов;
- Технических экспертов.

По каждой программе сертификации Директор по сертификации совместно с Финансовым директором разрабатывает и выносит на утверждение внутренние нормативные документы, в том числе определяющие:

- Тарифы на оказание услуг по программе сертификации;
- Рекламный и информационный материал по программе сертификации.

#### **4. Требования к управлению программами сертификации**

##### **4.1. Требования к управлению разработкой новой программы сертификации**

При разработке новой программы сертификации осуществляются общие мероприятия, планирование разработки, определение входных и выходных данных, анализ работ по этапам, проведение верификации и валидации новой программы, проведение изменений в соответствии с Руководством по качеству (НД №001.18) и требованиями к программам сертификации настоящего Руководства.

Ответственность за разработку новой программы сертификации лежит на Руководителе проекта по разработке программы, назначенном приказом Генерального директора РЭ. Администрирование и методическую поддержку процесса управления на этапе разработки новой программы сертификации, а также администрирование процесса управления действующей программой сертификации осуществляет Директор по сертификации. Ответственность за поддержание и развитие действующей программы сертификации лежит на руководителе программы.

Инициирование проектирования и разработки новой программы сертификации может быть мотивировано:

- нормативными требованиями российского и международного законодательства;
- результатами маркетинговых исследований тенденций мирового или национального рынка услуг по сертификации;
- экономически и технически обоснованными решениями Руководства РЭ;
- требованиями договора на оказание сертификационных услуг в рамках новых программ сертификации.

Инициирование может быть выполнено Руководством РЭ, Директором по развитию при поддержке Директора по сертификации и другими подразделениями или отдельными сотрудниками.

Директор по сертификации предлагает для утверждения со стороны Руководства РЭ кандидатуру специалиста РЭ на роль Руководителя новой программы сертификации СМ.

На стадии планирования, проектирования и разработки руководитель новой программы сертификации СМ во взаимодействии с Директором по сертификации разрабатывает:

- план проектирования и разработки новой программы, содержащий стадии разработки с определением ресурсов, ответственности и полномочий на каждой стадии и учитывающий порядок взаимодействия с подразделениями РЭ и со сторонними организациями, задействованными в процессе проектирования и разработки новой программы сертификации, в котором должны быть отражены;
- этапы разработки новой программы, в том числе:
  - определение и анализ входных и выходных данных, разработка и утверждение ТЗ по новой программе сертификации;

- на каких этапах должен быть проведен анализ проектирования и разработки новой программы;
- проведение верификации новой программы; проведение аккредитации/признания (валидации) новой программы;
- ответственность, полномочия и ресурсы.

При планировании, проектировании и разработке новой программы сертификации должны учитываться требования к управлению программами сертификации настоящего Руководства.

При планировании, проектировании и разработке новой программы могут использоваться методы менеджмента и инжиниринга качества, например:

- Риск – менеджмент;
- Бенчмаркинг;
- SWOT – анализ;
- методы менеджмента и инжиниринга качества.

Начальные организационные мероприятия, проводимые руководителем новой программы сертификации при поддержке Директора по сертификации, сводятся к следующему:

- определяются требования к необходимым ресурсам по проектированию и разработке новой программы;
- определяется необходимое взаимодействие с персоналом РЭ и со сторонними организациями, задействованными в процессе проектирования и разработки новой программы сертификации;
- определяются сроки разработки программы сертификации;
- определяются ответственность и полномочия в процессе проектирования и разработки новой программы сертификации.

Входные данные и требования по выходным данным для проектирования и разработки новой программы лежат в основе ТЗ, которое разрабатывает Руководитель программы совместно с Директором по развитию при поддержке Ди-

ректора по сертификации. Требования к ТЗ определены в п. 3.1 настоящего Руководства и могут конкретизироваться и дополняться Руководителем программы.

ТЗ анализируется на заседании комиссии, с участием Руководителя данной программы, представителей высшего руководства (Директора направлений) и утверждается Генеральным директором РЭ. Записи по анализу ТЗ поддерживаются в виде протокола.

Выходные данные этапа разработки и проектирования должны обеспечить этап поддержания и развития действующей программы сертификации СМ. Их состав определен в п. 3.1 настоящего руководства.

Анализ на соответствующей стадии проектирования и разработки новой программы сертификации РЭ в соответствии с запланированными мероприятиями после завершения каждой соответствующей стадии проектирования и разработки проводится на совещании комиссии с участием руководителя данной программы, представителей высшего руководства (Директора направлений) с учетом требований настоящего Руководства. На основе рассмотрения и анализа стадий проектирования оценивается способность результатов проектирования и разработки удовлетворять ТЗ, выявляются проблемы и вносятся предложения по необходимым действиям.

При положительных результатах анализа производится утверждение результатов проектирования и разработки руководством РЭ.

Записи по анализу выполнения этапов (стадий) проектирования и разработки новой программы сертификации РЭ поддерживаются в виде протоколов.

Верификация проектирования и разработки новой программы сертификации СМ проводится на заседаниях комиссии с участием руководителя данной программы, представителей высшего руководства (Директора направлений) в соответствии с запланированными мероприятиями для оценки соответствия выходных данных проектирования и разработки входным данным. Проводится

проверка комплектности документов и записей по новой программе сертификации с учетом требований настоящего Руководства. При положительных результатах верификации производится согласование с директорами направлений и утверждение результатов проектирования и разработки новой программы сертификации, включая её паспорт, руководством РЭ и передача её, включая её паспорт, Директору по сертификации.

Записи верификации проектирования и разработки новой программы сертификации РЭ поддерживаются в виде протоколов.

Новая программа должна получить признание (быть аккредитована / нотифицирована) в рамках добровольной системы сертификации РЭ, а в дальнейшем в национальной и/или международной организации по аккредитации (нотификации). Валидация (аккредитация) новой программы осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями в рамках пробной эксплуатации Директора по сертификации с тем, чтобы удостовериться, что разработанная новая программа сертификации соответствует требованиям для конкретного применения этой новой программы сертификации.

Записи результатов валидации (аккредитации) новой программы сертификации РЭ поддерживаются в виде протокола.

#### **4.2. Управление действующей программой сертификации**

Управление действующей программой сертификации осуществляется в рамках деятельности Директора по сертификации в соответствии с паспортом программы сертификации, Руководством по сертификации и другими внутренними нормативными документами по данной программе с учетом цикла PDCA (Plan-Do-Check-Act):

- планирование работы по программе;
- работа в рамках программы;
- оценка (измерение) действия программы;
- анализ и улучшение программы.

**По мере необходимости**, в соответствии с намеченными стратегическими целями, в целях обеспечения реализации плана продаж, Руководитель программы, совместно с высшим руководством (Директора направлений), должен разработать план развития программы сертификации, учитывающий следующие направления:

- необходимость в разработке и выпуске новых или пересмотре существующих рекламных материалов, презентаций по программе;
- участие в мероприятиях, способствующих продвижению бренда программы;
- информацию, предоставляемую руководителю программ от Директора по развитию:
  - о базах данных по потенциальным клиентам;
  - по планам продаж;
  - по мониторингу проводимых тендеров по тематике программ.
- необходимость в приобретении внешних НД;
- необходимость в пересмотре или разработке новых внутренних НД;
- необходимость в пересмотре или разработке новых форм и шаблонов;
- предложения к компетентности экспертов-аудиторов;
- предложения по достаточности обеспечения аудиторами, руководителями групп, ведущими аудиторами, техническими экспертами;
- предложения по достаточности обеспечения материалами по техническому обучению аудиторов;
- необходимость в дополнительном информационном обеспечении программы;
- необходимые ресурсы для управления программой;
- закупки, необходимые для управления программой сертификации;
- предложения по изменению тарифов на сертификацию по данной программе;

– дополнительные аккредитации/нотификации.

План мероприятий составляет неотъемлемую часть бизнес-плана и плана стратегических мероприятий РЭ.

Работа проводится в соответствии с разработанным планом.

В рамках работы по плану Руководитель программы должен учитывать информацию, предоставляемую ему кураторами организаций, о состоянии сертифицированных организаций по своей программе, собранную кураторами из различных источников:

- конференций, радио, телевидения, газет, журналов и других СМИ;
- от самих предприятий в рамках осуществляемого ими мониторинга состояния СМ сертифицированных организаций.

Общую ответственность за реализацию плана в Директор по сертификации.

В конце каждого календарного года Руководитель программы должен провести анализ выполнения плана развития программы и состояния программы сертификации, за которую он ответственен и подготовить отчет.

Директор по сертификации организует проверку отчета по программе сертификации и оценку работы руководителя программы.

Анализ и оценка результатов реализации годовых планов – неотъемлемая часть процесса анализа СМК РЭ со стороны Руководства РЭ.

Руководитель программы анализирует эффективность выполнения запланированных мероприятий и разрабатывает предложения:

- по развитию и улучшению программы;
- при необходимости, по закрытию программы.

Анализ эффективности действующих программ сертификации и разработка мероприятий по развитию и улучшению программ сертификации – неотъемлемая часть процесса анализа СМК РЭ со стороны Руководства РЭ.

#### **4.2. Управление изменениями программы сертификации**

При необходимости внесения изменений, которые могут быть вызваны:

- введением новых нормативных требований;
- требованиями потребителей;
- результатами внутренних аудитов СМК.

Руководитель программы разрабатывает изменения проекта, которые должны быть:

- идентифицированы;
- проанализированы Руководителем программы и задействованными структурными подразделениями;
- верифицированы;
- утверждены Руководством РЭ;
- согласованы с контролирующими органами (в случае необходимости).

Анализ изменения проекта и разработки должен включать оценку влияния изменений на составные части и уже совершенную услугу в рамках программы сертификации.

Все утвержденные изменения должны быть своевременно отражены в Паспорте соответствующей программы сертификации.

Записи результатов изменений программы сертификации и любых действий, связанных с изменениями программы сертификации, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

### **4.3. Закрытие программы сертификации**

В случае неэффективности программы сертификации Руководством РЭ принимается решение о её закрытии с оформлением:

- Протокола анализа ситуации по закрытию программы сертификации;
- Приказа руководства о закрытии программы сертификации.