

ISO 37301 – 컴플라이언스 경영시스템 인증 절차

고객정보서

개요

이 고객 정보서는 ISO 37301 컴플라이언스경영시스템 심사 및 인증을 위한 프로세스의 주요 단계를 설명합니다.

심사 프로세스에는 일반적으로 인증을 추천하기 전 두 번의 방문을 포함합니다. 각 단계별 방문은 다음과 같습니다:

- 1 단계 심사(문서 검토 및 본 심사 계획 수립)
- 2 단계 심사(본 심사)

귀사에게 승인된 인증서를 발급한 후에는 귀사의 인증을 유지하기 위해 사후관리심사를 실시할 것입니다.

매 방문마다 심사원은 공개적이고 유용하며 실질적인 접근 방식을 따를 것입니다. 이러한 방식으로

심사 프로세스에 가치를 창출할 것이라 확신합니다.

방문 전 귀사와 심사 일자, 시작 및 종료 시간, 심사 팀 구성원, 심사 기간 및 어떤 사업 영역을 심사할 것인지에 대해 논의하고 결정할 것입니다.

심사 및 보고서는 특별한 경우가 아니라면 국문으로 진행될 것입니다.

1단계 심사 – 문서검토 및 본 심사 방문 계획 수립

심사의 목적

우리는 다음과 같은 이유로 심사합니다:

- ISO 37301 표준에서 요구하는 경영시스템 프로세스 및 문서가 수립되어 있고 실행에 옮겨지고 있어 의미 있는 2 단계 심사가 진행될 수 있는지를 확인

- 2 단계 심사의 계획 수립을 위하여 귀사의 조직, 프로세스 및 활동에 대한 정보를 수집
- 2 단계 심사 범위, 심사 팀 요건 및 일정 확인
- 서비스에 대한 귀사의 질문사항에 답변

1 단계 심사에서는 귀사 시스템의 취약 및 누락 부분을 식별해내며 2 단계 심사 전에 시정조치가 취해져야 할 것입니다.

심사 수행

1 단계 심사는 시작회의와 함께 시작합니다 (보통 하루 동안 진행). 심사원은 심사절차에 대해 경영진에게 설명할 것이며, 귀사는 귀사를 소개할 수 있습니다. 심사원은 귀사와 1 단계 심사 프로그램을 협의할 것입니다. 심사원은 다음과 같이 합니다.

- 심사 표준 및 제안된 심사 범위에 준하여 귀사의 시스템 설계 (매뉴얼/절차서 및 문서화 방식) 검토
- 2 단계 최초 심사 방문에 대한 세부계획 수립
- 2 단계 최초 심사 방문 전에 주의를 필요한 이슈 및 긍정적인 결과를 모두 설명하는데 초점을 둔 보고서 작성. 2 단계 심사가 끝날 무렵 보고서는 주요한 발견사항으로써 이러한 이슈의 등급을 식별

심사원은 일반적으로 다음 사항을 검토 합니다.

- 조직의 상황
- 이해관계자
- 컴플라이언스 방침

주요 역할 및 책임

- 현장 활동 - 심사원은 다음과 같은 활동을 수행합니다:
- 컴플라이언스 경영시스템 에서 포함된 프로세스 및 제품 확인
- 현재 관리상태 및 성과 확인
- 2 단계 심사 진행여부 확인
- 조직의 상황 - 이해 관계자의 요구 및 기대 사항 파악 포함
- 리스크 및 기회 파악
- 제품과 법적 요구 사항 - 제품과 서비스 성과 또는 표준 준수 사항을 확인합니다. 또한 제품 또는 서비스와 관련된 법적 요구 사항이 귀사의 경영시스템 에 제시되었는지도 확인합니다.
- 지속적 개선 - 심사원은 귀사의 컴플라이언스 목표를 검토하고 정책 반영 여부를 심사합니다. 또한 다음 사항을 확인합니다.
- 목표 수립 및 지속적인 개선을 뒷받침하는지 여부

- 목표 달성을 위한 적절한 계획 수립 및 이행 여부
- 성과 측정 및 보고를 다룸
- 운영 - 심사원은 경영시스템 프로세스를 감독하기 위한 절차가 수립되었는지 확인
- 모니터링과 측정 - 심사원은 컴플라이언스 성과를 측정하기 위해 내부심사 관리 프로그램과 보고서를 포함한 측정 및 모니터링 프로세스를 적절하게 갖추고 있는지 확인합니다. 또한 목표에 대한 진척도를 포함하여 경영시스템의 업무 성과에 대해 검토할 것입니다.

그런 다음 심사원은 절차에서 다음 요구 사항을 다루고 있는지 여부를 확인합니다.

- 경영시스템 문서화
- 시정조치
- 내부 감사 - 심사 프로그램 및 보고서 검토 포함
- 기록 검토 포함한 경영검토 프로세스

종료 회의 시 1 단계 심사 보고서를 발표하고 안전 보건, 보안 및 관리 이슈를 포함한 심사 프로세스의 다음 단계에 합의합니다.

1 단계 방문 시 검토한 문서는 향후 심사를 위한 기초자료로 사용됩니다. 단, 내부 개선 활동의 결과로써 시스템 문서를 지속 개정해야 합니다. 방문 시 최신 이슈와 기초자료 간의 변동사항을 확인해야 합니다.

2단계 - 본 심사

심사의 목적

2 단계 심사에서는 귀사의 컴플라이언스 경영시스템이 어떻게 실행되고 있는지에 초점을 맞출 것입니다. 2 단계 심사는 아래의 사항을 확인하는 것을 목표로 합니다.

- 귀사의 정책, 목표, 프로그램 및 절차가 효과적으로 실행되는지 여부
- 개선을 위한 계획적이고 체계적인 접근 방법
- 프로세스를 효과적으로 관리되는지 여부
- 경영시스템 이 심사 표준의 모든 요구 사항을 충족하는지 여부

심사 수행

심사는 1 단계 심사 시 준비된 계획에 따릅니다. 심사 팀원들은 발견 사항을 입증하고 원활한 심사를 위해 안내를 맡은 귀사의 직원과 함께 심사를 진행합니다. 2 단계 심사에는 일반적으로 경영시스템에 대한 전반적인 책임을 지는 최고 경영진과의 면담이 포함됩니다.

심사 팀은 최소한 다음과 관련된 모든 결과를 보고할 것입니다.

- 1 단계 심사 발견사항에 대한 후속 조치
- 심사를 위해 합의된 범위 내에서 정의된 활동, 제품 및 서비스
- 지속적인 개선 및 고객 만족 등 경영시스템이 조직의 정책을 얼마나 효과적으로 달성하는지 확인
- 프로세스 관리 방법의 이행
- 경영 프로그램을 통해 목표 달성 진척도
- 경영시스템에서 요하는 시스템 실행 및 적절한 기록 유지

- 경영시스템 성과와 목표 달성 여부를 심사하기 위한 모니터링 및 측정 이행
- 경영시스템에 대한 최고 경영층의 참여와 의지 표명
- 내부심사, 시정 및 예방조치 및 경영검토의 효과

심사 팀은 일일 정리 회의를 통해 발견 사항에 대해 논의합니다. 이를 위해 관련 담당자는 발견사항의 확인을 위해 회의에 참석해야 합니다. 발견사항을 정의하는 방법은 아래 '보고서' 섹션을 참조하십시오. 심사 종결 시 심사 결과의 등급을 확정합니다.

이번 방문은 종료 회의로 끝나, 조사 결과를 요약하고 평가 프로세스의 다음 단계를 합의합니다. 심사원은 귀사의 경영진에게 완전한 보고서를 제공합니다.

이번 심사는 심사 결과를 요약하고 차기 심사 프로세스를 협의하는 종료 회의로 마무리합니다. 심사원은 완료된 보고서를 경영자 대리인에게 제공합니다. 만약 중부적합 사항이 발견되지 않았고, 경부적합에 대한 제안된 시정조치가 있었다면, 해당 심사원은 심사 표준에 대한 인증을 추천합니다. (LRQA 오피스의 개별적인 기술검토에 의해 달라질 수 있음) 단, 어떠한 중부적합 사항이 발견되면 인증을 지연시키고 후속 심사를 실시하여 시정조치를 검토할 것입니다. LRQA의 심사팀장은 귀사와 추가 심사일정을 협의할 것입니다.

사후관리심사

심사의 목적

경영시스템 인증을 획득한 후 정기적인 사후관리심사가 시작됩니다. (보통 최소 6개월 또는 12개월에서 한 번씩 심사). 사후관리심사는 인증 받은 경영시스템이 다음 사항을 지속하는지 확인하는 것을 목표로 합니다:

- 경영시스템 유지
- 경영시스템 운영 여부
- 지속적인 개선 제공

LRQA은 또한 시스템 변화의 영향을 고려합니다. 이러한 변화는 귀사의 활동, 제품 또는 서비스의 변경으로 인해 발생할 수 있습니다.

그 후 귀사가 인증 요구 사항을 지속적으로 충족하는지 여부를 고려할 것입니다.

심사 수행

사후관리심사의 범위는 일반적으로 이전 방문 시 동의되어 왔습니다. 시작회의 시 자세한 사항을 확인하겠습니다.

선택한 주제를 통해 다음 사항을 검토할 수 있습니다.

- 조직 상황의 변화
- 내부 심사 및 경영 검토 프로세스
- 컴플라이언스 목표 및 개선 목표 달성 정도
- 고객 만족도 및 불만 사항을 포함한 시정 및 예방 조치 시스템
- 시스템의 변경 사항 및 이행의 효과
- 주요 인원의 책임 및 권한과 관련된 변경 사항 관리

LRQA은 또한 심사 발견사항과 LRQA 및 인정 로고를 사용에 대해서도 검토합니다.

심사 중 경부적합 사항이 발견될 경우 사후 방문 시 후속 조치를 취하겠습니다. 그렇지 않으면 후속 조치에 대한 조정을 가질 것입니다.

심사 중 중부적합 사항이 발견될 경우, 필요한 시정 조치를 따르기 위해 특별 심사를 실시할 예정입니다(일반적으로 3개월 이내). 이는 인증 프로세스의 정지 및 철회의 첫 번째 국면입니다.

종료 회의에서 심사원은 심사결과를 보고하고 차기 심사의 주제를 귀사와 합의할 것입니다. 중부적합 사항이 발견될 경우, 심사원은 귀사가 취할 조치에 대한 조정을 할 것입니다.

재인증 심사

재인증 심사 계획

LRQA은 이전 사후관리심사에서 계획되고 귀사와 합의하여 3년 단위의 재인증 심사를 실시합니다.

재인증 심사 프로세스에는 검토, 사전검토 및 계획이라는 세 가지 단계가 있습니다.

검토

이 단계에는 다음과 같은 과거 실적에 대한 검토가 포함됩니다.

- 불만사항 및 기타 성과 지표에 대한 경향 정보
- 시스템 문서 개선사항
- 개선 프로젝트
- 심사에서 얻은 교훈
- 발견사항의 동향

과거의 실적에 대한 이러한 검토를 바탕으로 심사원은 전략과 목표의 성공적인 이행에 관한 현재 경영시스템의 잠재적 위험을 확인할 것입니다.

사전검토

사전검토는 심사활동이 귀사의 전략 및 목표와 제휴할 수 있도록 하는데 있습니다. 심사원은 최고 경영진과의 대화를 통해 비즈니스 및 운영상의 위험, 경쟁적 사안, 내부 및 외부 환경 변화와 같은 장기적인 요구 사항을 파악합니다. 심사원은 인터뷰를 통해 이러한 기대, 목표 및 전략이 경영시스템 또는 귀사 조직의 이해 관계자에게 영향을 미치는지 여부를 결정합니다.

사전검토 단계는 다가오는 인증서 갱신 방문 및 향후 3년 주기 동안 사용할 수 있는 추가 테마를 식별하는 데 사용됩니다.

계획

다음 단계는 재인증 심사를 계획하는 것입니다. 이 심사에서 심사원은 다음을 수행합니다.

- 사후관리심사 동안 적절하게 다루어지지 않은 시스템 측면을 식별하고 이를 검토하는 방법을 계획
- 검토 및 사전검토 단계에서 얻은 정보를 사용하여 계획 프로세스 지원
- 필요한 경우, 식별된 주제(개선된 로그 포함)에 관심을 기울일 수 있는 최선의 방법 고려
- 심사 대상 영역, 부서, 프로세스 및 활동 파악

- 위험도에 상응하는 각 항목에 대한 합리적인 지속시간에 합의
- 자원의 최적 사용 파악 및 중복 방지
- 보고서 보고, 제시 및 통합 적합한 시간 추가
- 합리적인 방문 계획으로 정보 통합

당사의 심사원은 모든 관련 담당자와 논의 및 모든 관련 부서의 기록 검토에 시간을 할애할 것입니다.

재인증 심사 수행

재인증 심사 방문은 2 단계 심사와 유사하게 수행합니다. 또한 시스템 설명서 검토를 통해 다음과 같은 사항을 확인할 수 있습니다.

- 귀사에 적합하게 지속되고 있는지 확인
- 지속적인 개선을 포함하여 인증 요구사항 및 인증 범위를 준수

인증 변경

귀사의 인증승인의 확대 혹은 감소되는 부분이 있을 경우 공식적인 변경 요청을 하십시오. LRQA 은 다음 사항을 고려하여 요청을 검토합니다.

- 심사 팀의 역량 요건 추가 또는 변경
- 방문 기간 요건 추가 또는 감소

변경사항은 수정된 계약서에 공지 될 것입니다.

요청된 변경 사항이 문서화된 시스템에 주요 변경 또는 추가를 의미한다면 별도의 문서 검토 방문(1 단계 심사)을 실시합니다.

LRQA 은 공식 방문은 계획하지 않지만 2 단계 심사 방문에 대한 프로세스에 따라 인증의 변경을 실시할 것입니다. 문서 검토(1 단계)가 필요하지 않은 경우, 심사 팀 리더가 방문 중 관련 문서를 검토하고 추가 방문 활동 계획에 합의할 시간을 허용합니다.

인증 변경의 방문에 대한 변경은 별도의 방문으로 수행되거나 계획된(사후관리심사 또는 재인증 심사) 방문과 결합될 수 있습니다.

LRQA 은 현 인증서와 동일한 만료일자를 사용하여 수정된 인증서를 발급합니다.

보고

1 단계, 2 단계 및 사후관리심사에 대한 보고 프로세스는 유사합니다. 심사 결과 기록, 심사 계획에 대한 진행 정도, 긍정적인 코멘트, 그리고 해석이나 명확하게 해야 할 부분은 심사 보고서에 작성합니다. 심사 결과를 발견사항 로그에 기록하고 중부적합 또는 경부적합 사항으로 식별합니다. 이러한 등급은 다음과 같이 정의됩니다.

중부적합 사항: 하나 이상의 경영시스템 요소가 없거나, 하나 이상의 경영시스템 요소를 구현하고 유지하지 못하거나, 이용 가능한 객관적 증거에 근거하여 경영진이 다음을 달성하는데 있어 상당한 의혹을 제기하는 상황:

- 조직의 정책, 목표 또는 공공 책임
- 적용할만한 규제 요건 준수
- 적용할만한 고객 요구 사항의 적합성

- 심사 기준 결과물 적합성

일반적으로 중부적합 사항은 다음과 같은 시스템 오류가 될 것입니다.

- 이미 시스템 효과 또는 결과물에 영향을 미치고 있음
- 경영시스템의 역량에 위험 발생
- 즉각적인 통제가 요구되는 경우
- 즉각적인 근본 원인 분석 및 시정 조치가 필요

LRQA 심사 팀장이 귀사와 후속 조치에 합의할 것입니다.

경부적합 사항: 구현되고

유지되고 있는 시스템의 취약점을 나타내는 발견사항입니다.

경영시스템의 역할에 큰 영향을 미치지 않거나 시스템 결과물에 위험을 주지 않지만 시스템의 미래 역량을 보장하기 위해 다루어야 합니다.

일반적으로 경부적합 사항은 내부적으로 직면하는 절차나 수순에 있어 취약점이 될 수 있습니다. 합리적으로 고려될 수 있는 어떠한 추가적인 제어의 약화는 시스템을 비효율적으로 만들 수 있습니다. 이는 근본 원인 조사 및 시정 조치가 필요합니다.

인증서 발행 후 심사가 진행될 경우 심사원은 귀사가 취할 수정 조치를 명시하도록 요청합니다. 이 수정 조치 계획은 귀사의 인증서가 발급되기 전에 당사의 사무실에 의한 개별 검토의 일부를 구성합니다. 사후관리심사 시 제기된 경우, 심사 후 적절한 시간 내에 시정 조치를 취해야 하지만, 일반적으로 다음 방문 전까지 세부 조치를 제공할 필요는 없습니다.

두 경우 모두 다음 심사에서 귀사가 조치한 시정조치를 검토하고 결과 기록에 기재한 시정조치 검토사항을 심사합니다.

3년 동안 모든 심사보고서 사본을 보관해 두십시오. 만일의 경우 이전 보고서의 사본을 요청할 수 있습니다.

이후 방문 시 부적합 사항 발생을 방지하기 위해 귀사가 해결해야 할 단 하나의 사항이라도 확인한 경우, 해당 문제를 보고서의 관련 부분에 기록할 것입니다.

수행된 프로세스 효율성을 향상하는 경영시스템 준수에 대한 개선 사항을 다음 중 하나에 기록합니다.

- 전략적 개선 제안을 위한 경영진의 요약
- 특정 영역과 관련된 개선 제안을 위한 보고서 본문

샘플링

활동 영역에서 문제가 식별되지 않을 수 있지만 문제가 없다는 것을 반드시 의미하는 것은 아닙니다. 심사 작업은 샘플링 기법에 기초하기 때문에 통계적으로 항상 심사 중에 문제가 식별되지 않을 가능성이 있습니다. 귀사가 경영 시스템을 심사 받을 시 이 점을 기억하십시오.

기밀 준수

당사는 귀사의 허가 없이(인정 기관에서 요구하는 경우를 제외하고) 귀사의 조직에 대해 수집한 정보(보고서 내용 포함)를 다른 사람이나 조직에 전달하지 않습니다.

추가정보

귀사의 성과를 높이고 위험은 줄일 수 있도록 LRQA가 어떻게 도울 수 있는지에 관한 정보를 더 원하시면 LRQA웹사이트

<https://www.lrqa.com/ko-kr> 을 방문하세요. 여기서 귀사가 속한 나라의 LRQA 웹 페이지 또한 방문하실 수도 있습니다.

Get in touch

더 자세한 정보는 <https://www.lrqa.com/ko-kr> 를 확인해주세요.

서울특별시 영등포구 여의나루로 67
신승빌딩 17층 07327

LRQA

YOUR FUTURE. OUR FOCUS.