



ICR Polska Sp. z o.o.

Data wydania
15.02.2017r.

PROGRAM CERTYFIKACJI QMS

Wydanie nr 3


Strona **1** z **13**

PC-P-11-01

Program

Certyfikacji Systemu Zarządzania Jakością


ISO 9001

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3 Strona 2 z 13

PC-P-11-01

Spis treści

1. Informacje ogólne
2. Polityka bezstronności
3. Poufność
4. Informacje dostępne publicznie
5. Przebieg i wymagania dotyczące procesu certyfikacji systemu zarządzania
 - 5.1 Wybrane definicje
 - 5.2 Dokumenty stanowiące podstawę oceny
 - 5.3 Ogólne postanowienia certyfikacyjne
 - 5.4 Wymagania certyfikacyjne
 - 5.5 Decyzje w sprawie certyfikacji i dokumenty certyfikacyjne
6. Powoływanie się na certyfikację i znaki certyfikowanego systemu
7. Zawieszanie, cofanie lub ograniczanie zakresu certyfikacji
8. Audyty specjalne
9. Opłaty za proces certyfikacji
10. Skargi i odwołania
11. Zapisy dotyczące Wnioskodawców
12. Schemat postępowania

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3
		Strona 3 z 13

PC-P-11-01

1. Informacje ogólne

ICR Polska Sp. z o.o. jako jednostka certyfikująca prowadzi poza oceną zgodności wyrobów także certyfikację systemu zarządzania jakością w odniesieniu do normy PN-EN ISO 9001, spełniając wymagania normy ISO/IEC 17021-1. W normie ISO/IEC 17021-1 określone zostały wymagania dla jednostek certyfikacyjnych prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania.

Certyfikacja systemu zarządzania umożliwia wykazanie w sposób niezależny, że system ocenianej organizacji jest zdolny do ciągłej realizacji ustanowionej polityki i zaplanowanych celów oraz że jest skutecznie wdrożony.

Personel ICR Polska Sp. z o.o. prowadzący ocenę zgodności posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie, a mając w tym zakresie odpowiednie przeszkolenie zapewnia kompetentne, spójne i bezstronne prowadzenie certyfikacji systemu zarządzania jakością.

2. Polityka bezstronności

Kierownictwo ICR Polska Sp. z o. o. sformułowało Deklarację Bezstronności, zobowiązując się do zachowania bezstronności w prowadzonej działalności certyfikacyjnej, zapewniając poufność pozyskanych informacji, wyważone podejście, niezależność i rzetelność prowadzonych ocen oraz podejmowanych decyzji. Deklaracja Bezstronności dostępna jest na stronie internetowej Spółki www.icrpolska.com

Na bieżąco są identyfikowane ryzyka w odniesieniu do swojej bezstronności, a identyfikacja obejmuje ryzyka wynikające z działalności ICR Polska Sp. z o.o. i powiązań Spółki oraz powiązań personelu.


3. Poufność

ICR Polska Sp. z o.o. zobowiązuje się do zachowania poufności informacji otrzymanych od Wnioskodawcy lub wytworzonych podczas realizacji działalności certyfikacyjnej na wszystkich poziomach swojej struktury organizacyjnej, łącznie z komitetami i osobami działającymi w jej imieniu .

ICR Polska Sp. z o.o. będzie informować Wnioskodawcę, z wyprzedzeniem, o informacjach, jakie ma zamiar publicznie rozpowszechnić. Informacje udostępnione publicznie przez Wnioskodawcę nie są traktowane jako poufne.

Informacje od składających skargę lub urzędów publicznych są traktowane także przez ICR Polska Sp. z o.o. jako poufne.

W przypadku gdy z mocy prawa ICR Polska Sp. z o.o. będzie zobowiązana do ujawnienia informacji trzeciej stronie, Wnioskodawca zostanie powiadomiony z wyprzedzeniem o dostarczonej informacji, chyba że prawo stanowi inaczej.

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3
		Strona 4 z 13

PC-P-11-01

Wszystkie inne poza wyżej wymienionymi informacje o Wnioskodawcy oraz z wyłączeniem informacji wymaganych w normie PN-EN ISO/IEC 17021 nie będą ujawniane przez ICR Polska Sp. z o.o. stronie trzeciej bez pisemnej zgody Wnioskującego.

Posiadane w siedzibie ICR Polska Sp. z o.o. wyposażenie zapewnia bezpieczne postępowanie z informacjami poufnymi.

4. Informacje dostępne publicznie

Zgodnie z wymaganiami certyfikacyjnymi ICR Polska Sp. z o.o. dostarcza na żądanie za pomocą dowolnych, wybranych przez siebie środków, informacje o obszarach geograficznych w których działa, statusie danej certyfikacji, a także informacje zawierające nazwę, stosowany dokument normatywny, zakres i geograficzną lokalizację (miasto i kraj) określonej certyfikowanej organizacji.

Informacje, które są przekazywane (bezpośrednio lub na stronie internetowej) przez ICR Polska Sp. z o.o. m.in. na temat prowadzonej certyfikacji czy promocji oferowanych usług są przygotowywane rzetelnie i nie wprowadzają w błąd.

5. Przebieg i wymagania dotyczące procesu certyfikacji systemu zarządzania

5.1 Wybrane definicje

certyfikacja – atestacja przez stronę trzecią w odniesieniu do wyrobów, procesów, systemów lub osób,

atestacja – wystawienie oświadczenia opartego na decyzji poprzedzonej przeglądem, że spełnienie wyspecyfikowanych wymagań zostało wykazane,

bezstronność – obiektywność,

audit certyfikacyjny - audit przeprowadzany przez organizację auditującą niezależną od klienta i stron, które są zainteresowane certyfikacją, dla celów certyfikacji systemu zarządzania klienta,

Wnioskodawca- klient/ organizacja, której system zarządzania jest auditowany dla celów certyfikacji,

auditor- osoba, która przeprowadza audit,


kompetencje- zdolność do stosowania wiedzy i umiejętności do osiągnięcia zamierzonych wyników,

obszar techniczny- obszar scharakteryzowany przez wspólne cechy procesów właściwe dla określonego rodzaju systemu zarządzania i jego zamierzonych wyników,

niezgodność- niespełnienie wymagania,

ekspert techniczny- osoba, która służy zespołowi auditującemu specjalistyczną wiedzą lub umiejętnościami,

program certyfikacji- system oceny zgodności odnoszący się do systemów zarządzania, do których stosuje się te same wyspecyfikowane wymagania, określone zasady i procedury,

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3
		Strona 5 z 13

PC-P-11-01

czas auditu- czas potrzebny do zaplanowania i przeprowadzenia pełnego i skutecznego auditu systemu zarządzania organizacji klienta,

czas trwania auditów certyfikacyjnych systemu zarządzania- część czasu auditu przeznaczona na prowadzenie działań auditowych od spotkania otwierającego do spotkania zamykającego, włącznie,


QMS- system zarządzania jakością.

5.2. Dokumenty związane z oceną

PN-EN ISO/IEC 17021-1	Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania
PKN- ISO/IEC TS 17021-3	Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania. Część 3: Wymagania dotyczące kompetencji do audytowania i certyfikacji systemów zarządzania jakością
IAF MD 1	Dokument obowiązkowy IAF dotyczący zasad próbkowania w procesach certyfikacji organizacji wielooddziałowych
IAF MD 2	Dokument obowiązkowy IAF dotyczący przenoszenia akredytowanej certyfikacji systemów zarządzania
IAF MD 3	Dokument obowiązkowy IAF dotyczący zaawansowanych procedur nadzoru i ponownej certyfikacji
IAF MD 5	Dokument obowiązkowy IAF dotyczący ustalania czasu trwania auditów QMS i EMS
DACS - 01	Akredytacja Jednostek Certyfikujących Systemy Zarządzania. Wymagania Szczegółowe
PN-EN ISO/IEC 17030	Ocena zgodności. Wymagania ogólne dotyczące znaków zgodności strony trzeciej
PN-EN ISO 9000	Systemy zarządzania jakością-Podstawy i terminologia

5.3 Ogólne postanowienia certyfikacyjne

Proces certyfikacji zostaje uruchomiony jeżeli ICR Polska Sp. z o.o. uzyska od Wnioskodawcy wszystkie niezbędne informacje zgodnie z dostępnym na stronie internetowej www.icrpolska.com wnioskiem F-P-11-01 o certyfikację systemu zarządzania jakością, a

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3
		Strona 6 z 13

PC-P-11-01

wszelkie uzupełniające informacje będą wystarczające do przeprowadzenia oceny oraz po zaakceptowaniu oferty ICR Polska Sp. z o.o.

Wnioskodawca przekazuje w uzgodnionym między Stronami terminie i zakresie dokumentację systemową i zapisy, niezbędne do jej zbadania, zaplanowania i przeprowadzenia oceny oraz zapewnienia możliwość oceny w lokalizacjach objętych zakresem certyfikacji, w tym do umożliwienia ICR Polska Sp. z o.o. działań dotyczących analizy dokumentacji i dostępu do wszystkich procesów i obszarów, zapisów i personelu dla celów początkowej certyfikacji (pierwszej certyfikacji), nadzoru, ponownej certyfikacji i załatwiania skarg.

Wnioskodawca winien umożliwić i stworzyć warunki do przeprowadzenia obserwacji przez auditorów jednostki akredytującej jak również dla auditorów szkolonych i obserwatorów ICR Polska Sp. z o.o. Zespół auditujący ICR Polska Sp. z o.o. zapewni aby jej obserwatorzy nie mieli wpływu ani nie ingerowali w prowadzenie lub wynik auditu.

ICR Polska Sp. z o.o. poda nazwisko każdego członka wyznaczonego zespołu auditującego i na żądanie Wnioskodawcy, udostępni podstawowe informacje dotyczące ich kompetencji. Wnioskodawca może wystąpić o zmianę powołanego przez ICR Polska Sp. z o.o. zespołu auditorów w uzasadnionych przypadkach zaistnienia konfliktu interesów. Dotyczy to przypadków gdy członek wyznaczonego zespołu był pracownikiem Wnioskodawcy, świadczył dla niego usługi konsultingowe lub przypadków, wcześniejszych nieetycznych zachowań. W odpowiedzi na uzasadniony sprzeciw ICR Polska Sp. z o.o. dokona zmiany składu zespołu. Dokonane zmiany mogą mieć wpływ na ustalony wcześniej termin przeprowadzenia oceny.

Niezależnie od wyniku postępowania certyfikacyjnego Wnioskodawca pokrywa koszty przeprowadzonego procesu certyfikacji. W przypadku negatywnego wyniku oceny ICR Polska Sp. z o.o. powiadamia Wnioskodawcę o decyzji w sprawie nieudzielenia certyfikacji wraz z uzasadnieniem.


Jeżeli wymagania związane z procesem certyfikacji zostaną zmienione to ICR Polska Sp. z o.o. powiadomi Wnioskodawcę na stronie internetowej, podając datę wejścia w życie nowych wymagań oraz termin dostosowania systemu do nowych wymagań. Wnioskodawca będzie bez zwłoki informował ICR Polska Sp. z o.o. o sprawach, które mogą wpływać na zdolność systemu zarządzania do dalszego spełniania wymagań normy stanowiącej podstawę certyfikacji. Zmiany te mogą obejmować:

- status prawny, handlowy, organizacyjny lub własnościowy;
- strukturę organizacyjną i zarządzanie;
- adresy i miejsca prowadzenia działalności;
- zakres certyfikowanego systemu;
- system zarządzania i procesy.

Działania, które wdrażają zmiany mające wpływ na certyfikację mogą powodować konieczność aneksowania umowy i przeprowadzenia przez ICR Polska Sp. z o.o. auditu specjalnego/dodatkowego.

Uwaga

W przypadku prowadzenia procesu certyfikacji systemu zarządzania jakością poza granicami RP, wówczas proces oceny realizowany jest zgodnie z zasadami opisanymi w aktualnej procedurze P-11 oraz instrukcjach I-P-11-01, 02 i 03.

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3
		Strona 7 z 13

PC-P-11-01

5.4 Wymagania certyfikacyjne

Prowadząc certyfikację systemu zarządzania jakością, w tym ustalając czas niezbędny do zaplanowania i realizacji pełnego i skutecznego auditu, ICR Polska Sp. z o.o. postępuje zgodnie z wymaganiami określonymi w dokumentach normatywnych dla akredytowanych jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania.


Audit początkowej certyfikacji systemu zarządzania prowadzony jest w dwóch etapach.

Cele I etapu certyfikacji początkowej:

- przegląd udokumentowanych informacji o systemie zarządzania klienta;
- ocenę specyficznych dla lokalizacji klienta warunków oraz przeprowadzenie rozmów z personelem klienta w celu określenia gotowości do drugiego etapu;
- przeprowadzenie przeglądu statusu klienta i zrozumienia przez niego wymagań normy, zwłaszcza w odniesieniu do identyfikacji kluczowych wyników działań lub znaczących aspektów, procesów, celów i działania systemu zarządzania jakością;
- uzyskanie niezbędnych informacji dotyczących zakresu systemu zarządzania, w tym
 - lokalizacji klienta;
 - stosowanych procesów i wyposażenia;
 - poziomów ustalonych środków nadzoru (szczególnie w przypadku klientów wielooddziałowych);
 - mających zastosowanie wymagań przepisów prawnych i umów;
- przeprowadzenie przeglądu przydziału zasobów do drugiego etapu i uzgodnienia z klientem szczegółów drugiego etapu;
- skoncentrowanie się na zaplanowaniu drugiego etapu poprzez osiągnięcie wystarczającego zrozumienia systemu zarządzania jakością klienta i prowadzonej przez niego działalności w danej lokalizacji w kontekście normy dotyczącej systemu zarządzania jakością lub innego dokumentu normatywnego;
- ocenę, czy są planowane i realizowane audyty wewnętrzne i przeglądy zarządzania, oraz czy poziom wdrożenia systemu zarządzania jakością uzasadnia gotowość klienta do drugiego etapu.

Cele II etapu certyfikacji początkowej obejmuje auditowanie co najmniej:

- informacji i dowodów zgodności ze wszystkimi wymaganiami stosowanej normy dotyczącej systemu zarządzania lub innych dokumentów normatywnych;
- monitorowania, pomiarów, raportowania i przeglądania osiągnięć w odniesieniu do kluczowych celów i zadań (zgodnych z oczekiwaniami w stosowanej normie dotyczącej systemu zarządzania lub innym dokumencie normatywnym);
- zdolności systemu zarządzania klienta i sposobu jego działania odnośnie spełniania mających zastosowanie przepisów prawnych i umów;

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3
		Strona 8 z 13

PC-P-11-01

- nadzoru operacyjnego klienta nad procesami;
- auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania;
- odpowiedzialności kierownictwa za polityki klienta.

Drugi etap odbywa się w lokalizacji (lokalizacjach) Wnioskodawcy i jest poświęcony ocenie wdrożenia, w tym skuteczności, systemu zarządzania jakością.

Audity w nadzorze prowadzone są na miejscu u Wnioskodawcy co najmniej raz w roku. Data pierwszego auditu nadzoru po certyfikacji początkowej nie może być późniejsza niż 12 miesięcy od daty podjęcia decyzji o certyfikacji. Drugi audit przeprowadzany jest przed upływem 2 lat od daty wystawienia certyfikatu.

ICR Polska Sp. z o.o. dostarcza Wnioskodawcy pisemny raport z każdego przeprowadzonego auditu nie później niż 21 dni po zakończeniu oceny, zachowując prawa własności do tych raportów.

Działania audytowe zwykle obejmują:

- przeprowadzenie spotkania otwierającego;
- wykonywanie przeglądu dokumentów podczas przeprowadzania auditu;
- komunikowanie się podczas auditu;
- przydzielanie ról i odpowiedzialności przewodnikom i obserwatorom;
- zbieranie i weryfikowanie informacji;
- opracowywanie ustaleń z auditu;
- przygotowywanie wniosków z auditu;
- przeprowadzenie spotkania zamykającego.


Decyzje w sprawie certyfikacji i dokumenty certyfikacyjne

Po zakończeniu procesu certyfikacji z wynikiem pozytywnym w odniesieniu do wymagań certyfikacyjnych i zakresu certyfikacji oraz po uregulowaniu zobowiązań finansowych wynikających z umowy, ICR Polska Sp. z o.o. wyda certyfikat w ciągu max. 7 dni roboczych. Decyzję w sprawie certyfikacji podejmuje Dyrektor Zarządzający ICR Polska Sp. z o.o. na podstawie wszystkich informacji wynikających z oceny, przeglądu i innych właściwych informacji. Dyrektor Zarządzający nie jest angażowany w proces oceny.

Certyfikat będzie wydany z terminem ważności na okres 3 letni, licząc od daty podjęcia przez ICR Polska Sp. z o.o. decyzji o certyfikacji.

Wydawany certyfikat zawiera następujące informacje:

- nazwę i lokalizację certyfikowanej organizacji (główną siedzibę i wszystkie miejsca w zakresie certyfikacji organizacji wielooddziałowych);
- data udzielenia certyfikacji, rozszerzeniu lub ograniczeniu zakresu certyfikacji, lub przedłużeniu certyfikacji, która nie może być wcześniejsza od daty podjęcia decyzji w sprawie certyfikacji;
- data ważności certyfikatu i data początkowej certyfikacji oraz data wydania;
- niepowtarzalny kod identyfikacyjny;
- odniesienie do dokumentu normatywnego / normy dotyczącej systemu zarządzania jakością wraz z datą wydania;

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3
		Strona 9 z 13

PC-P-11-01

- zakres certyfikacji w odniesieniu do rodzaju działalności w sposób jednoznaczny (jeśli ma to zastosowanie, dla każdego oddziału);
- nazwa, adres i znak certyfikacji jednostki certyfikującej; inne znaki (np. symbol akredytacji, logo klienta);
- wszelkie inne informacje wymagane przez normę i/lub inny dokument normatywny używany do certyfikacji.

W przypadku stwierdzenia niezgodności, które świadczą o niespełnieniu co najmniej jednego wymagania normy dotyczącego systemu zarządzania lub sytuacji budzącej poważne wątpliwości co do zdolności ocenianego systemu do osiągnięcia jego zamierzonego celu,

ICR Polska Sp. z o.o. przed podjęciem decyzji o certyfikacji potwierdza, że przeprowadziła przegląd, zaakceptowała i zweryfikowała skuteczność podjętych przez Wnioskodawcę korekcy i działań korygujących.

Dla wszelkich innych niezgodności ICR Polska Sp. z o.o. przed podjęciem decyzji o certyfikacji potwierdza, że przeprowadziła przegląd i zaakceptowała planowane przez Wnioskodawcę korekcy i działania korygujące.

Wnioskodawca zostanie poinformowany przez ICR Polska Sp. z o.o. jeżeli do przeprowadzenia weryfikacji skuteczności korekcy i działań korygujących będzie konieczny dodatkowy audit lub udokumentowany dowód do potwierdzenia podczas przyszłych auditów nadzoru.

Podstawą do utrzymywania ważności certyfikacji będzie wykazanie przez Wnioskodawcę, że stale spełnia wymagania normy dotyczącej systemu zarządzania na podstawie pozytywnych wyników auditów nadzorów.


Dla udzielenia ponownej certyfikacji należy złożyć wniosek F-P-11-01 z wyprzedzeniem min. 3 miesiące, tak aby umożliwić ICR Polska Sp. z o.o. w przypadku stwierdzenia podczas auditu niezgodności, przeprowadzenie przeglądu, zaakceptowania i zweryfikowania skuteczności podjętych przez Wnioskodawcę korekcy i działań korygujących przed upływem daty ważności certyfikacji.

6. Powoływanie się na certyfikację i znaki certyfikowanego systemu

Wnioskodawca może powoływać się na certyfikację tylko zgodnie z zakresem zdefiniowanym w wydanym przez ICR Polska Sp. z o.o. certyfikacie.

Wnioskodawca nie może stosować wydanych przez ICR Polska Sp. z o.o. znaków certyfikacji systemu zarządzania na swoich sprawozdaniach z badań laboratoryjnych, świadectwach wzorcowania lub sprawozdaniach z przeprowadzonych inspekcji, ponieważ w tym kontekście uważa się je za wyroby.

Wnioskodawca nie może dopuszczać do stosowania dokumentu certyfikacyjnego i nie będzie wydawał oświadczeń odnoszących się do swojej certyfikacji w sposób nieuprawniony lub wprowadzający w błąd i nie może wykorzystywać certyfikacji w sposób mogący zdyskredytować ICR Polska Sp. z o.o., narażając jednostkę na utratę publicznej wiarygodności.

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3
		Strona 10 z 13

PC-P-11-01

Wnioskodawca nie może dopuszczać ani sugerować, że certyfikacja odnosi się do miejsc i działalności poza zakresem certyfikacji i nie może powoływać się na certyfikację systemu zarządzania w sposób sugerujący, że ICR Polska Sp. z o.o. certyfikuje wyrób lub proces. W przypadku przekazywania innym przez Wnioskodawcę kopii dokumentów certyfikacyjnych, dokumenty te muszą być skopiowane w całości.

Wnioskodawca może powoływać się na status certyfikacji w celach marketingowych (internet, materiały reklamowe) w sposób określony w procedurze *P-08 Zasady wykorzystywania certyfikatów i znaków zgodności*. Procedura P-08 dostępna jest publicznie na stronie internetowej ICR Polska Sp. z o.o.

Zasady opisane w procedurze P-08 dotyczą także zarządzania przez ICR Polska Sp. z o.o. stosowaniem przez Wnioskodawcę jakichkolwiek oświadczeń na opakowaniu wyrobu lub w informacji towarzyszącej (informacja dostępna oddzielnie lub łatwa do odłączenia) o certyfikowanym systemie zarządzania jakością. W tym przypadku za opakowanie uważa się to, które może być usunięte bez rozpadnięcia się lub uszkodzenia wyrobu. Za część wyrobu uważa się także etykiety identyfikujące typ wyrobu lub tabliczki identyfikacyjne. Oświadczenie o certyfikowanym systemie zarządzania jakością nie może sugerować, że wyrób lub proces Wnioskodawcy jest certyfikowany dlatego też oświadczenia muszą zawierać odniesienie do identyfikacji certyfikowanego Wnioskodawcy, rodzaju systemu zarządzania i mającej zastosowanie normy oraz do ICR Polska Sp. z o.o. jako jednostki certyfikującej wydającej certyfikat.


Nadzór nad sposobem powoływania się na certyfikację sprawowany jest poprzez audyty nadzoru, a także ocenę publikowanych przez Wnioskodawcę informacji oraz na podstawie ogólnie dostępnych katalogów i materiałów reklamowych, a także reklamacji.

W przypadku nieprawidłowego powoływania się na status certyfikacji lub wprowadzającego w błąd wykorzystywania certyfikatów ICR Polska Sp. z o.o. zaleci Wnioskodawcy podjęcie działań korygujących, a w razie braku ich skuteczności, działania ICR Polska Sp. z o.o. mogą obejmować zawieszenie, cofnięcie certyfikatu, opublikowanie informacji o naruszeniu, i jeżeli to konieczne, działania prawne.

7. Zawieszanie, cofanie lub ograniczanie zakresu certyfikacji

Zawieszenie certyfikatu następuje w przypadku:

- gdy certyfikowany system zarządzania jakością stale lub w poważnym stopniu nie spełnia wymagań certyfikacyjnych, w tym wymagań dotyczących skuteczności systemu zarządzania;
- stwierdzenia nieprawidłowego powoływania się na znak certyfikowanego systemu lub wprowadzające w błąd wykorzystanie certyfikatów;
- braku umożliwienia przez Wnioskodawcę przeprowadzenia oceny w ramach nadzoru nad wydanym certyfikatem i auditów specjalnych;
- pisemnego wystąpienia Wnioskodawcy o zawieszenie;
- braku terminowej realizacji zobowiązań finansowych.

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3
		Strona 11 z 13

PC-P-11-01

Zawieszenie zostanie przez ICR Polska Sp. z o.o. oficjalnie potwierdzone wraz z informacją o warunkach, przy których zawieszenie może być uchylone.

W zawieszeniu, certyfikacja systemu zarządzania jest czasowo nieważna. W przypadku zawieszenia Wnioskodawca zobowiązuje się do powstrzymania od dalszego promowania swojej certyfikacji.

ICR Polska Sp. z o.o. wznowi zawieszoną certyfikację jeżeli kwestie, które spowodowały zawieszenie zostaną rozwiązane.

Okres zawieszenia nie może przekraczać 6 miesięcy.

Cofnięcie certyfikacji następuje w przypadkach:

- jeżeli nie zostały rozwiązane przez Wnioskodawcę w ustalonym terminie kwestie, które spowodowały zawieszenie;
- po rozwiązaniu przez Wnioskodawcę umowy;
- jeżeli ma miejsce naruszenie warunków umowy;
- jeżeli normy lub zasady zostały zmienione, a Wnioskodawca nie zapewni zgodności z nowymi wymaganiami;
- jeżeli Wnioskodawca nie uregulował terminowo zobowiązań finansowych;
- rezygnacji przez Wnioskodawcę z certyfikatu.

Ograniczenie zakresu certyfikacji następuje na podstawie pisemnego wystąpienia Wnioskodawcy, a także w celu wykluczenia tych części dla których Wnioskodawca stale lub w poważnym stopniu nie spełnia wymagań certyfikacyjnych. W przypadku ograniczenia zakresu certyfikacji, Wnioskodawca zobowiązuje się do uaktualnienia wszystkich materiałów reklamowych.

Po zawieszeniu lub cofnięciu certyfikacji, Wnioskodawca zaprzestaje jej używania we wszystkich materiałach reklamowych zawierających jakiekolwiek powoływanie się na status organizacji certyfikowanej.

Zgodnie z wymaganiami certyfikacyjnymi, ICR Polska Sp. z o.o. udostępnia na żądanie status zawieszenia, cofnięcia lub ograniczenia certyfikacji.


8. Audyty specjalne

Rozszerzenie zakresu udzielonej już certyfikacji następuje w odpowiedzi na złożony wniosek na formularzu F-P-11-01 po określeniu wszystkich niezbędnych działań auditowych. Może wystąpić konieczność przygotowania nowej oferty i sporządzenia aneksu do już podpisanej umowy. Działania dotyczące rozszerzenia zakresu certyfikacji mogą być przeprowadzone w ramach auditu nadzoru.

Audyt z krótkim okresem powiadamiania

ICR Polska Sp. z o.o. może przeprowadzać *audyty z krótkim okresem powiadamiania* w następujących przypadkach:

- w celu zbadania skarg,
 - w odpowiedzi na zmiany w certyfikowanej organizacji,
 - w ramach dalszego postępowania, związanego z zawieszeniem certyfikacji.
- Decyzję przeprowadzenia auditu z krótkim okresem powiadamiania, lub bez zawiadomienia podejmuje Zastępca Dyrektora ICR Polska Sp. z o.o. Dla auditów o

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 15.02.2017r.
	PROGRAM CERTYFIKACJI QMS	Wydanie nr 3
		Strona 12 z 13

PC-P-11-01

wyznaczonym terminie, ICR Polska Sp. z o.o. powiadamia Wnioskodawcę z wyprzedzeniem 14 dni roboczych z podaniem zakresu oceny. Audit odbywa się na koszt auditowanej organizacji zgodnie z aktualnym cennikiem ICR Polska Sp. z o.o. Dla auditów z krótkim okresem powiadamiania, lub bez zawiadomienia, Wnioskodawca nie ma możliwości zgłoszenia zastrzeżeń do członków zespołu auditującego.

9. Opłaty za proces certyfikacji.

Opłaty związane z procesem certyfikacji są naliczane zgodnie z aktualnym cennikiem. Wnioskodawca reguluje należności na podstawie faktur wystawionych przez ICR Polska Sp. z o.o. zgodnie z zaakceptowaną ofertą, sporządzoną w wyniku pozytywnie ocenionego wniosku o certyfikację. Zaakceptowana oferta stanowi załącznik nr 1 do prawnie wiążącej umowy.

Niezależnie od wyniku postępowania certyfikacyjnego Wnioskodawca zobowiązany jest do pokrycia kosztów przeprowadzonego procesu certyfikacji.

10. Skargi i odwołania

Wnioskującemu przysługuje prawo wniesienia skargi lub odwołania od wydanej decyzji do Dyrektora Zarządzającego. Od decyzji wydanej przez Dyrektora Zarządzającego, Wnioskujący ma prawo wnieść odwołanie do Prezesa ICR Polska Sp. z o.o.

Szczegółowe zasady przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg i odwołań zostały opisane w procedurze **P-10 Przyjmowanie, ocena i podejmowanie decyzji odnośnie skarg i odwołań** i są dostępne na stronie internetowej ICR Polska Sp. z o.o.

11. Zapisy dotyczące Wnioskodawców

Dla wykazania, że wszystkie wymagania dotyczące procesu certyfikacji zostały spełnione, ICR Polska Sp. z o.o. przechowuje zapisy dotyczące Wnioskodawców z zachowaniem poufności przez okres aktualnego cyklu plus jeden pełny cykl certyfikacji.

Dokumenty i zapisy tworzone w procesie certyfikacji systemów zarządzania przechowywane są zgodnie z procedurą P-01 *Nadzór nad dokumentami i zapisami*.

Rejestr przechowywanej dokumentacji po zakończeniu procesu oceny prowadzony jest na formularzu F-P-06-02.

Opracował	Zatwierdził
Pełnomocnik ds. SZ	Dyrektor Zarządzający
Podpis, data	Podpis, data



12. Schemat postępowania dla procesu certyfikacji systemu zarządzania jakością

