

Procedura certyfikacji systemów zarządzania dotyczy systemów zarządzania wdrożonych w oparciu o:

- PN-EN ISO 9001,
- PN-EN ISO 14001,
- PN-N-18001,
- PN-EN ISO 22000,
- PN-ISO 27001.

Procedura certyfikacyjna składa się z kilku poniżej opisanych etapów realizowanych przez pracowników PCC SP. z o.o., auditorów PCC Sp. z o.o. oraz przez Organizację czyli Klienta PCC Sp. z o.o.

1. KLIENT - Wypełnienie formularza P-01-Z01 „Wniosku o wycenę kosztów certyfikacji” zamieszczonego na stronie internetowej [www.centrumcertyfikacji.pl](http://www.centrumcertyfikacji.pl).
2. Pracownicy PCC - Analiza wniosku  
Informacje zawarte we wniosku są analizowane pod kątem ich kompletności i jasności zawartych informacji. W przypadku braku niezbędnych informacji lub niejasnego opisu jakiegoś zagadnienia wymaganego we wniosku, pracownicy PCC Sp. z o.o. kontaktują się z Klientem w celu uzupełnienia informacji. Na podstawie wniosku i wszystkich uzyskanych informacji, PCC Sp. z o.o. dokonuje oceny czy posiada kompetencje do przeprowadzenia procedury certyfikacyjnej oczekiwanej przez Klienta.
3. Pracownicy PCC - Wycena usługi certyfikacji  
Na podstawie danych zawartych we „Wniosku o wycenę kosztów certyfikacji” pracownicy PCC Sp. z o.o. dokonują kalkulacji kosztów całego procesu certyfikacji, które zawierają w „Ofercie na certyfikację systemu zarządzania”. Oferta zatwierdzona przez upoważnionego pracownika PCC Sp. z o.o. zostaje przesłana do Klienta.
4. KLIENT - Akceptacja oferty
5. Pracownicy PCC - Umowa certyfikacyjna  
Jeśli klient akceptuje warunki przedstawione w Ofercie i decyduje się na przeprowadzenie procesu certyfikacji, pracownicy PCC przygotowują Umowę certyfikacyjną i w dwóch egzemplarzach podpisanych przez Prezesa Zarządu, przesyłają Klientowi do podpisania.
6. KLIENT - Przekazanie przez Klienta wymaganych dokumentów.
7. Pracownicy PCC – Powołanie Zespołu Auditującego - pracownicy PCC Sp. z o.o., dokonują doboru odpowiedniego kompetencyjnie zespołu Auditorów.
8. Pracownicy PCC - Powiadomienie Klienta o dacie auditu
9. Z odpowiednim wyprzedzeniem przed każdym auditem Klient otrzymuje „Powiadomienie o dacie auditu” wraz z informacją o składzie Zespołu Auditorów.
10. Pracownicy PCC / Auditor Wiodący - Ustalenie Programu auditów

Klient może pisemnie zgłosić zastrzeżenia do składu auditorów bez podania przyczyny, wówczas Polskie Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. zmienia skład zespołu auditorów.

## 1. Audit początkowej certyfikacji

Audit początkowej certyfikacji składa się z dwóch etapów. Etap I może odbyć się w lokalizacji Klienta lub poza nią. Etap II obligatoryjnie odbywa się w lokalizacji Klienta.

### Auditorzy PCC - Etap I Auditów początkowej certyfikacji

Celem Etapu I Auditów początkowej certyfikacji jest ocena gotowości systemu funkcjonującego w Organizacji Klienta do przeprowadzenia auditu początkowej certyfikacji etap II.

Podczas Etapu I Auditorzy:

- a) dokonują przeglądu dokumentacji Systemu Zarządzania Klienta,
- b) przeprowadzają przegląd statusu Klienta i zrozumienia przez niego wymagań odpowiednich norm,

- c) uzgadniają właściwy zakres certyfikacji i wyłączenia,
- d) zbierają niezbędne informacje dotyczące zakresu Systemu Zarządzania, procesów i lokalizacji oraz aspektów prawnych i statutowych,
- e) dokonują analizy zrealizowanych Auditów wewnętrznych i przeglądu zarządzania, oraz poziomu wdrożenia Systemu Zarządzania,
- f) przeprowadzają przegląd przydziału zasobów do Etapu II Auditów i uzgadniają z Klientem szczegóły Etapu II Auditów,
- g) planują Etap II Auditów.

Pracownicy PCC/ Auditorzy PCC - Ustalenie odstępu czasu między Etapem I, a Etapem II Auditów, umożliwiającego rozwiązanie ewentualnych kwestii zidentyfikowanych podczas Etapu I Auditów, lecz nie dłuższego niż 3 miesiące.

Pracownicy PCC/ Auditorzy PCC - W przypadku wystąpienia jakichkolwiek istotnych zmian, które mogą wpłynąć na system zarządzania Klienta, PCC weźmie pod uwagę potrzebę powtórzenia całości lub części I Etapu Auditów. Wyniki I Etapu Auditów mogą skutkować przesunięciem terminu lub anulowaniem II Etapu Auditów.

Auditorzy PCC / Pracownicy PCC – Raport z I Etapu Auditów

Po opracowaniu Raportu I Etapu, Auditor Wiodący przekazuje go do biura PCC. Po weryfikacji przez pracownika, Raport zostaje przekazany Klientowi.

Auditorzy PCC - Etap II Auditów początkowej certyfikacji

Celem Auditów II etapu jest ocena wdrożenia, w tym skuteczności, systemu zarządzania klienta.

Aby Etap II auditów mógł się odbyć:

- a) system musi być stosowany minimum 3 miesiące,
- b) muszą być przeprowadzone audyty wewnętrzne wszystkich obszarów objętych systemem,
- c) musi być przeprowadzony przegląd zarządzania.

II etap auditów powinien obejmować:

- a) informacje i dowody zgodności certyfikowanego systemu zarządzania z wymaganiami stosowanej normy,
- b) monitorowanie, pomiary, raportowanie i przeglądanie osiągnięć w odniesieniu do kluczowych celów i zadań,
- c) system zarządzania klienta i sposób jego działania pod względem zgodności z prawem,
- d) nadzór operacyjny klienta nad procesami,
- e) audyty wewnętrzne i przeglądy zarządzania,
- f) odpowiedzialność kierownictwa za politykę klienta,
- g) powiązania pomiędzy wymaganiami normatywnymi, polityką, celami i zadaniami dotyczącymi osiągnięć, odpowiedzialnością, kompetencjami personelu, działaniami, procedurami, danymi dotyczącymi osiągnięć oraz ustaleniami i wnioskami z auditów wewnętrznych.

Auditorzy PCC – Wyniki auditów

Podczas auditów Auditorzy przeprowadzają rozmowy z pracownikami, analizują dostępne dokumenty i zapisy oraz obserwują realizowane działania.

Na spotkaniu zamykającym II etap auditów Auditor Wiodący, przedstawia przedstawicielom audytowanej Organizacji, wyniki auditów i przekazuje im jeden egzemplarz Zestawienia niezgodności i obserwacji, o ile takie wystąpiły.

KLIENT – Usunięcie niezgodności

W stosunku do niezgodności opisanych w/w zestawieniu, Klient musi dokonać analizy problemu i określić przyczynę jej powstania, zaplanować działania korygujące i ocenić ich skuteczność. Informacje dotyczące przyczyny niezgodności i skuteczności działań korygujących wraz z dowodami usunięcia niezgodności Klient przesyła do biura PCC Sp. z o.o. w terminie określonym w zestawieniu, lecz nie dłużej niż w ciągu 60 dni od daty zakończenia auditów.

Auditorzy PCC / Pracownicy PCC – Raport z II etapu auditów

Auditor Wiodący w ciągu 7 dni od auditów sporządza Raport z Auditów, który przekazuje do biura PCC, skąd po weryfikacji, raport przesyłany jest Klientowi.

Prezes PCC / Rada Ekspertów - Przyznanie certyfikatu

Certyfikat przyznawany jest na podstawie pozytywnego wyniku auditów i pozytywnej rekomendacji auditora branżowego lub Członka Rady Ekspertów oraz decyzją Prezesa Zarządu PCC Sp. z o.o.

W przypadku stwierdzonych niezgodności, certyfikat może być wydany Organizacji po skutecznym zakończeniu działań korekcyjnych i korygujących, zaakceptowanych przez Auditora Wiodącego.

Certyfikat jest ważny od daty decyzji udzielenia certyfikacji przez okres 3 lat, pod warunkiem przeprowadzania regularnych auditów w nadzorze z wynikiem pozytywnym.

## 2. Audyty nadzoru

Audиторzy PCC - Audyty nadzoru

W celu zapewnienia, że certyfikowany system zarządzania Klienta nadal spełnia wymagania oraz, że organizacja przestrzega wymagań wynikających z umowy certyfikacyjnej, PCC sprawuje nadzór nad systemem zarządzania od momentu wydania certyfikatu do wygaśnięcia jego terminu ważności.

Audyty nadzoru są dwa w ciągu trzech lat ważności certyfikatu. Audyty są planowane co najmniej raz w roku, gdzie pierwszy audit nadzoru, przeprowadzany jest przed upływem 12 miesięcy od dnia podjęcia decyzji certyfikacyjnej, zaś drugi audit nadzoru przed upływem 24 miesięcy od dnia podjęcia decyzji certyfikacyjnej.

Postępowanie z niezgodnościami stwierdzonymi podczas Auditów nadzoru jest takie samo jak w przypadku niezgodności stwierdzonych podczas Auditów początkowej certyfikacji. (patrz p. 17).

## 3. Audit ponownej certyfikacji

Pracownicy PCC / Auditorzy PCC – Audit ponownej certyfikacji

Celem auditu ponownej certyfikacji jest potwierdzenie stałej zgodności i skuteczności systemu zarządzania jako całości oraz jego stałej odpowiedniości i przydatności do zakresu certyfikacji. Audit ponownej certyfikacji powinien być zaplanowany i przeprowadzony w takim czasie, aby było możliwe przedłużenie certyfikacji przed końcem daty ważności certyfikacji.

Audit ponownej certyfikacji wymaga zawarcia nowej umowy, a co za tym idzie dokonania nowej wyceny procesu certyfikacji w oparciu o aktualne dane Organizacji Klienta.

Audit ponownej certyfikacji jest jednoetapowy chyba, że w Organizacji Klienta lub jej systemie zarządzania, zaszły znaczące zmiany:

- w przypadku gdy niemożliwe jest zweryfikowanie wdrożenia przez klienta korekcy i działań korygujących dotyczących niezgodności w ciągu 6 miesięcy od ostatniego dnia II etapu auditu początkowej certyfikacji, PCC przeprowadza ponownie II etap auditu początkowej certyfikacji.

W przypadku auditu ponownej certyfikacji, działania korygujące i korekcyjne powinny być wdrożone i zweryfikowane przed upływem daty ważności certyfikacji. Jeżeli nie jest możliwe zrealizowanie korekcy i działań korygujących do daty ważności certyfikatu, to ponowna certyfikacja nie może być rekomendowana. Ważność certyfikatu nie może być przedłużona.

W przypadku wygaśnięcia certyfikacji, wznowienie certyfikacji może odbyć się w terminie do 6 miesięcy od daty wygaśnięcia certyfikacji, pod warunkiem zakończenia niewykonanych działań dotyczących ponownej certyfikacji, w przeciwnym razie PCC przeprowadzi w Organizacji co najmniej II etap auditu. Datą wejścia w życie decyzji wskazanej na certyfikacie będzie data podjęcia decyzji o ponownej certyfikacji, a data ważności certyfikatu będzie określona na podstawie wcześniejszego cyklu certyfikacji.

Postępowanie z niezgodnościami stwierdzonymi podczas Auditów nadzoru jest takie samo jak w przypadku niezgodności stwierdzonych podczas Auditów początkowej certyfikacji. (patrz p. 17).

## 4. Certyfikacja organizacji wielooddziałowej

Podczas certyfikacji organizacji wielooddziałowej, w których to oddziałach realizowane są takie same lub bardzo podobne procesy PCC powinno opracować program wyboru oddziałów w celu zapewnienia właściwego audytowania systemu zarządzania podczas Auditów początkowej/ ponownej certyfikacji i Auditów nadzoru.

## 5. Audit z krótkim terminem powiadamiania (audit sprawdzający).

Audit z krótkim terminem powiadamiania lub bez zawiadomienia może być przeprowadzony w celu zbadania skarg lub w odpowiedzi na zmiany, albo w ramach dalszego postępowania z klientami zawieszonymi.

## 6. Zawieszenie certyfikacji

Zawieszenie całości lub części udzielonej certyfikacji może być następstwem:

- wniosku Auditora wiodącego prowadzącego audit w Organizacji,
- niesunięcia w uzgodnionym terminie niezgodności, stwierdzonych podczas auditu, wskazujących, że Organizacja nie spełnia kryteriów certyfikacyjnych;
- dużej niezgodności stwierdzonej podczas oceny w procesach nadzoru, wskazującej na poważne naruszenie przez Organizację wymagań certyfikacyjnych; zawieszenie to następuje w trybie natychmiastowym po otrzymaniu informacji przez PCC Sp. z o.o. o stwierdzonej niezgodności;

- d) nadużycia uprawnień wynikających z posiadania certyfikatu;
- e) nie podjęcia w uzgodnionym terminie działań dla wprowadzenia zmian w systemie zarządzania, wynikających ze zmian kryteriów certyfikacji;
- f) niewywiązywania się ze zobowiązań wynikających z umowy zawartej z PCC Sp. z o.o. w szczególności:
  - nie spełniania zobowiązań finansowych wobec PCC Sp. z o.o.,
  - odmawiania poddania się ocenie w ustalonym terminie;
- g) na skutek nie prowadzenia działalności w certyfikowanym zakresie dłużej niż 6 miesięcy,
- h) zgłoszenia przez Organizację czasowej rezygnacji z całości lub części zakresu certyfikacji.

Decyzja o zawieszeniu certyfikacji przekazywana jest na piśmie z podaniem jej uzasadnienia. Informacja o zawieszeniu określa też okres zawieszenia i warunki wznowienia certyfikatu. Okres zawieszenia nie może być dłuższy niż 6 miesięcy. W okresie zawieszenia Organizacja nie może stosować certyfikatu ani się na niego powoływać. Po upływie 6 miesięcy zawieszenia, może nastąpić ograniczenie zakresu udzielonej certyfikacji lub cofnięcie w całości lub części. Informację o zawieszeniu certyfikatu PCC opublikuje w wykazie certyfikatów zawieszonych na swojej stronie internetowej

## 7. Wznowienie certyfikacji po zawieszeniu

Proces wznowienia certyfikacji po zawieszeniu jest prowadzony na wniosek Organizacji złożony:

- a) nie później niż 4 miesiące przed końcem ważności certyfikatu,
- b) najpóźniej 2 miesiące przed upływem terminu zawieszenia, jeśli decyzja o wznowieniu certyfikacji wymaga przeprowadzenia oceny w siedzibie Organizacji
- c) najpóźniej miesiąc przed upływem terminu zawieszenia – w pozostałych przypadkach.

Ocena w procesie wznowienia certyfikacji po zawieszeniu może być prowadzona w formie: oceny na miejscu, obserwacji lub przeglądu dokumentacji. Celem oceny jest sprawdzenie czy certyfikowana Organizacja trwale i skutecznie usunęła problemy, które były powodem zawieszenia certyfikacji i spełnia warunki wznowienia certyfikacji podane w decyzji o zawieszeniu.

## 8. Ograniczenie zakresu certyfikacji

Ograniczenie zakresu certyfikacji ma miejsce w sytuacji wymagającej wyłączenia z zakresu udzielonej certyfikacji części obszaru Organizacji lub części jej systemu, lub wyłączenia certyfikacji, na zgodność z którąś z norm odniesienia. Proces ograniczenia zakresu certyfikacji odbywa się:

- a) na skutek niespełnienia w ustalonym terminie warunków postawionych przy zawieszeniu certyfikacji w części zakresu udzielonej certyfikacji;
- b) w przypadku poważnego naruszenia przez certyfikowaną Organizację, wymagań certyfikacyjnych w odniesieniu do części obszaru Organizacji lub części jej systemu, lub normy oraz w przypadku świadomego naruszenia praw lub nadużycia zaufania klienta certyfikowanej Organizacji w odniesieniu do określonej części zakresu udzielonej certyfikacji;
- c) na wniosek certyfikowanej Organizacji.

W procesie ograniczania zakresu certyfikacji PCC Sp. z o.o. przeprowadza przegląd dokumentacji w celu dokonania oceny, czy przyczyna ograniczenia zakresu certyfikacji nie wpłynie negatywnie na świadczenie usług i/lub dostarczanie wyrobów w odniesieniu do pozostałej części zakresu. Ograniczenie zakresu certyfikacji jest równoznaczne z cofnięciem certyfikacji w określonej części zakresu. Ograniczenie zakresu certyfikacji wymaga wprowadzenia zmian w ustalonych opłatach zgodnie z zasadami opisanymi w umowie certyfikacyjnej.

## 9. Cofnięcie certyfikacji

Cofnięcie całości lub części udzielonej certyfikacji może nastąpić w przypadku:

- a) wpłynięcia wniosku Auditora wiodącego prowadzącego audit w Organizacji,
- b) niedotrzymania przez Organizację warunków umowy zawartej z PCC;
- c) poważnego naruszenia przez certyfikowaną Organizację kryteriów stawianych przy certyfikacji;
- d) świadomego naruszenia praw lub nadużycia zaufania klienta certyfikowanej Organizacji;
- e) niespełnienia w ustalonym terminie warunków postawionych przy zawieszeniu certyfikatu;
- f) stwierdzenia trwałego zaprzestania produkcji wyrobów, świadczenia usług lub stosowania procesów objętych zakresem certyfikacji,
- g) zgłoszenia przez certyfikowaną Organizację rezygnacji z certyfikacji.
- h) wypowiedzenia lub rozwiązania umowy certyfikacyjnej przez jedną ze stron.

Decyzja o cofnięciu certyfikacji przekazywana jest na piśmie z podaniem jej uzasadnienia. Cofnięcie certyfikatu jest trwałym wygaśnięciem prawa do używania certyfikatu. W sytuacji, gdy certyfikat zostanie cofnięty, Klient ma obowiązek niezwłocznie zwrócić certyfikat PCC Sp. z o.o., wycofać i zniszczyć posiadane kopie oraz zaprzestać używania certyfikatu w jakichkolwiek celach. Przy ponownym ubieganiu się o certyfikat, po jego cofnięciu, przeprowadzany jest ponownie proces certyfikacji. Informację o cofnięciu certyfikatu PCC opublikuje w wykazie certyfikatów wycofanych na swojej stronie internetowej

### 10. Rozszerzenie zakresu certyfikatu

Rozszerzenie zakresu / obszaru już udzielonej certyfikacji następuje na wniosek organizacji. Rozszerzenie wymaga złożenia "Wniosku o wycenę ....", na podstawie przeglądu, którego określone są działania audytowe niezbędne do podjęcia decyzji o rozszerzeniu. Ocena nowego zakresu / obszaru certyfikacji może mieć miejsce podczas najbliższego auditu planowanego w Organizacji lub w wyniku przeprowadzenia audit specjalnego.

Decyzję w sprawie rozszerzenia zakresu / obszaru certyfikacji podejmuje Prezes Zarządu PCC Sp. z o.o.. W/w rozszerzenie zakresu obejmuje podpisanie aneksu do umowy, oraz wydaniem nowego certyfikatu po przeprowadzeniu auditu i pozytywnej decyzji Prezesa Zarządu PCC Sp. z o.o..

### 11. Przeniesienie certyfikacji

PCC Sp. z o.o. może przenieść certyfikaty z akredytacją w zakresie objętym własną akredytacją w innym przypadku certyfikat ten traci akredytację. Do przeniesienia kwalifikujemy tylko certyfikacje akredytowane przez sygnatariusza IAF MLA. Organizacje, których certyfikacje nie są objęte taką akredytacją, są traktowane jak nowi klienci. Certyfikacja zawieszona lub zagrożona zawieszeniem nie jest akceptowana przez PCC do przeniesienia.

W celu zakwalifikowania zgłoszenia Klienta do przeniesienia certyfikacji, kompetentny pracownik PCC dokonuje przeglądu certyfikacji, który to przegląd obejmuje następujące aspekty:

- a) potwierdzenie, że certyfikowane działania klienta mieszczą się w akredytowanym zakresie akceptującej jednostki certyfikującej;
- b) przyczyny ubiegania się o przeniesienie;
- c) posiadanie przez oddział lub oddziały wnioskujące o przeniesienie akredytowanej certyfikacji ważnej pod względem autentyczności, czasu trwania i zakresu działań objętych certyfikacją systemu zarządzania.
- d) analiza raportów z ostatniego auditu certyfikacyjnego lub ponownej oceny, z kolejnych auditów w nadzorze oraz wszystkich niezamkniętych niezgodności, będących wynikiem tych auditów.
- e) zgłoszone skargi i podjęte działania;
- f) etap w bieżącym cyklu certyfikacji.
- g) jakiegokolwiek aktualne postępowanie organów nadzoru wobec organizacji w zakresie zgodności z prawem.

Przeniesienie może nastąpić po zamknięciu niezgodności, które powinny być zamknięte przez jednostkę wydającą certyfikat, a jeśli to nie możliwe, to wówczas przez PCC.

W przypadku przeniesienia na podstawie decyzji podjętej po przeprowadzeniu przeglądu certyfikacji, PCC realizuje cykl certyfikacji zgodny z dotychczas obowiązującym cyklem certyfikacji. W przypadku przeprowadzenia auditu początkowej lub ponownej certyfikacji PCC ustala nowy cykl certyfikacji.