



INSTYTUT KOLEJNICTWA

Instytut Kolejnictwa

Ośrodek Jakości i Certyfikacji

04-275 Warszawa ul. Chłopickiego 50

tel.: (+4822) 473-1392

tel/fax.: (+4822) 612-3132

e-mail: qcert@ikolej.pl

INFORMATOR DLA KLIENTÓW o trybie certyfikacji systemów zarządzania jakością

1. Wprowadzenie

Ośrodek Jakości i Certyfikacji Instytutu Kolejnictwa prowadzi certyfikację systemów zarządzania jakością zgodnie z:

- ◆ Obwieszczeniem Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 22 czerwca 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (Dz. U. 2017. poz. 1398),,
- ◆ Normą PN-EN ISO/IEC 17021-1:2015 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących auditowanie i certyfikację systemów zarządzania - Część 1: Wymagania
- ◆ Normą PKN-ISO/IEC TS 17021-3:2014 Ocena zgodności – Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania. Część 3: Wymagania dotyczące kompetencji do auditowania i certyfikacji systemów zarządzania.
- ◆ Normą PN-EN ISO 9001:2015-10, Systemy zarządzania jakością – Wymagania.

2. Tryb certyfikacji prowadzonej przez Ośrodek

2.1 Informacja o trybie certyfikacji systemów zarządzania jakością

Podstawowe informacje na temat trybu certyfikacji systemów zarządzania jakością prowadzonej przez Ośrodek Jakości i Certyfikacji są zamieszczone na stronie internetowej Instytutu Kolejnictwa, skąd można pobrać:

- **niniejszy Informator,**
- **wniosek o przeprowadzenie procesu certyfikacji systemu zarządzania.**

Bliższe informacje odnośnie terminu i kosztu przeprowadzenia procesu certyfikacji mogą być udzielone drogą telefoniczną bądź w bezpośredniej rozmowie w siedzibie Ośrodka Jakości i Certyfikacji pod adresem ul. Chłopickiego 50, 04-275 Warszawa p.112, I piętro.

Ośrodek Jakości i Certyfikacji dostarcza na żądanie informacje o:

- obszarach geograficznych, w których działa;
- statusie danej certyfikacji, na prośbę Klienta, którego dana certyfikacja dotyczy;
- nazwie, związanym dokumencie normatywnym, zakresie i geograficznej lokalizacji danego certyfikowanego Klienta.

Wszystkie informacje uzyskane podczas certyfikacji traktowane są przez Ośrodek Jakości i Certyfikacji jako poufne, chyba że prawo stanowi inaczej.

Informacje dostarczane przez Ośrodek Jakości i Certyfikacji każdemu Klientowi lub udostępniane na rynku, są rzetelne i oparte na ustalonych procedurach.

2.2 Dokumenty potrzebne do przeprowadzenia procesu certyfikacji

Klient ubiegający się o wydanie certyfikatu przekazuje do Ośrodka wypełniony formularz Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji systemu zarządzania jakością i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem wraz z niżej wymienionymi dokumentami:

- Polityką Jakości,
- Księgą Systemu Zarządzania,
- Procedurami Systemu Zarządzania,
- Dokumentem potwierdzającym prowadzenie działalności gospodarczej (wypis z rejestru sądowego).

2.3 Przebieg procesu certyfikacji

Podstawą rozpoczęcia procesu certyfikacji systemu zarządzania jest złożenie przez Klienta Wniosku oraz dokonanie opłaty wstępnej (bezzwrotnej) zgodnej z aktualnym cennikiem.

Proces certyfikacji rozpoczyna się następującymi działaniami:

- sprawdzeniem możliwości przeprowadzenia procesu certyfikacji,
- rejestracją procesu z datą wpływu wniosku,
- przygotowaniem Umowy o przeprowadzenie procesu certyfikacji,
- przygotowaniem Umowy o nadzorze nad certyfikatem,

Po podpisaniu przez Klienta umowy są prowadzone dalsze czynności certyfikacyjne, na które składają się:

- formalny przegląd wniosku i załączonych do niego dokumentów,
- opracowanie programu auditów i planu auditu,
- audit systemu zarządzania (dwuetapowy),
- ocena dokumentacji systemu zarządzania Klienta,
- ocena systemu zarządzania na podstawie raportu z auditu,
- analiza całego materiału, zebranego w ramach procesu certyfikacji,
- decyzja certyfikacyjna o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu.

Decyzję certyfikacyjną o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu podejmuje Kierownik Ośrodka Jakości i Certyfikacji IK. O podjętej decyzji zostaje poinformowany Klient, przy czym w przypadku odmowy wydania certyfikatu informacja zawiera uzasadnienie podjętej decyzji. Od decyzji odmowy wydania certyfikatu Klient może odwołać się do Dyrektora IK.

Certyfikat zostaje wydany po uregulowaniu kosztów postępowania certyfikacyjnego. Certyfikat systemu zarządzania jakością jest wydawany na okres 3 lat. Klientowi przysługuje prawo posługiwania się certyfikatem z chwilą jego otrzymania.

2.4 Czas trwania procesu certyfikacji

Czas trwania procesu certyfikacji wynosi do 3 miesięcy od daty dostarczenia do Ośrodka kompletnej dokumentacji potrzebnej do przeprowadzenia procesu pod warunkiem, że Klient:

- wniósł opłatę wstępną,
- podpisał umowy o przeprowadzenie procesu certyfikacji i nadzór nad certyfikatem i przekazał je do Ośrodka,
- dostarczył komplet wymaganych dokumentów,
- wyraził zgodę na przeprowadzenie auditu certyfikacyjnego w terminie podanym przez Ośrodek.

W przypadku, gdy w trakcie procesu okaże się, że są potrzebne dodatkowe dokumenty, lub zajdzie potrzeba dodatkowych działań dla usunięcia braków lub niezgodności czas procesu się wydłuży o czas, w którym Klient przeprowadzi niezbędne działania i przedstawi Ośrodkowi dowody ich wykonania.

2.5 Przerwanie procesu certyfikacji

Przerwanie procesu certyfikacji może nastąpić na wniosek Klienta, lub gdy Klient w okresie 3 miesięcy:

- nie przekaże do Ośrodka podpisanej Umowy o przeprowadzenie procesu certyfikacji i Umowy o prowadzenie nadzoru nad certyfikatem,
- nie ureguluje zobowiązań finansowych,
- nie uzupełni Wniosku w przypadku jego niekompletności,
- nie wyrazi zgody na przeprowadzenie auditu w terminie zaproponowanym przez Ośrodek.

2.6 Nadzór nad certyfikatem

W ramach nadzoru nad certyfikatem Ośrodek przeprowadza następujące czynności certyfikacyjne:

- audit systemu zarządzania jakością,

- ocenę zgodności systemu zarządzania jakością z dokumentem odniesienia na podstawie raportu z auditu,
- podejmuje decyzję certyfikacyjną o:
 - utrzymaniu certyfikacji,
 - ograniczeniu zakresu certyfikacji połączonym z wymianą certyfikatu,
 - konieczności przeprowadzenia działań korygujących,
 - zawieszeniu certyfikatu,
 - cofnięciu certyfikatu.

2.7 Ocena sposobu wykorzystania certyfikatu

Przy ocenie sposobu wykorzystania certyfikatu przez Ośrodek są uwzględniane:

- analiza skarg i reklamacji wpływających do Klienta i/lub do Ośrodka,
- ocena działań podejmowanych przez Klienta w związku ze skargami i reklamacjami,
- analiza działań korygujących prowadzonych przez Klienta,
- ocena wykorzystywania certyfikatu w materiałach reklamowych.

2.8 Ponowna certyfikacja systemu zarządzania

Wniosek o ponowną certyfikację systemu zarządzania Klient powinien złożyć do Ośrodka Jakości i Certyfikacji IK na 3 miesiące przed upływem terminu ważności posiadanego certyfikatu. Złożony wniosek podlega ocenie pod kątem:

- oceny adekwatności systemu zarządzania do posiadanego zakresu certyfikacji,
- wyników przeprowadzonych dotychczas auditów,
- wyników oceny sposobu wykorzystania certyfikatów.

Powyższe dane oraz wynik auditu ponownej certyfikacji są podstawą podjęcia decyzji o udzieleniu ponownej certyfikacji.

Po zapłaceniu należności za przeprowadzony proces ponownej certyfikacji Klientowi zostaje wydany certyfikat z nowym terminem ważności na okres 3 lat.

2.9 Warunki utrzymania certyfikatu

Warunkami utrzymania certyfikatu są:

- pozytywny wynik auditu ponownej certyfikacji tj. brak dużych niezgodności,
- pozytywna ocena dotycząca wykorzystania przez Klienta posiadanego dotychczas certyfikatu,
- wywiązywanie się przez Klienta z zobowiązań finansowych względem Ośrodka.

W przypadku niespełnienia przez Klienta powyższych warunków Ośrodek może zawiesić lub cofnąć certyfikat.

2.10 Rozszerzenie certyfikatu

Rozszerzenie zakresu posiadanego certyfikatu może nastąpić na wniosek posiadacza certyfikatu.

Warunkami rozszerzenia certyfikatu są:

- przeprowadzenie przeglądu wniosku,
- określenie niezbędnych działań auditowych umożliwiających podjęcie decyzji o rozszerzeniu certyfikatu.

Działania auditowe mogą być przeprowadzone w ramach auditu specjalnego albo w powiązaniu z auditem nadzoru.

2.11 Zawieszenie certyfikatu

Certyfikat może zostać zawieszony na czas określony w następujących sytuacjach:

- Klient wystąpił z wnioskiem o zawieszenie certyfikatu,
- Klient nie przestrzega warunków certyfikacji gdyż:
 - uniemożliwia przeprowadzenie auditu,
 - nie wykonał niezbędnych działań korygujących,
 - w nieprawidłowy sposób korzysta z certyfikatu,
 - nie uregulował zobowiązań finansowych względem Ośrodka.

Ośrodek powiadamia wówczas Klienta o zawieszeniu certyfikatu podając przyczynę i czas zawieszenia informując jednocześnie Klienta, że w okresie zawieszenia nie może korzystać

z certyfikatu. Czas zawieszenia certyfikatu nie powinien przekraczać 6 miesięcy, jeżeli w tym czasie przyczyna zawieszenia nie zostanie usunięta to certyfikat może zostać cofnięty.

Klient jest zobowiązany powiadomić Ośrodek o usunięciu przyczyny zawieszenia przykazując jednocześnie dowody przeprowadzonych działań. Po uznaniu przeprowadzonych przez Klienta działań Ośrodek przekaze Klientowi Decyzję o przywróceniu ważności certyfikatu.

2.12 Cofnięcie certyfikatu

Certyfikat może zostać cofnięty w następujących okolicznościach:

- Klient wystąpił z wnioskiem o cofnięcie certyfikatu,
- Klient nie spełnił terminowo zobowiązań wynikających z zawieszenia certyfikatu,
- Klient powiadomił o zaprzestaniu prowadzenia działalności gospodarczej,
- Klient nie spełnił w ustalonym czasie warunków zawieszenia certyfikatu.

W przypadku cofnięcia certyfikatu Ośrodek przekazuje Klientowi uzasadnienie cofnięcia certyfikatu. Po cofnięciu certyfikatu Klient nie ma prawa posługiwania się certyfikatem. Przy ponownym ubieganiu się Klienta o certyfikat Ośrodek przeprowadza pełen proces certyfikacji przy pełnych opłatach zgodnych z aktualnym cennikiem.

2.13 Ograniczenie certyfikatu

Zakres certyfikacji może zostać ograniczony w następujących sytuacjach:

- Klient nie rozwiązał w ustalonym czasie kwestii odnoszących się do zawieszenia certyfikacji w obszarach działania, które spowodowały zawieszenie certyfikacji,
- ograniczenie może dotyczyć tych części certyfikacji, które stale w poważnym stopniu nie spełniają wymagań certyfikacyjnych.

Każde ograniczenie powinno być zgodne z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015-10.

3. Audyty systemu zarządzania

W ramach pełnego cyklu certyfikacji systemu zarządzania wynoszącego 3 lata prowadzone są w odstępach rocznych następujące audyty:

- certyfikacyjny – dwuetapowy,
- w nadzorze,
- ponownej certyfikacji.

Ponadto w ramach cyklu certyfikacji może zachodzić potrzeba przeprowadzenia auditów:

- z krótkim terminem powiadomienia lub bez zawiadomienia,
- auditu specjalnego, w przypadku wystąpienia Klienta z wnioskiem o rozszerzenie zakresu certyfikacji.

3.1. Pierwszy etap auditu certyfikacyjnego

W pierwszym etapie auditu certyfikacyjnego są prowadzone następujące działania:

- ocena statusu klienta,
- przegląd i ocena dokumentacji systemu zarządzania,
- określenie zakresu systemu zarządzania i ocena procesów realizowanych w tym systemie,
- ocena środowiska, w którym są realizowane procesy zgłoszonego do certyfikacji systemu zarządzania,
- ocena lokalizacji miejsc, w których są realizowane procesy objęte systemem zarządzania jakością,
- ustalenie niezbędnych informacji dotyczących stosowanego wyposażenia do realizacji procesu,
- ocena poziomów ustalonych środków nadzoru (szczególnie w przypadku Klientów wielooddziałowych),
- ocena zrozumienia przez Klienta wymagań normy odniesienia,
- ocena czy są planowane audyty wewnętrzne i przeglądy zarządzania,
- ocena czy poziom wdrożenia systemu zarządzania wskazuje na gotowość organizacji do przeprowadzenia drugiego etapu auditu,
- uzgodnienie z klientem terminu i zakresu drugiego etapu auditu.

Pierwszy etap może być prowadzony częściowo w miejscu działalności Klienta.

3.2 Drugi etap auditu certyfikacyjnego

Celem drugiego etapu auditu certyfikacyjnego jest ocena wdrożenia i skuteczności systemu zarządzania jakością Klienta. Drugi etap jest prowadzony w miejscu działalności Klienta i obejmuje następujące działania:

- zebranie dowodów zgodności ze wszystkimi wymaganiami normy dotyczącej systemu zarządzania jakością zgłoszonego do certyfikacji,
- sprawdzenie zgodności systemu zarządzania jakością z wymaganiami przepisów prawnych, regulacyjnych i umów, jeżeli takie odnoszą się do auditowanej organizacji,
- sprawdzenie realizacji procesów objętych systemem zarządzania jakością,
- sprawdzenie realizacji zadań i celów jakościowych,
- sprawdzenie realizacji auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania,
- ocena Polityki Jakości, sposobu jej zakomunikowania załodze i odpowiedzialności Kierownictwa za jej realizację,
- ocena zgodności Polityki Jakości, procedur, działań, kompetencji personelu, odpowiedzialności i uprawnień z wymaganiami normatywnymi.

3.3 Audit w nadzorze

Pierwszy audit w nadzorze powinien zostać przeprowadzony nie później niż 12 miesięcy od daty podjęcia decyzji o certyfikacji.

Audity systemu zarządzania w nadzorze są prowadzone w miejscu działalności Klienta w odstępach rocznych i obejmują ocenę:

- realizacji auditów wewnętrznych,
- działań podjętych w stosunku do niezgodności i spostrzeżeń stwierdzonych w czasie poprzedniego auditu,
- postępowania ze skargami i z reklamacjami,
- skuteczności systemu zarządzania jakością względem podstawowej działalności Klienta,
- realizacji celów jakościowych i planów rozwojowych,
- realizacji przeglądów zarządzania,
- nadzoru operacyjnego,
- wszelkich zmian mających miejsce w organizacji Klienta i jego działalności,
- sposobu wykorzystania certyfikatu.

3.4 Audit ponownej certyfikacji

Audit ponownej certyfikacji systemu zarządzania jakością jest przeprowadzany co 3 lata w miejscu działalności Klienta. Audit ponownej certyfikacji powinien uwzględniać wyniki funkcjonowania systemu zarządzania w okresie objętym certyfikacją oraz powinien obejmować przegląd raportów z poprzednich auditów nadzoru.

Celem auditu ponownej certyfikacji jest potwierdzenie, że system jest w dalszym ciągu zgodny z wymaganiami dokumentu odniesienia i obejmuje:

- ocenę adekwatności systemu zarządzania jakością do zakresu certyfikacji,
- ocenę skuteczności systemu,
- ocenę czy system jest przydatny do ciągłego doskonalenia organizacji Klienta.

W przypadku, gdy w organizacji Klienta nastąpiły znaczące zmiany w systemie zarządzania lub miały miejsce zmiany legislacyjne odnoszące się do Klienta, może być konieczne przeprowadzenie auditu ponownej certyfikacji w dwóch etapach.

3.5 Audit z krótkim terminem powiadomienia lub bez zawiadomienia

W ciągu całego cyklu certyfikacji może zachodzić potrzeba przeprowadzenia u certyfikowanego Klienta auditu z krótkim terminem powiadomienia lub bez zawiadomienia.

Przeprowadzenie auditu z krótkim terminem powiadomienia lub bez zawiadomienia jest uzasadnione gdy:

- zachodzi potrzeba zbadania skarg dotyczących certyfikowanego Klienta,
- gdy certyfikowany Klient powiadomił o zmianach dotyczących:
 - statusu prawnego, handlowego, organizacyjnego i własnościowego,
 - struktury organizacyjnej i zarządzania,

- adresu miejsc prowadzenia działalności,
 - zakresu działania objętego certyfikowanym systemem zarządzania,
 - zmian w systemie zarządzania i w procesach,
- ustalenia dalszego postępowania z klientami zawieszonymi.

W takich przypadkach Klient jest powiadamiany z wyprzedzeniem na piśmie o warunkach przeprowadzenia auditu oraz o składzie zespołu auditującego.

3.6 Ocena zgodności

Ocena systemu zarządzania jakością Klienta jest przeprowadzana na podstawie Raportu z auditu. Wynik oceny jest przekazywany Klientowi w postaci Decyzji certyfikacyjnej, lub decyzji w nadzorze.

3.7 Ocena wykonania działań korekcyjnych i korygujących

W przypadku stwierdzenia niezgodności z wymaganiami dokumentu odniesienia, Klient jest zobowiązany przeprowadzić działania korekcyjne i korygujące i powiadomić o ich wykonaniu Ośrodek Jakości i Certyfikacji IK. Skuteczność wykonanych działań jest oceniana przez Ośrodek w następujący sposób:

- w odniesieniu do małej lub średniej niezgodności na podstawie oceny dokumentów i zapisów dostarczonych do Ośrodka,
- w przypadku dużej niezgodności na podstawie oceny dokumentów i zapisów dostarczonych do Ośrodka i / lub podczas auditu w siedzibie Klienta,
- w odniesieniu do spostrzeżeń odnotowanych podczas auditu, ocena ma miejsce podczas kolejnego planowego auditu.

4. Poufność informacji

Ośrodek Jakości i Certyfikacji Instytutu Kolejnictwa deklaruje, jako jednostka certyfikująca i działająca zgodnie z wymaganiami normy EN ISO/IEC 17021-1:2015 zachowanie poufności odnośnie wszelkich udostępnionych informacji w trakcie postępowania związanego z procesem certyfikacji.

5. Odwołania i skargi

Klient Ośrodka Jakości i Certyfikacji ubiegający się o Certyfikat lub posiadający Certyfikat systemu zarządzania jakością ma prawo odwołać się od decyzji Kierownika Ośrodka Jakości i Certyfikacji do Dyrektora IK w przypadku nie udzielenia certyfikacji, zawieszenia, ograniczenia lub cofnięcia certyfikacji w ciągu 14 dni od daty otrzymania decyzji. Ma także prawo złożyć skargę dotyczącą sposobu prowadzenia przez Ośrodek procesu certyfikacji / nadzoru na każdym etapie tego procesu. Odwołania i skargi należy składać na piśmie wraz z uzasadnieniem i dokumentacją potwierdzającą zasadność odwołania lub skargi.

5.1 Odwołania

Wniesione odwołanie jest rejestrowane, a wnoszący odwołanie jest zawiadamiany o jego przyjęciu. Powołany zostaje zespół do wyjaśnienia zasadności odwołania. Każde odwołanie od decyzji Kierownika Ośrodka wniesione do Dyrektora Instytutu Kolejnictwa podlega:

- walidacji,
- rozpatrzeniu przez kompetentny personel różny od personelu podejmującego decyzję.

Sprawozdanie z pracy zespołu przedkładane jest do zatwierdzenia Dyrektorowi. Składający odwołanie zostaje powiadomiony na piśmie o wyniku postępowania odwoławczego. W przypadku, gdy prowadzone postępowanie wykaże słuszność odwołania przeprowadzone są stosowne działania korekcyjne i korygujące.

5.2 Skargi

Każda skarga składana do Instytutu jest rejestrowana i walidowana, a składający skargę jest zawiadamiany o jej przyjęciu. Skargi mogą dotyczyć:

- prawidłowości postępowania certyfikacyjnego, nadzoru nad certyfikatem związanych z działalnością certyfikacyjną Ośrodka Jakości i Certyfikacji,

- postępowania personelu zaangażowanego w procesy certyfikacyjne oraz członków najwyższego kierownictwa Instytutu,
- certyfikowanego Klienta, na którego skargę może wnieść strona trzecia.

Działania wyjaśniające związane ze skargami prowadzone są w ramach Ośrodka Jakości i Certyfikacji. Wynikiem przeprowadzonego postępowania jest pismo wyjaśniające, które jest skierowane po zakończeniu postępowania do wnoszącego skargę. Pismo wyjaśniające podpisuje Kierownik Ośrodka Jakości i Certyfikacji, a w przypadku jego nieobecności – Zastępca Kierownika Ośrodka. O wynikach postępowania informowany jest Dyrektor Instytutu Kolejnictwa.

6. Opłaty za przeprowadzenie certyfikacji

Wysokość opłat za certyfikację systemów zarządzania jakością w Ośrodku Jakości i Certyfikacji są określone w "Cenniku opłat za czynności związane z certyfikacją systemów zarządzania" Zaopiniowanym przez Radę ds. Certyfikacji przy IK i zatwierdzonym przez Dyrektora Instytutu Kolejnictwa dostępnym dla Klientów w siedzibie Ośrodka Jakości i Certyfikacji.

7. Warunki ubezpieczenia

Instytut Kolejnictwa jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w związku z prowadzoną działalnością lub posiadany mieniem w zakresie zgodnym ze Statutem działalności IK.