

SVRHA

Svrha ovog postupka je zaprimanje zahtjeva za certificiranje sustava upravljanja; obavljanje audita i priprema za certificiranje društva kako bi se utvrdile metode koje će se primjenjivati tijekom procesa certifikacije.

2. ODGOVORNO OSOBLJE

- Generalni direktor (GM),
- Direktor za certificiranje (BM),
- Referent za planiranje (PO),
- Predstavnik za komunikaciju sa klijentima (MT),
- Odbor za certifikaciju (CC),
- Članovi audit tima,
- Odjel za izdavanje certifikata (CID),
- Tajništvo

3. ZNAČENJE:

Klijent: pravna osoba koja je zatražila certificiranje sustava upravljanja od strane UDEM-a.

Audit tim: tim koji je imenovan za procjenu i pregled sustava za upravljanje prema odgovarajućem standardu i u skladu sa shemom certificiranja odabranom od strane odgovornih auditora UDEM-a, te u skladu sa UDEM poslovnim ciljem, a koji je privremeno formiran, te se sastoji se od vodećeg auditora, auditora i tehničkog stručnjaka, ako je potrebno.

CPA: Korektivne/i preventivne radnje

QMS: sustav za upravljanje kvalitetom

EMS: sustav za upravljanje okolišem

FSMS: Sustav upravljanja sigurnošću hrane

4. PRIMJENA

4.1. POSTUPAK CERTIFICIRANJA:

Proces certificiranja je proces koji proizlazi iz potreba početne ocjene, periodično napravljenih nadzornih audita, ponovne ocjene, te ako je to potrebno, izuzeća, opoziva ili ograničenja opsega, te ponovnog vraćanja istog, proširenja opsega ili izvanrednog audita, (tzv. ad-hoc audit), zahtijevanog u kratkom periodu koji je uvjetovan posebnim uvjetima. UDEM Adriatic ne provodi nikakve virtualne, elektronske ili audite na daljinu.

Program audita uključuje inicijalnu ocjenu u dvije faze, nadzorne audite za prvu i drugu godinu i ponovnu ocjenu za treću godinu prije isteka certifikata. Trogodišnji certifikacijski

ciklus započinje odlukom o certificiranju ili o ponovnom izdavanju certifikata. Prije svega, audit tim koji obavlja ocjenu sastavljen je od članova koji posjeduju znanja i vještine koji su u skladu sa područjem kojeg je odabrao klijent. Imenovanje audit tima izvršeno je u skladu s točkom 4.1.3.a ovog postupka.

Dužnosti audit tima, važni zahtjevi vezani uz definicije posla auditora te imenovanje audit tima definirani su u točki 4.1.3.a ovog postupka.

Naša tvrtka obavještava klijenta o članovima audit tima prije samog audita. Iz tog razloga šalje se klijentu sažeti obrazac koji sadrži podatke o auditoru/-ima. Klijent može odbiti članove audit tima ako za to ima osnove. Stoga obavještavanje klijenta prethodi planiranju audita.

Nakon toga, utvrđuje se potrebno vrijeme za planiranje i izvršenje potpune i učinkovite ocjene klijentova sustava upravljanja. Ovaj proces se ostvaruje sukladno **TLM.04-Upute za određivanje vremena trajanja audita**, pripremljenim prema **IAF MD.05**.

Naposljetku, definira se audit plan koji zadovoljava zahtjeve ugovora.

Plan audita odobrava klijent koji je zatražio uslugu certificiranja.

Audit se radi u dvije faze u skladu s vrstom audita. Audit u fazi 2 zahtijevaju audit na terenu. Audit na terenu ne uključuje samo fizički posjet klijentu, već također uključuje i daljinski pristup elektronskim medijima koji pružaju informacije vezane uz sustav upravljanja.

Nakon audita, audit tim treba poslati u pisanom obliku izvješća klijentu i nama sa nalazima audita koji uključuju i nesukladnosti, eventualne mogućnosti poboljšanja i zapažanja.

Audit tim obavještava klijenta da naša tvrtka najprije treba ocijeniti korektivne i preventivne radnje (CPA) a prije donošenja odluke o izdavanju certifikata.

Primjenu korektivnih i preventivnih mjera (CPA) koje prijavljuje klijent ocjenjuje audit tim. Kada audit tim pregleda i potvrdi primjenu, u slučaju da to bude potrebno, moguć je i dodatni puni ili ograničeni audit ili se može napraviti pregled dokumentiranih dokaza o dostatnosti korektivnih i preventivnih mjera (CPA). Klijent se obavještava u svakom od ovih slučajeva.

Osobe/ljudi koji su provodili audit ne smiju za vrijeme ocjene spisa vršiti ocjenu i kao članovi Odbora za izdavanje certifikata.

Naše tijelo ne donosi odluke koje bi moglo donositi neko drugo tijelo za izdavanje certifikata.

Ukoliko je neki dio audita napravljen elektronskim putem, ili gdje je ured dodan virtualno, UDEM Adriatic osigurava da su te aktivnosti obavljene od strane osoblja sa odgovarajućim kompetencijama. Dokazi prikupljeni tijekom takvog audita također se daju na uvid odboru za certifikaciju.

4.1.1-MARKETINŠKI PROCES:

Osoba koja traži uslugu izdavanja certifikata, našim uslugama može pristupiti putem internet stranice, telefona i sl. Naša internet stranica je javna i svatko može poslati dokumente kao što su brošure i sl., a također mi kao UDEM možemo doprijeti do široke mase i na sajmovima na kojima smo sudjelovali.

4.1.2-PROCES PODNOŠENJA ZAHTJEVA:

FRM.12- Obrazac prijave i **FRM.13- Informacije o uvjetima prijave**, šalje naša tajnica tvrtkama koje zatraže našu uslugu. U postupak ulazi prijava klijenta koji je prihvatio naše uvjete. Ako naši uvjeti prijave ne budu prihvaćeni, dogovara se intervju sa klijentom te se utvrđuje razlog, a prijava se pohranjuje u datoteci za klijente kandidate. Također i tvrtke kćeri, UDEM, daju podatke za prijavu preuzete s "MODULA O NOVIM KLIJENTIMA" putem <http://mys.udemltd.com.tr>, (koji je do sada bio pod nazivom Program UDEM E-CERTIFIKATA).

Obrazac za prijavu zaprimljen od klijenta pregledava tajnik i ako postoje podaci koji nedostaju obrazac se šalje natrag klijentu na korekciju. Ponovnu poslanu prijavu pregledava tajnik te se ona šalje osobi odgovornoj za planiranje. Osoba odgovorna za planiranje dodaje prijavu uz „prijava od...(datum)“, uz Excel tablicu i UDEM E-CERTIFIKAT program s "MODULOM NOVOG KLIJENTA ". Kada je utvrđen NACE kod klijenta, pretraga se vrši "NACE MODULOM" kao riječ ili kod.

Ako je klijent prošao bilo certifikacijski audit prema ISO 17021-1 iz drugog certifikacijskog tijela, osim opsega UDEM Adriatic, revizija zapisa, zapisi o nesukladnosti će biti zaprimljene od strane klijenta, provjerene je i evidentirane s FRM.121 Audit Program.

4.1.2.a- Pregled prijave: Za planiranje audita koristi se web aplikacija pod nazivom „mys“. Informacije o klijentu pregledavaju se automatski putem UDEM E-CERTIFICIRANJA, (aplikacija mys), uz pomoć "MODUL PREGLEDA", i provjerene od strane voditelja za certifikaciju uz pomoć obrasca FRM 148. Obrazac provjere prijave, a odluka se prosljeđuje osobi odgovornoj za planiranje. Odluka se donosi od strane UDEM E-CERTIFICIRANJA nakon provjere mogućnosti i sukladno uvjetima danim u nastavku:

- Je li ovo opseg uopće pogodan za UDEM? (Ako NACE kod nije pogodan za UDEM, odgovorna osoba za planiranje ne može dodijeliti auditora).

Odbijanje zahtjeva: Kupac je odgovoran za dostavljanje važećih dokumenta definiranih ugovorom sa UDEM-om. Obrazac za prijavu mora biti u potpunosti dovršen do kupca. UDEM ima pravo odbiti prijave koji imaju nedostatke i / ili su navedene pogrešne informacije. UDEM također ima pravo odbiti zahtjev ako za opseg primjene ne posjeduje akreditaciju u okviru UDEM i / ili UDEM nema odgovarajući tim auditora za predmetnu primjenu.

- Ako je opseg pogodan za UDEM, je li audit tim formiran za odgovarajući kod? (Utvrđi se broj auditora za odnosni kod, i ako ne postoji auditor ili tehnički stručnjak za odnosni kod, stavlja se oznaka NEMA PRIKLADNOG AUDITORA).

Postoje li prikladni članovi za Odbor za izdavanje certifikata? (Članovi Odbora se u ovoj fazi biraju sukladno MYS bazi podataka).

Nakon što je prijava provjerena, u slučaju da opseg tvrtke nije u opsegu UDEM-a ili u slučaju da odgovarajući auditor nije pronađen, osoba odgovorna za planiranje pismeno će obavijestiti klijenta da zahtjev nije proveden u realizaciju, (PR.02 Proces zaprimanja prijave).

- Faza 1 audita realizira se u obliku audita na lokaciji ili kao provjera u uredu, a sukladno kategoriji rizika.

Na FRM.121 Program Audita, definirani su broj smjena, radno vrijeme smjena i broj osoblja u svakoj smjeni i predani vodećem auditoru. Vodeći Auditor priprema plan audita pomoću tih informacija.

Potvrde upisane od strane UDEM osobe odgovorne za planiranje ili kooperanta odgovornog za planiranje do ove faze, te ako se odnose na ISO 9001, odobravaju se od strane UDEM Direktora za certificiranje.

4.1.2.a.1- Uvjeti koji se promatraju pri potvrđi opsega rada;

- Na lokaciji klijenta je potrebno provjeriti primjenu procesa koji uključuju opredjeljenje, provedbu, organizaciju itd. Planiranje audita mora bit učinjeno sukladno s tim.
- Područja rada koja obuhvaćaju "sve vrste" neće biti prihvaćena. Opseg rada treba odrediti u skladu s vrstom poslovanja organizacije.
- Opseg Audita treba opisati opseg i granice audita, kao što su mjesta, organizacijske jedinice, aktivnosti i procesa koje će se auditirati. Gdje je početna ili ponovna certifikacija proces se sastoji od više od jednog audita (npr. pokrivaju različita mjesta), opseg pojedinačnog audita ne smiju se odnositi na cijeli opseg certifikacije, ali područje audita mora biti u skladu s opsegom u prijavi za certifikaciju.

4.1.2.b - Utvrđivanje kako provesti Fazu 1 audita:

U slučaju da Rukovoditelj za certificiranje odobri zahtjev, opseg koji će biti certificiran definiran je u skladu sa procijenjenim rizikom sukladno IAF MD.5 dokumentima i utvrđeno je da će se Faza 1 audita realizirati na terenu. Sukladno njima;

- U NACE kodu za skupine sa minimalnim rizikom, povećanim rizikom ili visoko rizične skupine, (IAF MD.5) za ISO 9001 certifikat,

* Napomena: Faza 1 audita za ISO 9001 može se obaviti na lokaciji klijenta, ako je broj zaposlenika klijenta veći od 100 i ima više od 5 podružnica. Također, Faza 1 audita može se

obaviti na lokaciji klijenta u rizičnim uvjetima koje odredi rukovoditelj za certificiranje (kao što su nerazumijevanje procesa, zahtjev klijenta, itd.).

4.1.2.c - Utvrđivanje trajanja audita i ugovora: UDEM E-CERTIFICIRANJEM je utvrđeno kako ostvariti Fazu 1 audita i izračunati broj potrebnih čovjek-dana (MAN DAY). (Informacije o izračunu: Opisano u **TLM.04-Uputa za određivanje vremena trajanja audita**).

Klijent mora biti obaviješten da li će faza 1 audita biti „na licu mjesta” ili ne od strane voditelja planiranja. Ako to će audit biti „na licu mjesta”, audit plan i informacijski obrazac o auditoru šalju se klijentu.

Potom, odgovorna osoba za planiranje dodjeljuje brojeve ugovora u modulu UDEM E-CERTIFICIRANJE prema **TLM.01-Upute za određivanje cijene**, koristeći "UGOVORNI MODUL" UDEM E-CERTIFICIRANJA, printa prijavu te je šalje klijentu s **FRM.15 Popratnim pismom ugovora**. Ako je ponuda prihvaćena, klijent je ovjerava prijavu sa "Ime-originalni potpis-datum", te je vraća UDEM-u. (Osoba odgovorna za planiranje je provjerila i utvrdila autentičnost „Ime-originalni potpis-datum“ podataka na ugovoru), te kreće sa razmatranjem Faze 1 audita barem 1 tjedan ranije s ispod navedenim dokumentima:

- Dokumenti poput priručnika koji pripada certificiranom sustavu upravljanja za određeno tijelo, postupaka i organizacijske sheme, interne audite te zapis sa upravine ocjene,
 - Ako postoji još jedan uspostavljen sustav upravljanja, njegov priručnik i bitni postupci, te ostale bitne informacije koje se odnose na područje sustava upravljanja kao što su:
 - klijentovo sjedište (a);
 - procesi i korištena oprema;
 - uspostavljeni način kontrole (u slučaju klijenta koji ima više ureda)
 - primjenjive statutarne i zakonske zahtjeve;
- Uključujući sve sustave upravljanja, rizične točke na procesima i dokumentima, kao što su kontrola planova definiranih kako bi se spriječili ili poništili ti rizici,
- Pravne odredbe i srodne dozvole za kompanije za proizvodnju hrane (primjerice, potvrda registracije hrane, dozvola za proizvodnju hrane, potvrde odgovornih osoba, itd.)
- Popis i informacije odgovornih osoba koje mogu biti intervjuirane,
- Ako je dostupan, promotivni materijali (brošure, katalogi, CD informacije, fotografije itd.),
- Uzorci potpisa koji pripadaju organu koji je potpisao ugovor,
- Kopija iz Registra trgovačkih društava,
- Bankovne potvrde ili potvrde o uplati koje se tiču plaćanja naknade za izdavanje certifikata.

U slučaju da ponuda ne bude prihvaćena, osoba odgovorna za planiranje kontaktirati će klijenta i pitati ga razlog. Ako je ponuda prihvaćena, ugovor se potpisuje od strane UDEM direktora ili ovlaštenog rukovoditelja.

Nakon sklopljenog ugovora o izdavanju certifikata, službeni dokumenti, itd., preuzeti od klijenta dostavljeni su osobi odgovornoj za planiranje kako bi se pohranili u datoteku klijenta otvorenu U- kodom.

4.1.3- PLANIRANJE AUDITA:

Odgovorna osoba za planiranje je s klijentom, (uz potporu Odjela za odnose s klijentima), organizirala pripremu oko datuma, smještaja, prijevoza i sl. te audit tima koji će obavljati audit.

4.1.3.a- Imenovanje audit tima: Odgovorna osoba za planiranje određuje vodećeg auditora, auditora i/ili tehničkog stručnjaka, koji su nadležni za područje rada prema informacijama definiranim u prijavnom obrascu te se utvrđuju njihovi podaci kako bi se provjerila dostupnost na datum audita. **FRM.61- Izjava auditora**, potpisana je od strane osoba koje rade u audit timu kako bi se razjasnio odnos između njih i klijenta. Članovi audit tima poslali su **FRM.55- Obrazac informacija o auditoru**, koji uključuje podatke o auditorima najmanje dva dana prije audita, (Faza 1 i 2), klijentu za dobivanje potvrde. Klijent, ako za to ima razlog, ima pravo prigovora na audit tim. U ovoj situaciji utvrđuje se novi audit tim.

Odgovorni kooperant za planiranje i UDEM osoba odgovorna za planiranje su utvrdili audit tim u UDEM E-CERTIFICIRANJE "AUDIT MODUL" i Faza 1 audita se printa iz "MODUL OBRASCA", te se šalju auditoru. Svi NACE kodovi trebaju biti označeni ZELENO kada audit tim odluči otvoriti MODUL OBRASCA. Ako je auditor-NACE CRVEN planirani tim nije podesan za audit. Ukoliko je dano ODOBRENJE od strane Rukovoditelja za certificiranje usprkos ovoj razlici u boji, MODUL OBRASCA je otvoren nakon odobravanja, tako da OSOBA ODGOVORNA ZA PLANIRANJE možete ispisati setove plana audita i poslati ih auditoru.

Osoba odgovorna za planiranje je također odgovorna za prijenos podataka vodećem auditoru putem FRM.12 Obrazac prijave, i FRM.121 Plan Audita koji se popunjava u potpunosti sukladno informacijama klijenta. Vodeći auditor će dobiti potvrdu o stanju tvrtke na prijavnom obrascu i pripremiti se uzimajući u obzir podatke navedene u prijavi, (izdvojene procese, mjesta podružnica, itd.), te izraditi plan audita.

Članovi audit tima trebaju uzeti u obzir sljedeće korake tijekom obavljanja audita:

- Pregled strukture, politike, procesa, postupaka evidencije i pripadajuće dokumentacije o klijentovom sustavu upravljanja,
- Dokumentiranje svih tih uvjeta uključuje ukupno certificiranje područja rada,
- Ostvarivanje temelja za sustav povjerenja, upravljanja klijentima, određivanje procesa i postupaka, primjene i nastavka istih,
- Obavješćavanje kupca o nedosljednosti između aktivnosti i politike kupaca, ciljeva i svrhe, (sukladno očekivanjima u srodnim standardnim sustavima upravljanja i drugim odobrenim dokumentima), te rezultata.

Vodeći auditor u audit timu pripremio je plan za Fazu 1 audita. Vodeći auditor je napisao u planu obavezna razdoblja i datume audita za Fazu 1 i 2 uzevši u obzir utvrđenu količinu dnevnog učinka, „man/day“, (od strane Rukovoditelja za certificiranje).

EA kod klijenta spominje se u izvješću i planu audita.

Pruža potporu planiranju faze 2 sakupljanjem dovoljno informacija o klijentovu sustavu upravljanja i poslovanju ureda u kontekstu norme sustava upravljanja ili drugog normativnog dokumenta;

4.1.4-POČETNI POSTUPAK PROCJENE:

4.1.4.1-Faza 1 audita: Faza 1 audita uključuje pregled dokumenata klijenta u radnim prostorijama auditora ili na mjestu audita gdje se odvija aktivnost klijenta utvrđenom točkom 4.1.2.a. svrha Faze 1 audita je utvrđivanje nepotpunosti podataka dobivenih od strane klijenta tijekom procesa prijave ili na uspostavljenom sustavu upravljanja i provođenje audita na zdravim temeljima. U tom procesu vodeći auditor je pregledao priručnik klijenta, tražene postupke i organizacijsku shemu, temeljem slijedećeg navedenog u nastavku:

- Jesu li ti dokumenti u skladu s područjem certificiranja ili ne,
- Jesu li dokumenti u pitanju udovoljiti zahtjevima uspostavljenog sustava upravljanja ili ne,
 - Ako postoji još jedan uspostavljen sustav upravljanja, njegov priručnik i bitni postupci, te ostale bitne informacije koje se odnose na područje sustava upravljanja kao što su:
 - klijentovo sjedište (a);
 - procesi i korištena oprema;
 - uspostavljeni način kontrole (u slučaju klijenta koji ima više ureda)
 - primjenjive statutarne i zakonske zahtjeve;
- Da li je navedeno ako klijent isključuje neku stavku standarda sustava upravljanja ili ne. (Ako je faza 1 audita provedena u radnim prostorima auditora ovu bilješku treba provjeriti kasnije tijekom audita na licu mjesta).
- U slučaju da se Faza 1 audita provodi na terenu zbog klasifikacije u rizičnoj skupini; treba se provjeriti broj zaposlenih, djelokrug rada, informacije o lokaciji, pravni uvjeti, prihvatljiva obrazloženja isključenja, definicija očekivanja, učinkoviti opseg audita, (Tvrtka treba uključiti promatranje glavnih procesa na licu mjesta), trajanje audita u fazi 1 treba trajati najviše 30% od ukupnog trajanja audita.
- U slučaju da se otkrije bilo kakva nesukladnosti u Fazi 1, treba pripremiti izvješće i dostaviti ga klijentu. Datum faze 2 se pomiče od planiranog datuma, naknadni audit se ne provodi.
 - Pruža potporu planiranju faze 2 sakupljanjem dovoljno informacija o klijentovu sustavu upravljanja i poslovanju ureda u kontekstu norme sustava upravljanja ili drugog normativnog dokumenta;

Na kraju Faze 1 audita, mogu se ukazati pitanja poput promjene opsega audita, prigovora klijenata audit timu, problemi vezani uz infrastrukturu klijenta itd., a vrijeme potrebno kako bi se klijent pripremio za fazu 2 audita određuje se prema tim pitanjima. Osim toga, posebno kada se faza 1 audita obavlja na licu mjesta u prostorijama klijenta, može se ostvariti kvalifikacijski plan tvornice sa svojstvima različitim od onih navedenih u prijavi.

Na primjer; vodeći auditor može odlučiti da je vrijeme audita potrebno za fazu 2 audita duže od prethodno utvrđenog vremena, kada su mnogi faktori razmatrani, kao što su sustav upravljanja, prilično složene operacije i više prijavljenih zaposlenika, veličina postrojenja i sl., te glavni auditor o tome obavještava rukovoditelja za certificiranje. U takvoj situaciji, određuje se konačni datum faze 2. Vodeći auditor bilježi rezultate faze 1 audita u izvješću sa audita za fazu 1. Prema ovom izvješću, ako je potrebna izmjena opsega rada, (ako glavni auditor daje preporuku u tom smislu), imenuje se audit tim prema novoutvrđenom opsegu te plan audita faze 2 uključujući i pripremu konačnog datuma faze 2. Definirani datum faze 2 naveden je u planu.

Nesukladnosti koje mogu biti utvrđene u fazi 1 audita generalno nisu nedostaci realizacije faze 2 audita, međutim, ako postoje nesukladnosti koje će uzrokovati značajne poteškoće, klijent mora prvo ukloniti takve nesukladnosti.

Pitanja poput novog audit tima, novog opsega rada, itd., trebaju biti odobrena od strane klijenta. Faza 2 audita stupa na snagu nakon što su izvještaj sa audita faze 1 te plan faze 2 potpisani od strane klijenta.

Ako dođe do bilo kakvih značajnih promjena koje će utjecati na sustav upravljanja, UDEM će razmotriti potrebu ponavljanja cijele ili dio faze 1.

4.1.4.2- Faza 2 audita:

Set audita faze 1 treba biti dostavljen osobi odgovornoj za planiranje nakon audita. Ako postoje promjene u opsegu, iznimke, informacije o podružnici, broj osoblja, složenost procesa, zakonski uvjeti, datum faze 2 može se mijenjati. Prema datumu faze 2, utvrđenom na auditu faze 1, osoba odgovorna za planiranje imenuje novi audit tim, bira „NOVI AUDIT“ i određuje tip audita faze 2 pomoću UDEM E-CERTIFIKATA, UDEM E-CERTIFIKATA MODULA O AUDITU. ODOBRENJE se provodi kao što je definirano točkom 4.1.3.a.

Audit set uzet iz MODULA PRIJAVE dostavlja se auditoru. Izjava auditora je potpisana; Plan i informacije o auditorima su odobreni od strane klijenta. U slučaju prigovora, ispunjavaju se dodatni uvjeti.

Faza 2 audita DEFINITIVNO se izvodi u prostorijama klijenta u cilju procjene sukladnosti sustava upravljanja sa normom certificiranja. Tijekom audita koji počinje s uvodnim sastankom, opseg certificiranja se utvrđuje s klijentom pregledom nalaza faze 1 audita. Na kraju ovog audita koji se obavlja sukladno planu faze 2, nesukladnosti utvrđene od strane audit tima utvrđuju se pismeno u **FRM.40-Obrascu nesukladnosti klijenta**.

Izvještaj sa audita faze 2 uključuje;

- Revidirane podatke o klijentu,
- Informacije o auditiranim predstavnicima klijenta,
- Informacije o audit timu,
- Svrhu audita,
- Opseg audita, funkcionalne cjeline i procese,
- Kriterije audita,
- Reference FSMS standarda,

- PRP reference tvrtke,
- Mjesto i datum audita
- Nalaze audita (uključuje auditirane podružnice tvrtke)

Vlasništvo izvješća sa audita pripada UDEM-a.

Ciljevi audita:

- Vrednovanje usklađenosti sustava upravljanja organizacije (ili njegovih dijelova) kriterijima za audit
- Procjena sposobnosti sustava upravljanja organizacije da zadovoljava zakonskim, regulatornim i ugovornim obvezama;
- Procjena učinkovitosti sustava upravljanja organizacije da kontinuirano ispunjava svoje utvrđene ciljeve;
- Identifikacija područja za potencijale poboljšanja sustava upravljanja organizacije

4.1.4.2.a- Komunikacija za vrijeme audita:

- U slučaju da su se tijekom audita pojavili dokazi koji upućuju na to da audit ne može dosegnuti ciljeve ili da može imati umjerene ili visokorizične posljedice, (sigurnost itd.), glavni auditor će izvijestiti klijenta o ovoj situaciji te ako je moguće i UDEM. U tom slučaju, može biti potrebno da se ponovno odobri plan audita te da se promjene ciljeve audita, opseg ili postupak audita, te da se prekine audit. U isto vrijeme, vodeći auditor mora prijaviti rezultate plana aktivnosti koje će poduzeti UDEM.
- Vodeći auditor pregledava izmjene nastale tijekom audita na lokaciji kupca, i koje su bile predložene od strane klijenta za preporučeno područje, te obavještava rukovoditelja za certificiranje.
- Ako je potrebno, vodeći auditor periodično ocjenjuje napredak audita zajedno s audit timom i pruža informacije za razmjenu.
- Ako je potrebno, vodeći auditor procjenjuje probleme klijenta i mogućnost poboljšanja audita, periodično komunicirajući s klijentom.
- Prije završnog sastanka, audit tim će pregledati i komentirati rezultate audita, kao i bilo koje druge odgovarajuće podatke dobivene tijekom audita, te ih usporediti sa ciljevima audita i kriterijima audita te klasificirati nesukladnosti.

4.1.4.2.b- Promatrači i zastupnici tvrtke:

- Tijekom audita, promatrači odobreni od strane certifikacijskog odbora, mogu biti uključeni u audit. Audit tim osigurava da promatrači ne utječu na proces auditiranja ili ne interveniraju u postupku audita ili rezultata. Ti promatrači mogu biti predstavnici klijenata, konzultanti, osoblje, prevoditelji koji obavljaju analizu dokaza, akreditacijske organizacije.
- Vodeći auditor osigurava da predstavnici tvrtke isključivo vode i da ne interveniraju u auditiranju i njezinim rezultatima.

4.1.4.2.c- Evaluacija nesukladnosti i korektivnih i preventivnih radnji (KPA) za vrijeme audita inicijalne certifikacije:

- Nalazi audit tima mogu uključiti veće i manje nesukladnosti ili primjedbe. Kako bi se mogla donijeti odluka o dodjeli certifikata, klijent treba obavijestiti odjel za korektivne i preventivne radnje (KPA) da će ispraviti nesukladnosti a vodeći auditor mora biti siguran da će provedba korektivnih i preventivnih radnji biti dovoljna za uklanjanje nesukladnosti. Zbog ovog razloga; klijent treba napraviti analizu uzroka kako bi utvrdio razloge je li nesukladnost velika ili mala. Zatim, trebalo bi pripremiti plan određivanjem ispravaka ili korektivnih i preventivnih radnji (KPA) koje moraju biti provedene. Općenito; klijent ima 15 dana da objavi plan korektivnih mjera koje će se primjenjivati od strane klijenta radi otklanjanja nesukladnosti a 6 mjeseci nakon završetka audita će objaviti dokaze za provedbu tih radnji.

Za vrijeme procjene tih nesukladnosti:

- manje nesukladnosti mogu se procijeniti ispitivanjem korektivnog akcijskog plana i bez potrebe za dodatnim auditom. Provedba tog predloženog plana i predloženih mjera treba se procijeniti na sljedećem nadzornom auditu. Iz tog razloga, vodeći auditor daje svoju preporuku u ovom izvješću procjenom plana tih radnji.
- Veće nesukladnosti provjeravaju se na dva načina. Posebno one koje zahtijevaju i one koje ne zahtijevaju dodatni audit. Izuzeci zahtijevaju slijedni audit i procjenjuju se ispitivanjem objektivnih dokaza i korektivnih akcijskih planova vezanih uz korektivne i preventivne radnje (KPA). Odluka o certificiranju se ne treba donositi, osim ako nisu otklonjene sve nesukladnosti. Ako to zahtijeva slijedni audit, niti jedna odluka se ne smije donositi bez dovršetka audita. Na isti način, odluka o certificiranju se ne smije donositi, osim ako sve nesukladnosti nisu otklonjene. Potreba za slijednim auditom o nesukladnosti ovisi o odluci vodećeg auditora. Za nesukladnosti koje se ne mogu otkloniti pregledom dokumenata koristi se slijedni audit. U tom slučaju, vrijeme potrebno za objavljivanje objektivnih dokaza o provedbi radnji naše tvrtke i ostvarivanje slijednog audita ponavlja se najkasnije nakon 3 mjeseca. Ako je tijekom slijednog audita primijećeno da nesukladnosti nisu uklonjene ili da su nastale nove nesukladnosti, ili ako su donesene korektivne i preventivne radnje (KPA) za manje nesukladnosti nisu smatrane dostatnim i učinkovitim od strane vodećeg auditora, prijava klijenta se obustavlja i slijedni audit se ponovno provodi 6 mjeseci kasnije. Ako UDEM nije u mogućnosti potvrditi provedbu popravaka i popravkih radnji bilo većih nesukladnosti u roku od 6 mjeseci nakon zadnjeg dana iz faze 2, CT ponavlja fazu 2 prije preporuke za certifikaciju.

Ako je zabilježeno da nesukladnosti nisu uklonjene u slijednom auditu, izdavanje certifikata se povlači i klijent se mora ponovno prijaviti. Ako vodeći auditor može potvrditi da su korektivne i preventivne mjere (KPA) provedene učinkovito sukladno objektivnim dokazima, izjavljuje svoju pismenu preporuku o izdavanju certifikata u fazi 2 audita i prenosi datoteku audita osobi odgovornoj za planiranje. Vodeći auditor pregledava, prihvaća i potvrđuje ispravke i popravne radnje na FRM.40 Izvještaj o nesukladnostima. Osoba odgovorna za planiranje prenosi obrasce o nesukladnosti klijentu, odobrene od strane auditora. (fax, e-mail, itd.).

- Nakon faze 2 audita, auditor dostavlja sve setove audita, kao što su izvješća, planovi itd., osobi odgovornoj za planiranje u UDEM-. Osoba Odgovorna za planiranje stavlja sve

informacije o klijentu u datoteku o klijentu čije ime počinje s U te je potom šalje rukovoditelju za certificiranje.

- Osoba odgovorna za planiranje kontrolira datoteku audita s FRM.140 OBRAZAC KONTROLE NALAZA AUDITA. Kontrolirani popis audita se potpisuje i predaje rukovoditelju za certificiranje / službeniku za tehnički pregled. Rukovoditelj za certificiranje / službenik za tehnički pregled ponovno kontrolira popis audita i potpisuje obrazac. FRM.140 OBRAZAC KONTROLE NALAZA AUDITA dodaje se datoteci popisa audita i šalje UDEM odboru za certificiranje.

4.1.4.2.d-Tehnički pregled:

Rukovoditelj za certificiranje pregledava datoteke klijenata te ih šalje rukovoditelju za planiranje radi obnova zaliha. Datoteka koja sadrži nesukladnosti i nedostatke šalje se rukovoditelju za certificiranje od strane kooperanta te rukovoditelju za planiranje u UDEM.

4.1.4.2.e-Odluka o certificiranju:

Sve odluke za aktivnosti UDEM-a tijekom certifikacijskog postupka donosi odbor za certificiranje. Tehnički stručnjak osposobljen za NACE kod audita nalazi se u odboru za certificiranje. Rukovoditelj odbora pregledava datoteku Izvješće o auditu i u skladu s **Upitnikom tehničke ocijene (LST.07)**. (Vidi: **GT.01 Opis posla Odbora za certificiranje**). Odbor za certificiranje donosi svoje odluke u vezi izdavanja certifikata, uvidom u datoteku klijenta sukladno **Upitniku odbora za certificiranje (LST.08)**. Odbor objavljuje svoju odluku rukovoditelju za certificiranje u obliku dokumenta u **FRM.28- Izvještaj odbora za certificiranje** i **FRM.18-Obrazac zaključaka klijentovog predmeta audita**. Odbor za izdavanje certifikata ne izdaje rješenje o certificiranju, osim ako nije zajamčeno da su sve velike ili male nesukladnosti u potpunosti otklonjene.

Kada je donesena početna odluka o certificiranju ili ponovnom izdavanju certifikata, postupak certifikacije klijenta traje 3 godine od dana kada odbor za certificiranje izda odluku o izdavanju i certifikat potvrđujući sukladnost sustava upravljanja u trajanju od 3 godine.

4.1.5- DOVRŠAVANJE PROCESA CERTIFIKACIJE:

Upravitelj certifikacije pruža informacije o plaćanju klijenta radi provjere i pripreme fakture predajući tajništvu kopiju **FRM.18- Obrazac zaključaka klijentovog predmeta audita** koji sadrži potvrđen opseg certifikacije i druge potrebne informacije. Informacije o poduzeću se šalju putem UDEM SERVERA odjelu za ispis certifikata radi objave certifikata. Kopija objavljenog certifikata stavlja se u klijentov dosje i čitav se dosje dostavlja glavnome direktoru.

Direktor za certifikaciju kontrolira prikladnost audit programa i prepoznaje sve promjene potrebne za buduće audite. (Na. pr.: opseg certifikacije, vrijeme i datum audita, učestalost audita, kompetencije audit tima).

Sljedeće su informacije navedene u uređenom certifikatu:

- Naslov i puna adresa UDEM, certifikacijska oznaka, oznaka akreditacije,
- Ime klijenta,

- Puna adresa sjedišta klijenta i/ili certificirane podružnice,
- Datum certifikacijske odluke i datum isteka, datume re-certifikacije ili opsega proširenja ako ih ima, broj objave certifikata sa stavljanjem "/"
- Broj certifikata (kôd),
- Opseg certifikata (kategorije proizvoda, procesa ili usluga)
- Naziva norme za koju je sustav upravljanja certificiran, i/ili ostalih normativnih dokumenata.

Dodatni datumi i razdoblja na certifikatu:

- Datum certifikacijske ocjene: Ovdje upisati zadnji dan audita faze 2.
- Datum registracije: Ovdje upisati datum odluke certifikacijskog odbora.
- Datum re-certifikacije: Ako je certifikat nanovo ispisano zbog stvari kao što su proširenje opsega, promjene adresa, promjene naziva itd., ovdje se upisuje datum takve promjene. Datum je napisan s brojem ispisa, što označava koliko je puta taj certifikat bio tiskan, i to se odvaja s "/"
- Datum isteka: Ovdje upisati 364. dan nakon odluke odbora za certifikaciju i ako je certifikat produžen nadzornim auditima, to se razdoblje produžuje za 365 dana
 - Certifikat se izdaje na 3 godine
 - Certifikat se izdaje svake godine
 - Datum certifikacijske odluke je isti kao i datum kada je certifikat objavljen.
 - Certifikate potpisuje glavni direktor
 - EA kodovi se upisuju na certifikatima sustava

Odvojeni certifikati ispisuju se za svaku podružnicu poduzeća koja imaju više sjedišta. Auditima koji se provode i u glavnome sjedištu i na proizvodnim lokacijama navedeni su zasebno na certifikatima. Certifikat može biti ispisano i na drugim jezicima osim hrvatskog.

Tajništvo priprema i provjerava set certifikata koji sadrži dokumente kao što su certifikat, **TLM.02-Upute za upotrebu loga i certifikata**, žig itd. Proces dostavljanja je definiran u **PD.13-Postupak za očuvanje proizvoda**.

4.1.6- PROCES NADZORNOG AUDITA:

Služba za odnose s klijentima pregledava "UDEM Portal klijenta" te svaki mjesec određuje klijente koje bi trebalo auditirati radi nadzora. Također, provjerava uz mjesečne kontrole klijenata i unajmljene vanjske suradnike te ih koordinira s njihovom osobom zaduženom za planiranje. Klijent koji će biti podvrgnut nadzornom auditu kontaktira se slanjem **FRM.17-Obavijest o godišnjem auditu** samo mjesec dana prije nego bi trebao biti izvedeno auditiranje. Nakon odobrenja FRM.17, služba za odnose s klijentima šalje klijentu FRM.144-Obrazac nadzornog audita i dobiva informacije o bilo kakvim promjenama u organizaciji od zadnjeg audita. FRM.144 se prenosi na odjel za planiranje, a zaduženi za planiranje bilježi promjene na MYS PROGRAM. Svaka promjena koja može utjecati na trajanje audita, kao što su broj zaposlenih, dodatna sjedišta i/ili podružnice je pregledana i odražava se u planu audita.

Nakon što je određen audit tim, voditelj odjela za planiranje daje vodećem auditoru FRM.121 Program audita, prethodna izvješća sa audita i nesukladnosti.

Prvi nadzorni audit nakon početne ocjene trebao bi biti dovršena unutar 12 mjeseci (kalendarska godina) od posljednjeg dana audita 2. faze. Taj period može biti produžen najviše 3 mjeseca, isključivo u slučaju više sile. Pitanja više sile su stvari kao prirodne katastrofe, požari itd. U slučaju prekoračenog roka, certifikacija klijenta se opoziva i zahtjeva se da nam se vrati certifikat. U drugim nadzornim auditima ovaj period može biti produžen do dva mjeseca. U slučaju suspenzije, razloge suspenzije treba zabilježiti UDEM-ovim audit programom FRM.121. Među tim razlozima mogu biti preseljenje glavnog ureda i bilo koje razumno opravdanje kritičnog osoblja u auditu (ozbiljni zdravstveni problemi, pravni problemi) ili privremena/sezonska obustava proizvodnje. Za neaktivne građevinske tvrtke auditi glavnog ureda i gradilišta mogu se provoditi na različite datume. Drugi nadzorni audit provodi se unutar 364 dana od posljednjeg dana 1. nadzornog audita.

Nadalje, klijent čiji je certifikat poništen trebao bi zaustaviti sve aktivnosti i oglašavanje vezano uz certifikat, kako je navedeno u točki procedure 4.1.8. U suprotnom, UDEM se može pozvati na zakon. Nakon što klijent prekorači rok, ukoliko im je potrebna još neka usluga certifikacije, pokreće se početni proces ocjene. Obrazac opisa postupka certifikacije koji objašnjava sav taj proces šalje se faksom klijentu s informacijama o poništenju. Osoba zadužena za komunikaciju sa klijentom koja je poslala informaciju o poništenju potpisuje poledinu obrasca opisa postupka certifikacije kao potvrdu i predaje ga upravitelju certifikacije radi poništenja certifikata iz sustava.

Ako klijent odobrava datum nadzornog audita, ovlaštena osoba potpisuje i pečati prostor za odobravanje na FRM.17-Obavijest o godišnjem auditu i šalje ga natrag našem tijelu. Osoba zadužena za komunikaciju sa klijentom dostavlja kopiju odobrenog obrasca voditelju certifikacije. Nakon ove faze, planiranje, izvođenje i dovršenje audita su procesi sadržani u točkama 4.1.3, 4.1.4 i 4.1.5; međutim, za nadzorni audit dovoljno je obavljanje samo audita 2. faze. Nadzorni audit je terenski audit koji se izvodi periodično, ali nije esencijalni audit cijelog sustava.

Povrh toga, trebalo bi ga isplanirati kao jedan od nadzornih audita (1. i 2. nadzor) kako bi se ustanovilo i osiguralo da certificirani sustav upravljanja ispunjava zahtjeve norme za koju je vezan, u razdoblju između ponovnih certifikacija.

Ako audit tim otkrije nesukladnosti tijekom nadzornog audita, nesukladnosti se vrednuju kao u početnom procesu ocjene. Krupne nesukladnosti mogu zahtijevati dodatne audite. Ukoliko nesukladnosti nisu uklonjene na dodatnim auditima, certifikacija se suspendira na **3 mjeseca**; ako se tijekom procesa suspenzije uoče nove nesukladnosti, certifikat se poništava. Manje i veće nesukladnosti kod nadzornih audita bi trebale biti riješene unutar 3 mjeseca. Ako se nesukladnosti ne uspiju riješiti, certifikat je suspendiran i daje se 6-mjesečni period kako bi se nesukladnosti riješile, a ako opet ne budu uklonjene, certifikat će biti povučen,

Kontinuitet certifikacije moguć je samo uklanjanjem glavnih nesukladnosti kao dio početnog procesa procjene. Dosje nadzornog audita treba se pregledati i odluku o certifikaciji treba

odrediti odbor za certifikaciju **Upitnikom odbora za certificiranje (LST.08)** poput početnog postupka ocjene.

4.1.7- PROCES RECERTIFIKACIJSKOG AUDITA:

Recertifikacijski audit izvodi se na zahtjev, u svrhu re-certifikacije sustava upravljanja klijenata kojima je isteklo 3-godišnje trajanje certifikata. Mjesečnim pregledavanjem UDEM-ovih certificiranih klijenata, osoba zadužena za komunikaciju sa klijentima utvrđuje kojima je potrebno izvršiti recertifikacijski audit. Ona stupa u kontakt s klijentom kod kojega će se izvršiti recertifikacijski audit 2 mjeseca prije samog audita slanjem **FRM.17-obavijest o godišnjem auditu**. Nakon odobrenja **FRM.17**, služba za odnose s klijentima šalje **FRM.12-obrazac prijave** klijentu i prima informacije o bilo kakvim promjenama u organizaciji od zadnjeg audita. **FRM.12** se prenosi na odjel za planiranje, a zaduženi za planiranje bilježi promjene na MYS PROGRAM. Svaka promjena koja može utjecati na trajanje audita, kao što su broj zaposlenih, dodatna sjedišta i/ili podružnice je pregledana i odražava se u planu audita.

Odluku o recertifikaciji treba donijeti prije nego istekne trogodišnje trajanje certifikacije. To razdoblje može biti prekoračeno samo u slučaju više sile. Za višu silu mogu se navesti sljedeći primjeri; požar, poplava, potres, bankrot klijenta itd. U slučaju više sile, klijentu se daje rok od 3 mjeseca, ako se po isteku roka od 3 mjeseca audit ne može provesti, bit će otkazan.

Ovaj se audit planira, provodi i dovršava na isti način na koji se obavlja i proces inicijalne certifikacije. Cilj je re-certifikacijskog audita potvrditi da je zadržan odnos sukladnosti i učinkovitosti s opsegom certifikacije i primjenjivosti sustava upravljanja. U tu svrhu recertifikacijski audit bi trebao obuhvaćati audit na licu mjesta koji bi provjerio sljedeće stavke:

- a) Učinkovitost sustava upravljanja i njegove održive podudarnosti s područjem certifikacije i primjene,
- b) Iskazanu privrženost prema održavanju učinkovitosti i poboljšanja sustava upravljanja u svrhu povećanja ukupnog učinka,
- c) Okolnosti za rad certificiranog sustava upravljanja radi dodavanja vrijednosti politici i ciljevima kompanije.

Faze 1 audita nije obavezna za re-certifikacijske audite, ali je potrebna u slučaju promjena u sljedećim situacijama:

- Sustav upravljanja,
- Klijent,
- Područje u kojem sustav upravljanja djeluje (promjene u zakonodavstvu, regulatorni dokumenti itd.).

Dakle, klijent bi trebao prijaviti takve promjene nadležnom organu tvrtke. Štoviše, od klijenta se traži da pošalje dokumente navedene u nastavku kako bi se osigurala preliminarna procjena:

- Dokumente sustava tvrtke koji su novi ili su nedavno revidirani (priručnik i procedure),
- Popis ovlaštenih potpisa autoriteta koji su potpisali ugovore,
- Kopiju registracije trgovačkog društva,
- Važeći certifikat.

Novi certifikat se dodjeljuje nakon što odbor za certifikaciju nakon audita donese odluku o re-certifikaciji i pismeno izvješće.

Novi certifikat se dodjeljuje nakon što odbor za certifikaciju donese odluku o re-certifikaciji. Datum prvobitne certifikacije također je naznačen na novome certifikatu. Datum isteka novoga certifikata je 3 godine od datuma donošenja nove certifikacijske odluke.

4.1.7.1 Kada su aktivnosti re-certifikacije uspješno završene prije isteka valjanosti postojećeg certifikata, datum isteka novog certifikata može se temeljiti na datumu isteka postojećeg certifikata. Datum izdavanja novog certifikata bit će na dan ili nakon datuma odluke o re-certifikaciji.

4.1.7.2 Ako UDEM nije završio recertifikacijski audit ili nije u mogućnosti verificirati provedbu ispravaka i korektivnih radnji za bilo koju veću nesukladnost prije isteka valjanosti certifikata, tada se re-certifikacija neće preporučiti i valjanost certifikacije neće se produljiti. O istom smo dužni obavijestiti klijenta i objasniti mu posljedice.

4.1.7.3 Nakon isteka certifikacije, ista se može obnoviti u roku od 6 mjeseci, pod uvjetom da su sve neizvršene aktivnosti re-certifikacije dogotovljene, inače će se provesti najmanje faza 2 audita. Datum stupanja na snagu certifikata mora biti na datum ili nakon odluke o re-certifikaciji, a datum isteka valjanosti temelji se na prethodnom certifikacijskom ciklusu.

Normalni slučaj:

Recertifikacijski audit je dovršen prije isteka roka trajanja.

Odluka o certifikaciji je donesena prije isteka roka trajanja.

Datum isteka novog certifikata započinje kao i prethodni certifikat i traje 3 godine. U ovom slučaju, UDEM će planirati recertifikacijski audit 6 mjeseci prije isteka roka valjanosti.

Slučaj 2:

Recertifikacijski audit je završen prije isteka roka valjanosti, no klijent nije mogao zatvoriti velike nesukladnosti u prvih 6 mjeseci nakon isteka roka valjanosti. U ovom slučaju, certifikat se održava bez dodatnog audita. Međutim, datum isteka valjanosti treba početi na dan ili nakon datuma donošenja odluke o certifikaciji. Razlika između datuma isteka novog certifikata i novog datuma donošenja odluke trebao bi biti definiran na certifikatu.

Slučaj 3:

Recertifikacijski audit je završen prije isteka roka trajanja, no klijent nije mogao zatvoriti velike nesukladnosti u prvih 6 mjeseci nakon isteka roka valjanosti. U ovom slučaju, kod klijenta se provodi faza 2 audita i certifikat je izdan s istim brojem. Datum isteka novog certifikata trebao bi započeti u skladu s datumom isteka prethodnog certifikata.

Drugim riječima, razdoblje koje klijent nije mogao zatvoriti nesukladnost oduzima se od ciklusa certificiranja.

Slučaj 4:

Ako re-certifikacijski audit nije dovršen prije isteka roka valjanosti, re-certifikacija se ne može obaviti, a certifikacija se ne može produljiti. Potrebno je obavijestiti klijenta i primijeniti punu početnu certifikaciju.

4.1.8- POSTUPCI SUSPENZIJE, POVLAČENJA ILI SMANJENJA OPSEGA CERTIFIKACIJE:

4.1.8.a-Suspenzija: UDEM suspendira certifikaciju svojih klijenata pod sljedećim uvjetima:

1. Certificirani sustav upravljanja klijenta uporno i ozbiljno ne ispunjava zahtjeve certificiranja,
2. Klijent ne dopušta da se nadzorni ili recertifikacijski auditi sprovode u potrebnoj učestalosti,
3. Klijent dobrovoljno traži privremenu suspenziju.
4. Povlačenje suspenzije: kao rezultat follow up audita, izvješće sa audita predstavljeno je Odboru za certifikaciju od strane direktora za certifikaciju. Certifikat se može obnoviti samo s odlukom Odbora za certifikaciju.

Certifikacija klijenta je suspendirana ako se nađu nove nesukladnosti u sustavu upravljanja klijenta čiji je certifikat suspendiran zbog rezultata nadzornih audita kako je definirano u točki 4.1.6.

Certifikat klijenta je privremeno nevažeći i pod suspenzijom. Iz tog razloga, klijent mora izbjegavati sve aktivnosti koje bi oglašavale njegovu certifikaciju tijekom toga razdoblja. Klijent je dužan zaustaviti korištenje loga i certifikata u slučajevima suspenzije ili povlačenja certifikata. (Vidi: TLM.02-Upute o korištenju loga i certifikata).

Trajanje suspenzije je maksimalno 6 mjeseci.

4.1.8.b Proces prepoznavanja i primjene slučaja u kojem klijentov dokumentirani sustav upravljanja ne uspijeva dosljedno i ozbiljno ispuniti zahtjeve za izdavanje certifikata

Ako postoji sumnja da sustav upravljanja kupca nakon nadzornog audita ili re-certifikacije pokazuje ozbiljne nedostatke a da bi ispunio zahtjeve za izdavanje certifikata.

Na primjer:

- formiranje sličnih nesukladnosti tijekom dvije godine,
- neriješene nesukladnosti u infrastrukturi,
- sigurnost proizvoda, u situacijama koje ugrožavaju zdravlje korisnika,
- kada se utvrdi veliki broj nekompatibilnosti (velikih ili malih) kako bi se dokazalo da sustav nije učinkovito implementiran,

Direktor za certifikaciju će osigurati da se izvješće sa audita preispita uspostavom tima tehničkih stručnjaka / ocjenjivača (odbor za ocjenjivanje) koji nisu uključeni u pregled i koji mogu procijeniti sposobnost klijenta da ispuni zahtjeve za certificiranjem.

U takvom slučaju, audit tim treba dostaviti izvješće sa audita i pripadajuće nesukladnosti povjerenstvu za evaluaciju na ocjenu najkasnije u roku od **7 dana**. Ako istog dana odbor odluči da je situacija kritična, može odlučiti da ga obustavi.

Provodi se naknadni audit i ispituju se predmeti koji uzrokuju suspenziju. Ako klijent ne uspije, UDEM-ov odbor za certifikaciju može odlučiti povući certifikat.

1. U slučaju da se dogodi situacija ponovne suspenzije na prvom pregledu tvrtke koja je već bila suspendirana, donosi se odluka o povlačenju.

2. Ako je u dvije uzastopne godine potreban dodatni audit;

a. Ako je uzrok za ponovljeni audit izveden zbog istog uzroka; certifikat se može obustaviti uz suglasnost odbora.

b. Ako potječe iz različitih uzroka, može se odlukom odbora razdoblje nadzornog audita smanjiti sa 1 godine na 6 mjeseci.

4.1.8.b-Povlačenje: Certifikacija se povlači ako se utvrdi da klijent čiji je certifikat suspendiran, nije ispravio nesukladnosti ili ne ispunjava neki od uvjeta certificiranja. Povlačenje certifikacije znači ukidanje certifikacije klijenta od strane naše tvrtke i ukidanje ugovora. Klijent čiji je certifikat povučen mora se ponovno prijaviti našoj tvrtki, ukoliko bi želio koristiti bilo koju od naših usluga.

Status klijenta čiji certifikat je suspendiran, povučen ili smanjenog opsega dostupan je na uvid putem web stranice UDEM. Nadalje, klijentu se šalje **FRM.34-Obrazac obustave i povlačenja certifikata**, koji definira prava klijenta za vrijeme procesa suspenzije.

Certifikacija se povlači pod uvjetima kao što su:

- Na zahtjev klijenta,
- Stečaj klijenta i prekid djelovanja u opsegu certifikacije,
- Promjena pravne osobe klijenta,
- Neodobranje zahtjeva suspenzije od strane klijenta,
- Klijent ne uklanja razloge suspenzije,
- Klijent ne daje potvrdu za obavljanje kontrolnih audita na kraju razdoblja suspenzije,
- Ne zatvaranje na vrijeme nesukladnosti uočenih tijekom kontrolnih audita koje su se izvele radi otklanjanja statusa suspenzije,
- Klijent koristi certifikate na polju proizvoda ili usluge koja se razlikuje od one iskazane u okviru certifikata na varljiv i nepošten način,
- Odsustvo klijenta na adresi naznačenoj u certifikatu,
- Falsifikacija zapisa na certifikatu,
- Klijentovo neodobranje datuma i vremena održavanja nadzornog audita.
- Ako klijent s višestrukim adresama ne obavijesti UDEM o zatvaranju bilo kojeg od njegovih sjedišta ili podružnica, certifikacija se povlači. Certifikacija se povlači u potpunosti ukoliko središnji ured ili bilo koje sjedište ne ispunjava uvjete vezane uz održavanje certifikata.

Ako se klijent ne prijavi za nadzorni audit u roku od 6 mjeseci nakon što je certifikat klijenta suspendiran, odlukom odbora za certifikaciju može se dati dodatno vrijeme ili se certifikat može povući.

Klijent mora ispuniti sljedeće obveze ukoliko je certifikat povučen:

- Prestanak uporabe UDEM-ovog certifikata i loga,
- Prekinuti sva prava iz okvira povučenoga certifikata,
- Platiti certifikate i naknade za audite koji nisu plaćeni ranije.

Klijent bi trebao ukloniti UDEM-ov logo iz svih vrsta korespondencije i promotivnog materijala u roku **jednoga mjeseca** nakon povlačenja certifikata. U suprotnom UDEM:

- Informira pripadajuće akreditacijsko tijelo i ostala certifikacijska tijela,
- Izjavljuje da klijent koristi certifikat ilegalno, kršenjem uvjeta ugovora, preko raznih medijskih poduzeća,
- Poduzima pravne radnje za uklanjanje materijalnih i nematerijalnih šteta koje mogu nastati kao posljedica.

Štoviše, povlačenje certifikata se objavljuje javno, ukoliko klijent ne zatraži re-certifikaciju, proizvodnja/pružanje usluga u okviru certifikata su prekinuti ili je tvrtka zatvorena.

4.1.8.c-Smanjenje opsega: Ako je utvrđeno da klijent uporno i ozbiljno ne ispunjava zahtjeve certifikacije za neke dijelove opsega certifikata, UDEM smanjuje opseg certifikata klijenta, iz kojeg isključuje one dijelove koji ne ispunjavaju uvjete. Klijent mora promijeniti sve reklamne materijale, kada je smanjen opseg certifikacije. Također, opseg certifikata može se smanjiti i na zahtjev samog klijenta. Od klijenta se traži povrat certifikata kojeg je opseg certifikacije smanjen, uz uvjet da će mu biti poslan novi certifikat uređen prema novom opsegu. Potreba za smanjivanjem opsega može nastati tijekom audita ili ako se klijent ne pridržava pravila tijekom certifikacijskog procesa. Općenito se auditi ne sprovode radi smanjivanja opsega. Status klijenta je također objavljen putem web stranice UDEM.

4.1.9- PROCES IZVANREDNOG AUDITA:

4.1.9.a- Proces audita za proširenje opsega: klijenti UDEM-a mogu se prijaviti UDEM-u za proširenja opsega njihovoga sustava upravljanja zahtjevom napisanim na memorandumu. U zahtjev klijent upisuje EA ili NACE kodove za koje bi željeli ostvariti proširenje. Zahtjev koji klijent šalje s povratnicom prosljeđuje se voditelju za certifikaciju. Voditelj za certifikaciju određuje hoće li se proširenje učiniti ili neće, nakon što prouči zahtjev. On prenosi svoju odluku službi za tiskanje certifikata.

- Zahtjev se odbija ukoliko je opseg na koji se namjerava proširiti izvan opsega UDEM-a.
- Ako opseg koji će se proširiti ima isti NACE kod kao i klijentov postojeći opseg (do tri znamenke), opseg se mijenja uz suglasnost vodećeg auditora koji je sproveo audit bez provođenja novog audita. Međutim, novi se opseg provjerava na sljedećem nadzornom auditu.

- Ako opseg koji se namjerava proširiti ima različit EA ili čak NACE kod, audit je potreban kako bi se utvrdilo je li klijent kompatibilan s ovim opsegom ili nije. Da bi se spriječilo da klijent plaća pretjerane troškove, predlaže mu se da se audit obavi u okviru prvog slijedećeg nadzornog audita. Ako klijent prihvati, dok se ne započne sa planiranjem prvog nadzornog audita, zahtjev se sprema u mapu klijenta kako bi se osiguralo uključivanje proširenja opsega u plan. Ukoliko klijent zahtijeva da se proširenje opsega izvrši odmah, on ne može prihvatiti kombinaciju audita i nadzornog audita. U tom slučaju, planira se novi audit primjenom postupka za nadzorni audit. Od klijenta se traži da vrati certifikat čiji opseg se proširuje te se izdaje novi certifikat i šalje klijentu.

4.1.9.b-Proces izvanrednih i nenajavljenih audita: UDEM može organizirati izvanredne audite radi istraživanja pritužbi klijenta, ispitivanja promjena koje je klijent napravio ili praćenja svojih klijenata koji su suspendirani. Ovi se auditi planiraju u kratkom vremenu, a klijenta se obavještava o njima i dobiva se njegovo odobrenje. S druge strane, nenajavljene audite, može se realizirati bez obavještavanja klijenta. Ovi auditi mogu se realizirati prema pritužbi, zahtjevu akreditacijskih tijela ili zahtjevu UDEM top menadžmenta/odbora. Zbog ovog kratkog roka, potrebna je maksimalna briga pri imenovanju audit tima, jer to će vrijeme biti produženo ukoliko klijent bude imao bilo kakvih prigovora. Klijent se obvezuje da će platiti za troškove koji mogu nastati zbog potrebe za izvanrednim auditom potpisivanjem FRM.16-Obrazac ugovora na početku procesa certificiranja.

Proces izvanrednog audita uključuje sve faze od planiranja audita do odluke o certifikaciji nakon što je izvješće napisano. Izvješće izvanrednog audita napisano je i predstavljeno odboru za certifikaciju koji donosi odluku.

4.1.10- KORIŠTENJE VANJSKIH SURADNIKA/TVRTKI:

UDEM može izvoditi poslove certificiranja pomoću izdvojenih tvrtki, drugim riječima, s unajmljenim tijelima. U takvome slučaju, potpisuje se **FRM.26-Ugovor za vanjske suradnike** s poduzećem koje će se unajmiti. Samo certifikacijska tijela mogu se koristiti za suradnike, to jest, tvrtke kao što su obrazovne ili konzultantske kompanije ne mogu se u tome smislu koristiti.

Tvrtka koja će djelovati kao vanjski suradnik svakako treba raditi sukladno EN ISO / IEC 17021 i biti akreditirano tijelo. Kako bi se to osiguralo, UDEM obavlja godišnji audit za vanjskog suradnika i zahtjeva trening za certifikat ISO / IEC 17021 od barem jednog člana osoblja.

Predstavnik uprave i/ili određeni glavni auditor pregledava i ocjenjuje te tvrtke auditirajući ih jednom godišnje u skladu s **FRM.32-Obrazac za ocjenjivanje podizvođača** i **LST.15-Upitnik za ocjenjivanje podizvođača**. Kao rezultat ocjene predstavnika uprave i/ili određenog vodećeg auditora, on prezentira svoje mišljenje glavnome direktoru izvješćem napisanim na **FRM.32- Obrazac za ocjenjivanje podizvođača**. Direktor izjavljuje svoju odluku voditelju za certifikaciju, nakon razmatranja izvješća. Osim toga, UDEM zahtijeva ispitivanje nekih od izvješća sa audita certifikacijskih tijela koja su nasumično određena kao vanjski suradnici. Ta bi izvješća trebala pripadati auditima koji su izvršeni u EA kodovima, posebno onima koji su u skupinama visokog i najvišeg rizika. Rezultati ispitivanja izvještavaju se također i vanjskim tijelima. UDEM se obvezuje preuzeti odgovornost za svako djelovanje koje je sproveo koristeći se izdvojenim tijelima. Auditore podizvođača UDEM dodjeljuje

sukladno TLM.05-Upute za imenovanje auditora. Auditore podizvođača ocjenjuju nadležni auditori koje odabire UDEM s FRM.30-Obrascem za ocjenjivanje auditora / tehničkog stručnjaka sa witness audita, u skladu s TLM.03-Upute za ocjenjivanje izvedbe djelatnika.

Vanjski suradnik prima zahtjev i šalje ga UDEM-u na procjenu/ocjenu. Klijent je obaviješten o izdvojenom certifikacijskom tijelu prije audita i odobravanja, kako bi se spriječili problemi koji bi pritom mogli kasnije nastati. Nakon pisanja izvješća, vodeći auditor audit tima vanjskog suradnika donosi dosje klijenta UDEM-ovom voditelju za certifikaciju. Postupak nakon toga kreće s tehničkim pregledom i to prema UDEM-ovom postupku.

Izdvojeno certifikacijsko tijelo ne smije donositi nikakvu odluku o dodjeli, zadržavanju, obnovi, proširenju, smanjenju, obustavi i povlačenju certifikata. Osigurano je da vanjski suradnik djeluje u skladu s postupkom certificiranja i štiteći temeljna načela-nepristranost u prvome redu-standarda ISO / IEC 17021 po ugovoru potpisanim s njima.

Nadalje, pod uvjetom da je korišteno ime UDEM certificiranja, podružnice se također ocjenjuju u tom opsegu. Kada je primljen zahtjev za osnivanjem podružnice, generalni direktor se sastaje sa zahtjevateljima, biti će otvorena pitanja poput strukture organizacije, dogovoriti će se oko izbora osoblja i godišnjeg troška podružnice i ako su zahtijevani uvjeti prihvaćeni, potpisuje se uzajamno FRM.53-Ugovor o podružnici, ovisno o odluci upravnog odbora. Ukoliko uvjeti ugovora nisu ispunjeni, pravo na jednostrano poništenje pripada UDEM certifikaciji te su za rješavanje tih sporova nadležni sudovi u Zagrebu. Podružnica također ima ovlasti tijela za certifikaciju, koje su istovjetne kao i kod vanjskih suradnika, kako je gore definirano. Npr.: Ne donosi odluku o certifikaciji.

4.1.11- PROCES PRED AUDITA:

Oni koji se prijavljuju našoj tvrtki za bilo koju uslugu o certifikaciji ili oni su koji su koristili usluge mogu zatražiti pred audit. U tom slučaju, UDEM nudi obavljanje pred audita u sklopu audita faze 1, za ocjene gdje će se faza 1 audita nužno izvršiti na licu mjesta. Ako prvostupanjski audit na licu mjesta nije potreban, kako bi se izbjegli prekomjerni troškovi, UDEM nudi obavljanje faze 1 audita na licu mjesta i na taj način će se također izvršiti "pred audit".

4.1.12-TRANSFER AUDITI:

4.1.12.1 Podobnost za prijenos certifikacije

Prijave tvrtki za transfer primaju se pomoću FRM.12-Obrazac prijave, kojeg osoba za kontakt sa klijentima kontrolira i šalje odboru za certifikaciju. Prema potrebi, direktor za certifikaciju može provesti pregled s timom za audit ili može provesti samo ocjenu.

U slučajevima kada je certifikat izdan od strane certifikacijskog tijela koje je prestalo poslovati ili čija je akreditacija istekla, suspendirana ili povučena, prijenos se mora izvršiti u roku od 6 mjeseci ili po isteku potvrde, ovisno o tome što nastupa prije. U takvim slučajevima, UDEM će

prije prijenosa obavijestiti akreditacijsko tijelo, sa čijom akreditacijom namjerava izdati certifikat.

Sukladno IAF MD.02 dokumentu, proces transfera primjenjuje se samo na prijave koje dolaze iz certifikacijskih tijela akreditiranih od strane akreditacijskih tijela pod IAF MLA. Prijave drugih certifikacijskih tijela se tretiraju kao novi klijenti i stoga je taj proces certifikacije pokrenut od prvog koraka.

Pripremajući ponudu za transfer ugovora i certificiranje djelatnosti, odbor za certifikaciju ih šalje pripadajućoj kompaniji.

4.1.12.2 Ocjena prije prijenosa

Ako je certifikat klijenta još uvijek važeći, a datum nadzornog audita još nije određen, certifikat se prenosi i nadzorni audit se obavlja pravovremeno.

Za transfer, sklapajući ugovor s tvrtkom koja prihvaća ponudu, traže se i ispituju dokumenti sustava upravljanja tvrtke i evidencije o obavljenoj kontroli od strane bivšeg certifikacijskog tijela. (4.1.6)

Ne mogu se prihvatiti prijave suspendiranih tvrtki ili pod prijetnjom suspenzije. Nesukladnosti otkrivene u dokumentaciji sustava tijela koje podnosi prijavu za prijenos, prijavljuju se povezanom društvu u pisanom obliku. Veće nesukladnosti trebalo bi zatvoriti postojeće tijelo za certifikaciju prije audita za prijenos certifikata.

Ukoliko dođe do bilo kakvih sumnji kao rezultat tih ispitivanja, podnositelj prijave tretira se kao novi klijent ili se može provesti prethodni audit usredotočujući se na područja za koja se utvrđuje da je tvrtka problematična. Na primjer, ako u tvrtki postoje nesukladnosti koje nisu zatvorene ili ako se objektivni dokazi ne smatraju prikladnima, provodi se prethodni audit korisnika kako bi se provjerilo je li certifikat valjan.

Očekuje se da će biti na raspolaganju tehnički stručnjak / auditor s NACE kodovima koji su dodijeljeni organizaciji klijenta za provođenje pred-audita koji će se obavljati u prostoru kupca.

Sljedeći slučajevi se procjenjuju tijekom ocjenjivanja i ispunjava se FRM.90-Obrazac ocjenjivanja prijava za prijenos certifikata:

1. potvrdu da je certifikacija klijenta u okviru akreditiranog opsega certifikacijskog tijela i UDEM-a;
2. potvrdu da su certifikacijska tijela akreditirana za područja u okviru MLA opsega akreditacijskog tijela;
3. razloge traženja prijenosa;
4. da lokacija ili lokacije koje žele prenijeti certifikaciju imaju važeći akreditirani certifikat;
5. početnu certifikaciju ili najnoviji izvještaj sa re-certifikacijskog audita i najnovije izvješće o nadzoru; status svih nezatvorenih nesukladnosti koje su mogle proizaći iz njih i bilo koja druga dostupna, relevantna dokumentacija u vezi s procesom certificiranja. Ako ti izvještaji sa audita nisu dostupni ili ako nadzorni audit ili re-certifikacijski audit nisu dovršeni, kako to zahtijeva program audita certifikacijskog tijela, tada se organizacija tretira kao novi klijent;
6. zaprimljene pritužbe i poduzete radnje;

7. razmatranja relevantna za uspostavu plana i programa audita. Program audita koji je uspostavilo tijelo za izdavanje certifikata trebalo bi pregledati ako je dostupan. Molimo pogledajte točku 4.1.12.3.3 ovog postupka.
8. bilo koji trenutni angažman klijenta koji prenosi certifikat s regulatornim tijelima relevantnim za područje certifikacije u pogledu zakonske usklađenosti.

4.1.12.3 Prijenos certifikacije

UDEM neće izdati certifikat klijentu koji prenosi certifikaciju dok se ne ispune slijedeći uvjeti: (i) se ne potvrdi da su svi popravci i korektivne mjere provedeni u odnosu na sve još otvorene veće nesukladnosti; i

(ii) dok se ne prihvate planovi klijenta za popravke i popravne radnje za sve neriješene manje nesukladnosti.

4.1.12.3.1 Ako pred-prijenosni audit (pregled dokumenta i / ili pred-prijenosni posjet) identificira probleme koji sprečavaju dovršetak prijenosa, UDEM će tretirati klijenta koji prenosi certifikaciju kao novog klijenta.

Opravdanje za tu radnju mora se objasniti klijentu koji prenosi certifikaciju i UDEM će ga dokumentirati te sačuvati zapise.

4.1.12.3.2 Po obavljanju gore navedenih uvjeta i prihvaćanja zahtjeva za transferom, pokreće se proces nadzornog audita definiran u točki (4.1.6). Za dovršavanje procesa certifikacije, slijedi se točka (4.1.5) a odbor za certifikaciju odlučuje o certifikaciji. Osoblje koje donosi odluku o certifikaciji neće biti isto ono koje provodi pred-prijenosni audit.

4.1.12.3.3 Ako prilikom pred - prijenosnog audita nije utvrđen nikakav problem, ciklus certifikacije mora se temeljiti na prethodnom certifikacijskom ciklusu i UDEM će uspostavom programa audita pomoću FRM.121 Program audita za ostatak ciklusa certificiranja.

Tamo gdje je UDEM morao tretirati klijenta kao novog klijenta kao rezultat audita prije prijenosa, ciklus certifikacije počinje s odlukom o certifikaciji.

4.1.12.4 Suradnja između tijela za certifikaciju koje izdaje i koje prihvaća certifikaciju

Suradnja između tijela koje je izdalo certifikat i UDEM-a bitna je za učinkovit proces prijenosa i integritet certifikacije. Na zahtjev, tijelo koje je izdalo certifikat dužno je UDEM-u dostaviti sve dokumente i podatke zahtijevane u ovom dokumentu. Tamo gdje nije moguće komunicirati s tijelom za izdavanje certifikata, UDEM će zabilježiti razloge i uložiti sve napore da dobije potrebne podatke iz drugih izvora.

Klijent koji prenosi certifikat ovlašćuje da certifikacijsko tijelo koje je izdalo certifikat dostavi podatke koje je zatražio UDEM. Tijelo za izdavanje certifikata koje je izdalo certifikat ne smije suspendirati ili povući certifikat organizacije nakon obavijesti da je nova certifikacijska organizacija UDEM ako klijent i dalje zadovolji uvjete certifikacije.



4.1.12.4.1 UDEM i / ili klijent koji prenosi certifikat će se obratiti tijelu za akreditaciju koje je akreditiralo certifikacijsko tijelo

(i) nije dostavio zatraženu informaciju tijelu koje prihvaća certifikaciju, ili

(ii) bez razloga suspendira ili povuče certifikat klijenta koji prenosi certifikat

Nakon što je certifikacijsko tijelo koje prihvaća certifikaciju izdalo certifikat, dužno je obavijestiti certifikacijsko tijelo izdavatelja certifikata.