



**POSTUPAK PROVERAVANJA I
SERTIFIKACIJE QMS-a**

Dokument	JC. U-22-03
Izdanje	04
Strana	1 od 8

POSTUPAK PROVERAVANJA I SERTIFIKACIJE QMS-a
JC.U-22-03

Izradio:



Aleksandar Perović

Odobrio:
Direktor



Miličko Vuković

Bar, mart 2017. godine
Izdanje 04



**POSTUPAK PROVERAVANJA I
SERTIFIKACIJE QMS-A**

Dokument	JC. U-22-03
Izdanje	04
Strana	2 od 8

S A D R Ž A J

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE	3
2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE	3
2.1. Definicije.....	3
2.2. Skraćenice.....	3
3. REFERENTNA DOKUMENTA	3
4. OPIS POSTUPKA	4
4.1. Ugovaranje proveravanja i sertifikacije QMS-a	4
4.2. Planiranje realizacije proveravanja i sertifikacije QMS-a	5
4.3. Sprovođenje inicijalne provere QMS-a	5
4.3.1. Sprovođenje prve faze inicijalne provere.....	5
4.3.2. Sprovođenje druge faze inicijalne provere	6
4.4. Odlučivanje o sertifikaciji QMS-a	7
4.5. Sprovođenje redovnih nadzornih provera QMS-a	7
4.6. Posebne provere QMS-a	7
4.7. Resertifikaciona provera QMS-a.....	7
5. ZAPISI	7
6. PRILOZI.....	8

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Predmet ovog uputstva je opis celokupnog postupka proveravanja i sertifikacije QMS-a u organizaciji JUGOINSPEKT CONTROL – Poslovna jedinica za sertifikaciju (u daljem tekstu PJ Sertifikacija). Ovo uputstvo se primenjuje i tokom postupka proveravanja i sertifikacije integrisanih sistema, kada je jedan od sistema koji se proverava i sertifikuje i QMS (u skladu sa procedurom JC.P-28-01 *Proveravanje i sertifikacija integrisanih sistema menadžmenta*). Ovo uputstvo ukratko opisuje sledeće aktivnosti:

- ugovaranje proveravanja i sertifikacije QMS-a;
- planiranje realizacije proveravanja QMS-a;
- sprovođenje prve faze inicijalne provere QMS-a;
- sprovođenje druge faze inicijalne provere QMS-a;
- odlučivanje o sertifikaciji QMS-a;
- sprovođenje redovnih nadzornih provera QMS-a;
- sprovođenje posebnih provera QMS-a;
- sprovođenje resertifikacionih provera QMS-a.

Ovu proceduru moraju da zna svo osoblje koje učestvuje u proveravanju i sertifikaciji QMS-a.

2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

2.1. Definicije

U ovom uputstvu nema posebnih definicija

2.2. Skraćenice

QMS – sistem menadžmenta kvalitetom.

JUGOINSPEKT CONTROL d.o.o. Poslovna jedinica za sertifikaciju - PJ Sertifikacija

3. REFERENTNA DOKUMENTA

Najnovija izdanja sledećih dokumenata sadrže odredbe koje čine i odredbe ovog uputstva.

- Poslovnik o kvalitetu PJ Sertifikacija i druge procedure i uputstva navedena u prilogu Poslovnika o kvalitetu PJ Sertifikacija.
- *Prikaz procesa* PJ Sertifikacija
- ISO 9000
- ISO 9001
- ISO 17000
- ISO 17021

4. OPIS POSTUPKA

Politika i postupci koje obezbeđuje PJ Sertifikaciju nediskriminatorski i obezbeđuju pristup svim podnosiocima zahteva za sertifikaciju QMS-a, bez obzira na njihovu strukturu, veličinu, delatnost i oblik vlasništva, bez ikakvih nedopuštenih finansijskih i drugih uslova, kao i bez uslovljenosti veličinom organizacije, članstvom u nekoj asocijaciji ili grupi. Izuzetak su druga sertifikaciona tela za sisteme menadžmenta ili druge organizacije čija bi povezanost sa PJ Sertifikacijom mogla da prouzrokuje nedozvoljenu pretnju po nepristrasnost.

Kriterijumi koji se primenjuju u postupku proveravanja i sertifikacije QMS-a odgovaraju relevantnom standardu i drugim normativnim dokumentima, procesima i dokumentima koja je definisala organizacija i pravilima sertifikacije PJ Sertifikacije.

Zadatak proveravačkih timova je da ostvare ciljeve provere i verifikuju strukturu, politike, postupke, zapise i druga relevantna dokumenta u vezi sa sistemom menadžmenta kvalitetom, da utvrde njihovu usaglašenost sa kriterijumima za konkretan predmet i područje sertifikacije i da utvrde da su procesi i postupci u proveravanoj organizaciji efektivno uspostavljeni, primenjeni i da se održavaju.

Zahtevi PJ Sertifikacije su u skladu sa predmetom i područjem proveravanja i sertifikacije i ograničeni su samo na predmet i područje proveravanja i sertifikacije.

Ciljevi i opšti postupak proveravanja i sertifikacije su opisani u proceduri JC.P-22-01 *Opšti postupak proveravanja i sertifikacije*.

Način pružanja usluga PJ Sertifikacije, kao i prava i obaveze PJ Sertifikacije i klijenata, opisani su u dokumentu JC.U-21-01 "*Opšta pravila PJ Sertifikacije za sertifikaciju sistema menadžmenta*".

4.1. Ugovaranje proveravanja i sertifikacije QMS-a

PJ Sertifikacija obaveštava zainteresovane strane o sertifikaciji QMS-a kroz različite vrste informativnog materijala, prezentacije i razgovore. Po prijemu zahteva za ponudu sledi dostavljanje *Upitnika za proveravanje i sertifikaciju* od strane PJ Sertifikacije ako zahtev za ponudu ne sadrži dovoljno informacija o organizaciji zainteresovanoj za proveravanje i sertifikaciju. Zatim se obavlja preispitivanje zahteva za ponudu i/ili popunjenog upitnika i sastavlja se ponuda za proveravanje i sertifikaciju. Ponuda sadrži cenu i druge relevantne elemente, a nakon prihvatanja ponude klijent popunjava obrazac *Zahtev za proveravanje i sertifikaciju sistema menadžmenta*, kojim se zvanično prijavljuje za sertifikaciju. Potom se pristupa i potpisivanju *Ugovora o sertifikaciji* sa klijentom, ukoliko je to zahtevano.

Dobijeni zahtev za proveravanje i sertifikaciju preispituje i evidentira Rukovodilac PJ Sertifikacije i potom, imenuje osobu odgovornu za vođenje predmeta organizacije koja se prijavila za proveravanje i sertifikaciju QMS-a.

Detalniji opis postupka ugovaranja proveravanja i sertifikacije je dat u proceduri JC.P-21-01 "*Postupak ugovaranja proveravanje i sertifikacije*".

Ukoliko se potencijalni klijent odluči za transfer sertifikata za QMS ili za neki od vidova zajedničkih provera i/ili sertifikacija, ti postupci su opisani u uputstvu JC.U-22-08 „*Transfer sertifikata*“, odnosno proceduri JC.P-21-02 „*Saradnja sa partnerima*“.

4.2. Planiranje realizacije proveravanja i sertifikacije QMS-a

U dogovoru sa klijentom, planira se termin sprovođenja prve faze inicijalne provere i orijentacioni termin sprovođenja druge faze inicijalne provere. Određuje se potreban broj lokacija koje bi trebalo proveriti, u slučaju organizacija na više lokacija, prema uputstvu JC.U-22-01 „*Setifikacija organizacija na više lokacija zasnovana na uzorkovanju*“; takođe, određuje se potreban broj proveravač-dana prema uputstvu JC.U-22-02 „*Određivanje broja proveravač-dana*“.

Ovi podaci se unose u PJ Sertifikacija kvartalni „*Plan provera sistema menadžmenta*“ (F-22-04).

4.3. Sprovođenje inicijalne provere QMS-a

4.3.1. Sprovođenje prve faze inicijalne provere

Na osnovu podataka iz *Plana provera sistema menadžmenta*, zahteva za nepristrasnošću, kompetentnosti i raspoloživosti proveravača, imenuju se vođa i, eventualno, članovi (uključujući i tehničkog eksperta) u proveravačkom timu za prvu fazu inicijalne provere dotične organizacije (koja obuhvata pregled dokumenata i, najčešće, obilazak lokacija organizacije).

Osoba odgovorna za vođenje predmeta dostavlja vođi i članovima proveravačkog tima verifikovan *Nalog za obavljanje prve faze inicijalne provere*. Po dobijanju saglasnosti od proveravane organizacije za sastav tima, ova osoba im dostavlja svu potrebnu dokumentaciju u vezi sa dotičnom proverom. Svi članovi tima su u obavezi da pre učestvovanja u proveru potpišu *Izjavu o nepristrasnosti*.

Pri pregledu dokumenata, članovi proveravačkog tima pregledaju **dostavljena dokumenta** QMS-a (Poslovnik - ukoliko organizacija održava takav dokument, ukoliko ne, organizacija treba da pojasni pisanim putem na koji način je utvrdila neophodne procese, i njihovu interakciju u skladu sa MEST EN ISO 9001:2016, ključne procedure – ukoliko organizacija ne održava takva dokumenta treba pisanim putem da pojasni na osnovu čega je doneta odluka da te dokumentovane informacije (procedure, postupci, uputstva) nisu neophodne kako bi se obezbedila efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom) organizacije prijavljene za proveravanje i sertifikaciju, radi utvrđivanja usaglašenosti sa kriterijumima provere i prijavljenim predmetom i područjem sertifikacije. Cilj je da se ukaže na nedostatke i greške u dokumentima. Na taj način, može još u ranoj fazi da se ustanovi nivo spremnosti za drugu fazu inicijalne provere, u meri u kojoj to omogućavaju dokumenta.

Tokom provere na lokaciji organizacije, vrši se predprovera implementacije QMS-a u cilju otkrivanja nedostataka, nepravilnosti ili lošeg tumačenja relevantnih zahteva. Aktivnosti u toku ove faze podrazumevaju i pregled ostalog dela dokumentacije sistema menadžmenta, kao i obilazak i prostorno upoznavanje sedišta organizacije i određenog broja lokacija (ako ih ima više), što vođi tima omogućava da u sledećoj fazi pripremi što kvalitetniji plan za drugu fazu inicijalne provere.

Po obavljenoj prvoj fazi inicijalne provere QMS-a, vođa tima sačinjava *Izveštaj sa I faze inicijalne provere* koji se piše u propisanoj formi i treba da sadrži, pored ostalog, sve primedbe koje bi mogle da se klasifikuju kao neusaglašenosti tokom druge faze inicijalne provere. Period između prve i druge faze inicijalne provere ne sme biti duži od 6 meseci.

Postupak sprovođenja prve faze inicijalne provere je detaljno opisan u proceduri JC.P-24-01 „Prva faza inicijalne provere“.

4.3.2. Sprovođenje druge faze inicijalne provere

Po dobijanju obaveštenja od organizacije da su sve primedbe sa prve faze inicijalne provere otklonjenje i usklađivanju termina druge faze inicijalne provere, PJ Sertifikacija imenuje se tim za sprovođenje druge faze inicijalne provere QMS-a, u skladu sa opštim pravilima za imenovanje proveravačkih timova.

Osoba odgovorna za vođenje predmeta dostavlja vođi i članovima proveravačkog tima verifikovan *Nalog za obavljanje druge faze inicijalne provere* a proveravanoj organizaciji dostavlja obaveštenje o sastavu tima za proveru kako bi se organizacija pisanim putem usaglasila ili eventualno podnela primedbu na sastav tima. Po dobijanju saglasnosti od proveravane organizacije za sastav tima, ova osoba im dostavlja svu potrebnu dokumentaciju u vezi sa dotičnom proverom. Članovi tima, koji nisu bili u sastavu tima tokom prve faze inicijalne provere, su u obavezi da pre učestvovanja u proveru potpišu *Izjavu o nepristrasnosti*.

Pre sprovođenja druge faze inicijalne provere QMS-a, vođa proveravačkog tima sačinjava *Plan druge faze provere*, uz dogovor sa klijentom i uz njegovu saglasnost.

Druga faza inicijalne provere, koja se sprovodi na lokaciji organizacije, započinje uvodnim sastankom po propisanom dnevnom redu i dalje se odvija prema *Planu provere*. Proveravački tim treba da utvrdi da li je uspostavljeni sistem menadžmenta kvalitetom usaglašen sa zahtevima standarda MEST EN ISO 9001:2016 i drugim kriterijumima provere. To se obavlja kroz razgovor sa zaposlenim, detaljan pregled dokumentacije, posmatranje sprovođenja aktivnosti i drugim metodama prikupljanja objektivnih dokaza.

Na kraju provere, održava se završni sastanak sa predstavnicima organizacije, po propisanom dnevnom redu, na kome proveravači saopštavaju rezultate provere i dostavljaju *Izveštaje o neusaglašenosti* ukoliko su utvrđene. Oni takođe iznose svoja zapažanja vezano za uspostavljeni sistem menadžmenta kvalitetom, uočene nedostatke, jake strane, kao i mogućnosti za poboljšanje.

Nakon provere, članovi proveravačkog tima dostavljaju svoj izveštaj sa provere vođi tima koji sastavlja finalni *Izveštaj sa provere*. Ovaj izveštaj se sertifikacionoj komisiji za QMS, koja na osnovu ovog izveštaja (i celokupne dokumentacije u vezi sa predmetnom proverom) donosi odluku o sertifikaciji.

Osoba odgovorna za vođenje predmeta prati rokove za dostavljanje planova korekcija i korektivnih mera i za otklanjanje eventualno utvrđenih neusaglašenosti u propisanom roku, a dokaze o sprovođenju dostavlja članovima tima radi zatvaranja neusaglašenosti.

Postupak sprovođenja druge faze inicijalne provere je detaljno opisan u procedure JC.P-24-02 „Druga faza inicijalne provere“.

4.4. Odlučivanje o sertifikaciji QMS-a

Celokupna dokumentacija koja se odnosi na dotičnu proveru (uključujući i *Plan korekcija i korektivnih mera* po utvrđenim neusaglašenostima na drugoj fazi provere, koji dostavlja proveravana organizacija, a verifikuje vođa proveravačkog tima) se dostavlja sertifikacionoj komisiji za QMS, koja na osnovu predloga proveravačkog tima i uvida u kompletnu dokumentaciju u vezi sa proveravanom organizacijom, donosi konačnu odluku o dodeljivanju/nedodeljivanju sertifikata za QMS.

Sertifikat, važi za period od tri godine. Na zahtev klijenta, sertifikat može svečano da uruči Rukovodilac PJ Sertifikacija.

Detaljan opis ovog postupka je dat u procedure JC.P-29-01 "Odlučivanje o sertifikaciji".

4.5. Sprovođenje redovnih nadzornih provera QMS-a

Tokom perioda važenja PJ Sertifikacija sertifikata obavljaju se dve redovne godišnje nadzorne provere QMS-a. Prva redovna nadzorna provera posle inicijalne provere mora da se sprovede najkasnije do godinu dana od datuma završetka druge faze inicijalne provere (izuzev u slučaju više sile).

Nadzornim proverama treba da se verifikuje da je sertifikovani sistem menadžmenta kvalitetom i dalje usaglašen sa kriterijumima provere i da se on dalje razvija i unapređuje. U ovim proverama naročito se proveravaju oni elementi koji se odnose na odgovornost rukovodstva, primenu principa sistema menadžmenta i njegov dalji razvoj, kao i stalno poboljšavanje.

Postupak sprovođenja redovnih nadzornih provera detaljno je opisan u proceduri JC.P-25-01 „Nadzor“.

4.6. Posebne provere QMS-a

Posebne provere se sprovede usled iskazane želje klijenta da se proširi ili redukuje predmet i područje sertifikacije QMS-a. Takođe, u posebne provere spadaju i vandredne nadzorne provere koje se zakazuju u zavisnosti od stepena zrelosti QMS-a i rezultata prethodne provere, kao deo aktivnosti nad organizacijom kojoj je sertifikat suspendovan, ili kao posledica žalbe/prigovora različitih zainteresovanih strana.

Detaljniji opis postupka sprovođenja posebnih provera je dat u proceduri JC.P-27-01 „Posebne provere“.

4.7. Resertifikaciona provera QMS-a

Pre datuma isteka važnosti sertifikata obavlja se resertifikaciona provera celokupnog QMS-a, u cilju obnavljanja sertifikata. Organizacija koja se resertifikuje je u obavezi da pre isteka važnosti sertifikata dostavi *Plan korekcija i korektivnih mera* po neusaglašenostima utvrđenim tokom resertifikacione provere.

Postupak sprovođenja resertifikacionih provera detaljno je opisan u proceduri JC.P-26-01 „Resertifikaciona provera“.

5. ZAPISI

U ovom uputstvu nisu definisani obrasci i zapisi.



**POSTUPAK PROVERAVANJA I
SERTIFIKACIJE QMS-A**

Dokument JC. U-22-03

Izdanje 04

Strana 8 od 8

6. PRILOZI

U ovom uputstvu nema priloga.