



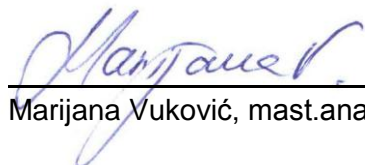
**Sprovođenje provjera na daljinu u
nepredviđenim situacijama**

| | |
|----------|------------|
| Dokument | JC.U-22-09 |
| Izdanje | 01/03.20 |
| Strana | 1 od 8 |

**SPROVOĐENJE PROVJERA NA DALJINU U
NEPREDVIĐENIM SITUACIJAMA**

JC.U-22-09

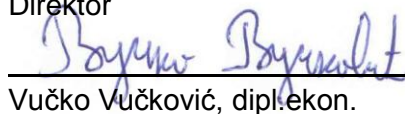
Izradila:



Marijana Vuković, mast.analit.zzs.

Odobrio:

Direktor



Vučko Vučković, dipl.ekon.

Bar, mart 2020. godine



S A D R Ž A J

| | |
|--|----------|
| 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE | 3 |
| 2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE | 3 |
| 3. REFERENTNA DOKUMENTA..... | 3 |
| 4. OPIS AKTIVNOSTI | 3 |
| 4.1. Planiranje provjere na daljinu u nepredviđenim situacijama koje su van kontrole JUGOINSPEKT CONTROL-a PJ Sertifikacija i provjeravane organizacije | 5 |
| 4.2. Sprovođenje provjere na daljinu i izveštavanje | 6 |
| 4.3. Donošenje odluke | 7 |
| 4.4. Određivanje vremena trajanja provjere na daljinu..... | 7 |
| 5. ZAPISI | 8 |
| 6. PRILOZI | 8 |

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE

Ovo uputstvo opisuje pravila, metodologiju i aktivnosti prilikom sprovođenja pojedinačnih ili integriranih provjera sistema menadžmenta na daljinu u nepredviđenim situacijama, koristeći informaciono-komunikacione tehnologije.

Ovo uputstvo moraju da znaju svi zaposleni u JUGOINSPEKT CONTROL-u PJ Sertifikacija, kao i sve osobe koje sprovode provjere i imaju status provjeravača, vodećeg provjeravača ili eksperta.

2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

2.1 Definicije

Nepredviđene situacije - situacije koje su van kontrole JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija i organizacije koja se provjerava, a neki od primera su: ratovi, štrajkovi, pobune, politička nestabilnost, geopolitičke tenzije, terorizam, kriminal, pandemija, poplave, zemljotresi, hakerski napadi i druge prirodne katastrofe ili katastrofe koje je izazvao čovjek

2.2 Skraćenice

IKT – Informaciono-komunikacione tehnologije

3. REFERENTNA DOKUMENTA

Najnovija izdanja sledećih dokumenata sadrže odredbe koje čine i odredbe ove procedure.

- Poslovnik o kvalitetu JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija i druge procedure i uputstva navedena u prilogu Poslovnika o kvalitetu JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija.
- *Prikaz procesa JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija*
- MEST EN ISO/IEC 17000:2009
- MEST EN ISO/IEC 17021-1:2018
- MEST EN ISO 19011:2019
- IAF ID 3:2011
- IAF MD 4:2018

4. OPIS AKTIVNOSTI

Ovo uputstvo propisuje pravila i daje uputstva za sprovođenje provjera na daljinu u nepredviđenim situacijama, uz pomoć sve dostupnijih i raznovrsnijih informaciono-komunikacionih tehnologija. Informaciono-komunikacione tehnologije omogućavaju korišćenje različitih vrsta tehnologija za skupljanje, čuvanje, obradu, analizu i prenošenje informacija. Informaciono-komunikacione tehnologije podrazumevaju različite uređaje,

kao što su smart telefoni, ručni uređaji, laptopovi, računari, dronovi, video kamere, nosive tehnologije, veštačka inteligencija i drugo.

Neki od mogućih načina primjene IKT-a tokom sprovođenja ovakvih provjera su:

- Sastanci, putem telekonferencija, koje uključuju audio snimak, video snimak i razmjenu podataka;
- Provjera dokumentacije i zapisa daljinskim putem, sinhrono (u realnom vremenu) ili asinhrono (kada je moguće);
- Video ili audio snimak informacija i objektivnih dokaza;
- Obezbeđivanje vizuelnog tj. audio pristupa na udaljene lokacije;
- Telefonski razgovori sa predstavnicima/nosiocima procesa provjeravanog klijenta.

Primjena IKT-a se najčešće zasniva na gore pomenutim načinima primjene, ali ne ograničava se samo na njih.

Ciljevi efikasne primjene IKT-a za potrebe sprovođenja provjera su:

- Da se obezbedi metodologija za korišćenje IKT-a, koja je prilično fleksibilna i po prirodi nepreskriptivna da bi se optimizovao uobičajen način sprovođenja provjera;
- Da se osigura da su postavljene adekvatne kontrole da bi se izbegle zloupotrebe, koje mogu da ugroze integritet procesa sprovođenja provjera;
- Da se podrže principi bezbednosti i održivosti.

JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija preduzima sve mere da bi se obezbedili bezbednost i poverenje tokom procesa sprovođenja ovakvog vida provjere, kroz definisanje mogućih rizika i mera za njihovo upravljanje.

JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija procenjuje rizik od nastavka sertifikacije, kako bi se održalo poverenje u sertifikaciju.

Takođe, kako bi procenilo da li je ovakav način sprovođenja provjere adekvatan i da se mogu ispuniti ciljevi provjere, JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija definiše metode koje će se koristiti za ocjenu trenutne situacije sistema menadžmenta sertifikovanog klijenta.

JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija preduzima sledeće korake:

Korak 1 - JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija najpre u komunikaciji sa klijentom vrši ocenu trenutne situacije u kojoj se nalazi provjeravana organizacija, a na osnovu postavljanja određenih pitanja o stanju poslovnih procesa, obimu isporučivanja proizvoda tj. obavljanja usluge.

Korak 2 – Na osnovu trenutne situacije direktor na osnovu podataka koje dobije od klijenta donosi odluku o tome da li se i u kojoj meri može sprovesti provjera na daljinu.

Korak 3 - Ukoliko se proceni da nije moguće sprovesti proveru na daljinu, postupa se prema ustaljenim procedurama JUGOINSPEKT CONTROL-a PJ Sertifikacija, odlaganje provjere ako je moguće, suspenzija ili povlačenje sertifikata. Daje se mogućnost dodatnog produženja sertifikata od 3 meseca uz direktorovu saglasnost, a zbog vanrednih okolnosti.

Korak 4 - Ukoliko se donese zaključak da postoje uslovi za sprovođenje provjere na daljinu, ovakav način provjere se usaglašava sa provjeravanom organizacijom.

Korak 5 – Sprovodi se provjera na daljinu u meri u kojoj se procjeni da je moguće i na način dogovoren sa svakim klijentom ponaosob.

4.1. Planiranje provjere na daljinu u nepredviđenim situacijama koje su van kontrole JUGOINSPEKT CONTROL-a PJ Sertifikacija i provjeravane organizacije

Prilikom planiranja provjere, JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija mora da utvrdi da li postoje uslovi za sprovođenje provjere na daljinu u nepredviđenim situacijama i da li je klijent saglasan sa time.

Ocjena trenutne situacije u organizaciji i mogućnost sprovođenja provjere na daljinu se vrši na osnovu postavljanja sledećih pitanja:

1. Na koji način i u kom obimu organizacija posluje u novonastaloj situaciji?
2. Ukoliko organizacija posluje u smanjenom obimu, kada se očekuje da će organizacija početi sa radom u punom obimu?
3. Da li su aktivnosti pokrivene obimom sertifikacije pogođene trenutnom situacijom? Ako da, kada će organizacija biti u mogućnosti da pruža svoje usluge/proizvode pokrivene obimom sertifikacije?
4. Da li je organizacija u ovim okolnostima bila primorana da korisiti alternativne usluge tj. proizvode koji nisu pokriveni predmetom i područjem primjene sertifikacije? Shodno tome, da li organizacija ima potrebu da sertifikujete nove usluge/proizvode koje pruža?
5. Da li organizacija ima poteškoća u ispunjavanju zahteva korisnika svojih usluga?
6. Da li se Plan reagovanja u vanrednim situacijama koji je implementiran pokazao kao efektivan?
7. Da li su neke od aktivnosti poverene drugim organizacijama? Ako da, na koji način organizacija kontroliše realizaciju tih procesa?
8. U kojoj meri nepredviđena situacija utiče na funkcionisanje sertifikovanog sistema menadžmenta?
9. Da li je urađena procjena uticaja nepredviđene situacije na poslovanje organizacije?
10. U slučaju sprovođenja provjere na daljinu, da li je organizacija saglasna da se provjera obavi korišćenjem nekih od informaciono-komunikacionih tehnologija? Ukoliko jeste, organizacija je u obavezi da obavesti JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija o tome da li su zaposleni (rukovodioci, kao i nosioci/vlasnici procesa) kompetentni za korišćenje informaciono-komunikacionih tehnologija (SKYPE, ZOOM, VIBER itd.) i da li zaposlenima može da se obezbedi stabilna internet konekcija sa dobrim kvalitetom veze, kako bi sprovođenje provjere bilo efikasno.
11. Ukoliko organizacija ima privremene lokacije na kojima sprovodi aktivnosti/usluge, neophodno je da obavesti JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija o tome da li postoje uslovi za proveru tih lokacija korišćenjem neke od gore pomenutih informaciono-komunikacionih tehnologija? Ukoliko ne, da li postoji mogućnost dostave dokumentacije sa trenutno aktivne privremene lokacije, kako bi se proces sprovođenja aktivnosti na toj lokaciji proverio na ovaj način.

Nakon dobijenih informacija i donošenja odluke o sprovođenju provjere na daljinu u potpunosti ili delimično, JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija traži od klijenta da dostavi određenu dokumentaciju, u skladu sa provjeravanim sistemom/ima menadžmenta, kako bi se sprovela adekvatna priprema za proveru.

Također, kako bi se provjera sprovela što efikasnije, od predstavnika organizacije se traži da dostavi listu nosioca procesa sa kontakt telefonima kako bi komunikacija provjeravača i predstavnika provjeravane organizacije bila lakša.

Nakon procjene rizika, JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija može doneti odluku o neispunjavanju uslova za sprovođenje provjere. U tom slučaju, JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija obavještava klijenta o donetoj odluci i o koracima koji se preduzimaju, a koji mogu biti odlaganje provjere ukoliko je u skladu sa pravilima sertifikacije, suspenzija sertifikata ili povlačenje sertifikata.

Kompletna dokumentacija koju dostavlja klijent, se postavlja na intranetu, u folderu nazvanom nazivom organizacije. Ta dokumentacija je dostupna provjeravačima i može samo da se pregleda, čita i ne može se modifikovati. Nakon završene provjere, dokumentacija sa intraneta se briše.

Svaki provjeravač potpisuje Izjavu o poverljivosti prilikom sklapanja Ugovora, kojom se obavezuje da ne zloupotrebljava informacije dostavljene od strane provjeravane organizacije.

Prilikom korišćenja IKT-a, pored tehničke kompetentnosti provjeravača, JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija sprovođenjem kratkih obuka, vodi računa i o sposobnosti provjeravača da razumeju i koriste informaciono-komunikacione tehnologije kako bi se dostigli željeni rezultati provjere. Provjeravač treba također da bude svestan rizika i prilika korišćenih informaciono-komunikacionih tehnologija i uticaja koji oni mogu imati na vrednost i objektivnot prikupljenih informacija.

Korišćenje određenog vida informaciono-komunikacione tehnologije, vođa provjeravačkog tima prilagođava Planu provjere, uz prethodnu konsultaciju sa predstavnikom provjeravane organizacije.

Kada su obezbeđene sve informacije od strane provjeravanog klijenta, provjeravači najpre pristupaju pregledu dostavljene dokumentacije, a nakon toga i sprovođenju provjere u terminu koji je predviđen za proveru na daljinu.

4.2. Sprovođenje provjere na daljinu i izveštavanje

Nakon što se ispune svi uslovi za sprovođenje provjere na daljinu, realizuje se provjera prema satnici iz Plana provjere, korišćenjem neke od IKT. Komunikacija između članova tima se sprovodi najčešće telefonskim putem.

Uvodni i završni sastanak se realizuju najčešće korišćenjem neke od aplikacija koja može da poveže veći broj učesnika provjere, što je unapred dogovoreno sa svakim klijentom ponaosob.

Pošto korišćenje elektronskih medija stvara povećan rizik od modifikacija samih dokumenata, provjeravači treba da potvrde da je organizacija stavila pod kontrolu korišćenje zastarelih informacija tj. dokumenata.

Nakon što članovi tima iskomuniciraju svoje rezultate sa vođom tima, sprovodi se završni sastanak na daljinu.

Evidencija prisutnih na završnom sastanku se nakon završenog završnog sastanka dostavlja predstavniku klijenta putem mail-a, koji nakon potpisivanja svih učesnika vodi provjeravačkog tima dostavlja skeniran dokument.

Vođa provjeravačkog tima, nakon završene provjere, mora da potvrdi u Programu provjera da li je potrebno uneti neke izmene prilikom planiranja narednih provjera. efektivne.

Izveštaji sa provjera i povezani zapisi pokazuju u kojoj meri su korišćene informaciono-komunikacione tehnologije prilikom sprovođenja provjere, kao i efektivnost informaciono-komunikacionih tehnologija u dostizanju ciljeva provjere.

Na osnovu ovih povratnih informacija, JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija redovno preispituje i identifikuje sve rizike i prilike koji mogu da utiču na efektivnost provjere na daljinu i beleži ih u zapisu Tabela rizika (obrazac F-11-02).

4.3. Donošenje odluke

U slučaju nadzornih provjera, a na osnovu preporuke i dokumentovanih dokaza provjere provjeravačkog tima, direktor donosi odluku o tome da sertifikat ostane i dalje važeći,. Odluke u slučaju produženja važenja sertifikata tj. izdavanja novih sertifikata u slučaju migracionih/tranzicionih provjera donosi Sertifikaciona komisija.

Ukoliko se sprovede delimična provjera na daljinu i tom proverom proceni da je sistem menadžmenta provjeravane organizacije efektivan i da je i dalje potrebno sprovesti proveru na lokaciji, JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija primenjuje sledeća pravila:

- Prva nadzorna provjera na lokaciji nakon inicijalne provjere može da se odloži još 6 meseci tj. provjera može da se obavi najkasnije 18 meseci od datuma donošenja odluke o sertifikaciji.
- Redovna nadzorna provjera na lokaciji može se odložiti dodatnih 6 meseci.
- U slučaju resertifikacionih provjera, JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija će sertifikovanom klijentu izdati potvrdu o produženju važenja sertifikata još 6 meseci i u tih 6 meseci mora da se sprovede provjera na lokaciji, kako bi se donela adekvatna odluka.

Sve odluke o efektivnosti sistema menadžmenta, nakon sprovođenja prvog djela provjere donosi direktor.

4.4. Određivanje vremena trajanja provjere na daljinu

Broj provjeravač-dana za provjere na daljinu se računa na način opisan u uputstvu JC.U-22-02 Određivanje broja provjeravač dana, posebno za svaki sistem menadžmenta.

JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija odlučuje u kojoj meri će se obaviti provjera na daljinu i to dokumentuje na obrascu F-22-01 Analiza broja provjeravač dana.



**Sprovođenje provjera na daljinu u
nepredviđenim situacijama**

| | |
|----------|------------|
| Dokument | JC.U-22-09 |
| Izdanje | 01/03.20 |
| Strana | 8 od 8 |

5. ZAPISI

Nema zapisa.

6. PRILOZI

U ovom uputstvu nema priloga.