



ИНФОРМАЦИЈЕ О ВИТЕЗ СЕРТИФИКАЦИЈИ И ПРОЦЕСУ СЕРТИФИКАЦИЈЕ

Док.бр. У_03 / Издање: II, важи од 06.06.2016

Документ урадио:	Бојана Шаровић
Документ одобрио:	мр Никола Докмановић
Документ намењен:	свим заинтересованим странама

Овај документ даје кратак опис принципа сертификације по којима Витез сертификација ради, процесу и критеријумима сертификације, одржању, редуковању, проширењу, суспензији и повлачењу сертификације као и о Витез сертификацији.

О Витез сертификацији

ВИТЕЗ СЕРТИФИКАЦИЈА доо је сертификационо тело за сертификацију система менаџмента. Запослени и сарадници ВИТЕЗ СЕРТИФИКАЦИЈЕ имају вишегодишње искуство на пословима организације и реализације провера различитих система менаџмента.

ВИТЕЗ СЕРТИФИКАЦИЈА пружа услуге провере усаглашености система менаџмента са захтевима стандарда на територији републике Србије:

- ❖ **SRPS ISO 9001:2008/2015** (систем менаџмента квалитетом),
- ❖ **SRPS ISO 22000:2007** (систем менаџмента безбедношћу хране)

и документа **CAC/RCP, 1-1969, rev. 4-2003 (HACCP)**.

ВИТЕЗ СЕРТИФИКАЦИЈА је **акредитована** од стране Акредитационог тела Србије. Додељен нам је Сертификат о акредитацији, акредитациони број 08-011, којим се потврђује да је Витез сертификација компетентна за обављање послова сертификације:

- ❖ система менаџмента квалитетом према захтевима стандарда SRPS ISO 9001:2008 и
- ❖ система менаџмента безбедношћу хране према захтевима стандарда SRPS EN ISO 22000:2007.

Проверавачи ВИТЕЗ СЕРТИФИКАЦИЈЕ су обучени према међународно признатим шемама обучавања и имају вишегодишње искуство у проверама различитих система менаџмента.

Адреса: Господска 21, 11080 Земун

Телефон: 063/399-580

Web site: www.vitezsertifikacija.rs

e-mail: office@vitezsertifikacija.rs

Принципи

Принципи на којима се заснива рад Витез сертификације су:

Непристрасност	Компетентност	Одговорност
Отвореност	Поверљивост	Реаговање на приговоре
	Приступ заснован на ризику	



Применом ових принципа Витез сертификација осигурава поверење клијента у сертификације које додељује. То подразумева да Витез сертификација за провере ангажује само компетентне провераваче одговарајућег знања и стручности уз поштовање непристрасности.

Одговорност Витез сертификације је да провери постојање довољно објективних доказа за доношење или не доношење одлуке о сертификацији односно да одлука о сертификацији буде заснована на објективном доказу о усаглашености на који не утичу други интереси или стране. С друге стране клијент је тај који је одговоран за усаглашеност свог система менаџмента са захтевима сертификације.

Витез сертификација је омогућила приступ јавности одговарајућим информацијама о сертификацији путем свог web site-а www.vitezsertifikacija.rs. На писани захтев Витез сертификација ће пружити информацију о називу сертификованог клијента, стандарду/документу по коме је систем менаџмента клијента сертификован, предмету и подручју примене система менаџмента, географској локацији и статусу издате сертификације.

Клијенти имају право да уложе жалбу на било који сегмент процеса сертификације што ће Витез сертификација детаљно проучити и донети одговарајуће решење о коме ће подносиоца приговора правовремено обавестити. На исти начин Витез сертификација ће третирати сваки евентуални приговор заинтересоване стране на сваког сертификованог клијента Витез сертификације.

Како до сертификата?

Корак 1 ⇒ Попуните пријаву за сертификацију система менаџмента и пошаљите нам на e-mail office@vitezsertifikacija.rs. Потом ћемо вам послати понуду са условима сарадње.

Корак 2 ⇒ Уколико сте сагласни са условима из понуде закључићемо Уговор о сертификацији система менаџмента о коме су јасно дефинисане одговорности и обавезе Витез сертификације и Ваше организације.

Корак 3 ⇒ Пошто смо закључили Уговор приступамо извођењу I фазе почетне сертификационе провере. Како би приступили извођењу I фазе почетне сертификационе провере потребно је да располагете одговарајућом примењеном документацијом одређеног система менаџмента.

Извођење I фазе почетне сертификационе провере подразумева именовање и долазак тима проверавача на локацију (локације) Ваше организације и оцењивање система менаџмента у складу са захтевима референтног стандарда/документа.

По завршетку I фазе почетне сертификационе провере достављамо Вам извештај са провере са налазима тима проверавача. Уколико су у систему менаџмента Ваше организације уочене потенцијалне неусаглашености у обавези сте да за исте пропише корективне мере, рокове за отклањање, отклоните их и доставите нам доказе пре него приступимо извођењу II фазе почетне сертификационе провере и све то најкасније 6 (шест) месеци од последњег дана I фазе почетне сертификационе провере.

Корак 4 ⇒ Пошто предузмете одговарајуће мере а у складу са налазима тима проверавача са I фазе почетне сертификационе провере, приступамо извођењу II фазе почетне сертификационе провере.

Као и код I фазе почетне сертификационе провере именујемо тим проверавача који ће на локацији (локацијама) Ваше организације извршити оцењивање усаглашености система менаџмента са захтевима референтног стандарда/документа.



По завршетку II фазе почетне сертификационе провере тим проверача формира извештај и у зависности од налаза, односно да ли постоји или не постоји довољно доказа о усаглашености система менаџмента, даје предлог директору Витез сертификације да се сертификација додели или не додели.

Корак 5 ⇒ Уколико је предлог тима проверача да се сертификација додели и Комисија за доношење одлуке о сертификацији оцени да постоји довољно објективних доказа о усаглашености система менаџмента клијента са захтевима референтног стандарда/документа, исти доноси одлуку о додељивању сертификације чија је важност три године од датума издавања сертификата. У супротном Комисија ће донети одлуку о недодељивању сертификације.

Корак 6 ⇒ Пошто Комисија за доношење одлуке о сертификацији донесе одлуку о сертификацији Витез сертификација издаје сертификат са роком важења 3 (три) године од датума издавања.

Одржавање важности сертификације

Важност сертификата се проверава надзорним проверама, једном годишње за време трајања важности сертификата.

Прва надзорна провера мора да се изведе најкасније годину дана (365 дана) од последњег дана II фазе почетне сертификационе провере.

Друга надзорна провера се изводи две године од последњег дана II фазе почетне сертификационе провере уз могућност да се провера изведе највише месец дана раније или касније.

Ресертификација (обнављање сертификације)

Уколико желите да наставите са сертификацијом, да је обновите, потребно је да се два месеца пре истека важности сертификата пријавите за ресертификацију попуњавањем пријаве за сертификацију система менаџмента. Након тога ћете добити понуду за сертификацију и уколико сте сагласни са условима понуде склопићемо уговор о сертификацији система менаџмента и приступити извођењу ресертификационе провере. Ресертификациона провера се обавља на исти начин и у истом обиму као и II фаза почетне сертификационе провере с тим што мора да се изведе пре него истекне важност претходно издатог сертификата. Препорука је да се ресертификациона провера изведе најкасније месец дана пре истека важности сертификата како би се све активности које следе након провере завршиле на време (отклањање евентуалних неусаглашености, извештај о провери, доношење одлуке) и нови сертификат издао одмах по истеку важности претходног сертификата.

Суспензија и повлачење сертификације

У току важења сертификације може доћи до суспензије и до повлачења сертификације. **Суспензија сертификације** се дешава у следећим случајевима:

- ❖ када се надзорна провера не изведе у предвиђеном року
- ❖ када су у клијентовом систему менаџмента уочене неусаглашености
- ❖ када се уочене неусаглашености не отклоне у предвиђеном року.
- ❖ када клијент није правовремено измирио уговорене финансијске обавезе.



ИНФОРМАЦИЈЕ О ВИТЕЗ СЕРТИФИКАЦИЈИ И ПРОЦЕСУ СЕРТИФИКАЦИЈЕ

Док.бр. У_03, Издање II, Датум: 06.06.2016

- ❖ на захтев клијента (нпр. клијент је привремено престао са обављањем делатности).
- ❖ када је клијент злоупотребио или погрешно употребио знакове сертификације и/или симбол акредитације.

Након суспензије клијент је у обавези да прекине употребу свих рекламних материјала који садрже позив на сертификацију.

Уколико за време трајања суспензије дође до отклањања узрока који су довели до суспензије долази до повлачења суспензије. У зависности од узрока суспензије предузимају се одређене мере како се проверило да ли је узрок суспензије отклоњен.

Повлачење сертификације се дешава у следећим случајевима:

- ❖ када клијент, у предвиђеном року, не отклони неусаглашености због којих је дошло до суспензије сертификације.
- ❖ када организација клијента престане да постоји (гашење, стечај, итд...).
- ❖ када клијент промени назив организације.
- ❖ када клијент промени матични број и ПИБ, односно када постане ново правно лице.

Проширење или смањење предмета и подручја сертификације

У току важења сертификације на захтев организације клијента може доћи до проширења или смањења предмета и подручја сертификације што се проверава на надзорним или додатним проверавама.

Критеријуми оцењивања

Критеријуми Витез сертификације за оцењивање усаглашености система менаџмента организације клијента са захтевима примењеног стандарда/документа су дефинисани у документу Циљ и предмет провере и критеријуми оцењивања система менаџмента (У_04). Према наведеним критеријумима, уколико се утврде неусаглашености на другој фази почетне сертификационе провере или на ресертификационој провери, оне морају да се отклоне пре доношења одлуке о сертификацији. Уколико се утврде неусаглашености на надзорној провери у зависности од врсте (мала или велика) тим проверавача ће предложити директору Витез сертификације продужење важности сертификације пошто клијент достави доказ о отклањању истих, одржавање комплетне или ограничене додатне провере или суспензију сертификације.

Обавезе Витез сертификације и клијента током периода важења сертификације

Овде је дат извод из Уговора о сертификацији система менаџмента где се налази преглед обавеза Витез сертификације и клијента у току важења сертификације.

Обавезе Витез сертификације су:

- ❖ да сву документацију и записе о сертификацији чува као поверљиве и да их не даје трећим странама са изузетком АТС-а (Акредитационо тело Србије) а у циљу акредитације Витез сертификације, о чему ће клијент бити правовремено обавештен. Документација и записи о сертификацији се чувају 6 (шест) година након чега ће се ускладиштити или уништити.
- ❖ да обавезе све запослене и чланове тима проверавача да информације добијене од клијента чувају као поверљиве.
- ❖ да обавести клијента о свим евентуалним жалбама заинтересованих страна које се тичу



ИНФОРМАЦИЈЕ О ВИТЕЗ СЕРТИФИКАЦИЈИ И ПРОЦЕСУ СЕРТИФИКАЦИЈЕ

Док.бр. У_03, Издање II, Датум: 06.06.2016

квалитета, безбедности и хигијене његових производа или процеса, процедура или услуга.

- ❖ да у случају евентуалног спора обавести клијента да ће његова документа бити доступна судским органима.
- ❖ да за послове провере ангажује компетентне провераче који поседују одговарајуће знање, радно искуство и обуку а без ризика по угрожавање непристрасности провере.
- ❖ да све примљене жалбе од стране клијента пажљиво анализира, донесе одговарајућу одлуку и о томе обавести клијента.

Обавезе клијента су:

- ❖ да обезбеди и учини доступним све информације и документацију потребну за сертификацију.
- ❖ да прихвати да сва документација дата Витез сертификацији остаје власништво Витез сертификације уз обавезу чувања као што је наведено у члану Обавезе Витез сертификације.
- ❖ да обезбеди проверачима радни простор током провере као и приступ свим просторијама које су предмет провере.
- ❖ да обезбеди лице (пратиоца) које ће бити са тимом проверача током провере (нпр. Представник за квалитет) и саговорнике тиму проверивача за све процесе који су предмет провере.
- ❖ да успостави и одржава систем решавања жалби. Систем треба да укључи жалбе релевантних страна (државна тела), заинтересованих страна и корисника.
- ❖ да обавести Витез сертификацију о квалитету, безбедности и хигијени производа као и о процесима, процедурама, услугама или другим ставкама које могу да имају директног или индиректног утицаја на сертификацију система менаџмента.
- ❖ да по успешној реализованој сертификацији податке који се налазе на издатом сертификату укључи у регистар сертифицираних организација Витез сертификације и да се исте објаве на www.vitezsertifikacija.rs и/или у важећој бази.
- ❖ да да или не да (из оправданих разлога) сагласност на предложени тим проверача.
- ❖ да не прихвати члана тима проверача који представља претњу по непристрасност, односно који има однос са клијентом који можда да угрози непристрасност (родбинске везе, пословне везе, консултантске услуге).
- ❖ да прихвати да чланови Акредитационог тела Србије присуствују провери а у склопу акредитације Витез сертификације. **Напомена:** Акредитационо тело Србије врши проверу рада Витез сертификације а не врши проверу система менаџмента клијента.
- ❖ да прихвати проверу уз кратку најаву у случају жалби заинтересованих страна односно постојања оправдане сумње да свој систем менаџмента не одржава у складу са захтевима референтног стандарда/документа.
- ❖ да прихвати као обавезујући термин провере договорен са Витез сертификацијом и измири трошкове настале услед евентуалног отказивања договореног термина.

Одржавање важности сертификације

Важност сертификата се проверава надзорним проверама, једном годишње за време трајања важности сертификата.

Прва надзорна провера мора да се изведе најкасније годину дана (365 дана) од последњег дана II фазе почетне сертификационе провере.



Друга надзорна провера се изводи две године од последњег дана II фазе почетне сертификационе провере уз могућност да се провера изведе највише месец дана раније или касније.

Ресертификација

Уколико желите да наставите са сертификацијом, да је обновите, потребно је да се два месеца пре истека важности сертификата пријавите за ресертификацију попуњавањем пријаве за сертификацију система менаџмента. Након тога ћете добити понуду за сертификацију и уколико сте сагласни са условима понуде склопићемо уговор о сертификацији система менаџмента и приступити извођењу ресертификационе провере. Ресертификациона провера се обавља на исти начин и у истом обиму као и II фаза почетне сертификационе провере с тим што мора да се изведе пре него истекне важност претходно издатог сертификата. Препорука је да се ресертификациона провера изведе најкасније месец дана пре истека важности сертификата како би се све активности које следе након провере завршиле на време (отклањање евентуалних неусаглашености, извештај о провери, доношење одлуке) и нови сертификат издао одмах по истеку важности претходног сертификата.

Суспензија и повлачење сертификације

У току важења сертификације може доћи до суспензије и до повлачења сертификације. **Суспензија сертификације** се дешава у следећим случајевима:

- ❖ када се надзорна провера не изведе у предвиђеном року
- ❖ када су у клијентовом систему менаџмента уочене неусаглашености
- ❖ када се уочене неусаглашености не отклоне у предвиђеном року.
- ❖ када клијент није правовремено измирио уговорене финансијске обавезе.
- ❖ на захтев клијента (нпр. клијент је привремено престао са обављањем делатности).
- ❖ када је клијент злоупотребио или погрешно употребио знакове сертификације и/или симбол акредитације.

Након суспензије клијент је у обавези да прекине употребу свих рекламних материјала који садрже позив на сертификацију.

Повлачење сертификације се дешава у следећим случајевима:

- ❖ када клијент, у предвиђеном року, не отклони неусаглашености због којих је дошло до суспензије сертификације.
- ❖ када организација клијента престане да постоји (гашење, стечај, итд...).
- ❖ када клијент промени назив организације.
- ❖ када клијент промени матични број и ПИБ, односно када постане ново правно лице.