

Postupak sertifikacije – skraćena verzija

Prijava za sertifikaciju -Klijent-	<p>Prijava za sertifikaciju se može dostaviti klijentu/primiti od klijenta u bilo kom obliku (npr. putem pošte, e-mail poruke, faksom, i sl.) ili je klijent može samostalno preuzeti (link Prijavu za sertifikaciju). Uz Prijavu za sertifikaciju klijentu se (pisanim putem ili telefonom), ukoliko je relevantno, dostavljaju i informacije o novim izdanjima predmetnih standarda i rokovima za tranziciju i daje mu se mogućnost da postavi dodatna pitanja. Prijavu za sertifikaciju dostavljaju potencijalni, ali i postojeći klijenti kojima se navršava trogodišnji period važenja sertifikata, kao i klijenti koji zahtevaju transfer sertifikacije.</p> <p>Preispitivanje prijave može zahtevati dodatne konsultacije sa klijentom u cilju prikupljanja dodatnih informacija za koje je tokom preispitivanja utvrđeno da su neophodne kako bi se prijava adekvatno preispitala.</p>
Preispitivanje prijave za sertifikaciju -MSC-	<p>Sertifikacije za koje se na osnovu raspoloživih informacija zna da su suspendovane/povučene ili da su pod pretnjom suspenzije se ne prihvataju za transfer.</p> <p>U slučaju da se na osnovu rezultata preispitivanja odbije Prijava za sertifikaciju, klijent se o istim obaveštava pisanim putem.</p>
Izrada ponude -MSC-	<p>Na osnovu razvijenog programa provera i utvrđenih vremena/trajanja provera, izrađuje se Ponuda (za tranziciju na nova izdanja standarda, kao i izmenu predmeta i područja sertifikacije, može biti dovoljan i samo aneks postojeće ponude-ugovora).</p> <p>Ponuda se ne izrađuje u onim slučajevima kada rezultati preispitivanja zahteva za proširenjem ili redukovanjem predmeta i područja sertifikacije ne menjaju odredbe postojećeg Ugovora. U ovome slučaju klijent se obaveštava o zadržavanju postojećih odredbi Ugovora uz potrebnu saglasnost klijenta.</p> <p>Napomena: U slučaju javnih nabavki izrađuje se ponuda čiju formu i sadržaj propisuje naručilac posla-klijent i koja se najčešće odnosi samo na komercijalne uslove.</p>
Ugovaranje -MSC/Klijent-	<p>Ponuda se preispituje i overava. Kada klijent potpiše ponudu, ona postaje Ugovor. Potpisivanje ugovora od strane MSC-a i od strane klijenta predstavlja neophodan uslov za nastavak aktivnosti u postupku sertifikacije.</p> <p>Napomena: U slučaju javnih nabavki potpisuje se ugovor čiju formu i sadržaj propisuje naručilac posla-klijent. MSC teži da ostale elemente standardne Ponude-Ugovora klijent overi u kasnijoj fazi procesa sertifikacije (npr. prilikom izdavanja-predaje sertifikata o usaglašenosti).</p>
Planiranje provere -MSC-	<p>Vođa tima za proveru kontaktira sa klijentom i, ako je nije dobio sa nalogom, prikuplja neophodnu dokumentaciju za pripremu Plana provere (priručnik sistema menadžmenta ako je primenljivo, dokumentovane informacije, organizacione šeme, spisak lokacija, zapisi sa prethodnih provera i sl.) i u konsultacijama sa ostalim članovima tima za proveru, dodeljuje svakom članu tima odgovornost za proveru specifičnih procesa, funkcija, mesta, oblasti ili aktivnosti.</p> <p>Nakon prikupljanja neophodnih informacija, odgovorno lice, u dogovoru sa klijentom, zakazuje datum provere i šalje klijentu pre početka provere Plan provere, ostavljajući klijentu mogućnost i dovoljno vremena da, ukoliko želi, stavi prigovor na imenovanje bilo kog člana tima za proveru.</p>
Sprovođenje provere -MSC-	<p>Aktivnost se sprovodi prema Uputstvu za sprovođenje provere i Uputstvu za sertifikaciju multisite organizacija.</p> <p>Napomene: Početne sertifikacione, resertifikacione i nadzorne provere prema starim izdanjima standarda vrše se do šest meseci pre kraja tranzicionog perioda ili prema drugačijim rokovima kako je definisano relevantnim međunarodnim smernicama/odlukama ili odlukama akreditacionog tela.</p>

Postupak sertifikacije – skraćena verzija

Administrativni pregled -MSC-	Nakon kompletiranja provere i dostavljanja zapisa sa provere, odgovorno lice vrši kontrolu paketa dokumentacije za sertifikaciju.
Donošenje odluke o sertifikaciji -MSC-	<p>Ova aktivnost nije relevantna za pretprovere.</p> <p>Rokovi za donošenje odluke o sertifikaciji su 98 dana od realizovane predmetne provere (za izuzetke videti sliku 1).</p> <p>Pod odlukom o sertifikaciji podrazumevaju se odluke o: dodeljivanju, održavanju, redukovanju/proširenju obima, obnavljanju, suspendovanju, vraćanju, ili povlačenju sertifikacije.</p> <p>U zavisnosti od prethodne odluke o sertifikaciji vrši se dalje postupanje sa sertifikatima.</p>
Dalje postupanje sa sertifikatom -MSC-	<p>U slučaju izdavanja sertifikata uz sertifikate klijentu se dostavljaju: relevantan znak sertifikacije MSC-a u elektronskoj formi i Uputstvo za upotrebu znaka sertifikacije u elektronskoj formi (klijentima se NE dostavljaju: simbol akreditacije, kombinovani IAF MLA znak, niti logo MSC-a).</p> <p>Sve izmene statusa klijenta mora da se redovno ažuriraju na stranici Status sertifikata i dostupne su svim zainteresovanim stranama na njihov zahtev.</p>
Utvrđivanje zadovoljstva korisnika -MSC-	Utvrđivanje zadovoljstva korisnika vrši se putem ankete bar jednom tokom trajanja perioda definisanog programom sertifikacije za svakog klijenta. Svaka anketa koja je primljena analizira se u pogledu trendova zadovoljstva ili nezadovoljstva klijenata.