LEMBAGA SERTIFIKASI
REGISTRA CITRA INDONESIA
Jalan Ahmad Adnawijaya C1 No.8 Graha Syaamil Agency Takaful, Kota Bogor
Telpon/Faximile 62-251-8380051; email: Registraindonesia@gmail.com; website:www.registraindonesia.com

PROSEDUR SURVEILLANCE

Disusun,	Disetujui,
	
Imas Yulianti, S.TP	Legis Tsaniyah, S.Pt., M.Si
Manager Operasional	Direktur

NOMOR GANDAAN/DISTRIBUSI : _____

DISTRIBUSI KE : _____

TANGGAL DISTRIBUSI : _____

Status Dokumen)* :

☒ DIKENDALIKAN, *Apabila terdapat revisi dan dokumen diterbitkan ulang, penerima distribusi akan mendapatkan terbitan dokumen versi terbaru*

☐ TIDAK DIKENDALIKAN, *Apabila terdapat revisi dan dokumen diterbitkan ulang, penerima distribusi akan mendapatkan terbitan dokumen versi terbaru*

*) Beri tanda √ pada kotak yang sesuai

DAFTAR ISI

BAGIAN	JUDUL	HALAMAN
	LEMBAR PENGESAHAN	1
	DAFTAR ISI	2
1	TUJUAN	3
2	RUANG LINGKUP	3
3	DEFINISI	3
4	ACUAN	3
5	PENANGGUNG JAWAB	3
6	PROSEDUR	4
6.1	Rencana Kunjungan Surveillance	4
6.2	Program Surveillance	4
6.3	Pelaksaan Surveilance Virtual	5
6.4	Pertemuan Singkat Surveillance	6
6.5	Kunjungan Surveillance	6
6.6	Pencatatan Daftar Periksa	7
6.7	Pelaporan Ketidaksesuaian	7
6.8	Laporan Surveillance	8
6.9	Pertemuan Penutupan	8
6.10	Tindakan Setelah Surveillance	9
7	DOKUMEN TERKAIT	9

1 TUJUAN

Prosedur ini menetapkan persyaratan untuk melaksanakan dan melaporkan hasil surveillance pada organisasi yang telah disertifikasi guna menilai efektifitas serta konsistensi penerapan sistem manajemen organisasi tersebut.

2 RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan pada semua kegiatan penilaian kepada semua organisasi yang telah disertifikasi oleh PT Registra Citra Indonesia

3 DEFINISI

Tidak ada kata spesifik yang ada di dalam prosedur ini.

4 ACUAN

REG.M, Manual Sistem Sertifikasi ISO 9001

REG.H, Manual Sistem Sertifikasi HACCP

5 PENANGGUNG JAWAB

5.1 Manager Operasional bertanggung jawab untuk menetapkan perencanaan dan pelaksana kunjungan surveillance.

5.2 Manager Operasional menunjuk auditor yang akan melaksanakan surveillance, yang bertanggung jawab menjamin bahwa aktifitas kunjungan berkala dan pelaporan sesuai dengan pelaporan ini.

6 PROSEDUR

6.1 Rencana Kunjungan Surveillance

6.1.1 Manager Operasional setelah berkonsultansi dengan Direktur, harus merencanakan kunjungan surveillance kepada organisasi yang telah disertifikasi oleh PT Registra Citra Indonesia sesuai dengan rekomendasi Sertifkasi atau hasil pemeriksaan sebelumnya.

6.1.2 Kegiatan surveillance dilaksanakan selambat-lambatnya 12 bulan sekali secara berkala dalam masa berlaku sertifikat

6.1.3 Dalam melakukan kegiatan ini, Manager Operasional harus menjamin bahwa dalam periode 18 bulan, seluruh unsur persyaratan penerapan sistem manajemen telah terverifikasi secara efektif bagi suatu pelanggan.

6.1.4 Manager Operasional memastikan bahwa personal yang akan melakukan surveillance tidak terbukti memiliki kepentingan dengan organisasi yang akan diaudit sekurang-kurangnya dalam periode 2 tahun terakhir.

6.1.5 Manager Administrasi dan Keuangan menyiapkan berkas yang diperlukan untuk proses surveillance termasuk surat tugas (REG.F66), Log book (REG.F77), Penilaian auditor (REG.F34), Daftar Hadir penilaian (REG.F03), bila diperlukan Invoice (REG.F65).

6.2 Program Surveillance

6.2.1 Setiap Audit surveillance minimal mencakup :

a. Internal audit dan kaji ulang manajemen
b. Tinjauan tindakan yang diambil terhadap ketidaksesuaian yang diidentifikasi selama audit sebelumnya
c. Penanganan keluhan
d. Keberlanjutan pengendalian operasional
e. Pengawasan mutu dan/atau keamanan pangan

6.2.2 Persyaratan selain butir 6.2.1. diperiksa secara bergilir sepanjang periode masa sertifikasi.

6.2.3 Setiap audit survailance harus diperiksa berdasarkan pertimbangan perubahan risk based thinking yang dilakukan oleh organisasi pelanggan.

6.2.4 Persyaratan pada butir 6.2.3 dapat dijadwalkan tersendiri pengauditannya apabila tidak terpengaruh dari perubahan risk based thinking periode tersebut

6.2.5 Dengan persetujuan Direktur, Manager Operasional harus mempersiapkan rencana kunjungan surveillance (REG.F36) untuk masing-masing organisasi, menandakan dimana elemen dari standar Sistem yang diacu dinilai pada setiap kunjungan dan waktunya. Rencana harus ditinjau dan disetujui oleh Direktur.

6.2.6 Manager Operasional bertanggung jawab untuk menghubungi organisasi yang akan dikunjungi guna persetujuan tanggal dan pengaturan kunjungan. Organisasi harus dihubungi sekurang-kurangnya 14 hari kerja sebelum kunjungan yang telah dijadwalkan.

6.2.7 a. PT Registra Citra Indonesia memberikan toleransi waktu pelaksanaan pengajuan berkas kurang lebih 15 (lima belas) hari terhitung dari tanggal jatuh tempo pelaksanaan audit surveillance

b. Apabila organisasi pelanggan mengajukan pembatalan jadwal surveillance diluar dari toleransi, maka harus mengajukan surat pemohonan resmi kepada PT Registra Citra Indonesia, berikut alasan pengundurannya

c. Wakil manajemen akan mempelajari permohonan perubahan jadwal surveillance dan membuat keputusan

d. Surveilance dapat ditunda maksimum 3 (tiga) bulan apabila alasan disetujui. Penundaan lebih dari 3 (tiga) bulan, maka sertifikat pelanggan akan dibekukan.

e. Proses pemulihan setelah pembekuan sertifikasi mengikuti proses REG-P12.

6.2.8 Jika pelanggan berkeberatan dengan personal sertifikasi yang akan diturunkan, pelanggan harus mengajukan secara tertulis kepada PT Registra Citra Indonesia disertai dengan alasan yang kuat dan dapat dipertimbangkan selambat-lambatnya satu minggu sebelum kunjungan surveillance dilakukan.

6.2.9 Apabila alasan dapat diterima maka PT Registra Citra Indonesia akan mengajukan nama baru yang harus diterima oleh pelanggan

Jika ketentuan pada 6.2.8 tidak terpenuhi atau alasan tidak dapat diterima maka tim audit adalah tim yang pertama kali ditunjuk. PT Registra Citra Indonesia akan memberitahukan kepada pelanggan selambat-lambatnya 2 (dua) hari sebelum pelaksanaan audit dengan menggunakan Faksimile atau scan dan email ke pelanggan.

6.2.10 Frekuensi kunjungan dapat ditambah atas saran Direktur, menindaklanjuti dan memverifikasi tindakan koreksi yang efektif disyaratkan dengan dasar kepentingan. Kunjungan tambahan akan dikonsentrasikan hanya pada area ketidaksesuaian yang spesifik dan tidak mempengaruhi program yang normal.

6.2.11 Surveillance yang jatuh pada bulan terakhir masa sertifikasi hanya dilakukan apabila organisasi pelanggan bersedia untuk diresertifikasi.

6.2.12 Surveillance yang penyelenggaraannya bersamaan dengan resertifikasi, akan dilaksanakan bersama dengan penilaian resertifikasi.

6.3 Pelaksaan Surveilance Virtual

6.3.1. Dalam keadaan khusus, PT Registrasi Citra Indonesia dapat menawarkan pelaksanaan kunjungan surveilan virtual dengan menggunakan Information Communication Technology (ICT)

6.3.2. Keadaan khusus yang dimaksud pada pasal 6.2.2 adalah :

a. Terjadinya pandemi penyakit menular

b. Kendala pada jalur akses menuju lokasi

c. Kondisi yang disepakati oleh pelanggan dengan PT Registrasi Citra Indonesia.

6.3.3. Pelaksanaan surveilan virtual hanya ditawarkan sebanyak-banyaknya 1 (Satu) kali dalam masa berlaku sertifikasi, kecuali kondisi 6.3.2. butir a.

6.3.4. Surveilan virtual dilakukan menggunakan fasilitas ICT dengan platform yang disediakan oleh PT Registra Citra Indonesia.

6.3.5. Mekanisme pelaksanaan Surveilan Virtual sama dengan audit surveilan lapang biasa. Apabila auditor menghendaki penilaian operasional di tempat kerja, auditee harus menyediakan live video di tempat operasi yang diaudit.

Sebagai prasayarat dilakukannya audit virtual, auditee harus menyediakan fasilitas audio visual dan jaringan ICT yang dapat dipergunakan sepanjang proses audit.

6.3.6. Pelaksanaan audit melengkapi rekaman yang dipergunakan pada audit lapang regular, kecuali bukti tambahan yang diperlukan.

6.3.7. Validasi laporan audit oleh auditee dilakukan secara elektronik.

6.4 Pertemuan Singkat Surveillance

6.4.1 Pimpinan audit surveillance akan memberi pengarahan pada auditor yang ditunjuk dalam area yang dicakup dengan menggunakan rencana surveillance dan mendiskusikan aspek tambahan yang diperlukan selama kunjungan seperti :

a. Setiap laporan yang diterima dari pelanggan organisasi.

b. Setiap laporan yang diterima dari pihak yang berkepentingaan atas sistem manajemen pelanggan.

c. Setiap laporan ketidaksesuaian sebelumnya sambil menunggu verifikasi.

d. Setiap perubahan struktur organisasi atau personal pelanggan.

e. Setiap pemeriksaan khusus atas permintaan perwakilan Manajemen.

6.4.2 Auditor yang ditunjuk harus dilengkapi dengan dokumen berikut untuk melaksanakan surveillance.

a. Salinan dari surveillance organisasi periode lalu.

b. Catatan surveillance (REG.F36) yang dilengkapi selama surveillance.

c. Salinan dari laporan ketidaksesuaian tindakan untuk ditindaklanjuti dan ditutup, jika diperlukan.

d. Surat-menyurat sehubungan dengan keluhan dari pelanggan organisasi tersebut.

6.5 Kunjungan Surveillance

6.5.1 Setiap kunjungan surveillance minimal harus terdiri dari penyelidikan dan pemeriksaan meliputi aktifitas utama berikut ini :

a. Tanggung jawab Manajemen – setiap perubahan dari organisasi atau personel kunci, termasuk keberhasilan pencapaian, peningkatan yang berkelanjutan sebagaimana direncanakan pada periode surveillance sebelumnya

b. Efektifitas penerapan sistem manajemen terhadap pencapaian sasaran dan tujuan

c. Setiap perubahan dokumen sistem manajemen semenjak kunjungan terakhir dan jika ada perubahan yang diajukan ke PT Registra Citra Indonesia

d. Pengendalian dokumen dan data

e. Tindakan koreksi dan pencegahan, termasuk keluhan pelanggan dan hasil audit sebelumnya yang belum di *close out*

f. Audit internal, tinjauan manajemen dan peningkatan berkelanjutan

g. Operasi Secara Umum.

6.5.2 Selama kunjungan berkala auditor PT Registra Citra Indonesia akan melakukan pemeriksaan terhadap penggunaan logo dan atau referensi sertifikat lainnya yang telah dilakukan organisasi. Apabila terjadi perubahan ruang lingkup baik peningkatan maupun pengurangan maka akan mengikuti mekanisme REG.P12.

6.6 Pencatatan Daftar Periksa

6.6.1 Auditor harus mencatat pada daftar periksa yang relevan, apakah persyaratan diterima atau tidak atau ditemukan kekurangan dengan memberikan tanda pada kolom yang disediakan. Rincian harus dicatat dalam daftar periksa dengan merujuk pada dokumen, produk, lokasi dan sebagainya, yang diperiksa untuk menetapkan bukti obyektif keberterimaan dari ketidaksesuaian dan bahwa lokasi tersebut telah diperiksa.

6.6.2 Apabila bukti ketidaksesuaian teridentifikasi oleh auditor, wakil organisasi akan diberitahu, ditunjukkan bukti tersebut sehingga tidak ada kesalahpahaman, dan juga menyediakan kesempatan pada wakil organisasi untuk menyanggah bukti dimana apabila diperlukan dapat menunjukkan bukti tandingan.

6.7 Pelaporan Ketidaksesuaian

6.7.1 Setiap laporan ketidaksesuaian yang disiapkan oleh auditor meliputi :

a. Nama organisasi

b. Nomor organisasi dan nomor laporan khusus

c. Nama auditor

d. Nomor kunjungan

e. Jenis kunjungan (misalnya Surveillance)

f. Tanggal terbit

g. Referensi prosedur yang relevan

h. Area/departemen/fungsi dimana ketidaksesuaian teridentifikasi.

i. Referensi dengan klausul pada standar yang diacu

j. Rincian ketidaksesuaian, termasuk referensi ke dokumen atau bagian yang termasuk, lokasi, dan seluruhnya.

k. Nama dan tandatangan auditor

l. Kategori ketidaksesuaian (mayor, minor), sama dengan kriteria Penilaian

6.7.2 Deskripsi kriteria ketidaksesuaian mengikuti ketentuan pada dokumen REG.P11.

6.7.3 Auditor harus melaporkan kepada auditee tentang status penerapan sistem organisasi klien yang disurveillance berdasar kategori temuan ketidaksesuaian.

6.7.4 Apabila ketidaksesuaian mayor teridentifikasi oleh auditor, organisasi akan diminta menindaklanjuti dalam satu bulan untuk ketidaksesuaian mayor guna melakukan tindakan koreksi untuk menghilangkan penyebabnya dan mencegah terulangnya kembali.

6.7.5 Apabila ketidaksesuaian minor yang terindentifikasi, tindak lanjut dari organisasi disyaratkan dalam waktu 3 bulan untuk melakukan tindakan koreksi guna menghilangkan penyebab dan mencegah pengulangan. Tindak lanjut dan verifikasi dari tindakan koreksi yang dilakukan dilaksanakan setelah tindakan koreksi diterima oleh PT Registra Citra Indonesia

6.7.6 Manager Operasional harus memonitor pengembalian laporan ketidak-sesuaian (LKS) untuk memastikan telah dikembalikan selambat-lambatnya 1 (satu) bulan bagi ketidaksesuaian **MAYOR** dan 3 (tiga) bulan bagi ketidaksesuaian **MINOR.**

6.8 Laporan Surveillance

Auditor harus mempersiapkan laporan surveillance yang singkat tetapi tepat meringkas temuan pada saat surveillance dan status sistem organisasi, menunjukkan tindakan yang perlu dilakukan oleh organisasi (tanggal tindak lanjut yang disyaratkan).

6.9 Pertemuan Penutupan

6.9.1 Auditor akan melaksanakan pertemuan dengan perwakilan organisasi untuk mendiskusikan temuan saat kunjungan dan menunjukan status sistem.

6.9.2 perwakilan Organisasi diminta untuk menandatangani laporan ketidaksesuaian sebagai konfirmasi pemahaman dan keberterimaan ketidaksesuaian.

6.9.3 Auditor akan meninggalkan dokumen Laporan asli ketidaksesuaian pada perusahaan

6.9.4 Auditor akan pulang dengan dokumen berikut :

a. Copy dari laporan ketidaksesuaian REG.F28

b. Daftar periksa yang telah dilengkapi (REG.F74)

c. Daftar hadir pemeriksaan (REG.F03)

6.10 Tindakan Setelah Surveillance

6.10.1 Auditor akan mengajukan laporan seperti di atas kepada Manager Operasional untuk meninjau dan memutuskan :

a. Organisasi pelanggan harus diberitahu kinerja penerapan sistemnya dari keputusan surveillance.

b. Jika ada peringatan resmi atau tindakan yang diperlukan (acuan prosedur REG.P12).

6.10.2 Direktur akan menandatangani dan memverifikasi laporan surveillance serta memerintahkan Manager Operasional untuk melakukan tindakan yang diperlukan.

6.10.3 Manager Operasional harus memberitahukan kepada tim auditor khususnya untuk klien yang disurveillance dalam status survailence terakhir, supaya dalam pertemuan penutupan (*closing meeting)* dapat memberitahu jangka waktu masih berlakunya sertifikasi.

7 DOKUMEN TERKAIT

7.1 REG.F03, Formulir Daftar Hadir Pemeriksaan

7.2 REG.F05, Laporan Audit Tahap Pertama

7.3 REG.F28, Formulir Laporan Ketidaksesuaian Penilaian

7.4 REG.F34, Penilaian Auditor

7.5 REG.F36, Catatan Surveillance

7.6 REG.F45, Kesimpulan Hasil Audit Lapang

7.7 REG.F48, Ringkasan Status Kinerja Sistem Manajemen pelanggan

7.8 REG.F50, Daftar Periksa Tinjauan Dokumen ISO 9001

7.9 REG.F92, Daftar Periksa Tinjauan Dokumen HACCP

7.10 REG.F60, Jadwal Audit lapang

7.11 REG.F65, Service Invoice

7.12 REG.F66, Surat Tugas

7.13 REG.F74, Daftar Periksa Penilaian

7.14 REG.F75, Laporan Observasi

7.15 REG.F77, Log Book

7.16 REG.F94, Daftar Periksa Penilaian HACCP

7.17 REG.F101, Daftar Periksa Penilaian Pre Requisites Program