



PT. QAI INDONESIA

PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI



NO DOKUMEN : PR-QAI-16


STATUS : MASTER COPY NO :

NOMOR REVISI : 2

TANGGAL TERBIT : 01 Juli 2020


PENGESAHAN

Diperiksa oleh :	Disetujui oleh :
	
Indra Lesmana, SP Manajer Operasional	Ir. Joko Nursapto, MEng.Sc-RLA Direktur


	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-16
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI	Tanggal Terbit : 01 Juli 2020
		Revisi : 2

DAFTAR ISI

1.0 TUJUAN	4
2.0 RUANG LINGKUP	4
3.0 TANGGUNG JAWAB	4
4.0 PROSEDUR.....	5
4.1 KEGIATAN PRA SERTIFIKASI.....	5
4.2 PERENCANAAN AUDIT	5
4.2.1 Menentukan tujuan, cakupan dan kriteria audit.....	5
4.2.2 Seleksi dan penugasan tim auditor.....	5
4.2.3 Rencana Audit	6
4.2.4 Sertifikasi Awal.....	6
4.3 PELAKSANAAN AUDIT	6
4.3.1 Metodologi Audit.....	6
4.3.1.2 Alokasi Tugas	6
4.3.1.3 Catatan	7
4.3.1.4 Bukti Obyektif.....	7
4.3.1.5 Definisi Ketidaksesuaian	7
4.3.1.6 Timbulnya Ketidaksesuaian Minor	7
4.3.1.7 Timbulnya Ketidaksesuaian Mayor	8
4.3.1.8 Rekomendasi untuk Pembatalan Sertifikat/Penghentian Proses Sertifikasi	9
4.3.2 Pelaporan	9
4.4 KEPUTUSAN SERTIFIKASI	10
4.5 MEMELIHARA SERTIFIKASI.....	10
4.5.1 Siklus Audit.....	10
4.5.2 Analisis Kesenjangan (atau Pra-audit)	11
4.5.3 Audit Sertifikasi Awal.....	11
4.5.4 Audit Lanjutan (Surveilans).....	11
4.5.5 Audit Resertifikasi.....	11
4.5.6 Audit Khusus	11

	PT. QAI INDONESIA	
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI	
	No Dokumen	: PR-QAI-16
	Tanggal Terbit	: 01 Juli 2020
	Revisi	: 2

4.6	PEMBENARAN UNTUK PERUBAHAN ALOKASI HARI-ORANG AUDIT	15
4.7	PEMANTAUAN KUNJUNGAN AUDIT	16
4.8	PENYALAHGUNAAN SERTIFIKAT	16
4.9	LAPORAN AUDIT	16
5.0	DOKUMEN TERKAIT	17
6.0	CATATAN REVISI	17
7.0	LAMPIRAN	19
7.1	LAMPIRAN 1. AUDIT SERTIFIKASI AWAL/RESERTIFIKASI JARAK JAUH.....	19
7.2	LAMPIRAN 2. AUDIT LANJUTAN (SURVEILAN) JARAK JAUH	20
7.3	LAMPIRAN 3. TINDAK LANJUT KETIDAKSESUAIAN MAJOR	21

	PT. QAI INDONESIA
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI
	No Dokumen : PR-QAI-16 Tanggal Terbit : 01 Juli 2020 Revisi : 2

1.0 TUJUAN


Tujuan dari prosedur ini adalah untuk menjelaskan kegiatan audit sertifikasi (sertifikasi awal/surveilan/resertifikasi/audit khusus) yang dilakukan sebagai bagian utama dari kegiatan sertifikasi.

2.0 RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara melakukan audit sertifikasi ari pra sertifikasi, tinjauan dokumen (audit tahap 1), audit di tempat (audit tahap 2), audit khusus dan keputusan sertifikasi.

3.0 TANGGUNG JAWAB

1. Manager Operasional bertanggung jawab untuk memastikan:
 - a) Hanya Ketua Auditor/Auditor/Tenaga Ahli kompeten yang ditunjuk oleh QAI Indonesia sebagai Anggota Tim Auditor untuk Audit sertifikasi.
 - b) Hanya Ketua Auditor/Auditor kompeten yang ditunjuk QAI Indonesia sebagai Ketua Tim untuk Audit Lanjutan (Surveilans).
 - c) Untuk Audit Sertifikasi Awal dan Audit ulang/tinjauan strategis, hanya Ketua Auditor kompeten yang ditunjuk QAI Indonesia sebagai Ketua Tim.
 - d) Auditor trainee QAI Indonesia hanya diperbolehkan menjadi anggota tim jika dia didampingi oleh Ketua Auditor/Auditor QAI Indonesia yang kompeten.
2. Ketua Tim Auditor yang ditunjuk bertanggung jawab untuk:
 - a) Menyiapkan rencana Audit dan melakukan kegiatan Audit sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku
 - b) Memastikan bahwa klien tersertifikasi menggunakan simbol QAI Indonesia yang terdaftar dan tanda Akreditasi sesuai dengan instruksi QAI Indonesia dan mencatatnya dalam formulir Laporan Audit
3. Tim Auditor bertanggung jawab untuk melakukan Audit yang ditugaskan dan mengirimkan laporan Audit.
4. Admin Operasional (Planner) akan berkonsultasi dan membantu Manager Operasional dalam perencanaan, koordinasi dan penjadwalan Audit beserta kelengkapan administrasi yang diperlukan untuk melakukan audit..
5. Reviewer Laporan Audit bertanggung jawab untuk mengkaji dan mensahkan rekomendasi keputusan sertifikasi.

	PT. QAI INDONESIA
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI
	No Dokumen : PR-QAI-16 Tanggal Terbit : 01 Juli 2020 Revisi : 2

4.0 PROSEDUR

4.1 Kegiatan Pra Sertifikasi

Untuk kegiatan pra sertifikasi telah diatur dalam PR-QAI-13 prosedur pemasaran dan pra sertifikasi.

4.2 Perencanaan Audit

4.2.1 Menentukan tujuan, cakupan dan kriteria audit

Tujuan, cakupan dan kriteria audit ditetapkan dalam rencana audit yang telah disepakati antara QAI Indonesia dan klien. Auditor yang ditunjuk harus mengkonfirmasi kembali rencana audit kepada perwakilan klien dalam rapat pembukaan untuk memastikan kesesuaian dan jika ada perubahan dalam pelaksanaan audit.

Tujuan audit harus mencakup hal-hal yang terdapat dalam butir 9.2.1.2 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi Rev.1 (MM-QAI-01).

Ruang lingkup audit ditetapkan dengan pengaturan yang terdapat dalam butir 9.2.1.3 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi Rev.1 (MM-QAI-01).

Kriteria audit meliputi hal-hal yang dijelaskan pada butir 9.2.1.4 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi Rev.1 (MM-QAI-01).


4.2.2 Seleksi dan penugasan tim auditor.

Manajer Operasional memastikan kompetensi tim auditor, termasuk Tenaga Ahli yang sesuai dengan kebutuhan program audit klien, sebagaimana diatur dalam prosedur rekrutmen, kompetensi dan pelatihan (PR-QAI-24 Rev.1).. Pengaturan untuk seleksi dan penugasan tim auditor ditetapkan dalam butir 9.2.2 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi Rev.1 (MM-QAI-01).

Tim auditor yang telah ditunjuk harus menandatangani Pernyataan bebas konflik kepentingan (F.PR-QAI-17-04) dan dilengkapi dengan Surat Tugas (F.PR-QAI-17-03) dari QAI Indonesia.

Dokumen yang harus dilengkapi dalam pelaksanaan audit antara lain :

- F.PR-QAI-16-01 Rencana Audit
- F.PR-QAI-16-02 Daftar Hadir, dalam pelaksanaan remote audit dapat diganti dengan format lainnya seperti rekaman digital dan lainnya.
- F.PR-QAI-16-03 Catatan pembukaan dan penutupan, pada saat pelaksanaannya direkam
- F.PR-QAI-16-04 Laporan audit tahap 1 (untuk sertifikasi awal dan resertifikasi)

	PT. QAI INDONESIA
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI
	No Dokumen : PR-QAI-16 Tanggal Terbit : 01 Juli 2020 Revisi : 2

- F.PR-QAI-16-05 Laporan audit tahap 2
- F.PR-QAI-16-06 Laporan Ketidaksesuaian

4.2.3 Rencana Audit

Rencana audit harus ditetapkan sebelum pelaksanaan audit untuk memberikan dasar kesepakatan mengenai pelaksanaan audit. Pengaturan mengenai rencana audit ditetapkan dalam butir 9.2.3 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi rev.1 (MM-QAI-01)

4.2.4 Sertifikasi Awal

Pengaturan mengenai sertifikasi awal yang terdiri dari audit tahap 1 dan tahap 2 dijelaskan dalam butir 9.3 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi rev.1 (MM-QAI-01).

4.3 Pelaksanaan Audit

Ketentuan untuk pelaksanaan audit tahap 1 dan tahap 2 diatur di dalam butir 9.4 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi rev.1 (MM-QAI-01).

Alur proses sertifikasi awal dapat dilihat dalam lampiran 1 prosedur ini.

4.3.1 Metodologi Audit

4.3.1.1 Bahasa


Metode untuk memperoleh informasi dan bukti obyektif harus mencakup, namun tidak terbatas pada:

- wawancara;
- pengamatan proses dan kegiatan;
- meninjau dokumentasi dan catatan.

Audit akan dilakukan, dicatat dan dilaporkan dalam bahasa yang sesuai dengan klien. Bila semua anggota tim Auditor tidak fasih dalam bahasa yang digunakan oleh klien maka jika diperlukan dapat memanfaatkan layanan penerjemah.

4.3.1.2 Alokasi Tugas

Pemimpin Tim akan memastikan setiap Auditor telah diberi peran dan tanggung jawab yang jelas. Auditor trainee dan Ahli Teknis yang bukan Auditor berkompeten sepenuhnya akan bekerja dibawah arahan yang jelas dari Auditor kompeten yang bertanggung jawab atas mutu dan kesesuaian pekerjaan yang dilakukan. Pemimpin Tim berperan untuk memastikan rencana selesai dan setiap perubahan pada rencana ditinjau untuk memastikan keberlanjutan kesesuaian lingkup Audit.

	PT. QAI INDONESIA
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI
	No Dokumen : PR-QAI-16 Tanggal Terbit : 01 Juli 2020 Revisi : 2

4.3.1.3 Catatan

Setiap anggota tim Auditor bertanggung jawab untuk membuat catatan selama Audit, yang memberikan bukti objektif mengenai pelaksanaan audit. Catatan ini akan dihimpun pada Laporan Audit, namun metodologi lain dapat digunakan jika lebih sesuai untuk jenis Audit yang dilakukan.

4.3.1.4 Bukti Obyektif

Selama audit, tim audit secara berkala akan menilai kemajuan audit dan bertukar informasi. Pemimpin tim audit harus menetapkan kembali pekerjaan sesuai kebutuhan antara anggota tim audit dan secara berkala mengkomunikasikan kemajuan audit dan masalah apapun kepada klien.


4.3.1.5 Definisi Ketidaksesuaian

1. **Ketidaksesuaian Mayor** - Ketidakmampuan atau kegagalan dalam mengimplementasikan satu atau lebih persyaratan standar sertifikasi yang berakibat sistem manajemen tidak berjalan efektif mengendalikan proses tersebut, atau situasi dimana ketidaksesuaian produk atau layanan sampai ke pelanggan. Serangkaian ketidaksesuaian minor pada persyaratan/isu yang sama dapat menunjukkan kegagalan sistem yang berakibat terjadinya ketidaksesuaian mayor.
2. **Ketidaksesuaian Minor** - Ketidakmampuan atau kegagalan dalam mengimplementasikan satu atau lebih persyaratan standar sertifikasi yang tidak serta merta mengarah pada kegagalan sistem, ketidaksesuaian produk atau layanan yang diberikan. Ketidaksesuaian minor dapat timbul dari inkonsistensi penerapan persyaratan standar yang tidak berdampak pada efektifitas sistem.
3. **Observasi** - pernyataan terdokumentasi tentang potensi perbaikan, namun tidak memberikan rekomendasi/ solusi yang spesifik. Jika solusi dikembangkan dan diterapkan oleh klien, dapat meningkatkan nilai, melalui peningkatan operasioal/sistem manajemen. Observasi sebaiknya diikuti dengan rencana aksi.

4.3.1.6 Timbulnya Ketidaksesuaian Minor

1. **Muncul Selama Audit Sertifikasi awal, Resertifikasi, Tinjauan Strategis dan Perluasan Ruang Lingkup**

Jika Ketidaksesuaian muncul, klien diminta untuk memberikan rencana tindakan perbaikan paling lambat 7 hari sejak audit tersebut. Dalam keadaan luar biasa, durasi

	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-16
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI	Tanggal Terbit : 01 Juli 2020
		Revisi : 2

yang lebih lama dapat diberikan (maks. 25 hari) namun hal ini dapat menunda penerbitan / penerbitan ulang sertifikat.

Hasil tindakan perbaikan dari ketidaksesuaian minor akan diverifikasi pada kunjungan/ audit berikutnya sesuai program audit dan siklus sertifikasi.

Ketidaksesuaian apa pun yang muncul kembali karena proses tindakan korektif yang tidak memadai dapat meningkat menjadi ketidaksesuaian mayor.

Setelah rencana perbaikan diterima, Ketua Tim akan menyerahkan laporan Audit dan rencana tindakan korektif yang telah diverifikasi kepada Reviewer Laporan Audit untuk meninjau dan mensahkan rekomendasi sertifikasi.

Jika verifikasi diperlukan, dalam kebanyakan kasus, hanya akan dilakukan pada kunjungan/ audit lanjutan berikutnya.

2. Muncul Selama Audit Lanjutan (Surveilans)

Untuk ketidaksesuaian minor yang muncul, Klien diminta memberikan rencana tindakan perbaikan paling lambat 7 hari setelah Audit. Dalam keadaan luar biasa, durasi yang lebih lama dapat diberikan (maks. 25 hari) namun hal ini dapat menunda penerbitan / penerbitan ulang sertifikat.

Ketidaksesuaian apa pun yang muncul kembali karena proses tindakan korektif yang tidak memadai dapat meningkat menjadi ketidaksesuaian mayor.


Jika verifikasi diperlukan, dalam kebanyakan kasus, hanya akan dilakukan pada Kunjungan/ Audit lanjutan berikutnya.

4.3.1.7 Timbulnya Ketidaksesuaian Mayor

1. Muncul Selama Audit Sertifikasi awal, Resertifikasi, Tinjauan Strategis dan Perluasan Ruang Lingkup dan audit lanjutan (surveilans)

Untuk Ketidaksesuaian mayor yang muncul, klien harus melakukan tindakan perbaikan paling lambat 25 hari kerja sejak pelaksanaan audit. Dalam keadaan luar biasa, durasi yang lebih lama dapat diberikan (maks. 6 bulan) namun hal ini dapat menunda penerbitan / penerbitan ulang sertifikat. Jika melebihi batas waktu 6 bulan, maka dilakukan audit tahap 2 yang lain.

Selama proses perbaikan dilakukan, Tim Auditor dapat merekomendasikan untuk menghentikan proses sertifikasi keseluruhan atau terhadap sebagian lingkup yang diajukan, atau membekukan sebagian/keseluruhan lingkup atau merekomendasikan verifikasi lanjutan yang dapat dilakukan dari jarak jauh.

	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-16
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI	Tanggal Terbit : 01 Juli 2020
		Revisi : 2

Audit lebih lanjut harus dilakukan untuk memverifikasi bahwa klien telah menerapkan tindakan perbaikan yang efektif sesuai kesepakatan.

Untuk Audit Sertifikasi Awal dan perluasan ruang lingkup, jika waktu antara audit awal dan Audit lanjutan melebihi 6 bulan maka prosesnya harus diulang secara penuh.

Untuk audit Resertifikasi, lanjutan (surveilan) dan audit khusus, setiap ketidaksesuaian major yang diajukan harus ditutup (verifikasi ulang) paling lambat dalam 6 bulan setelah audit. Jika tidak dilakukan, maka prosedur penarikan sertifikat harus dilakukan.

Setelah semua ketidaksesuaian major diselesaikan, Ketua Tim akan menyerahkan laporan Audit dan tindakan korektif yang telah diverifikasi kepada Reviewer laporan Audit untuk ditinjau dan divalidasi untuk rekomendasi sertifikat.

4.3.1.8 Rekomendasi untuk Pembatalan Sertifikat/Penghentian Proses Sertifikasi

Apabila tindakan korektif atau Audit lanjutan gagal memberikan keyakinan terhadap integritas sertifikasi, Ketua Tim akan merekomendasikan klien untuk pembatalan pendaftaran/penarikan sertifikat..


Klien harus diberitahu secara tertulis mengenai rekomendasi baik melalui laporan Audit atau melalui korespondensi dimana proses tindakan korektif telah ditetapkan.

Bila klien tidak setuju dengan rekomendasinya, mereka disarankan untuk mengajukan banding atas keputusan tersebut dalam waktu 14 hari sejak tanggal pemberitahuan.

4.3.2 Pelaporan

QAI Indonesia memberikan laporan Audit kepada klien pada akhir Audit. Laporan harus dilihat sebagai nilai tambah bagi klien dan akan memberikan ringkasan eksekutif mengenai temuan audit, merangkum area yang dinilai, mengkonfirmasi dokumen referensi yang digunakan, mengidentifikasi (jika sesuai) area pencapaian positif dan / atau praktik terbaik, mengidentifikasi area dimana pertimbangan spesifik dibutuhkan oleh klien (Observasi / Peluang Perbaikan) dan akan mengkonfirmasi ketidaksesuaian yang diajukan.

Bila ketidaksesuaian major muncul, pemohon tidak dapat direkomendasikan untuk sertifikasi atau sertifikasi ulang sampai Audit tindak lanjut berhasil (Audit lanjutan) diselesaikan. Jika ketidaksesuaian semacam itu meningkat selama siklus Audit yang berlanjut, klien harus diberi tahu bahwa sertifikasi lanjutan bergantung pada apakah hal itu dapat ditangani dengan baik oleh klien dalam jangka waktu yang disepakati dan karena itu proses sertifikasi terancam gagal.

	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-16
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI	Tanggal Terbit : 01 Juli 2020
		Revisi : 2

Laporan tersebut dengan jelas akan mengkonfirmasi rekomendasi mengenai sertifikasi dan tindakan yang diminta dari klien. Bila keputusan sertifikasi atau re-sertifikasi dibuat, ketidaksesuaian apapun harus dihapus sebelum mengeluarkan / menerbitkan ulang sertifikat. Penghapusan ini dapat dilakukan dengan Audit tambahan atau penerimaan rencana tindakan korektif yang terperinci dan merupakan pertimbangan

4.4 Keputusan Sertifikasi

Proses dan pengaturan keputusan sertifikasi telah diatur di dalam Manual Sistem Manajemen (MM-QAI-01) Rev. 1 butir 9.5 hal. 42. Dalam hal ini sesuai Prosedur Tugas dan Wewenang (PR-QAI-22) keputusan sertifikasi berada pada Komite Keputusan Sertifikasi.

4.5 Memelihara Sertifikasi

Proses dan pengaturan pemeliharaan sertifikasi telah diatur di dalam Manual Sistem Manajemen Rev. 1 (MM-QAI-01) butir 9.6 hal. 44.

4.5.1 Siklus Audit


Siklus Audit akan konsisten dengan siklus sertifikasi Sistem Manajemen. Jenis-jenis Audit yang dilakukan terdiri dari:

- Analisis Kesenjangan
- Audit Sertifikasi Awal, terdiri dari audit Awal Tahap 1 dan Audit Awal Tahap 2
- Audit lanjutan (surveilans) pada tahun pertama dan kedua setelah tahun dilakukannya Audit Sertifikasi Awal.
- Re-sertifikasi terdiri dari Audit Resertifikasi Tahap 1 dan Audit Resertifikasi Tahap 2
- Audit Khusus, berupa perluasan ruang lingkup dan Audit Pemeriksaan singkat,

Durasi Audit akan sesuai dengan panduan durasi Audit seperti yang ditunjukkan dalam Prosedur Pemasaran dan Pra Sertifikasi.

Setiap sertifikasi terdiri dari 3 tahun, dengan siklus 3 tahun dimulai dari tanggal keputusan sertifikasi (bukan Audit awal Tahap 2). Tanggal kedaluwarsa yang muncul pada Sertifikat didasarkan pada 3 tahun sejak keputusan sertifikasi dan tanggal kedaluwarsa termasuk penutupan tindakan korespondensi ulang sertifikasi, jika ada.

Audit re-sertifikasi harus dilakukan paling lambat 6 minggu sebelum tanggal kadaluarsa sertifikat. Jika klien tidak disertifikasi ulang 6 minggu sebelum tanggal

	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-16
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI	Tanggal Terbit : 01 Juli 2020
		Revisi : 2

kadaluarsa sertifikat, pernyataan kesesuaian (*Letter of Conformance*) dapat diberikan kepada klien, jika diperlukan atau diminta, untuk memberikan keabsahan perpanjangan 6 bulan. Jika perpanjangan 6 bulan ini terlampaui, sertifikasi akan otomatis tidak berlaku, dan ditarik kembali. Untuk mengembalikan sertifikat, klien akan diperlakukan sebagai pemohon baru, dan Siklus Sertifikasi QAI Indonesia baru dilakukan lengkap, dengan melakukan audit Tahap 1 dan Tahap 2.

4.5.2 Analisis Kesenjangan (atau Pra-audit)

Analisis kesenjangan adalah Audit opsional yang diminta oleh klien untuk menilai elemen Manajemen Sistem mereka sebelum Audit awal. Ruang lingkup audit seperti yang diidentifikasi oleh klien, hari Audit adalah tambahan hari pada penawaran untuk Audit Awal Tahap 1 dan 2 dan temuan audit harus dinyatakan secara jelas karena tidak berdampak pada temuan Audit awal. Jenis audit ini juga dapat digunakan oleh klien sebagai analisis kesenjangan untuk memastikan kemajuan penerapan manajemen sistemnya. Jumlah maksimum melakukan pra-audit adalah sebanyak 3 (tiga) kali.

4.5.3 Audit Sertifikasi Awal

Pengaturan audit sertifikasi awal terdapat dalam butir 4.2.4 prosedur ini dan butir 9.3 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi rev.1 (MM-QAI-01).

4.5.4 Audit Lanjutan (Surveilans)

Pengaturan audit lanjutan (surveilans) terdapat dalam butir 9.6.2 hal.44 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi rev.1 (MM-QAI-01).


Audit ini mencakup persyaratan Audit surveilans dan elemen Audit lanjutan sebagai dasar dan memastikan kesiapan klien untuk dilakukan audit resertifikasi. Audit lanjutan adalah kegiatan tahunan yang dapat diselesaikan secara bertahap, baik enam bulanan atau tahunan. Audit lanjutan direncanakan selama periode tiga tahun (kecuali pada tahun dilakukan audit resertifikasi).

Audit lanjutan pertama untuk klien yang disepakati sebanyak 2 audit per tahun sebaiknya berlangsung paling lambat 6 minggu dari tanggal audit lanjutan yang tertera di sertifikat.

4.5.5 Audit Resertifikasi

Pengaturan audit resertifikasi terdapat dalam butir 9.6.3 hal.45 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi rev.1 (MM-QAI-01).

4.5.6 Audit Khusus

	PT. QAI INDONESIA
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI
	No Dokumen : PR-QAI-16 Tanggal Terbit : 01 Juli 2020 Revisi : 2

Pengaturan audit khusus terdapat dalam butir 9.6.4 hal.46 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi rev.1 (MM-QAI-01).

4.5.6.1 Penangguhan, Penarikan atau Pengurangan Lingkup Sertifikasi

Pengaturan untuk menangguhkan, menarik atau mengurangi ruang lingkup sertifikasi terdapat dalam butir 9.6.5 hal.47 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi rev.1 (MM-QAI-01).

4.5.6.1.1 Penangguhan Sertifikasi

Dalam penangguhan, sistem manajemen klien untuk sementara tidak valid. Kegagalan untuk menyelesaikan masalah yang mengakibatkan penangguhan dalam waktu 6 bulan sejak tanggal penangguhan yang dikeluarkan, maka akan dilakukan penarikan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi.

Untuk pengurangan ruang lingkup, Manager Operasional akan menilai dan menunjukkan dalam laporan jika integritas aktivitas yang direferensikan pada sertifikasi sistem manajemennya akan terpengaruh dan konsekuensi bahwa pengurangan lingkup dapat menyebabkan penarikan total sertifikat.

Harus dinyatakan jelas dalam dokumentasi unsur-unsur ruang mana dari ruang lingkup yang sedang dihapus.

Manager Operasional harus mempertimbangkan apakah kode teknis harus dihapus dari database atau durasi Audit dikurangi sebagai akibat dari penghapusan ruang lingkup. Bila hal ini perlu, rinciannya harus diberikan dengan informasi yang diajukan untuk ditinjau oleh Direktur


4.5.6.1.2 Penarikan Sertifikasi

Penarikan yang dilakukan karena ketidaksesuaian major, kegagalan berulang untuk mematuhi Persyaratan dan Ketentuan atau keluhan pelanggan yang serius harus melalui proses peninjauan oleh Reviewer dan Komite Keputusan Sertifikasi untuk memastikan ketidakberpihakan keputusan tersebut. Setelah keputusan divalidasi, penarikan tersebut bisa dilanjutkan.

Untuk penarikan sertifikasi secara sukarela, prosesnya serupa kecuali tanda tangan dan wewenang Direktur sudah mencukupi.

QAI Indonesia akan memberikan surat secara resmi kepada klien dan sertifikat akan ditarik, direktori klien bersertifikat akan diubah dan disesuaikan.

Jika klien setuju, Klien akan mengajukan laporan kepada Direktur untuk penarikan sertifikat.

	PT. QAI INDONESIA
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI
	No Dokumen : PR-QAI-16 Tanggal Terbit : 01 Juli 2020 Revisi : 2

Jika diperlukan, petugas ditunjuk untuk memeriksa dan memvalidasi rekomendasi untuk penarikan sertifikat, Klien diminta mengembalikan sertifikat dan menghentikan penggunaan Simbol Sertifikasi / Tanda Akreditasi. Direktori klien bersertifikat akan diubah sesuai dengan itu.

4.5.6.1.3 Pengurangan Lingkup Sertifikasi

Untuk kasus dimana integritas sertifikasi tidak terpengaruh oleh pengurangan lingkup, Ketua Tim akan menyerahkan Laporan Audit ke Reviewer.

Pada saat Reviewer memeriksa dan memvalidasi rekomendasi untuk pengurangan lingkup, semua Audit lanjutan berikutnya hanya akan mencakup area dalam cakupan yang dikurangi.

Manajer Operasional harus mempertimbangkan apakah kode teknis harus dihapus dari database atau durasi Audit dikurangi sebagai akibat dari penghapusan ruang lingkup. Bila hal ini perlu, rinciannya harus dilengkapi dengan informasi yang diajukan untuk ditinjau oleh Direktur.

4.5.6.2 Perluasan Ruang Lingkup

Untuk perluasan ruang lingkup, Bagian Pemasaran & Pengembangan Bisnis/ Manager Operasional akan bekerja sama dengan klien mengenai Permohonan Pendaftaran/ Audit. Jika tidak dianggap mendesak bagi perusahaan, perluasan ruang lingkup akan diminta untuk dinilai selama Audit berikutnya.


Audit tersebut kemudian direncanakan dengan klien. Audit tambahan dibuat di dalam sistem informasi.

Klien akan diminta untuk menyerahkan Manual Sistem Manajemen yang direvisi dan Prosedur terkait dan untuk menunjukkan bidang perluasan ruang lingkup.

Jika klien mengajukan untuk memperluas cakupan sertifikasi, hal-hal berikut harus dipastikan:

1. Kata-kata ruang lingkup yang akan diterapkan
2. Ukuran aktivitas baru (jumlah orang yang terlibat)
3. Kode teknis yang sesuai untuk aktivitas baru
4. Durasi audit perluasan ruang lingkup
5. Bahwa kegiatan tersebut termasuk dalam Sistem Mutu yang terdaftar

Bila perluasan lingkup melibatkan Audit lebih dari 1 hari, maka harus disampaikan ke Bagian Pemasaran dan Pengembangan Bisnis untuk mendapatkan penawaran resmi yang akan dikeluarkan. Bagian Pemasaran akan mengikuti proses sesuai prosedur termasuk review kontrak dan mengkonfirmasi alokasi kode teknis.

	PT. QAI INDONESIA
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI
	No Dokumen : PR-QAI-16 Tanggal Terbit : 01 Juli 2020 Revisi : 2

Bila perluasan ruang lingkup adalah untuk site baru dari klien multi-site dimana semua aktivitasnya persis sama dengan lokasi lain, dimungkinkan memperluas cakupan tanpa audit tambahan. Site baru harus ditambahkan ke dalam rencana sampling dan diaudit selama siklus berlangsung.

Jika perluasan Audit ruang lingkup dilakukan bersamaan dengan Audit lanjutan yang direncanakan, durasi audit harus diperpanjang kecuali jika pembenaran tertulis diberikan untuk alasan tersebut.

Audit dilakukan secara umum sesuai dengan persyaratan Audit awal. Auditor QAI Indonesia dapat melakukan perluasan ke lingkup, kecuali jika melibatkan tim, dalam hal ini Ketua Auditor harus hadir.

Seluruh aspek Standar Manajemen yang berlaku harus dinilai. Jika tidak dianggap tepat untuk menilai klausul tertentu (atau sub klausul) standar, maka pembenaran tertulis harus diberikan untuk hal ini di dalam laporan.

Laporan tersebut juga harus mencakup:

1. Indikasi ukuran organisasi yang tercakup dalam keseluruhan ruang lingkup (ini akan memungkinkan verifikasi hari-hari kerja yang dialokasikan ke siklus Audit).
2. Persyaratan kode teknis baru atau yang telah direvisi.

Jika ketidaksesuaian diidentifikasi selama audit, prosedur untuk penutupan ketidaksesuaian sama dengan kunjungan audit awal.


Pada saat Reviewer memeriksa dan memvalidasi rekomendasi perluasan ruang lingkup, semua Laporan Audit lanjutan akan mencakup bidang-bidang yang masuk dalam lingkup yang diperluas.

Kegiatan baru, yang ditambahkan ke ruang lingkup pendaftaran, harus dicatat secara jelas dengan cara yang memungkinkan Reviewer untuk memastikan apa yang baru tanpa mengacu pada lingkup lama.

4.5.6.3 Audit singkat

Mungkin diperlukan bagi QAI Indonesia untuk melakukan Audit terhadap klien bersertifikasi dalam waktu singkat untuk menyelidiki keluhan, atau sebagai tanggapan terhadap perubahan (misalnya perubahan pada kondisi operasi perusahaan awal), atau sebagai tindak lanjut atas klien yang ditangguhkan. Dalam beberapa kasus:

1. Admin Operasi (Perencana), berdasarkan saran yang diberikan oleh Manager Operasi, harus menjelaskan dan memberitahukan terlebih dahulu kepada klien yang disertifikasi kondisi dimana kunjungan singkat ini dilakukan.

	PT. QAI INDONESIA	
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI	
	No Dokumen	: PR-QAI-16
	Tanggal Terbit	: 01 Juli 2020
	Revisi	: 2

2. Admin Operasional (Perencana) harus memberikan perhatian tambahan dalam penugasan tim Auditor karena kurangnya kesempatan bagi klien untuk menolak anggota tim Audit.

4.5.6.3.1 Perubahan pada Kondisi Operasi Perusahaan awal

Selama masa berlakunya sertifikat, klien harus memberitahukan kepada QAI Indonesia secara tertulis mengenai perubahan berikut:

1. Nama perusahaan
2. Alamat perusahaan
3. Perwakilan Manajemen
4. Struktur Organisasi
5. Perubahan Proses
6. Kepemilikan
7. Perubahan Signifikan Personil atau Peralatan

QAI Indonesia akan menginformasikan klien tentang kebutuhan Audit singkat. Bila memungkinkan, harus diikat dengan audit lanjutan berikutnya.

Setelah kunjungan Audit singkat, Ketua Tim akan menyiapkan laporan Audit.


Setelah Komite Keputusan Sertifikasi meninjau dan memverifikasi rekomendasi dari reviewer untuk kelanjutan sertifikasi, QAI Indonesia akan menginformasikan secara resmi kepada klien tersebut bahwa sertifikat mereka dipertahankan. Untuk kasus di mana terjadi perubahan tempat operasi, sertifikat baru akan diterbitkan.

4.6 Pembenaan untuk Perubahan alokasi hari-orang Audit

Saat merencanakan Audit, Admin Operasi (Planner) akan membenarkan kenaikan atau penurunan dalam durasi Audit dibandingkan dengan hari-orang yang dipersyaratkan sebagaimana disebutkan dalam Aplikasi Pendaftaran / laporan Audit kepada Manager Operasional untuk mendapatkan persetujuan.

Semua pembenaan harus dicatat sesuai dengan form yang terdapat dalam prosedur pemasaran dan pra sertifikasi rev.1 (PR-QAI-13).

Selama Audit, Ketua Tim akan mencatat penyimpangan dalam durasi Audit atau frekuensi untuk kunjungan Audit berikutnya termasuk perubahan hari-orang yang diperlukan dalam laporan Audit.

	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-16
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI	Tanggal Terbit : 01 Juli 2020
		Revisi : 2

4.7 Pemantauan Kunjungan Audit

Admin Operasional (Planner), berkonsultasi dengan Manager Operasional untuk merencanakan dan memantau pelaksanaan Audit Lanjutan maupun resertifikasi..

Penyimpangan dari kunjungan Audit yang dijadwalkan (termasuk kunjungan tinjauan strategis / Audit ulang) oleh klien akan dipertimbangkan berdasarkan hal berikut:

1. Permintaan formal oleh klien untuk penundaan waktu 3 bulan dari tanggal Audit yang dijadwalkan. Klien akan memberikan alasan mengapa keterlambatan dalam kunjungan diperlukan.
2. Permintaan formal keterlambatan kunjungan Audit lebih dari 3 bulan akan ditinjau berdasarkan kasus per kasus. Manager Operasional bersama Direktur akan meninjau dan memutuskan apakah penundaan tersebut dapat diberikan.

4.8 Penyalahgunaan Sertifikat


Jika klien dicurigai menyalahgunakan sertifikat, QAI Indonesia akan menyelidiki dan merekomendasikan tindakan yang tepat untuk diambil.

Untuk penyalahgunaan yang mempengaruhi integritas skema sertifikasi, klien akan direkomendasikan untuk dilakukan penarikan sertifikasi. Reviewer meninjau dan memvalidasi rekomendasi untuk penarikan sertifikat.

Klien akan diberitahu secara resmi tentang keputusan tersebut. Setelah penarikan, QAI Indonesia akan menginformasikan klien untuk mengembalikan sertifikat yang relevan dan menghentikan menggunakan Simbol Sertifikat / Tanda Akreditasi.

4.9 Laporan Audit


Laporan Audit (atau beberapa format lain yang sesuai untuk tujuan Audit) digunakan untuk Audit QAI Indonesia yang dilakukan. Nama Auditor harus ditunjukkan pada Laporan Audit.

	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-16
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI	Tanggal Terbit : 01 Juli 2020
		Revisi : 2

5.0 DOKUMEN TERKAIT

1. [MM-QAI-01 Manual Sistem Manajemen Sertifikasi Rev.1](#)
2. [PR-QAI-13 Prosedur Pemasaran dan Pra Sertifikasi Rev.1](#)
3. [PR-QAI-17 Prosedur Kerahasiaan dan Ketidakberpihakan](#)
4. [F.PR-QAI-17-03 Surat Tugas](#)
5. [F.PR-QAI-17-04 Pernyataan Bebas Konflik Kepentingan](#)
6. [F.PR-QAI-16-01 Rencana Audit](#)
7. [F.PR-QAI-16-02 Daftar Hadir](#)
8. [F.PR-QAI-16-03 Catatan pembukaan dan penutupan](#)
9. [F.PR-QAI-16-04 Laporan Audit Tahap 1](#)
10. [F.PR-QAI-16-05 Laporan Audit Tahap 2](#)
11. [F.PR-QAI-16-06 Laporan Ketidaksesuaian](#)

6.0 CATATAN REVISI

	PT. QAI INDONESIA	
	PROSEDUR AUDIT SERTIFIKASI	
	No Dokumen	: PR-QAI-16
	Tanggal Terbit	: 01 Juli 2020
	Revisi	: 2

No	Nomor Revisi	Tanggal Revisi	Keterangan	Disetujui Oleh
	1	1 Mei 2020	Perubahan isi dan penambahan lampiran flowchart	
	2	1 Juli 2020	Revisi Klausul 4.5.1	

















QAI INDONESIA

7.0 LAMPIRAN

7.1 Lampiran 1. Audit Sertifikasi Awal/Resertifikasi

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Admin	Auditor	Reviewer Laporan Audit	Komite Keputusan Sertifikasi	Klien	Dokumen	Waktu	Output
1	Penyampaian Rencana Audit	▶				▶	Program & Rencana Audit, SPK	H-14	Setuju/Tidak
2	Jika setuju, dokumen audit dilengkapi dan ttd klien, jika tidak revisi jadwal					▶	Dokumen audit, spk ttd	H-7	Dokumen audit dikirimkan klien
3	Audit tahap 1, tinjauan dokumen		▶				Dokumen Audit	H+0	Kesimpulan Audit
4	Audit tahap 1 selesai, pembuatan dan penyampaian laporan ke klien		▶			▶	Kesimpulan audit	H+0 End of day)	Laporan diterima
5	Perbaikan audit tahap 1, paling lambat H+7, kecuali ada kondisi khusus		▶				Perbaikan Audit tahap 1	H+7	Perbaikan diterima
6	Pelaksanaan audit tahap 2,		▶			▶	Pelaksanaan audit	H+7	Audit proses
7	Audit tahap 2 selesai, pembuatan dan penyampaian laporan ke klien		▶			▶	Kesimpulan audit	H+7 (end of day)	Laporan diterima
8	Rencana/ perbaikan audit tahap 2, paling lambat H+25, kecuali ada kondisi khusus		▶				Perbaikan Audit tahap 2	H+25	Perbaikan diterima
9	Pembuatan laporan audit dan penyampaian ke reviewer			▶			Laporan audit	H+3	Review laporan
10	Penyampaian rekomendasi audit				▶		Review laporan	H+7	rekomendasi
11	Tinjauan Keputusan Sertifikasi				▶		Rekomendasi	H+28	Tinjauan Keputusan
12	Rekomendasi/ Tidak merekomendasikan sertifikasi				▶		Tinjauan Keputusan	H+28	Hasil Keputusan
13	Jika direkomedasi, penerbitan sertifikat atau penerbitan ulang dengan siklus baru	▶					Hasil Keputusan	H+ 30	Penerbitan Sertifikat
14	Penyerahan sertifikat					▶	Penerbitan Sertifikat	H+ 30	Sertifikat diterima
15	Filing dan pembaruan database klien	▶					Sertifikat diterima	H+ 30	Filing

7.2 Lampiran 2. Audit Lanjutan (Surveilan)

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Admin	Auditor	Reviewer Laporan Audit	Komite Keputusan Sertifikasi	Klien	Dokumen	Waktu	Output
1	Penyampaian Rencana Audit						Program & Rencana Audit, SPK	H+14	Setuju/Tidak
2	Jika setuju, dokumen audit dilengkapi dan ttd klien, jika tidak revisi jadwal						Dokumen audit, spk ttd	H+7	Dokumen audit dikirimkan klien
3	Pelaksanaan audit tahap 2						Pelaksanaan audit	H0	Audit proses
4	Audit tahap 2 selesai, pembuatan dan penyampaian laporan ke klien						Kesimpulan audit	H0 (end of day)	Laporan diterima
5	Rencana/ perbaikan audit tahap 2, paling lambat H+25, kecuali ada kondisi khusus						Perbaikan Audit tahap 2	H+25	Perbaikan diterima
6	Pembuatan laporan audit dan penyampaian ke reviewer						Laporan audit	H+3	Review laporan
7	Penyampaian rekomendasi audit						Review laporan	H+7	rekomendasi
8	Tinjauan Keputusan Sertifikasi						Rekomendasi	H+28	Tinjauan Keputusan
9	Rekomendasi/ Tidak merekomendasikan sertifikasi						Tinjauan Keputusan	H+28	Hasil Keputusan
10	Jika direkomedasi, penerbitan sertifikat atau penerbitan ulang dengan siklus baru						Hasil Keputusan	H+ 30	Penerbitan Sertifikat
11	Penyerahan sertifikat						Penerbitan Sertifikat	H+ 30	Sertifikat diterima
12	Filing dan pembaruan database klien						Sertifikat diterima	H+ 30	Filing

7.3 Lampiran 3. Tindak Lanjut Ketidaksesuaian Major

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Admin	Auditor	Reviewer Laporan Audit	Komite Keputusan Sertifikasi	Klien	Dokumen	Waktu	Output
1	Penyampaian Rencana Tindak Lanjut Ketidaksesuaian Major	●				◇	Program & Rencana Audit, SPK	H-14	Setuju/Tidak
2	Jika setuju, dokumen audit dilengkapi dan ttd klien, jika tidak revisi jadwal					■	Dokumen audit, spk ttd	H-7	Dokumen audit dikirimkan klien
4	Pelaksanaan audit Khusus,		■			■	Pelaksanaan audit	H0	Audit proses
5	Audit Khusus selesai, pembuatan dan penyampaian laporan ke klien		■			■	Kesimpulan audit	H0 (end of day)	Laporan diterima
6	Rencana/ perbaikan audit tahap 2, paling lambat H+25, kecuali ada kondisi khusus		■				Perbaikan Audit tahap 2	H+25	Perbaikan diterima
7	Jika dalam 6 bulan perbaikan ketidaksesuaian major tidak dapat diverifikasi, dilakukan audit tahap 2 kembali					◇	perbaikan tidak dapat diverifikasi	max 6 bln setelah tgl audit	Audit tahap 2 ulangan
8	Pembuatan laporan audit dan penyampaian ke reviewer			■			Laporan audit	H+3	Review laporan
9	Penyampaian rekomendasi audit				■		Review laporan	H+7	rekomendasi
10	Tinjauan Keputusan Sertifikasi				■		Rekomendasi	H+28	Tinjauan Keputusan
11	Rekomendasi/ Tidak merekomendasikan sertifikasi				◇		Tinjauan Keputusan	H+28	Hasil Keputusan
12	Jika direkomendasi, penerbitan sertifikat atau penerbitan ulang dengan siklus baru	■					Hasil Keputusan	H+ 30	Penerbitan Sertifikat
12	Penyerahan sertifikat					■	Penerbitan Sertifikat	H+ 30	Sertifikat diterima
13	Filing dan pembaruan database klien	●					Sertifikat diterima	H+ 30	Filing