



RC REPORT

University of Economics - Varna

Management System Certification

ISO 9001:2015

Audit Start - End date:

27-VI-2018 - 28-VI-2018

Project Number:

PRJC-517383-2014-MS-C-BGR

DNV GL Team Leader:

Stoyan Simov

Audit Team:

Milena Grigorova

Table of contents / Съдържание

Introduction	3
General information	4
Focus Area results.....	6
Other results	7
Audit findings and compliance status	9
Conclusion	10
Next audit.....	10
Annex A - Auditor statements.....	11
Annex B - Handling of findings.....	16

Introduction / Въведение

This report summarises the results and conclusions from the performed audit. The audit is performed as a formal part of the certification process with the aim to obtain or maintain certification of the management system. The key objective of a management system audit is to determine the conformity of the management system with the standard. Additionally to evaluate the effectiveness of the management system to ensure your organization is capable to achieve specified objectives and meet applicable statutory, regulatory and contractual requirements.

Настоящият доклад обобщава резултатите и заключенията от извършения одит. Одитът е проведен като официална част от процеса на сертифициране, с цел да се получи или поддържа сертифицирането на системата за управление. Основната цел на одита на системата за управление е да се определи съответствието на системата за управление със стандарта. Освен това, целта на одита е да се оцени ефективността на системата за управление, което да гарантира, че Вашата организация е в състояние да постига определените цели и да спазва приложимите закони, регулаторни и договорни изисквания.

In DNV GL we believe our audits should not focus solely on compliance with requirements but also stimulate progress and improvements. Through our audit methodology we tailor the audit to your company's needs. The aim is to help improve your management system in order to achieve the intended outcomes and build sustainable business performance over time.

Ние, в DNV GL вярваме, че нашите одити не следва да се съсредоточават единствено върху спазване на изискванията, но също така да стимулират напредъка и подобренията. Чрез нашата методология за одитиране ние адаптираме одита към нуждите на Вашето Дружество. Целта е да се помогне за подобряване на Вашата система за управление с цел да се постигнат очакваните резултати и да се изградят устойчиви бизнес резултати с течение на времето.

DNV GL *

Driven by our purpose of safeguarding life, property and the environment, DNV GL enables organizations to advance the safety and sustainability of their business. DNV GL is a leading provider of classification, certification, verification and training services. With our origins stretching back to 1864, our reach today is global. Operating in more than 100 countries, our 16,000 professionals are dedicated to helping our customers make the world safer, smarter and greener.

Водени от нашата цел за защита на живота, на собствеността и на околната среда, DNV GL дава възможност на организациите да издигнат безопасността и устойчивостта на своя бизнес. DNV GL е водещ доставчик на услуги за класификация, сертификация, верификация и обучение. Започвайки от далечната 1864 г., днес нашите възможности са глобални. Извършвайки дейност в повече от 100 страни, нашите 16,000 специалисти са посветени да подпомагат нашите клиенти да направят света по-безопасен, по-умен и по-екологичен.

As a world-leading certification body, DNV GL helps businesses assure the performance of their organizations, products, people, facilities and supply chains through certification, verification, assessment, and training services.

Като водещ световен орган за сертифициране, DNV GL помага на организациите да осигуряват изпълнението на своите организационни, продуктови, човешки, технически и снабдителни цели чрез сертифициране, проверка, оценка и услуги за обучение.

We also deliver deep insight and pragmatic support to major companies enabling them to build effective sustainability strategies. Partnering with our customers, we build sustainable business performance and create stakeholder trust.

Ние също така даваме задълбочен поглед и прагматична подкрепа на големите компании, предоставяйки им възможност да се изградят ефективни стратегии за устойчивост. В партньорство с нашите клиенти, ние изграждаме устойчива представа за бизнеса и създаваме доверие в заинтересованите страни.

DNV GL (инициали на класификационната организация Det Norske Veritas - Germanischer Lloyd)

General information / Обща информация

Scope of certification / Обхват на сертификацията

Carrying out training in degrees and forms of higher education (professional bachelor, bachelor, master and PhD), professional, lifelong and additional learning, managing and maintaining the quality of academic staff and research work.

Провеждане на обучение във всички степени и форми на висше образование (професионален бакалавър, бакалавър, магистър и доктор), професионално, продължаващо и допълнително обучение, управление и поддържане на качеството на академичния състав и научно-изследователска дейност.

Key changes affecting the management system since last audit / Съществени промени, които засягат системата за управление в сравнение с миналия одит

- **Transition of the QMS to the ISO 9001:2015 requirements / Извършен е преход към изискванията на новата версия на стандарта ISO 9001:2015.**
- **All documentation, regulating the implementation of the processes included in the QMS, has been appropriately actualized / Цялата документация, регламентираща изпълнение на процесите, включени в СУК, е актуализирана.**
- **Applied original approach to define external and internal issues, interested parties and company actions to identify and assess potential risks and opportunities for QMS and to select actions to address these risks / Разработен оригинален подход за определяне на външните и вътрешни обстоятелства, на заинтересованите страни и на фирмените действия за идентификация и оценка на потенциалните рискове за СУК и за избор на действия за реагиране на тези рискове.**
- **Additional academic activity has been accepted and added to the certified scope of the University - professional, lifelong and additional learning / В сертифицирания предмет на дейност на Университета е приета и добавена допълнителна учебна дейност – професионално, продължаващо и допълнително обучение.**

Statement of confidentiality / Декларация за конфиденциалност

The contents of this Report, including any notes and checklists completed during the Audit will be treated in strictest confidence, and will not be disclosed to any third party without the written consent of the customer, except as required by the appropriate Accreditation Authorities.

Съдържанието на този доклад, включително всички бележки и чек-листи, попълнени по време на одита, ще бъдат третирани строго конфиденциално и няма да бъдат разкривани на трети лица без писменото съгласие на клиента, освен ако не се изисква друго от Акредитационните органи.

Accredited unit / Акредитирана организация

Name of the accredited legal entity <i>Наименование на акредитираното юридическо лице</i>	DNV GL Business Assurance B.V.
Address of the accredited legal entity <i>Адрес на акредитираното юридическо лице</i>	ZWOLSEWEG 1, 2994 LB, BARENDRECHT, NETHERLANDS

Disclaimer / Уточнения

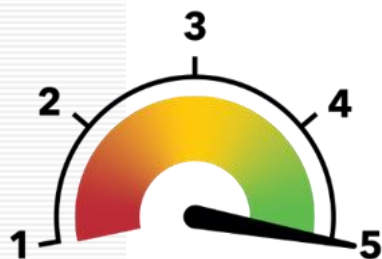
A management system audit is based on verification of a sample of available information. Consequently there is an element of uncertainty reflected in the audit findings. An absence of nonconformities does not mean that they do not exist in audited and/or other areas. Prior to awarding or renewing certification this report is also subject to an independent DNV GL internal review which may affect the report content and conclusions.

Одитът на Системата за управление се базира на проверка на извадки от наличната фирмена информация. Следователно, съществува елемент на неточност в оценките, която да повлияе на констатациите от одита. Липсата на несъответствия не означава, че те не съществуват в одитираните и/или в други области. Преди издаването или подновяването на сертификата за съответствие настоящият доклад е предмет на независим вътрешен преглед от DNV-GL, който може да повлияе на съдържанието на доклада и заключенията.

Focus Area results / Резултати от избрания фокус на одита

Focus Area / Фокус

Implementation of new ISO 9001:2015 requirements / Внедряване на новите изисквания на стандарта ISO 9001:2015.



Low DEGREE OF High
 CONTROL

Positive indications / Положителни констатации

- **Correct actualization of the QMS according to the new version of the standard ISO 9001:2015** / Коректно актуализиране на СУК в съответствие с новата версия на стандарта ISO 9001:2015.
- **All the documentation, regulating the implementation of the processes included in the QMS, has been appropriately actualized** / Цялата документация, регламентираща изпълнение на процесите, включени в СУК, е обновена.
- **Applied original approach to define external and internal issues, interested parties and University actions to identify and assess potential risks for QMS and to select actions to address these risks, as well as to address opportunities** / Разработен оригинален подход за определяне на външните и вътрешни обстоятелства, на заинтересованите страни и на Университетските действия за идентификация и оценка на потенциалните рискове за СУК и за избор на действия за реагиране на тези рискове, както и за използване на възникнали благоприятни възможности.

Main areas for improvement / Области за подобряване

- No substantial observations and potential for improvement of QMS processes was identified in the subject of the focus area / Не са констатирани съществени забележки и/или потенциал за подобряване на процесите от СУК, включени във фокусната област.

Other results / Други резултати

Key points observed during the audit not included in the Focus Areas / Ключови моменти, наблюдавани по време на одита, които не са включени във фокусните области.

Positive indications / Положителни констатации

- **The Quality management system is maintained in compliance with the standard requirements, with the University's quality policy and with longtime professional traditions of the University of Economics** / СУК се поддържа в пълно съответствие с изискванията на стандарта, с Университетската политика по качеството и с дългогодишните професионални традиции на Университета.
- **Strict performance engagement by the Academic Management and the entire academic staff to fully and accurately comply with all professional education standards and all applicable legal and regulatory requirements to achieve high quality education** / Стриктно изпълняван ангажимент от страна на академичното ръководство и от целия академичен състав за най-пълно и точно спазване на всички професионални образователни стандарти и на всички приложими закони и регулаторни изисквания за постигане на високо качество на извършваното образование.
- **Established practice for the adoption of ambitious quality objectives stemming from the established Development Strategy of the University of Economics – Varna, as well as thorough planning and reporting of their performance at the highest University level** / Установена практика за приемане на амбициозни цели по качеството, произтичащи от утвърдената Стратегия за развитие на Икономическия Университет, както и задълбочено планиране и отчитане на тяхното изпълнение на най-високо университетско ниво.
- **Accelerated development of information systems at the University, aimed at optimizing their use and achieving high AT levels of planning and management of the teaching and research activities** / Продължаващо развитие на информационните системи в Университета, насочени към постигане на високи нива на планиране и управление на учебно-преподавателската и научно-изследователската дейност.
- **Maintaining a high level of planning, organization, implementation and control of the main educational activities for all degrees and forms of higher and continuing education** / Поддържане на високо ниво на планирането, организацията, изпълнението и контрола на основната учебна дейност за всички образователни степени и форми на висше и продължаващо образование.
- **Very well organized, propagated and conducted ongoing campaign for admission of new students** / Добре организирана, пропагандирана и провеждана текуща кампания за приемане на нови студенти
- **Efficiently maintained and used System for assessment and maintenance of the quality of education and the academic staff of the University of Economics - Varna** / Ефикасно поддържана и ползвана Система за оценяване и поддържане на качеството на обучение и на академичния състав на ИУ-Варна.
- **An e-learning platform for e-learning for students is being developed, which extends students' access to training materials and training resources** / Изградена и ефикасно функционираща платформа за електронно обучение на студентите, с която се разширява достъпа на студентите до учебни материали и ресурси за подготовка.
- **Good planning and effective implementation of internal QMS audits** / Добро планиране и ефективно провеждане на вътрешните одити на СУК.

Main areas for improvement / *Области за подобряване*

- **Greater management control of some official records for compliance with the requirements for their correct identification** / *По-сериозен управленски контрол при изготвянето на някои официални документни записи (протоколи, отчети, доклади, сведения и др.), за спазване на изискванията за правилната им идентификация със съответни наименования, заглавия, дати на съставяне, брой листи/страници и др.*

Audit findings and compliance status / Констатации от одита и статус на съвместимост

Number of nonconformities identified during this audit / Брой на несъответствията, констатирани по време на одита	0
Number of category 1 (major) nonconformities / Брой несъответствия от категория 1 (съществени):	0
Number of category 2 (minor) nonconformities / Брой несъответствия от категория 2 (малки):	0
Number of observations identified during this audit / Брой на наблюденията, констатирани по време на одита	0
Number of opportunities for improvement identified during this audit / Брой на възможностите за подобрене, констатирани по време на одита	1
The status of corrective actions for nonconformities from previous audit was reviewed / Разгледан беше статутът на коригиращи действия за отстраняване на несъответствия от предходния одит.	-
Number of nonconformities still not closed from previous audits / Брой на несъответствията от предходни одити, които не са закрити	0

Notes:

- 1) For details of nonconformities, observations and opportunities for improvement, see list of findings.
- 2) See definitions of findings in Annex B.

Бележки:

- 1) За подробности за несъответствия, наблюдения и възможности за подобрене, виж списъка на констатациите.
- 2) Виж определенията на констатациите в Приложение В.

Conclusion / Заключение

- **The key audit objectives were achieved and the audit plan was followed without major changes** / Основните цели на одита са постигнати и планът за одита е изпълнен без промени.
- **The general conclusions and key findings were presented, discussed and agreed at the closing meeting** / Общите изводи и основните констатации от одита бяха представени, обсъдени и съгласувани на заключителната среща.
- **No nonconformities were identified during the audit. The management system is considered effective and in compliance with the standard, based on the audit sample taken. No follow-up audit is required and the team leader will recommend the organisation for certification** / По време на одита не бяха установени несъответствия. Въз основа на одитните резултати се приема, че Системата за управление е ефективна и е в съответствие със стандарта. Не се изисква последващ одит, а ръководителят на екипа ще препоръча организацията за сертифициране.
- **Due to the positive result of the audit there is no need for a follow-up audit** / В резултат на положителните резултати от одита не е необходимо провеждането на допълнителен одит.
- **The appropriateness of the certification scope (and boundaries) was evaluated by considering factors such as the organizational structure, site(s), processes and products/services. The conclusion is that the certification scope (and boundaries) is considered appropriate** / Приетият обхват на сертифициране се оценява за приемлив, отчитайки организационната структура, мястото и управлението на процесите, извършваните образователни дейности. Заключение е, че обхватът на сертифициране е подходящ.
- **The audit did not reveal any significant issues that impact the audit programme (PAP) for the current certification cycle** / Одитът не открива сериозни проблеми, които да оказват влияние върху програмата за следващо одитиране по време на настоящия цикъл на сертифициране.
- **Based on consideration of the status of relevant factors such as number of personnel, geographical locations, processes and products, and complexity level of the organization, the conclusion is that there are no need to change the audit time** / Отчитайки състоянието на съответни реални фактори за Университета, като брой на персонала, местоположение, извършвани процеси, ниво на сложност на Университета, заключението е, че не е необходимо да се променя времетраенето на всеки от одитите.

Next audit / Следващ одит

Proposed date / Предлагана крайна дата: **30-VI-2019**

Focus Area (suggested) / Фокусна област (препоръчителна):

Quality of the professional, lifelong and additional learning / Качество на извършваното професионално, продължаващо и допълнително обучение

Annex A - Auditor statements / *Заклучения на одитора*

Verified elements of the standard / <i>Проверени елементи от стандарта</i>	Objective evidence and result / <i>Обективни доказателства и резултати</i>
<p>Effectiveness of processes for Management Review</p> <p><i>Ефективност на процесите на преглед на СУК от Ръководството</i></p>	<p>The minutes from the Management review (20.06.2018) and associated documentation were assessed. During Management review all QMS processes have been evaluated by Management as sufficiently and efficacious.</p> <p>The Management confirms the effectiveness of the QMS. The Management review decisions are effective and are aimed at improving the QMS. The Management review has the required coverage and actions are followed up.</p> <p>The agenda of the upcoming management reviews shell include on the state of the planned actions to address risks and opportunities based on a review of the Company's external and internal circumstances and a review of the needs and expectations of interested parties.</p> <p>The process for Management review has been found to comply with requirements of the standard. No nonconformities towards the requirements of the standard were identified.</p> <p>Протоколът от прегледа от Ръководството и свързаната с него документация (20.06.2018 г.) беше оценена. По време на прегледа на ръководството, всички процеси по СУК са оценени от Ръководството като достатъчно и ефикасни. Ръководството потвърждава ефективността на СУК. Решенията от прегледа от Ръководството са ефективни и са насочени към подобряване на системата за управление на качеството. Прегледът на ръководството има необходимия обхват и действията се следват. Дневният ред на следващите прегледи от ръководството ще включва разглеждане на състоянието на планираните действия за справяне с рисковете и възможностите, въз основа на преглед на външните и вътрешните обстоятелства за Дружеството и на преглед на нуждите и очакванията на заинтересованите страни. Установено е, че процесът на преглед от Ръководството е в съответствие с изискванията на стандарта. Не бяха констатирани несъответствия с изискванията на стандарта.</p>

<p>Effectiveness of processes for Internal audits</p> <p><i>Ефективност на процесите на вътрешни одити</i></p>	<p>Internal audits are carried out once a year, covering all QMS processes and function areas. The Company assumes that the internal audits are effective and help improve the QMS. The program for internal audits for the period 01.2018–05.2018 and audit report from performed audit (dd. 4-5.06.2018) were assessed. Finding identified are relevant and corrective actions (if any) effectively followed up and implemented. The effectiveness of the current internal audits was found good in terms of the depth and quality of findings. No nonconformities towards the requirements of the standard were identified. The effectiveness of ongoing internal audits has been assessed as good in terms of quality of controls, assessments of findings.</p> <p><i>Вътрешни одити се провеждат веднаж годишно, като обхващат всички фирмени процеси и функционални сфери. Извършена беше проверка на програмата за вътрешни одити за периода 01.2018-05.2018 г. и на записите от извършения вътрешен одит (4-5.06.2018). Не бяха констатирани несъответствия с изискванията на стандарта. Проведеният вътрешен одит през отчетния период констатира задоволително изпълнение на предписанията на СУК. При провеждане на вътрешния одит са отбелязани проблеми в някои процеси и са набелязани ефикасни коригиращи действия, които са ефективно приложени. В Дружеството се приема, че провежданите вътрешни одити са ефикасни и подпомагат подобряване на въведената СУК. Ефективността на текущите вътрешни одити е оценена като добра по отношение на качеството на проверките, оценките констатациите.</i></p>
--	--

<p>Effectiveness of process for handling of customer and/or stakeholder complaints, including effectiveness of implemented identified corrective actions.</p> <p><i>Ефективност на процеса за разглеждане на оплаквания от страна на клиенти и/или от други заинтересовани страни, включително ефективност на прилаганите коригиращи действия</i></p>	<p>The process of dealing with claims and complaints is an activity of particular importance for the University, in the face of the Academic Management and all staff.</p> <p>At the University is established a procedure for acceptance and examination of objections, dissatisfactions, complaints from students, incl. and to take appropriate corrective action on them (if necessary).</p> <p>According to a statement by the Academic Management, significant complaints from students or other interested parties did not occur, or documented, during the reporting period.</p> <p>As a rule, the corrective actions taken are quick and adequate and are aimed at satisfying the people involved, solving the specific problem, and avoiding repetition of problems in the future.</p> <p><i>В лицето на Академичното ръководство и на целия академичен персонал процесът за работа с рекламациите (оплаквания, недоволства и др.), постъпващи от студентите и от други заинтересовани страни, е дейност с особена важност за дейността на Университета.</i></p> <p><i>В Университета е установен ред за приемане и разглеждане на възражения, недоволства, рекламации от студентите, вкл. и за предприемането на съответни коригиращи действия по тях (ако е необходимо).</i></p> <p><i>По уверение на Академичното ръководство през отчетния период не са постъпвали, съответно документирани, значими рекламации от студенти или от други заинтересовани страни. По правило, предприеманите коригиращи действия са бързи и адекватни и са насочени към удовлетворяване засегнатите, към решаване на конкретно възникналия проблем, както и с цел проблемите да не се повтарят в бъдеще време.</i></p> <p><i>По отношение на предложения потенциал за подобрене от предходния одит от DNV-GL, предприетите и изпълнени коригиращи действия са оценени като задоволителни.</i></p>
<p>Update of the management system to reflect changes to the organization</p> <p><i>Актуализиране на СУК, за да се отразят промените в организацията</i></p>	<p>No major changes have been made in the University's activities implying for changes to the QMS except implementation of new standard requirements. Overall the management system is considered to have the required coverage.</p> <p>The last revision of the Quality Manual is 4/15.06.2018. All used quality procedures, forms and templates are actualized with current status dd.15.06.2018.</p> <p><i>В дейността на Университета не са направени съществени промени, което да предполага извършването на някакви изменения в Системата за управление на качеството, освен прилагането на новите изисквания на стандарта.</i></p> <p><i>Като цяло се приема, че СУК има необходимото покритие. Текущият статус на Наръчника по качеството е с дата 4/15.06.2018. Всички процедури, формуляри и образци са с ново издание от 15.06.2018.</i></p>

<p>Effectiveness of the processes to establish objectives, planning of actions and evaluation of progress and results</p> <p><i>Ефективност на процесите за определяне на цели по качеството, планиране на действията и оценка на резултатите</i></p>	<p>The processes for defining and adopting the Company's development goals, planning their implementation and evaluating the results and their effectiveness, are at the heart of the Company's policy. The commitment of the Management in this direction is at the highest level.</p> <p>The Management performs ongoing monitoring of the implementation of all planned QMS processes as well as the implementation of all accepted quality objectives.</p> <p>Adopted main quality objectives for 2018 (dd 15.12.2017). The implementation of the adopted quality objectives is planned according to deadlines, responsibilities, resources.</p> <p>A Quality Score Report for 2017 was conducted in the Management Review (10.01.2018).</p> <p><i>Процесите за определяне и приемане на целите за развитие на Дружеството, за планиране на тяхното изпълнение и за оценка на резултатите и тяхната ефективност са в основата на политиката на Дружеството. Ангажиментът на Ръководството в тази насока е на най-високо ниво.</i></p> <p><i>Ръководството извършва текущо наблюдение за изпълнението на всички планирани СУК процеси, както и за изпълнението на всички приети цели по качеството.</i></p> <p><i>За 2018 са приети нови цели по качеството (15.12.2018). Изпълнението на приетите цели по качеството е планирано по срокове, отговорници, ресурси.</i></p> <p><i>Отчет на целите по качеството за 2017 е извършен в прегледа от Ръководството (10.01.2018).</i></p>
<p>Effectiveness of the management system to ensure the organization is capable to meet applicable legal and contractual requirements</p> <p><i>Ефективност на СУК, за да се гарантира, че организацията е в състояние да отговори на приложимите законови и договорни изисквания</i></p>	<p>All activities included in the certified object of activity are performed correctly, in full compliance with the requirements of the clients and the applicable legal and regulatory requirements. Audited business activities are under constant management control and are implemented in full compliance with all customer requirements.</p> <p>The audit revealed no nonconformities related to compliance with applicable statutory, regulatory and contractual requirements. The ability of the Company to meet legal and regulatory requirements is undeniably proven.</p> <p><i>Всички дейности, включени в сертифицирания предмет на дейност, се изпълняват коректно, в пълно съответствие с изискванията на клиентите и на приложимите законови и регулаторни изисквания.</i></p> <p><i>Одитираните фирмени дейности са под постоянен управленски контрол и се изпълняват в пълно съответствие с всички изисквания на клиентите.</i></p> <p><i>По време на одита не бяха констатирани несъответствия, свързани със спазването на приложимите законови, регулаторни и договорни изисквания.</i></p> <p><i>Способността на Дружеството да изпълнява законовите и регулаторни изисквания е неоспоримо доказана.</i></p>
<p>Effective control of use of certification marks and reference to certification</p> <p><i>Ефективен контрол върху</i></p>	<p>The use of certification mark and other references to certification were assessed. Certification mark is used on some official documents and web site pages. Current use is in line with the requirements.</p>

<p><i>използването на сертификационните знаци (логото) и за позоваване на сертифицирането</i></p>	<p><i>По време на одита беше оценено ползването на сертификационното лого и на други позовавания за сертификация на СУК. Сертификационното лого се използва в някои официални документи и в сайта на Университета. Ползването на логото е в съответствие с указанията.</i></p>
<p>Additional for multi-sites based on a sampling approach: Effectiveness of the central unit's ability and authority to collect and analyze key data from all sites and take appropriate action when required</p>	<p>Not applicable due to single site.</p>

Annex B - Handling of findings / Действия с констатациите

Definition of findings

Major nonconformity (Category 1):

A nonconformity that affects the capability of the management system to achieve the intended results.

Nonconformities could be classified as major in the following circumstances:

- if there is a significant doubt that effective process control is in place, or that products or services will meet specified requirements.
- a number of minor nonconformities associated with the same requirement or issue that demonstrates a systemic failure and thus constitute a major nonconformity.

Minor nonconformity (Category 2):

A nonconformity that does not affect the capability of the management system to achieve the intended results.

Observation

An observation is not a nonconformity, but something that could lead to a nonconformity, if allowed to continue uncorrected; or an existing condition without adequate supporting evidence to verify that it constitutes a nonconformity.

Opportunity for improvement

Opportunities for improvement relates to areas and/or processes of the organization which may meet the minimum requirement of the standard, but which could be improved.

Conditions for handling of nonconformities

The standard deadline to respond to nonconformities is max. 90 days. Within this timeframe the following is expected to be performed by the organization:

- Immediate action(s) to eliminate the nonconforming situation (if relevant for the nonconformity)
- Root cause analysis to identify corrective actions to prevent recurrence of the nonconformity
- Implement corrective actions and verify the effectiveness of action(s)
- Fill in the pertinent part of the "List of Findings" and submit to DNV GL's Team Leader with relevant supporting documentation as evidence (when applicable)

Within the maximum timeframe and as a prerequisite before a certificate can be issued the following conditions apply:

- Major nonconformities: Evidence of root cause analysis and effectively implemented corrections and corrective actions shall be provided.
- Minor nonconformities: Preferred and normal status is the same as for major nonconformities, however, DNV GL's Team Leader may also accept a plan for implementing identified corrective actions. The implementation of planned actions will at latest be verified during next audit.

Response deadline for re-certification

Where the certificate expires within the 90 day period a shorter deadline will be set to ensure proper follow-up and renewal of the certificate within the expiry date. This is to provide for the continual validity of certification. If the expiry date is exceeded without the process being finalised, the current certificate is not allowed to be extended and will be regarded suspended until renewal of the certificate.

There is no obligation to investigate or respond formally to an observations or opportunity for improvement. However, to support an effective certification process DNV GL recommends that observations are also considered and responded to by the organization.

DNV GL will normally perform an on-site follow-up when major nonconformities are issued. For minor nonconformities follow-up is normally performed as a desk review based on received documentation.

Insufficient responses to nonconformities or lack of corrective actions may result in suspension or withdrawal of a certificate.

ViewPoint

ViewPoint is our customer community comprised of more than 10,000 customers from around the world. They voluntarily express their opinions and share insight on topical subjects related to certification and sustainable business performance in their industry.

Participation is free and all ViewPoint members have full access to the data and full reports from every survey. They also benefit from networking opportunities, access to eLearning modules, and invitations to webinars, online forums and much more.

Would you like to become a member?

Join us here: <http://www.dnvgviewpoint.com/register>

Also visit our blog on goingsustainable.com