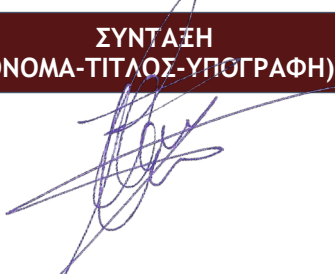



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ MAGNUS CERT ΙΚΕ

ΣΥΝΤΑΞΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)
 ΣΤΑΥΡΟΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΟΠΟΥΛΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΕΓΚΡΙΣΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)
 ΜΑΡΙΑ ΧΡΙΣΤΟΦΟΡΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΡΙΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ		
Αναθεωρημένη έκδοση	Ημερομηνία Ισχύος	Αιτία Αναθεώρησης
2 ^η	20/11/2024	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΓΕΝΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης τίθεται σε ισχύ και αναθεωρείται σύμφωνα με τις ισχύουσες σχετικές διαδικασίες για τα ελεγχόμενα έγγραφα & αρχεία του Φορέα Πιστοποίησης **MAGNUS CERT IKE**.

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης είναι ιδιοκτησία του Φορέα Πιστοποίησης **MAGNUS CERT IKE** και βρίσκεται αναρτημένος στον ιστότοπο του Φορέα για Δημόσια Πληροφόρηση.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
1.1 Σκοπός.....	5
1.2 Πεδίο Εφαρμογής.....	5
1.3 Υπευθυνότητες.....	5
1.4 Σχετικά έγγραφα & αρχεία.....	5
1.5 Όροι και Ορισμοί.....	7
2. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ MAGNUS CERT IKE.....	9
2.1 Στοιχεία MAGNUS CERT IKE.....	9
2.2 Διασφάλιση της Ανεξαρτησίας, Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας.....	9
3. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	12
3.1 Γενικά.....	12
3.2 Παροχή Πληροφοριών στους Ενδιαφερόμενους.....	13
3.3 Δημόσιες πληροφορίες.....	13
3.4 Υποβολή Αίτησης.....	14
3.5 Έλεγχος Αίτησης.....	15
3.6 Καθορισμός διάρκειας Επιθεώρησης.....	15
3.6.1 Καθορισμός διάρκειας Αρχικής Επιθεώρησης.....	16
3.6.2 Καθορισμός διάρκειας Συνδυαστικής Επιθεώρησης.....	16
3.6.3 Καθορισμός διάρκειας επιτήρησης Συστημάτων Διαχείρισης.....	19
3.6.4 Καθορισμός διάρκειας επαναπιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης.....	19
3.6.5 Αύξηση / Μείωση Χρονικής διάρκειας Επιθεωρήσης.....	20
3.6.6 Δειγματοληψία Πολλαπλών Εγκαταστάσεων.....	20
3.7 Σύνταξη Προσφοράς και Υπογραφή συμφωνητικού.....	22
3.8 Σύνθεση και Ανάθεση στην Ομάδα Επιθεώρησης.....	22
3.9 Διενέργεια Αξιολόγησης Συστημάτων Διαχείρισης.....	23
3.9.1 Διενέργεια Αρχικής Επιθεώρησης.....	23
3.9.1.1 Επιθεώρηση Σταδίου 1.....	23
3.9.1.2 Επιθεώρηση Σταδίου 2.....	25
3.9.1.3 Επιθεωρήσεις Επιτήρησης.....	26
3.9.1.4 Επαναπιστοποίηση.....	26
3.9.2 Διενέργεια Επιθεώρησης.....	28
3.9.2.1 Εναρκτήρια συνάντηση.....	28
3.9.2.2 Επικοινωνία κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.....	29
3.9.2.3 Ταυτοποίηση και καταγραφή των ευρημάτων της επιθεώρησης.....	30
3.9.2.4 Διενέργεια καταληκτικής συνεδρίασης.....	30

3.9.3	Ειδικές επιθεωρήσεις.....	31
3.9.3.1	Επέκταση / Τροποποίηση Πεδίου.....	31
3.9.3.2	Έκτακτες / Αιφνίδιες / Σύντομης προειδοποίησης Επιθεωρήσεις.....	31
3.9.3.3	Μεταφορά Πιστοποίησης.....	32
3.10	Χορήγηση & Ανανέωση Πιστοποίησης.....	33
3.11	Τροποποίηση, Επέκταση ή Περιορισμός της Πιστοποίησης.....	34
3.12	Αναστολή της Πιστοποίησης.....	34
3.13	Ανάκληση της Πιστοποίησης.....	35
3.14	Τέλη Πιστοποίησης.....	36
4.	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ.....	37
4.1	Υποχρεώσεις των κατόχων πιστοποιητικού συμμόρφωσης.....	37
4.2	Αναφορές στην πιστοποίηση.....	38
4.3	Χρήση Λογοτύπου.....	39
4.4	Αλλαγές σχετικές με τον Πιστοποιημένο Οργανισμό.....	39
4.5	Αλλαγές στις Απαιτήσεις Πιστοποίησης.....	40
4.6	Παράπονα από πελάτες.....	41
4.7	Αστική ευθύνη.....	41

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Σκοπός

Σκοπός του Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης είναι η παροχή αρχών και απαιτήσεων για την επάρκεια, την συνέπεια και την αμεροληψία της επιθεώρησης και πιστοποίησης των Συστημάτων Διαχείρισης καθώς και της επακόλουθης επιτήρησης και επαναπιστοποίησης των οργανισμών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 17021-1:2015.

1.2 Πεδίο Εφαρμογής

Ο Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης περιέχει τα βασικά στοιχεία του Συστήματος Διαχείρισης Λειτουργίας του Φορέα Πιστοποίησης MAGNUS CERT IKE, περιγράφει ευκρινώς την Πολιτική για την Ποιότητα και τον τρόπο που αυτή υλοποιείται, σε κάθε επιμέρους δραστηριότητα του Φορέα.

Η Επιθεώρηση και Πιστοποίηση των Συστημάτων Διαχείρισης ακολουθεί τους όρους και τις συνθήκες που περιγράφονται στο Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης, χρησιμοποιώντας ως κριτήρια αξιολόγησης αυτά που καθορίζονται στο αντίστοιχο πρότυπο και αναφέρονται ειδικότερα στους επί μέρους Ειδικούς Κανονισμούς.

1.3 Υπευθυνότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης είναι ο Τεχνικός Διευθυντής σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Συστημάτων. Ο Υ.Σ. είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης. Οι Επικεφαλής Επιθεωρητές, οι Επιθεωρητές καθώς και όλα τα εμπλεκόμενα μέλη στην διαδικασία της επιθεώρησης και πιστοποίησης έχουν τη ευθύνη εφαρμογής του παρόντος κανονισμού για το μέρος των εργασιών, που πραγματοποιούν.

1.4 Σχετικά έγγραφα & αρχεία

Λαμβάνονται υπόψη τα παρακάτω σχετικά αρχεία:

- ΕΣΥΔ ΚΑΔ/03/05/10-11-22 Κανονισμοί Διαπίστευσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης
- ΕΣΥΔ ΕΛΔ/02/03/06-03-2023 Κανονισμός για τη Χρήση του Εθνικού Λογοτύπου διαπίστευσης
- ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΗΡΙΑ/06/00/11-11-2024 Κριτήρια Διαπίστευσης
- ΕΣΥΔ ΔΔ/03/03/21-07-2023 Διαδικασίες Διαπίστευσης
- IAF MD01 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για τη πιστοποίηση πολλαπλών εγκαταστάσεων με δειγματοληπτική επιλογή

- IAF MD02 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για μεταφορά της πιστοποίησης από ένα Φορέα Πιστοποίησης σε έτερο Φορέα Πιστοποίησης
- IAF MD03 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για σύνθετη επιτήρηση και διαδικασίες επαναπιστοποίησης
- IAF MD04 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για τη χρήση υποβοήθησης μέσω Η/Υ τεχνικών επιθεώρησης για διαπιστευμένη πιστοποίηση Ποιότητας Διαχείρισης
- IAF MD05 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για το καθορισμό ανθρωποχρόνου επιθεώρησης Ποιότητας Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- IAF MD10 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για την αξιολόγηση της διαχείρισης Επάρκειας ενός Φορέα Πιστοποίησης σύμφωνα με το ISO/IEC 17021
- IAF MD11 Κατευθυντήρια οδηγία της IAF για την εκτέλεση συνδυαστικής επιθεώρησης ταυτόχρονα για περισσότερα του ενός ΣΔ
- IAF MD 12 Αξιολόγηση της διαπίστευσης των φορέων αξιολόγησης της συμμόρφωσης με δραστηριότητες σε πολλαπλές χώρες
- IAF MD15 Υποχρεωτικό έγγραφο της IAF για τη συλλογή των στοιχείων για τη παροχή των δεικτών απόδοσης των φορέων πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης
- IAF MD 17 Δραστηριότητες παρακολούθησης για τη διαπίστευση Συστημάτων Διαχείρισης φορέων πιστοποίησης
- IAF MD 19 Υποχρεωτικό έγγραφο της IAF για την επιθεώρηση και την πιστοποίηση ενός συστήματος Διαχείρισης ενός οργανισμού με πολλές τοποθεσίες (όπου η εφαρμογή της δειγματοληψίας περιοχών δεν είναι κατάλληλη)
- IAF MD 23 Control of Entities Operating on Behalf of Accredited Management Systems Certification Bodies.
- ISO/IEC 17021-2 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- ISO/IEC 17021-3 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας
- ISO/IEC TS 17021-9 Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems -- Part 9: Competence requirements for auditing and certification of anti-bribery management systems.

1.5 Όροι και Ορισμοί

Επιθεώρηση	επιθεώρηση που διεξάγεται από έναν οργανισμό επιθεώρησης
-------------------	--

πιστοποίησης	ανεξάρτητο από τον πελάτη και τα μέρη που βασίζονται πάνω του, με σκοπό την πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης του πελάτη
Πελάτης	οργανισμός του οποίου το Σύστημα Διαχείρισης επιθεωρείται για σκοπούς πιστοποίησης κατά το διεθνές πρότυπο
Επιθεωρητής	πρόσωπο το οποίο διαθέτει την ικανότητα να διενεργεί επιθεώρηση βάσει του διεθνές πρότυπου
Εμπειρογνώμονας	πρόσωπο που παρέχει εξειδικευμένη τεχνογνωσία ή εμπειρογνωμοσύνη στην ομάδα επιθεώρησης (εξειδικευμένη τεχνογνωσία ή εμπειρογνωμοσύνη είναι ότι αφορά τον οργανισμό, τις διεργασίες ή τις δραστηριότητες που επιθεωρούνται).
Οδηγός	πρόσωπο που ορίζεται από τον πελάτη για να βοηθήσει την ομάδα επιθεώρησης
Παρατηρητής	πρόσωπο που συνοδεύει την ομάδα επιθεώρησης αλλά δεν επιθεωρεί
Ενδιαφερόμενο μέρος	πρόσωπο ή ομάδα που ενδιαφέρεται ή επηρεάζεται από την επίδοση ενός οργανισμού
Πιστοποίηση	είναι η επιβεβαίωση τρίτου μέρους που αναφέρεται σε προϊόντα, διεργασίες, συστήματα και πρόσωπα. Με τον όρο επιβεβαίωση τρίτου μέρους νοείται η έκδοση δήλωσης (δηλ. πιστοποιητικού), από ανεξάρτητο φορέα ως προς το πρόσωπο ή τον οργανισμό, που παρέχει το προς αξιολόγηση συμμόρφωσης αντικείμενο, ότι η επαλήθευση των καθορισμένων απαιτήσεων, έχει τεκμηριωθεί επαρκώς
Χρόνος επιθεώρησης	χρόνος που απαιτείται για το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση μιας πλήρους και αποτελεσματικής επιθεώρησης του Συστήματος Διαχείρισης του πελάτη
Διάρκεια της επιθεώρησης του Συστήματος Διαχείρισης	Μέρος του χρόνου επιθεώρησης, το οποίο δαπανείται στην διενέργεια ενεργειών επιθεώρησης με εκκίνηση την εναρκτήρια συνάντηση και λήξη την καταληκτική συνάντηση. Σημείωση: Τυπικές ενέργειες επιθεώρησης περιλαμβάνουν: <ul style="list-style-type: none"> - Διενέργεια εναρκτήριας συνάντησης - Διενέργεια ανασκόπησης τεκμηρίωσης κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης - Επικοινωνία κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης - Ανάθεση ρόλων και υπευθυνοτήτων για παρατηρητές και βοηθητικό προσωπικό - Συλλογή και επαλήθευση πληροφοριών - Δημιουργία ευρημάτων επιθεώρησης - Προετοιμασία για τα συμπεράσματα της επιθεώρησης - Διενέργεια καταληκτικής συνάντησης
Διακινδύνευση	η επίδραση της αβεβαιότητας
Πλαίσιο λειτουργίας	επιχειρησιακό περιβάλλον. Συνδυασμός εσωτερικών και εξωτερικών παραμέτρων που μπορούν να επηρεάσουν την προσέγγιση του οργανισμού για τη καθιέρωση και επίτευξη των στόχων του.
Διαρκής βελτίωση	επαναλαμβανόμενη διεργασία του Συστήματος Διαχείρισης για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του στην επίτευξη βελτιώσεων της συνολικής επίδοσης, σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού

Διαδικασία	καθορισμένος τρόπος εκτέλεσης μιας δραστηριότητας ή διεργασίας
Εσωτερική επιθεώρηση	συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διεργασία συλλογής τεκμηρίων επιθεώρησης και αντικειμενικής αξιολόγησης τους προκειμένου να προσδιοριστεί ο βαθμός ικανοποίησης των καθορισμένων από τον οργανισμό, κριτηρίων επιθεώρησης του Συστήματος Διαχείρισης
Διορθωτική ενέργεια	ενέργεια για την εξάλειψη του αιτίου μιας εντοπισμένης μη συμμόρφωσης
Μη συμμόρφωση	η μη ικανοποίηση μιας απαίτησης

2. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ MAGNUS CERT IKE

2.1 Στοιχεία MAGNUS CERT IKE

Όνομασία Φορέα	MAGNUS CERT I.K.E
Διεύθυνση	ΑΚΡΩΝΟΣ 1, 11633, ΑΘΗΝΑ
Έτος Ίδρυσης	2021
Αριθμός Τηλεφώνου	210 7522100
E-Mail	info@magnuscert.gr
URL	www.magnuscert.gr
ΑΦΜ	801686620
Αριθμός ΓΕΜΗ	161490501000
ΔΟΥ	ΚΕ.ΦΟ.Δ.Ε ΑΤΤΙΚΗΣ
Αρμόδιο Πρόσωπο για τις επαφές με τον Φορέα Διαπίστευσης	MARINΕΛΛΑ ΧΡΗΣΤΟΦΟΡΟΥ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ

2.2 Διασφάλιση της Ανεξαρτησίας, Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας

Πολιτική του Φορέα Πιστοποίησης MAGNUS CERT IKE είναι να παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες πιστοποίησης με τρόπο που να διασφαλίζει την ανεξαρτησία και αμεροληψία του Φορέα και να ενισχύει την εμπιστοσύνη της αγοράς στο έργο του καθώς και σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του.

Διασφαλίζεται τόσο με τη λειτουργία ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας, στο οποίο εκπροσωπούνται στο μέγιστο δυνατό βαθμό, όλα τα σχετικά με την λειτουργία της Πιστοποίησης ενδιαφερόμενα μέρη και συμφέροντα, χωρίς να υπερισχύει κάποιο συγκεκριμένο από αυτά και το οποίο χαράσσει και παρακολουθεί την εφαρμογή της πολιτικής σε θέματα Πιστοποίησης και ελέγχει τις διαδικασίες για την χορήγησή της, όσο και με τη χρησιμοποίηση τεχνικά ικανών επιθεωρητών και εμπειρογνομόνων που στελεχώνουν τις κατάλληλες Ομάδες Επιθεώρησης, απαλλαγμένων από κάθε είδους εμπορική ή άλλη επιρροή, για τα τελευταία (2) χρόνια τουλάχιστον.

Ο Διαχειριστής του Φορέα Πιστοποίησης τελεί υπόλογος έναντι του Συμβουλίου Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας η σύνθεση των μελών του οποίου διασφαλίζει στο μέγιστο δυνατό βαθμό, την εκπροσώπηση όλων των σχετικών με τη πιστοποίηση ενδιαφερομένων μερών και συμφερόντων. Τα μέλη του Συμβουλίου Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας υποδεικνύονται και ορίζονται αποκλειστικά

από τους Φορείς τους οποίους εκπροσωπούν, ενώ διέπονται από τους κανόνες εμπιστευτικότητας που ισχύουν για όλο το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης.

Ο Φορέας Πιστοποίησης κάνει σαφή διάκριση ανάμεσα στη λειτουργία της αξιολόγησης / επιθεώρησης και στη λειτουργία της χορήγησης πιστοποίησης την οποία λαμβάνουν αρμόδια εντεταλμένα και εξουσιοδοτημένα στελέχη του Φορέα Πιστοποίησης που σε καμία περίπτωση και με κανένα τρόπο δεν συμμετέχουν στην αντίστοιχη αξιολόγηση / επιθεώρηση. Το Συμβούλιο Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας ασκεί εποπτεία, έλεγχο και παρακολούθηση της ορθής και αξιόπιστης λειτουργίας του Φορέα Πιστοποίησης και της τεκμηριωμένης υλοποίησης της καθιερωμένης πολιτικής του.

Ο Φορέας Πιστοποίησης παρέχει κάθε αρωγή και απαραίτητη πληροφόρηση στο Συμβούλιο Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας, ώστε αυτό να καθίσταται ικανό να εξασφαλίζει ακέραιο και αμερόληπτο έλεγχο της διαδικασίας πιστοποίησης.

Χρησιμοποιούνται από τον Φορέα Πιστοποίησης μόνο εγκεκριμένοι επιθεωρητές, για την διενέργεια αξιολογήσεων/ επιθεωρήσεων συμμόρφωσης των αιτούμενων τη πιστοποίηση.

Ο Φορέας Πιστοποίησης δεν αποτελεί μέρος μεγαλύτερου οργανισμού, δεν διαθέτει θυγατρικές εταιρείες, δεν συμμετέχει σε άλλες εταιρείες, δεν δραστηριοποιείται σε άλλους τομείς και δεν παρέχει άλλης μορφής υπηρεσίες, εκτός από αυτές που υπόκεινται στις απαιτήσεις του παρόντος Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης. Μελλοντική πιθανή δραστηριοποίηση σε νέες εργασίες θα σηματοδοτήσει ανάλυση και σχεδιασμό εξασφαλίζοντας τη δέουσα διάκριση λειτουργιών στη δομή και οργάνωση του Φορέα. Η προώθηση στην αγορά δυνητικών νέων υπηρεσιών (π.χ. εκπαίδευσης κ.λπ.) θα γίνεται με τρόπο που να αποκλείει ενδεχόμενη σύγχυση ή/και συσχέτιση με τις υπάρχουσες υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης.

Οι διαπιστευμένες υπηρεσίες του Φορέα Πιστοποίησης βρίσκονται στη διάθεση όλων των επιχειρήσεων και οργανισμών ανεξαρτήτως μεγέθους, θέσης στην αγορά, συμμετοχής σε ενώσεις ή ευρύτερους φορείς, γεωγραφικής θέσης και αντικειμένου (πλην των περιορισμών που θέτει το εκάστοτε ισχύον πεδίο διαπίστευσης) και παρέχονται χωρίς διακρίσεις με τρόπο ισότιμο και άνευ υπερβολικών οικονομικών απαιτήσεων ή άλλων απαιτήσεων εκτός κανονιστικών εγγράφων. Η επεξεργασία των αιτήσεων για πιστοποίηση γίνεται με τρόπο ομοιόμορφο χωρίς διακρίσεις.

Οι επιθεωρητές και εμπειρογνώμονες του Φορέα Πιστοποίησης δεν παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες στους τρόπους απόκτησης και διατήρησης της πιστοποίησης, ούτε στο σχεδιασμό και εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης στις επιχειρήσεις που αξιολογούν και δεν έχουν πράξει κάτι τέτοιο τουλάχιστον τα δύο

τελευταία χρόνια πριν την αξιολόγηση / επιθεώρηση στη συγκεκριμένη επιχείρηση / οργανισμό που εντέλλονται να αξιολογήσουν.

Οι αμοιβές του προσωπικού που συμμετέχει στις δραστηριότητες που αφορούν την αξιολόγηση / επιθεώρηση, τη πιστοποίηση και την σχετική επιτήρηση δεν εξαρτώνται από και δεν συσχετίζονται με τον αριθμό των πιστοποιήσεων που διεκπεραιώνουν, ούτε και από τα αποτελέσματα αυτών.

Ο Φορέας Πιστοποίησης αξιολογεί την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων και τη σοβαρότητα φαινομένων που θέτουν υπό αμφισβήτηση την αξιοπιστία, την ακεραιότητα και την αμεροληψία των διενεργούμενων επιθεωρήσεων συμμόρφωσης και κατ' επέκταση το κύρος και τη θέση του στην αγορά, καθορίζοντας και ανάλογα όρια αποδοχής ή μη του αντίστοιχου βαθμού επικινδυνότητας. Η σχετική ανάλυση επικινδυνότητας περιλαμβάνει την αξιολόγηση δυνητικών πηγών εμφάνισης κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των θεμάτων που σχετίζονται με την ανεξαρτησία των επιθεωρητών και των προσώπων που αποφασίζουν για τη χορήγηση ή μη της πιστοποίησης. Ο Φορέας Πιστοποίησης βρίσκεται σε διαρκή εγρήγορση ώστε να εντοπίζει συγκεκριμένα γεγονότα και καταστάσεις που επιφέρουν υψηλό κίνδυνο καταστράτηγησης της ανωτέρω πολιτικής ανά διακριτό έργο πιστοποίησης που αναλαμβάνεται και λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα τόσο για τη πρόληψη εμφάνισης τους, όσο και για την αντιμετώπιση των επιπτώσεών τους. Ειδικά για τις περιπτώσεις πιστοποίησης όπου υφίσταται μη αποδεκτό επίπεδο της ως άνω επικινδυνότητας, πολιτική του Φορέα Πιστοποίησης είναι να μην αναλαμβάνει το αντίστοιχο έργο πιστοποίησης. Η σχετική τεκμηριωμένη διαδικασία που έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται είναι η Διαδικασία Αμεροληψίας & Διαχείρισης Διακινδύνευσης.

Για τη διασφάλιση των ανωτέρω, το προσωπικό που εμπλέκεται στις διαδικασίες πιστοποίησης ενημερώνεται σχετικά και υποχρεούται να τηρεί εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια για τις πληροφορίες που περιέρχονται σε γνώση του και ανεξαρτησία από εμπορικά και άλλα συμφέροντα που δύναται να επηρεάσουν τη κρίση του, ενώ υπογράφει Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας, στην οποία αυτοδεσμεύεται να δηλώνει οποιαδήποτε διασύνδεσή του, άμεση ή έμμεση, με οργανισμούς ή φυσικά πρόσωπα που σχετίζονται με την υπό ανάληψη έργο πιστοποίησης. Η δήλωση αυτή τηρείται στο Αρχείο Προσωπικού.

Επιπροσθέτως, ο Φορέας Πιστοποίησης MAGNUS CERT IKE εξασφαλίζει ότι οποιαδήποτε πληροφορία σχετική με τις πιστοποιούμενες επιχειρήσεις / οργανισμούς και τη λειτουργία τους, η οποία αποκτάται κατά την υλοποίηση των διαφόρων υπηρεσιών πιστοποίησης, διατηρείται εμπιστευτική σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας του Φορέα. Οι ανωτέρω πληροφορίες δεν αποκαλύπτονται σε οποιοδήποτε τρίτο

μέρος, εκτός εάν υπάρχει γραπτή συναίνεση της εν λόγω πιστοποιημένης επιχείρησης / οργανισμού (πελάτη). Ο πελάτης ή το άτομο που εμπλέκονται ενημερώνονται εκ των προτέρων για τις πληροφορίες που θα κοινοποιηθούν, εκτός κι αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά. Σε περίπτωση που από το νόμο επιβάλλεται η αποκάλυψη των πληροφοριών αυτών σε τρίτο μέρος, ο Φορέας Πιστοποίησης ενημερώνει σχετικά τον ενδιαφερόμενο, κατάλληλα και έγκαιρα και σε κάθε περίπτωση πριν την όποια δημοσιοποίηση ή/και παροχή πληροφορίας. Η σχετική τεκμηριωμένη διαδικασία που έχει αναπτυχθεί είναι η Διαδικασία Εμπιστευτικότητας.

3. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

3.1 Γενικά

Η πιστοποίηση χορηγείται σε επιχειρήσεις και οργανισμούς (νομικά πρόσωπα οποιασδήποτε μορφής) του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, της ημεδαπής ή της αλλοδαπής, ανεξαρτήτου δραστηριότητας, με την προϋπόθεση ότι η ασκούμενη δραστηριότητα εμπίπτει στο αντικείμενο της τεχνικής ικανότητας του Φορέα Πιστοποίησης και με την προϋπόθεση ότι οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί συμμορφώνονται πλήρως με τις προβλέψεις του παρόντος Γενικού Κανονισμού, όπως κατά περίπτωση αυτός εξειδικεύεται με την εφαρμογή του αντίστοιχου Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης.

Το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης προετοιμάζει και διενεργεί την επιθεώρηση, εφαρμόζοντας όλες τις σχετικές Διαδικασίες και συμπληρώνοντας τα αντίστοιχα Έντυπα. Οι σχετικές διαδικασίες εδράζουν στις απαιτήσεις των τυποποιητικών εγγράφων περί διενέργειας επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διαχείρισης για τα οποία έχει διαπίστευση ο Φορέας Πιστοποίησης.

Η αξιολόγηση συμμόρφωσης κατά την αρχική επιθεώρηση συνίσταται σε δύο διακριτά στάδια, την επιθεώρηση 1ου Σταδίου και την επιθεώρηση 2ου Σταδίου, τα οποία διενεργούνται με προσχεδιασμένο και προγραμματισμένο τρόπο στο πλαίσιο σχετικής επίσκεψης στις εγκαταστάσεις του υπό πιστοποίηση οργανισμού.

Η πιστοποίηση που χορηγείται ισχύει για τρία έτη με ημερομηνία έναρξης την ημερομηνία που αναγράφεται στο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης που εκδίδει ο Φορέας Πιστοποίησης και η οποία μπορεί να ταυτίζεται με την ημερομηνία της λήψης απόφασης χορήγησης, υπό τον όρο των δύο τουλάχιστον ετήσιων επιτηρήσεων κατά το πρώτο και το δεύτερο έτος ισχύος αντίστοιχα, καθώς και της επαναπιστοποίησης κατά το τρίτο έτος ισχύος και οπωσδήποτε πριν την ημερομηνία λήξης της ισχύος της πιστοποίησης. Σε περίπτωση που η επαναπιστοποίηση διενεργηθεί μετά τη λήξη ισχύος της αρχικής πιστοποίησης, τότε λογίζεται από τον Φορέα Πιστοποίησης ως

περίπτωση αρχικής πιστοποίησης και ως νέο έργο πιστοποίησης και επαναλαμβάνεται πλήρως από μηδενική βάση.

3.2 Παροχή Πληροφοριών στους Ενδιαφερόμενους

Οι ενδιαφερόμενοι για πιστοποίηση λαμβάνουν όλες τις σχετικές πληροφορίες μέσω του παρόντος Γενικού Κανονισμού και του αντίστοιχου κατά περίπτωση Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης, τους οποίους και παραλαμβάνουν δωρεάν από το Φορέα Πιστοποίησης.

Οι ενδιαφερόμενοι λαμβάνουν γνώση όλων των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων τους σε κάθε περίπτωση και μέσω της Σύμβασης Έργου που υπογράφουν με τον Φορέα Πιστοποίησης.

Οι λεπτομέρειες της διενέργειας 1^{ου} Σταδίου (προ αξιολόγησης) και τελικής αξιολόγησης τους γνωστοποιούνται με ευθύνη του Φορέα Πιστοποίησης μέσω κοινοποίησης των σχετικών προγραμμάτων επισκέψεων (Προγράμματα Επιθεώρησης) και της σύνθεσης της Ομάδας Επιθεώρησης. Προφορικές πληροφορίες και διευκρινήσεις για την εφαρμογή των Κανονισμών παρέχονται από τον Τεχνικό Διευθυντή Πιστοποίησης, καθώς και από τον Συντονιστή Επιθεωρήσεων.

3.3 Δημόσιες πληροφορίες

Ο Φορέας Πιστοποίησης δημοσιοποιεί τον Γενικό Κανονισμό πιστοποίησης, τους Ειδικούς κανονισμούς στα πρότυπα και τα σχήματα πιστοποίησης που δραστηριοποιείται και παρέχουν πληροφορίες για τις διεργασίες επιθεώρησης και τις διεργασίες για τη χορήγηση, άρνηση, διατήρηση, ανανέωση, αναστολή, αποκατάσταση της πιστοποίησης, ή επέκταση ή μείωση του πεδίου της πιστοποίησης. Συγκεκριμένα στο site του Φορέα Πιστοποίησης, που είναι ελεύθερα προσβάσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.magnuscert.gr, παρέχονται πληροφορίες για τα παρακάτω:

- Τύπους Συστημάτων Διαχείρισης στα οποία έχει διαπίστευση.
- Πολιτική Ποιότητας και Αμεροληψίας.
- Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Διάγραμμα ροής πιστοποίησης.
- Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης.
- Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.
- Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών.
- Παράπονα - Ενστάσεις.
- Οδηγία Χρήσης Λογοτύπου.

- Πληροφορίες σχετικά με την εγκυρότητα των πιστοποιητικών.

Διασφαλίζεται ότι όλες οι πληροφορίες που δημοσιοποιούνται από τον Φορέα Πιστοποίησης ή δίνονται μετά από αίτημα είναι ορθές και σε καμία περίπτωση παραπλανητικές.

Σημειώνεται ότι σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, για λόγους ασφαλείς πληροφοριών, ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να μειώσει τις πληροφορίες που μπορεί να δώσει για συγκεκριμένο πελάτη,

3.4 Υποβολή Αίτησης

Οι ενδιαφερόμενοι για πιστοποίηση οργανισμοί υποβάλουν συμπληρωμένη Έντυπη Αίτηση, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπό τους στο πλαίσιο έργου αρχικής πιστοποίησης. Της υποχρέωσης υποβολής αίτησης, εξαιρούνται οι οργανισμοί που υπόκεινται σε επιτήρηση ή επαναπιστοποίηση, υπό τον όρο ότι δεν έχουν μεσολαβήσει στο ενδιάμεσο χρονικό διάστημα σημαντικές μεταβολές στο ισχύον κανονιστικό και τυποποιητικό πλαίσιο και στο αντίστοιχο πεδίο πιστοποίησης, ότι δεν επιζητείται επέκταση ή περιορισμός του αρχικού πεδίου πιστοποίησης και ότι η αρχική πιστοποίηση δεν αφορά πολλαπλές εγκαταστάσεις.

Μέσω της τυποποιημένης αίτησης τεκμηριώνονται τα ακόλουθα:

- το αιτούμενο πεδίο πιστοποίησης,
- τις σχετικές λεπτομέρειες του αιτούντος οργανισμού όπως απαιτείται από το ειδικό σχήμα πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένης της ονομασίας του και της διεύθυνσης των εγκαταστάσεών του, τις διεργασίες και τους χειρισμούς του, ανθρώπινους και τεχνικούς πόρους τις λειτουργίες, τις σχέσεις και τυχόν σχετικές νομικές απαιτήσεις,
- πληροφορίες αναφορικά με υπεργολαβικές διεργασίες που μπορούν να επηρεάσουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις,
- τα πρότυπα ή άλλες απαιτήσεις, για τις οποίες αιτείται την πιστοποίηση ο υποψήφιος οργανισμός,
- τυχόν νομοθετικές ή κανονιστικές απαιτήσεις που διέπουν της επιχειρησιακή λειτουργία του,
- εάν έχει παρασχεθεί συμβουλευτική, που σχετίζεται με το Σύστημα Διαχείρισης που είναι να πιστοποιηθεί και αν ναι από ποιόν.

Για συγκεκριμένα πρότυπα, η Αίτηση Πιστοποίησης συνοδεύεται από σχετικά Παραρτήματα, η χρήση των οποίων γίνεται για τη συλλογή εξειδικευμένων πληροφοριών που σχετίζονται άμεσα με το κάθε πρότυπο.

Το σχετικό έντυπο «Αίτηση Πιστοποίησης» βρίσκεται αναρτημένο σε ελεύθερη πρόσβαση από στον ιστότοπο του Φορέα Πιστοποίησης, προκειμένου να είναι διαθέσιμο σε όλους τους ενδιαφερόμενους οργανισμούς και δύναται να αποσταλεί, εφόσον ζητηθεί, και μέσω e-mail, με ευθύνη του Συντονιστή επιθεωρήσεων κατόπιν σχετικής επικοινωνίας του ενδιαφερόμενου οργανισμού.

3.5 Έλεγχος Αίτησης

Η εξέταση της αίτησης πιστοποίησης ΣΔ διεκπεραιώνεται από τον Συντονιστή Επιθεωρήσεων, εστιάζοντας στα παρακάτω σημεία:

- Έγκυρη συμπλήρωση των πεδίων.
- Επικύρωση των στοιχείων της αίτησης και των υποβληθέντων εγγράφων.
- Παρουσία υπογραφής.
- Παρουσία συμπληρωματικών τεκμηρίων (όπου εφαρμόζει).
- Ακεραιότητα και αξιοπιστία των στοιχείων, εγγράφων και λοιπών τεκμηρίων για τον ακριβή σχεδιασμό της αξιολόγησης του ΣΔ.
- Παροχή αποδεικτικών για νομοθετικές ή κανονιστικές απαιτήσεις που διέπουν την επιχειρησιακή λειτουργία του Οργανισμού (όπου εφαρμόζει).
- Διασφάλιση της αμεροληψίας της διαδικασίας πιστοποίησης.
- Διασφάλιση των αναγκαίων πόρων και της κατάλληλης τεχνικής επάρκειας του Φορέα Πιστοποίησης.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί έλλειψη ικανών και αναγκαίων στοιχείων ή παροχή ανακριβών στοιχείων, τότε η αίτηση θεωρείται απορριπτέα.

3.6 Καθορισμός διάρκειας Επιθεώρησης

Κατά την ανασκόπηση της αίτησης και προκειμένου να μπορεί να υποβληθεί η τεχνική και οικονομική προσφορά του Φορέα Πιστοποίησης προσδιορίζεται ο απαιτούμενος ανθρωποχρόνος επιθεώρησης στον οποίο υπολογίζονται τα παρακάτω για κάθε επιθεώρηση που ανήκει στον κύκλο πιστοποίησης (π.χ. 3 χρόνια για συστήματα Διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το ISO 9001:2015, κ.ο.κ.):

- χρόνος αξιολόγησης Επιθεώρησης Σταδίου 1 (προαξιολόγηση)
- χρόνος αξιολόγησης Επιθεώρησης Σταδίου 2
- χρόνος αξιολόγησης επιτήρησης
- Χρόνος αξιολόγησης επαναπιστοποίησης
- χρόνος για τον προγραμματισμό και την συγγραφή της έκθεσης της επιθεώρησης

- χρόνος για τον έλεγχο της γραπτής τεκμηρίωσης και τις λοιπές υποστηρικτικές διαδικασίες.
- σε συμμόρφωση με τις προβλέψεις των ανάλογων τυποποιητικών και κανονιστικών εγγράφων όπως αυτά εκάστοτε βρίσκονται σε ισχύ.

3.6.1 Καθορισμός διάρκειας Αρχικής Επιθεώρησης

Η διάρκεια επιθεώρησης για αρχική επιθεώρηση σύμφωνα με τα Πρότυπα ISO 9001:2015, ISO 22301:2019, ISO 37001:2017, ISO 39001:2012 παρατίθεται στους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

Ο χρόνος για τον προγραμματισμό και την συγγραφή της έκθεσης της επιθεώρησης δεν πρέπει να είναι ποτέ μεγαλύτερος από το 10% του επιτόπιου προβλεπόμενου χρόνου βάσει των σχετικών Πινάκων που παρατίθενται στους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

Ο χρόνος που απαιτείται για την μετακίνηση των επιθεωρητών δεν συμπεριλαμβάνεται στον υπολογισμό, προστίθεται όμως στα έξοδα πιστοποίησης.

Γίνεται αναζήτηση σχετικά με την δυνατότητα χρήσης τεχνικών “απομακρυσμένης” επιθεώρησης (remote auditing) όπως τηλεδιασκέψεις (teleconferences) ή χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων (web-based tools). Σε περίπτωση που χρησιμοποιούνται, ο χρόνος που δαπανάται συνυπολογίζονται στον χρόνο της επιτόπιας επιθεώρησης και δεν μπορεί να υπερβαίνει το 30% της επιτόπιας επιθεώρησης. Σχετική τεκμηρίωση (χρόνος, μέσα, σκοπός κ.α.) τηρείται στον φάκελο τεκμηρίωσης του επιθεωρούμενου οργανισμού.

3.6.2 Καθορισμός διάρκειας Συνδυαστικής Επιθεώρησης

Για τον υπολογισμό της Χρονικής Διάρκειας συνδυαστικής Επιθεώρησης εφαρμόζεται ότι προβλέπεται στην IAF MD11 Κατευθυντήρια οδηγία της IAF για την εκτέλεση συνδυαστικής επιθεώρησης ταυτόχρονα για περισσότερα του ενός ΣΔ.

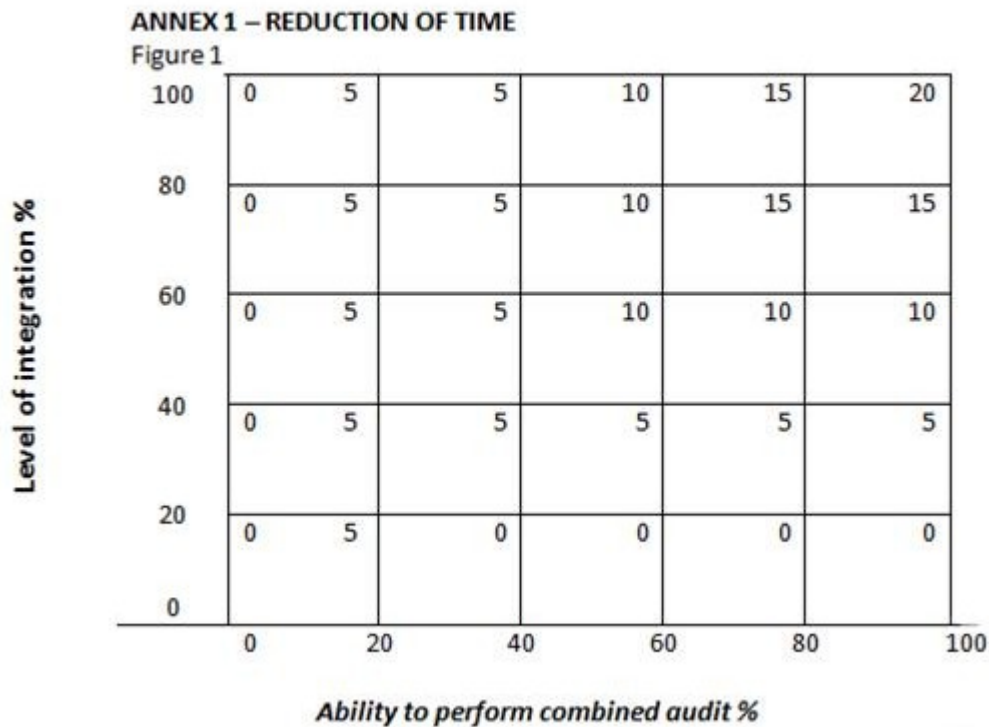
Η μεθοδολογία που αναφέρεται στον Πίνακα 1, εφαρμόζει αποκλειστικά στη περίπτωση που τα εφαρμοζόμενα Συστήματα Διαχείρισης βρίσκονται εντός ενιαίου πλαισίου εφαρμογής και υπό κοινή γραπτή τεκμηρίωση, αποτελώντας ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης.

**ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΕΛΑΧΙΣΤΗΣ ΧΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΗΣ
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΤΟΥ ΕΝΟΣ ΣΔ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΤΡΟΠΟ ΥΠΟ ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

1. Υπολογίζεται αρχικά ο ελάχιστος απαιτούμενος χρόνος επιθεώρησης για κάθε ΣΔ (X_1, X_2, \dots, X_n) ξεχωριστά βάσει των εκάστοτε εφαρμόσιμων προτύπων/ προδιαγραφών.
2. Το σημείο εκκίνησης της διάρκειας του χρόνου επιθεώρησης T υπολογίζεται ως το άθροισμα των επιμέρους χρόνων επιθεώρησης ($T = X_1 + X_2 + \dots + X_n$)
3. Η χρονική διάρκεια της επιθεώρησης T μπορεί να μειωθεί λαμβάνοντας υπόψη τους ακόλουθους παράγοντες:
 - Την έκταση που το Σύστημα Διαχείρισης του Οργανισμού είναι ολοκληρωμένο
 - Τη διαθεσιμότητα και τη χρησιμοποίηση Επιθεωρητών που διαθέτουν επάρκεια να εκτελέσουν επιθεωρήσεις για περισσότερα του ενός ΣΔ στους αντίστοιχους κωδικούς δραστηριοτήτων του πεδίου εφαρμογής.
 - Τη δυνατότητα του προσωπικού του επιθεωρούμενου οργανισμού να απαντήσει σε ερωτήματα που αφορούν περισσότερα του ενός ΣΔ
4. Η χρονική διάρκεια της επιθεώρησης T μπορεί να αυξηθεί λαμβάνοντας υπόψη, αλλά όχι περιοριστικά την πολυπλοκότητα της επιθεώρησης ενός ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης σε σύγκριση με τις επιθεωρήσεις των απλών Ποιότητας.
5. Ο πελάτης πρέπει να ενημερώνεται ότι η διάρκεια μιας επιθεώρησης ολοκληρωμένου Συστήματος μπορεί να υπόκειται σε προσαρμογή με βάση τα διαπιστούμενα από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή εφόσον διαπιστωθεί χαμηλότερο επίπεδο κοινής ολοκληρωμένης Διαχείρισης των ΣΔ κατά την διενέργεια του Σταδίου 1 της επιθεώρησης.
6. Η Χρονική Διάρκεια T της Επιθεώρησης δεν δύναται να μειωθεί σε ποσοστό μεγαλύτερο του 20%. Το συνολικό ποσοστό μείωσης του ανθρωποχρόνου T υπολογίζεται βάσει του Σχήματος 1, όπου στο κάθετο Άξονα παρατίθεται το % ποσοστό του επιπέδου ολοκληρωμένης διαχείρισης των ΣΔ και στον Οριζόντιο Άξονα παρατίθεται το % ποσοστό της ικανότητας εκτέλεσης ταυτόχρονης συνδυαστικής) επιθεώρησης από την ομάδα επιθεώρησης.

Πίνακας 1, Χρονική Διάρκεια Συνδυαστικής Επιθεώρησης

ANNEX 1 Reduction in Audit Time



Σχήμα 1. Μείωση Διάρκειας Συνδυαστικής Επιθεώρησης

Επίπεδο ολοκληρωμένης διαχείρισης ΣΔ ως ποσοστό % (V)

Το επίπεδο ολοκληρωμένης διαχείρισης των ΣΔ εκτιμάται βάσει της ύπαρξης των κάτωθι παραγόντων:

1. Κοινή γραπτή τεκμηρίωση επαρκώς ανεπτυγμένη για όλα τα ΣΔ συμπεριλαμβανομένων και των Οδηγιών Εργασίας.
2. Κοινή Ανασκόπηση της Διοίκησης, η οποία λαμβάνει υπόψη τα εισερχόμενα από όλα τα εφαρμοζόμενα ΣΔ.
3. Κοινή και ολοκληρωμένη προσέγγιση στην εκτέλεση των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων.
4. Κοινή και ολοκληρωμένη προσέγγιση στη Πολιτική Ποιότητας και στο καθορισμό αντικειμενικών στόχων.
5. Κοινή και ολοκληρωμένη προσέγγιση στο καθορισμό και στον έλεγχο των διεργασιών.
6. Κοινή και ολοκληρωμένη προσέγγιση στα ζητήματα διαρκούς βελτίωσης και εφαρμογής διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών
7. Ενοποιημένη υποστήριξη στη διαχείριση των ΣΔ και στο καθορισμό υπευθυνοτήτων

και αρμοδιοτήτων.

Ικανότητα εκτέλεσης ταυτόχρονης επιθεώρησης ως ποσοστό % (H)

Υπολογίζεται βάσει του τύπου $100 ((X_1-1) + (X_2-1) + (X_3-1) + (X_n-1)) / Z(Y-1)$, όπου:

- X_1, X_2, \dots, X_n = ο αριθμός προτύπων για τα οποία είναι εξουσιοδοτημένος ο Επιθεωρητής.
- Y = ο αριθμός των προτύπων που θα επιθεωρηθούν
- Z = ο αριθμός των επιθεωρητών

3.6.3 Καθορισμός διάρκειας επιτήρησης Συστημάτων Διαχείρισης

Κατά τον αρχικό κύκλο πιστοποίησης τριών ετών, η διάρκεια επιτήρησης για έναν συγκεκριμένο οργανισμό πρέπει να είναι ανάλογος με τη διάρκεια επιθεώρησης που διενεργήθηκε στον αρχικό έλεγχο πιστοποίησης (στάδιο 1 + στάδιο 2), με το συνολικό χρόνο 1 / 3 της διάρκειας επιθεώρησης κατά την αρχική πιστοποίηση του οργανισμού. Η προγραμματισμένη διάρκεια επιθεώρησης επιτήρησης αναθεωρείται σε κάθε έλεγχο επιτήρησης και επαναεπίσκεψης, προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι αλλαγές στον οργανισμό, η ωριμότητα του συστήματος κ.λπ. Τα αποδεικτικά στοιχεία επανεξέτασης, συμπεριλαμβανομένων τυχόν προσαρμογών της διάρκειας επιθεώρησης επιτήρησης των Συστημάτων Διαχείρισης εξασφαλίζεται ότι έχουν καταγραφεί.

Η συνολική διάρκεια της επιτήρησης δεν δύναται να πραγματοποιηθεί σε λιγότερο από 1 ανθρωπομέρα.

3.6.4 Καθορισμός διάρκειας επαναπιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης

Η διάρκεια επιθεώρησης επαναπιστοποίησης υπολογίζεται με βάση τις επικαιροποιημένες πληροφορίες του οργανισμού και είναι περίπου 2/3 του χρόνου ελέγχου που θα απαιτηθεί για έναν αρχικό έλεγχο πιστοποίησης (stage 1 + stage 2) του οργανισμού εάν ένας τέτοιος αρχικός έλεγχος έπρεπε να διενεργηθεί κατά την επαναπιστοποίηση. Η διάρκεια επιθεώρησης των Συστημάτων Διαχείρισης λαμβάνει υπόψη τα αποτελέσματα της αναθεώρησης της απόδοσης του συστήματος (ISO / IEC 17021-1). Η ανασκόπηση της απόδοσης του συστήματος δεν αποτελεί μέρος της διάρκειας επιθεώρησης για ελέγχους επαναπιστοποίησης.

Η συνολική διάρκεια της επαναπιστοποίησης δεν δύναται να πραγματοποιηθεί σε λιγότερο από 1 ανθρωπομέρα.

3.6.5 Αύξηση / Μείωση Χρονικής διάρκειας Επιθεώρησης

Ο ελάχιστος απαιτούμενος συνολικός χρόνος επιθεώρησης που καθορίζεται μπορεί να μεταβάλλεται, +/- 30% εξαιτίας σειράς παραγόντων όπως αυτοί αναφέρονται αναλυτικά στους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

3.6.6 Δειγματοληψία Πολλαπλών Εγκαταστάσεων

Στην περίπτωση που ο επιθεωρούμενος οργανισμός διαθέτει πολλαπλές εγκαταστάσεις με κεντρική διαχείριση του επιθεωρούμενου Συστήματος Διαχείρισης, ο Φορέας Πιστοποίησης διενεργεί δειγματοληπτική διαδικασία επιλογής συγκεκριμένων εγκαταστάσεων με βάση τα αναφερόμενα στην «IAF MD01 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για τη πιστοποίηση πολλαπλών εγκαταστάσεων με δειγματοληπτική επιλογή».

Ο οργανισμός για όλες τις εγκαταστάσεις που καλύπτονται από το Πεδίο Πιστοποίησης πρέπει:

- Να ασκεί τεκμηριωμένα, κεντρική διαχείριση του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης σε όλες τις εγκαταστάσεις που δηλώνονται.
- Να διαθέτει κατάλληλη σε ισχύ σύμβαση με κάθε εγκατάσταση, αν αυτή αποτελεί διαφορετική νομική οντότητα, με την οποία να αποδεικνύεται η κεντρική διαχείριση του Συστήματος Διαχείρισης, η επιθεώρηση του, καθώς και η εφαρμογή κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών με σκοπό την άρση τυχόν εντοπιζόμενων μη συμμορφώσεων.
- Να δηλώνει ως εγκαταστάσεις που υπόκεινται σε πιστοποίηση με δειγματοληψία, αυτές στις οποίες εκτελούνται παρόμοιες δραστηριότητες. Ο σχετικός κατάλογος με τα πλήρη και ακριβή στοιχεία των διαφόρων εγκαταστάσεων και των δραστηριοτήτων που εκτελούν, καταγράφεται στην Αίτηση Πιστοποίησης.
- Να έχει ολοκληρώσει πλήρη εσωτερική επιθεώρηση στα κεντρικά του γραφεία, καθώς και σε κάθε διακριτή εγκατάσταση που δηλώνεται, πριν την έναρξη της επιθεώρησης από το Φορέα Πιστοποίησης.

Το δείγμα των εγκαταστάσεων που θα επιθεωρηθούν από τον Φορέα Πιστοποίησης καθορίζεται ως παρακάτω:

Αρχική Επιθεώρηση

Ο Φορέας Πιστοποίησης κατά την αρχική επιθεώρηση διενεργεί Επιθεώρηση Σταδίου 1 και Επιθεώρηση Σταδίου 2 στα κεντρικά γραφεία του επιθεωρούμενου οργανισμού, που ασκεί τη κεντρική διαχείριση του Συστήματος. Στο στάδιο 2 διενεργεί επιτόπου

επιθεώρηση σε δείγμα των δηλούμενων εγκαταστάσεων το οποίο ισούται με τη τετραγωνική ρίζα του συνολικού αριθμού $N (= \sqrt{N})$ των δηλούμενων εγκαταστάσεων στρογγυλοποιημένη προς το πλησιέστερο ανώτερο αριθμό.

Το ένα τέταρτο του ανωτέρω δείγματος επιλέγεται με τυχαίο τρόπο από το Φορέα Πιστοποίησης και το υπόλοιπο δείγμα επιλέγεται βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων επιλογής (γεωγραφικά, εύρος δραστηριοτήτων, μέγεθος κλπ.). Ο Φορέας Πιστοποίησης διατηρεί το δικαίωμα να αναθεωρεί τη συχνότητα επιθεώρησης και τον αριθμό του δείγματος των εγκαταστάσεων που επιλέγει να επιθεωρήσει.

Ετήσια Επιτήρηση

Για τις περιπτώσεις ετήσιας επιτήρησης οργανισμού με πολλαπλές εγκαταστάσεις, ο Φορέας Πιστοποίησης επιθεωρεί επιτόπου τα κεντρικά γραφεία του οργανισμού που ασκεί τη κεντρική διαχείριση του Συστήματος Διαχείρισης και επιθεωρεί μειωμένο, σε σχέση με το αρχικό, δείγμα των δηλούμενων εγκαταστάσεων, το οποίο ισούται με τη τετραγωνική ρίζα του συνολικού αριθμού N των δηλούμενων εγκαταστάσεων πολλαπλασιασμένη με το παράγοντα $0,6 (=0,6 \cdot \sqrt{N})$ (το τελικό αποτέλεσμα στρογγυλοποιείται προς το πλησιέστερο ανώτερο αριθμό).

Επαναπιστοποίηση

Για τη περίπτωση επαναπιστοποίησης εκτός της επιθεώρησης στα κεντρικά γραφεία που είναι σε κάθε περίπτωση υποχρεωτική το δείγμα των εγκαταστάσεων είναι ίσο με τη τετραγωνική ρίζα του συνολικού αριθμού N των δηλούμενων εγκαταστάσεων πολλαπλασιασμένη με το παράγοντα $0,8 (=0,8 \cdot \sqrt{N})$ (το τελικό αποτέλεσμα στρογγυλοποιείται προς το πλησιέστερο ανώτερο αριθμό).

Επιτήρηση / Επαναπιστοποίηση με προσθήκη εγκατάστασης

Για τις περιπτώσεις επιτήρησης και επαναπιστοποίησης οργανισμού με πολλαπλές εγκαταστάσεις, ο οργανισμός μπορεί να επιζητήσει τη προσθήκη αριθμού εγκαταστάσεων πριν τη διεξαγωγή επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης από το Φορέα Πιστοποίησης. Ο Φορέας Πιστοποίησης αντιμετωπίζει το σύνολο των νέων εγκαταστάσεων όπως ακριβώς κατά την διεξαγωγή αρχικής επιθεώρησης, ως μια διακριτή ομάδα εγκαταστάσεων. Μόνο μετά την επιτυχή αρχική αξιολόγηση συμμόρφωσής τους, δύναται ο αριθμός των νέων εγκαταστάσεων να ενσωματωθεί στο αρχικό σύνολο εγκαταστάσεων και να χρησιμοποιηθεί ως βάση (N) για τη δειγματοληψία των επόμενων επιτηρήσεων.

Το προς αξιολόγηση δείγμα εγκαταστάσεων δύναται να μεταβάλλεται τόσο κατά τη διάρκεια της αρχικής αξιολόγησης όσο και μελλοντικά κατά τη διεξαγωγή επιτηρήσεων. Η ακριβής επιλογή του δείγματος εγκαταστάσεων θα γίνει με ευθύνη του επικεφαλής επιθεωρητή μετά το πέρας της αξιολόγησης Σταδίου 2 στην έδρα του επιθεωρούμενου οργανισμού και με βάση τα κάτωθι πρόσθετα κριτήρια:

- Γεωγραφική, γλωσσική και πολιτισμική διαφοροποίηση.
- Διαφορές στο μέγεθος και τη πολυπλοκότητα των διεργασιών.
- Αποτελέσματα προηγούμενων εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- Αποτελέσματα προηγούμενων ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση.
- Καταγγελίες και παράπονα πελατών.
- Μεταβολές που έχουν επέλθει από τη τελευταία επιθεώρηση.
- Ωριμότητα στην εφαρμογή του ΣΔ και αξιοπιστία εφαρμογής των σχετικών προβλέψεων.

3.7 Σύνταξη Προσφοράς και Υπογραφή συμφωνητικού

Μετά τη παραλαβή της αίτησης και την Ανασκόπηση της ο Φορέας Πιστοποίησης αποστέλλει γραπτή προσφορά σύμφωνα με το τυποποιημένο υπόδειγμα στον αιτούντα οργανισμό, αναμένοντας την αποδοχή της. Με την αποδοχή της προσφοράς συντάσσεται και υπογράφεται γραπτή σύμβαση πιστοποίησης.

Στην σύμβαση μεταξύ του Φορέα Πιστοποίησης και του οργανισμού διασφαλίζεται ότι περιγράφονται με σαφήνεια όλοι οι όροι και οι προϋποθέσεις πιστοποίησης, καθώς και τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των δύο συμβαλλομένων μερών. Η υπογραφή της σύμβασης έργου πιστοποίησης επέχει ουσιαστικά θέση εντολής εργασίας προς τον αρμόδιο Συντονιστή Επιθεωρήσεων ώστε να προχωρήσει πλέον στις απαιτούμενες ενέργειες προετοιμασίας, επικοινωνίας με τα εμπλεκόμενα μέρη και προγραμματισμού της επιθεώρησης και των σχετικών επιτόπιων επιθεωρήσεων, που περιγράφονται στη σχετική διαδικασία Πιστοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης

3.8 Σύνθεση και Ανάθεση στην Ομάδα Επιθεώρησης

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης είναι υπεύθυνος για τον ορισμό των Επιθεωρητών, και εφόσον απαιτηθεί, των Εμπειρογνομώνων, που θα αποτελούν την Ομάδα Επιθεώρησης, καθώς και του Επικεφαλής αυτής. Η επιλογή των μελών της ομάδας επιθεώρησης γίνεται με προσοχή λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες που σχετίζονται με εξατομικευμένα προσόντα και γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, επαγγελματική επάρκεια και πρότερη εμπειρία. Επιπροσθέτως, κατά την επιλογή της Ομάδας Επιθεώρησης αναγκαία χρήζει η αυτονομία και αμεροληψία τους, όπως ακόμα και η

έλλειψη συγκρούσεων λόγο συμφερόντων και οι οποιασδήποτε μορφής σχέσεις τους με τον επιθεωρούμενο Οργανισμό.

3.9 Διενέργεια Αξιολόγησης Συστημάτων Διαχείρισης

Μετά την υποβολή της αίτησης, την υπογραφή της σχετικής σύμβασης και τον καθορισμό και ανάθεση του έργου στην ομάδα επιθεώρησης ακολουθεί η διενέργεια αξιολόγησης της συμμόρφωσης του Συστήματος Διαχείρισης του οργανισμού σύμφωνα με το εφαρμοζόμενο πρότυπο.

Για τον προγραμματισμό των επιθεωρήσεων επιτήρησης και επαναπιστοποίησης τηρείται και ενημερώνεται το τριετές Πρόγραμμα Επιθεώρησης.

Ο φορέας πιστοποίησης έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τις επιθεωρήσεις είτε στα κεντρικά γραφεία του πελάτη είτε στις προσωρινές ή μόνιμες άλλες εγκαταστάσεις του.

Όταν οποιοδήποτε μέρος της επιθεώρησης γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα πχ. Τηλεδιάσκεψη μέσω skype, ή όπου η εγκατάσταση επιθεωρείται εικονικά (virtual), ο φορέας πιστοποίησης διασφαλίζει ότι τέτοιες δραστηριότητες πραγματοποιούνται από προσωπικό με κατάλληλα προσόντα. Τα αποδεικτικά στοιχεία που συγκεντρώθηκαν με τέτοια επιθεώρηση πρέπει να επαρκούν ώστε ο επιθεωρητής να λάβει μια τεκμηριωμένη απόφαση σχετικά με τη συμμόρφωση της εν λόγω απαίτησης. Κατά τα άλλα εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στην IAF MD04 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για τη χρήση υποβοήθησης μέσω Η/Υ τεχνικών επιθεώρησης για διαπιστευμένη πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης.

3.9.1 Διενέργεια Αρχικής Επιθεώρησης

Η αρχική επιθεώρηση πιστοποίησης ενός Συστήματος Διαχείρισης διενεργείται σε δύο στάδια: 1 και 2.

Η ομάδα επιθεώρησης αναλύει όλες τις πληροφορίες και τα τεκμήρια που συλλέχθηκαν κατά τα δύο στάδια της επιθεώρησης, ώστε να ανασκοπεί τα ευρήματα της επιθεώρησης και να καταλήγει στα συμπεράσματα της επιθεώρησης.

3.9.1.1 Επιθεώρηση Σταδίου 1

Η επιθεώρηση του Σταδίου 1 διενεργείται από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή και έχει σαν σκοπό την αποκόμιση μια γενικής εκτίμησης του επιπέδου ετοιμότητας που εμφανίζει ο υπό επιθεώρηση οργανισμός σε ότι αφορά την εφαρμογή του υπό πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης, την απόκτηση μιας πρώτης καλής εικόνας σχετικά με τις εγκαταστάσεις, τις υποδομές (σε περίπτωση που γίνεται στο χώρο του

πελάτη), τον εξοπλισμό, το προσωπικό και τις παραγωγικές διεργασίες του πελάτη, καθώς και τον εντοπισμό δυνητικών Μη Συμμορφώσεων και τη λήψη των αναγκαίων τεκμηρίων που θα υποστηρίξουν το καθορισμό και το ακριβή προγραμματισμό της επιθεώρησης Σταδίου 2.

Οι αντικειμενικοί σκοποί του σταδίου 1 είναι:

- α) να ανασκοπείται η τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης του πελάτη,
- β) να αξιολογούνται οι συνθήκες χώρων και εγκαταστάσεων του πελάτη και να διεξάγονται συζητήσεις με το προσωπικό του πελάτη, ώστε να καθοριστεί η ετοιμότητά του για το δεύτερο στάδιο της επιθεώρησης (σε περίπτωση που γίνεται στο χώρο του πελάτη),
- γ) να ανασκοπείται η κατάσταση και η κατανόηση του πελάτη αναφορικά με τις απαιτήσεις του προτύπου, ειδικότερα για ότι αφορά τον εντοπισμό των κύριων χαρακτηριστικών επίδοσης, των διεργασιών, των σκοπών και της λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης,
- δ) να συλλέγονται οι απαραίτητες πληροφορίες αναφορικά με το πεδίο του Συστήματος Διαχείρισης, που περιλαμβάνουν:
 - εγκαταστάσεις του πελάτη (σε περίπτωση που γίνεται στο χώρο του πελάτη),
 - τις διεργασίες και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται,
 - τα επίπεδα των εγκατεστημένων ελέγχων (ιδιαίτερα στη περίπτωση πελατών με πολλαπλές εγκαταστάσεις),
 - τις σχετικές κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις συμμόρφωσης,
- ε) να ανασκοπείται η παροχή των πόρων για το 2ο στάδιο της επιθεώρησης και να συμφωνούνται με τον πελάτη οι λεπτομέρειες του 2ου σταδίου της επιθεώρησης,
- στ) να διευκολύνεται ο ο σχεδιασμός του 2ου σταδίου της επιθεώρησης από την επαρκή κατανόηση του Συστήματος Διαχείρισης και των λειτουργιών της εγκατάστασης στο πλαίσιο του προτύπου του Συστήματος Διαχείρισης ή άλλων τυποποιητικών εγγράφων,
- ζ) να αξιολογείται αν οι εσωτερικές επιθεωρήσεις και η ανασκόπηση από τη διοίκηση σχεδιάζονται και πραγματοποιούνται και ότι το επίπεδο εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης, αποδεικνύει ότι ο πελάτης είναι έτοιμος για την επιθεώρηση του δευτέρου σταδίου.

Κατά τη διενέργεια επιθεώρησης Σταδίου 1 καταγράφονται δυνητικές μη συμμορφώσεις ήτοι ευρήματα που κατά την επιθεώρηση Σταδίου 2 μπορεί να αποτελέσουν μη συμμορφώσεις. Αντίγραφο της αναφοράς επιθεώρησης Σταδίου 1 παραδίδεται στο πελάτη πριν την αποχώρηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή (σε περίπτωση που γίνεται στο χώρο του πελάτη - ενώ στην περίπτωση που γίνεται εκτός

αποστέλλεται ηλεκτρονικά), ενώ ταυτόχρονα καθίσταται σαφές ότι επιθεώρηση Σταδίου 2 θα διενεργηθεί μόνο εφόσον αρθούν τεκμηριωμένα τυχόν δυνητικές ΜΣ και συμφωνείται σχετικό χρονοδιάγραμμα άρσης τους. Τα σχετικά τεκμήρια αποστέλλονται στον Επικεφαλής Επιθεωρητή προκειμένου να αξιολογηθούν πριν τη διενέργεια επιθεώρησης Σταδίου 2. Επαρκής χρόνος δίδεται στο πελάτη για επίλυση των ανωτέρω δυνητικών ΜΣ, αλλά επισημαίνεται ότι δεν δύναται το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ επιθεωρήσεων Σταδίου 1 & 2 να υπερβεί τους έξι (6) μήνες.

Η επιτόπια επιθεώρηση Σταδίου 1 δύναται να εξαιρεθεί και να πραγματοποιηθεί στα γραφεία του Φορέα Πιστοποίησης μόνο για τη περίπτωση έργου αρχικής πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης, σε μικρές επιχειρήσεις/οργανισμούς κάτω των δέκα απασχολούμενων που δεν διαθέτουν πολλαπλές εγκαταστάσεις και επιζητούν πιστοποίηση σε ένα σαφές και απλό σχετικό πεδίο δραστηριοτήτων που εμφανίζουν χαμηλή επικινδυνότητα.

3.9.1.2 Επιθεώρηση Σταδίου 2

Ο σκοπός της επιθεώρησης Σταδίου 2 είναι να αξιολογηθεί το επίπεδο εφαρμογής και η αποτελεσματικότητα του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης και των εφαρμόσιμων απαιτήσεων οποιασδήποτε προέλευσης. Η επιθεώρηση Σταδίου 2 τεκμηριώνεται στα σχετικά έντυπα εκθέσεων/αναφορών επιθεώρησης Σταδίου 2 του Φορέα Πιστοποίησης.

Η επιθεώρηση Σταδίου 2 εκτελείται αποκλειστικά στις εγκαταστάσεις του υπό αξιολόγηση οργανισμού και περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα παρακάτω:

- α) τις πληροφορίες και τα τεκμήρια της συμμόρφωσης με όλες τις απαιτήσεις του εφαρμοστέου προτύπου του συστήματος Διαχείρισης ή άλλου τυποποιητικού εγγράφου,
- β) την παρακολούθηση της επίδοσης, μετρήσεις, αναφορές και ανασκόπηση ως προς κύριους σκοπούς και στόχους (σε συνάρτηση με τα προβλεπόμενα στο εφαρμοστέο πρότυπο συστήματος Διαχείρισης ή άλλο τυποποιητικό έγγραφο),
- γ) την ικανότητα του Συστήματος Διαχείρισης του πελάτη και την επίδοση του αναφορικά με την συμμόρφωση με τις εφαρμόσιμες νομικές, κανονιστικές, ρυθμιστικές και συμβατικές απαιτήσεις,
- δ) το λειτουργικό έλεγχο των διεργασιών του πελάτη,
- ε) την εσωτερική επιθεώρηση και την ανασκόπηση από τη Διοίκηση,
- στ) την ευθύνη της διοίκησης για τις πολιτικές του πελάτη.

3.9.1.3 Επιθεωρήσεις Επιτήρησης

Επιθεωρήσεις επιτήρησης διενεργούνται τουλάχιστον μία φορά ανά ημερολογιακό έτος, εκτός του έτους της επαναπιστοποίησης. Η ημερομηνία της πρώτης επιθεώρησης επιτήρησης μετά από αρχική πιστοποίηση δεν πρέπει να είναι περισσότερο από 12 μήνες από την ημερομηνία την ημερομηνία επιθεώρησης.

Ο Φορέας Πιστοποίησης αναπτύσσει κατάλληλες δραστηριότητες επιτήρησης, ώστε να ανασκοπούνται σε τακτική και αντιπροσωπευτική βάση τα τμήματα και οι λειτουργίες του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης και λαμβάνονται υπόψη αλλαγές του πελάτη και του Συστήματος Διαχείρισής του.

Οι δραστηριότητες επιτήρησης περιλαμβάνουν επιτόπιες επιθεωρήσεις για να αξιολογείται κατά πόσο το Σύστημα Διαχείρισης του πελάτη ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις, ως προς το πρότυπο, βάσει του οποίου χορηγείται η πιστοποίηση.

Κάθε επιτήρηση για το σχετικό πρότυπο Συστήματος Διαχείρισης πρέπει να περιλαμβάνει:

- τις εσωτερικές επιθεωρήσεις και την ανασκόπηση από τη Διοίκηση,
- την ανασκόπηση των ενεργειών που εκτελέστηκαν για τις μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της προηγούμενης επιθεώρησης,
- τη διαχείριση των παραπόνων,
- την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης αναφορικά με την επίτευξη των στόχων των πιστοποιημένων πελατών, και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του αντίστοιχου Συστήματος Διαχείρισης,
- την πρόοδο των προβλεπόμενων δραστηριοτήτων αναφορικά με τη συνεχή βελτίωση,
- το διαρκή λειτουργικό έλεγχο,
- την ανασκόπηση τυχόν αλλαγών, και
- τη χρήση των σημάτων ή/ και άλλων αναφορών στην πιστοποίηση.

3.9.1.4 Επαναπιστοποίηση

Σκοπός της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης είναι η επιβεβαίωση της συνεχιζόμενης συμμόρφωσης και αποτελεσματικότητας του συστήματος Διαχείρισης στο σύνολό του, καθώς και της συνεχιζόμενης καταλληλότητας και ισχύος του πεδίου της πιστοποίησης. Μια επιθεώρηση επαναπιστοποίησης σχεδιάζεται και διεξάγεται, ώστε να αξιολογείται η διαρκής ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων του σχετικού προτύπου του Συστήματος Διαχείρισης. Αυτή πρέπει να σχεδιάζεται και να διενεργείται σε εύθετο χρόνο ικανό για την έγκαιρη ανανέωση, πριν από την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού.

Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης περιλαμβάνει την ανασκόπηση αναφορών προηγούμενων επιθεωρήσεων επιτήρησης (διαθέτουν μαζί τους οι επιθεωρητές ολόκληρη τη τεκμηρίωση της αρχικής επιθεώρησης και των επιτηρήσεων) και λαμβάνει υπόψη την επίδοση του Συστήματος Διαχείρισης στο πιο πρόσφατο κύκλο της πιστοποίησης.

Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης πρέπει να περιλαμβάνει μία επιτόπια επιθεώρηση, η οποία να καλύπτει τα ακόλουθα:

- την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης συνολικά, αναφορικά με εσωτερικές και εξωτερικές αλλαγές και τη συνεχιζόμενη σχετικότητα και εφαρμοσιμότητα του πεδίου της πιστοποίησης,
- την αποδεδειγμένη δέσμευση για διατήρηση της αποτελεσματικότητας και της βελτίωσης του Συστήματος Διαχείρισης, ώστε να βελτιώνεται η συνολική επίδοση,
- την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης, με αναφορά στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών του πιστοποιημένου πελάτη και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.

Όταν οι δραστηριότητες επαναπιστοποίησης ολοκληρώνονται με επιτυχία πριν από την ημερομηνία λήξης της υπάρχουσας πιστοποίησης, η ημερομηνία λήξης της νέας πιστοποίησης μπορεί να βασίζεται στην ημερομηνία λήξης της υπάρχουσας πιστοποίησης. Η ημερομηνία έκδοσης στο νέο πιστοποιητικό πρέπει να είναι κατά ή μετά την απόφαση επαναπιστοποίησης.

Αν ο Φορέας πιστοποίησης δεν έχει ολοκληρώσει την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης ή ο Φορέας πιστοποίησης δεν είναι σε θέση να επαληθεύσει την εφαρμογή των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών για κάθε μη συμμόρφωση πριν την ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης, τότε η επαναπιστοποίηση δεν προτείνεται και η ισχύς της πιστοποίησης δεν παρατείνεται και παράλληλα ενημερώνεται ο πελάτης για τις συνέπειες οι οποίες και εξηγούνται.

Μετά τη λήξη της πιστοποίησης, ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να αποκαταστήσει τη πιστοποίηση εντός 6 μηνών, υπό τον όρο ότι οι άλυτες δραστηριότητες επαναπιστοποίησης ολοκληρώνονται, διαφορετικά πρέπει να διενεργείται τουλάχιστον μια επιθεώρηση σταδίου 2. Η ημερομηνία έναρξης ισχύος του πιστοποιητικού πρέπει να είναι κατά ή μετά την απόφαση επαναπιστοποίησης και η ημερομηνία λήξης πρέπει να βασίζεται στο προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης.

3.9.2 Διενέργεια Επιθεώρησης

3.9.2.1 Εναρκτήρια συνάντηση

Σκοπός της εναρκτήριας ή εισαγωγικής συνάντησης είναι να δώσει μια σύντομη επεξήγηση στο πελάτη για το πώς οι δραστηριότητες επιθεώρησης θα διεκπεραιωθούν. Η εναρκτήρια συνάντηση διενεργείται από τον επικεφαλής επιθεωρητή της ομάδας επιθεώρησης με παρουσία των μελών της ομάδας επιθεώρησης, των εκπροσώπων της διοίκησης καθώς και στελεχών του οργανισμού που σχετίζονται με τις λειτουργίες και τις διεργασίες που επιθεωρούνται.

Τα θέματα που τίγονται κατά την εναρκτήρια συνεδρία περιλαμβάνουν:

- σύσταση των συμμετεχόντων, περιλαμβάνοντας ένα περίγραμμα των ρόλων τους,
- επιβεβαίωση του πεδίου της επιθεώρησης,
- επιβεβαίωση του σχεδίου της επιθεώρησης (περιλαμβάνοντας το τύπο και το πεδίο της επιθεώρησης, τους αντικειμενικούς σκοπούς και κριτήρια), των όποιων αλλαγών και άλλων σχετικών διευθετήσεων με το πελάτη, ειδικά την ημερομηνία και το χρόνο της καταληκτικής συνεδρίασης, τις προσωρινές συνεδριάσεις μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και της διοίκησης του πελάτη,
- επιβεβαίωση των καναλιών τυπικής επικοινωνίας μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και του πελάτη,
- επιβεβαίωση των πόρων και των ευκολιών που χρειάζεται η ομάδα επιθεώρησης να είναι διαθέσιμες,
- επιβεβαίωση των θεμάτων που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα,
- επιβεβαίωση των σχετικών οδηγιών ασφαλείας, των διαδικασιών έκτακτης ανάγκης και ασφαλείας για την ομάδα επιθεώρησης,
- επιβεβαίωση της διαθεσιμότητας των ρόλων και των ταυτοτήτων κάποιων συνοδών και παρατηρητών,
- η μέθοδος της καταγραφής συμπεριλαμβανομένης της κατάταξης των ευρημάτων της επιθεώρησης,
- πληροφόρηση σχετικά με τις συνθήκες κάτω από τις οποίες η επιθεώρηση μπορεί να τερματισθεί πρόωρα,
- επιβεβαίωση ότι ο συντονιστής της ομάδας επιθεώρησης και η ομάδα επιθεώρησης που αντιπροσωπεύουν το Φορέα Πιστοποίησης είναι ικανοί για την επιθεώρηση και πρέπει να είναι σε συμφωνία με το εκτελούμενο σχέδιο της επιθεώρησης συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων της επιθεώρησης και των επακόλουθων,
- επιβεβαίωση της κατάστασης των ευρημάτων από προηγούμενη ανασκόπηση ή επιθεώρηση αν αυτό είναι εφαρμόσιμο,

- μέθοδοι και διαδικασίες που πρέπει να χρησιμοποιούνται στην επιθεώρηση βασιζόμενες στη δειγματοληψία,
- επιβεβαίωση της γλώσσας που θα χρησιμοποιηθεί στην επιθεώρηση,
- επιβεβαίωση ότι κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης θα πρέπει να κρατείται πληροφορημένος από τη πρόοδο της επιθεώρησης και όποιων εμπλοκών,
- δυνατότητα στον πελάτη να θέσει ερωτήσεις.

3.9.2.2 Επικοινωνία κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης η Ομάδα Επιθεώρησης περιοδικά επανεξετάζει το πρόγραμμα επιθεώρησης ανταλλάσσοντας πληροφορίες.

Ο επικεφαλής επιθεωρητής δύναται να επανακαθορίσει αρμοδιότητες και ευθύνες στα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης σύμφωνα με τη κρίση του και τις αναδυόμενες ανάγκες και παράλληλα επικοινωνεί στο πελάτη στοιχεία σχετικά με τη πρόοδο των εργασιών επιθεώρησης, καθώς και οποιεσδήποτε αναγκαίες αλλαγές του αρχικού προγραμματισμού.

Σε περίπτωση που ο επικεφαλής επιθεωρητής κρίνει ότι οι σκοποί και οι στόχοι της επιθεώρησης εμφανώς δεν είναι εφικτό να επιτευχθούν ή αν εμφανίζεται σημαντικός κίνδυνος (π.χ. Ασφάλεια και Υγεία) προς τα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης, ενημερώνει σχετικά το πελάτη και εφόσον είναι εφικτό και το Φορέα Πιστοποίησης ώστε να καθορίσει τη κατάλληλη ενέργεια. Ενέργειες μπορεί να περιλαμβάνουν:

- επανεπιβεβαίωση ή τροποποίηση του σχεδίου επιθεώρησης
- αλλαγές στους αντικειμενικούς σκοπούς της επιθεώρησης
- αλλαγές στο πεδίο της επιθεώρησης
- τερματισμό της επιθεώρησης

Ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης ανασκοπεί με το πελάτη κάθε ανάγκη για αλλαγές στο πεδίο της επιθεώρησης, η οποία εμφανίζεται κατά την εξέλιξη των δραστηριοτήτων της επιτόπιας επιθεώρησης και να το αναφέρει στο φορέα πιστοποίησης.

Υπό την προϋπόθεση ότι δεν επηρεάζεται το έργο της πιστοποίησης μπορούν να παρίστανται κατά την επιθεώρηση φυσικά πρόσωπα και παρατηρητές (π.χ. άλλα στελέχη του οργανισμού, αξιολογητές επιθεωρητών του Φορέα Πιστοποίησης, στελέχη αρμοδίων αρχών, αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης), εφόσον αυτό έχει προ συμφωνηθεί με το πελάτη και έχει αποσαφηνιστεί ο ακριβής ρόλος τους.

3.9.2.3 Ταυτοποίηση και καταγραφή των ευρημάτων της επιθεώρησης

Με ευθύνη του Επικεφαλής επιθεωρητή τα ευρήματα της επιθεώρησης, θετικά και αρνητικά, τεκμηριώνονται επαρκώς και παραδειγματικά στα τυποποιημένα έντυπα επιθεώρησης του Φορέα Πιστοποίησης. Ειδικά οι εντοπιζόμενες μη συμμορφώσεις τεκμηριώνονται και διατυπώνονται με σαφήνεια και λεπτομέρεια έναντι συγκεκριμένης απαίτησης και κριτηρίου επιθεώρησης. Ο επικεφαλής επιθεωρητής επεξηγεί το αρνητικό εύρημα στο πελάτη με βάση αντικειμενικές αποδείξεις και στόχο αυτό να γίνει επαρκώς κατανοητό, αλλά δεν παρέχει οποιασδήποτε μορφής σύσταση ή εκτίμηση για τα αίτια της ΜΣ ή για το τρόπο επίλυσης του προβλήματος. Ο πελάτης υποχρεούται να καταγράψει στο ίδιο έντυπο τόσο τα στοιχεία διερεύνησης των γενεσιουργών αιτιών της εντοπισμένης ΜΣ όσο και το σχέδιο διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών που προτίθεται να εφαρμόσει για την άρση και την εξάλειψη του προβλήματος. Επιπλέον καταγράφεται το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του σχεδίου αντιμετώπισης σε συμμόρφωση με τους αντίστοιχους χρονικούς περιορισμούς που έχει καθιερώσει ο ΦΠ. Τυχόν διαφωνίες με το πελάτη γίνεται προσπάθεια να επιλυθούν ενώ σε αντίθετη περίπτωση καταγράφονται και επικοινωνούνται στο ΦΠ για περαιτέρω χειρισμό.

3.9.2.4 Διενέργεια καταληκτικής συνεδρίασης

Σκοπός της καταληκτικής συνεδρίασης, η οποία διενεργείται από τον επικεφαλής επιθεωρητή της ομάδας επιθεώρησης, είναι να παρουσιαστούν τα συμπεράσματα της επιθεώρησης συμπεριλαμβανομένης της εισήγησης αναφορικά με τη πιστοποίηση στο πελάτη. Οι ενδεχόμενες μη συμμορφώσεις παρουσιάζονται τεκμηριωμένα και επεξηγούνται με τρόπο σαφή και ρητό, ώστε να γίνουν πλήρως κατανοητές από το πελάτη (η κατανόηση δεν συνεπάγεται κατ' ανάγκη και την αποδοχή των ΜΣ από το πελάτη) και εν συνεχεία συμφωνείται επακριβώς το χρονοδιάγραμμα αντιμετώπισης τους και δίδεται στον πελάτη η ευκαιρία να θέσει ερωτήματα και να ζητήσει διευκρινήσεις. Τα θέματα που περιλαμβάνονται κατά την καταληκτική συνεδρία περιλαμβάνουν :

- Ενημέρωση του πελάτη ότι οι αποδείξεις της επιθεώρησης που αποκτήθηκαν βασίζονται σε ένα δείγμα από τη πληροφόρηση, ως εκ τούτου εισάγεται ένα στοιχείο αβεβαιότητας,
- η μέθοδος και το χρονοδιάγραμμα της υποβολής εκθέσεων συμπεριλαμβανομένης της όποιας ιεράρχησης των ευρημάτων της επιθεώρησης,

- τη διεργασία του φορέα πιστοποίησης για το χειρισμό των μη συμμορφώσεων συμπεριλαμβανομένων των όποιων επιπτώσεων σχετίζονται με τη κατάσταση της πιστοποίησης του πελάτη.
- το χρονοδιάγραμμα για να παρουσιάσει ο πελάτης ένα σχέδιο για διορθώσεις ή διορθωτικές ενέργειες για κάθε μη συμμόρφωση που αναγνωρίστηκε κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης,
- τις ενέργειες του φορέα πιστοποίησης μετά την επιθεώρηση,
- πληροφόρηση σχετικά με τις διεργασίες χειρισμού παραπόνων και ενστάσεων.

Οποιοσδήποτε διαφωνίες ή διαφορές μεταξύ πελάτη και Ομάδας Επιθεώρησης σχετικά με τα συμπεράσματα και τα ευρήματα της επιθεώρησης συζητούνται και επιλύονται όπου είναι δυνατόν. Όποιες διαφωνίες δεν επιλύονται, καταγράφονται και επικοινωνούνται στο Φορέα Πιστοποίησης.

3.9.3 Ειδικές επιθεωρήσεις

3.9.3.1 Επέκταση / Τροποποίηση Πεδίου

Ο Φορέας πιστοποίησης σε ανταπόκριση της αίτησης πελάτη για την επέκταση του πεδίου πιστοποίησης, που έχει ήδη χορηγηθεί ανασκοπεί την αίτηση και καθορίζει τις απαραίτητες δραστηριότητες επιθεώρησης, ώστε να αποφασίσει κατά πόσο μπορεί να χορηγηθεί η επέκταση του πεδίου. Η επιθεώρηση αυτή μπορεί να διεξαχθεί σε συνδυασμό με μια επιθεώρηση επιτήρησης.

3.9.3.2 Έκτακτες / Αιφνίδιες / Σύντομης προειδοποίησης Επιθεωρήσεις

Ο φορέας πιστοποίησης ενδέχεται να κληθεί να διεξάγει επιθεωρήσεις των πιστοποιημένων του πελατών σε σύντομο χρονικό διάστημα ή και χωρίς προειδοποίηση για:

- να διερευνήσει παράπονα ή να ανταποκριθεί σε αλλαγές ή για την ανάγκη αξιολόγησης της δυνατότητας άρσης επιβληθείσας κύρωσης όπως είναι η αναστολή της πιστοποίησης,
- την άσκηση ελέγχου κατόπιν παραπόνων ή καταγγελιών πελατών του πιστοποιημένου οργανισμού,
- την αξιολόγηση συμμόρφωσης με νέες τυποποιητικές, κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις,
- παράπονα ή κυρώσεις δημοσίων αρχών κ.λπ.

Οι όροι διεξαγωγής των παραπάνω επιθεωρήσεων συμμορφώνονται με τα προβλεπόμενα για τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων που παρατίθενται στις προηγούμενες παραγράφους της παρούσας διαδικασίας.

3.9.3.3 Μεταφορά Πιστοποίησης

Για τη μεταφορά πιστοποίησης ισχύουν όλα όσα προβλέπονται στο έγγραφο IAF MD02 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για μεταφορά της πιστοποίησης από ένα Φορέα Πιστοποίησης σε έτερο Φορέα Πιστοποίησης.

Όταν ο φορέας πιστοποίησης λαμβάνει υπόψη την πιστοποίηση που έχει χορηγηθεί στο πελάτη, και άλλες επιθεωρήσεις που έχουν ήδη διεξαχθεί από άλλον φορέα πιστοποίησης, συλλέγει και διατηρεί επαρκείς αποδείξεις, τέτοιες όπως αναφορές, τεκμηρίωση στις διορθωτικές ενέργειες για κάθε μη συμμόρφωση. Ο Φορέας Πιστοποίησης βασιζόμενος στη πληροφόρηση που απέκτησε, αιτιολογεί και καταγράφει τυχόν τροποποιήσεις στο υπάρχον πρόγραμμα επιθεώρησης και παρακολουθεί την εφαρμογή των διορθωτικών ενεργειών όσον αφορά τις προηγούμενες μη συμμορφώσεις.

Προ της μεταφοράς της πιστοποίησης αξιολογούνται τα κάτωθι :

- πεδίο πιστοποίησης εντός του πεδίου διαπίστευσης του Φορέα Πιστοποίησης.
- ο λόγος για τον οποίο ζητείται η μεταφορά του πιστοποιητικού.
- ότι η τοποθεσία ή οι τοποθεσίες που επιθυμούν τη μεταφορά πιστοποίησης κατέχουν ένα διαπιστευμένο πιστοποιητικό, που να ισχύει όσον αφορά την αυθεντικότητα, την διάρκεια και την εμβέλεια των δραστηριοτήτων που καλύπτονται από την πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης.
- μια εξέταση των εκθέσεων της τελευταίας πιστοποίησης ή επαναπιστοποίησης, της παρακολούθησης αναφορών επιθεώρησης επιτήρησης και τυχόν εκκρεμοτήτων που μπορεί να προκύψουν από αυτές. Εάν η τελευταία επιθεώρηση πιστοποίησης, επαναπιστοποίησης ή επιτήρησης δεν καθίσταται διαθέσιμη ή εάν η επιθεώρηση επιτήρησης έχει καθυστερήσει, τότε ο οργανισμός θα θεωρείται ως ένας νέος πελάτης,
- ότι η δραστηριότητα του πελάτη συμπίπτει με τα περιγραφόμενα στο πιστοποιητικό.
- ότι το πιστοποιητικό είναι σε ισχύ
- ότι δεν υπάρχουν εκκρεμείς μη συμμορφώσεις από τον προηγούμενο Φορέα Πιστοποίησης
- παράπονα που έχει λάβει ο πελάτης και ενέργειες που έκανε
- αξιολόγηση αναφορών επιθεώρησης και τεκμηρίωσης διορθωτικών ενεργειών από τον προηγούμενο Φορέα Πιστοποίησης
- το στάδιο στον τρέχοντα κύκλο πιστοποίησης (παράγραφος 2.3.4 της IAF MD02)

- οποιαδήποτε τρέχουσα δέσμευση του οργανισμού με ρυθμιστικούς φορείς όσον αφορά την νομική συμμόρφωση.

Μόνο έγκυρα πιστοποιητικά μπορούν να μεταφερθούν. Στις περιπτώσεις που η πιστοποίηση έχει χορηγηθεί από ένα Φορέα Πιστοποίησης ο οποίος σταμάτησε τις δραστηριότητες του ή η διαπίστευση του έχει λήξει, ανασταλεί ή αποσυρθεί, ο υποδεχόμενος Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να εξετάσει μια τέτοια πιστοποίηση για μεταφορά κατά την κρίση του.

Πιστοποίηση η οποία είναι γνωστό ότι έχει ανασταλεί ή βρίσκεται υπό την απειλή της αναστολής δεν γίνονται δεκτή για μεταφορά.

Το πρόγραμμα της συνεχούς επιτήρησης πρέπει να βασίζεται στο προηγούμενο καθεστώς πιστοποίησης, εκτός εάν ο υποδεχόμενος φορέας πιστοποίησης έχει διενεργήσει αρχική επιθεώρηση ή επαναπιστοποίηση βάσει της ανασκόπησης.

Όπου η αμφιβολία συνεχίζει να υπάρχει, μετά την ανασκόπηση προ-μεταφοράς, ως προς την καταλληλότητα της τρέχουσας ή προηγούμενης πιστοποίησης, ο υποδεχόμενος φορέας πιστοποίησης πρέπει, ανάλογα με την έκταση της αμφιβολίας:

- αντιμετωπίζει τον αιτούντα ως νέο πελάτη ή
- διενεργεί επιθεώρηση επικεντρωμένη στους προσδιορισμένους προβληματικούς τομείς.

3.10 Χορήγηση & Ανανέωση Πιστοποίησης

Το σύνολο των έγγραφων και αρχείων της επιθεώρησης αποστέλλονται από τον Επικεφαλής επιθεωρητή στον Τεχνικό Διευθυντή του Φορέα Πιστοποίησης ο οποίος ελέγχει τη πληρότητά τους, διαπιστώνει και αποσαφηνίζει τυχόν ελλείψεις με τον Επικεφαλής Επιθεωρητή και τα προωθεί προς Υπεύθυνο Πιστοποιήσεων του Φορέα Πιστοποίησης. Διασφαλίζεται ότι οι αποφάσεις χορήγησης πιστοποίησης λαμβάνεται από προσωπικό με την αναγκαία επάρκεια στη περίπτωση που ο Υπεύθυνος πιστοποίησης έχει διενεργήσει ή συμμετείχε στην Ομάδα Επιθεώρησης. Σε κάθε περίπτωση ο φορέας πιστοποίησης εξασφαλίζει πως το προσωπικό που λαμβάνει τις παραπάνω αποφάσεις είναι διαφορετικό από εκείνο που διενήργησαν ή/και συμμετείχαν στις επιθεωρήσεις για τις οποίες εξετάζονται τα παραπάνω.

Πριν την λήψη απόφασης χορήγησης ή μη της πιστοποίησης προηγείται:

- Ο έλεγχος της επάρκειας των στοιχείων και πληροφοριών που παρέχονται από την Ομάδα Επιθεώρησης εντός της Αναφοράς Επιθεώρησης, σε σχέση με τα κριτήρια και τις απαιτήσεις της επιθεώρησης.

- Η ανασκόπηση, η αποδοχή και η επαλήθευση της αποτελεσματικότητας όλων των διορθωτικών ενεργειών που υλοποιήθηκαν προς άρση των κύριων ΜΣ που καταγράφηκαν, και οι οποίες αντιπροσωπεύουν σαφείς αποκλίσεις / παραβιάσεις των εφαρμόσιμων τυποποιητικών απαιτήσεων ή καταστάσεις που εγείρουν σοβαρές αμφιβολίες για τη δυνατότητα του Συστήματος Διαχείρισης να επιτύχει τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.
- Η ανασκόπηση και η αποδοχή του σχεδίου που υπέβαλε ο οργανισμός για τη τεκμηριωμένη αντιμετώπιση, άλλων ήσσονος βαρύτητας μη συμμορφώσεων (παρατηρήσεων) που καταγράφηκαν.

Επισημαίνεται ότι απόφαση για τη χορήγηση ή μη της επιζητούμενης πιστοποίησης, λαμβάνεται αποκλειστικά και μόνο εφόσον:

- αρθούν οριστικά και τεκμηριωμένα όλες οι εντοπιζόμενες μη συμμορφώσεις στο Σύστημα Διαχείρισης του πελάτη,
- έχουν ικανοποιηθεί και δεν υπάρχουν αποκλίσεις από τις συμβατικές υποχρεώσεις που έχουν καθοριστεί στο πλαίσιο ανάληψης του έργου πιστοποίησης (π.χ. μη καταβολή τελών πιστοποίησης κ.λπ.),
- έχουν αξιολογηθεί και ευρύτερα θέματα που σχετίζονται με την επίδοση του επιθεωρούμενου οργανισμού (π.χ. παράπονα και καταγγελίες, σοβαρά ατυχήματα και φυσικές καταστροφές, παραβιάσεις απαιτήσεων της νομοθεσίας και κυρώσεις που έχουν επιβληθεί από αρμόδιες αρχές, τελεσίδικες καταδικαστικές αποφάσεις για απάτες), πληροφορίες για τα οποία λαμβάνονται με οποιοδήποτε τρόπο.

Διασφαλίζεται επίσης ότι τα προσδιορισμένα από τον φορέα πιστοποίησης για τη λήψη μιας απόφασης πιστοποίησης απασχολούνται υπαλληλικά ή κάτω από νομικώς εκτελεστή συμφωνία με τον φορέα πιστοποίησης.

3.11 Τροποποίηση, Επέκταση ή Περιορισμός της Πιστοποίησης

Ο πιστοποιημένος οργανισμός μπορεί να ζητήσει τροποποίηση, επέκταση ή περιορισμό του αντικειμένου πιστοποίησης υποβάλλοντας αντίστοιχη γραπτό αίτημα. Ο Φορέας Πιστοποίησης εξετάζει την αίτηση αυτή, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία όπως και στην περίπτωση της αρχικής αίτησης.

3.12 Αναστολή της Πιστοποίησης

Ο οργανισμός μπορεί να ζητήσει, με συστημένη επιστολή του, την αναστολή ή την ανάκληση της πιστοποίησής του. Στην περίπτωση αυτή, οι υποχρεώσεις του οργανισμού, που απορρέουν από την εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού, παύουν να ισχύουν ένα (1) μήνα μετά την αποστολή της εν λόγω επιστολής.

Ο Φορέας Πιστοποίησης αναστέλλει την πιστοποίηση, όταν:

- Το πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης του πελάτη συστηματικά ή σε σημαντικό βαθμό δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων για την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης.
- Ο πιστοποιημένος πελάτης δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης κατά τα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα.
- ο πιστοποιημένος πελάτης ζητά ο ίδιος την αναστολή.

Ο φορέας πιστοποίησης αποκαθιστά εκ νέου την ανασταλμένη πιστοποίηση εάν έχει επιλυθεί το ζήτημα που έχει ως αποτέλεσμα την αναστολή. Μη επίλυση των προβλημάτων που είχαν ως αποτέλεσμα την αναστολή σε χρόνο καθορισμένο, όπως αναφέρεται στη συνέχεια, επιφέρει την ανάκληση ή τη μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης.

Ο φορέας πιστοποίησης περιορίζει το πεδίο πιστοποίησης ώστε να αποκλείει τμήματα που δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις, όταν ο πιστοποιημένος πελάτης συστηματικά ή σε σημαντικό βαθμό δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις πιστοποίησης για αυτά τα τμήματα του πεδίου της πιστοποίησης. Οποιοσδήποτε τέτοιος περιορισμός πρέπει να συνάδει με τις απαιτήσεις του προτύπου που χρησιμοποιήθηκε για την πιστοποίηση. Η αναστολή δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες.

Σε περίπτωση αναστολής της Πιστοποίησης ο Φορέας Πιστοποίησης θα ενημερώνει σχετικά τις αρμόδιες Κρατικές Αρχές όπου και αν αυτό εφαρμόζεται.

3.13 Ανάκληση της Πιστοποίησης

Πέραν της αναστολής, η πιστοποίηση μπορεί να ανακληθεί στις κατωτέρω περιπτώσεις:

- εάν κατά την επιτήρηση διαπιστωθούν πολύ σοβαρές μη συμμορφώσεις με τις εφαρμόσιμες απαιτήσεις, τα κριτήρια και τους σκοπούς της επιθεώρησης,
- εάν ο πιστοποιημένος οργανισμός δεν εκπληρώνει τις οικονομικές του υποχρεώσεις ή παραβαίνει άλλους όρους του Συμφωνητικού Πιστοποίησης (Σύμβαση Έργου),
- εάν, ο πιστοποιημένος οργανισμός δεν θελήσει να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις των αλλαγών στα εφαρμόσιμα πρότυπο ή λοιπά κανονιστικά και τυποποιητικά έγγραφα.

Σε περίπτωση ανάκλησης της πιστοποίησης, ο ενδιαφερόμενος οργανισμός έχει δικαίωμα να υποβάλει ένσταση κατά της απόφασης ανάκλησης, σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία του Φορέα Πιστοποίησης. Η ειδοποίηση για ανάκληση

αποστέλλεται με συστημένη επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο π.χ. fax, email), καθορίζοντας τους λόγους και την ημερομηνία από την οποία ισχύει η ανάκληση.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι ημέρες προειδοποίησης πριν την ανάκληση του πιστοποιητικού:

Λόγοι που προκαλούν την αναστολή ή την ανάκληση πιστοποιητικού	Χρονική Διαχείριση αναστολής πιστοποιητικού	Χρονική Διαχείριση για την ανάκληση πιστοποιητικού
Επιθυμία του πιστοποιηθέντα πελάτη	Άμεσα	Άμεσα με τη παραλαβή της αίτησης του πελάτη
Παραβίαση των καθορισμένων χρονικών διαστημάτων διενέργειας επιθεωρήσεων επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης	Ενημέρωση του πελάτη μέσα στις επόμενες 15 ημέρες	Μέγιστο ένας (1) μήνας
Ο Φορέας Πιστοποίησης κρίνει ότι η παροχή των σχετικών υπηρεσιών ή/ η διάθεση των προϊόντων εγκυμονεί κινδύνους (υγιεινή, ασφάλεια κλπ.)	Ενημέρωση του πελάτη μέσα στις επόμενες 15 ημέρες από τη λήψη της ενημέρωσης	Άμεσα κατόπιν σχετικής εισήγησης του Επιθεωρητή ή μέγιστο ένας μήνας ύστερα από απόφαση του Γενικού Διευθυντή του ΦΠ
Το πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης του πελάτη συστηματικά ή σε σημαντικό βαθμό δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων για την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης	Μέγιστο δύο μήνες στο πλαίσιο Αρχικής Πιστοποίησης ή Επαναπιστοποίησης και ένας μήνας στο πλαίσιο Επιτήρησης	Μέγιστο τρεις (3) μήνες στο πλαίσιο Αρχικής Πιστοποίησης ή Επαναπιστοποίησης και δύο (2) μήνες στο πλαίσιο Επιτήρησης
Μη καταβολή οικονομικών οφειλών	Κατόπιν διαπραγματεύσεων	Κατόπιν διαπραγματεύσεων
Παραβίαση δευτερευόντων όρων του συμφωνητικού	Μέγιστο ένας μήνας	Μέγιστο δύο (2) μήνες
Υποχρεωτική συμμόρφωση με νέες απαιτήσεις ή αλλαγές σε σχέση με το πιστοποιηθέν πρότυπο	Μέγιστο ένας μήνας	Μέγιστο δύο (2) μήνες
Μη άρση Μη Συμμορφώσεων	Ενημέρωση του πελάτη κατάρτιση χρονοδιαγράμματος και συμφωνία για την επίλυση των διορθωτικών το πολύ σε ένα μήνα από την έκδοση των ΜΣ	Μέγιστο τρεις (3) μήνες στο πλαίσιο Αρχικής Πιστοποίησης ή Επαναπιστοποίησης και δύο μήνες στο πλαίσιο Επιτήρησης εκτός εάν τεκμηριωθεί ότι συντρέχουν ειδικοί λόγοι, όπως λόγοι ανωτέρας βίας ή προβλέψεις προτύπου της σχετικής κατηγορίας πιστοποίησης
Παραπλανητική ή μη ορθή σήμανση και χρήση των λογοτύπων του Φορέα Πιστοποίησης	Άμεσα μόλις εντοπισθεί	Μέγιστο δεκαπέντε (15) ημέρες

Πίνακας 2. Στοιχεία ανάκλησης πιστοποιητικού

Σε περίπτωση ανάκλησης (ακύρωσης) της Πιστοποίησης ο Φορέας Πιστοποίησης θα ενημερώνει σχετικά τις αρμόδιες Κρατικές Αρχές όπου και αν αυτό εφαρμόζεται.

3.14 Τέλη Πιστοποίησης

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη χορήγηση και τη διατήρηση της πιστοποίησης είναι η έγκαιρη εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων της πιστοποιημένης επιχείρησης / οργανισμού προς τον Φορέα Πιστοποίησης, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της αξιολόγησης / επιθεώρησης. Τούτο θεωρείται ως παράμετρος

ιδιαίτερα σημαντική και ευθέως σχετιζόμενη με την επίτευξη ανεξαρτησίας, αμεροληψίας και την απαλλαγή από επιρροές και πιέσεις που δύναται να επηρεάσουν τη κρίση του Φορέα και την ακεραιότητα της λειτουργίας της πιστοποίησης.

4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

4.1 Υποχρεώσεις των κατόχων πιστοποιητικού συμμόρφωσης

Ο κάτοχος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης υποχρεούται:

- να εφαρμόζει συνεχώς και αποτελεσματικά τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Σύστημα Διαχείρισης του οργανισμού, σύμφωνα με την τεκμηρίωσή του,
- να εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που αφορούν στις μη συμμορφώσεις και παρατηρήσεις που εντοπίζονται κατά την διάρκεια των επιθεωρήσεων, εντός του συμφωνημένου, με την ομάδα επιθεώρησης, χρονικού διαστήματος, καθώς και αυτές που αφορούν στις παρατηρήσεις μέχρι την διενέργεια της επόμενης επιθεώρησης. Αν οι απλές μη συμμορφώσεις και οι παρατηρήσεις εντοπιστούν εκ νέου κατά την διενέργεια της επόμενης επιθεώρησης, καταγράφονται αντίστοιχα ως κύριες μη συμμορφώσεις / απλές μη συμμορφώσεις,
- να διακόψει εντός μίας το πολύ εβδομάδας κάθε χρήση ή διαφήμιση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, καθώς και κάθε αναφορά σ' αυτό εάν ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επιστραφούν τα αντίστοιχα πρωτότυπα των πιστοποιητικών και να ενημερωθεί γραπτώς ο Φορέας Πιστοποίησης για την απόσυρση όλων των σχετικών αναφορών στο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης,
- να μην επιφέρει σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα Διαχείρισης που ήταν σε εφαρμογή κατά την διάρκεια της επιθεώρησης αξιολόγησης χωρίς την γραπτή ενημέρωση του Φορέα Πιστοποίησης (π.χ. αλλαγή δομής, επέκταση δραστηριοτήτων ή παύση παραγωγής, αλλαγή τοποθεσίας εγκατάστασης κ.λπ.). Σε κάθε περίπτωση αλλαγής, η σχετική πληροφόρηση θα πρέπει να υποβάλλεται στον Φορέα Πιστοποίησης γραπτώς εντός είκοσι (20) ημερών από την εφαρμογή της μεταβολής. Σε αντίθετη περίπτωση ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να λαμβάνει όλα τα προβλεπόμενα μέτρα,
- να διατηρεί και να θέτει στην διάθεση του Φορέα Πιστοποίησης κατά τις επιθεωρήσεις, αρχείο με τα παράπονα τα οποία του απευθύνονται, που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης το οποίο εφαρμόζει και τις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες που πραγματοποιεί. Η μη τήρηση του ως ανωτέρω περιγραφόμενου αρχείου καταγράφεται ως κύρια μη συμμόρφωση από την ομάδα στην σχετική έκθεση επιθεώρησης

- να χρησιμοποιεί τα Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης, σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό
- να ενημερώνει τον Φορέα Πιστοποίησης για οποιοσδήποτε επικίνδυνες καταστάσεις μπορεί να οδηγήσουν τον οργανισμό στην ανάκληση προϊόντων του από την αγορά.

Ο ενδιαφερόμενος οργανισμός, αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει ακριβείς πληροφορίες στους επιθεωρητές του ο Φορέα Πιστοποίησης, σε ό,τι αφορά το Σύστημα Διαχείρισής του. Ο οργανισμός πρέπει να διευκολύνει την διαδικασία της επιθεώρησης, λαμβάνοντας τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα και αναλαμβάνει την υποχρέωση ώστε να παρευρίσκεται στις εγκαταστάσεις της, ο εκπρόσωπός της και το υπεύθυνο προσωπικό. Το προσωπικό αυτό θα είναι διαθέσιμο κατά την διάρκεια της επιθεώρησης για ενδεχόμενες πληροφορίες, εξηγήσεις ή συζητήσεις με τους επιθεωρητές. Επίσης όλα τα έγγραφα της επιχείρησης/οργανισμού, που έχουν σχέση με την επιθεώρηση, πρέπει να είναι έτοιμα και διαθέσιμα.

Ο οργανισμός μετά από συνεννόηση με τον Φορέα Πιστοποίησης αποδέχεται τις ημερομηνίες διεξαγωγής επιθεωρήσεων επιτήρησης που καθορίζονται, εκτός αν συντρέχουν σοβαροί λόγοι, οι οποίοι και πρέπει να παρατίθενται. Η επαναλαμβανόμενη μη αποδοχή των ημερομηνιών διεξαγωγής των επιθεωρήσεων ή οι συνεχείς αιτήσεις για αναβολές ή αλλαγές στις ημερομηνίες διεξαγωγής των επιθεωρήσεων, θα συνεκτιμώνται από τον Φορέα Πιστοποίησης και μπορεί να συνιστούν λόγο για ανάκληση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης.

Εάν λόγω μεταβολών ή αποκλίσεων του Συστήματος Διαχείρισης του οργανισμού χρειασθεί να γίνει πρόσθετη αξιολόγηση, το κόστος αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον οργανισμό.

4.2 Αναφορές στην πιστοποίηση

Ο κάτοχος Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης επιτρέπεται να επικαλείται, μέσω δημοσιεύσεων ή στις συναλλαγές του με τρίτους, μόνον ότι οι αντίστοιχες δραστηριότητες οι οποίες καλύπτονται από το Επίσημο Πιστοποιητικό, είναι πιστοποιημένες και ικανοποιούν τις απαιτήσεις συγκεκριμένων προτύπων, σύμφωνα με το αντίστοιχο πιστοποιητικό.

Ο κάτοχος Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση με τρόπο που θα μπορούσε να δυσφημίσει τον Φορέα Πιστοποίησης και δεν κάνει οποιαδήποτε δήλωση σε σχέση με την πιστοποίηση, την οποία ο Φορέας

Πιστοποίησης θα μπορούσε να θεωρήσει ως παραπλανητική ή ότι στερείται εξουσιοδοτήσεως.

Εάν ο κάτοχος Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης διαθέτει μόνο πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης, οι σχετικές αναφορές θα πρέπει να υποδεικνύουν ότι το σύστημα είναι σε συμμόρφωση με προκαθορισμένα πρότυπα ή /και άλλες κανονιστικές διατάξεις και δεν θα χρησιμοποιεί την πιστοποίηση για να υπονοήσει ότι το προϊόν έχει εγκριθεί από τον Φορέα Πιστοποίησης.

4.3 Χρήση Λογοτύπου

Ο πιστοποιημένος πελάτης πρέπει υποχρεωτικά να δηλώσει στον Φορέα Πιστοποίησης αν προτίθεται να χρησιμοποιήσει το λογότυπο ή το συνδυασμένο λογότυπο, του οποίου οι μορφές του αποστέλλονται ηλεκτρονικά με την ολοκλήρωση της διαδικασίας πιστοποίησης.

Ο πιστοποιημένος πελάτης μόλις λάβει με ηλεκτρονικό μήνυμα το σχέδιο λογότυπου / συνδυασμένου λογότυπου του Φορέα Πιστοποίησης βάσει της προδιαγραφής για την οποία έχει πιστοποιηθεί, οφείλει να στείλει στο φορέα πιστοποίησης με οποιοδήποτε τρόπο, υπόδειγμα του λογότυπου το οποίο προτίθεται να κάνει χρήση και επιπλέον να ενημερώσει το Φορέα Πιστοποίησης για τον τρόπο και τα μέσα (ηλεκτρονικά ή μη) που σκοπεύει να τα χρησιμοποιήσει. Ο Φορέας Πιστοποίησης με ευθύνη του Τεχνικού διευθυντή και του Υπεύθυνου Πιστοποιήσεων, ελέγχει την ορθότητα χρήσης και εγκρίνει τη χρήση στα ανωτέρω έγγραφα και μόνο σε αυτή την περίπτωση ο πελάτης θα έχει δικαίωμα χρήσης του λογότυπου, του οποίου του διαβάζεται η έγκριση χρήσης ηλεκτρονικά. Παράλληλα του αποστέλλεται η σχετική οδηγία «Χρήση Λογοτύπου» όπου περιγράφονται πλήρως όλοι οι επιτρεπόμενοι τρόποι χρήσης του λογότυπου και των σημάτων του Φορέα Πιστοποίησης. Η ανωτέρω οδηγία αποστέλλονται στο πελάτη σε ηλεκτρονική μορφή μαζί με το πρωτότυπο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης. Η σχετική οδηγία «Χρήση Λογοτύπου» περιλαμβάνει και τυχόν πρόσθετες απαιτήσεις χρήσης λογότυπων και σημάτων Σχημάτων Πιστοποίησης, κατά κατηγορία υπηρεσιών πιστοποίησης που παρέχει ο Φορέας Πιστοποίησης, όπως αυτές εκάστοτε βρίσκονται σε ισχύ.

4.4 Αλλαγές σχετικές με τον Πιστοποιημένο Οργανισμό

Ο οργανισμός οφείλει να ενημερώνει άμεσα και γραπτώς τον Φορέα Πιστοποίησης για οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή στις συνθήκες και απαιτήσεις επί των οποίων βασίστηκε η χορήγηση της Πιστοποίησης για το καθορισμένο πεδίο εφαρμογής, ήτοι για τυχόν μεταβολές στο προσωπικό που καταλαμβάνει καίριες για το εφαρμοζόμενο

Σύστημα Διαχείρισης θέσεις, για αλλαγές στις διεργασίες παραγωγής (π.χ. νέα προϊόντα, νέες μέθοδοι, νέος εξοπλισμός, επέκταση εγκαταστάσεων), για αλλαγές στη κείμενη νομοθεσία και στις προδιαγραφές των προϊόντων, για χρήση πρόσθετων ή νέων εγκαταστάσεων, για επιπτώσεις φυσικών ή μη καταστροφών και ατυχημάτων μεγάλης έκτασης, για αποτελέσματα ελέγχων αρμοδίων αρχών που υπέδειξαν παραβιάσεις και αποκλίσεις από τις απαιτήσεις της νομοθεσίας, για βάσιμα παράπονα και καταγγελίες πελατών ή/και τελικών χρηστών που υπέδειξαν προβλήματα στη λειτουργία του οργανισμού, για περιπτώσεις αρνητικών επιπτώσεων σε πελάτες και τελικούς χρήστες από τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών κ.λπ.

Με τη γνωστοποίηση των παραπάνω αλλαγών, ο Φορέας Πιστοποίησης επαναξιολογεί τη συμμόρφωση του πιστοποιημένου οργανισμού προς τις ισχύουσες απαιτήσεις και προσδιορίζει τις ενέργειες που έπονται και επιβάλλονται προς τη κατεύθυνση της πλήρους συμμόρφωσης. Στις περιπτώσεις αυτές, ουδείς επιτρέπεται να επικαλείται την χορηγηθείσα Πιστοποίηση.

4.5 Αλλαγές στις Απαιτήσεις Πιστοποίησης

Εάν οι απαιτήσεις, των κανονιστικών και τυποποιητικών εγγράφων που ισχύουν για τις διάφορες περιπτώσεις Πιστοποίησης που καλύπτονται από το εκάστοτε Πιστοποιητικό αλλάζουν, ο Φορέας Πιστοποίησης ενημερώνει άμεσα, με επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο) τον πιστοποιημένο οργανισμό, καθορίζοντας την ημερομηνία ισχύος των αλλαγών και πληροφορώντας σχετικά με οποιαδήποτε ανάγκη συμπληρωματικής αξιολόγησης / επιθεώρησης της σχετικής συμμόρφωσης.

Με τη λήψη της ανωτέρω ειδοποίησης, ο πιστοποιημένος οργανισμός πρέπει να πληροφορήσει τον Φορέα Πιστοποίησης με επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο), κατά πόσον προτίθεται να αποδεχθεί αυτές τις αλλαγές.

Εάν, εντός του προκαθορισμένου χρόνου, επιβεβαιωθεί η αποδοχή των αλλαγών και εφόσον τα αποτελέσματα της τυχόν συμπληρωματικής αξιολόγησης είναι θετικά, ο Φορέας Πιστοποίησης θα χορηγήσει συμπληρωματικό ή νέο Πιστοποιητικό.

Εάν πληροφορηθεί ο Φορέας Πιστοποίησης, ότι δεν υφίσταται πρόθεση αποδοχής των αλλαγών, εντός του χρόνου που καθορίζεται ή εάν η προθεσμία παρέλθει χωρίς απάντηση ή εάν τα αποτελέσματα της τυχόν συμπληρωματικής αξιολόγησης δεν είναι θετικά, το Πιστοποιητικό που καλύπτει το συγκεκριμένο πεδίο πιστοποίησης θα πάψει να ισχύει στην καθοριζόμενη από τον Φορέα Πιστοποίησης ημερομηνία έναρξης ισχύος των αλλαγών, εκτός εάν αποφασιστεί διαφορετικά.

Οι αντίστοιχες προτεινόμενες αλλαγές που προκύπτουν για το περιεχόμενο του Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης ή άλλων κρίσιμων για τη λειτουργία της

Πιστοποίησης εσωτερικών εγγράφων του Φορέα Πιστοποίησης, εξετάζονται στο Συμβούλιο Πιστοποίησης πριν πάρουν την οριστική τους μορφή το οποίο στην επόμενη συνεδρίασή του δίδει την τελική έγκριση για τις τροποποιήσεις που απαιτούνται κατά την αναθεώρηση των ανωτέρω εγγράφων.

4.6 Παράπονα από πελάτες

Ο Φορέας Πιστοποίησης αναγνωρίζοντας την κρισιμότητα της αντίληψης των πελατών και των ενδιαφερομένων της μερών σχετικά με την εκπλήρωση των αναγκών και απαιτήσεων τους της έχει τη δυνατότητα να εντοπίσει τα αδύνατα αλλά και τα δυνατά του σημεία και να προβεί σε κατάλληλες ενέργειες για την εξάλειψη ή όσο το δυνατό ελαχιστοποίηση των αδυνάτων σημείων και τη σταθεροποίηση, προώθηση και ενίσχυση των ισχυρών σημείων.

Συγκεκριμένα, μέσω της τεκμηριωμένης διαδικασίας «Δ03 ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ & ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ» αποσκοπεί στην υλοποίηση των ενεργειών για τον τρόπο λήψης, καταγραφής και διαχείρισης παραπόνων αμφισβητήσεων, ενστάσεων και προσφυγών και λοιπών παρατηρήσεων υπό την μορφή των θετικών ή αρνητικών σχολίων, που υποβάλλονται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη προς το Φορέα Πιστοποίησης σχετικά με το παρεχόμενο έργο πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης.

4.7 Αστική ευθύνη

Ο πιστοποιημένος οργανισμός φέρει αμέριστα ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία ήθελε προκύψει από τη διάθεση ή χρήση των υπηρεσιών ή/και προϊόντων που αφορά η Πιστοποίηση που κατέχει, στην αγορά. Σε κάθε περίπτωση τέτοιων γεγονότων όμως οφείλει να ενημερώνει άμεσα και γραπτώς το Φορέα Πιστοποίησης.

Για τις προσφερόμενες από τον Φορέα Πιστοποίησης υπηρεσίες πιστοποίησης υφίσταται κάλυψη αστικής ευθύνης.