

Περιεχόμενα

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής.....	2
1. Αναφορές.....	2
2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες	3
3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες	5
4. Ανάπτυξη Διαδικασίας	5
4.1 Γενικά.....	5
4.2 Σχέδιο επιθεώρησης	6
4.3 Αρχική πιστοποίηση	7
4.3.1 Επιθεώρηση Σταδίου 1.....	7
4.3.2 Επιθεώρηση Σταδίου 2.....	8
4.4 Διενέργεια επιθεωρήσεων	9
4.4.1 Εναρκτήρια συνεδρίαση.....	9
4.4.2 Επικοινωνία κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης	10
4.4.3 Απόκτηση και επιβεβαίωση πληροφορίας.....	11
4.4.4 Ταυτοποίηση και καταγραφή των ευρημάτων της επιθεώρησης	11
4.4.5 Προετοιμασία συμπερασμάτων επιθεώρησης.....	12
4.4.6 Καταληκτική συνεδρίαση	12
4.4.7 Αναφορά επιθεώρησης	13
4.4.8 Διαχείριση Αποκλίσεων.....	14
4.5 Απόφαση πιστοποίησης.....	15
4.6 Έγγραφα Πιστοποίησης.....	16
4.7 Διατήρηση πιστοποίησης.....	17
4.7.1 Επιτήρηση	18
4.7.2 Επαναπιστοποίηση.....	19
4.7.3 Ειδικές επιθεωρήσεις	20
4.7.4 Μεταφορά Πιστοποίησης	21
4.8 Αναστολή, ανάκληση ή περιορισμός του πεδίου πιστοποίησης.....	22
5. Έντυπα	24
6. Αρχεία	25

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η παροχή τεκμηριωμένης πληροφορίας για τη διενέργεια των επιθεωρήσεων στο προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης GLOBAL CERT σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 17021-1:2015.

Η Διαδικασία έχει εφαρμογή σε όλη τη διοικητική μορφή του Φορέα Πιστοποίησης συμπεριλαμβανομένου του εμπλεκόμενου προσωπικού και των Εξωτερικών Συνεργατών του για ότι τους αφορά.

Η Διαδικασία αυτή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο ο Φορέας Πιστοποίησης διενεργεί τις επιθεωρήσεις των πελατών του, εκδίδει τα πιστοποιητικά και αναστέλλει ή ανακαλεί ή περιορίζει το πεδίο πιστοποίησης, ώστε να επιβεβαιώνεται η επάρκεια του και να αναβαθμίζεται η ικανότητα του στην υλοποίηση των έργων πιστοποίησης που αναλαμβάνει.

1. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM § 8.2, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6
- P01 Διαδικασία Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν τη πιστοποίηση. (Αιτήσεις, Προσφορές και συμβάσεις. Ανασκόπηση αιτήσεων, Διάρκεια Επιθεωρήσεων, Επιλογή ομάδας, Πρόγραμμα Επιθεώρησης)
- P04 Διαδικασία Διαχείρισης Προσωπικού και καθορισμού κριτηρίων Επάρκειας για τις λειτουργίες Πιστοποίησης
- P11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων
- P12 Διαδικασία Διαχείρισης Υπεργολάβων
- GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης
- SRC 9001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 9001
- SRC 14001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 14001
- SRC 27001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 27001
- SRC 45001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 45001
- SRC 37001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 37001
- SRC 50001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 50001
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις
- 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 17021-9:2016 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.
- ISO/IEC TS 17021-10:2018 Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems -- Part 10: Competence requirements for auditing and certification of occupational health and safety management systems
- ISO 27006:2015 Information technology - Security techniques - Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems

- ΕΛΟΤ EN ISO 50003:2014 Συστήματα διαχείρισης ενέργειας — απαιτήσεις για φορείς που παρέχουν επιθεώρηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ενέργειας
- ISO/IEC 17000:2004, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις. Αρχές και Λεξιλόγιο
- Κανονισμοί και Κατευθυντήριες Οδηγίες του ΕΣΥΔ ανά πεδίο Διαπίστευσης σύμφωνα με τα αναφερόμενα στους Ειδικούς Κανονισμούς
- ISO 19011: 2018 Κατευθυντήριες Οδηγίες για την επιθεώρηση Συστημάτων Διαχείρισης
- IAF MD01:2018 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για τη πιστοποίηση πολλαπλών εγκαταστάσεων με δειγματοληπτική επιλογή
- IAF MD02:2017 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για μεταφορά της πιστοποίησης από ένα ΦΠ σε έτερο ΦΠ
- IAF MD03:2008 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για σύνθετη επιτήρηση και διαδικασίες επαναπιστοποίησης
- IAF MD04:2018 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για τη χρήση υποβοήθησης μέσω Η/Υ τεχνικών επιθεώρησης για διαπιστευμένη πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης
- IAF MD05:2019 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για το καθορισμό ανθρωποχρόνου επιθεώρησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- IAF MD10:2013 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για την αξιολόγηση της διαχείρισης Επάρκειας ενός Φορέα Πιστοποίησης σύμφωνα με το ISO/IEC 17021:2011
- IAF MD11:2019 Κατευθυντήρια οδηγία της IAF για την εκτέλεση συνδυαστικής επιθεώρησης ταυτόχρονα για περισσότερα του ενός ΣΔ
- IAF MD 12:2016 Αξιολόγηση της διαπίστευσης των φορέων αξιολόγησης της συμμόρφωσης με δραστηριότητες σε πολλαπλές χώρες
- IAF MD 13:2015 Απαιτήσεις επάρκειας για το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης για συστήματα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών (ISO/IEC 27001)
- IAF MD15:2014 Υποχρεωτικό έγγραφο της IAF για τη συλλογή των στοιχείων για τη παροχή των δεικτών απόδοσης των φορέων πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης
- IAF MD 17:2019 Δραστηριότητες παρακολούθησης για τη διαπίστευση συστημάτων διαχείρισης φορέων πιστοποίησης
- IAF MD 19:2016 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 23:2018 Control of Entities Operating on Behalf of Accredited Management Systems Certification Bodies.
- GDPR Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών δεδομένων.

2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες

αμεροληψία : παρουσία της αντικειμενικότητας (Αντικειμενικότητα σημαίνει ότι δεν υπάρχουν συγκρούσεις συμφερόντων ή ότι είναι επιλυμένες έτσι ώστε να μην επηρεάζουν αρνητικά τις μετέπειτα δραστηριότητες του φορέα πιστοποίησης. Άλλοι όροι που είναι χρήσιμοι σε σχέση με το στοιχείο της αμεροληψίας είναι: ανεξαρτησία, ελευθερία από σύγκρουση συμφερόντων, ελευθερία από προκατάληψη, έλλειψη ζημιάς από άδικη κρίση, ουδετερότητα, δικαιοσύνη, ευρύτητα, ομαλότητα χειρισμού, αποκόλληση, εξισορρόπηση.)

εμπιστευτικότητα : διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχείων ή πληροφοριών

επιθεώρηση πιστοποίησης : επιθεώρηση που διεξάγεται από έναν οργανισμό επιθεώρησης ανεξάρτητο από τον πελάτη και τα μέρη που βασίζονται πάνω του, με σκοπό την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη.

επιθεωρητής : πρόσωπο που διεξάγει μια επιθεώρηση

επάρκεια : ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων για την επίτευξη των αναμενόμενων αποτελεσμάτων

μη συμμόρφωση : μη εκπλήρωση μιας απαίτησης

κύρια μη συμμόρφωση : Μη συμμόρφωση που επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

δευτερεύουσα μη συμμόρφωση ή παρατήρηση: Μη συμμόρφωση που δεν επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

πελάτης : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης επιθεωρείται για σκοπούς πιστοποίησης

πιστοποιημένος πελάτης : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

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.

πρότυπο : ονομάζεται ένα έγγραφο, που καταρτίζεται με συναίνεση και εγκρίνεται από αναγνωρισμένο φορέα, το οποίο παρέχει για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση κανόνες, οδηγίες ή χαρακτηριστικά για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους, με σκοπό την επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής

τεχνική περιοχή : η τεχνική περιοχή χαρακτηρίζεται από ομοιότητες των διεργασιών που σχετίζονται με ένα συγκεκριμένο τύπο συστήματος διαχείρισης

χρόνος επιθεώρησης: χρόνος που απαιτείται για το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση μιας πλήρους και αποτελεσματικής επιθεώρησης του συστήματος διαχείρισης του πελάτη

διάρκεια επιθεωρήσεων πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης : Μέρος του χρόνου επιθεώρησης που ξοδεύεται για τις δραστηριότητες επιθεώρησης από την εναρκτήρια συνεδρίαση έως τη καταληκτική συμπεριλαμβανομένης

προϊόν : Το αποτέλεσμα μίας διεργασίας (μπορεί να είναι υπηρεσία ή κατεργασμένο υλικό, το οποίο είναι απτό και η ποσότητά του είναι ένα μετρήσιμο ή ένα συνεχές χαρακτηριστικό)

διεργασία : Σύνολο από σχετικές μεταξύ τους εργασίες ή λειτουργίες ή δραστηριότητες, οι οποίες όταν εφαρμόζονται αποτελεσματικά και λαμβάνοντας ένα ή περισσότερα εισερχόμενα (inputs) δημιουργούν εξερχόμενα (outputs), τα οποία προσθέτουν αξία στον οργανισμό.

υπηρεσία: αποτέλεσμα τουλάχιστον μία δραστηριότητας που εκτελείται αναγκαστικά στη διεπαφή μεταξύ του προμηθευτή και πελάτη, που είναι γενικά άυλη.

ΥΔΠ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΦΠ: Φορέας Πιστοποίησης GLOBAL CERT

3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας είναι ο ΥΔΠ σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης, ενώ στην εφαρμογή εμπλέκονται όλα το προσωπικό του Φορέα, καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες. Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης.

4. Ανάπτυξη Διαδικασίας

4.1 Γενικά

Οι αντικειμενικοί στόχοι της επιθεώρησης καθορίζονται από τον φορέα πιστοποίησης. Το πεδίο και τα κριτήρια της επιθεώρησης συμπεριλαμβανομένων ενδεχόμενων αλλαγών καταρτίζονται μετά από συζήτηση με το πελάτη.

Οι αντικειμενικοί στόχοι της επιθεώρησης περιγράφουν το τι πρέπει να επιτυγχάνεται με την επιθεώρηση και περιέχει τα ακόλουθα :

- Καθορισμός της συμμόρφωσης του συστήματος διαχείρισης του πελάτη ή τμημάτων αυτού με κριτήρια επιθεώρησης.
- Καθορισμός της ικανότητας του συστήματος διαχείρισης για να διασφαλίσει ότι ο πελάτης ικανοποιεί τις κατάλληλες νομοθετικές, κανονιστικές και συμβατικές απαιτήσεις.
- Καθορισμός της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης για να διασφαλίσει ότι ο πελάτης μπορεί εύλογα να αναμένει την επίτευξη των συγκεκριμένων στόχων του,
- όπου εφαρμόζεται, ο προσδιορισμός των περιοχών για δυνητική βελτίωση του συστήματος διαχείρισης.

Το πεδίο της επιθεώρησης περιγράφεται στην έκταση και τα όρια της επιθεώρησης, έτσι ώστε οι εγκαταστάσεις, οι οργανικές μονάδες, οι δραστηριότητες και οι διεργασίες να μπορούν να επιθεωρηθούν. Όπου η διεργασία της αρχικής ή επαναπιστοποίησης περιλαμβάνει περισσότερες από μία επιθεωρήσεις (π.χ. καλύπτοντας διαφορετικές εγκαταστάσεις), το πεδίο από μία ξεχωριστή επιθεώρηση δεν μπορεί να καλύπτει το πεδίο της πλήρους επιθεώρησης, αλλά το σύνολο των επιθεωρήσεων πρέπει να είναι σύμφωνο με το πεδίο του εγγράφου της πιστοποίησης.

Τα κριτήρια της επιθεώρησης χρησιμοποιούνται σαν αναφορά έναντι όποιας συμμόρφωσης ορίζεται και περιέχουν:

- Τις απαιτήσεις του καθορισμένου τυποποιητικού εγγράφου του συστήματος διαχείρισης,
- Τις καθορισμένες διεργασίες και τη τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης που αναπτύχθηκε από το πελάτη.

4.2 Σχέδιο επιθεώρησης

Ο φορέας πιστοποίησης εξασφαλίζει πριν από κάθε επιθεώρηση, πως ένα σχέδιο επιθεώρησης (F05-01 Σχέδιο Επιθεώρησης σταδίου 2) αναπτύσσεται που προσαρμόζεται στο πρόγραμμα επιθεώρησης, το οποίο αποτελεί τη βάση της συμφωνίας για τη διεξαγωγή και τον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων επιθεώρησης. Για την επιθεώρηση της αρχικής αξιολόγησης του Σταδίου 1 δεν απαιτείται να αποστέλλεται στο πελάτη σχέδιο επιθεώρησης.

Το Σχέδιο Επιθεώρησης μπορεί να τροποποιείται με ευθύνη του Επικεφαλής Επιθεωρητή και να προσαρμόζεται ανάλογα με τις ανάγκες και απαιτήσεις που εντοπίζονται και προκύπτουν κατά τη διεξαγωγή της επιθεώρησης.

Όπου ο πελάτης λειτουργεί σε βάρδιες, οι δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια της βάρδιας λαμβάνονται υπόψη όταν αναπτύσσεται το πρόγραμμα επιθεώρησης και τα σχέδια επιθεώρησης.

Το σχέδιο της επιθεώρησης που είναι κατάλληλο με τους αντικειμενικούς στόχους και το πεδίο της επιθεώρησης, περιέχει ή αναφέρει ως μίνιμουμ τα παρακάτω :

- τους αντικειμενικούς στόχους της επιθεώρησης,
- τα κριτήρια της επιθεώρησης,
- το πεδίο της επιθεώρησης το οποίο περιλαμβάνει τον καθορισμό των οργανωτικών και λειτουργικών μονάδων ή διεργασιών που πρέπει να επιθεωρηθούν,
- τις ημερομηνίες και τις εγκαταστάσεις όπου οι επιτόπιες δραστηριότητες της επιθεώρησης θα διεξαχθούν, περιλαμβάνοντας επισκέψεις σε κατάλληλες προσωρινές εγκαταστάσεις και απομακρυσμένες επιθεωρούμενες δραστηριότητες, όπου εφαρμόζεται,
- Τον ακριβή χρόνο και τη διάρκεια των επιτόπιων δραστηριοτήτων της επιθεώρησης.
- τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των μελών της ομάδας επιθεώρησης και του συνοδευτικού προσωπικού τέτοιου όπως παρατηρητές ή διερμηνείς.

Καθορίζονται τα καθήκοντα που ανατίθενται στην ομάδα επιθεώρησης και απαιτούν από την ομάδα επιθεώρησης τα παρακάτω:

- να εξετάζει και να επαληθεύει τη δομή, τις πολιτικές, τις διεργασίες, τις διαδικασίες, τα αρχεία και τα σχετικά με το σύστημα διαχείρισης, έγγραφα του πελάτη,
- να προσδιορίζει κατά πόσον τα ανωτέρω ικανοποιούν το σύνολο των απαιτήσεων εντός του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης,
- να προσδιορίζει κατά πόσον οι διεργασίες και οι διαδικασίες καθιερώνονται, εφαρμόζονται, και διατηρούνται αποτελεσματικά ώστε να παρέχεται το υπόβαθρο εμπιστοσύνης για το σύστημα διαχείρισης του πελάτη,
- να κοινοποιεί στον πελάτη, ώστε να επιληφθεί του ζητήματος, ενδεχόμενη ανακολουθία μεταξύ της πολιτικής των αντικειμενικών σκοπών και των στόχων του .

Ο φορέας πιστοποίησης παρέχει το ονοματεπώνυμο και, όπου αυτό καθίσταται απαιτητό από το πελάτη, να διαθέτει γενικότερες πληροφορίες για κάθε μέλος της ομάδας επιθεώρησης, και να παρέχει επαρκή χρόνο στον πελάτη ώστε να υποβάλει τυχόν ενστάσεις για το διορισμό συγκεκριμένου επιθεωρητή και ο φορέας πιστοποίησης να έχει τον απαραίτητο χρόνο για να ανασυντάξει την ομάδα, ως ανταπόκριση σε έγκυρες ενστάσεις.

4.3 Αρχική πιστοποίηση

Η αρχική επιθεώρηση πιστοποίησης ενός συστήματος διαχείρισης διενεργείται σε δύο στάδια: στάδιο 1 και στάδιο 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.

4.3.1 Επιθεώρηση Σταδίου 1

Ο σχεδιασμός διασφαλίζει ότι οι αντικειμενικοί σκοποί του σταδίου 1 μπορούν να ικανοποιηθούν και ο πελάτης ενημερώνεται για κάθε επιτόπια δραστηριότητα κατά τη διάρκεια του σταδίου 1.

Οι αντικειμενικοί σκοποί του σταδίου 1 είναι:

- να ανασκοπείται η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη
- 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
- 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
- να συλλέγονται οι απαραίτητες πληροφορίες αναφορικά με το πεδίο του συστήματος διαχείρισης, που περιλαμβάνουν:
 - εγκαταστάσεις 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
- 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,
- 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
- 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 δεύτερου σταδίου

Πρόθεση του ΦΠ είναι ένα τουλάχιστον μέρος του σταδίου 1 να πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του πελάτη, αλλά σε περιπτώσεις όπως μικρός αριθμός προσωπικού (μικρότερος από 10 άτομα), χαμηλή πολυπλοκότητα διεργασιών, απλό πεδίο εφαρμογής με μικρή επικινδυνότητα, μη ύπαρξη πολλαπλών εγκαταστάσεων μπορεί να διενεργηθεί χωρίς επί τόπου επιθεώρηση στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Σε τέτοια περίπτωση η επιθεώρηση 1ου Σταδίου μπορεί να περιλαμβάνει τηλεφωνική συνέντευξη με αρμόδια πρόσωπα της επιχείρησης ή τηλεδιάσκεψη μέσω skype και έλεγχο στοιχείων και δεδομένων που έχει αποστείλει ήδη ο πελάτης στο ΦΠ. Εναλλακτικά μπορεί να συμπληρωθεί και επιτόπου κατά την ημέρα διεξαγωγής της Επιθεώρησης του Σταδίου 2 και πριν την έναρξή της, με την

επισήμανση όμως στον επιθεωρούμενο οργανισμό ότι τυχόν αρνητικά ευρήματα του Σταδίου 1 ενδέχεται να οδηγήσουν σε αναβολή της διενέργειας του Σταδίου 2 με απόφαση του Επικεφαλής Επιθεωρητή.

Τα τεκμηριωμένα συμπεράσματα όσον αφορά την εκπλήρωση των σκοπών του σταδίου 1 και της ετοιμότητας για το στάδιο 2, κοινοποιούνται στο πελάτη (F05-02 Έκθεση Επιθεώρησης σταδίου 1), συμπεριλαμβανομένων των περιοχών που θα μπορούσαν να χαρακτηρισθούν ως μη συμμορφώσεις κατά τη διάρκεια του 2ου σταδίου. Χαρακτηρίζονται ως δυνητικές Μη Συμμορφώσεις κατά το Στάδιο 1.

Δίνεται επαρκής χρόνος στο πελάτη για επίλυση των ενδεχόμενων δυνητικών ΜΣ, αλλά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ επιθεωρήσεων Σταδίου 1 & 2 δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι μήνες.

Εάν ο φορέας πιστοποίησης δεν είναι σε θέση να επαληθεύσει την εφαρμογή των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών για κάθε μη συμμόρφωση εντός 6 μηνών μετά την τελευταία ημέρα του δεύτερου σταδίου, ο φορέας πιστοποίησης πρέπει να διενεργεί ένα άλλο δεύτερο στάδιο πριν από τη πρόταση πιστοποίησης.

Κατά τον καθορισμό του διαστήματος που θα μεσολαβεί μεταξύ των δύο σταδίων της επιθεώρησης, λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες του πελάτη για την επίλυση προβληματικών σημείων που εντοπίστηκαν κατά το 1ο στάδιο της επιθεώρησης. Ο φορέας πιστοποίησης μπορεί επίσης να ανασκοπήσει τα προβλεπόμενα για το 2ο στάδιο. Εάν προκύψουν οποιεσδήποτε σημαντικές αλλαγές που θα επηρεάσουν το σύστημα διαχείρισης, ο φορέας πιστοποίησης μελετά κατά περίπτωση και μετά από εισήγηση του Επικεφαλής επιθεωρητή, την αναγκαιότητα επανάληψης του συνόλου ή μέρους του σταδίου 1. Ο πελάτης σε κάθε περίπτωση ενημερώνεται ότι τα αποτελέσματα του σταδίου 1 μπορεί να οδηγήσουν σε αναβολή ή ματαίωση του δεύτερου σταδίου.

4.3.2 Επιθεώρηση Σταδίου 2

Ο σκοπός του 2ου σταδίου είναι η αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης του πελάτη, συμπεριλαμβανομένης και της αποτελεσματικότητας του. Το 2ο στάδιο διενεργείται υποχρεωτικά στις εγκαταστάσεις του πελάτη ή σε περίπτωση ύπαρξης πολλαπλών εγκαταστάσεων σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην P01 Διαδικασία Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν τη πιστοποίηση. Το Στάδιο 2 της αρχικής επιθεώρησης πιστοποίησης περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο την επιθεώρηση των παρακάτω:

- τις πληροφορίες και τα τεκμήρια της συμμόρφωσης με όλες τις απαιτήσεις του εφαρμοστέου προτύπου του συστήματος διαχείρισης ή άλλου τυποποιητικού εγγράφου,
- 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),
- την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης του πελάτη και την επίδοση του αναφορικά με την συμμόρφωση με τις εφαρμόσιμες νομικές, κανονιστικές, ρυθμιστικές και συμβατικές απαιτήσεις,
- το λειτουργικό έλεγχο των διεργασιών του πελάτη,
- την εσωτερική επιθεώρηση και την ανασκόπηση από τη Διοίκηση,
- την ευθύνη της διοίκησης για τις πολιτικές του πελάτη,

4.4 Διενέργεια επιθεωρήσεων

Ο φορέας πιστοποίησης διαθέτει τη παρούσα διαδικασία για τη διεξαγωγή των επιτόπιων επιθεωρήσεων 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 MD04:2008 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για τη χρήση υποβοήθησης μέσω Η/Υ τεχνικών επιθεώρησης για διαπιστευμένη πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης.

Ακολουθούν στη συνέχεια, όλα τα στάδια διεξαγωγής μιας επιθεώρησης.

4.4.1 Εναρκτήρια συνεδρίαση

Στο ξεκίνημα κάθε επιθεώρησης πραγματοποιείται με τη Διοίκηση του πελάτη και όπου είναι πρόσφορο με τους αρμοδίους των δραστηριοτήτων ή των διεργασιών που επιθεωρούνται μια εισαγωγική συνεδρίαση. Ο Σκοπός της εναρκτήριας ή εισαγωγικής συνεδρίασης, η οποία διενεργείται συνήθως από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης, είναι να δώσει μια σύντομη επεξήγηση στο πελάτη για το πώς οι δραστηριότητες επιθεώρησης θα διεκπεραιωθούν. Ο βαθμός της λεπτομέρειας θα πρέπει να είναι σύμφωνος με την εξοικείωση του πελάτη στη διεργασία της επιθεώρησης και πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- 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 επικεφαλής 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 αν έχει εφαρμογή,
- επιβεβαίωση ότι κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης ο πελάτης θα πρέπει να κρατείται πληροφορημένος από τη πρόοδο της επιθεώρησης και όποιων εμπλοκών εμφανιστούν,
- Δυνατότητα στον πελάτη να θέσει ερωτήσεις

4.4.2 Επικοινωνία κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης η ομάδα επιθεώρησης περιοδικά αποτιμά τη πρόοδο της επιθεώρησης και ανταλλάσσει αναγκαίες πληροφορίες, που εν τω μεταξύ έχουν συλλεχθεί. Ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης μπορεί να αναθέτει νέες εργασίες ή νέους ρόλους, αν χρειάζεται, στα μέλη της ομάδας επιθεώρησης και περιοδικά να πληροφορεί για τη πρόοδο της επιθεώρησης και ενδεχόμενων εμπλοκών το πελάτη.

Όταν οι διαθέσιμες αποδείξεις της επιθεώρησης καθιστούν ότι οι αντικειμενικοί σκοποί της επιθεώρησης είναι ανέφικτοι ή υποδηλωτικοί της παρουσίας μιας ενδιάμεσης και σημαντικής διακινδύνευσης (π.χ. Ασφάλεια και Υγεία) ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης πρέπει να αναφέρει αυτό άμεσα στο πελάτη και αν είναι δυνατόν στο ΦΠ, ώστε να καθορίσει τη κατάλληλη ενέργεια. Κάθε ενέργεια μπορεί να περιλαμβάνει επανεπιβεβαίωση ή τροποποίηση του σχεδίου επιθεώρησης, αλλαγές στους αντικειμενικούς σκοπούς της επιθεώρησης ή στο πεδίο της επιθεώρησης ή τερματισμό της επιθεώρησης. Ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης πρέπει να αναφέρει σε κάθε περίπτωση τη κατάληξη της ενέργειας που πάρθηκε στο φορέα πιστοποίησης.

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

Παρατηρητές (σύμβουλοι, στελέχη του οργανισμού, αξιολογητές επιθεωρητών του ΦΠ, στελέχη αρμοδίων αρχών, αξιολογητές του φορέα διαπίστευσης κλπ.) μπορεί να παρίστανται κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης εφόσον αυτό έχει προσυμφωνηθεί με το πελάτη και εφόσον έχει αποσαφηνιστεί ο ακριβής ρόλος τους και υποδηλωθεί ότι δεν παρεμβαίνουν και δεν επηρεάζουν με τη παρουσία τους το έργο της επιθεώρησης.

Κάθε μέλος της Ομάδας Επιθεώρησης συνοδεύεται αν απαιτείται από συνοδό που καθορίζει ο πελάτης με στόχο τη διευκόλυνση του έργου της επιθεώρησης και χωρίς να παρεμβαίνει ή να επηρεάζει με οποιοδήποτε τρόπο το έργο της επιθεώρησης. Ο συνοδός διευκολύνει τις επαφές, το τόπο και το χρόνο συνάντησης μελών της ομάδας επιθεώρησης με στελέχη του πελάτη, παρέχει αναγκαίες διευκρινήσεις, διασφαλίζει την ασφάλεια των μελών της Ομάδας επιθεώρησης και τη συμμόρφωση με τους εφαρμόσιμους κανόνες ΥΑ&Ε του οργανισμού και παρακολουθεί την εξέλιξη της επιθεώρησης για λογαριασμό του πελάτη.

4.4.3 Απόκτηση και επιβεβαίωση πληροφορίας

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης η πληροφορία που είναι σχετική με τους αντικειμενικούς σκοπούς της επιθεώρησης, το πεδίο και τα κριτήρια (συμπεριλαμβανομένης της πληροφορίας που σχετίζεται με τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ λειτουργιών, δραστηριοτήτων και διεργασιών) να συλλέγεται με την κατάλληλη κατά περίπτωση δειγματοληψία και επαληθεύεται ώστε να γίνει αντικειμενική απόδειξη.

Οι μέθοδοι της απόκτησης της κατάλληλης πληροφορίας περιλαμβάνουν αλλά όχι περιοριστικά:

- συνεντεύξεις,
- παρακολούθηση διεργασιών και δραστηριοτήτων,
- ανασκόπηση της τεκμηρίωσης και των αρχείων.
- Έλεγχο ιστοσελίδων και προωθητικών εντύπων του οργανισμού.

4.4.4 Ταυτοποίηση και καταγραφή των ευρημάτων της επιθεώρησης

Τα ευρήματα της επιθεώρησης που συνοψίζουν συμμορφώσεις και λεπτομερειακές μη συμμορφώσεις προσδιορίζονται, ταξινομούνται και καταγράφονται ώστε να υποστηρίζεται μία ενημερωμένη απόφαση πιστοποίησης που δίνεται ή διατηρείται.

Ο ΦΠ εκδίδει όσον αφορά τις αποκλίσεις που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων Μη Συμμορφώσεις και παρατηρήσεις.

Μη Συμμορφώσεις, που θεωρούνται σοβαρές και κρίσιμες για την ορθή λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης έναντι των απαιτήσεων του αντίστοιχου τυποποιητικού εγγράφου, που επηρεάζουν την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα και επομένως απαιτούν άμεσες και κατάλληλες για τη σοβαρότητα του προβλήματος διορθωτικές ενέργειες.

Παρατηρήσεις, που συνιστούν αποκλίσεις που δεν επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα αλλά αποτελούν ευρήματα που υποδεικνύουν τάση ότι μπορεί να οδηγήσουν δυνητικά σε εμφάνιση Μη Συμμορφώσεων και επομένως χρήζουν αντιμετώπισης και κατάλληλης επίλυσης μέσω διορθωτικών ενεργειών.

Ευκαιρίες για βελτίωση μπορεί να εντοπίζονται και να καταγράφονται. Τα ευρήματα της επιθεώρησης όμως τα οποία είναι μη συμμορφώσεις, δεν καταγράφονται σε καμία περίπτωση σαν ευκαιρίες προς βελτίωση. Για τις δυνατότητες βελτίωσης, δεν πρέπει να προτείνονται συγκεκριμένες λύσεις από την ομάδα επιθεώρησης.

Ένα εύρημα μη συμμόρφωσης καταγράφεται σε σχέση με μια συγκεκριμένη απαίτηση, περιέχει μια σαφή αναφορά της μη συμμόρφωσης και περιγράφει με λεπτομέρεια την αντικειμενική απόδειξη στην οποία βασίζεται η μη συμμόρφωση. Οι μη συμμορφώσεις πριν καταγραφούν συζητούνται με το πελάτη, ώστε να εξασφαλιστεί ότι η απόδειξη είναι επαρκής και ότι οι μη συμμορφώσεις είναι κατανοητές. Ο επιθεωρητής σε καμία περίπτωση δεν προβαίνει σε προτάσεις για την αιτία της μη συμμόρφωσης ή για την επίλυση τους.

Ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης πρέπει να προσπαθεί να επιλύει κάθε διιστάμενη άποψη ανάμεσα στην ομάδα επιθεώρησης και το πελάτη αναφορικά με τις αποδείξεις ή τα ευρήματα και τα άλυτα σημεία πρέπει να καταγράφονται.

Οι Αναφορές μη συμμόρφωσης εφόσον οριστικοποιούνται, καταγράφονται στο σχετικό έντυπο F05-04 Αναφορά Μη Συμμόρφωσης.

4.4.5 Προετοιμασία συμπερασμάτων επιθεώρησης

Κάτω από την υπευθυνότητα του επικεφαλής επιθεωρητή με την ολοκλήρωση της διενέργειας της επιθεώρησης και πριν τη καταληκτική συνεδρίαση η ομάδα επιθεώρησης πρέπει να:

- ανασκοπεί τα ευρήματα της επιθεώρησης και κάθε άλλη κατάλληλη πληροφορία που έχει αποκτηθεί κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης που αντίκειται στους αντικειμενικούς σκοπούς και τα κριτήρια της επιθεώρησης και κατατάσσεται ως μη συμμόρφωση,
- συμφωνεί πάνω στα συμπεράσματα της επιθεώρησης, λαμβάνοντας υπόψη και την αβεβαιότητα της διεργασίας επιθεώρησης,
- συμφωνεί και παρακολουθεί συνεχώς τις αναγκαίες ενέργειες,
- Επιβεβαιώνει τη καταλληλότητα του προγράμματος επιθεώρησης ή εντοπίζει κάθε διαφοροποίηση που απαιτείται για μελλοντικές επιθεωρήσεις (π.χ. πεδίο πιστοποίησης, χρόνοι και ημερομηνίες επιθεώρησης, συχνότητα επιτήρησης, επάρκεια ομάδας επιθεώρησης)

4.4.6 Καταληκτική συνεδρίαση

Πριν το τέλος της διεξαγωγής της επιθεώρησης διεξάγεται με τη διοίκηση του πελάτη και όπου είναι πρόσφορο, με τους αρμόδιους των λειτουργιών ή των διεργασιών που επιθεωρήθηκαν μία καταληκτική συνεδρίαση, όπου η παρουσία όλων των εμπλεκομένων καταγράφεται.

Ο σκοπός της καταληκτικής συνεδρίασης, η οποία διενεργείται από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης, είναι να παρουσιαστούν τα συμπεράσματα της επιθεώρησης συμπεριλαμβανομένης της εισήγησης αναφορικά με τη πιστοποίηση στο πελάτη. Οι όποιες μη συμμορφώσεις έχουν εντοπισθεί παρουσιάζονται, έτσι ώστε ο τρόπος δράσης για αυτές να γίνει κατανοητός και το χρονοδιάγραμμα για τις διορθωτικές ενέργειες να συμφωνείται.

Η καταληκτική συνεδρίαση επίσης περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία όπου ο βαθμός της λεπτομέρειας πρέπει να είναι σύμφωνος με την εξοικείωση του πελάτη στη διεργασία της επιθεώρησης:

- 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.

- ο 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.

Στον πελάτη δίνεται ευκαιρία για ερωτήσεις ή έκφραση αντιρρήσεων. Οι όποιες διστάμενες απόψεις αναφορικά με τα ευρήματα της επιθεώρησης ή τα συμπεράσματα μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και του πελάτη α συζητούνται και να επιλύονται κατά το δυνατόν. Οι όποιες διστάμενες απόψεις που δεν επιλύονται πρέπει να καταγράφονται και να αναφέρονται στο φορέα πιστοποίησης.

4.4.7 Αναφορά επιθεώρησης

Ο φορέας πιστοποίησης παρέχει για κάθε επιθεώρηση που διενεργεί μια γραπτή αναφορά στο πελάτη (F05-02 Έκθεση Επιθεώρησης σταδίου 1, F05-03 Έκθεση Επιθεώρησης σταδίου 2) Για τις περιπτώσεις επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης χρησιμοποιείται η φόρμα του Σταδίου 2. Η αναφορά επιθεώρησης κοινοποιείται στο πελάτη την ίδια μέρα ή σε άλλη συμφωνημένη ημερομηνία, αλλά παραμένει ιδιοκτησία του φορέα πιστοποίησης

Αποτελεί ευθύνη του επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης να εξασφαλίσει ότι η αναφορά επιθεώρησης προετοιμάζεται και είναι αξιόπιστη για αυτά που περιέχει. Η αναφορά επιθεώρησης πρέπει να περιέχει μια ακριβή, συνοπτική και καθαρή καταγραφή της επιθεώρησης, ώστε να καταστήσει ικανή να πραγματοποιηθεί μια πληροφορημένη απόφαση πιστοποίησης και πρέπει να περιέχει ή αναφέρει τα παρακάτω:

- τη ταυτότητα του φορέα πιστοποίησης,
- την επωνυμία και τη διεύθυνση του πελάτη και του εκπροσώπου του πελάτη,
- το τύπο της επιθεώρησης (αρχική, επιτήρηση ή επαναπιστοποίηση ή ειδική πιστοποίηση),
- τα κριτήρια της επιθεώρησης,
- τους αντικειμενικούς σκοπούς της επιθεώρησης,
- το πεδίο της επιθεώρησης, ιδιαίτερα το προσδιορισμό των οργανωτικών ή λειτουργικών μονάδων ή διεργασιών που επιθεωρήθηκαν και το χρόνο της επιθεώρησης,
- κάθε απόκλιση από το σχέδιο επιθεώρησης και τις αιτίες τους,
- οποιαδήποτε σημαντική θέματα που επηρεάζουν το πρόγραμμα επιθεώρησης,
- τη ταυτότητα του επικεφαλής της επιθεώρησης, των μελών της ομάδας επιθεώρησης και όποιων συνοδών,
- τις ημερομηνίες και τις τοποθεσίες όπου διενεργήθηκαν οι δραστηριότητες της επιθεώρησης (επιτόπιες ή όχι, μόνιμες ή προσωρινές εγκαταστάσεις),
- τα ευρήματα της επιθεώρησης, αναφορές σε αποδείξεις και συμπεράσματα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του τύπου της επιθεώρησης,
- σημαντικές αλλαγές, εάν υπάρχουν, που επηρεάζουν το σύστημα διαχείρισης του πελάτη από την τελευταία επιθεώρηση που πραγματοποιήθηκε,
- όποια εκκρεμή θέματα, αν έχουν εντοπισθεί
- κατά περίπτωση, αν η επιθεώρηση είναι συνδυασμένη, από κοινού ή ολοκληρωμένη,
- μια δήλωση αποποίησης ευθύνης ότι η επιθεώρηση βασίζεται σε μια διεργασία δειγματοληψίας των διαθέσιμων πληροφοριών,

- συστάσεις από την ομάδα επιθεώρησης,
- Ο επιθεωρηθείς πελάτης ελέγχει αποτελεσματικά της χρήση των εγγράφων πιστοποίησης και των σημάτων, κατά περίπτωση
- επαλήθευση της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών που έχουν ληφθεί σε προηγούμενα εντοπισθείσες μη συμμορφώσεις, κατά περίπτωση.

Η αναφορά επιθεώρησης πρέπει επίσης να περιέχει:

- μία δήλωση της συμμόρφωσης και της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης μαζί με μία περίληψη των αποδεικτικών στοιχείων που αφορούν:
 - την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να εκπληρώσει τις εφαρμοστέες απαιτήσεις και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα,
 - τις διεργασίες της εσωτερικής επιθεώρησης και της ανασκόπησης από τη διοίκηση,
- ένα συμπέρασμα σχετικά με την καταλληλότητα του πεδίου πιστοποίησης
- επιβεβαίωση ότι έχουν εκπληρωθεί οι αντικειμενικοί σκοποί της επιθεώρησης.

4.4.8 Διαχείριση Αποκλίσεων

Ο φορέας πιστοποίησης απαιτεί από τους πελάτες του να αναλύουν τα αίτια και να περιγράφουν τις συγκεκριμένες διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες που θα αναλάβουν ή σχεδιάζουν να αναλάβουν, ώστε να εξαλείψουν τις μη συμμορφώσεις εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου. Ο πελάτης υποχρεούται να καταγράψει στο ίδιο έντυπο F05-04 Αναφορά Μη Συμμόρφωσης 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.

Για τη περίπτωση των μη συμμορφώσεων που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια της αρχικής επιθεώρησης ή της επαναπιστοποίησης δίνεται ένα χρονικό διάστημα τριών μηνών για την αποκατάσταση τους, ενώ στις περιπτώσεις επιτήρησης το χρονικό διάστημα περιορίζεται στους δύο μήνες. Η αποτελεσματικότητα των ενεργειών που αφορά τις παρατηρήσεις κρίνεται στην επόμενη χρονικά επιθεώρηση.

Τυχόν διαφωνίες με το πελάτη γίνεται προσπάθεια να επιλυθούν ενώ σε αντίθετη περίπτωση καταγράφονται και επικοινωνούνται στο ΦΠ για περαιτέρω χειρισμό.

Ο φορέας πιστοποίησης ανασκοπεί τις διορθώσεις, τις προσδιορισθείσες αιτίες και τις διορθωτικές ενέργειες που υποβάλλονται από τους πελάτες του, ώστε να καθορίζει κατά πόσον αυτές είναι αποδεκτές. Ο φορέας πιστοποίησης επίσης επιβεβαιώνει την αποτελεσματικότητα από κάθε διόρθωση ή διορθωτική ενέργεια που έχει παρθεί. Οι αποδείξεις που αποκτήθηκαν για να υποστηρίξουν την επίλυση των μη συμμορφώσεων καταγράφονται και αρχειοθετούνται. Ο πελάτης ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της ανασκόπησης και της επιβεβαίωσης.

Στη περίπτωση που ο Φορέας δεν είναι δυνατόν να επαληθεύσει την αποτελεσματικότητα της διόρθωσης ή της διορθωτικής ενέργειας τότε πρέπει να ενημερώνει τον πελάτη αν χρειάζεται μια πρόσθετη πλήρης επιθεώρηση, μια πρόσθετη μερική επιθεώρηση, ή τεκμηριωμένη απόδειξη (που επιβεβαιώνεται κατά τη διάρκεια μελλοντικών επιθεωρήσεων).

Η επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητας των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών μπορεί να εκτελείται βασισμένη στην ανασκόπηση της τεκμηρίωσης που προμήθευσε ο πελάτης ή όποτε είναι αναγκαίο, μέσω επιτόπιας επαλήθευσης. Συνήθως αυτή η δραστηριότητα πραγματοποιείται από μέλος της ομάδας επιθεώρησης.

4.5 Απόφαση πιστοποίησης

Οι αποφάσεις χορήγησης ή άρνησης πιστοποίησης, επέκτασης ή μείωσης του πεδίου πιστοποίησης, αναστολής ή αποκατάστασης της πιστοποίησης, ανάκλησης ή ανανέωσης της πιστοποίησης λαμβάνονται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ή έναν επικεφαλής επιθεωρητή με την αναγκαία επάρκεια, όπως περιγράφεται στην Ρ04 Διαδικασία Διαχείρισης Προσωπικού και καθορισμού κριτηρίων Επάρκειας για τις λειτουργίες Πιστοποίησης, στη περίπτωση που ο Υπεύθυνος πιστοποίησης έχει διενεργήσει ή συμμετείχε στην Ομάδα Επιθεώρησης. Σε κάθε περίπτωση ο φορέας πιστοποίησης εξασφαλίζει πως τα άτομα που λαμβάνουν τις παραπάνω αποφάσεις είναι διαφορετικά από εκείνα που διενήργησαν τις επιθεωρήσεις.

Το (τα) πρόσωπο(-α) προσδιορισμένα από τον φορέα πιστοποίησης για τη λήψη μιας απόφασης πιστοποίησης απασχολούνται υπαλληλικά ή κάτω από νομικώς εκτελεστή συμφωνία με τον φορέα πιστοποίησης.

Ο φορέας πιστοποίησης καταγράφει κάθε απόφαση πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων τυχόν πρόσθετων πληροφοριών ή διευκρινίσεων που αναζητήθηκαν από την ομάδα επιθεώρησης ή άλλες πηγές.

Ο φορέας πιστοποίησης μέσω των ως άνω εξουσιοδοτημένων προσώπων όπως αναφέρεται στη Διαδικασία Ρ04, διενεργεί μια αποτελεσματική ανασκόπηση πριν από τη λήψη μιας απόφασης, για τη χορήγηση πιστοποίησης, επέκτασης ή μείωσης του πεδίου πιστοποίησης, ανανέωση, αναστολή ή αποκατάσταση, ή ανάκληση ή της πιστοποίησης που περιλαμβάνει, πως :

- οι πληροφορίες που παρέχονται από την ομάδα επιθεώρησης επαρκούν ως προς τις απαιτήσεις και το πεδίο πιστοποίησης,
- για κάθε μη συμμόρφωση έχει ανασκοπήσει, αποδεχτεί και επαληθεύσει τις διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες
- για κάθε παρατήρηση, έχει ανασκοπήσει και αποδεχτεί το σχεδιασμό του πελάτη για τις διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες

Οι πληροφορίες που παρέχονται από την ομάδα επιθεώρησης στο φορέα πιστοποίησης για τη λήψη της απόφασης πιστοποίησης πρέπει να περιλαμβάνουν, κατ'ελάχιστο, τα εξής:

- τις αναφορές επιθεώρησης,
- τα σχόλια για τις μη συμμορφώσεις, και όπου απαιτείται, τις διορθώσεις και τις διορθωτικές ενέργειες του πελάτη
- την επιβεβαίωση των πληροφοριών που παρασχέθηκαν κατά την ανασκόπηση της αίτησης
- επιβεβαίωση ότι οι αντικειμενικοί σκοποί της επιθεώρησης έχουν επιτευχθεί,
- εισήγηση για τη χορήγηση ή όχι πιστοποίησης, μαζί με όλους τους όρους ή παρατηρήσεις

Ο φορέας πιστοποίησης λαμβάνει αποφάσεις για την ανανέωση της πιστοποίησης με βάση τα αποτελέσματα επιθεώρησης επαναπιστοποίησης, καθώς και τα αποτελέσματα της ανασκόπησης του συστήματος κατά την περίοδο της πιστοποίησης και των παραπόνων που λαμβάνονται από χρήστες της πιστοποίησης.

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ή ο χορηγών τη πιστοποίηση συμπληρώνει γραπτά ή και ηλεκτρονικά το έντυπο F05-05 Εισήγηση για Χορήγηση- Ανασκόπηση εκθέσεων.

4.6 Έγγραφα Πιστοποίησης

Ο φορέας πιστοποίησης παρέχει γραπτά και ηλεκτρονικά έγγραφο πιστοποίησης στον πιστοποιημένο πελάτη, που ονομάζεται πιστοποιητικό.

- Το πιστοποιητικό, που εκδίδεται περιλαμβάνει τα ακόλουθα:
- την ονομασία και την έδρα του πελάτη του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί (ή τη γεωγραφική θέση των κεντρικών γραφείων και των εγκαταστάσεων, εντός του πεδίου της πιστοποίησης πολλαπλών εγκαταστάσεων)
- τις πραγματικές ημερομηνίες χορήγησης, ανανέωσης, επέκτασης ή μείωσης του πεδίου της πιστοποίησης ή ανανέωσης της πιστοποίησης, η οποία δεν πρέπει να είναι πριν την ημερομηνία της σχετικής απόφασης πιστοποίησης,

Ο φορέας πιστοποίησης μπορεί να κρατήσει την αρχική ημερομηνία της πιστοποίησης στο πιστοποιητικό, όταν ένα πιστοποιητικό καθίσταται άκυρο για ένα χρονικό διάστημα υπό τον όρο ότι:

- ο τρέχων κύκλος πιστοποίησης ξεκινά και λήγει σε ημερομηνία σαφώς αναφερόμενη,
- ο τελευταίος κύκλος πιστοποίησης λήγει σε ημερομηνία που αναγράφεται μαζί με την ημερομηνία της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης.
- την ημερομηνία λήξης ή την ημερομηνία επαναπιστοποίησης σύμφωνα με το κύκλο της επαναπιστοποίησης,
- ένα μοναδικό κωδικό αναγνώρισης
- το πρότυπο του συστήματος διαχείρισης ή/και άλλο κανονιστικό έγγραφο συμπεριλαμβανομένης αναφοράς της κατάστασης έκδοσης (χρονολογία αναθεώρησης ή αριθμός) το οποίο χρησιμοποιείται στην επιθεώρηση του πιστοποιημένου πελάτη
- το πεδίο της πιστοποίησης αναφορικά με το τύπο των δραστηριοτήτων, προϊόντων και υπηρεσιών, όπως εφαρμόζεται ανά εγκατάσταση, χωρίς να είναι παραπλανητικό ή ασαφές,
- την ονομασία, τη διεύθυνση και το σήμα πιστοποίησης του φορέα πιστοποίησης. Τυχόν άλλα σήματα (π.χ. σήμα διαπίστευσης) μπορούν να χρησιμοποιηθούν, εφόσον δεν είναι παραπλανητικά ή ασαφή,
- άλλες πληροφορίες που απαιτούνται από το πρότυπο ή/ και το τυποποιητικό έγγραφο που χρησιμοποιήθηκε κατά την πιστοποίηση και
- ένα μέσο διάκρισης των αναθεωρημένων εγγράφων από προγενέστερα παρωχημένα έγγραφα, σε περίπτωση έκδοσης αναθεωρημένων εγγράφων πιστοποίησης.

Το εκδιδόμενο Πιστοποιητικό υπογράφεται από το Γενικό Διευθυντή του Φορέα Πιστοποίησης και εκδίδεται στην ελληνική γλώσσα εκτός αν ζητηθεί από το πελάτη και σε μία άλλη γλώσσα. Μορφότυπος του πιστοποιητικού συνοδεύει τη παρούσα διαδικασία F05-06 Πιστοποιητικό. Ακριβή υποδείγματα όλων των τυποποιημένων, κατά κατηγορία πιστοποίησης, εκδιδόμενων Πιστοποιητικών βρίσκονται σε παράρτημα στους αντίστοιχους

Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης του ΦΠ. (F05-06.1 Πιστοποιητικό ISO 9001, F05-06.2 Πιστοποιητικό ISO 14001 και F05-06.3 Πιστοποιητικό OHSAS 18001).

Εφόσον ο πελάτης ζητήσει την τοποθέτηση του διακριτικού τίτλου ή/ και του εμπορικού σήματος του, αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί υπό την προϋπόθεση αποστολής κατάλληλων τεκμηρίων κατοχύρωσης των ανωτέρω σημάτων.

Το Πιστοποιητικό τακτοποιείται μοναδικά με χρήση του αντίστοιχου μοναδικού κωδικού έργου πιστοποίησης που αποδίδει ο ΦΠ στο πελάτη και ο οποίος είναι αλφαριθμητικός της μορφής XXXX.YYYY.ZZ. όπου XXXX, είναι τετραψήφιος αριθμητικός κωδικός μοναδικός για κάθε πελάτη, YYYY είναι γράμματα του αλφαβήτου που υποδηλώνουν το είδος του Συστήματος Διαχείρισης που πιστοποιείται (ΣΔΠ, ΣΠΔ, ΣΔΥΑΕ) και ZZ είναι τα δύο τελευταία ψηφία του έτους χορήγησης της πιστοποίησης.

Εάν προκύψει ανάγκη για αλλαγή (πχ αλλαγή επωνυμίας ή διεύθυνσης πιστοποιημένης επιχείρησης, επέκταση ή περιορισμός αρχικού πεδίου κλπ.) εντός του ίδιου έτους με την χορήγηση πιστοποίησης ή/και εντός του ίδιου τριετούς κύκλου πιστοποίησης το Πιστοποιητικό επανεκδίδεται με χρήση του αρχικού κωδικού και τη προσθήκη Α, Β, Γ κλπ.

Στη περίπτωση επαναπιστοποίησης το νέο Πιστοποιητικό, που εκδίδεται παραθέτει την ημερομηνία αρχικής (πρώτης) έκδοσης μόνο εφόσον αυτό αιτηθεί από το πελάτη, ενώ οπωσδήποτε αναφέρει την νέα ημερομηνία έκδοσης ακολουθούμενη από τη νέα ημερομηνία λήξης ισχύος της πιστοποίησης.

Η ημερομηνία έκδοσης του Πιστοποιητικού, ταυτίζεται με την ημερομηνία λήψης απόφασης χορήγησης που αναγράφεται στο σχετικό έντυπο που συμπληρώνεται από τους αρμόδιους του ΦΠ. Η γραμματεία του ΦΠ που εκδίδει το Πιστοποιητικό διατυπώνει το πεδίο εφαρμογής σύμφωνα με την οριστική του διατύπωση που κατεγράφη από τον ΕΕ επί της αναφοράς επιθεώρησης όπως συμφωνήθηκε με το πελάτη, αλλά και κατόπιν του ελέγχου και της επαλήθευσης που διενεργήθηκε από το Υπεύθυνο Πιστοποίησης ή τον Υπεύθυνο Χορήγησης.

Η πιστοποίηση είναι τριετούς ισχύος, γεγονός που αποτυπώνεται στο σχετικό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, υπό τη προϋπόθεση διενέργειας των απαιτούμενων επιθεωρήσεων επιτήρησης που προβλέπονται. Τα πιστοποιητικά που εκδίδει ο Φορέας για εμπορικούς λόγους, μπορεί να έχουν και ετήσια ισχύ αρκεί να αναγράφεται ευκρινώς η ημερομηνία και το είδος της επόμενης επιθεώρησης και η τριετία ισχύει μόνο εφόσον εκτελεστεί η απαιτούμενη επιθεώρηση επιτήρησης.

4.7 Διατήρηση πιστοποίησης

Ο φορέας πιστοποίησης διατηρεί την πιστοποίηση, όταν αποδεικνύεται πως ο πελάτης συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του σχετικού προτύπου συστήματος διαχείρισης. Ενδέχεται επίσης να διατηρεί την πιστοποίηση βάσει του συμπεράσματος από τον επικεφαλής της επιθεώρησης, χωρίς περαιτέρω ανεξάρτητη ανασκόπηση, υπό την προϋπόθεση ότι:

- για οποιαδήποτε μη συμμόρφωση ή άλλη κατάσταση που ενδέχεται να οδηγήσει σε αναστολή ή απόσυρση της πιστοποίησης, ο φορέας πιστοποίησης απαιτεί από τον επικεφαλής της επιθεώρησης να αναφέρει στο φορέα πιστοποίησης την ανάγκη να διεξαχθεί ανασκόπηση από προσωπικό με κατάλληλη επαγγελματική επάρκεια,

διαφορετικό από εκείνο που εκτέλεσε την επιθεώρηση, ώστε να αποφασιστεί κατά πόσο μπορεί να διατηρηθεί η πιστοποίηση, και

- προσωπικό με επαγγελματική επάρκεια του φορέα πιστοποίησης θα παρακολουθήσει τις δραστηριότητες επιτήρησης, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης των αναφορών των επιθεωρητών του, ώστε να διασφαλιστεί πως η δραστηριότητα πιστοποίησης λειτουργεί αποτελεσματικά.

4.7.1 Επιτήρηση

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

Μπορεί να είναι απαραίτητο ώστε να ρυθμιστεί η συχνότητα των επιθεωρήσεων επιτήρησης να διευκολυνθούν παράγοντες, όπως εποχές ή πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης περιορισμένης διάρκειας (π.χ. προσωρινή κατασκευή ιστοσελίδας).

Για το προγραμματισμό των επιθεωρήσεων επιτήρησης και επαναπιστοποίησης τηρείται και ενημερώνεται το τριετές Πρόγραμμα 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 να 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. Άλλες δραστηριότητες επιτήρησης ενδέχεται να είναι οι εξής:

- ερωτήματα του φορέα πιστοποίησης προς τον πιστοποιημένο πελάτη, αναφορικά με την πιστοποίηση,
- ανασκόπηση τυχόν δηλώσεων του πελάτη αναφορικά με τις λειτουργίες του (π.χ. διαφημιστικό υλικό, ιστοσελίδα),
- αιτήματα προς τον πελάτη για παροχή εγγράφων και αρχείων (έντυπα ή σε ηλεκτρονική μορφή) και
- άλλα μέσα παρακολούθησης της επίδοσης του πιστοποιημένου πελάτη

Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης είναι επιτόπιες επιθεωρήσεις, αλλά όχι απαραίτητα πλήρεις επιθεωρήσεις του συστήματος και σχεδιάζονται σε συνδυασμό με άλλες δραστηριότητες επιτήρησης, έτσι ώστε ο φορέας πιστοποίησης να μπορεί να διατηρεί την εμπιστοσύνη πως το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του πελάτη συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις μεταξύ των επιθεωρήσεων επαναπιστοποίησης. 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,
- τη 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.

Κατά τη διεξαγωγή της επιθεώρησης επιτήρησης ο Επικεφαλής Επιθεωρητής διαθέτει πάντοτε τη τεκμηρίωση της αμέσως προηγούμενης επιθεώρησης, ώστε να είναι δυνατόν να αξιολογήσει σημεία που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής καθώς και την τεκμηριωμένη αντιμετώπιση των μη συμμορφώσεων και των παρατηρήσεων που είχαν καταγραφεί.

Η Επιτήρηση διενεργείται σε προσυμφωνημένες ημερομηνίες, πάντοτε όμως σύμφωνα με τους περιορισμούς που τίθενται στην παρούσα διαδικασία.

4.7.2 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 ή άλλου τυποποιητικού εγγράφου. 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 ποιο πρόσφατο κύκλο της πιστοποίησης.

Οι δραστηριότητες της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης ενδέχεται να περιλαμβάνουν και το πρώτο στάδιο της επιθεώρησης, όταν έχουν σημειωθεί σημαντικές αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης, τον οργανισμό ή το πλαίσιο λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης (π.χ. αλλαγές στη νομοθεσία). Τέτοιες αλλαγές μπορούν να εμφανιστούν οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια του κύκλου της πιστοποίησης και ο φορέας πιστοποίησης ίσως χρειαστεί να πραγματοποιήσει κάποια ειδική επιθεώρηση, που μπορεί ή δεν μπορεί να είναι μία επιθεώρηση δύο σταδίων.

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 αποδεδειγμένηδέσμευση 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

Για κάθε μη συμμόρφωση, που εκδίδεται στις επιθεωρήσεις επαναπιστοποίησης, ο φορέας πιστοποίησης καθορίζει προθεσμία δύο μηνών για διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες. Οι ενέργειες αυτές πρέπει να εφαρμόζονται και να επαληθεύονται πριν από τη λήξη της πιστοποίησης.

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 πρέπει να προτείνεται και η ισχύς της πιστοποίησης δεν πρέπει να παρατείνεται. Ο πελάτης πρέπει να ενημερώνεται και οι συνέπειες πρέπει να 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 ένα στάδιο 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.

4.7.3 Ειδικές επιθεωρήσεις

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.

Ο φορέας πιστοποίησης ενδέχεται να κληθεί να διεξάγει επιθεωρήσεις των πιστοποιημένων του πελατών σε σύντομο χρονικό διάστημα ή και χωρίς προειδοποίηση, ώστε να διερευνήσει παράπονα ή να ανταποκριθεί σε αλλαγές ή για την ανάγκη αξιολόγησης της δυνατότητας άρσης επιβληθείσας κύρωσης όπως είναι η αναστολή της πιστοποίησης, ή για την άσκηση ελέγχου κατόπιν παραπόνων ή καταγγελιών πελατών του πιστοποιημένου οργανισμού, ή για την αξιολόγηση συμμόρφωσης με νέες τυποποιητικές, κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις, ή για παράπονα ή κυρώσεις δημοσίων αρχών κλπ.. Στις περιπτώσεις αυτές:

- ο φορέας πιστοποίησης περιγράφει και γνωστοποιεί εκ των προτέρων στους πιστοποιημένους του πελάτες τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες μπορούν να πραγματοποιηθούν τέτοιες έκτακτες επιθεωρήσεις,
- ο φορέας πιστοποίησης δίνει ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή των μελών της ομάδας επιθεώρησης, εξαιτίας της έλλειψης ευκαιρίας του πελάτη να μην εγκρίνει τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης.

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

4.7.4 Μεταφορά Πιστοποίησης

Για τη μεταφορά πιστοποίησης ισχύουν όλα όσα προβλέπονται στο έγγραφο IAF MD02:2007 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για μεταφορά της πιστοποίησης από ένα ΦΠ σε έτερο ΦΠ.

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 διαπίστευσης 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. Αν είναι εφικτό, η ισχύς της πιστοποίησης και το καθεστώς των εκκρεμών μη συμμορφώσεων θα πρέπει να επαληθεύεται με τον εκδίδοντα φορέα πιστοποίησης εκτός αν αυτός έχει σταματήσει τη δραστηριότητα του. Όπου δεν καταστεί δυνατή η επικοινωνία με τον Φορέα έκδοσης πιστοποιητικών, καταγράφονται οι λόγοι.
- Μια εξέταση των εκθέσεων της τελευταίας πιστοποίησης ή επαναπιστοποίησης, της παρακολούθησης αναφορών επιθεώρησης επιτήρησης και τυχόν εκκρεμοτήτων που μπορεί να προκύψουν από αυτές. Η εξέταση αυτή περιλαμβάνει επίσης οποιαδήποτε άλλη διαθέσιμη σχετική τεκμηρίωση δηλαδή χειρόγραφες σημειώσεις, λίστες ελέγχου κλπ. 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, φάση στον κύκλο πιστοποίησης, κατάσταση προηγούμενου ΦΠ.
- ότι δεν υπάρχουν εκκρεμείς μη συμμορφώσεις από προηγούμενο ΦΠ.
- παράπονα που έχει λάβει ο πελάτης και ενέργειες που έκανε.
- αξιολόγηση αναφορών επιθεώρησης και τεκμηρίωσης διορθωτικών ενεργειών από το προηγούμενο ΦΠ.
- το στάδιο στον τρέχοντα κύκλο πιστοποίησης. Δείτε παράγραφο 2.3.4 της IAF MD02, και
- οποιαδήποτε τρέχουσα δέσμευση του οργανισμού με ρυθμιστικούς φορείς όσον αφορά την νομική συμμόρφωση.

Κανονικά μόνο έγκυρα πιστοποιητικά θα πρέπει να μεταφέρονται. 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 Φ.Π. μπορεί να εξετάσει μια τέτοια πιστοποίηση για μεταφορά κατά την κρίση του. Σε τέτοιες περιπτώσεις, πριν προχωρήσει στη μεταφορά, ο υποδεχόμενος φορέας πιστοποίησης λαμβάνει τη συμφωνία του φορέα διαπίστευσης, του οποίου το σήμα προτίθεται να τοποθετήσει στο πιστοποιητικό.

Πιστοποίηση η οποία είναι γνωστό ότι έχει ανασταλεί ή βρίσκεται υπό την απειλή της αναστολής δεν γίνονται δεκτή για μεταφορά. Όταν ο υποδεχόμενος φορέας πιστοποίησης δεν δύναται να επαληθεύσει την κατάσταση της πιστοποίησης με τον εκδίδοντα φορέα πιστοποίησης, ο Φ.Π. υποχρεούται να επιβεβαιώσει ότι το πιστοποιητικό δεν έχει ανασταλεί ή βρίσκεται υπό την απειλή της αναστολής.

Άλυτες μη συμμορφώσεις θα πρέπει να κλείνουν, αν αυτό είναι πρακτικό, από τον εκδίδοντα Φ.Π. , πριν τη μεταφορά. Διαφορετικά πρέπει να κλείσουν από τον υποδεχόμενο φορέα πιστοποίησης.

Εάν περαιτέρω, εκκρεμή ή δυνητικά προβλήματα δεν εντοπιστούν η ανασκόπηση μιας προ-μεταφοράς πιστοποίησης μπορεί να εκδοθεί με την κανονική απόφαση διαδικασίας λήψης αποφάσεων. Το πρόγραμμα της συνεχούς επιτήρησης πρέπει να βασίζεται στο προηγούμενο καθεστώς πιστοποίησης, εκτός εάν ο υποδεχόμενος φορέας πιστοποίησης έχει διενήργησε 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.

Η απόφαση ως προς τη δράση που απαιτείται εξαρτάται από τη φύση και έκταση των τυχόν προβλημάτων που εντοπίστηκαν και εξηγούνται στον οργανισμό και η αιτιολόγηση της απόφασης τεκμηριώνεται και τα αρχεία να διατηρούνται από τον οργανισμό πιστοποίησης.

4.8 Αναστολή, ανάκληση ή περιορισμός του πεδίου πιστοποίησης

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 μήνες.

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 πελάτης έχει δικαίωμα να υποβάλει ένσταση κατά της απόφασης ανάκλησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην P09 Διαδικασία Διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων. 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.

Ο ακόλουθος πίνακας παρουσιάζει τις 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 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	Μέγιστο δύο μήνες στο πλαίσιο Αρχικής Πιστοποίησης ή	Μέγιστο τρεις μήνες στο πλαίσιο Αρχικής Πιστοποίησης ή

βαθμό δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων για την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης	Επαναπιστοποίησης και ένας μήνας στο πλαίσιο Επιτήρησης	Επαναπιστοποίησης και δύο μήνες στο πλαίσιο Επιτήρησης
Μη καταβολή οικονομικών οφειλών	Κατόπιν διαπραγματεύσεων	Κατόπιν διαπραγματεύσεων
Παραβίαση δευτερευόντων όρων του συμφωνητικού	Μέγιστο ένας μήνας	Μέγιστο δύο μήνες
Υποχρεωτική συμμόρφωση με νέες απαιτήσεις ή αλλαγές σε σχέση με το πιστοποιηθέν πρότυπο	Μέγιστο ένας μήνας	Μέγιστο δύο 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 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 15 ημέρες

5. Έντυπα

Για τις ανάγκες της τεκμηρίωσης του ΦΠ χρησιμοποιούνται τα παρακάτω έντυπα σε ηλεκτρονική ή φυσική μορφή:

F05-01 Σχέδιο Επιθεώρησης σταδίου 2

F05-02 Έκθεση Επιθεώρησης σταδίου 1

F05-03 Έκθεση Επιθεώρησης σταδίου 2

F05-04 Αναφορά Μη Συμμόρφωσης

F05-05 Εισήγηση για Χορήγηση- Ανασκόπηση εκθέσεων

F05-06 Πιστοποιητικό

έγγραφο	Σελίδα
P05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης	25 από 25

6. Αρχεία

Ο Φορέας Πιστοποίησης με την ευθύνη του ΥΔΠ διατηρεί όλη τη παραπάνω τεκμηρίωση σε ηλεκτρονικά ή και φυσικά αρχεία, στους φακέλους πελατών του που τους συντηρεί ενημερωμένους.