



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
UNIVERSITY OF PIRAEUS

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση επιχειρήσεων -
Διοίκηση ολικής ποιότητας με διεθνή προσανατολισμό
(MBA – TQM International)

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ: «ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO/IEC 17021»

Χρήστος Δημ. Σπαράγγης

Πτυχιούχος Μηχανολόγος Μηχανικός Τ.Ε.

Επιβλέπων καθηγητής: Κος Γ. Μποχώρης

Πειραιάς

03/2022

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ****ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

στη «Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα» με διεθνή προσανατολισμό

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

(περιλαμβάνεται ως ξεχωριστή [δεύτερη] σελίδα στο σώμα της διπλωματικής εργασίας)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων - Ολική Ποιότητα με διεθνή προσανατολισμό με τίτλο:

ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO/IEC 17021

έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

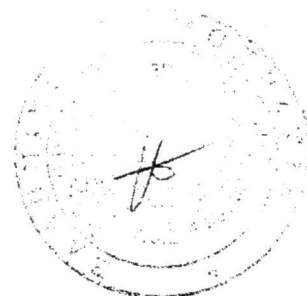
Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή/τριας

Όνοματεπώνυμο Χρήστος Σπαράγγης

Ημερομηνία 31/03/2022



ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO/IEC 17021

Σημαντικοί όροι: Σύστημα Διαχείρισης, Διαπίστευση, Πιστοποίηση, Πρότυπο, Διεργασία, Επιθεώρηση, Επάρκεια, Αμεροληψία, Εμπιστευτικότητα, Συμμόρφωση, Φορέας αξιολόγησης της συμμόρφωσης, Φορέας Πιστοποίησης, Οργανισμός Διαπίστευσης.

Περίληψη

Τις τελευταίες δεκαετίες, η ανάπτυξη σε όλους τους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας παγκοσμίως είναι ραγδαία. Αυτό οφείλεται κατά ένα μεγάλο μέρος στην εξέλιξη της επιστήμης και της τεχνολογίας καθώς και στην παγκοσμιοποίηση. Η αυξανόμενη εμπορική ελευθερία που επέφερε η παγκοσμιοποίηση και η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, έχουν διευκολύνει την ταχεία ανάπτυξη του παγκόσμιου εμπορίου. Η ζήτηση για ποιοτικά και ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες σε χαμηλό κόστος ολοένα και αυξάνεται. Η ζήτηση αυτή, οδήγησε τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς στην αναζήτηση μεθόδων και συστημάτων για τη μείωση του κόστους και την εκπλήρωση των απαιτήσεων των πελατών τους. Παράλληλα όμως με την προσπάθεια επίτευξης ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, δημιουργήθηκε και η ανάγκη βελτίωσης των επιδόσεων στον τομέα του περιβάλλοντος, της ενέργειας, της βιωσιμότητας, της ασφάλειας τροφίμων, της υγείας και ασφάλειας στην εργασία καθώς και η υποχρέωση για τήρηση των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων. Διαβλέποντας αυτή την ανάγκη, ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO), ανέπτυξε μια σειρά προτύπων τα οποία περιλαμβάνουν απαιτήσεις για το σχεδιασμό και την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης σε διάφορους τομείς δραστηριότητας (π.χ. ποιότητας, περιβάλλοντος, ενέργειας κλπ). Τα πρότυπα έχουν ως στόχο να θέσουν ένα κοινό πλαίσιο στο οποίο μπορεί να βασιστεί μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός για να αναπτύξει το σύστημα διαχείρισης του και να επιτύχει τους στόχους του. Για παράδειγμα, τα πρότυπα διαχείρισης ποιότητας βοηθούν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία και στη μείωση των αστοχιών του προϊόντος, τα πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης συμβάλλουν στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και των απορριμμάτων και στη βελτίωση της βιωσιμότητας, τα πρότυπα υγείας και ασφάλειας συμβάλλουν στη

μείωση των ατυχημάτων στο χώρο εργασίας, τα πρότυπα διαχείρισης ενέργειας βοηθούν στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, τα πρότυπα ασφάλειας τροφίμων συμβάλουν στην πρόληψη της μόλυνσης των τροφίμων, τα πρότυπα ασφάλειας πληροφοριών βοηθούν στη διατήρηση της ασφάλειας των ευαίσθητων πληροφοριών και δεδομένων. Τα πρότυπα βοηθούν τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς ανεξαρτήτως μεγέθους και τομέα δραστηριότητας, να μειώσουν το λειτουργικό κόστος, να αποκτήσουν πρόσβαση σε νέες αγορές, να μειώσουν κινδύνους, να αξιοποιήσουν ευκαιρίες και να διαφοροποιηθούν από τους ανταγωνιστές. Η εφαρμογή λοιπόν συστημάτων διαχείρισης βασισμένων σε πρότυπα, βοηθά τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς όχι μόνο να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των πελατών τους αλλά και στο να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων μερών και στις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Για να μπορέσουν οι επιχειρήσεις και οργανισμοί να αυξήσουν το αίσθημα εμπιστοσύνης προς τα ενδιαφερόμενα μέρη και κυρίως προς τους πελάτες τους, αναζητούν την πιστοποίηση των συστημάτων διαχείρισης που εφαρμόζουν, για να αποδείξουν ότι ένας τρίτος ανεξάρτητος οργανισμός επιβεβαιώνει ότι πληρούνται συγκεκριμένες προδιαγραφές και απαιτήσεις. Η ανάγκη για πιστοποίηση των συστημάτων διαχείρισης είχε ως αποτέλεσμα την εμφάνιση πολλών εθνικών και πολυεθνικών Φορέων αξιολόγησης της συμμόρφωσης. Αυτοί οι Φορείς αξιολογούν και πιστοποιούν ένα ευρύ φάσμα συστημάτων διαχείρισης τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα. Για να έχει όμως προστιθέμενη αξία αυτή η πιστοποίηση, θα πρέπει η διαδικασία πιστοποίησης ενός συστήματος διαχείρισης να είναι ανεξάρτητη, αντικειμενική και αμερόληπτη και να διεξάγεται από Φορείς με την κατάλληλη τεχνική επάρκεια. Η απόδειξη ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις επιτυγχάνεται μέσω της διαπίστευσης. Η διαπίστευση είναι η ανεξάρτητη αξιολόγηση των Φορέων πιστοποίησης έναντι του προτύπου ISO/IEC 17021 το οποίο περιλαμβάνει τις απαιτήσεις για Φορείς που παρέχουν επιθεώρηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης. Η διαπίστευση παρέχεται από ανεξάρτητους μη κερδοσκοπικούς Οργανισμούς, συνήθως εξουσιοδοτημένους από τις κυβερνήσεις των διαφόρων Κρατών. Γενικά, η διαπίστευση όπως άλλωστε και η πιστοποίηση δεν είναι υποχρεωτική. Πρέπει να σημειωθεί όμως, ότι το γεγονός ότι ένας Φορέας πιστοποίησης δεν είναι διαπιστευμένος δεν σημαίνει, ότι δεν και αξιόπιστος. Ωστόσο, οι περισσότεροι Φορείς πιστοποίησης επιλέγουν να διαπιστεύσουν τις υπηρεσίες

πιστοποίησης που προσφέρουν, προκειμένου να είναι σε θέση να επιδείξουν μια ανεξάρτητη επιβεβαίωση της ικανότητας και της ανεξαρτησίας τους. Η παρούσα εργασία παρουσιάζει τα μέρη που εμπλέκονται στις διαδικασίες διαπίστευσης των Φορέων πιστοποίησης και αναλύει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17021 με σκοπό να διερευνηθεί η δυνατότητα κάλυψης των απαιτήσεων αυτών μέσω ενός συστήματος διαχείρισης που βασίζεται στις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Το συμπέρασμα της διερεύνησης είναι ότι η διαπίστευση ενός Φορέα πιστοποίησης είναι εφικτή μέσω του σχεδιασμού και της εφαρμογής ενός κατάλληλου συστήματος διαχείρισης το οποίο βασίζεται στις αρχές και τα εργαλεία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Καθοριστικό ρόλο σε αυτό έχει η ηγεσία του εκάστοτε Φορέα, η οποία πρέπει να διασφαλίζει την εμπλοκή όλου του προσωπικού και να καλλιεργεί και διατηρεί μια κουλτούρα ποιότητας σε όλα τα επίπεδα δραστηριότητας. Η παρακολούθηση και μέτρηση των διεργασιών του συστήματος μέσω κατάλληλων τεχνικών και ο καθορισμός στόχων με σκοπό τη συνεχή βελτίωση αποτελούν βασικά στοιχεία ενός αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης.

Ευχαριστίες

Δια της παρούσης διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους διδάσκοντες του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «MBA – TQM International» του Πανεπιστημίου Πειραιώς, για τη συμβολή τους στην διεύρυνση των γνώσεων μου, μέσω της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής μετάδοσης των δικών τους γνώσεων και εμπειριών καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον καθηγητή κο Γεώργιο Μποχώρη, όχι μόνο για την επίβλεψη, καθοδήγηση και υποστήριξη που παρείχε για την ολοκλήρωση αυτής της εργασίας, αλλά και για την ευγένεια και τον επαγγελματισμό με τα οποία ασκεί το λειτούργημα του. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τη Διοίκηση και τα στελέχη του Τμήματος Ποιότητας και Διαπιστεύσεων του Φορέα Πιστοποίησης Swiss Approval Technische Bewertung SA, για τη συνεργασία και τις απαραίτητες πληροφορίες που παρείχαν ώστε να ολοκληρωθεί αυτή η διπλωματική εργασία.

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	3
Ευχαριστίες	6
Κατάσταση πινάκων	11
Κατάσταση εικόνων και διαγραμμάτων.....	11
Κεφάλαιο I: Εισαγωγή	13
Κεφάλαιο II: Ανασκόπηση σχετικής βιβλιογραφίας.....	13
Κεφάλαιο III:	13
1 Η έννοια της Διαπίστευσης	13
1.1 Η αξία της διαπίστευσης.....	14
1.2 Οφέλη από τη διαπίστευση	14
1.3 Διαπίστευση και παγκόσμιο εμπόριο.....	15
2 Το Διεθνές Φόρουμ Διαπίστευσης (IAF)	16
2.1 Επισκόπηση του IAF	16
2.2 Ο ρόλος του IAF.....	16
2.3 Μέλη του IAF.....	17
3 Πολυμερείς Συμφωνίες (MLAs)	17
3.1 Επισκόπηση MLA	17
3.2 Περιφερειακές ομάδες διαπίστευσης	20
4 Η Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση (EA)	21
4.1 Επισκόπηση του Οργανισμού	21
4.2 Ο ρόλος του Οργανισμού.....	21
5 Φορείς Διαπίστευσης	21
5.1 Επισκόπηση φορέων διαπίστευσης.....	21
5.2 Ευρωπαϊκοί φορείς διαπίστευσης.....	22
6 Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).....	23

6.1	Επισκόπηση του ΕΣΥΔ	23
6.2	Ο ρόλος και η αρμοδιότητα του ΕΣΥΔ	23
6.3	Παρεχόμενες υπηρεσίες	23
7	Συστήματα διαχείρισης	24
7.1	Επισκόπηση συστημάτων διαχείρισης	24
8	Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO).....	26
8.1	Επισκόπηση του οργανισμού	26
8.2	Πρότυπα ISO για συστήματα διαχείρισης	26
8.3	Πρότυπα ISO για αξιολόγηση της συμμόρφωσης	28
9	Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης.....	28
9.1	Πιστοποίηση μέσω της αξιολόγησης της συμμόρφωσης	28
9.2	Ο ρόλος των Φορέων Πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης.....	29
9.3	Διαδικασία πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης	30
10	Διαδικασία διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης	31
11	Εισαγωγή στη σειρά προτύπων IEC/ISO 17021.....	34
11.1	ISO/IEC 17021-1.....	35
11.2	ISO/IEC 17021-2.....	36
11.3	ISO/IEC 17021-3.....	36
11.4	ISO/IEC TS 17021-4	36
11.5	ISO/IEC TS 17021-5	37
11.6	ISO/IEC TS 17021-6	37
11.7	ISO/IEC TS 17021-7	37
11.8	ISO/IEC TS 17021-8	37
11.9	ISO/IEC TS 17021-9	38
11.10	ISO/IEC TS 17021-10	38
11.11	ISO/IEC TS 17021-11	38

11.12	ISO/IEC TS 17021-12	38
11.13	ISO/IEC TS 17021-13	39
12	Ανάλυση απαιτήσεων προτύπου ISO/IEC 17021-1	39
12.1	Όροι και Ορισμοί.....	39
12.2	Γενικές αρχές.....	39
12.2.1	Αμεροληψία.....	40
12.2.2	Επάρκεια προσωπικού	40
12.2.3	Υπευθυνότητα.....	41
12.2.4	Διαφάνεια	41
12.2.5	Εμπιστευτικότητα	41
12.2.6	Ανταπόκριση σε παράπονα	42
12.2.7	Προσέγγιση βάσει διακινδύνευσης.....	42
12.3	Γενικές απαιτήσεις	42
12.3.1	Κανονιστικά και συμβατικά θέματα.....	42
12.3.2	Διαχείριση αμεροληψίας.....	43
12.3.3	Ευθύνη και χρηματοδότηση	45
12.4	Διαρθρωτικές απαιτήσεις	46
12.4.1	Διάρθρωση οργανισμού και ανώτατη διοίκηση	46
12.4.2	Λειτουργικός έλεγχος	48
12.5	Απαιτήσεις σε πόρους.....	49
12.5.1	Επάρκεια προσωπικού	49
12.5.2	Προσωπικό που εμπλέκεται σε δραστηριότητες πιστοποίησης	60
12.5.3	Χρήση εξωτερικών επιθεωρητών και τεχνικών εμπειρογνομόνων	64
12.5.4	Αρχεία προσωπικού.....	65
12.5.5	Εξωτερική ανάθεση	65
12.6	Απαιτήσεις πληροφόρησης.....	66

12.6.1	Δημόσιες πληροφορίες	66
12.6.2	Έγγραφα πιστοποίησης	67
12.6.3	Αναφορές στην πιστοποίηση και στη χρήση σημάτων	69
12.6.4	Εμπιστευτικότητα	70
12.6.5	Ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ Φορέα Πιστοποίησης και Πελάτη	71
12.7	Απαιτήσεις διεργασιών	72
12.7.1	Δραστηριότητες πριν την πιστοποίηση	72
12.7.2	Σχεδιασμός επιθεωρήσεων	82
12.7.3	Αρχική πιστοποίηση	85
12.7.4	Απόφαση πιστοποίησης	88
12.7.5	Διατήρηση της πιστοποίησης	89
12.7.6	Ενστάσεις	92
12.7.7	Παράπονα	93
12.7.8	Αρχεία πελατών	96
12.8	Απαιτήσεις συστήματος διαχείρισης για Φορείς Πιστοποίησης	96
12.8.1	Επιλογή Α: Γενικές απαιτήσεις συστήματος διαχείρισης	97
12.8.2	Επιλογή Β: Απαιτήσεις συστήματος διαχείρισης σύμφωνα με το ISO 9001	99
	Κεφάλαιο IV: Συνοπτική παρουσίαση αποτελεσμάτων εργασίας	99
13	Βιβλιογραφία και αναφορές	101

Κατάσταση πινάκων

Πίνακας 1 Ευρωπαϊκοί Φορείς Διαπίστευσης.....	22
Πίνακας 2 Πρότυπα συστημάτων διαχείρισης.....	27
Πίνακας 3 Πρότυπα για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης.....	28
Πίνακας 4 Πρότυπα και κανονιστικά έγγραφα με απαιτήσεις για την πιστοποίηση συγκεκριμένων τύπων συστημάτων διαχείρισης	32
Πίνακας 5 Τεχνικές περιοχές ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.....	52
Πίνακας 6 Τεχνικές περιοχές συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων.....	53
Πίνακας 7 Τεχνικές περιοχές συστημάτων ενεργειακής διαχείρισης.....	53
Πίνακας 8 Τεχνικές περιοχές συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σε ιατροτεχνολογικά προϊόντα	55
Πίνακας 9 Οδηγίες/πρότυπα για τον υπολογισμό της διάρκειας επιθεώρησης.....	80

Κατάσταση εικόνων και διαγραμμάτων

Εικόνα 1 Δομή του IAF MLA.....	19
Εικόνα 2 Γεωγραφικές περιοχές δραστηριοποίησης των περιφερειακών ομάδων διαπίστευσης	20
Εικόνα 3 Οργανόγραμμα του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης ISO	26
Εικόνα 4 Διάγραμμα Ζετούς κύκλου πιστοποίησης.....	30
Εικόνα 5 Διάγραμμα ροής διαδικασία αρχικής πιστοποίησης	31
Εικόνα 6 Διαγραμματική απεικόνιση διαδικασίας διαπίστευσης	34
Εικόνα 7 Οργανωτική δομή της επιτροπής αξιολόγησης της συμμόρφωσης (CASCO). 35	
Εικόνα 8 Διάγραμμα ροής διαχείρισης κινδύνων	44
Εικόνα 9 Οργανόγραμμα του Φορέα Πιστοποίησης TUV Austria Hellas.....	47
Εικόνα 10 Οργανόγραμμα του Ομίλου TUV Austria Holding.....	48
Εικόνα 12 Διάγραμμα ροής τυπικής διαδικασίας επιλογής επιθεωρητών	59
Εικόνα 11 Παράδειγμα διαγράμματος ροής διεργασίας καθορισμού και διατήρησης επάρκειας	62
Εικόνα 13 Διάγραμμα ροής διαδικασίας εκπαίδευσης προσωπικού	64
Εικόνα 14 Πιστοποιητικό ΣΔΠ ISO 9001:2015	68

Εικόνα 15 Αίτηση πιστοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης Swiss Approval Technische Bewertung.....	74
Εικόνα 16 Διάγραμμα ροής διεργασίας πιστοποίησης σύμφωνα με το ISO/IEC 17021-1	76
Εικόνα 17 Έντυπο προγράμματος επιθεωρήσεων του Φορέα Πιστοποίησης Swiss Approval Technische Bewertung	79
Εικόνα 18 Διάγραμμα ροής υπολογισμού διάρκειας επιθεώρησης.....	81
Εικόνα 19 Υπόδειγμα πλάνου επιθεώρησης συστήματος διαχείρισης ποιότητας	84
Εικόνα 20 Διάγραμμα ροής τυπικής διαδικασίας χειρισμού παραπόνων	94
Εικόνα 21 Έντυπο παραπόνου του Φορέα Πιστοποίησης Swiss Approval Technische Bewertung SA.....	95
Εικόνα 22 Τυπική ιεραρχία τεκμηρίωσης συστήματος διαχείρισης.....	98

Κεφάλαιο I: Εισαγωγή

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να παρουσιάσει τη διαδικασία διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης, με βάση το πρότυπο IEC/ISO 17021 και να διερευνήσει τη σχετικότητα των απαιτήσεων του προτύπου με την ύπαρξη ενός συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ). Η εργασία έχει ως στόχο την ανάλυση των απαιτήσεων του προτύπου ISO/IEC 17021-1 και την εξεύρεση μεθόδων και διαδικασιών για την εκπλήρωση των απαιτήσεων αυτών χρησιμοποιώντας εργαλεία ΔΟΠ και άλλες μεθόδους.

Κεφάλαιο II: Ανασκόπηση σχετικής βιβλιογραφίας

Οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν περιλαμβάνουν τα σχετικά πρότυπα του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης (ISO), πληροφορίες από ιστοσελίδες και εκθέσεις Οργανισμών Διαπίστευσης και Φορέων Πιστοποίησης και από κανονιστικά έγγραφα που αφορούν το θέμα της εργασίας.

Κεφάλαιο III:

1 Η έννοια της Διαπίστευσης

Διαπίστευση είναι η ανεξάρτητη αξιολόγηση Φορέων αξιολόγησης της συμμόρφωσης έναντι αναγνωρισμένων προτύπων, για να διασφαλιστεί η αμεροληψία και η ικανότητά των Φορέων αυτών, να εκτελούν συγκεκριμένες δραστηριότητες όπως ελέγχους, δοκιμές, βαθμονομήσεις, επιθεωρήσεις και πιστοποιήσεις. Η διαπίστευση καθορίζει την τεχνική επάρκεια, την αξιοπιστία και την ακεραιότητα των Φορέων Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης.

Σύμφωνα με το πρότυπο ISO/IEC 17000:2020 ως **Διαπίστευση** ορίζεται «η βεβαίωση τρίτου μέρους που σχετίζεται με Φορέα αξιολόγησης της συμμόρφωσης, η οποία παρέχει επίσημη απόδειξη της ικανότητας, αμεροληψίας και συνεπούς λειτουργίας του στην εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων αξιολόγησης της συμμόρφωσης». Ως **αξιολόγηση της συμμόρφωσης** ορίζεται η «επίδειξη ότι πληρούνται προκαθορισμένες απαιτήσεις». Η αξιολόγηση της συμμόρφωσης μπορεί να περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως εργαστηριακοί έλεγχοι, βαθμονομήσεις και διακριβώσεις

εξοπλισμού, πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης, πιστοποίηση προϊόντων, πιστοποίηση προσώπων, διάφορους ελέγχους και δοκιμές ικανότητας.

1.1 Η αξία της διαπίστευσης

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Διαπίστευσης (European Accreditation Organization), η διαπίστευση παρέχει την πιο διαφανή και την πιο ευρέως αποδεκτή οδό για την παροχή αξιόπιστων αποτελεσμάτων αξιολόγησης της συμμόρφωσης, μέσω μιας αμερόληπτης και αντικειμενικής διαδικασίας. Μέσω της διαπίστευσης αποδεικνύεται επίσημα η ικανότητα των Φορέων Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης να εκτελούν τις δραστηριότητες τους, διασφαλίζεται η ανεξάρτητη και έγκυρη επιβεβαίωση της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας και της ακεραιότητας των φορέων αξιολόγησης της συμμόρφωσης, παρέχεται το «διαβατήριο» για το διεθνές εμπόριο, υποστηρίζεται η εναρμόνιση των διαδικασιών αξιολόγησης της συμμόρφωσης σε παγκόσμιο επίπεδο ενώ σε κάποιες περιπτώσεις η διαπίστευση αποτελεί απαίτηση για τη δραστηριοποίηση σε διάφορους τομείς (π.χ. τροφίμων, φαρμάκων κλπ) που περιβάλλονται από αυστηρό κανονιστικό πλαίσιο, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

1.2 Οφέλη από τη διαπίστευση

Η διαπίστευση παρέχει οφέλη τόσο στους Φορείς αξιολόγησης της συμμόρφωσης όσο και στους Οργανισμούς που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες των Φορέων αυτών. Οι διαπιστευμένοι Φορείς αξιολόγησης της συμμόρφωσης έχουν τη δυνατότητα να επιδεικνύουν στους πελάτες τους, ότι οι δραστηριότητες αξιολόγησης της συμμόρφωσης που παρέχουν, πληρούν τις απαιτήσεις τεχνικής ικανότητας, αμεροληψίας και ανεξαρτησίας. Από την άλλη μεριά, οι Οργανισμοί που επιλέγουν ένα διαπιστευμένο Φορέα για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης, λαμβάνουν υπηρεσίες οι οποίες πληρούν συγκεκριμένες προδιαγραφές που βασίζονται σε αναγνωρισμένα πρότυπα, αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, μπορούν ευκολότερα να εισχωρήσουν σε νέες αγορές, παρέχουν ένα αίσθημα εμπιστοσύνης, ικανότητας και αξιοπιστίας στους δικούς τους πελάτες και διασφαλίζουν την απρόσκοπτη παροχή προϊόντων ή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών. Σε έρευνα που διενήργησε ο εθνικός Φορέας διαπίστευσης του Ηνωμένου Βασιλείου (UKAS), διαπιστώθηκε ότι το 93% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η διαπίστευση παρέχει εμπιστοσύνη στους πελάτες και στα

ενδιαφερόμενα μέρη τους, το 76% απάντησε ότι η διαπίστευση τους διαφοροποιεί από τους ανταγωνιστές τους, το 85% συμφώνησε ότι η διαπίστευση βελτιώνει την ποιότητα και το κύρος των δραστηριοτήτων τους και το 71% δήλωσε ότι η διαπίστευση τους βοηθά να κερδίσουν νέους ή να διατηρήσουν τον αριθμό των πελατών τους.

1.3 Διαπίστευση και παγκόσμιο εμπόριο

Παγκοσμίως και σχεδόν σε όλους τους τομείς δραστηριότητας της αγοράς υπάρχει μια ραγδαία αύξηση στον αριθμό των τεχνικών κανονισμών, προτύπων, δοκιμών και διαδικασιών πιστοποίησης. Όλα αυτά εφαρμόζονται για να καλύψουν τις απαιτήσεις ποιότητας και ασφάλειας που αναμένουν οι καταναλωτές, οι επιχειρήσεις και οι κανονιστικές αρχές από τα αγαθά και τις υπηρεσίες. Ο αυξανόμενος αριθμός προτύπων έχει οδηγήσει σε αντίστοιχη αύξηση του αριθμού των Φορέων που παρέχουν αξιολόγηση της συμμόρφωσης με βάση αυτά τα πρότυπα. Η διαπίστευση ως αποτελεσματικός μηχανισμός για την παροχή εμπιστοσύνης σε αγαθά και υπηρεσίες, είναι απαραίτητη για τη διευκόλυνση του παγκόσμιου εμπορίου. Η πρόσβαση σε νέες αγορές γίνεται ευκολότερη λόγω της διεθνούς αναγνώρισης της διαπίστευσης και της ισοδυναμίας και αξιοπιστίας των υπηρεσιών αξιολόγησης της συμμόρφωσης. Μετά τη δοκιμή ή την πιστοποίηση από διαπιστευμένο Φορέα αξιολόγησης της συμμόρφωσης, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες ενός Οργανισμού μπορούν να εξαχθούν χωρίς να απαιτείται επανέλεγχος ή επαναπιστοποίηση σε κάθε χώρα που εξάγονται, με αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους και την προσθήκη αξίας σε αυτά.

Για παράδειγμα το 2016, υπεγράφη διμερής συμφωνία συνεργασίας μεταξύ του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Διαπίστευσης και του Συμβουλίου Προτύπων του Καναδά για να καταστεί δυνατή η εφαρμογή του Πρωτοκόλλου Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης που προβλέπεται στη συμφωνία CETA, επιτρέποντας την αμοιβαία αποδοχή από τον Καναδά και την Ευρωπαϊκή Ένωση των αποτελεσμάτων δοκιμών και των πιστοποιήσεων προϊόντων που διενεργήθηκαν από αναγνωρισμένους Φορείς της ΕΕ και του Καναδά. Αυτό βοήθησε στη διευκόλυνση του εμπορίου και άνοιξε τις πόρτες των δύο αυτών αγορών για τις εταιρείες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Καναδά. Αυτές οι εμπορικές συναλλαγές δεν αφορούν μόνο αγαθά για ολόένα και πιο απαιτητικούς καταναλωτές, αλλά πολλές από αυτές αφορούν αγαθά που προορίζονται για τις παραγωγικές διαδικασίες εταιρειών που απαιτούν υψηλά επίπεδα αξιοπιστίας όσον

αφορά τα προμηθευόμενα προϊόντα/υπηρεσίες και τα χρονοδιαγράμματα παράδοσης. Καθώς λοιπόν η εμπιστοσύνη είναι κρίσιμος παράγοντας στις παγκόσμιες συναλλαγές, η πιστοποίηση ποιότητας μπορεί για παράδειγμα να θεωρηθεί σημαντικό μέσο για την επίδειξη της ύπαρξης ενός αξιόπιστου επιπέδου ποιότητας προϊόντων ή υπηρεσιών στην αγορά.

2 Το Διεθνές Φόρουμ Διαπίστευσης (IAF)

2.1 Επισκόπηση του IAF

Το **Διεθνές Φόρουμ Διαπίστευσης (IAF)** είναι μια παγκόσμια ένωση Φορέων διαπίστευσης και άλλων Φορέων που δραστηριοποιούνται στην αξιολόγηση της συμμόρφωσης στους τομείς των συστημάτων διαχείρισης, προϊόντων, διεργασιών, υπηρεσιών, ανθρώπινου δυναμικού, επικύρωσης και επαλήθευσης και άλλων παρόμοιων δραστηριοτήτων αξιολόγησης της συμμόρφωσης.

Ο πρωταρχικός στόχος του IAF είναι η ανάπτυξη ενός ενιαίου παγκόσμιου προγράμματος αξιολόγησης της συμμόρφωσης που να μειώνει τον κίνδυνο για τις επιχειρήσεις και τους πελάτες τους, διαβεβαιώνοντάς τους ότι μπορούν να βασίζονται σε διαπιστευμένα πιστοποιητικά και δηλώσεις επικύρωσης και επαλήθευσης.

2.2 Ο ρόλος του IAF

Ο βασικός ρόλος του IAF είναι να διασφαλίζει ότι τα Μέλη του διαπιστεύουν μόνο Φορείς που διαθέτουν την απαραίτητη επάρκεια για τις δραστηριότητες πιστοποίησης που αναλαμβάνουν και ότι αυτοί δεν υπόκεινται σε σύγκρουση συμφερόντων. Επίσης έχει την αρμοδιότητα για την διατήρηση της Πολυμερούς Συμφωνίας Αναγνώρισης (IAF Multilateral Recognition Arrangement - MLA) μεταξύ των υπογραφόντων μελών του, η οποία επιτρέπει την αναγνώριση ενός διαπιστευμένου πιστοποιητικού ή μιας δήλωσης επικύρωσης/επαλήθευσης οπουδήποτε στον κόσμο, εξαλείφοντας έτσι την ανάγκη εκ νέου πιστοποίησης μιας επιχείρησης σε κάθε χώρα όπου παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της. Τέλος ανάμεσα στις αρμοδιότητες του IAF είναι η προώθηση της διαπίστευσης ως αποτελεσματικού μηχανισμού για την παροχή εμπιστοσύνης αναφορικά με προϊόντα και υπηρεσίες, κάτι που είναι απαραίτητο για τη διευκόλυνση του παγκόσμιου εμπορίου.

2.3 Μέλη του IAF

Τα Μέλη του IAF περιλαμβάνουν τρεις κατηγορίες:

- α) Φορείς Διαπίστευσης
- β) Συνεργαζόμενα Μέλη
- γ) Περιφερειακές Ομάδες Διαπίστευσης

Η ιδιότητα Μέλους των Φορέων Διαπίστευσης του IAF είναι ανοικτή σε Φορείς που διεξάγουν και διαχειρίζονται προγράμματα μέσω των οποίων διαπιστεύουν Φορείς επικύρωσης/επαλήθευσης ή/και Φορείς για την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης, προϊόντων, διαδικασιών, υπηρεσιών, προσωπικού και άλλων προγραμμάτων αξιολόγησης της συμμόρφωσης. Στο **Διεθνές Φόρουμ Διαπίστευσης (IAF)** συμμετέχουν ως Μέλη 88 Φορείς Διαπίστευσης από όλο τον κόσμο. Τα Συνεργαζόμενα Μέλη που συμμετέχουν στον IAF είναι 24 και περιλαμβάνουν άλλους οργανισμούς που εμπλέκονται στη χρήση ή την εφαρμογή συστημάτων πιστοποίησης και επικύρωσης και επαλήθευσης όπως για παράδειγμα οι: Foundation FSSC 22000, GLOBALG.A.P, International Personnel Certification Association (IPC), Telecommunications Industry Association (TIA), International Aerospace Quality Group (IAQG), International Featured Standards (IFS) κλπ. Η ιδιότητα Μέλους των Περιφερειακών Ομάδων Διαπίστευσης περιλαμβάνει περιφερειακούς ομίλους Φορέων διαπίστευσης των οποίων ο στόχος είναι η διατήρηση περιφερειακών συμφωνιών πολυμερούς αναγνώρισης που αναγνωρίζουν την ισοδυναμία των διαπιστεύσεων των μελών τους. Μια Αναγνωρισμένη Περιφερειακή Ομάδα Διαπίστευσης είναι ένα Μέλος Περιφερειακής Ομάδας Διαπίστευσης που έχει αξιολογηθεί από ομότιμους για να επιβεβαιώσει ότι τα κριτήρια και οι διαδικασίες αξιολόγησης της ιδιότητας Μέλους πληρούν ή υπερβαίνουν τις απαιτήσεις του IAF.

3 Πολυμερείς Συμφωνίες (MLAs)

3.1 Επισκόπηση MLA

Η Πολυμερής Συμφωνία Αναγνώρισης (**IAF Multilateral Recognition Arrangement - MLA**) είναι μια συμφωνία που έχει υπογραφεί μεταξύ των μελών του IAF, σύμφωνα με την οποία οι υπογράφωντες αναγνωρίζουν και αποδέχονται την ισοδυναμία των συστημάτων διαπίστευσης που εφαρμόζονται από τα υπογράφοντα μέλη, καθώς και

την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων αξιολόγησης της συμμόρφωσης που παρέχονται από Φορείς αξιολόγησης της συμμόρφωσης που είναι διαπιστευμένοι από τα υπογράφοντα μέλη. Ο σκοπός της συμφωνίας MLA είναι να διασφαλίσει την αμοιβαία αναγνώριση της διαπιστευμένης πιστοποίησης και επικύρωσης/ επαλήθευσης μεταξύ των υπογραφόντων και στη συνέχεια, την αποδοχή της διαπιστευμένης πιστοποίησης, επικύρωσης και επαλήθευσης με βάση μία και μόνο διαπίστευση, σε πολλαπλές αγορές. Η συμφωνία MLA ενισχύει την αποδοχή προϊόντων και υπηρεσιών πέρα από τα εθνικά σύνορα και παίζει καθοριστικό ρόλο στη διευκόλυνση του παγκόσμιου εμπορίου. Επίσης παρέχει στα ενδιαφερόμενα μέρη τη διαβεβαίωση ότι οι Φορείς Διαπίστευσης που είναι μέλη του IAF και έχουν προσχωρήσει στη συμφωνία MLA, λειτουργούν, ανεξαρτήτως του τόπου εγκατάστασης τους, σύμφωνα με τα ίδια πρότυπα και κανονισμούς, για την παροχή πιστοποιήσεων και βεβαιώσεων στους τομείς:

- Συστημάτων διαχείρισης
- Αξιολόγησης προϊόντων/υπηρεσιών
- Ικανότητας προσώπων
- Δοκιμών
- Επικύρωσης και επαλήθευσης

Οι Φορείς Διαπίστευσης και τα Μέλη της Ομάδας Περιφερειακής Διαπίστευσης του IAF γίνονται δεκτά στη συμφωνία MLA μόνο μετά από αυστηρή αξιολόγηση των δραστηριοτήτων τους, η οποία πραγματοποιείται από μια ομάδα αξιολόγησης από ομότιμα μέλη και η οποία έχει την ευθύνη να διασφαλίσει ότι ο αιτών συμμορφώνεται πλήρως τόσο με τα διεθνή πρότυπα όσο και με τις απαιτήσεις του IAF. Εφόσον ένας Φορέας διαπίστευσης αξιολογηθεί επιτυχώς και προσχωρήσει στη συμφωνία MLA, τότε απαιτείται να αναγνωρίσει πιστοποιητικά και δηλώσεις επικύρωσης και επαλήθευσης που εκδίδονται από Φορείς αξιολόγησης της συμμόρφωσης οι οποίοι είναι διαπιστευμένοι από άλλα μέλη της συμφωνίας MLA. Η συμφωνία IAF MLA αποτελείται από μια διάταξη πέντε επιπέδων, με τα επίπεδα 2 και 3 να αποτελούν τα κύρια πεδία και τα επίπεδα 4 και 5 να αποτελούν υπο-περιοχές.

Επίπεδο 1	ISO/IEC 17011												
Επίπεδο 2	Πιστοποίηση προϊόντων	Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης									Πιστοποίηση προσώπων	Επικύρωση και επαλήθευση	
Επίπεδο 3	ISO/IEC 17065:2012	ISO/IEC 17021-1:2015									ISO/IEC 17024:2012	ISO/IEC 14065:2013	ISO/IEC 17029:2019
Επίπεδο 4	GLOBAL G.A.P IFA Γενικοί Κανονισμοί Έκδοση 4	ISO/TS 22003:2013	ISO/TS 22003:2013 FAMI-QS Κανόνες για Φορείς Πιστοποίησης Έκδοση 8	ISO/IEC 17021-3:2017	ISO/IEC 17021-2:2017	ISO/IEC 27006:2015	ISO 50003:2021	ISO/IEC TS 17021-10:2018	ISO/TS 22003:2013 FSSC 22000 Σχήμα μέρος 3 Απαιτήσεις για τη διαδικασία πιστοποίησης Σχήμα μέρος 4 Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης	ISO/IEC TS 17021-10:2018	ICAO CO RSA ETM-Volume IV ISO 14064-3:2006 ISO 14066:2011		
Επίπεδο 5	GLOBAL G.A.P IFA Σημεία ελέγχου και κριτήρια συμμόρφωσης Έκδοση 4	ISO 22003:2018	FAMI-QS Κώδικας σχήματος Πιστοποίησης Έκδοση 6	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO/IEC 27001:2013	ISO 13485:2016	ISO 50001:2018	ISO 45001:2018	FSSC 22000 Σχήμα μέρος 2 Απαιτήσεις για οργανισμούς που επηρεάζονται	IPC-PL-11-006	ICAO CO RSA SARPs-Volume IV Παράρτημα 16	

Εικόνα 1 Δομή του IAF MLA

Το πρώτο επίπεδο (Επίπεδο 1) καθορίζει τα κριτήρια για τους Φορείς Διαπίστευσης σύμφωνα με το πρότυπο ISO/IEC 17011. Το δεύτερο επίπεδο (Επίπεδο 2) περιλαμβάνει τις δραστηριότητες διαπίστευσης, για την εκτέλεση των οποίων, ο εκάστοτε Φορέας Διαπίστευσης έχει αποδείξει την ικανότητα του, σύμφωνα με τα κριτήρια που καθορίζονται από τα εγκεκριμένα από τον IAF γενικά κανονιστικά πρότυπα διαπίστευσης που αναφέρονται στο επίπεδο 3. Οι δραστηριότητες διαπίστευσης του επιπέδου 2 της IAF MLA περιλαμβάνουν:

- Την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης
- Την πιστοποίηση προϊόντων/υπηρεσιών
- Την πιστοποίηση προσώπων
- Επικύρωση και επαλήθευση

Στο τρίτο επίπεδο (Επίπεδο 3) περιλαμβάνονται τα εγκεκριμένα από τον IAF γενικά κανονιστικά έγγραφα διαπίστευσης που χρησιμοποιούνται από τους Φορείς Διαπίστευσης για την αξιολόγηση της ικανότητας των Φορέων αξιολόγησης της συμμόρφωσης για κάθε δραστηριότητα διαπίστευσης (π.χ. ISO/IEC 17024 για πιστοποίηση προσώπων, ISO/IEC 17021 για πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης κοκ). Το τέταρτο επίπεδο (Επίπεδο 4) περιλαμβάνει τα εγκεκριμένα από τον IAF κανονιστικά έγγραφα που αφορούν ειδικούς τομείς δραστηριότητας και τα οποία καθορίζουν διεθνώς αναγνωρισμένες εφαρμογές των γενικών κανονιστικών εγγράφων που

παρατίθεται στο επίπεδο 3. Τα έγγραφα αυτά χρησιμοποιούνται από το Φορέα Διαπίστευσης, σε συνδυασμό με το γενικό κανονιστικό έγγραφο που παρατίθεται στο επίπεδο 3 για την αξιολόγηση της ικανότητας του Φορέα αξιολόγησης της συμμόρφωσης σε ένα συγκεκριμένο τομέα. Για παράδειγμα η αξιολόγηση της ικανότητας ενός Φορέα Πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης στον τομέα της ασφάλειας τροφίμων γίνεται με βάση το γενικό κανονιστικό έγγραφο ISO/IEC 17021 (επίπεδο 3) και του ISO/TS 22003 (επίπεδο 4). Στο πέμπτο επίπεδο (Επίπεδο 5) περιλαμβάνονται τα εγκεκριμένα από τον IAF κανονιστικά έγγραφα αξιολόγησης συμμόρφωσης που χρησιμοποιούνται από τους Φορείς αξιολόγησης της συμμόρφωσης (π.χ. GLOBALG.A.P, ISO 9001 κλπ).

3.2 Περιφερειακές ομάδες διαπίστευσης

Οι περιφερειακές ομάδες διαπίστευσης είναι Οργανισμοί οι οποίοι έχουν ως στόχο την τήρηση των συμφωνιών αμοιβαίας αναγνώρισης σε περιφερειακό επίπεδο καθώς και την αξιολόγηση της ικανότητας των Φορέων Διαπίστευσης να εκτελούν τις δραστηριότητες τους. Οι αναγνωρισμένες περιφερειακές ομάδες διαπίστευσης αξιολογούνται κάθε τέσσερα έτη από τον IAF. Ως Μέλη Περιφερειακών Ομάδων Διαπίστευσης συμμετέχουν οι:

- AFRAC (African Accreditation Cooperation)
- APAC (Asia Pacific Accreditation Cooperation Incorporated)
- ARAC (ARAB Accreditation Cooperation)
- EA (European co-operation for Accreditation)
- IAAC (Inter American Accreditation Cooperation)
- SADCA (Southern African Development Community Cooperation in Accreditation)



Εικόνα 2 Γεωγραφικές περιοχές δραστηριοποίησης των περιφερειακών ομάδων διαπίστευσης

4 Η Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση (EA)

4.1 Επισκόπηση του Οργανισμού

Η ευρωπαϊκή συνεργασία για τη διαπίστευση (European co-operation for Accreditation - EA), είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, με έδρα την Ολλανδία. Ορίστηκε επίσημα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 765/2008 και έχει επί του παρόντος 50 Μέλη. Τα μέλη της EA είναι Εθνικοί Φορείς Διαπίστευσης που είναι επίσημα αναγνωρισμένοι από τις εθνικές τους κυβερνήσεις, για να αξιολογούν και να επαληθεύουν, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, Φορείς που διεξάγουν δραστηριότητες αξιολόγησης της συμμόρφωσης, όπως πιστοποίηση, επαλήθευση, επιθεώρηση, δοκιμές και βαθμονόμηση.

4.2 Ο ρόλος του Οργανισμού

Ο βασικός ρόλος της EA είναι η ανάπτυξη και διατήρηση μιας πολυμερούς συμφωνίας αμοιβαίας αναγνώρισης, της EA MLA, βασισμένης σε μια εναρμονισμένη υποδομή διαπίστευσης που στόχο έχει να διευκολύνει το δίκαιο εμπόριο, να διασφαλίσει την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών και να μειώσει τα τεχνικά εμπόδια στο εμπόριο. Η EA είναι ο οργανισμός που επιτρέπει στους Εθνικούς Οργανισμούς Διαπίστευσης να δημιουργήσουν ένα κοινό σύνολο γνώσεων με στόχο την ανάπτυξη μιας ορθής και εναρμονισμένης προσέγγισης στη διαπίστευση, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι Φορείς αξιολόγησης της συμμόρφωσης έχουν την τεχνική ικανότητα να επιτελέσουν το έργο τους.

5 Φορείς Διαπίστευσης

5.1 Επισκόπηση φορέων διαπίστευσης

Φορέας Διαπίστευσης ονομάζεται ένας εξουσιοδοτημένος οργανισμός που εκτελεί δραστηριότητες διαπίστευσης Φορέων αξιολόγησης της συμμόρφωσης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η εξουσία του προέρχεται από την κυβέρνηση ενός Κράτους. Ο σκοπός του είναι να αξιολογεί, έναντι διεθνώς καθορισμένων προτύπων, οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες πιστοποίησης, δοκιμών, επιθεώρησης και βαθμονόμησης (Φορείς αξιολόγησης της συμμόρφωσης). Οι Φορείς Διαπίστευσης συνήθως λειτουργούν ως μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί.

5.2 Ευρωπαϊκοί φορείς διαπίστευσης

Όσον αφορά τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στους αναγνωρισμένους από τον IAF Φορείς Διαπίστευσης περιλαμβάνονται οι παρακάτω:

A/A	Ονομασία	Χώρα
1	AA	Αυστρία
2	ACCREDIA	Ιταλία
3	BELAC	Βέλγιο
4	CAI	Τσεχία
5	COFRAC	Γαλλία
6	DAKKS	Γερμανία
7	DANAK	Δανία
8	EA-BAS	Βουλγαρία
9	ENAC	Ισπανία
10	ESYD	Ελλάδα
11	FINAS	Φινλανδία
12	INAB	Ιρλανδία
13	IPAC	Πορτογαλία
14	LA	Λιθουανία
15	NAH	Ουγγαρία
16	OLAS	Λουξεμβούργο
17	RvA	Ολλανδία
18	RENAR	Ρουμανία
19	PCA	Πολωνία
20	SA	Σλοβενία
21	SNAS	Σλοβακία
22	SWEDAC	Σουηδία

Πίνακας 1 Ευρωπαϊκοί Φορείς Διαπίστευσης

Οι Φορείς Διαπίστευσης που περιλαμβάνονται στον παραπάνω πίνακα έχουν προσχωρήσει στη Συμφωνία Αμοιβαίας Αναγνώρισης IAF MLA.

6 Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ)

6.1 Επισκόπηση του ΕΣΥΔ

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.), είναι ένα Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, το οποίο ιδρύθηκε με τον Νόμο υπ' αριθμόν 4468/2017 με σκοπό την υλοποίηση, εφαρμογή και διαχείριση του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης. Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) έχει ορισθεί ως ο Εθνικός Οργανισμός Διαπίστευσης της Ελλάδας σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του Άρθρου 4 του Κανονισμού (ΕΚ) 765/2008 όπου κάθε κράτος μέλος μπορεί να ορίζει έναν και μόνο εθνικό οργανισμό διαπίστευσης.

6.2 Ο ρόλος και η αρμοδιότητα του ΕΣΥΔ

Το Ε.ΣΥ.Δ. εξετάζει και βεβαιώνει επίσημα, με τη χορήγηση Πιστοποιητικού Διαπίστευσης, ότι ένας Φορέας αξιολόγησης της συμμόρφωσης, ο οποίος, για παράδειγμα, μπορεί να είναι ένα εργαστήριο, ένας Φορέας Πιστοποίησης, έχει την ικανότητα να προσφέρει συγκεκριμένες υπηρεσίες, οι οποίες προσδιορίζονται σε ιδιαίτερο έγγραφο που συνοδεύει το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης, το Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης (ΕΠΕΔ). Το Ε.ΣΥ.Δ. αποτελεί τον επίσημο τεχνικό σύμβουλο της Ελλάδας σε θέματα διαπίστευσης και έχει την αρμοδιότητα λήψεως αποφάσεων στα θέματα αυτά.

6.3 Παρεχόμενες υπηρεσίες

Το Ε.ΣΥ.Δ. παρέχει υπηρεσίες διαπίστευσης στους παρακάτω τομείς:

- Πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης
- Πιστοποίησης προσώπων
- Πιστοποίησης προϊόντων/υπηρεσιών
- Διοργανωτές σχημάτων δοκιμών ικανότητας
- Εργαστηριακών δοκιμών και ελέγχων
- Ελέγχου (π.χ. Έλεγχος εγκαταστάσεων και προϊόντων εν χρήσει, εξέταση τύπου, σχεδιασμού, εξακρίβωση ανά μονάδα κλπ)
- Περιβαλλοντικού επαληθευτή
- Επαλήθευσης (κατά EU-ETS σύμφωνα με τους Κανονισμούς EU No 600/2012, EU No 757/2015, τα πρότυπα ISO 14065:2013, ISO 14064-1, ISO 14064-3 κλπ)

7 Συστήματα διαχείρισης

7.1 Επισκόπηση συστημάτων διαχείρισης

Σύστημα διαχείρισης είναι ο τρόπος με τον οποίο ένας Οργανισμός διαχειρίζεται τα αλληλένδετα μέρη της λειτουργίας του προκειμένου να επιτύχει τους στόχους του. Αυτοί οι στόχοι μπορεί να σχετίζονται με διάφορα θέματα, όπως η ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών, η ασφάλεια των προϊόντων ή υπηρεσιών, οι περιβαλλοντικές ή ενεργειακές επιδόσεις, η υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας και πολλά άλλα. Το επίπεδο πολυπλοκότητας του συστήματος διαχείρισης εξαρτάται από το πλαίσιο λειτουργίας κάθε Οργανισμού. Για παράδειγμα ορισμένοι Οργανισμοί μικρού μεγέθους, μπορεί απλώς να έχουν μια ισχυρή ηγεσία που προέρχεται από ένα και μόνο άτομο (π.χ. τον εργοδότη), η οποία παρέχει έναν σαφή καθορισμό των υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων κάθε μεμονωμένου εργαζομένου και πώς αυτές συμβάλλουν στην επίτευξη των γενικών στόχων του Οργανισμού, χωρίς να απαιτείται εκτεταμένη τεκμηρίωση. Οι πιο σύνθετοι Οργανισμοί που λειτουργούν, για παράδειγμα, σε τομείς με αυστηρό κανονιστικό πλαίσιο, μπορεί να χρειάζονται εκτεταμένη τεκμηρίωση και ελέγχους προκειμένου να εκπληρώσουν τις νομικές τους υποχρεώσεις και τους επιχειρησιακούς τους στόχους. Σύμφωνα με το ISO 9000:2015 ως **Σύστημα Διαχείρισης** νοείται το «*σύνολο αλληλένδετων ή αλληλεπιδρώντων στοιχείων ενός οργανισμού για τον καθορισμό πολιτικών και στόχων και οι διεργασίες για την επίτευξη αυτών των στόχων*». Η εφαρμογή ενός αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης από έναν Οργανισμό έχει διάφορα οφέλη όπως:

- Αποτελεσματικότερη διαχείριση των πόρων
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση κινδύνων και πρόληψη λαθών
- Αποτελεσματικότερος έλεγχος των διεργασιών
- Αύξηση της ευαισθητοποίησης του προσωπικού
- Βελτίωση της επάρκειας του προσωπικού
- Αποτελεσματικότερη παρακολούθηση και μέτρηση των επιδόσεων
- Αύξηση της ικανότητας εκπλήρωσης νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων
- Ενίσχυση της ικανότητας παροχής προϊόντων και υπηρεσιών που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών και άλλων ενδιαφερομένων μερών

- Συνεχή βελτίωση

Η ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης παρέχει τη δυνατότητα στον εκάστοτε Οργανισμό να χρησιμοποιήσει μια διεργασιακή προσέγγιση, ενσωματώνοντας τη μεθοδολογία του κύκλου βελτίωσης «Σχεδιάζω - Εκτελώ - Ελέγχω - Ενεργώ» γνωστή και ως PDCA (Plan-Do-Check-Act), σχεδιάζοντας έτσι αποτελεσματικά τις διεργασίες του και τις αλληλεπιδράσεις τους. Ο κύκλος βελτίωσης διασφαλίζει ότι οι διεργασίες αυτές διαχειρίζονται κατάλληλα και οι ευκαιρίες για βελτίωση εντοπίζονται και αξιοποιούνται. Τα Συστήματα Διαχείρισης μπορεί να εφαρμόζονται σε διάφορους τομείς όπως:

- Διοίκησης και ποιότητας
- Περιβάλλοντος
- Υγιεινής και ασφάλειας
- Ενέργειας
- Πληροφορικής
- Ασφάλειας τροφίμων
- Υγείας

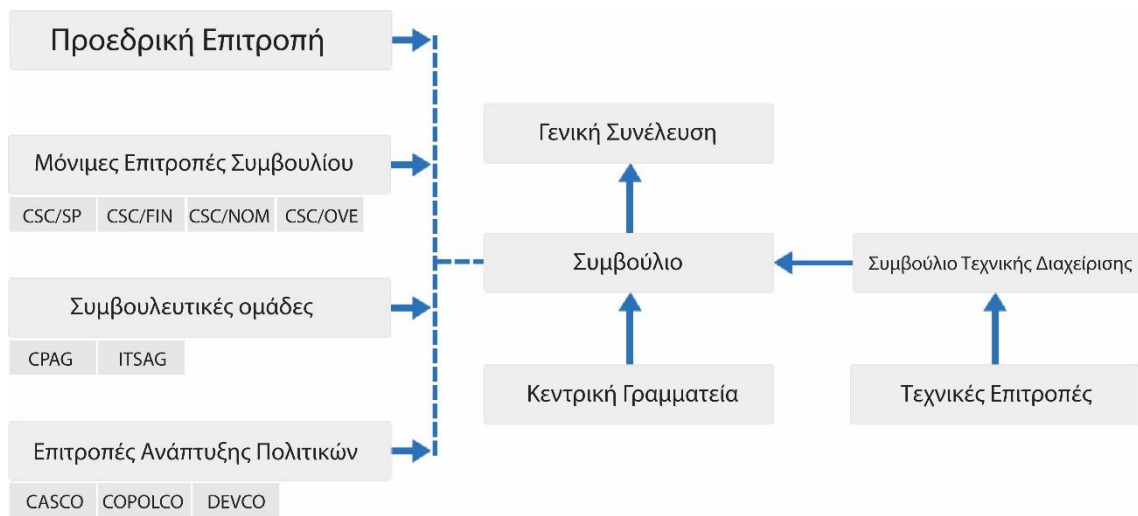
Συνοψίζοντας συμπεραίνεται ότι τα συστήματα διαχείρισης είναι συστηματικά πλαίσια σχεδιασμένα για τη διαχείριση των πολιτικών, διαδικασιών και διεργασιών και για την προώθηση της συνεχούς βελτίωσης ενός Οργανισμού. Η εφαρμογή ενός δοκιμασμένου και αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης, μπορεί να βοηθήσει έναν Οργανισμό να βελτιώσει τις δραστηριότητες του, να διαχειριστεί τους κινδύνους και τις ευκαιρίες και να αυξήσει το αίσθημα εμπιστοσύνης των ενδιαφερομένων μερών.

Οι απαιτήσεις για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης περιλαμβάνονται στα πρότυπα που εκδίδει ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO). Τα πρότυπα ISO περιλαμβάνουν απαιτήσεις ή κατευθυντήριες οδηγίες για να βοηθήσουν τους Οργανισμούς να διαχειρίζονται τις πολιτικές και τις διεργασίες τους με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων. Έχουν σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να ισχύουν σε όλους τους οικονομικούς τομείς, να μπορούν να εφαρμοστούν σε διάφορους τύπους και μεγέθη Οργανισμών και σε διαφορετικές γεωγραφικές, πολιτιστικές και κοινωνικές συνθήκες. Τα περισσότερα πρότυπα ISO έχουν πλέον την ίδια δομή και περιέχουν πολλούς κοινούς όρους, ορισμούς και απαιτήσεις.

8 Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO)

8.1 Επισκόπηση του οργανισμού

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης ISO ιδρύθηκε το 1947 απαρτιζόμενος από 67 τεχνικές επιτροπές. Σήμερα είναι ένας ανεξάρτητος, μη κυβερνητικός, διεθνής Οργανισμός με έδρα τη Γενεύη της Ελβετίας, στον οποίο συμμετέχουν 165 εθνικοί Φορείς προτύπων. Μέσω των μελών του, συγκεντρώνει εμπειρογνώμονες για να μοιραστούν γνώσεις και να αναπτύξουν διεθνή πρότυπα, για διάφορους τομείς δραστηριότητας της αγοράς, που υποστηρίζουν την καινοτομία και παρέχουν λύσεις σε παγκόσμιες προκλήσεις.



Εικόνα 3 Οργανόγραμμα του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης ISO

8.2 Πρότυπα ISO για συστήματα διαχείρισης

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης έχει εκδώσει μια σειρά προτύπων τα οποία περιλαμβάνουν απαιτήσεις συστημάτων διαχείρισης για διάφορους τομείς (π.χ. ποιότητας, ασφάλειας πληροφοριών, επιχειρησιακής συνέχειας κλπ). Τα πρότυπα ISO για συστήματα διαχείρισης βοηθούν τους Οργανισμούς να βελτιώσουν την απόδοση τους, καθορίζοντας επαναλαμβανόμενα βήματα τα οποία οι Οργανισμοί υλοποιούν για να επιτύχουν τους σκοπούς και στόχους τους. Επίσης βοηθούν στη δημιουργία μιας οργανωτικής κουλτούρας εντός ενός συνεχούς κύκλου αυτό-αξιολόγησης, διόρθωσης και βελτίωσης των λειτουργιών και διεργασιών, μέσω της αυξημένης ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και της δέσμευσης της διοίκησης. Τα πρότυπα αυτά είναι το αποτέλεσμα της συνεργασίας διεθνών εμπειρογνομώνων με εξειδίκευση σε τομείς όπως η διοίκηση, η στρατηγική ηγεσία και οι αποδοτικές και αποτελεσματικές

διεργασίες και πρακτικές. Τα πρότυπα συστημάτων διαχείρισης μπορούν να εφαρμοστούν από οποιονδήποτε Οργανισμό ανεξαρτήτως τύπου ή μεγέθους.

Στον παρακάτω πίνακα περιλαμβάνονται τα πρότυπα ISO που περιλαμβάνουν απαιτήσεις συστημάτων διαχείρισης για τους κυριότερους τομείς δραστηριότητας:

A/A	Τομέας	Κωδικός Προτύπου	Περιγραφή
1	Διοίκηση και ποιότητα	ISO 9001:2015	Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας
		ISO 13485:2016	Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων
		ISO 22301:2019	Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας
		ISO 37001:2016	Συστήματα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας
		ISO 41001:2018	Συστήματα Διαχείρισης Εγκαταστάσεων
		ISO 55000:2014	Συστήματα Διαχείρισης Παγίων
2	Περιβάλλον	ISO 14001:2015	Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
3	Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	ISO 45001:2018	Συστήματα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία
4	Οδική ασφάλεια	ISO 39001:2012	Συστήματα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας
5	Ασφάλεια τροφίμων	ISO 22000:2018	Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων
6	Ενέργεια	ISO 50001:2018	Συστήματα Ενεργειακής Διαχείρισης
7	Πληροφορική	ISO/IEC 27001:2013	Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών
		ISO/IEC 27701:2019	Συστήματα Διαχείρισης Πληροφοριών Απορρήτου

Πίνακας 2 Πρότυπα συστημάτων διαχείρισης

8.3 Πρότυπα ISO για αξιολόγηση της συμμόρφωσης

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) έχει εκδώσει μια σειρά προτύπων τα οποία μπορούν να εφαρμοστούν για την διαπίστευση δραστηριοτήτων αξιολόγησης της συμμόρφωσης καθώς και για την ανάπτυξη Συστημάτων Διαχείρισης Φορέων αξιολόγησης της συμμόρφωσης. Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται τα πρότυπα ISO που περιλαμβάνουν απαιτήσεις για τη διαπίστευση δραστηριοτήτων αξιολόγησης της συμμόρφωσης:

A/A	Δραστηριότητα	Κωδικός προτύπου
1	Εργαστηριακές δοκιμές	ISO/IEC 17025
2	Διακρίβωση οργάνων και εξοπλισμού	ISO/IEC 17025
3	Πιστοποίηση προϊόντων	ISO/IEC 17065
4	Πιστοποίηση προσώπων	ISO/IEC 17024
5	Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης	ISO/IEC 17021
6	Έλεγχοι	ISO/IEC 17020
7	Επικύρωση και επαλήθευση	ISO/IEC 17029
8	Πάροχοι δοκιμών ικανότητας	ISO/IEC 17043

Πίνακας 3 Πρότυπα για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης

9 Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης

9.1 Πιστοποίηση μέσω της αξιολόγησης της συμμόρφωσης

Μία από τις δραστηριότητες αξιολόγησης της συμμόρφωσης είναι η αξιολόγηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης. Σύμφωνα με τον ISO «Πιστοποίηση» είναι «η παροχή γραπτής διασφάλισης (πιστοποιητικού) από ανεξάρτητο Φορέα ότι το εν λόγω σύστημα διαχείρισης πληροί συγκεκριμένες απαιτήσεις. Η απόφαση για την Πιστοποίηση λαμβάνεται μέσω της διαδικασίας **αξιολόγησης της συμμόρφωσης**. Η αξιολόγηση συμμόρφωσης περιλαμβάνει ένα σύνολο διαδικασιών μέσω των οποίων διαπιστώνεται αν ένα σύστημα διαχείρισης πληροί τις απαιτήσεις προκαθορισμένων κριτηρίων. Η πιστοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης παρέχει ανεξάρτητη απόδειξη ότι το σύστημα διαχείρισης ενός Οργανισμού:

- α) συμμορφώνεται με προκαθορισμένες απαιτήσεις
- β) είναι σε θέση να επιτυγχάνει με συνέπεια τους στόχους του
- γ) εφαρμόζεται αποτελεσματικά.

Η αξιολόγηση της συμμόρφωσης, όπως είναι η πιστοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης, παρέχει προστιθέμενη αξία στον Οργανισμό και κατ' επέκταση στους πελάτες του και στα ενδιαφερόμενα μέρη. Η πιστοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης όμως δεν είναι υποχρεωτική ούτε αποτελεί προϋπόθεση για την εφαρμογή του από έναν Οργανισμό. Κάθε Οργανισμός μπορεί να επωφεληθεί από την εφαρμογή των απαιτήσεων ενός προτύπου ISO για να αναπτύξει το σύστημα διαχείρισης του χωρίς να προχωρήσει στην πιστοποίηση αυτού. Η πιστοποίηση όμως μπορεί να αποτελέσει ένα χρήσιμο μέσο για να αυξηθεί η αξιοπιστία, αποδεικνύοντας μέσω της εφαρμογής ενός πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης ότι το προϊόν ή η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών. Επιπλέον για ορισμένους κλάδους δραστηριότητας (συνήθως αυτούς με αυστηρό νομοθετικό πλαίσιο), η πιστοποίηση είναι μια νομική ή συμβατική απαίτηση.

Τα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει ένας Οργανισμός από την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης που εφαρμόζει είναι:

- Να αυξήσει την εμπιστοσύνη των πελατών ότι τα προϊόντα είναι ασφαλή και αξιόπιστα
- Να πληροί τις απαιτήσεις κανονισμών, με χαμηλότερο κόστος
- Να μειώσει το κόστος σε όλες τις πτυχές της λειτουργίας του
- Αποκτήσει ευκολότερα πρόσβαση στις αγορές σε παγκόσμιο επίπεδο
- Να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

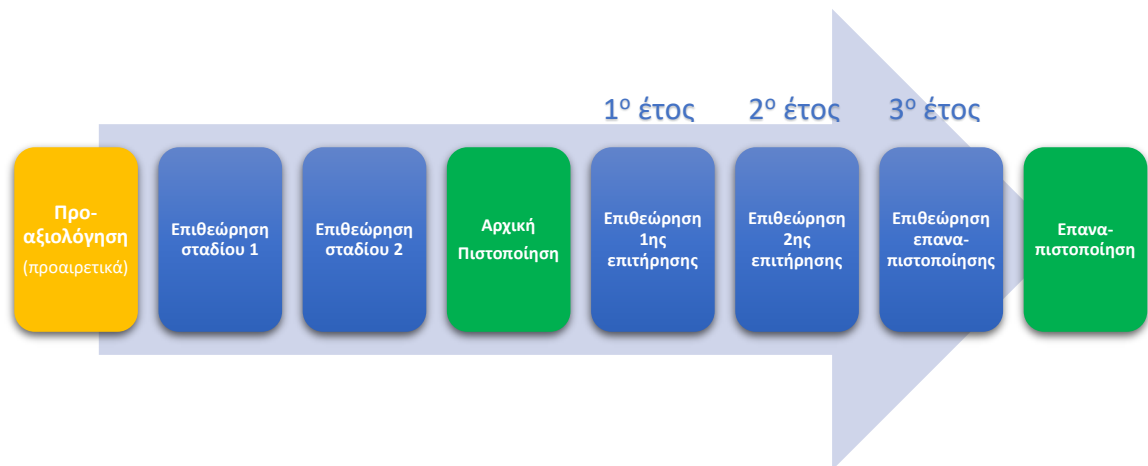
9.2 Ο ρόλος των Φορέων Πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης

Οι Οργανισμοί που δραστηριοποιούνται στην πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης είναι γνωστοί και ως Φορείς Πιστοποίησης. Ο ρόλος λοιπόν των Φορέων Πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης είναι να αναλαμβάνουν δραστηριότητες αξιολόγησης της

συμμόρφωσης του συστήματος διαχείρισης ενός Οργανισμού, ώστε να διαβεβαιώσουν (πιστοποιήσουν) ότι το συγκεκριμένο σύστημα διαχείρισης πληροί τις απαιτήσεις και τα κριτήρια αξιολόγησης. Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι τα πρότυπα ISO τα οποία περιλαμβάνουν τις απαιτήσεις για τα συστήματα διαχείρισης (π.χ. ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 κλπ). Τα πιστοποιητικά που εκδίδουν οι Φορείς Πιστοποίησης αποδεικνύουν την εκπλήρωση των απαιτήσεων αυτών.

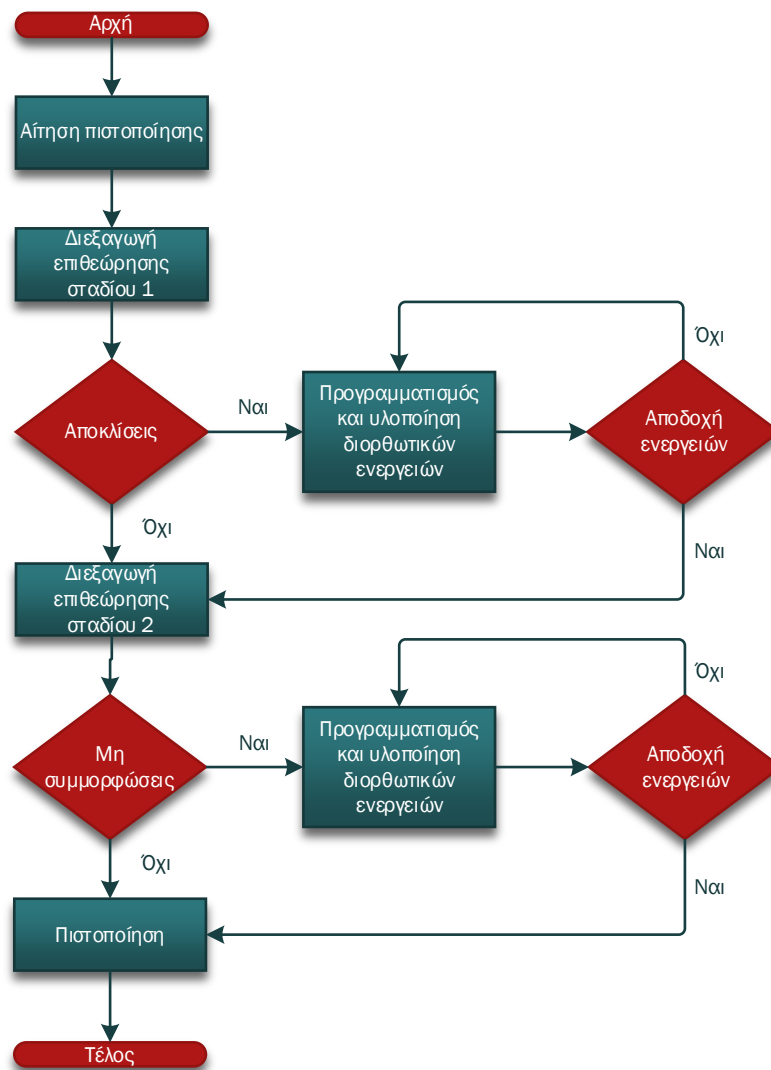
9.3 Διαδικασία πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης

Εφόσον ένας Οργανισμός αναπτύξει και εφαρμόσει για ένα εύλογο χρονικό διάστημα το σύστημα διαχείρισης του, μπορεί να υποβάλει αίτηση σε ένα Φορέα Πιστοποίησης ώστε να ξεκινήσει η διαδικασία αξιολόγησης της συμμόρφωσης η οποία βασίζεται κυρίως σε επιτόπιες επιθεωρήσεις. Η αρχική πιστοποίηση περιλαμβάνει επιθεώρηση σε 2 στάδια. Για τη διατήρηση της πιστοποίησης διεξάγονται ετήσιες επιθεωρήσεις επιτήρησης. Πριν τη λήξη της πιστοποίησης διεξάγεται επιθεώρηση επανα-πιστοποίησης. Ο κύκλος πιστοποίησης έχει διάρκεια 3 ετών. Στο παρακάτω διάγραμμα αποτυπώνεται ένας πλήρης κύκλος πιστοποίησης:



Εικόνα 4 Διάγραμμα 3ετούς κύκλου πιστοποίησης

Στο παρακάτω διάγραμμα απεικονίζεται αναλυτικά η διαδικασία αρχικής πιστοποίησης:



Εικόνα 5 Διάγραμμα ροής διαδικασία αρχικής πιστοποίησης

10 Διαδικασία διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης

Οι Φορείς Πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης προκειμένου να διαπιστεύσουν τις υπηρεσίες τους θα πρέπει να εκπληρώσουν όλες τις απαιτήσεις του προτύπου IEC/ISO 17021-1. Επιπρόσθετα και αναλόγως με τον τύπο συστήματος διαχείρισης (βλ. κεφ.8.2) που έχουν συμπεριλάβει στις δραστηριότητες πιστοποίησης, θα πρέπει να συμμορφώνονται και με τις απαιτήσεις άλλων μερών του προτύπου IEC/ISO 17021 (π.χ. εφαρμογή του ISO/IEC 17021-3 σε περίπτωση που προσφέρουν υπηρεσίες πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας ή του ISO/IEC 17021-9 σε περίπτωση που προσφέρουν υπηρεσίες πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης κατά της

Δωροδοκίας κ.ο.κ) καθώς επίσης, και με άλλα πρότυπα ISO ή απαιτήσεις του IAF που σχετίζονται με συγκεκριμένα συστήματα όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

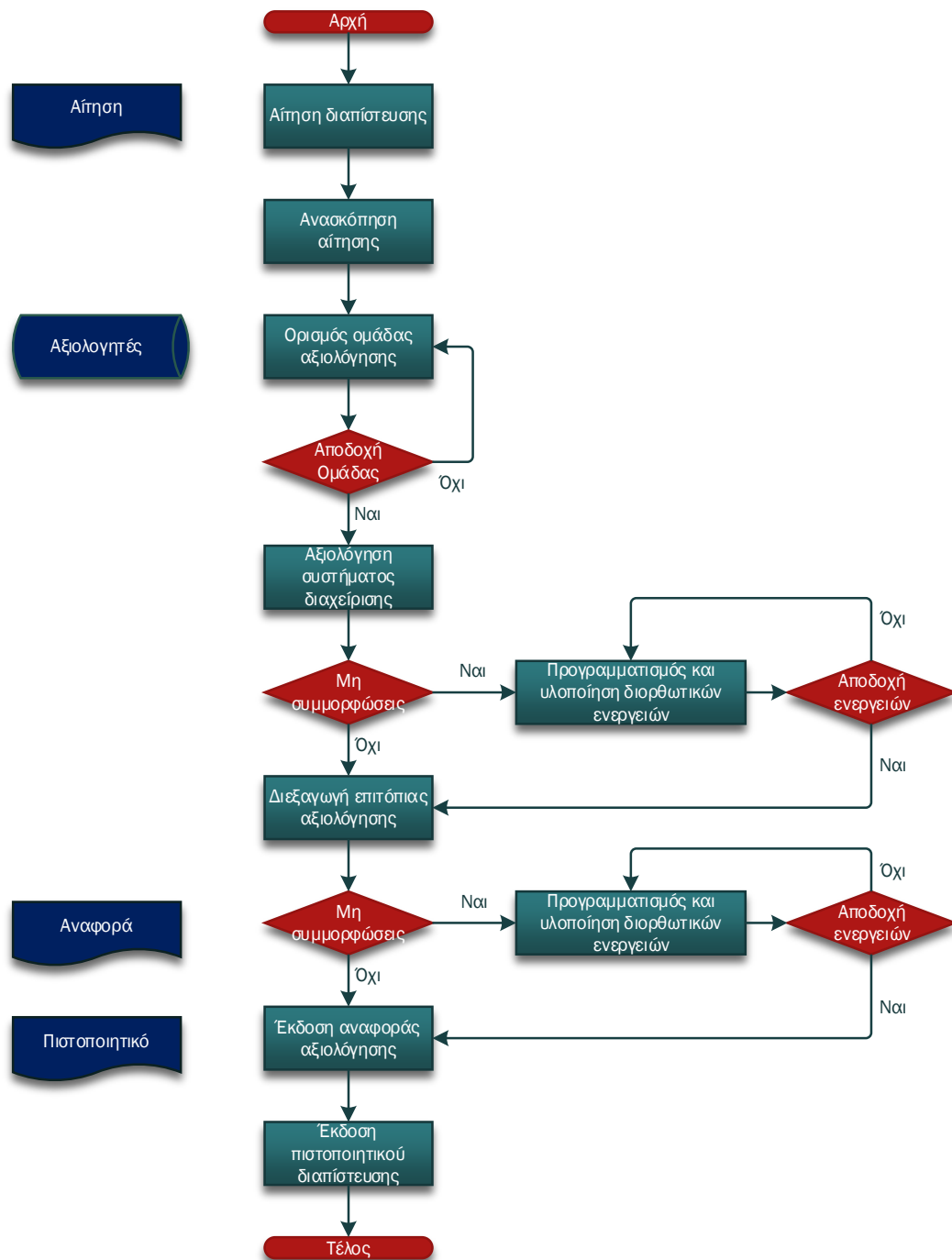
Πρότυπο/οδηγία	Τύπος συστήματος διαχείρισης
IAF MD 5	<ul style="list-style-type: none"> • Ποιότητας (ISO 9001) • Περιβάλλοντος, (ISO 14001) • Υγείας και ασφάλειας στην εργασία (ISO 45001)
IAF MD 9	<ul style="list-style-type: none"> • Ποιότητας για Ιατροτεχνολογικά προϊόντα (ISO 13485)
IAF MD 22	<ul style="list-style-type: none"> • Υγείας και ασφάλειας στην εργασία (ISO 45001)
ISO/TS 22003	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλειας τροφίμων (ISO 22000)
ISO/IEC 27006	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλειας πληροφοριών (ISO 27001)
ISO 50003	<ul style="list-style-type: none"> • Ενέργειας (ISO 50001)

Πίνακας 4 Πρότυπα και κανονιστικά έγγραφα με απαιτήσεις για την πιστοποίηση συγκεκριμένων τύπων συστημάτων διαχείρισης

Η διαδικασία που ακολουθείται για τη διαπίστευση ενός Φορέα Πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης είναι κοινή για όλους τους Φορείς. Ο Φορέας Πιστοποίησης που σκοπεύει να διαπιστεύσει τις υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει μπορεί να λάβει πληροφορίες σχετικά με τα κριτήρια, τους όρους, τις προϋποθέσεις, το κόστος και τη διαδικασία διαπίστευσης, μέσα από έγγραφα που εκδίδουν και παρέχουν οι Φορείς Διαπίστευσης μέσω της ιστοσελίδας τους ή μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας κατόπιν αιτήσεως. Ο Φορέας Πιστοποίησης αφού συλλέξει και αξιολογήσει τις απαραίτητες πληροφορίες, υποβάλλει στο Φορέα Διαπίστευσης της επιλογής του μία αίτηση διαπίστευσης, συνοδευόμενη από κάποια στοιχεία ή έγγραφα του συστήματος διαχείρισης του (π.χ. εγχειρίδιο, διαδικασίες). Ο Φορέας Διαπίστευσης πραγματοποιεί έναν αρχικό έλεγχο της πληρότητας των υποβληθέντων στοιχείων και εξετάζει αν υπάρχει η δυνατότητα διαπίστευσης της αιτηθείσας δραστηριότητας. Η δυνατότητα εξετάζεται γιατί μπορεί ο συγκεκριμένος Φορέας Διαπίστευσης στον οποίο υποβληθεί η αίτηση να έχει δυνατότητα να διαπιστεύσει συγκεκριμένους τύπους συστημάτων διαχείρισης (π.χ. ISO 9001) και όχι όλους. Εφόσον ο Φορέας Διαπίστευσης εξετάσει και αποδεχθεί την αίτηση, ορίζεται μία ομάδα αξιολόγησης για την οποία ο Φορέας Πιστοποίησης αποφασίζει αν είναι αποδεκτή ή όχι. Στην περίπτωση αποδοχής της ομάδας αξιολόγησης ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να επιλέξει να διενεργηθεί μια προ-αξιολόγηση στις εγκαταστάσεις του με σκοπό να εντοπισθούν πιθανές σημαντικές ελλείψεις αναφορικά με την κάλυψη βασικών απαιτήσεων και οι οποίες θα πρέπει να αντιμετωπιστούν. Σε περίπτωση μη αποδοχής της ομάδας αξιολόγησης, ο Φορέας

Διαπίστευσης θα πρέπει να προτείνει διαφορετική ομάδα αξιολόγησης. Η απόφαση για τη μη αποδοχή της ομάδας αξιολόγησης πρέπει να είναι πλήρως αιτιολογημένη. Εφόσον ολοκληρωθεί η προ-αξιολόγηση (στην περίπτωση που ο Φορέας Πιστοποίησης έχει επιλέξει να διεξαχθεί) και αντιμετωπιστούν οποιοσδήποτε ελλείψεις, γίνεται οριστικοποίηση της ομάδας αξιολόγησης και ακολουθεί η κυρίως αξιολόγηση στις εγκαταστάσεις του Φορέα Πιστοποίησης. Σε περίπτωση που η αξιολόγηση αναδείξει μη συμμορφώσεις ο Φορέας Πιστοποίησης θα πρέπει να αναλύσει την αιτία και να υποβάλλει ένα πλάνο διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών συμπεριλαμβανομένου και του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης των ενεργειών αυτών. Η ομάδα αξιολόγησης στη συνέχεια, αποφασίζει αν το πλάνο ενεργειών είναι αποδεκτό ή αν χρειάζεται να συμπεριληφθούν επιπλέον ενέργειες. Μετά την αποδοχή του πλάνου ο Φορέας Πιστοποίησης πρέπει να προχωρήσει στην υλοποίηση των διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών. Μόλις οι διορθωτικές ενέργειες ολοκληρωθούν ο Φορέας Διαπίστευσης σε συνεργασία με το Φορέα Πιστοποίησης προγραμματίζει την επιτόπια παρακολούθηση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης σε κάποιον Οργανισμό ο οποίος έχει υποβάλει αίτηση πιστοποίησης. Κατά την επιτόπια παρακολούθηση πραγματοποιείται αξιολόγηση της ομάδας επιθεώρησης του Φορέα Πιστοποίησης για να διαπιστωθεί εάν η επιθεώρηση διεξάγεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17021-1. Η επιτόπια αξιολόγηση γίνεται για κάθε τύπο συστήματος διαχείρισης που έχει αιτηθεί ο Φορέας Πιστοποίησης. Στην περίπτωση που η επιτόπια αξιολόγηση ή επιτόπιες αξιολογήσεις αναδείξουν μη συμμορφώσεις ακολουθεί η ανάλυση αιτίας και η υποβολή πλάνου διορθωτικών ενεργειών από το Φορέα Πιστοποίησης. Η αξιολόγηση θεωρείται επιτυχής όταν έχουν υλοποιηθεί όλες οι διορθωτικές ενέργειες και έχουν επαληθευτεί από το Φορέα Διαπίστευσης.

Μετά την επιτυχή αξιολόγηση ο Φορέας Διαπίστευσης εκδίδει το πιστοποιητικό Διαπίστευσης το οποίο περιλαμβάνει τους τύπους συστημάτων διαχείρισης και τις τεχνικές περιοχές στις οποίες μπορεί να παρέχει διαπιστευμένη πιστοποίηση ο Φορέας Πιστοποίησης.



Εικόνα 6 Διαγραμματική απεικόνιση διαδικασίας διαπίστευσης

11 Εισαγωγή στη σειρά προτύπων IEC/ISO 17021

Η Επιτροπή για την Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης (Committee on Conformity Assessment - CASCO) είναι η επιτροπή ISO που εργάζεται σε θέματα που σχετίζονται με την αξιολόγηση της συμμόρφωσης αναπτύσσοντας πολιτικές και δημοσιεύοντας πρότυπα σχετικά με την αξιολόγηση της συμμόρφωσης, χωρίς όμως να εκτελεί η ίδια

δραστηριότητες αξιολόγησης της συμμόρφωσης. Η CASCO έχει εκπονήσει μια σειρά προτύπων που σχετίζονται με τη διαδικασία αξιολόγησης της συμμόρφωσης, τα οποία χρησιμοποιούνται από Φορείς πιστοποίησης προκειμένου διεξάγουν τις δραστηριότητες τους.



Εικόνα 7 Οργανωτική δομή της επιτροπής αξιολόγησης της συμμόρφωσης (CASCO)

Η CASCO έχει εκπονήσει τη σειρά Προτύπων IEC/ISO 17021, για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης συστημάτων διαχείρισης, η οποία περιλαμβάνει 13 μέρη.

11.1 ISO/IEC 17021-1

Το Πρότυπο IEC/ISO 17021-1 αναπτύχθηκε από την Τεχνική Επιτροπή ISO/CASCO σε συνεργασία με την Τεχνική Επιτροπή CEN-CENELEC/TC1 και εκδόθηκε για πρώτη φορά το 2006 (ISO/IEC 17021-1:2006). Η πρώτη αναθεώρηση του Προτύπου έγινε το 2011 (ISO/IEC 17021-1:2011) και η τελευταία αναθεώρηση ολοκληρώθηκε στις 6 Ιουνίου 2015 όταν και εκδόθηκε το (ISO/IEC 17021-1:2015) όπου και ισχύει μέχρι και σήμερα. Το Πρότυπο ISO/IEC 17021-1:2015 περιλαμβάνει απαιτήσεις για Φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης. Η τήρηση αυτών των απαιτήσεων

αποσκοπεί στο να διασφαλίσει ότι οι Φορείς Πιστοποίησης παρέχουν δραστηριότητες πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης με υπεύθυνο, συνεπή και αμερόληπτο τρόπο, διευκολύνοντας έτσι την αναγνώριση των Φορέων αυτών και την αποδοχή των πιστοποιήσεών τους σε εθνική και διεθνή βάση. Το ISO/IEC 17021-1:2015 μπορεί να εφαρμοστεί για την επιθεώρηση και πιστοποίηση οποιουδήποτε τύπου Συστήματος Διαχείρισης (π.χ. συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, ασφάλειας τροφίμων, ασφάλειας πληροφοριών κλπ). Η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17021-1 είναι προϋπόθεση για τη διαπίστευση των υπηρεσιών πιστοποίησης.

11.2 ISO/IEC 17021-2

Το ISO/IEC 17021-2 καθορίζει πρόσθετες απαιτήσεις επάρκειας για το προσωπικό που συμμετέχει στη διαδικασία επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης. Οι απαιτήσεις αυτές συμπληρώνουν τις απαιτήσεις του ISO/IEC 17021-1 και θα πρέπει να εκπληρώνονται από Φορείς Πιστοποίησης οι οποίοι προσφέρουν υπηρεσίες πιστοποίησης συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης με βάση το πρότυπο ISO 14001.

11.3 ISO/IEC 17021-3

Το ISO/IEC 17021-3 εκπονήθηκε από την Τεχνική Επιτροπή ISO/TC 176, την Υποεπιτροπή SC 3 και την Επιτροπή ISO για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης (CASCO). Το πρότυπο αυτό καθορίζει πρόσθετες απαιτήσεις επάρκειας για το προσωπικό που συμμετέχει στη διαδικασία επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης ποιότητας με βάση το πρότυπο ISO 9001 και συμπληρώνει τις υπάρχουσες απαιτήσεις του ISO/IEC 17021-1. Οι Φορείς Πιστοποίησης που προσφέρουν υπηρεσίες πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης ποιότητας θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψιν τις απαιτήσεις επάρκειας του προτύπου και να καθορίζουν βάσει αυτών κριτήρια επάρκειας για το προσωπικό τους.

11.4 ISO/IEC TS 17021-4

Το ISO/IEC TS 17021-4 αποτελεί μια τεχνική προδιαγραφή που περιλαμβάνει απαιτήσεις για την επάρκεια του προσωπικού που εμπλέκεται σε διαδικασίες επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης βιωσιμότητας εκδηλώσεων. Οι απαιτήσεις για τα συστήματα διαχείρισης βιωσιμότητας εκδηλώσεων

περιλαμβάνονται στο πρότυπο ISO 20121. Οι απαιτήσεις του ISO/IEC TS 17021-4 συμπληρώνουν τις απαιτήσεις του ISO/IEC 17021-1 όσον αφορά την επάρκεια του προσωπικού.

11.5 ISO/IEC TS 17021-5

Το ISO/IEC TS 17021-5 περιλαμβάνει συμπληρωματικές απαιτήσεις για την επάρκεια του προσωπικού που συμμετέχει στη διαδικασία πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης παγίων με βάση το πρότυπο ISO 55001.

11.6 ISO/IEC TS 17021-6

Το ISO/IEC TS 17021-6 εκπονήθηκε από την Επιτροπή ISO για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης (CASCO). Το πρότυπο περιλαμβάνει συγκεκριμένες απαιτήσεις επάρκειας για το προσωπικό που συμμετέχει στη διαδικασία πιστοποίησης για συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας με βάση το πρότυπο 22301. Οι Φορείς Πιστοποίησης που προσφέρουν υπηρεσίες πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας πρέπει να εκπληρώνουν τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC TS 17021-6 συνδυαστικά με τις απαιτήσεις του ISO/IEC 17021-1.

11.7 ISO/IEC TS 17021-7

Το ISO/IEC TS 17021-7 περιλαμβάνει ειδικές απαιτήσεις ικανότητας για το προσωπικό Φορέων Πιστοποίησης που εμπλέκονται στη διαδικασία πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας οδικής κυκλοφορίας που βασίζονται στο πρότυπο ISO 39001.

11.8 ISO/IEC TS 17021-8

Το ISO/IEC TS 17021-8 εκπονήθηκε από την Επιτροπή ISO για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης (CASCO). Η τεχνική αυτή προδιαγραφή καθορίζει πρόσθετες απαιτήσεις ικανότητας για το προσωπικό που συμμετέχει στη διαδικασία επιθεώρησης και πιστοποίησης ενός συστήματος διαχείρισης για βιώσιμη ανάπτυξη σε κοινότητες με βάση το πρότυπο ISO 37101. Οι απαιτήσεις της τεχνικής προδιαγραφής συμπληρώνουν τις απαιτήσεις για την επάρκεια προσωπικού Φορέων Πιστοποίησης που περιλαμβάνονται στο ISO/IEC 17021-1.

11.9 ISO/IEC TS 17021-9

Το ISO/IEC TS 17021-9 καθορίζει συγκεκριμένες απαιτήσεις επάρκειας για το προσωπικό που συμμετέχει στη διαδικασία επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης κατά της δωροδοκίας τα οποία βασίζονται στις απαιτήσεις του προτύπου ISO 37001. Οι Φορείς Πιστοποίησης που παρέχουν υπηρεσίες πιστοποίησης συστημάτων κατά ISO 39001 πρέπει να καθορίζουν τα κριτήρια επάρκειας για το προσωπικό που εμπλέκεται στις διαδικασίες αυτές με βάση τις απαιτήσεις της τεχνικής προδιαγραφής ISO/IEC TS 17021-9 και των γενικών απαιτήσεων επάρκειας του ISO/IEC 17021-1.

11.10 ISO/IEC TS 17021-10

Το ISO/IEC TS 17021-10 καθορίζει πρόσθετες απαιτήσεις επάρκειας για το προσωπικό που συμμετέχει στη διαδικασία επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία. Οι απαιτήσεις για τα συστήματα διαχείρισης υγείας και της ασφάλειας στην εργασία περιλαμβάνονται στο πρότυπο ISO 45001 και οι Φορείς Πιστοποίησης που δραστηριοποιούνται στην πιστοποίηση αυτών των συστημάτων διαχείρισης θα πρέπει να καθορίζουν τα κριτήρια επάρκειας του προσωπικού τους που εμπλέκονται σε αυτές σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO/IEC TS 17021-10 αλλά και τις γενικές απαιτήσεις του ISO/IEC 17021-1.

11.11 ISO/IEC TS 17021-11

Το ISO/IEC TS 17021-8 εκπονήθηκε από την Επιτροπή ISO για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης (CASCO). Αυτό το πρότυπο αποτελεί άλλη μία τεχνική προδιαγραφή η οποία καθορίζει πρόσθετες απαιτήσεις επάρκειας για το προσωπικό που συμμετέχει στη διαδικασία ελέγχου και πιστοποίησης ενός συστήματος διαχείρισης εγκαταστάσεων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 41001. Οι απαιτήσεις του ISO/IEC TS 17021-8 συμπληρώνουν τις απαιτήσεις του ISO/IEC 17021-1.

11.12 ISO/IEC TS 17021-12

Το πρότυπο ISO/IEC TS 17021-12 εκδόθηκε για πρώτη φορά τον Απρίλιο του 2020. Περιλαμβάνει πρόσθετες απαιτήσεις επάρκειας για το προσωπικό Φορέων Πιστοποίησης που συμμετέχουν στη διαδικασία επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης συνεργατικών επιχειρηματικών σχέσεων βάσει του προτύπου

ISO 44001. Οι απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC TS 17021-12 συμπληρώνουν τις γενικές απαιτήσεις για την επάρκεια προσωπικού Φορέων Πιστοποίησης που περιλαμβάνονται στο ISO/IEC 17021-1.

11.13 ISO/IEC TS 17021-13

Το πρότυπο ISO/IEC TS 17021-13 είναι επίσης μία νέα τεχνική προδιαγραφή η οποία αναπτύχθηκε από την Επιτροπή του ISO για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης (CASCO) και εκδόθηκε για πρώτη φορά το Δεκέμβριο του 2021. Η τεχνική αυτή προδιαγραφή καθορίζει τις απαιτήσεις ικανότητας για το προσωπικό φορέων Πιστοποίησης που συμμετέχουν στη διαδικασία επιθεώρησης και πιστοποίησης για συστήματα διαχείρισης συμμόρφωσης βάσει του προτύπου ISO 37301. Οι απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC TS 17021-12 συμπληρώνουν τις γενικές απαιτήσεις του ISO/IEC 17021-1.

12 Ανάλυση απαιτήσεων προτύπου ISO/IEC 17021-1

12.1 Όροι και Ορισμοί

Το Πρότυπο ISO/IEC 17021-1:2015 περιλαμβάνει κάποιες βασικούς όρους και ορισμούς για την καλύτερη κατανόηση των απαιτήσεων. Οι βασικότεροι όροι και οι ορισμοί τους σύμφωνα με το ίδιο το πρότυπο, είναι οι παρακάτω:

- **«Αμεροληψία»:** παρουσία αντικειμενικότητας
- **«Επάρκεια»:** ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων για την επίτευξη των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων
- **«Μη συμμόρφωση»:** μη εκπλήρωση απαίτησης
- **«Σύστημα πιστοποίησης»:** σύστημα αξιολόγησης της συμμόρφωσης που σχετίζεται με συστήματα διαχείρισης στα οποία ισχύουν οι ίδιες καθορισμένες απαιτήσεις, ειδικοί κανόνες και διαδικασίες

12.2 Γενικές αρχές

Το Πρότυπο περιγράφει τις αρχές οι οποίες αποτελούν τη βάση για την εκπλήρωση των απαιτήσεων και τον σχεδιασμό ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης από ένα Φορέα Πιστοποίησης. Αυτές οι βασικές αρχές δεν αποτελούν απαιτήσεις, αλλά η εφαρμογή τους έχει ως στόχο την αύξηση της εμπιστοσύνης των ενδιαφερομένων

μερών (π.χ. πελάτες των Φορέων Πιστοποίησης, πελάτες των οργανισμών/ επιχειρήσεων που έχουν πιστοποιηθεί από τους Φορείς Πιστοποίησης, κυβερνητικές αρχές, μη κυβερνητικοί οργανισμοί, καταναλωτές κλπ) στην Πιστοποίηση.

Οι 7 βασικές αρχές που θα πρέπει να ακολουθεί ένας Φορέας Πιστοποίησης είναι οι παρακάτω:

1. Αμεροληψία
2. Επάρκεια
3. Υπευθυνότητα
4. Διαφάνεια
5. Εμπιστευτικότητα
6. Ανταπόκριση σε παράπονα
7. Προσέγγιση βάσει διακινδύνευσης

12.2.1 Αμεροληψία

Η **αμεροληψία** είναι μια πολύ σημαντική αρχή της οποίας η ύπαρξη θα πρέπει να διασφαλίζεται έτσι ώστε να διατηρείται το αίσθημα της εμπιστοσύνης προς την Πιστοποίηση που παρέχει ένας Φορέας. Απειλές ως προς την αμεροληψία αποτελούν οι οικονομικές συναλλαγές μεταξύ των Φορέων Πιστοποίησης και των πελατών τους, η εμπλοκή του προσωπικού ενός Φορέα Πιστοποίησης στο σχεδιασμό ή στη διατήρηση του Συστήματος Διαχείρισης του Οργανισμού που πιστοποιεί, η μεγάλη οικειότητα που αποκτάται με την πάροδο του χρόνου μεταξύ των επιθεωρητών και του Οργανισμού που πιστοποιείται και ο εκφοβισμός ή η ψυχολογική πίεση που μπορεί να προέρχεται από υψηλότερες ιεραρχικά θέσεις με σκοπό την επίτευξη μιας θεμιτής αλλά μη αμερόληπτης απόφασης πιστοποίησης.

12.2.2 Επάρκεια προσωπικού

Η **επάρκεια** που πρέπει να έχει το προσωπικό ενός Φορέα Πιστοποίησης το οποίο εμπλέκεται στη διαδικασία πιστοποίησης πρέπει να είναι τέτοια ώστε να μπορεί να εξασφαλίσει την σωστή αξιολόγηση ενός συστήματος διαχείρισης και την αντικειμενική λήψη απόφασης για την πιστοποίηση ή μη ενός Οργανισμού.

12.2.3 Υπευθυνότητα

Ο Φορέας Πιστοποίησης έχει την **υπευθυνότητα** να διασφαλίζει ότι η απόφαση πιστοποίησης στηρίζεται σε αντικειμενικά τεκμήρια τα οποία συλλέγονται κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης και αξιολογούνται από προσωπικό το οποίο διαθέτει την απαραίτητη επάρκεια.

12.2.4 Διαφάνεια

Οι Φορείς Πιστοποίησης πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι διαδικασίες πιστοποίησης εφαρμόζονται με πλήρη **διαφάνεια** ώστε να καλλιεργείται και να διατηρείται το αίσθημα εμπιστοσύνης των ενδιαφερομένων μερών ως προς την ακεραιότητα και αξιοπιστία της πιστοποίησης. Ένας τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι με την παροχή ελεύθερης πρόσβασης σε πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες πιστοποίησης καθώς και σχετικά με το καθεστώς πιστοποίησης οποιουδήποτε Οργανισμού. Επίσης οι Φορείς Πιστοποίησης πρέπει να παρέχουν πρόσβαση σε μη εμπιστευτικές πληροφορίες που σχετίζονται με συγκεκριμένες επιθεωρήσεις όπως για παράδειγμα επιθεωρήσεις που διεξάγονται μετά από παράπονα που έχουν υποβληθεί για κάποιο πιστοποιημένο Οργανισμό. Η παραπάνω πρόσβαση μπορεί να επιτρέπεται σε συγκεκριμένα ενδιαφερόμενα μέρη όπως είναι για παράδειγμα οι αρμόδιες αρχές ενός κράτους.

12.2.5 Εμπιστευτικότητα

Η **εμπιστευτικότητα** είναι μια πολύ σημαντική αρχή και αποτελεί καθοριστικό παράγοντα στη διαδικασία πιστοποίησης. Οι Φορείς Πιστοποίησης προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης του συστήματος διαχείρισης ενός Οργανισμού θα πρέπει να διασφαλίζουν μέσω διαδικασιών την τήρηση της εμπιστευτικότητας αναφορικά με τις πληροφορίες που διαχειρίζονται και να λαμβάνουν μέτρα για την πρόληψη της ακούσιας ή εκούσιας γνωστοποίησης των πληροφοριών αυτών σε τρίτους.

12.2.6 Ανταπόκριση σε παράπονα

Η αποτελεσματική **διαχείριση των παραπόνων** είναι άλλος ένας παράγοντας που συμβάλει στην αύξηση του αισθήματος εμπιστοσύνης στην πιστοποίηση. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν διαδικασίες για τη σωστή και έγκαιρη διαχείριση των παραπόνων στην οποία θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται η διερεύνηση και ο καθορισμός ενεργειών για την επίλυση τους. Η σωστή διαχείριση των παραπόνων είναι ένα μέσο ώστε να αποφευχθούν επαναλαμβανόμενα λάθη, παραλείψεις ή συμπεριφορές. Το Πρότυπο ISO 10002:2018 περιλαμβάνει κατευθυντήριες γραμμές για διαχείριση παραπόνων και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οποιαδήποτε Οργανισμό.

12.2.7 Προσέγγιση βάσει διακινδύνευσης

Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψιν κινδύνους που σχετίζονται με τις διαδικασίες πιστοποίησης (π.χ. αμεροληψία, εμπιστευτικότητα, παραπλανητικές δηλώσεις, επίπτωση της επιθεώρησης στις δραστηριότητες του Οργανισμού κλπ). Η αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων διασφαλίζει την αδιάληπτη και αμερόληπτη πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης ενός Οργανισμού. Η διαχείριση των κινδύνων περιλαμβάνει τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την αντιμετώπιση των κινδύνων. Το πρότυπο ISO 31000:2018 περιλαμβάνει κατευθυντήριες οδηγίες για την ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης διακινδύνευσης και το πρότυπο IEC 31010:2019 περιλαμβάνει τεχνικές αξιολόγησης κινδύνων (π.χ. FTA, FMEA, Ishikawa diagram, bowtie κλπ).

12.3 Γενικές απαιτήσεις

Το κεφάλαιο 5 του προτύπου ISO/IEC 17021-1:2015 περιλαμβάνει γενικές απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι Φορείς Πιστοποίησης. Σε αυτές περιλαμβάνονται θέματα που σχετίζονται με κανονισμούς, συμβάσεις, αμεροληψία, ευθύνη και χρηματοδότηση.

12.3.1 Κανονιστικά και συμβατικά θέματα

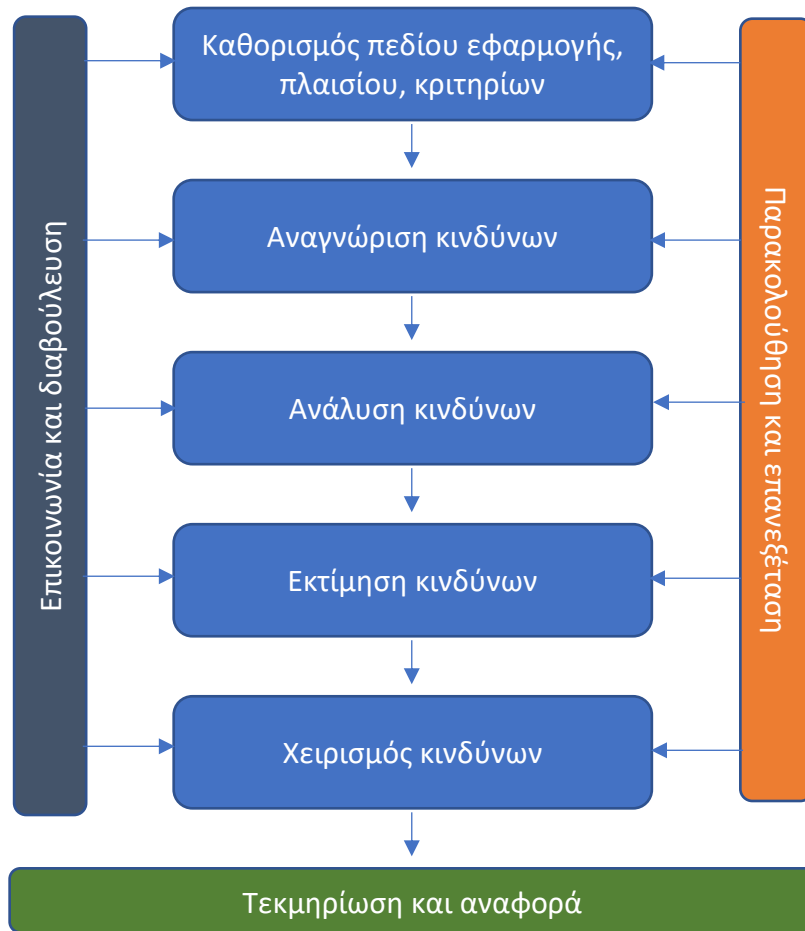
Ένας Φορέας Πιστοποίησης θα πρέπει να είναι νομική οντότητα ώστε να θεωρείται νομικά υπεύθυνος για τις δραστηριότητες πιστοποίησης που παρέχει. Στις

υπευθυνότητες περιλαμβάνεται η απόφαση για τη χορήγηση ή μη, τη διατήρηση, την ανάκληση ή την αναστολή της πιστοποίησης καθώς και η απόφαση για την επέκταση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης. Οι Φορείς Πιστοποίησης υποχρεούνται να συνάπτουν με τους Οργανισμούς των οποίων το σύστημα διαχείρισης αναλαμβάνουν να πιστοποιήσουν συμβάσεις ή συμφωνητικά που έχουν νομική ισχύ.

12.3.2 Διαχείριση αμεροληψίας

Η διαχείριση της αμεροληψίας αποτελεί ίσως τη δυσκολότερη πρόκληση που έχει να αντιμετωπίσει ένας Φορέας Πιστοποίησης και αυτό γιατί υπάρχουν πάρα πολλοί παράγοντες οι οποίοι μπορεί να την επηρεάσουν. Οι κυριότεροι από αυτούς τους παράγοντες είναι οικονομικοί και εμπορικοί, δηλαδή οι οικονομικές ή εμπορικές συναλλαγές με τους πελάτες. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να διαθέτουν μία πολιτική η οποία να εστιάζει στη σημασία της αμεροληψίας, στη διαχείριση της σύγκρουσης συμφερόντων και στη διασφάλιση της αντικειμενικότητας των δραστηριοτήτων πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης. Το πρότυπο ISO/IEC 17021-1:2015 απαιτεί από τους Φορείς Πιστοποίησης να αναγνωρίσουν, αναλύσουν, εκτιμήσουν, χειριστούν, παρακολουθούν και τεκμηριώσουν τους κινδύνους που σχετίζονται με οποιαδήποτε σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να προκύψει από την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης. Επίσης θα πρέπει να τεκμηριώνεται ο τρόπος εξάλειψης ή μείωσης των κινδύνων και απειλών ως προς την ακεραιότητα της αμεροληψίας καθώς και τυχόν υπολειπόμενοι κίνδυνοι οι οποίοι θα πρέπει να εξετάζονται για να καθοριστεί εάν γίνονται αποδεκτοί ή όχι. Η αξιολόγηση της διακινδύνευσης πρέπει να περιλαμβάνει και διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. προσωπικό και πελάτες του Φορέα Πιστοποίησης, πελάτες οργανισμών των οποίων τα συστήματα διαχείρισης είναι πιστοποιημένα, εκπρόσωποι εμπορικών ενώσεων του κλάδου, εκπρόσωποι κυβερνητικών ρυθμιστικών φορέων ή άλλων κυβερνητικών υπηρεσιών, εκπρόσωποι ενώσεων καταναλωτών κλπ). Ένας τρόπος εκπλήρωσης της απαίτησης για διαβούλευση είναι ο ορισμός μιας επιτροπής που περιλαμβάνει εκπροσώπους από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η επιτροπή συνεδριάζει σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα και εξάγει συμπεράσματα σχετικά με τη διασφάλιση της αμεροληψίας του Φορέα Πιστοποίησης εξετάζοντας πεπραγμένα επιθεωρήσεων και πιστοποιήσεων που έχουν διεξαχθεί.

Για να καλύψουν την απαίτηση για την διαχείριση διακινδύνευσης οι Φορείς Πιστοποίησης αναπτύσσουν ένα σύστημα διαχείρισης κινδύνων, το οποίο σύμφωνα με το ISO 31000:2018 περιλαμβάνει τις παρακάτω φάσεις:



Εικόνα 8 Διάγραμμα ροής διαχείρισης κινδύνων

Στο σύστημα διαχείρισης κινδύνων πρέπει να εντοπίζονται όλοι οι κίνδυνοι που αφορούν τις δραστηριότητες πιστοποίησης και που μπορεί να οδηγήσουν το Φορέα να αποκλίνει από τις 7 βασικές αρχές όπως για παράδειγμα η αμεροληψία.

Στις απειλές ως προς την αμεροληψία των διαδικασιών πιστοποίησης που παρέχονται από ένα Φορέα Πιστοποίησης περιλαμβάνονται οι παρακάτω:

- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένης και της στοχευμένης εκπαίδευσης) αναφορικά με συστήματα διαχείρισης σε πιστοποιημένους πελάτες τους
- Παροχή υπηρεσιών εσωτερικής επιθεώρησης σε πιστοποιημένους πελάτες τους

- Εκχώρηση της διεργασίας επιθεώρησης συστημάτων διαχείρισης σε οργανισμούς ή άτομα που παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες
- Οικονομικά συμφέροντα προσώπων συμπεριλαμβανομένης της διοίκησης του Φορέα Πιστοποίησης που εμπλέκονται στις διαδικασίες πιστοποίησης με πιστοποιημένους πελάτες (π.χ. συμμετοχή σε μετοχικό κεφάλαιο, συμμετοχή σε διοικητικά συμβούλια, παροχή υπηρεσιών, αντιπροσώπευση προϊόντων κλπ).

Για αυτές τις απειλές θα πρέπει να λαμβάνονται από τους Φορείς Πιστοποίησης τα κατάλληλα μέτρα ώστε να διασφαλίζεται η αμεροληψία. Παραδείγματα τέτοιων μέτρων είναι η μη χρησιμοποίηση, στις διαδικασίες πιστοποίησης (π.χ. επιθεώρηση, λήψη απόφασης πιστοποίησης κλπ), προσώπων που τα τελευταία 2 έτη είχαν ή έχουν οικονομικά ή άλλα συμφέροντα με τους πιστοποιημένους ή προς πιστοποίηση πελάτες. Στα πλαίσια αυτών των μέτρων οι Φορείς Πιστοποίησης ζητούν από το προσωπικό τους να τους δηλώσουν υπεύθυνα αν έχουν οικονομικά ή άλλα συμφέροντα με τους πελάτες τους. Οι πληροφορίες αυτές χρησιμοποιούνται ως εισερχόμενα δεδομένα στο σύστημα διαχείρισης διακινδύνευσης. Για τις δραστηριότητες διαχείρισης κινδύνων μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφορα εργαλεία όπως για παράδειγμα FTA, FMEA, Ishikawa diagram, Bowtie κλπ.

12.3.3 Ευθύνη και χρηματοδότηση

Το πρότυπο ISO/IEC 17021-1:2015 απαιτεί από τους Φορείς Πιστοποίησης να αξιολογούν τους κινδύνους που μπορεί να προκύψουν από τις δραστηριότητες τους και να καθορίζουν ενέργειες για να καλύπτουν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις δραστηριότητες τους σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιούνται. Τέτοιες υποχρεώσεις μπορεί να είναι η κάλυψη ζημίας που μπορεί να προκληθεί σε έναν πιστοποιημένο Οργανισμό λόγω μη τήρησης βασικών όρων και κανόνων της διαδικασίας πιστοποίησης όπως για παράδειγμα η μη τήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που γνωστοποιούνται κατά την επιθεώρηση ή η πρόκληση υλικής ζημίας κατά την διεξαγωγή της επιθεώρησης. Για την κάλυψη της απαίτησης αυτής οι Φορείς Πιστοποίησης δύναται είτε να διατηρούν επαρκή αποθεματικά είτε να συνάπτουν συμβόλαια αστικής ευθύνης με ασφαλιστικούς

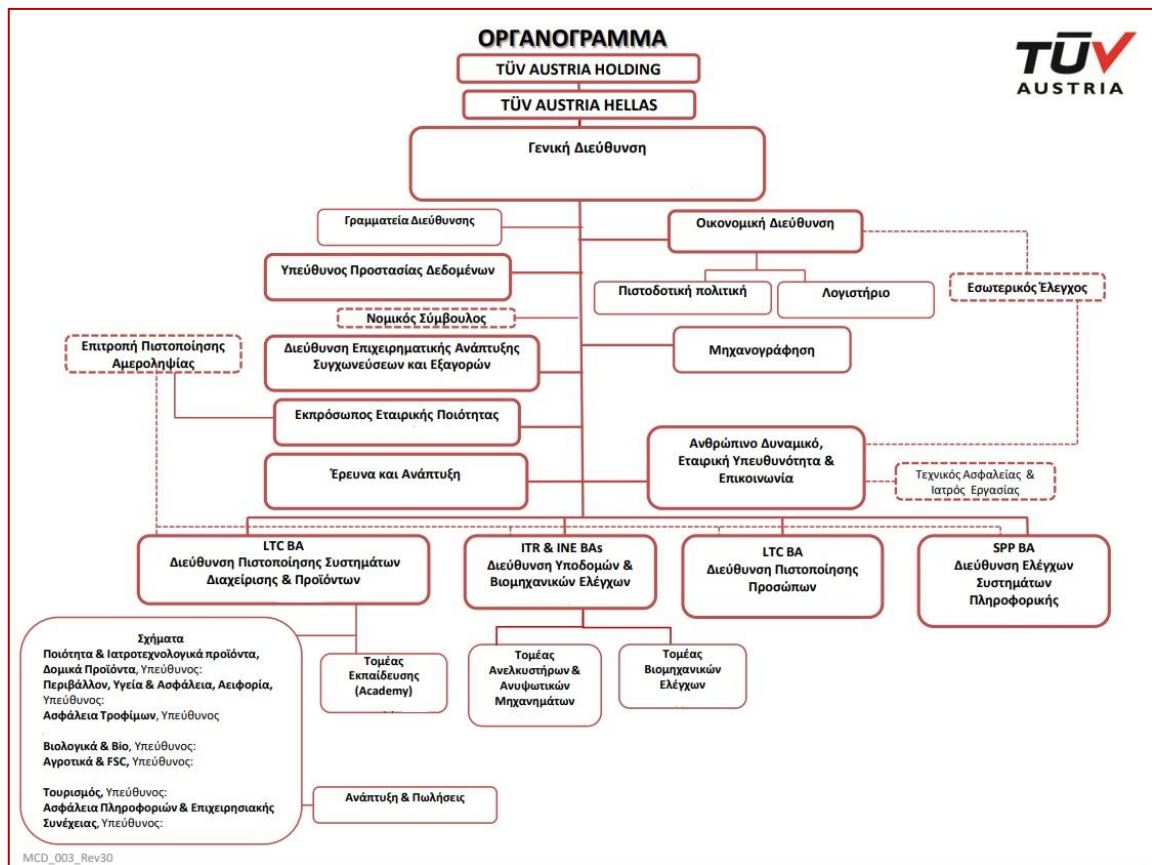
Οργανισμούς. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να αξιολογούν τα οικονομικά στοιχεία τους και τις πηγές χρηματοδότησης τους και να διασφαλίζουν σε συνεχή βάση ότι οικονομικές, εμπορικές ή άλλες πιέσεις που μπορεί να δέχονται από ενδιαφερόμενα μέρη δεν επηρεάζουν την αμεροληψία των διαδικασιών πιστοποίησης. Όλοι οι παραπάνω κίνδυνοι θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στο σύστημα διαχείρισης κινδύνων των Φορέων Πιστοποίησης.

12.4 Διαρθρωτικές απαιτήσεις

12.4.1 Διάρθρωση οργανισμού και ανώτατη διοίκηση

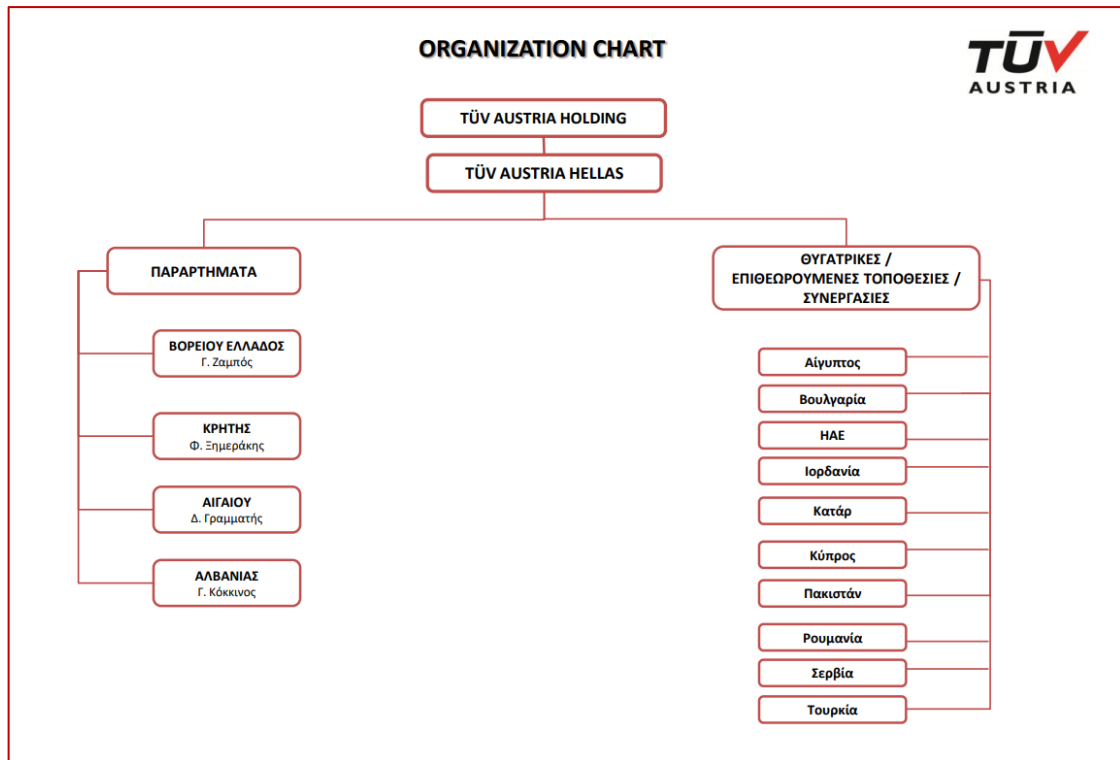
Στις διαρθρωτικές απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17021-1:2015 περιλαμβάνεται η τεκμηρίωση της οργανωτικής δομής, των καθηκόντων, των υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων της διοίκησης και του προσωπικού των Φορέων Πιστοποίησης που εμπλέκονται στις διαδικασίες πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης. Τα καθήκοντα, οι αρμοδιότητες και υπευθυνότητες τυχόν επιτροπών (π.χ. επιτροπής αμεροληψίας) πρέπει επίσης να τεκμηριώνονται. Στην περίπτωση που στις δραστηριότητες πιστοποίησης εμπλέκονται και άλλες νομικές οντότητες, όπως για παράδειγμα παραρτήματα ή θυγατρικές εταιρείες τότε θα πρέπει και αυτές να συμπεριλαμβάνονται στην τεκμηρίωση της οργανωτικής δομής με σαφή αποτύπωση της γραμμής εξουσίας και της σχέσης με τα υπόλοιπα μέρη. Στην οργανωτική δομή θα πρέπει να αποτυπώνεται και η ανώτατη διοίκηση του Φορέα Πιστοποίησης, η οποία έχει την εξουσία και την υπευθυνότητα για να αναπτύσσει, εγκαθιδρύει και επιβλέπει την εφαρμογή πολιτικών, διεργασιών και διαδικασιών, να διασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες πιστοποίησης διενεργούνται με αμεροληψία, να επιβλέπει τα οικονομικά στοιχεία, να αναπτύσσει υπηρεσίες πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης, να διασφαλίζει την επίδοση των επιθεωρήσεων και την διαχείριση παραπόνων, να λαμβάνει αποφάσεις πιστοποίησης, να εξουσιοδοτεί επιτροπές ή πρόσωπα να λειτουργούν για λογαριασμό της, να διαχειρίζεται συμβάσεις και να παρέχει τους απαραίτητους πόρους για τις δραστηριότητες πιστοποίησης. Σε περίπτωση που ο Φορέας Πιστοποίησης χρησιμοποιεί επιτροπές για οποιαδήποτε από τις δραστηριότητες πιστοποίησης θα πρέπει να υπάρχουν επίσημοι κανόνες για το διορισμό και τη λειτουργία τους.

Η αποτύπωση της οργανωτικής δομής μπορεί να γίνει μέσω οργανογράμματος το οποίο να επιδεικνύει τη σχέση και ιεραρχία μεταξύ της ανώτατης διοίκησης και του προσωπικού που εμπλέκεται στις διαδικασίες πιστοποίησης.



Εικόνα 9 Οργανόγραμμα του Φορέα Πιστοποίησης TÜV Austria Hellas

Ένα οργανόγραμμα μπορεί επίσης να αποτυπώνει τη σχέση και ιεραρχία μεταξύ διαφορετικών νομικών οντοτήτων (εφόσον υπάρχουν).



Εικόνα 10 Οργανόγραμμα του Ομίλου TÜV Austria Holding

Τα καθήκοντα, οι υπευθυνότητες και αρμοδιότητες της διοίκησης και του προσωπικού ενός Φορέα Πιστοποίησης που εμπλέκεται στις διαδικασίες πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης αποτυπώνονται τις περισσότερες φορές σε περιγραφές θέσεων εργασίας ή/και σε γραπτές διαδικασίες ή οδηγίες εργασίας.

12.4.2 Λειτουργικός έλεγχος

Οι δραστηριότητες πιστοποίησης ή μέρος των δραστηριοτήτων πιστοποίησης μπορεί να παρέχονται για λογαριασμό ενός Φορέα Πιστοποίησης από υποκαταστήματα, συνεργάτες, πράκτορες, δικαιούχους ή άλλους, ανεξάρτητα από το νομικό καθεστώς, τη σχέση ή τη γεωγραφική τους θέση. Η εκχώρηση αυτών των δραστηριοτήτων ενέχει κινδύνους ως προς την επάρκεια, τη συνέπεια, και την αμεροληψία του Φορέα Πιστοποίησης και γι' αυτό το λόγο το πρότυπο ISO/IEC 17021-1:2015 απαιτεί από Φορείς Πιστοποίησης στην περίπτωση που αυτοί εκχωρούν τις δραστηριότητες πιστοποίησης ή μέρος των δραστηριοτήτων πιστοποίησης σε τρίτους να λαμβάνουν υπόψιν αυτούς τους κινδύνους και να τους εντάσσουν στο σύστημα διαχείρισης διακινδύνευσης που εφαρμόζουν. Εφόσον γίνει η διαχείριση των κινδύνων αυτών οι

Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να καθορίζουν ενέργειες για τον έλεγχο αυτών των δραστηριοτήτων. Παραδείγματα ελέγχου μπορεί να είναι η σύναψη συμφωνητικών που να περιλαμβάνουν τις απαιτήσεις για την κατάλληλη εκτέλεση των εκχωρημένων δραστηριοτήτων, η εσωτερική επιθεώρηση των εκχωρημένων δραστηριοτήτων και η ανασκόπηση εγγράφων και αρχείων. Με αυτό τον τρόπο θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι το προσωπικό που αναλαμβάνει τις δραστηριότητες πιστοποίησης διαθέτει την απαραίτητη επάρκεια, ότι οι εκχωρημένες δραστηριότητες μπορούν να εκτελούνται με συνέπεια και σύμφωνα με τις απαιτήσεις και ότι το προσωπικό που αναλαμβάνει τις δραστηριότητες πιστοποίησης είναι αμερόληπτο και τηρεί τις απαιτήσεις εμπιστευτικότητας.

12.5 Απαιτήσεις σε πόρους

12.5.1 Επάρκεια προσωπικού

Το προσωπικό που εμπλέκεται σε διαδικασίες πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης πρέπει να έχει τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες να σχετίζονται με τους διάφορους τύπους συστημάτων διαχείρισης (π.χ. συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, περιβαλλοντικής διαχείρισης, ασφάλειας πληροφοριών) και τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιούνται. Οι ρόλοι που αναλαμβάνει αυτό το προσωπικό χωρίζονται σε 3 κατηγορίες:

- I. Ανασκόπηση αιτήσεων με σκοπό τον καθορισμό της ομάδας επιθεώρησης με βάση την απαιτούμενη επάρκεια και τον καθορισμό της διάρκειας επιθεώρησης
- II. Διενέργεια επιθεωρήσεων
- III. Ανασκόπηση αναφορών επιθεωρήσεων και λήψη απόφασης πιστοποίησης

Τα άτομα στα οποία ανατίθενται τα καθήκοντα ανασκόπησης αιτήσεων πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν τις παρακάτω γνώσεις:

- ✓ Γνώση του προτύπου ISO (π.χ. ISO 9001) στο οποίο αναφέρεται η αίτηση
- ✓ Γνώση των διαδικασιών επιλογής ομάδας επιθεώρησης και υπολογισμού χρόνου επιθεώρησης του Φορέα Πιστοποίησης
- ✓ Γνώση της τεχνικής περιοχής που σχετίζεται με τη δραστηριότητα του αιτούντος Οργανισμού

- ✓ Γνώση των διεργασιών και προϊόντων δραστηριότητα του αιτούντος Οργανισμού

Τα άτομα στα οποία ανατίθενται τα καθήκοντα επιθεώρησης θα πρέπει να έχουν τις παρακάτω γνώσεις και δεξιότητες:

- ✓ Γνώση πρακτικών διοίκησης επιχειρήσεων
- ✓ Γνώση αρχών, πρακτικών και τεχνικών επιθεώρησης
- ✓ Γνώση του προτύπου ISO (π.χ. ISO 9001) που αποτελεί κριτήριο της εκάστοτε επιθεώρησης
- ✓ Γνώση των διαδικασιών επιλογής ομάδας επιθεώρησης και υπολογισμού χρόνου επιθεώρησης του Φορέα Πιστοποίησης
- ✓ Γνώση της τεχνικής περιοχής που σχετίζεται με τη δραστηριότητα του αιτούντος Οργανισμού
- ✓ Γνώση των διεργασιών και προϊόντων δραστηριότητα του αιτούντος Οργανισμού
- ✓ Γλωσσικές δεξιότητες
- ✓ Δεξιότητες λήψης σημειώσεων και σύνταξης εκθέσεων
- ✓ Δεξιότητες παρουσίασης και διεξαγωγής συνεντεύξεων
- ✓ Δεξιότητες διαχείρισης επιθεωρήσεων

Τα άτομα στα οποία ανατίθενται τα καθήκοντα ανασκόπησης εκθέσεων επιθεώρησης και λήψης αποφάσεων πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν τις παρακάτω γνώσεις:

- ✓ Γνώση αρχών, πρακτικών και τεχνικών επιθεώρησης
- ✓ Γνώση του προτύπου ISO (π.χ. ISO 9001) στο οποίο αναφέρεται η αίτηση
- ✓ Γνώση των διαδικασιών επιλογής ομάδας επιθεώρησης και υπολογισμού χρόνου επιθεώρησης του Φορέα Πιστοποίησης
- ✓ Γνώση της τεχνικής περιοχής που σχετίζεται με τη δραστηριότητα του αιτούντος Οργανισμού

Οι ανωτέρω απαιτήσεις συμπληρώνονται από επιπρόσθετες απαιτήσεις (βλ. Πίνακας 4 και κεφ. 11) αναλόγως του συστήματος διαχείρισης στο οποίο θα γίνει αξιολόγηση της συμμόρφωσης. Οι Φορείς Πιστοποίησης πρέπει να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό αυτό διαθέτει την κατάλληλη επάρκεια, θέτοντας τα κριτήρια ανάλογα με τις

απαιτήσεις κάθε προτύπου συστήματος διαχείρισης (βλ. κεφ. 8.2), για κάθε τεχνική περιοχή και για κάθε δραστηριότητα στη διαδικασία πιστοποίησης (π.χ. ανασκόπηση αιτήσεων, διενέργεια επιθεώρησης, απόφαση πιστοποίησης κλπ). Ο όρος «τεχνική περιοχή» εφαρμόζεται διαφορετικά ανάλογα με το υπό εξέταση Πρότυπο συστήματος διαχείρισης (π.χ. ISO 9001, ISO 14001). Για οποιοδήποτε σύστημα διαχείρισης, ο όρος σχετίζεται με προϊόντα, διεργασίες και υπηρεσίες στο πλαίσιο του πεδίου εφαρμογής του προτύπου συστήματος διαχείρισης. Η τεχνική περιοχή μπορεί να ορίζεται από ένα συγκεκριμένο σύστημα πιστοποίησης (π.χ. ISO/TS 22003) ή μπορεί να καθοριστεί από τον εκάστοτε Φορέα Πιστοποίησης. Οι Φορείς Διαπίστευσης χρησιμοποιούν τις κατευθυντήριες οδηγίες του IAF για να καθορίσουν το πεδίο εφαρμογής του υπό διαπίστευση σχήματος πιστοποίησης. Η κατευθυντήρια οδηγία IAF ID1:2020 χρησιμοποιείται και από τους Φορείς Πιστοποίησης για τον καθορισμό των τεχνικών περιοχών για τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας (ISO 9001), περιβάλλοντος (ISO 14001) και υγείας και ασφάλειας στη εργασία (ISO 45001) αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Τεχνικές περιοχές για συστήματα διαχείρισης ποιότητας, περιβάλλοντος και υγείας και ασφάλειας στη εργασία	
Αρ.	Περιγραφή δραστηριότητας
1	Γεωργία, δασοκομία & αλιεία
2	Ορυχεία και λατομεία
3	Βιομηχανία τροφίμων, ποτών και καπνοβιομηχανία
4	Παραγωγή κλωστοϋφαντουργικών υλών και προϊόντων
5	Βιομηχανία δέρματος και δερμάτινων ειδών
6	Βιομηχανία ξύλου και προϊόντων ξύλου
7	Παραγωγή χαρτοπολτού, χαρτιού και προϊόντων από χαρτί
8	Εκδόσεις
9	Εκτυπώσεις
10	Παραγωγή οπτάνθρακα (κοκ) και προϊόντων διύλισης πετρελαίου
11	Πυρηνικά καύσιμα
12	Παραγωγή χημικών ουσιών και προϊόντων και συνθετικών ινών
13	Παραγωγή φαρμακευτικών προϊόντων
14	Κατασκευή προϊόντων από ελαστικό (καουτσούκ) και πλαστικών προϊόντων
15	Κατασκευή μη μεταλλικών ορυκτών προϊόντων

16	Παραγωγή σκυροδέματος, τσιμέντου, ασβέστη, γύψου κλπ
17	Παραγωγή βασικών μετάλλων και κατασκευή μεταλλικών προϊόντων
18	Κατασκευή μηχανημάτων και εξοπλισμού
19	Ηλεκτρικός και οπτικός εξοπλισμός
20	Ναυπήγηση και επισκευή πλοίων
21	Αεροναυπηγική
22	Κατασκευή οχημάτων
23	Λοιπές κατασκευές προϊόντων
24	Ανακύκλωση
25	Παραγωγή και διανομή ηλεκτρικού ρεύματος
26	Παραγωγή φυσικού αερίου. Διανομή αερίων καυσίμων με αγωγούς
27	Υδροδότηση
28	Κατασκευές κτηρίων και έργα πολιτικού μηχανικού
29	Χονδρικό και λιανικό εμπόριο. Επισκευή αυτοκινήτων οχημάτων και μοτοσικλετών. Είδη προσωπικής ή οικιακής χρήσης
30	Ξενοδοχεία και εστιατόρια
31	Μεταφορές, αποθήκευση και επικοινωνίες
32	Ενδιάμεσοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί. Διαχείριση ακίνητης περιουσίας. Εκμισθώσεις
33	Πληροφορική και συναφείς δραστηριότητες
34	Δραστηριότητες αρχιτεκτόνων και μηχανικών
35	Άλλες υπηρεσίες
36	Δημόσια διοίκηση
37	Εκπαίδευση
38	Υγεία και κοινωνική μέριμνα
39	Λοιπές κοινωνικές υπηρεσίες

Πίνακας 5 Τεχνικές περιοχές ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

Οι τεχνικές περιοχές έχουν προσδιοριστεί βάσει του ISO/TS 22003 για τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας ασφάλειας τροφίμων (ISO 22000) σε κατηγορίες και αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Κατηγορία	Δραστηριότητα
A	Εκτροφή ζώων
B	Παραγωγή φυτικών προϊόντων

C	Παραγωγή τροφίμων
D	Παραγωγή Ζωοτροφών
E	Μαζική εστίαση
F	Διανομή (τροφίμων)
G	Παροχή υπηρεσιών μεταφοράς και αποθήκευσης (τροφίμων)
H	Υπηρεσίες
I	Παραγωγή υλικών συσκευασίας για τρόφιμα
J	Κατασκευή εξοπλισμού (επεξεργασίας τροφίμων)
K	Παραγωγή (Βιο)χημικών

Πίνακας 6 Τεχνικές περιοχές συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων

Οι τεχνικές περιοχές που έχουν προσδιοριστεί βάσει του ISO 50003 για τα συστήματα διαχείρισης ενέργειας (ISO 50001) και αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Τεχνική περιοχή	Δραστηριότητα
Βιομηχανία – ελαφρά και μεσαία	Μονάδες παραγωγής ενδιάμεσων και τελικών καταναλωτικών προϊόντων
Βαρεία Βιομηχανία	Παραγωγικές μονάδες εντάσεως κεφαλαίου που καταναλώνουν μεγάλες ποσότητες πρώτων υλών και ενέργειας
Κτίρια	Συνήθη εμπορικά κτίρια
Συγκροτήματα Κτιρίων	Κτίρια με λειτουργίες που απαιτούν ειδική εμπειρογνωμοσύνη, λόγω της πολυπλοκότητας των ενεργειακών πηγών και των χρήσεων
Μεταφορές	Συστήματα ή μέσα για τη μεταφορά προσώπων και φορτίων/εμπορευμάτων
Εξόρυξη	Επιφανειακή, υπόγεια και υγρή εξόρυξη και μεταφορά πρώτων υλών.
Γεωργία	Κτηνοτροφία, καλλιέργεια σπόρων και φυτών
Παροχή Ενέργειας	Παραγωγή ενέργειας (συμπαγωγή, ηλεκτρική ενέργεια, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας) και μεταφορά-διανομή

Πίνακας 7 Τεχνικές περιοχές συστημάτων ενεργειακής διαχείρισης

Οι τεχνικές περιοχές για συστήματα διαχείρισης ποιότητας σε ιατροτεχνολογικά προϊόντα (ISO 13485) προσδιορίζονται από το έγγραφο MD 9 του IAF και αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Τεχνική περιοχή
Γενικά μη ενεργά, μη εμφυτεύσιμα ιατροτεχνολογικά προϊόντα.
Μη ενεργά εμφυτεύσιμα προϊόντα.
Προϊόντα για φροντίδα τραύματος.
Μη ενεργά οδοντιατρικά προϊόντα και εξαρτήματα.
Μη ενεργά ιατροτεχνολογικά προϊόντα εκτός των παραπάνω
Γενικά ενεργά ιατροτεχνολογικά προϊόντα.
Προϊόντα για απεικόνιση
Προϊόντα παρακολούθησης
Προϊόντα για θεραπεία με ακτινοβολία και θερμική θεραπεία
Γενικά ενεργά εμφυτεύσιμα προϊόντα
Άλλα εμφυτεύσιμα προϊόντα
Ενεργά (μη εμφυτεύσιμα) ιατροτεχνολογικά προϊόντα εκτός των παραπάνω
Αντιδραστήρια και αντιδρώντα προϊόντα, βαθμονομητές και υλικά ελέγχου
In Vitro διαγνωστικά όργανα και λογισμικό
In Vitro διαγνωστικά ιατροτεχνολογικά προϊόντα εκτός των παραπάνω
Αποστείρωση με οξείδιο του αιθυλενίου
Αποστείρωση με υγρή θερμότητα
Άσηπτη επεξεργασία
Αποστείρωση με ακτινοβολία
Ιατροτεχνολογικά προϊόντα που ενσωματώνουν φαρμακευτικές ουσίες
Ιατροτεχνολογικά προϊόντα που χρησιμοποιούν νανοϋλικά
Ιατροτεχνολογικά προϊόντα που χρησιμοποιούν βιολογικά ενεργές επιστρώσεις και / ή υλικά που ή εξ ολοκλήρου ή κυρίως απορροφούνται
Ιατροτεχνολογικά προϊόντα που ενσωματώνουν / χρησιμοποιούν συγκεκριμένες ουσίες / τεχνολογίες / στοιχεία
Υλικά
Εξαρτήματα
Υποσυστήματα
Υπηρεσίες Διανομής
Υπηρεσίες Συντήρησης
Υπηρεσίες Μεταφοράς

Άλλες υπηρεσίες εκτός των παραπάνω

Πίνακας 8 Τεχνικές περιοχές συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σε ιατροτεχνολογικά προϊόντα

Για τα συστήματα διαχείρισης εκτός των ανωτέρω όπως για παράδειγμα ασφάλειας πληροφοριών, οδικής ασφάλειας, διαχείρισης εγκαταστάσεων, επιχειρησιακής συνέχειας κλπ δεν έχουν προσδιοριστεί τεχνικές περιοχές.

Λαμβάνοντας υπόψιν τα συστήματα διαχείρισης και τις τεχνικές περιοχές (όπου υφίστανται) οι Φορείς Πιστοποίησης πρέπει να καθορίζουν κριτήρια επάρκειας για να αναθέτουν σε κατάλληλα άτομα δραστηριότητες που σχετίζονται με τη διαδικασία πιστοποίησης (π.χ. ανασκόπηση αιτήσεων, διεξαγωγή επιθεώρησης, ανασκόπηση τεκμηρίωσης επιθεώρησης και λήψη απόφασης πιστοποίησης)

Τα κριτήρια επάρκειας μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Ολοκληρωμένες ακαδημαϊκές σπουδές σε συγκεκριμένο τομέα (π.χ. τεχνολογία τροφίμων, μηχανολογία, διοίκηση επιχειρήσεων, ιατρική κλπ).
- Εργασιακή προϋπηρεσία στην τεχνική περιοχή
- Εκπαίδευση σε πρότυπα ISO και σε τεχνικές επιθεώρησης
- Εκπαιδεύσεις σε διάφορα θέματα κατά περίπτωση (π.χ. νομοθεσία, διαχείριση κινδύνων, τεχνολογίας, πληροφορικής κλπ)
- Συμμετοχή σε εκπαιδευτικές επιθεωρήσεις συστημάτων διαχείρισης

Για παράδειγμα τα κριτήρια επάρκειας για επιθεωρητές και άτομα τα οποία είναι υπεύθυνα για τη λήψη απόφασης πιστοποίησης σε συστήματα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων (ISO 22000) αναλόγως και του τεχνικού πεδίου μπορεί να είναι:

- Ύπαρξη πτυχίου στον τομέα της τεχνολογίας τροφίμων, γεωπονίας, ζωικής παραγωγής, κτηνιατρικής, χημικής μηχανικής, μικροβιολογίας κλπ), ώστε να τεκμηριώνεται η απόκτηση βασικών γνώσεων στο τομέα αυτό.
- Εργασιακή προϋπηρεσία πλήρους απασχόλησης τουλάχιστον 4 ετών στη βιομηχανία τροφίμων
- Εκπαίδευση τουλάχιστον 24 ωρών στο πρότυπο ISO 22000:2018 και στο ISO/TS 22002

- Εκπαίδευση τουλάχιστον 16 ωρών στο πρότυπο ISO 19011:2018
- Εκπαίδευση τουλάχιστον 8 ωρών σε συστήματα HACCP
- Γνώση νομοθεσίας ασφάλειας τροφίμων
- Συμμετοχή σε τουλάχιστον 5 επιθεωρήσεις συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων

Εφόσον ο Φορέας Πιστοποίησης καθορίσει τα κριτήρια επάρκειας βάσει των όσων αναφέρονται παραπάνω θα πρέπει να καθορίσει και να τεκμηριώσει μια μεθοδολογία αρχικής αξιολόγησης και συνεχούς παρακολούθησης της επάρκειας του προσωπικού που εμπλέκεται στις διαδικασίες πιστοποίησης.

Τα παρακάτω αποτελούν παραδείγματα μεθόδων αξιολόγησης της επάρκειας:

α) Ανασκόπηση εγγράφων και αρχείων

Η συλλογή και ανασκόπηση εγγράφων και αρχείων μπορεί να αποτελέσει το πρώτο στάδιο της διαδικασίας αξιολόγησης. Για παράδειγμα ένα βιογραφικό μπορεί να παρέχει μια πρώτη ένδειξη για τη γνώση και εμπειρία που διαθέτει ένα άτομο καθώς περιλαμβάνει το ιστορικό της επαγγελματικής εμπειρίας, της εκπαίδευσης και κατάρτισης. Κάποια άλλα αρχεία όπως για παράδειγμα αναφορές επιθεωρήσεων, ιστορικό επιθεωρήσεων (ημερολόγιο επιθεωρήσεων), αναφορές από εργασιακή εμπειρία, βεβαιώσεις προϋπηρεσίας, πιστοποιητικά εκπαίδευσης και επιμόρφωσης μπορούν να αποτελέσουν μια ένδειξη των δεξιοτήτων ενός ατόμου. Όμως τα παραπάνω έγγραφα και αρχεία από μόνα τους δεν αποτελούν σαφή απόδειξη επάρκειας. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να λαμβάνονται και άλλες ενέργειες που να ενισχύουν την απόδειξη της επάρκειας. Τέτοιες ενέργειες μπορεί να είναι μια έκθεση αξιολόγησης επίδοσης η οποία εκπονείται από άτομο με αποδεδειγμένη επάρκεια το οποίο παρακολούθησε την επίδοση ενός ατόμου κατά την εκτέλεση μιας δραστηριότητας. Συνοψίζοντας, ένας Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να χρησιμοποιήσει τη μεθοδολογία ανασκόπησης εγγράφων και αρχείων η οποία όμως δεν είναι αρκετή για την απόδειξη της επάρκειας του προσωπικού και θα πρέπει να συνδυαστεί με κάποια άλλη μέθοδο.

β) Ανατροφοδότηση

Η λήψη ανατροφοδότησης μπορεί να αποτελέσει μια ακόμη ένδειξη των γνώσεων και δεξιοτήτων ενός ατόμου. Η ανατροφοδότηση μπορεί να προέρχεται από επικοινωνία με πρώην εργοδότες, από συστατικές επιστολές ή από την αγορά. Η ανατροφοδότηση όμως αυτή μπορεί να μην είναι πάντα αμερόληπτη. Για παράδειγμα ένας πρώην εργοδότης μπορεί να μην αναφέρει κάποιες αρνητικές πτυχές όσον αφορά τις γνώσεις και δεξιότητες του ατόμου ή μπορεί να εστιάσει μόνο σε αυτές σε περίπτωση που οι σχέσεις με το άτομο δεν ήταν καλές. Οι πληροφορίες στις συστατικές επιστολές προέρχονται από άτομα τα οποία έχουν προταθεί από τον υποψήφιο και επομένως είναι δύσκολο να περιέχουν αρνητικά σχόλια. Η ανατροφοδότηση από την αγορά μπορεί επίσης να είναι μεροληπτική όπως π.χ. στην περίπτωση που χρησιμοποιείται η ανατροφοδότηση από πελάτες για την αξιολόγηση της επάρκειας ενός επιθεωρητή. Σε αυτή την περίπτωση η ανατροφοδότηση μπορεί να εξαρτάται από το αποτέλεσμα της επιθεώρησης δηλαδή να είναι πολύ θετική όταν η επιθεώρηση δεν περιλαμβάνει ευρήματα και πολύ αρνητική όταν η επιθεώρηση εντοπίσει μη συμμορφώσεις. Για τους παραπάνω λόγους η μέθοδος αξιολόγησης της επάρκειας μέσω της ανατροφοδότησης δεν είναι από μόνη της επαρκής για να εξαχθεί ένα ασφαλές συμπέρασμα επομένως και σε αυτή τη περίπτωση θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με κάποια άλλη μεθοδολογία.

γ) Συνεντεύξεις

Οι συνεντεύξεις είναι μία καλή μέθοδος για να συλλεχθούν πληροφορίες όχι μόνο για τις γνώσεις και τις δεξιότητες ενός ατόμου αλλά και για την αξιολόγηση των γλωσσικών, επικοινωνιακών και διαπροσωπικών δεξιοτήτων. Οι συνεντεύξεις μπορεί να διενεργούνται κατά τη φάση επιλογής του προσωπικού ή κατά τη φάση παρακολούθησης της επίδοσης. Μια καλά δομημένη συνέντευξη με προκαθορισμένα κριτήρια μπορεί να βοηθήσει στην εξαγωγή ενός ασφαλούς συμπεράσματος.

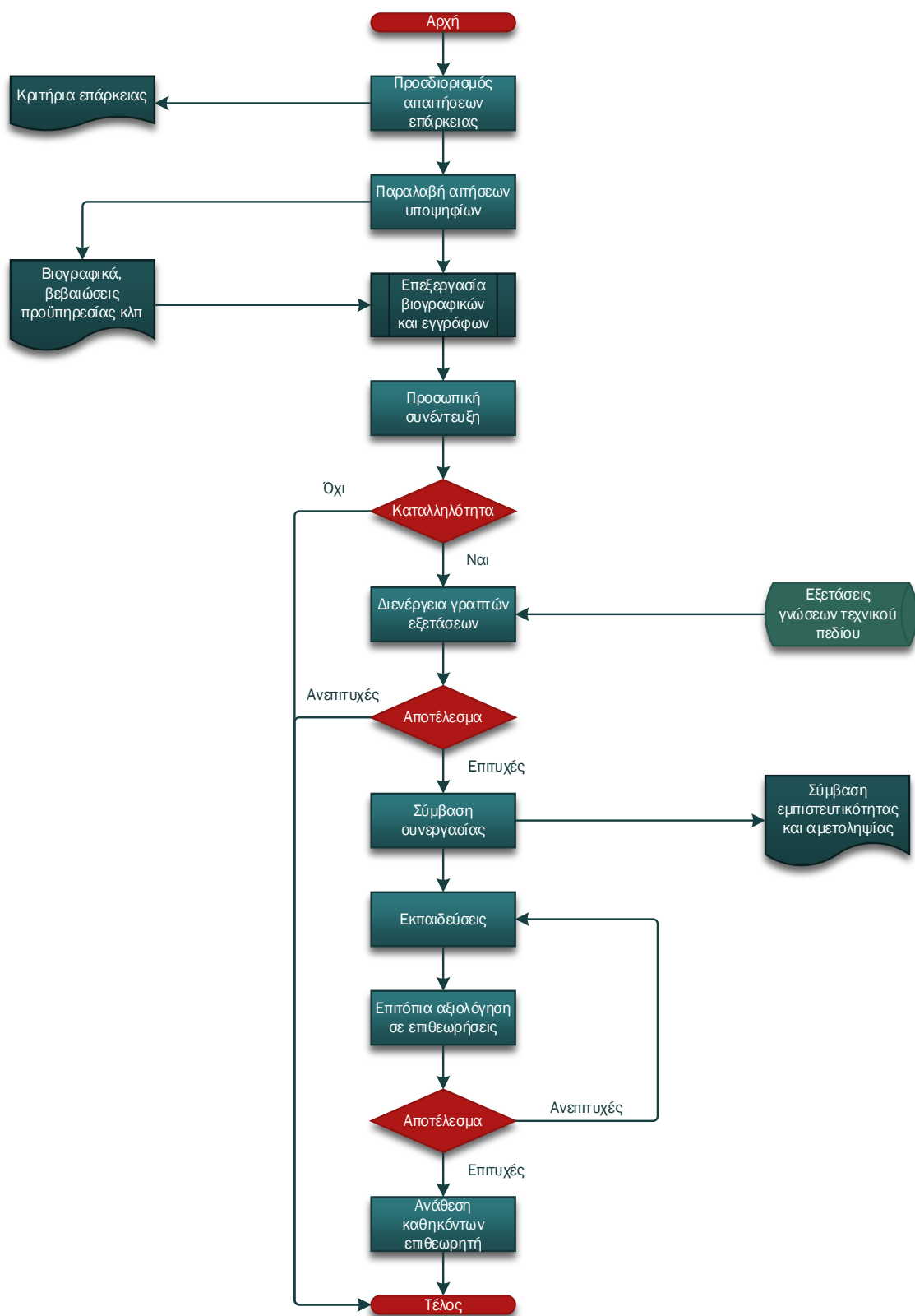
δ) Παρατήρηση

Η παρατήρηση ενός ατόμου που εκτελεί μια εργασία μπορεί να παρέχει άμεσες αποδείξεις ικανότητας καθώς με αυτό τον τρόπο αποδεικνύεται η εφαρμογή των γνώσεων και δεξιοτήτων για την επίτευξη ενός επιθυμητού αποτελέσματος. Αυτή η

μέθοδος αξιολόγησης μπορεί να χρησιμοποιηθεί για όλες τις λειτουργίες, το υπαλληλικό και διοικητικό προσωπικό καθώς και για τους επιθεωρητές και τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων πιστοποίησης. Η περιοδική παρατήρηση ενός ατόμου κατά την εκτέλεση της εργασίας του είναι μία πολύ καλή μέθοδος για την επιβεβαίωση της διατήρησης της επάρκειας.

ε) Εξετάσεις

Η μέθοδος της εξέτασης μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της επάρκειας. Η εξέταση μπορεί να είναι γραπτή, προφορική, πρακτική ή συνδυασμός αυτών. Οι γραπτές εξετάσεις μπορούν να παρέχουν επαρκή και καλά τεκμηριωμένη απόδειξη των γνώσεων και, ανάλογα με το είδος και τη δομή της εξέτασης, των δεξιοτήτων ενός ατόμου. Η προφορική εξέταση μπορεί να παρέχει μια καλή απόδειξη των γνώσεων (ανάλογα και με την ικανότητα του εξεταστή) αλλά περιορισμένα αποτελέσματα σχετικά με τις δεξιότητες. Οι πρακτικές εξετάσεις μπορούν να προσφέρουν ένα ισορροπημένο αποτέλεσμα όσον αφορά τις γνώσεις και τις δεξιότητες, ανάλογα με τη διαδικασία εξέτασης και την ικανότητα του εξεταστή. Οι εξετάσεις μπορεί να περιλαμβάνουν παιχνίδι ρόλων, μελέτες περιπτώσεων, την προσομοίωση καταστάσεων κλπ. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να καθορίσουν την μέθοδο ή τις μεθόδους αξιολόγησης της επάρκειας ώστε να διασφαλίζουν όχι μόνο την ορθή και αντικειμενική παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης αλλά και την προσθήκη αξίας στις διαδικασίες πιστοποίησης. Εκτός από την αρχική αξιολόγηση της επάρκειας, θα πρέπει επίσης να παρακολουθείται και η επίδοση του προσωπικού ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής επάρκεια. Η αξιολόγηση του προσωπικού σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα είναι μια μέθοδος παρακολούθησης της επίδοσης ώστε να διαπιστωθεί αν απαιτούνται ενέργειες βελτίωσης (π.χ. εκπαίδευση, μετακίνηση σε άλλη θέση εργασίας κλπ). Η αξιολόγηση του προσωπικού είναι και μία μέθοδος για να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης που παρέχει ένας Φορέας Πιστοποίησης στο προσωπικό του. Για την αξιολόγηση του προσωπικού θα πρέπει να καθορίζονται κριτήρια τα οποία να σχετίζονται με την ορθή εκτέλεση των διαδικασιών πιστοποίησης. Για την αξιολόγηση του προσωπικού μπορούν να χρησιμοποιηθούν κάποιες μέθοδοι που αναφέρθηκαν παραπάνω για την αξιολόγηση της επάρκειας όπως για παράδειγμα συνεντεύξεις, παρατήρηση και εξετάσεις.



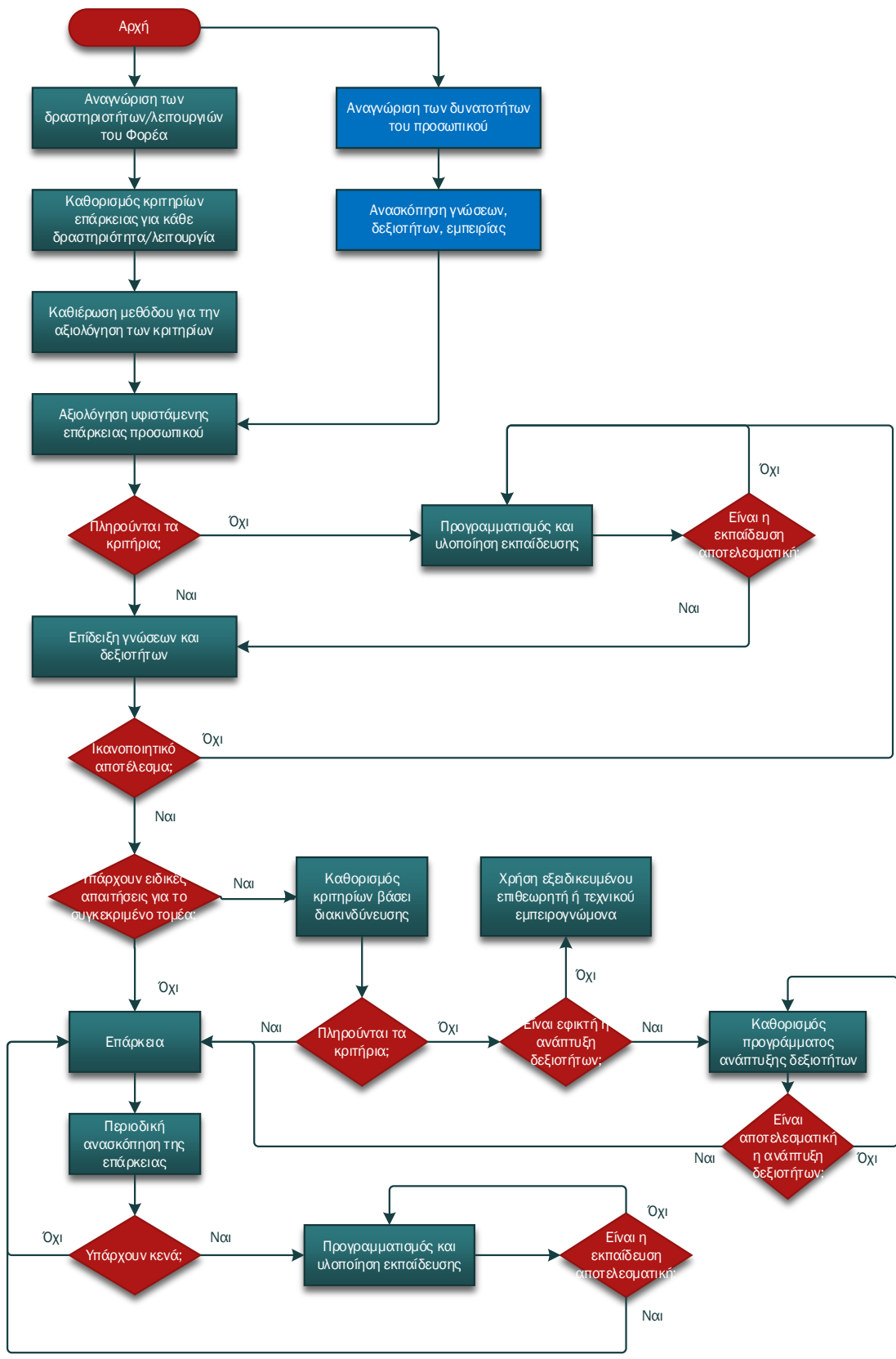
Εικόνα 11 Διάγραμμα ροής τυπικής διαδικασίας επιλογής επιθεωρητών

Το πρότυπο ISO/IEC 17021-1:2015 απαιτεί από τους Φορείς Πιστοποίησης να έχουν πρόσβαση στην απαραίτητη τεχνική εμπειρογνώμοσύνη για διαβούλευση σε θέματα που σχετίζονται άμεσα με δραστηριότητες πιστοποίησης για όλες τις τεχνικές περιοχές, τους τύπους συστημάτων διαχείρισης και τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιούνται. Τέτοιες συμβουλές μπορούν να παρέχονται εξωτερικά ή εσωτερικά από το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης. Τα διάφορα μέρη του προτύπου ISO/IEC 17021 (βλ. κεφ 11) περιλαμβάνουν τις απαιτήσεις επάρκειας του προσωπικού αναλόγως του τύπου συστήματος διαχείρισης (π.χ. ποιότητας, περιβάλλοντος, υγείας και ασφάλειας στην εργασία κλπ). Επίσης απαιτήσεις επάρκειας περιλαμβάνουν και οι οδηγίες του IAF όπως για παράδειγμα η IAF MD 9 και άλλα πρότυπα όπως το ISO/TS 22003, ISO/IEC 27006 και ISO 50003. Οι απαιτήσεις αυτές θα πρέπει να πληρούνται εφόσον ο Φορέας Πιστοποίησης αναλαμβάνει την πιστοποίηση αυτών των συγκεκριμένων τύπων συστημάτων διαχείρισης.

12.5.2 Προσωπικό που εμπλέκεται σε δραστηριότητες πιστοποίησης

Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν έναν ικανό αριθμό προσωπικού το οποίο να διαθέτει την κατάλληλη επάρκεια για την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης. Το προσωπικό αυτό μπορεί να περιλαμβάνει επιθεωρητές, τεχνικούς εμπειρογνώμονες και άλλα άτομα που εμπλέκονται στον προγραμματισμό επιθεωρήσεων, στην ανασκόπηση των αιτήσεων πιστοποίησης, στην επιλογή της ομάδας επιθεώρησης, στην ανασκόπηση των εγγράφων και αρχείων μιας επιθεώρησης και στην απόφαση πιστοποίησης. Οι ρόλοι, αρμοδιότητες και υπευθυνότητες του ανωτέρω προσωπικού πρέπει να είναι καθορισμένες. Οι υπευθυνότητες και αρμοδιότητες μπορεί να αποτυπώνονται μέσω οργανογράμματος, περιγραφών θέσεως εργασίας, γραπτών διαδικασιών, οδηγιών εργασίας, εσωτερικών κανονισμών κλπ. Το προσωπικό θα πρέπει να έχει επίγνωση των υπευθυνότητων και αρμοδιοτήτων του. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω εκπαιδεύσεων και μέσω της αδιάληπτης παροχής πρόσβασης στις διαδικασίες, τις περιγραφές θέσεων εργασίας, τους κανονισμούς και τα υπόλοιπα έγγραφα που περιλαμβάνουν τις υπευθυνότητες και αρμοδιότητες αυτές. Στις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17021-1:2015 περιλαμβάνεται και η ύπαρξη διεργασιών για την επιλογή, εκπαίδευση και διορισμό των επιθεωρητών καθώς και η επιλογή και εξοικείωση των τεχνικών εμπειρογνομόνων που χρησιμοποιούνται στις

διαδικασίες πιστοποίησης. Η αρχική αξιολόγηση της επάρκειας ενός επιθεωρητή θα πρέπει να βασίζεται όχι μόνο στην ανασκόπηση των πληροφοριών που αφορούν την επιμόρφωση, την εκπαίδευση και την εργασιακή του εμπειρία, αλλά και στο αποτέλεσμα της επιτόπιας παρατήρησης κατά την διεξαγωγή επιθεωρήσεων (βλέπε παρ 12.5.1 τμήμα δ). Η επιτόπια αξιολόγηση πραγματοποιείται από έναν έμπειρο αξιολογητή ο οποίος διαθέτει την κατάλληλη επάρκεια και μπορεί να συνδυαστεί στο τέλος με συνέντευξη ώστε να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του επιθεωρητή. Η συνέντευξη δίνει τη δυνατότητα να κατανοήσει ο αξιολογητής γιατί ο επιθεωρητής έλαβε συγκεκριμένες αποφάσεις, γιατί επέλεξε συγκεκριμένες μεθόδους για τη λήψη τεκμηρίων κ.λπ. Για να εκτελούνται οι διαδικασίες πιστοποίησης σύμφωνα με τις απαιτήσεις, οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι επιθεωρητές και τεχνικοί εμπειρογνώμονες έχουν επίγνωση των διεργασιών επιθεώρησης, των απαιτήσεων πιστοποίησης και άλλων σχετικών απαιτήσεων. Για το σκοπό αυτό οι Φορείς θα πρέπει να παρέχουν πρόσβαση σε ένα ενημερωμένο σύνολο τεκμηριωμένων διαδικασιών ή οδηγιών εργασίας οι οποίες παρέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες για τη διεξαγωγή μιας επιθεώρησης και όλες τις σχετικές πληροφορίες για τις δραστηριότητες πιστοποίησης. Για το σκοπό αυτό οι Φορείς Πιστοποίησης αποθηκεύουν τις πληροφορίες αυτές ηλεκτρονικά σε cloud ή server όπου έχουν απομακρυσμένη πρόσβαση όλοι οι επιθεωρητές και τεχνικοί εμπειρογνώμονες. Η παροχή εκπαίδευσης σε τακτά χρονικά διαστήματα, ιδίως στην περίπτωση που έχουν πραγματοποιηθεί αλλαγές στις διαδικασίες πιστοποίησης, είναι άλλη μία μέθοδος για να διασφαλιστεί ότι το προσωπικό αυτό έχει επίγνωση των διαδικασιών αυτών. Η επάρκεια του προσωπικού θα πρέπει να παρακολουθείται συνεχώς και να αξιολογείται σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει λοιπόν να διαθέτουν γραπτές διαδικασίες οι οποίες να περιγράφουν τη μεθοδολογία και τη συχνότητα παρακολούθησης της επάρκειας και της επίδοσης του προσωπικού που εμπλέκεται στις δραστηριότητες πιστοποίησης. Σε περίπτωση που εντοπίζονται κενά στην επάρκεια του προσωπικού θα πρέπει να λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα όπως η παροχή εκπαιδεύσεων.



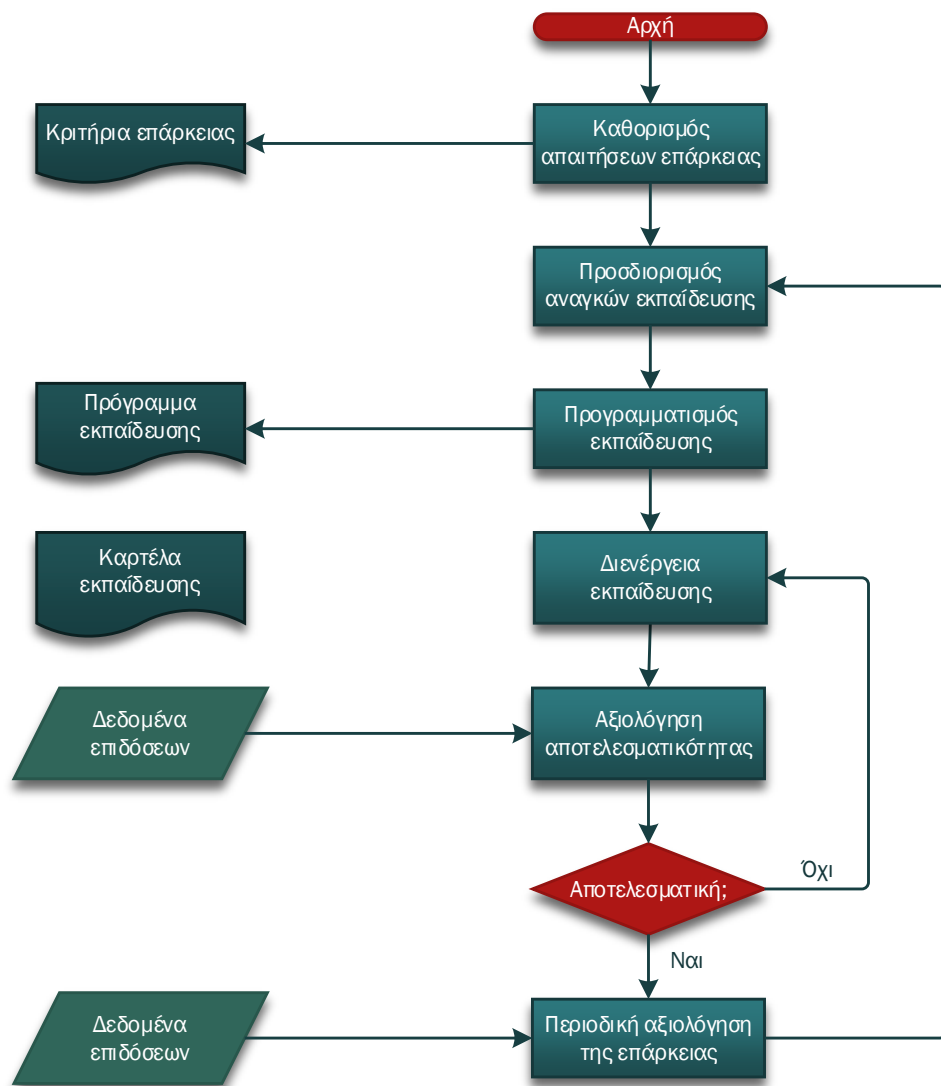
Εικόνα 12 Παράδειγμα διαγράμματος ροής διεργασίας καθορισμού και διατήρησης επάρκειας

Για τη διασφάλιση της ορθής εκτέλεσης των διεργασιών πιστοποίησης, οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να αναγνωρίζουν τις ανάγκες εκπαίδευσης και να προσφέρουν ή να παρέχουν στους επιθεωρητές, τεχνικούς εμπειρογνώμονες και στο υπόλοιπο προσωπικό που εμπλέκεται στις διαδικασίες πιστοποίησης, πρόσβαση σε συγκεκριμένες εκπαιδεύσεις. Οι εκπαιδεύσεις μπορεί να αφορούν μεταξύ άλλων:

- ✓ θέματα νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων,
- ✓ αλλαγές στους κανονισμούς πιστοποίησης,
- ✓ αναθεωρημένες εκδόσεις προτύπων,
- ✓ αναθεωρημένες διαδικασίες Φορέα
- ✓ τεχνικές διεξαγωγής επιθεωρήσεων
- ✓ νέες τεχνολογίες

Θα πρέπει να υπάρχουν γραπτές διαδικασίες για την παρακολούθηση της επίδοσης των επιθεωρητών στις οποίες πρέπει να περιλαμβάνεται η επιτόπια αξιολόγηση (κατά τη διάρκεια επιθεώρησης συστήματος διαχείρισης στις εγκαταστάσεις του πελάτη), η ανασκόπηση των αναφορών επιθεώρησης και η ανατροφοδότηση από τους πελάτες και την αγορά (π.χ. παράπονα πελατών).

Η παρατήρηση (παρακολούθηση επίδοσης) των επιθεωρητών επί του πεδίου θα πρέπει να είναι περιοδική και η συχνότητα θα πρέπει να καθορίζεται σύμφωνα με τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων. Από τα αποτελέσματα της παρακολούθησης της επίδοσης του προσωπικού μπορεί να προκύψουν ανάγκες εκπαίδευσης. Στο παρακάτω διάγραμμα αποτυπώνεται μία τυπική διαδικασία εκπαίδευσης προσωπικού:



Εικόνα 13 Διάγραμμα ροής διαδικασίας εκπαίδευσης προσωπικού

12.5.3 Χρήση εξωτερικών επιθεωρητών και τεχνικών εμπειρογνομόνων

Στην περίπτωση που οι Φορείς Πιστοποίησης χρησιμοποιούν εξωτερικούς επιθεωρητές και τεχνικούς εμπειρογνώμονες (όχι μόνιμο προσωπικό), τότε θα πρέπει να συντάσσονται γραπτά συμφωνητικά με τα οποία οι εξωτερικοί αυτοί συνεργάτες να δεσμεύονται ως προς τη συμμόρφωση με τις ισχύουσες πολιτικές και την ορθή εφαρμογή των διαδικασιών όπως αυτές ορίζονται από τον Φορέα Πιστοποίησης με τον οποίο συμβάλλονται. Το συμφωνητικό θα πρέπει να περιλαμβάνει όρους και προϋποθέσεις που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα και αμεροληψία καθώς επίσης να υποχρεώνει τους εξωτερικούς επιθεωρητές και τεχνικούς εμπειρογνώμονες να ενημερώνουν τον Φορέα Πιστοποίησης σε περίπτωση που είχαν ή έχουν οποιαδήποτε

σχέση με τον Οργανισμό του οποίου το σύστημα διαχείρισης τους ανατέθηκε να επιθεωρήσουν. Η εκτέλεση των δραστηριοτήτων επιθεώρησης από μεμονωμένους εξωτερικούς συνεργάτες δεν συνιστά εκχώρηση (εξωτερική ανάθεση) της διεργασίας αυτής.

12.5.4 Αρχεία προσωπικού

Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να τηρούν επικαιροποιημένα αρχεία για όλο το προσωπικό που απασχολούν συμπεριλαμβανομένων και των εξωτερικών συνεργατών. Τα αρχεία που πρέπει να τηρούνται περιλαμβάνουν πληροφορίες για τα προσόντα, τις εκπαιδεύσεις, την επαγγελματική εμπειρία, την τρέχουσα επαγγελματική κατάσταση και την επάρκεια. Τέτοια αρχεία είναι για παράδειγμα βιογραφικά, τίτλοι σπουδών, βεβαιώσεις προϋπηρεσίας, συστατικές επιστολές, βεβαιώσεις παρακολούθησης επιμορφωτικών σεμιναρίων ή άλλων επαγγελματικών εκπαιδεύσεων, αναφορές αξιολόγησης επάρκειας κλπ.

12.5.5 Εξωτερική ανάθεση

Εξωτερική ανάθεση υφίσταται όταν ένας Φορέας Πιστοποίησης αναθέτει υπερβολικά σε κάποιον άλλο Οργανισμό την παροχή μέρους των δραστηριοτήτων πιστοποίησης για λογαριασμό του. Οι όροι και προϋποθέσεις της εξωτερικής ανάθεσης θα πρέπει να αποτυπώνονται σε συμφωνητικά ή συμβάσεις συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων για επάρκεια, εμπιστευτικότητα και αμεροληψία. Η εξωτερική ανάθεση μπορεί να περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως η ανασκόπηση αιτήσεων πιστοποίησης, ο υπολογισμός του χρόνου επιθεώρησης, η επιλογή της ομάδας επιθεώρησης, ο προγραμματισμός των επιθεωρήσεων, η διενέργεια της επιθεώρησης και η λήψη ανατροφοδότησης από τον πελάτη. Οι Φορείς Πιστοποίησης δεν έχουν το δικαίωμα να αναθέσουν (εκχωρήσουν) σε άλλον Οργανισμό τη διαδικασία έκδοσης απόφασης για χορήγηση, άρνηση, διατήρηση, ανανέωση, αναστολή, αποκατάσταση ή ανάκληση της πιστοποίησης καθώς και για επέκταση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης ενός Οργανισμού. Την ευθύνη για τις εκχωρημένες δραστηριότητες συνεχίζουν να την έχουν οι Φορείς Πιστοποίησης και θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι υπερβολάβοι συμμορφώνονται με τις διαδικασίες πιστοποίησης και τις απαιτήσεις του

προτύπου ISO/IEC 17021-1:2015 και ότι δεν διακυβεύεται η αμεροληψία και εμπιστευτικότητα. Για το λόγω αυτό οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να καθορίζουν κριτήρια αξιολόγησης για την επιλογή των Οργανισμών στους οποίους εκχωρούν δραστηριότητες πιστοποίησης καθώς και μεθόδους για τον έλεγχο των δραστηριοτήτων αυτών. Οι συνηθέστερες μέθοδοι είναι η κατάρτιση συμφωνητικών (SLA Agreements) στα οποία περιλαμβάνονται οι απαιτήσεις, όροι και προϋποθέσεις για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων και η επιθεώρηση σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα του Οργανισμού ή στους Οργανισμούς που έχει ανατεθεί μέρος των δραστηριοτήτων πιστοποίησης. Τα αρχεία επάρκειας του προσωπικού του Οργανισμού ή των Οργανισμών στους οποίους έχουν ανατεθεί δραστηριότητες πιστοποίησης θα πρέπει να τηρούνται από τους Φορείς Πιστοποίησης. Σε περίπτωση που ο Φορέας Πιστοποίησης απασχολεί μεμονωμένα άτομα ή υπαλλήλους άλλων Οργανισμών στις διαδικασίες πιστοποίησης, αυτό δεν αποτελεί εξωτερική ανάθεση (βλ. 12.5.3) υπό την προϋπόθεση ότι τα άτομα αυτά είναι συμβεβλημένα απευθείας με το Φορέα Πιστοποίησης για να λειτουργούν για λογαριασμό του.

12.6 Απαιτήσεις πληροφόρησης

12.6.1 Δημόσιες πληροφορίες

Το πρότυπο ISO/IEC 17021-1:2015 απαιτεί από τους Φορείς Πιστοποίησης να δημοσιοποιούν πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες πιστοποίησης στις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιούνται. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι εύκολα και άμεσα προσβάσιμες από το κοινό χωρίς να απαιτείται αίτηση προς τον Φορέα Πιστοποίησης. Συγκεκριμένα οι πληροφορίες πρέπει να αφορούν τις διαδικασίες επιθεώρησης, τις προϋποθέσεις χορήγησης, άρνησης, διατήρησης, ανανέωσης, αναστολής, αποκατάστασης ή ανάκλησης της πιστοποίησης καθώς και της επέκτασης ή μείωσης του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης ενός Οργανισμού, τους τύπους συστημάτων διαχείρισης (π.χ. ποιότητας, ενεργειακής διαχείρισης, επιχειρησιακής συνέχειας) και σχημάτων πιστοποίησης (π.χ. FSCC) που μπορούν να πιστοποιήσουν, τους όρους και προϋποθέσεις για τη χρήση του ονόματος του Φορέα Πιστοποίησης και των σημάτων πιστοποίησης, τις διαδικασίες χειρισμού αιτήσεων για πληροφόρηση, παραπόνων και ενστάσεων και τέλος την πολιτική αναφορικά με την αμεροληψία των δραστηριοτήτων πιστοποίησης. Πληροφορίες που μπορεί ένας

Φορέας Πιστοποίησης να παρέχει κατόπιν αιτήσεως είναι οι γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται, η τρέχουσα κατάσταση ενός πιστοποιητικού (π.χ. ενεργό, ανακληθέν, ανενεργό) και το όνομα, πεδίο εφαρμογής και γεωγραφική θέση για συγκεκριμένο πελάτη. Όλες οι παραπάνω πληροφορίες που παρέχονται δεν θα πρέπει να παραπλανητικές αλλά να είναι ακριβείς και αναλυτικές. Για να καλύψουν την απαίτηση της δημοσιοποίησης των πληροφοριών οι Φορείς Πιστοποίησης αναρτούν τις πληροφορίες αυτές στις ιστοσελίδες τους έτσι ώστε να υπάρχει άμεση και εύκολη πρόσβαση από το ευρύ κοινό.

12.6.2 Έγγραφα πιστοποίησης

Με την ολοκλήρωση των διαδικασιών πιστοποίησης και εφόσον η απόφαση πιστοποίησης του συστήματος διαχείρισης ενός Οργανισμού είναι θετική, οι Φορείς Πιστοποίησης υποχρεούνται να παρέχουν στον Οργανισμό, με οποιοδήποτε μέσο, ένα έγγραφο ή έγγραφα τα οποία να περιλαμβάνουν τις παρακάτω πληροφορίες:

- α) Την επωνυμία και τη διεύθυνση του πιστοποιημένου Οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων και των διευθύνσεων τυχόν παραρτημάτων ή άλλων εγκαταστάσεων αυτού
- β) Την ημερομηνία ισχύος της χορήγησης ή ανανέωσης της πιστοποίησης ή της επέκτασης ή μείωσης του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης
- γ) Την ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης
- δ) Έναν μοναδικό κωδικό ταυτοποίησης
- ε) Τον τύπο του συστήματος διαχείρισης (π.χ. ασφάλειας πληροφοριών, οδικής ασφάλειας κλπ) και του σχετικού κανονιστικού εγγράφου με την ημερομηνία ή τον αριθμό έκδοσης του (π.χ. ISO 27001:2013, ISO 39001:2012 κλπ)
- στ) Το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης
- ζ) Το όνομα, τη διεύθυνση και το σήμα πιστοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης καθώς και άλλα σήματα όπως το σήμα του Φορέα Διαπίστευσης και το λογότυπο του πιστοποιημένου Οργανισμού
- η) Ένα μέσο (π.χ. ημερομηνία, αριθμός) αναγνώρισης της έκδοσης του αναθεωρημένου εγγράφου σε περίπτωση που γίνεται αναθεώρηση

Ένας τρόπος για να λάβει ο Πιστοποιημένος Οργανισμός τις παραπάνω πληροφορίες είναι μέσω της έκδοσης ενός πιστοποιητικού σε έντυπη ή/και ηλεκτρονική μορφή.

APPROVAL
SWISS
Objectively True

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Swiss Approval International

Πιστοποιείται ότι η

ΛΚΝ ΑΝΑΛΥΣΙΣ Ε.Π.Ε.

**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΟΥΣ 11-15,
104 32, ΑΘΗΝΑ,
ΕΛΛΑΔΑ**

έχει καθιερώσει και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου:

ISO 9001:2015

με πεδίο εφαρμογής:
ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Ημερομηνία έκδοσης: 2021-12-07
Κωδικός πιστοποιητικού: I-030-02-100-00513
Ισχύς από 2021-12-07 έως 2024-12-06
Ημερομηνία αρχικής πιστοποίησης: 2018-12-07

Authorized Signatory

Το παρόν πιστοποιητικό εκδόθηκε μετά από αξιολόγηση σύμφωνα με τις διαδικασίες πιστοποίησης της Swiss Approval και η ισχύς του υποκαίεται σε επιτυχείς επόμενες επιθεωρήσεις επετηρίσσης. Η εγκυρότητα του πιστοποιητικού μπορεί να επαληθευτεί μέσω του ακόλουθου συνδέσμου: www.swissapproval.ch/certificate-validator

Swiss Approval International
Via G. Corti 3, Polus Komplex, CH-6828, Solema, Ticino, Switzerland
Tel.: +41 (0)91 682 0540 / (0)91 682 92 92, E-mail: info@swissapproval.ch, Website: www.swissapproval.ch

13-43-006-FR03 Rev. 05/2018-12.09.2023

Εικόνα 14 Πιστοποιητικό ΣΔΠ ISO 9001:2015

12.6.3 Αναφορές στην πιστοποίηση και στη χρήση σημάτων

Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν κανόνες τους οποίους να γνωστοποιούν στους πελάτες τους αναφορικά με τη χρήση των σημάτων πιστοποίησης και να διασφαλίζουν ότι αυτά δεν τοποθετούνται σε προϊόντα ή συσκευασίες προϊόντων, σε αποτελέσματα ή αναφορές εργαστηριακών δοκιμών, διακριβώσεων εξοπλισμού, αναφορές ελέγχου ή πιστοποιητικά. Επίσης θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οποιοσδήποτε αναφορές στην πιστοποίηση γίνονται από τον πιστοποιημένο Οργανισμό δεν είναι παραπλανητικές και δεν υπονοούν πιστοποίηση προϊόντος ή υπηρεσίας. Για το λόγο αυτό το πρότυπο ISO/IEC 17021-1:2015 απαιτεί από τους Φορείς Πιστοποίησης να δεσμεύουν μέσω νομικά αποδεκτών εγγράφων τους πιστοποιημένους Οργανισμούς ώστε α) να συμμορφώνονται με τους κανόνες στις περιπτώσεις που κάνουν αναφορά στην κατάσταση πιστοποίησής τους σε μέσα επικοινωνίας όπως το διαδίκτυο, φυλλάδια, διαφημίσεις ή άλλα έγγραφα, β) να μην προβαίνουν ή επιτρέπουν καμία παραπλανητική δήλωση σχετικά με την πιστοποίησή τους, γ) να μην χρησιμοποιούν ούτε επιτρέπουν τη χρήση ενός εγγράφου πιστοποίησης (π.χ. πιστοποιητικού) ή οποιουδήποτε μέρους αυτού με παραπλανητικό τρόπο, μετά από τυχόν ανάκληση της πιστοποίησής τους, δ) να διακόπτουν τη χρήση του διαφημιστικού υλικού που περιέχει αναφορά στην πιστοποίηση, να τροποποιούν όλα τα διαφημιστικά υλικά σε περίπτωση που τυχόν μειωθεί το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, ε) να μην επιτρέπουν τη χρήση της αναφοράς στην πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης κατά τρόπο που να σημαίνει ότι ο οργανισμός πιστοποίησης πιστοποιεί ένα προϊόν, υπηρεσία ή μια διαδικασία, στ) να μην υπονοούν ότι η πιστοποίηση ισχύει για δραστηριότητες και τοποθεσίες που βρίσκονται εκτός του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης και ζ) να μην χρησιμοποιούν την πιστοποίηση τους με τέτοιο τρόπο που θα έφερνε σε ανυποληψία τον Φορέα Πιστοποίησης ή/και το σύστημα πιστοποίησης χάνοντας με αυτόν τον τρόπο την εμπιστοσύνη του κοινού. Θα πρέπει ο έλεγχος των κανόνων αυτών να ασκείται κατάλληλα και να λαμβάνονται μέτρα (π.χ. αιτήματα προς τον Οργανισμό για διόρθωση και διορθωτικές ενέργειες, αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης, δημοσίευση της παράβασης και, εφόσον χρειαστεί, νομικές ενέργειες) για την αντιμετώπιση εσφαλμένων αναφορών στο καθεστώς πιστοποίησης ή παραπλανητικής χρήσης των πιστοποιητικών, σημάτων ή εκθέσεων της επιθεώρησης του συστήματος διαχείρισης. Για την κάλυψη της απαίτησης αυτής οι

Φορείς Πιστοποίησης καταρτίζουν Κανονισμούς Πιστοποίησης οι οποίοι περιλαμβάνουν όλους τους όρους και προϋποθέσεις για την χρήση των σημάτων πιστοποίησης και την ορθή αναφορά στην πιστοποίηση και οι οποίοι αποτελούν τμήμα των συμβάσεων ή συμφωνητικών που υπογράφονται με τους πελάτες τους. Η επαλήθευση της συμμόρφωσης με τους παραπάνω όρους γίνεται κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων του συστήματος διαχείρισης του πιστοποιημένου Οργανισμού.

12.6.4 Εμπιστευτικότητα

Η εμπιστευτικότητα είναι μια από τις βασικότερες αρχές και η διασφάλιση της συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης στις διαδικασίες πιστοποίησης. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να καθορίζουν ενέργειες με νομική ισχύ για την διαχείριση όλων των πληροφοριών που τους γνωστοποιούνται κατά τις δραστηριότητες πιστοποίησης. Κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης και ειδικότερα κατά την επιτόπια επιθεώρηση σε έναν υπό πιστοποίηση ή ήδη πιστοποιημένο Οργανισμό, οι Φορείς Πιστοποίησης συλλέγουν πληροφορίες και τεκμήρια προκειμένου να διαπιστώσουν αν το σύστημα διαχείρισης συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις. Πολλές από αυτές τις πληροφορίες μπορεί να είναι εμπιστευτικές και θα πρέπει να διασφαλίζεται η μη γνωστοποίηση τους σε τρίτους. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες μπορεί να περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων στρατηγικά σχέδια, οικονομικά στοιχεία, στοιχεία προσωπικού, στοιχεία πωλήσεων, στοιχεία πελατών και προμηθευτών, στοιχεία εξοπλισμού, παράπονα πελατών, καινοτομίες, τεχνογνωσία, πνευματική ιδιοκτησία κλπ. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να ενημερώνουν εκ των προτέρων τους πελάτες τους για τις πληροφορίες που σκοπεύουν να δημοσιεύσουν ή γνωστοποιήσουν (π.χ. γνωστοποίηση σε αρμόδιες αρχές ή σε Φορείς Διαπίστευσης). Όλες οι υπόλοιπες πληροφορίες πλην αυτών που οι πελάτες παρέχουν δημόσια πρέπει να θεωρούνται από τους Φορείς Πιστοποίησης ως εμπιστευτικές. Ως εμπιστευτικές πρέπει να διαχειρίζονται και πληροφορίες σχετικές με τους Οργανισμούς που γνωστοποιούνται στους Φορείς Πιστοποίησης από τρίτους όπως για παράδειγμα από αρμόδιες αρχές ή από πελάτες των Οργανισμών αυτών. Τέλος το πρότυπο ISO/IEC 17021-1:2015 απαιτεί να έχουν οι Φορείς Πιστοποίησης, εκτός των ανωτέρω, τον απαραίτητο εξοπλισμό και τις απαραίτητες εγκαταστάσεις οι οποίες να διασφαλίζουν την ασφαλή διαχείριση των εμπιστευτικών πληροφοριών. Ο εξοπλισμός μπορεί να

περιλαμβάνει ειδικό λογισμικό για την αποτροπή πρόσβασης στις πληροφορίες αυτές από μη εξουσιοδοτημένα άτομα (πχ. firewalls, anti-virus). Οι εγκαταστάσεις θα πρέπει να διασφαλίζουν τη δυνατότητα αποκλεισμού πρόσβασης σε χώρους που φυλάσσονται οι εμπιστευτικές πληροφορίες είτε αυτές είναι σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν καθορίσει διαδικασίες και μεθόδους για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας. Μερικά παραδείγματα τέτοιων μεθόδων είναι τα παρακάτω:

- Ανάπτυξη και εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών (π.χ. σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 27001 ή/και ISO/IEC 27701).
- Συμμόρφωση με τους ισχύοντες Κανονισμούς για την προστασία προσωπικών δεδομένων (π.χ. EU GDPR).
- Εκπόνηση κανονισμού πιστοποίησης με σαφή αναφορά στη διαχείριση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών και στις πληροφορίες που πρέπει να δημοσιοποιούνται ή γνωστοποιούνται σε τρίτους. Ο Κανονισμός πιστοποίησης θα πρέπει να γνωστοποιείται στους πελάτες με οποιοδήποτε μέσο.
- Σύναψη συμφωνητικών ή συμβάσεων που να περιλαμβάνουν τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις αρμοδιότητες κάθε μέρους ως προς την παροχή και διαχείριση εμπιστευτικών πληροφοριών.
- Κατάρτιση δηλώσεων εμπιστευτικότητας με το προσωπικό, μέλη επιτροπών, εξωτερικούς συνεργάτες, υπεργολάβους ή άλλα πρόσωπα που εμπλέκονται στις διαδικασίες πιστοποίησης.

12.6.5 Ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ Φορέα Πιστοποίησης και Πελάτη

Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες και να κρατούν ενήμερους τους πελάτες τους σχετικά με τις δραστηριότητες πιστοποίησης, τις κανονιστικές απαιτήσεις, το κόστος για την αρχική πιστοποίηση και τη διατήρηση της πιστοποίησης και τις διαδικασίες χειρισμού παραπόνων και ενστάσεων. Επίσης θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες για τις ενέργειες που απαιτούνται να γίνουν από τον πελάτη για τη διεξαγωγή των επιθεωρήσεων όπως η πρόβλεψη για παροχή πρόσβασης σε χώρους των εγκαταστάσεων του, η παροχή πληροφοριών σχετικά με τις διεργασίες,

η παροχή πρόσβασης σε αρχεία, η διαθεσιμότητα του προσωπικού καθώς και προβλέψεις για τη φιλοξενία τυχόν παρατηρητών όπως για παράδειγμα αξιολογητές Φορέων Διαπίστευσης ή εκπαιδευόμενους επιθεωρητές. Τέλος, ο πελάτης θα πρέπει να ενημερώνεται για τα έγγραφα που περιγράφουν τα δικαιώματα και τα καθήκοντα του συμπεριλαμβανομένων των όρων και προϋποθέσεων για τη χρήση των σημάτων ή λογοτύπων και δηλώσεων που αφορούν την πιστοποίηση (βλ. 12.6.3). Οι Φορείς Πιστοποίησης συνήθως ενημερώνουν τους πελάτες τους για τις παραπάνω πληροφορίες μέσω:

- Κανονισμών πιστοποίησης
- Οικονομικών προσφορών
- Συμφωνητικών ή συμβάσεων
- Πολιτικών

Στην περίπτωση που υπάρχουν αλλαγές στις απαιτήσεις πιστοποίησης, οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να ενημερώνουν εγκαίρως τους πελάτες τους και να επαληθεύουν ότι συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις αυτές. Ομοίως θα πρέπει και οι πελάτες να ενημερώνουν εγκαίρως τους Φορείς Πιστοποίησης για οποιοσδήποτε αλλαγές που επηρεάζουν το σύστημα διαχείρισης όπως για παράδειγμα αλλαγές α) στο νομικό, εμπορικό, οργανωτικό ή ιδιοκτησιακό καθεστώς, β) στην οργάνωση και διοίκηση (π.χ. αλλαγές σε βασικά διευθυντικά στελέχη, τεχνικό προσωπικό, προσωπικό που λαμβάνει αποφάσεις), γ) στη διεύθυνση επικοινωνίας και των εγκαταστάσεων, δ) στο πεδίο εφαρμογής των δραστηριοτήτων στο πλαίσιο του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης και ε) στο σύστημα διαχείρισης και τις διεργασίες του. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να διασφαλίζουν (π.χ. μέσω συμφωνητικών, συμβάσεων ή άλλων εγγράφων με νομική ισχύ) ότι οι πελάτες δεσμεύονται να τηρούν τις απαιτήσεις για ενημέρωση σε περίπτωση των προαναφερόμενων αλλαγών.

12.7 Απαιτήσεις διεργασιών

12.7.1 Δραστηριότητες πριν την πιστοποίηση

Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να συλλέγουν κάποιες πληροφορίες από τους προς πιστοποίηση Οργανισμούς προκειμένου να διαπιστώσουν αν έχουν τη δυνατότητα και επάρκεια να παρέχουν την υπηρεσία πιστοποίησης. Συνήθως οι Φορείς Πιστοποίησης συλλέγουν τις πληροφορίες αυτές μέσω αιτήσεων. Η αίτηση πιστοποίησης πρέπει να

περιλαμβάνει το πεδίο εφαρμογής του προς πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης, το πρότυπο βάσει του οποίου θα γίνει η πιστοποίηση (π.χ. ISO 45001) τα στοιχεία του προς πιστοποίηση Οργανισμού (επωνυμία, διεύθυνση ή διευθύνσεις αν πρόκειται για πολλαπλές εγκαταστάσεις), τις δραστηριότητες, λειτουργίες και διεργασίες του Οργανισμού (π.χ. κατασκευή, παροχή υπηρεσιών κλπ), τον αριθμό προσωπικού, τις σχετικές νομοθετικές απαιτήσεις, τις διεργασίες που έχουν εκχωρηθεί/ανατεθεί εξωτερικά (εφόσον υφίσταται εκχώρηση) και το άτομο ή οργανισμό που παρείχε συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικά με το σύστημα διαχείρισης. Οι πληροφορίες αυτές χρησιμοποιούνται για να επιλεγεί η κατάλληλη ομάδα επιθεώρησης η οποία θα πρέπει να έχει την τεχνική ικανότητα και συγκεκριμένα γνώση του προτύπου ή των προτύπων βάσει των οποίων έχει σχεδιαστεί το σύστημα διαχείρισης που θα αξιολογήσουν καθώς και του τεχνικού πεδίου δηλαδή των προϊόντων/υπηρεσιών/διεργασιών του αιτούμενου Οργανισμού. Παρακάτω παρατίθεται ένα παράδειγμα αίτησης πιστοποίησης.

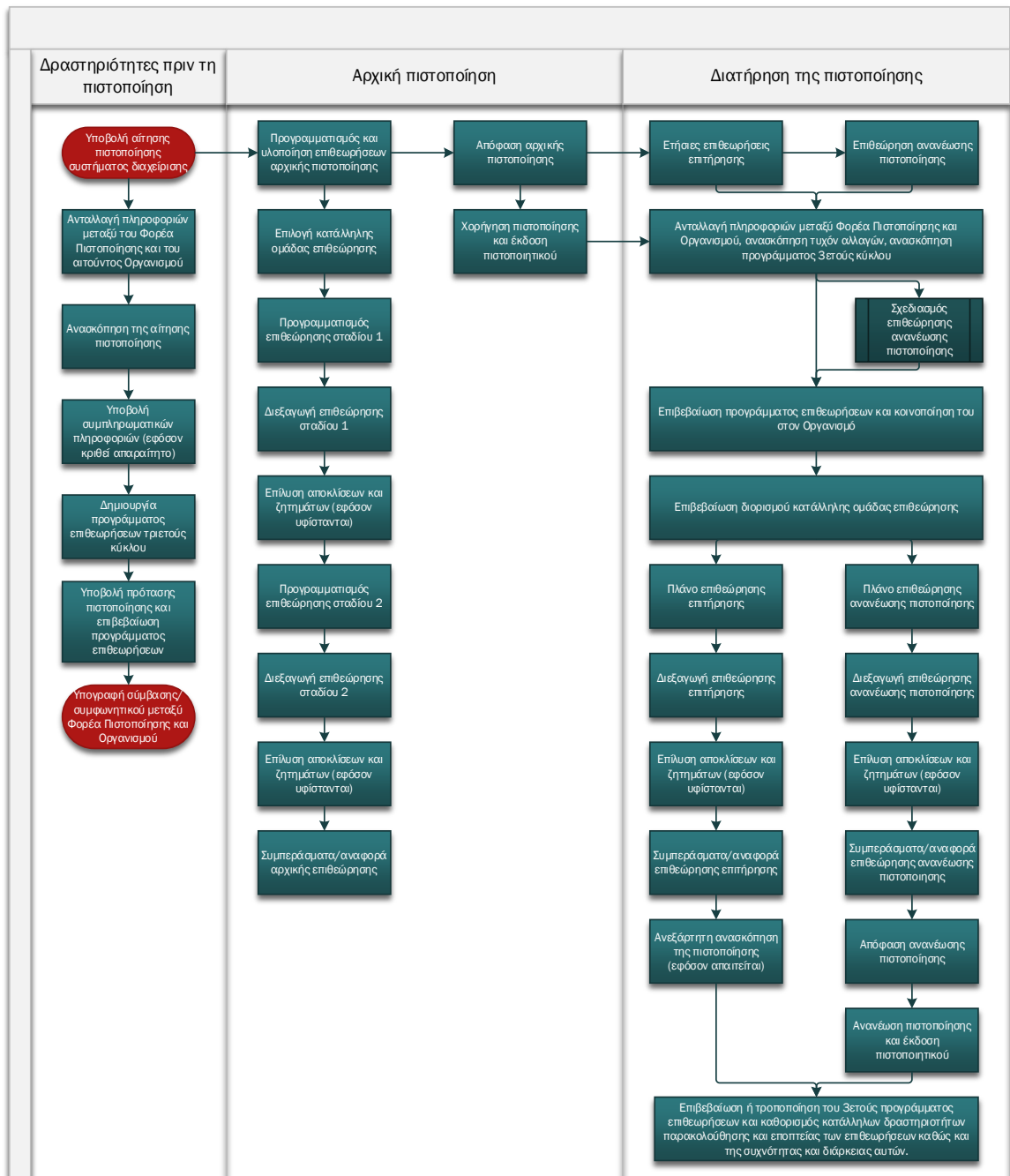
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΣΗΣ			
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:	Επωνυμία:		
	Διεύθυνση (οδός, περιοχή, τ.κ):		
	Τηλ.:		E-mail:
	Υπεύθυνος Συστήματος Διαχείρισης:		
	Υποκαταστήματα ή άλλες εγκαταστάσεις πλήν της έδρας (π.χ. αποθήκη, μονάδα παραγωγής, σημεία πώλησης, εκθέσεις, γραφεία): <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι		Αριθμός υποκαταστημάτων/εγκαταστάσεων:
	Προσωρινές εγκαταστάσεις/εργατόξια: <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι		Αριθμός προσωρινών εγκαταστάσεων:
	Συνολικός αριθμός εργαζομένων:		Αριθμός βαρδιών: Αριθμός εργαζομένων/βάρδια:
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΒΑΣΕΙ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ: (Επιλέξτε ένα ή περισσότερα πρότυπα)	<input type="checkbox"/> ISO 9001:2015	<input type="checkbox"/> ISO 14001:2015	<input type="checkbox"/> ISO 45001:2018
	<input type="checkbox"/> ISO 22000:2018	<input type="checkbox"/> ISO 13485:2016	<input type="checkbox"/> ISO 27001:2013
	<input type="checkbox"/> ISO 37001:2016	<input type="checkbox"/> ISO 39001:2012	<input type="checkbox"/> ISO 50001:2018
ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ: (2 ή περισσότερα πρότυπα π.χ. ISO 9001 & ISO 14001 σε 1 ενιαίο σύστημα διαχείρισης):	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	Επίπεδο ενοποίησης: <input type="checkbox"/> Πλήρως <input type="checkbox"/> Μερικώς	
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ:	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	Αν ναι προσδιορίστε:	
ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟ ΑΛΛΟ ΦΟΡΕΑ:	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	Υφιστάμενος φορέας πιστοποίησης:	
ΧΡΗΣΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ:	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	Όνοματεπώνυμο Συμβούλου: Τηλ.: _____ Email: _____	
ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ: (πεδίο που θα αναγράφεται στο πιστοποιητικό)			
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ: (π.χ. σχεδιασμός, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, εμπορία, παροχή υπηρεσιών κλπ)			
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΑΝΑΤΕΘΕΙ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ/ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΕΣ: (π.χ. σχεδιασμός, παραγωγή, αποθήκευση, logistics, κατασκευή, υπηρεσίες κλπ)			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ:			
<p><i>*Η Swiss Approval δεσμεύεται για την Εμπιστευτική Διαχείριση των πληροφοριών που περιέχονται σε γνώση της, μέσω της παρούσας αίτησης και πως οι εν λόγω πληροφορίες θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την έκδοση και υποβολή οικονομικής προσφοράς για την υλοποίηση του έργου.</i></p>			
<p>Παρακαλούμε, συμπληρώστε και αποστείλετε τη φόρμα: ➤ Με e-mail στο: offers@swissapproval.ch</p>			

Εικόνα 15 Αίτηση πιστοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης Swiss Approval Technische Bewertung

Η ανασκόπηση της αίτησης πρέπει να γίνεται από προσωπικό που διαθέτει την απαραίτητη επάρκεια (βλ. 12.2.2). Κατά την ανασκόπηση εξετάζεται αν οι πληροφορίες που παρέχει ο προς πιστοποίηση Οργανισμός είναι επαρκής και αν χρειάζονται περεταίρω πληροφορίες ή διευκρινήσεις. Με βάση τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην αίτηση ο Φορέας Πιστοποίησης αποφασίζει αν θα κάνει δεκτή την αίτηση ή αν θα την απορρίψει. Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης θα πρέπει να υπάρχει τεκμηριωμένη αιτιολόγηση. Σε περίπτωση που η αίτηση γίνει δεκτή καθορίζεται η ομάδα επιθεώρησης, ο χρόνος επιθεώρησης, οι τοποθεσίες επιθεώρησης (σε περίπτωση πολλαπλών εγκαταστάσεων/υποκαταστημάτων) και γίνεται ο προγραμματισμός του τριετούς κύκλου πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνει την αρχική επιθεώρηση η οποία αποτελείται από δύο στάδια, των επιθεωρήσεων επιτήρησης το πρώτο και δεύτερο έτος μετά την αρχική πιστοποίηση και την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης το τρίτο έτος πριν την ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης. Ο κάθε κύκλος πιστοποίησης διαρκεί τρία έτη και ξεκινά από την ημερομηνία αρχικής απόφασης πιστοποίησης. Για τον προγραμματισμό του κύκλου πιστοποίησης, της συχνότητας των επιθεωρήσεων επιτήρησης και της χρονικής περιόδου διεξαγωγής των επιθεωρήσεων πρέπει να λαμβάνεται υπόψιν το μέγεθος του Οργανισμού, η πολυπλοκότητα του συστήματος διαχείρισης, των προϊόντων και διεργασιών καθώς και, στις περιπτώσεις επαναπιστοποίησης, η αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης και τα αποτελέσματα των προηγούμενων επιθεωρήσεων. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να διεξάγουν επιθεωρήσεις επιτήρησης τουλάχιστον μία φορά ανά ημερολογιακό έτος, με την πρώτη επιτήρηση μετά την αρχική πιστοποίηση να μην υπερβαίνει σε καμία περίπτωση τους 12 μήνες από την ημερομηνία απόφασης της αρχικής πιστοποίησης. Για την κατάρτιση του προγράμματος επιθεωρήσεων σε ένα κύκλο πιστοποίησης μπορούν να λαμβάνονται υπόψιν και τυχόν παράπονα που έχει λάβει ένας Φορέας Πιστοποίησης για τον Οργανισμό που πιστοποιεί, τυχόν αλλαγές σε απαιτήσεις πιστοποίησης, κανονιστικές απαιτήσεις ή απαιτήσεις διαπίστευσης καθώς και ανησυχίες που μπορεί να υπάρχουν από ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. περιβαλλοντικές οργανώσεις, εργατικά συνδικάτα κλπ). Η συχνότητα των επιθεωρήσεων επιτήρησης μπορεί να τροποποιηθεί εάν υπάρχουν παράγοντες όπως η εποχικότητα στις δραστηριότητες (π.χ. ξενοδοχεία, αγροκαλλιέργειες κλπ) ή δραστηριότητες περιορισμένης διάρκειας (π.χ. εργοτάξια).

Η εργασία σε βάρδιες για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων ενός Οργανισμού είναι άλλος ένας παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει τον προγραμματισμό των επιθεώρησεων.

Μια τυπική ροή της διεργασίας επιθεώρησης και πιστοποίησης παρατίθεται παρακάτω:



Εικόνα 16 Διάγραμμα ροής διεργασίας πιστοποίησης σύμφωνα με το ISO/IEC 17021-1

Στην περίπτωση που ένας Οργανισμός αλλάξει το Φορέα Πιστοποίησης εν μέσω ή στο τέλος του κύκλου πιστοποίησης, τότε ο Φορέας Πιστοποίησης που αναλαμβάνει να συνεχίσει την πιστοποίηση του Οργανισμού, θα πρέπει να συλλέξει πληροφορίες όπως αναφορές επιθεωρήσεων και τεκμήρια διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση μη συμμορφώσεων και να αποφασίσει με βάση τις πληροφορίες αυτές αν χρειάζονται αλλαγές στον προγραμματισμό των επιθεωρήσεων. Οποιαδήποτε αλλαγή στον προγραμματισμό θα πρέπει να είναι τεκμηριωμένη και αιτιολογημένη.

Για την κάλυψη των ανωτέρω απαιτήσεων οι Φορείς Πιστοποίησης διαθέτουν διαδικασίες οι οποίες περιλαμβάνουν τη μεθοδολογία ανασκόπησης των αιτήσεων πιστοποίησης και τις προβλέψεις για τον προγραμματισμό των επιθεωρήσεων. Ο προγραμματισμός μπορεί να αποτυπώνεται και σε έντυπα όπως φαίνεται παρακάτω:

Επωνυμία πελάτη:	Αριθ. έργου:	Πρότυπο:
------------------	--------------	----------

Το πρόγραμμα επιθεωρήσεων για την αρχική πιστοποίηση (CA) περιλαμβάνει μία αρχική επιθεώρηση 2 σταδίων και 2 επιθεωρήσεις επιτήρησης (FU). Για να συνταχθεί αυτό το πρόγραμμα επιθεωρήσεων, θα ληφθούν υπόψη το μέγεθος του πελάτη, το πεδίο εφαρμογής και η πολυπλοκότητα του συστήματος διαχείρισης, των προϊόντων και διεργασιών, το επίπεδο αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης και τα αποτελέσματα τυχόν προηγούμενων επιθεωρήσεων.

Π = Προγραμματίστηκε, Ε= Επιθεωρήθηκε, Μ/Σ = Μη συμμορφώσεις

Απαιτήσεις συστημάτων διαχείρισης κατά ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	§	CA/RA			FU1			FU2		
		Π	Ε	Μ/Σ	Π	Ε	Μ/Σ	Π	Ε	Μ/Σ
Χρήση σημμάτων και δηλώσεων πιστοποίησης	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ανασκόπηση αλλαγών	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πλαίσιο λειτουργίας										
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	4.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	4.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	4.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	4.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ηγεσία										
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	5.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	5.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	5.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 45001	5.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εχεδιασμός										
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	6.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	6.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υποστήριξη										
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	7.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	7.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	7.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	7.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	7.5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Λειτουργία										
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	8.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	8.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	8.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 22301	8.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 22301	8.5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 22301	8.6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001	8.7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αξιολόγηση απόδοσης										
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	9.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	9.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	9.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Βελτίωση									
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	10.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	10.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22301, ISO 27001, EN 15224	10.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Σχόλια και σημειώσεις για την 1 ^η επιτήρηση FU1:			
Εγκαταστάσεις προς επιθεώρηση (σε περίπτωση Οργανισμού πολλαπλών εγκαταστάσεων):			
Βάρδια προς επιθεώρηση (σε περίπτωση πολλαπλών βάρδιων):			
Ο επικ. επιθεωρητής:		Ημερομηνία:	
Σχόλια και σημειώσεις για την 2 ^η επιτήρηση FU2:			
Εγκαταστάσεις προς επιθεώρηση (σε περίπτωση Οργανισμού πολλαπλών εγκαταστάσεων):			
Βάρδια προς επιθεώρηση (σε περίπτωση πολλαπλών βάρδιων):			
Ο επικ. επιθεωρητής:		Ημερομηνία:	
Σχόλια και σημειώσεις για την επαναπιστοποίηση RA:			
Εγκαταστάσεις προς επιθεώρηση (σε περίπτωση Οργανισμού πολλαπλών εγκαταστάσεων):			
Βάρδια προς επιθεώρηση (σε περίπτωση πολλαπλών βάρδιων):			
Ο επικ. επιθεωρητής:		Ημερομηνία:	

Εικόνα 17 Έντυπο προγράμματος επιθεωρήσεων του Φορέα Πιστοποίησης Swiss Approval Technische Bewertung

Εφόσον ολοκληρωθεί ο προγραμματισμός του κύκλου πιστοποίησης, ακολουθεί η διαδικασία υπολογισμού της διάρκειας της επιθεώρησης ενός συστήματος διαχείρισης. Το πρότυπο ISO/IEC 17021-1 απαιτεί από τους Φορείς Πιστοποίησης να διαθέτουν γραπτή διαδικασία ή διαδικασίες για τον υπολογισμό της διάρκειας των επιθεωρήσεων. Το πρότυπο ISO/IEC TS 17023 παρέχει οδηγίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την σύνταξη των διαδικασιών για τον καθορισμό της διάρκειας επιθεώρησης. Η διάρκεια θα πρέπει να είναι επαρκής ώστε να μπορεί να διεξαχθεί μία ολοκληρωμένη και αποτελεσματική επιθεώρηση. Στον υπολογισμό της διάρκειας θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη α) οι απαιτήσεις του προτύπου (π.χ. ISO 9001, ISO 39001 κλπ) στο οποίο έχει βασιστεί το σύστημα διαχείρισης ενός Οργανισμού, β) η πολυπλοκότητα του συστήματος διαχείρισης, γ) το τεχνολογικό και κανονιστικό

πλαίσιο, δ) τυχόν εξωτερικές αναθέσεις δραστηριοτήτων, ε) τα αποτελέσματα προηγούμενων επιθεωρήσεων, στ) το μέγεθος και ο αριθμός των εγκαταστάσεων του Οργανισμού και οι γεωγραφικές τοποθεσίες, ζ) οι κίνδυνοι που σχετίζονται με τα προϊόντα τις διεργασίες ή τις διαδικασίες του Οργανισμού και η) η μέθοδος της επιθεώρησης (συνδυασμένη, ενοποιημένη, συλλογική). Οι Φορείς Πιστοποίησης δεν θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν στον υπολογισμό της διάρκειας της επιθεώρησης το χρόνο που απαιτείται για τη μετάβαση της ομάδας επιθεώρησης στην προς επιθεώρηση εγκατάσταση και ο χρόνος που διαθέτουν μέλη της ομάδας επιθεώρησης πλην των επιθεωρητών όπως για παράδειγμα μεταφραστές, παρατηρητές, τεχνικοί εμπειρογνώμονες, εκπαιδευόμενοι κλπ. Το αποτέλεσμα του υπολογισμού της διάρκειας επιθεώρησης καθώς και η αιτιολόγηση για το συγκεκριμένο αποτέλεσμα θα πρέπει να τεκμηριώνεται. Η τεκμηρίωση αυτή γίνεται μέσω εγγράφων ή εντύπων στα οποία φαίνεται η μεθοδολογία και το αποτέλεσμα του υπολογισμού της διάρκειας επιθεώρησης. Ο παρακάτω πίνακας παραθέτει τις απαιτήσεις για τη μεθοδολογία υπολογισμού της διάρκειας επιθεώρησης αναλόγως του συστήματος διαχείρισης που εφαρμόζει ένας Οργανισμός.

Πρότυπο/οδηγία	Σύστημα διαχείρισης
IAF MD 5	<ul style="list-style-type: none"> • Ποιότητας (ISO 9001) • Περιβάλλοντος, (ISO 14001) • Υγείας και ασφάλειας στην εργασία (ISO 45001)
IAF MD 9	<ul style="list-style-type: none"> • Ποιότητας για Ιατροτεχνολογικά προϊόντα (ISO 13485)
ISO/TS 22003	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλειας τροφίμων (ISO 22000)
ISO/IEC 27006	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλειας πληροφοριών (ISO 27001)
ISO 50003	<ul style="list-style-type: none"> • Ενέργειας (ISO 50001)

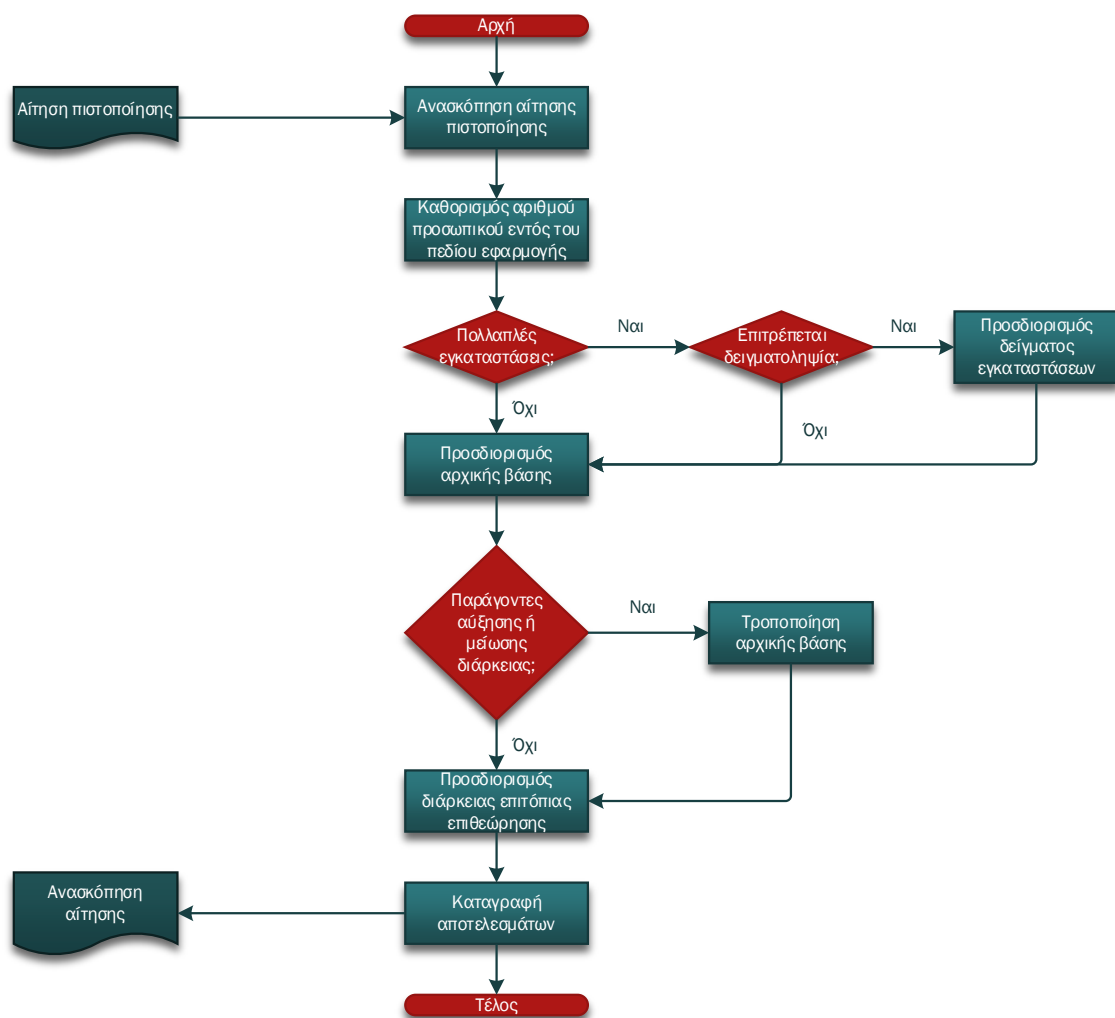
Πίνακας 9 Οδηγίες/πρότυπα για τον υπολογισμό της διάρκειας επιθεώρησης

Όπου δεν υπάρχουν οδηγίες ή πρότυπα για τη μεθοδολογία υπολογισμού της διάρκειας επιθεώρησης συστημάτων διαχείρισης (π.χ. επιχειρησιακής συνέχειας, οδικής ασφάλειας, καταπολέμησης της δωροδοκίας κλπ), οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να αναπτύξουν τη δική τους μεθοδολογία διασφαλίζοντας ότι σε κάθε περίπτωση η διάρκεια που υπολογίζεται είναι επαρκής για την επίτευξη των στόχων της επιθεώρησης.

Στην περίπτωση που ένας Οργανισμός εφαρμόζει ενοποιημένο σύστημα διαχείρισης, δηλαδή έχει ενσωματώσει τις απαιτήσεις περισσότερων του ενός προτύπου σε ένα

σύστημα διαχείρισης, η μεθοδολογία για τον υπολογισμό της διάρκειας επιθεώρησης βασίζεται στις απαιτήσεις της οδηγίας IAF MD 11 (IAF Mandatory document for the application of ISO/IEC 17021 for audits of integrated management systems).

Στην περίπτωση που ένας Οργανισμός διαθέτει πολλαπλές εγκαταστάσεις κάτω από ένα σύστημα διαχείρισης, οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να αναπτύξουν ένα σχέδιο δειγματοληψίας για να διασφαλίσουν την κατάλληλη επιθεώρηση του συστήματος διαχείρισης. Η οδηγία IAF MD 1 (IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization) προσδιορίζει τις απαιτήσεις για την επιθεώρηση Οργανισμών με πολλαπλές εγκαταστάσεις και επομένως οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις αυτές.



Εικόνα 18 Διάγραμμα ροής υπολογισμού διάρκειας επιθεώρησης

12.7.2 Σχεδιασμός επιθεωρήσεων

12.7.2.1 Καθορισμός στόχων, πεδίου εφαρμογής και κριτηρίων επιθεώρησης

Ο σχεδιασμός των επιθεωρήσεων ξεκινάει με τον καθορισμό των στόχων, του πεδίου εφαρμογής και των κριτηρίων της επιθεώρησης. Οι Φορείς Πιστοποίησης μετά από τη συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών (βλ. 12.7.1) μέσω της αίτησης πιστοποίησης και την ανασκόπηση των πληροφοριών αυτών θα πρέπει να καθορίζουν τους στόχους της επιθεώρησης στους οποίους πρέπει να συμπεριλαμβάνονται α) ο καθορισμός του επιπέδου συμμόρφωσης του συστήματος διαχείρισης με τα κριτήρια της επιθεώρησης, β) ο καθορισμός της δυνατότητας που έχει το σύστημα διαχείρισης να συμμορφώνεται με τις ισχύουσες κανονιστικές, νομοθετικές και συμβατικές απαιτήσεις, γ) ο καθορισμός του επιπέδου αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης αναφορικά με την επίτευξη των στόχων του και δ) ο εντοπισμός ευκαιριών για βελτίωση του συστήματος διαχείρισης. Τα κριτήρια με βάση τα οποία οι Φορείς Πιστοποίησης διενεργούν τις επιθεωρήσεις ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι της επιθεώρησης πρέπει να περιλαμβάνουν της απαιτήσεις προτύπων συστημάτων διαχείρισης (π.χ. ISO 9001, ISO 14001 κλπ) και τις καθορισμένες διαδικασίες του συστήματος διαχείρισης του προς πιστοποίηση ή πιστοποιημένου Οργανισμού. Το πεδίο εφαρμογής της επιθεώρησης θα πρέπει να περιλαμβάνει τις τοποθεσίες, τις δραστηριότητες και διεργασίες που θα επιθεωρηθούν.

Εφόσον καθοριστούν τα κριτήρια, οι στόχοι, και το πεδίο εφαρμογής της επιθεώρησης θα πρέπει να γίνει η επιλογή της ομάδας επιθεώρησης και οι σχετικές αναθέσεις. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν μια διαδικασία για την επιλογή μιας ομάδας επιθεώρησης η οποία διαθέτει την απαραίτητη επάρκεια για να επιτευχθούν οι στόχοι της επιθεώρησης. Η ομάδα επιθεώρησης μπορεί να απαρτίζεται από έναν ή περισσότερους επιθεωρητές, από τεχνικούς εμπειρογνώμονες, μεταφραστές και εκπαιδευόμενους επιθεωρητές. Σε περίπτωση που στην ομάδα επιθεώρησης συμμετέχουν περισσότεροι του ενός επιθεωρητές, θα πρέπει να καθοριστεί ένας επικεφαλής επιθεωρητής ο οποίος έχει την απαραίτητη επάρκεια για να ηγηθεί της ομάδας επιθεώρησης. Οι Φορείς πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν διαδικασία για τον καθορισμό της επάρκειας (βλ. 12.5.1) κάθε ρόλου (π.χ. επικεφαλής επιθεωρητή, επιθεωρητή, τεχνικού εμπειρογνώμονα) και διαδικασία η οποία να καθορίζει τις δραστηριότητες, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες κάθε ρόλου που μπορεί να

αποτελέσει μέρος της ομάδα επιθεώρησης (επικεφαλής επιθεωρητής, επιθεωρητές, τεχνικοί εμπειρογνώμονες, μεταφραστές, εκπαιδευόμενοι επιθεωρητές) αλλά και κάθε άλλου ρόλου που μπορεί να συμμετάσχει στην επιθεώρηση (π.χ. παρατηρητές Φορέων Διαπίστευσης, σύμβουλοι, οδηγοί κλπ). Το μέγεθος της ομάδας επιθεώρησης μπορεί να εξαρτάται από τους στόχους, το πεδίο εφαρμογής και τα κριτήρια της επιθεώρησης, τη διάρκεια της επιθεώρησης, τη μέθοδο της επιθεώρησης (π.χ. συνδυασμένη, ενοποιημένη), την επάρκεια της ομάδας επιθεώρησης, τις απαιτήσεις πιστοποίησης, τη γλώσσα επικοινωνίας και την πολιτιστική κουλτούρα που επικρατεί στη γεωγραφική περιοχή που θα διεξαχθεί η επιθεώρηση.

12.7.2.2 Πλάνο επιθεώρησης

Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι για κάθε επιθεώρηση υπάρχει ένα πλάνο το οποίο περιλαμβάνει τους στόχους, το πεδίο εφαρμογής και τα κριτήρια της επιθεώρησης, τις ημερομηνίες και τοποθεσίες διεξαγωγής της επιθεώρησης, τη χρονική διάρκεια της επιθεώρησης και τους ρόλους και υπευθυνότητες της ομάδας επιθεώρησης και άλλων συμμετεχόντων (π.χ. παρατηρητών). Το πλάνο αυτό θα πρέπει να κοινοποιείται στον πελάτη στον οποίο πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα να ζητήσει αλλαγές ή τροποποιήσεις (π.χ. των ημερομηνιών διεξαγωγής, της ομάδας επιθεώρησης κλπ). Για την κάλυψη της απαίτησης αυτής οι Φορείς Πιστοποίησης χρησιμοποιούν ειδικό έντυπο όπως φαίνεται στο παρακάτω παράδειγμα.

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΠΕΛΑΤΗ:		ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΟΥ:	
ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ/ΕΣ:			
ΠΡΟΤΥΠΟ/Α:	<input type="checkbox"/> Συνδυασμένη επιθεώρηση <input type="checkbox"/> Ενοποιημένο ΣΔ		
ΟΜΑΔΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:	Επικεφ. Επιθεωρητής: Επιθεωρητής/ες: Εμπειρογνώμονας/ες: Εκπαιδευόμενος/οι: Άλλο:		
ΠΕΔΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:			
ΣΤΟΧΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:		ΤΥΠΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:	

Επιθεώρηση σταδίου 1			
Ημ/νία Ώρα	Τμήματα / διεργασίες	Παράγραφος/οι Προτύπου/ων	Ομάδα επιθεώρησης (Αρχικά)
	Εναρκτήρια συνάντηση		
	<i>Πλαίσιο λειτουργίας, ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις, πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης</i>	4.1, 4.2, 4.3, 4.4	
	<i>Πολιτική, ρόλοι, υπευθυνότητες</i>	5.1, 5.2, 5.3	
	<i>Κίνδυνοι & ευκαιρίες, στόχοι, προγραμματισμός αλλαγών, τεκμηριωμένες πληροφορίες</i>	6.1, 6.2, 6.3, 7.5	
	Διάλειμμα		
	<i>Περιήγηση στο χώρο, διαδικασίες και εξοπλισμός που χρησιμοποιείται, ικανότητα και ευαισθητοποίηση του προσωπικού</i>	7.1, 7.2, 7.3, 7.4	
	<i>Βασικές επιδόσεις ή σημαντικές πτυχές, διαδικασίες και λειτουργία του συστήματος διαχείρισης, εσωτερικές επιθεωρήσεις και ανασκοπήσεις διοίκησης</i>	4.4, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10	
	Προετοιμασία για την καταληκτική συνάντηση		
	Καταληκτική συνάντηση		

* Σε περίπτωση που κατά την επιθεώρηση Σταδίου 1 εντοπιστούν αποκλίσεις, ενδέχεται να υπάρξει αλλαγή και επανέκδοση του πλάνου της επιθεώρησης Σταδίου 2.

Επιθεώρηση σταδίου 2			
Ημ/νία Ώρα	Τμήματα / διεργασίες	Παράγραφος/οι Προτύπου/ων	Ομάδα επιθεώρησης (Αρχικά)
	Εναρκτήρια συνάντηση		
	<i>Πλαίσιο λειτουργίας, πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης, εσωτερικές επιθεωρήσεις και ανασκοπήσεις διοίκησης, θελτίωση</i>	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 9.1, 9.2, 9.3, 10	
	<i>Πολιτική, ρόλοι, δέσμευση της διοίκησης, κίνδυνοι & ευκαιρίες, στόχοι, προγραμματισμός αλλαγών, τεκμηριωμένες πληροφορίες</i>	5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.5	
	<i>Σχεδιασμός και ανάπτυξη</i>	8.3	
	Διάλειμμα		
	<i>Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών</i>	8.5, 8.6, 8.7	
	<i>Διαχείριση υποδομής και προσωπικού, προμήθειες, πωλήσεις</i>	7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4	
	Προετοιμασία για την καταληκτική συνάντηση		
	Καταληκτική συνάντηση		

Εικόνα 19 Υπόδειγμα πλάνου επιθεώρησης συστήματος διαχείρισης ποιότητας

12.7.3 Αρχική πιστοποίηση

12.7.3.1 Επιθεώρηση αρχικής πιστοποίησης

Η επιθεώρηση αρχικής πιστοποίησης διεξάγεται σε 2 στάδια. Κάθε στάδιο περιλαμβάνει διαφορετικούς στόχους επιθεώρησης. Οι στόχοι της επιθεώρησης σταδίου 1 είναι να εξεταστούν οι τεκμηριωμένες πληροφορίες του συστήματος διαχείρισης του προς πιστοποίηση Οργανισμού, να διαπιστωθεί το επίπεδο κατανόησης των απαιτήσεων του προτύπου βάσει του οποίου έχει αναπτυχθεί το σύστημα διαχείρισης, να συλλεχθούν οι απαραίτητες πληροφορίες αναφορικά με τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται, το επίπεδο ελέγχου εξωτερικών αναθέσεων ή πολλαπλών εγκαταστάσεων και τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Επίσης η επιθεώρηση σταδίου 1 στοχεύει στην εξέταση των πόρων που έχουν διατεθεί από τον Οργανισμό και στο να διαπιστωθεί αν οι εσωτερικές επιθεωρήσεις και οι ανασκοπήσεις του συστήματος διαχείρισης από τη διοίκηση του Οργανισμού προγραμματίζονται και διενεργούνται. Για την εκπλήρωση των στόχων της επιθεώρησης σταδίου 1 συλλέγονται από την ομάδα επιθεώρησης όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για να διαπιστωθεί αν το σύστημα διαχείρισης του προς πιστοποίηση Οργανισμού είναι έτοιμο για την επιθεώρηση σταδίου 2. Ο Φορέας Πιστοποίησης θα πρέπει να κοινοποιεί στον προς πιστοποίηση Οργανισμό τα συμπεράσματα και αποτελέσματα της επιθεώρησης σταδίου 1 συμπεριλαμβανομένων και τυχόν ευρημάτων τα οποία θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως μη συμμορφώσεις κατά την επιθεώρηση του σταδίου 2. Σε περίπτωση που εντοπιστούν τέτοια ευρήματα, ο Φορέας Πιστοποίησης θα πρέπει να παρέχει στον προς πιστοποίηση Οργανισμό ένα εύλογο χρονικό διάστημα πριν τη διεξαγωγή της επιθεώρησης σταδίου 2 ώστε να μπορέσει να επιλύσει τα όποια ζητήματα. Για την εκπλήρωση της απαίτησης ενημέρωσης των Οργανισμών, οι Φορείς Πιστοποίησης διαθέτουν έντυπα συνοπτικών αναφορών επιθεώρησης σταδίου 1, τα οποία συντάσσονται με την ολοκλήρωση της επιθεώρησης σταδίου 1 από τον επικεφαλής επιθεωρητή της ομάδας επιθεώρησης και τα οποία περιλαμβάνουν τα συμπεράσματα και ευρήματα της επιθεώρησης. Οι αναφορές αυτές στη συνέχεια κοινοποιούνται στους προς πιστοποίηση Οργανισμούς. Η επιθεώρηση σταδίου 2 διεξάγεται για να αξιολογηθεί η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης. Για το σκοπό αυτό, συλλέγονται πληροφορίες και τεκμήρια σχετικά με α) τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του

προτύπου που εφαρμόζει ο προς πιστοποίηση Οργανισμός, β) την παρακολούθηση, μέτρηση και ανασκόπηση της επίδοσης και των στόχων του συστήματος διαχείρισης, γ) τη δυνατότητα του συστήματος διαχείρισης ως προς τη συμμόρφωση με τις νομοθετικές, κανονιστικές και συμβατικές απαιτήσεις, δ) με τον έλεγχο των διεργασιών, ε) με τη διεξαγωγή εσωτερικών επιθεωρήσεων και ανασκοπήσεων του συστήματος διαχείρισης και στ) την ευθύνη της διοίκησης του προς πιστοποίηση Οργανισμού ως προς της πολιτικές που εφαρμόζονται. Με βάση τις παραπάνω πληροφορίες η ομάδα επιθεώρησης καταλήγει ως προς τα ευρήματα και συμπεράσματα της επιθεώρησης σταδίου 2. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να γνωστοποιούν στους προς πιστοποίηση Οργανισμούς τα συμπεράσματα και αποτελέσματα μέσω επίσημης αναφοράς.

12.7.3.2 Διεξαγωγή επιθεωρήσεων

Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να διαθέτουν μια διεργασία για τη διεξαγωγή των επιτόπιων επιθεωρήσεων στις εγκαταστάσεις των πελατών τους. Η διεργασία αυτή θα πρέπει να διασφαλίζει την εκτέλεση όλων των απαραίτητων ενεργειών και συγκεκριμένα:

- α) την διεξαγωγή **εναρκτήριας συνάντησης** κατά την οποία η διοίκηση του επιθεωρούμενου Οργανισμού ενημερώνεται για τους συμμετέχοντες στην επιθεώρηση και των ρόλων αυτών, επιβεβαιώνεται το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης, επιβεβαιώνεται το πλάνο της επιθεώρησης (βλ. 12.7.2.2), επιβεβαιώνεται η διαθεσιμότητα του προσωπικού και η παροχή πρόσβασης στους χώρους της εγκατάστασης, γίνεται ενημέρωση σχετικά με τη διατήρηση της εμπιστευτικότητας, της μεθόδου δειγματοληψίας των πληροφοριών, του τρόπου αναφοράς και κατηγοριοποίησης ευρημάτων και επιβεβαιώνεται η κατάσταση των ευρημάτων προηγούμενων επιθεωρήσεων (εφόσον υφίστανται),
- β) την **επικοινωνία** καθ' όλη τη διάρκεια της επιθεώρησης μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και των εκπροσώπων του επιθεωρούμενου Οργανισμού αναφορικά με την ανταλλαγή πληροφοριών,
- γ) την απόκτηση και **επαλήθευση πληροφοριών** μέσω συνεντεύξεων με το προσωπικό του Οργανισμού, παρακολούθησης της εκτέλεσης διεργασιών και δραστηριοτήτων και της ανασκόπησης εγγράφων και αρχείων,

δ) τον εντοπισμό και την καταγραφή των **ευρημάτων** της επιθεώρησης συμπεριλαμβανομένων μη συμμορφώσεων και προτάσεων για βελτίωση,

ε) την προετοιμασία των **συμπερασμάτων της επιθεώρησης** συμπεριλαμβανομένης και της καταγραφής αυτών από την ομάδα επιθεώρησης,

στ) την διεξαγωγή **καταληκτικής συνάντησης** κατά την οποία η διοίκηση του επιθεωρούμενου Οργανισμού ενημερώνεται για τα συμπεράσματα της επιθεώρησης, για την αβεβαιότητα ως προς τη συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης με τις απαιτήσεις λόγω της δειγματοληπτικής φύσης της επιθεώρησης, για την μέθοδο και χρονοδιάγραμμα της αναφοράς επιθεώρησης, για την διαδικασία χειρισμού μη συμμορφώσεων (εφόσον υφίστανται) και το χρονοδιάγραμμα μέσα στο οποίο μπορεί ο επιθεωρούμενος Οργανισμός να παρουσιάσει ένα πλάνο διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών, για τις επακόλουθες ενέργειες αναφορικά με την πιστοποίηση και για τη διαδικασία του Φορέα Πιστοποίησης αναφορικά με το χειρισμό παραπόνων και ενστάσεων,

ζ) την σύνταξη γραπτής **αναφοράς επιθεώρησης** από την ομάδα επιθεώρησης η οποία πρέπει να περιλαμβάνει τα στοιχεία του επιθεωρούμενου Οργανισμού (επωνυμία, διεύθυνση κλπ), τον τύπο της επιθεώρησης (π.χ. αρχική, επιτήρηση κλπ), τα κριτήρια, τους στόχους, το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης, αποκλίσεις από το πλάνο της επιθεώρησης, τις ημερομηνίες και τοποθεσίες της επιθεώρησης, τους συμμετέχοντες στην ομάδα επιθεώρησης, τα ευρήματα της επιθεώρησης, σημαντικές αλλαγές που επηρεάζουν το σύστημα διαχείρισης (εφόσον υφίστανται), ανεπίλυτα ζητήματα (εφόσον υφίστανται), τη διαχείριση των σημάτων πιστοποίησης και των δηλώσεων πιστοποίησης (σε περίπτωση ήδη πιστοποιημένων Οργανισμών), μια δήλωση αναφορικά με τη δειγματοληπτική φύση της επιθεώρησης, την επαλήθευση της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών ως αποτέλεσμα μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν σε προηγούμενες επιθεωρήσεις (εφόσον υφίστανται), μια δήλωση σχετικά με τη συμμόρφωση και αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης, τα συμπεράσματα για την καταλληλότητα του πεδίου εφαρμογής, επιβεβαίωση ότι οι στόχοι της επιθεώρησης εκπληρώθηκαν και τέλος τη σύσταση της ομάδας επιθεώρησης αναφορικά με την πιστοποίηση του Οργανισμού (π.χ. πιστοποίηση/επαναπιστοποίηση, διατήρηση της πιστοποίησης, ανάκληση της πιστοποίησης κλπ).

Στην περίπτωση που στα ευρήματα της επιθεώρησης υπάρχουν μη συμμορφώσεις, οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να απαιτούν από τους επιθεωρούμενους Οργανισμούς να αναλύσουν την αιτία των μη συμμορφώσεων και να περιγράψουν τις διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες που σκοπεύουν να λάβουν για να αρθούν οι μη συμμορφώσεις εντός ενός προκαθορισμένου χρονοδιαγράμματος. Επίσης οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να εξετάζουν την ανάλυση αιτίας και της διορθωτικής ενέργειας που υποβάλλονται από τους επιθεωρούμενους Οργανισμούς και να αποφασίζουν αν είναι αποδεκτές. Με την ολοκλήρωση των διορθωτικών ενεργειών οι Φορείς Πιστοποίησης πρέπει να επαληθεύουν την αποτελεσματικότητά τους, να καταγράφουν τα τεκμήρια που έλαβαν για να αρθούν οι μη συμμορφώσεις και να ενημερώνουν τον επιθεωρούμενο Οργανισμό για τα αποτελέσματα των αποφάσεων. Οι δραστηριότητες της επιθεώρησης θα πρέπει να τεκμηριώνονται. Η τεκμηρίωση γίνεται συνήθως μέσω εντύπων όπως α) το πλάνο επιθεώρησης (βλ. [12.7.2.2](#)), β) λίστες ελέγχου (checklists) όπου αποτυπώνονται τα τεκμήρια που συλλέχθηκαν ως απόδειξη της συμμόρφωσης, γ) του εντύπου αναφοράς επιθεώρησης (βλ. [12.7.3.2](#) σημείο ζ.) και δ) της αναφοράς ευρημάτων.

12.7.4 Απόφαση πιστοποίησης

Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν προσωπικό με την κατάλληλη επάρκεια (βλ. [12.5.1](#)) για να λαμβάνονται αποφάσεις αναφορικά με τη χορήγηση, παύση, ανάκληση, αποκατάσταση, ανανέωση της πιστοποίησης και για την επέκταση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης ενός Οργανισμού. Τα άτομα που ορίζονται από τους Φορείς Πιστοποίησης για να λαμβάνουν αποφάσεις πιστοποίησης θα πρέπει να απασχολούνται ως μόνιμο προσωπικό ή σε περίπτωση διαφορετικού είδους απασχόλησης θα πρέπει να υπάρχει σύμβαση ή συμφωνητικό με νομική ισχύ. Κάθε απόφαση πιστοποίησης θα πρέπει να τεκμηριώνεται και να συμπεριλαμβάνονται τυχόν επιπλέον πληροφορίες ή διευκρινήσεις που έχουν ζητηθεί από την ομάδα επιθεώρησης ή άλλες πηγές. Το πρότυπο ISO/IEC 17021-1 απαιτεί από τους Φορείς Πιστοποίησης να έχουν μια διαδικασία για την αποτελεσματική ανασκόπηση των επιθεωρήσεων που διεξάγουν. Η ανασκόπηση πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες που παρέχονται από την ομάδα επιθεώρησης σχετικά με τις απαιτήσεις πιστοποίησης και του πεδίου εφαρμογής και συγκεκριμένα την αναφορά της επιθεώρησης, επιβεβαίωση των

πληροφοριών που παρασχέθηκαν από τους επιθεωρούμενους Οργανισμούς μέσω της αίτησης πιστοποίησης, επιβεβαίωση ότι οι στόχοι της επιθεώρησης επιτεύχθηκαν και τη σύσταση της ομάδας επιθεώρησης αναφορικά με τη χορήγηση ή μη της πιστοποίησης. Στην περίπτωση που η επιθεώρηση ανέδειξε μη συμμορφώσεις θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι για τις κύριες μη συμμορφώσεις οι διορθωτικές ενέργειες έχουν εξεταστεί, έχουν γίνει αποδεκτές και έχουν επαληθευτεί, ενώ για τις ελάσσονες μη συμμορφώσεις, το πλάνο διορθωτικών ενεργειών έχει εξεταστεί και έχει γίνει αποδεκτό. Σε περίπτωση που ο Φορέας Πιστοποίησης δεν μπορεί να επαληθεύσει την εφαρμογή των διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών ώστε να αρθούν οι μη συμμορφώσεις εντός 6 μηνών από την καταληκτική συνάντηση της επιθεώρησης σταδίου 2, θα πρέπει να διεξαχθεί μια επιπλέον επιθεώρηση σταδίου 2. Στην περίπτωση που υπάρχει μεταφορά της πιστοποίησης από έναν Φορέα Πιστοποίησης σε άλλον τότε ο Φορέας Πιστοποίησης που αναλαμβάνει την πιστοποίηση θα πρέπει να διαθέτει μια διαδικασία για την απόκτηση επαρκών πληροφοριών ώστε να μπορεί να ληφθεί απόφαση πιστοποίησης. Για τη διασφάλιση της αμεροληψίας, η ανασκόπηση των πληροφοριών για τη λήψη απόφασης πιστοποίησης πρέπει να διεξάγεται από άτομα που δεν συμμετείχαν στην επιθεώρηση.

12.7.5 Διατήρηση της πιστοποίησης

12.7.5.1 Δραστηριότητες επιτήρησης

Για τη διατήρηση της πιστοποίησης ενός Οργανισμού, οι Φορείς Πιστοποίησης πρέπει να διεξάγουν επιτόπιες επιθεωρήσεις επιτήρησης οι οποίες να περιλαμβάνουν: α) την επιβεβαίωση ότι έχει προγραμματιστεί και έχει διεξαχθεί εσωτερική επιθεώρηση και ανασκόπηση του συστήματος διαχείρισης από τη διοίκηση του επιθεωρούμενου Οργανισμού, β) την ανασκόπηση των ενεργειών που ελήφθησαν ως αποτέλεσμα μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν σε προηγούμενες επιθεωρήσεις, γ) την εξέταση της διεργασίας διαχείρισης παραπόνων, δ) την επιβεβαίωση ότι το σύστημα διαχείρισης του επιθεωρούμενου Οργανισμού παραμένει αποτελεσματικό, ε) την ανασκόπηση της προόδου των προγραμματισμένων ενεργειών για να επιτυγχάνεται η συνεχής βελτίωση του συστήματος διαχείρισης, στ) η επιβεβαίωση του συνεχούς επιχειρησιακού ελέγχου, ζ) η ανασκόπηση τυχόν αλλαγών και η) η επιβεβαίωση της ορθής χρήσης των

σημάτων και δηλώσεων αναφορικά με την πιστοποίηση. Για το σκοπό αυτό οι Φορείς Πιστοποίησης πρέπει να καθορίζουν μια διεργασία η οποία να διασφαλίζει τον προγραμματισμό και την διεξαγωγή των επιθεωρήσεων επιτήρησης για να διαπιστώνουν αν το σύστημα διαχείρισης του πιστοποιημένου Οργανισμού παραμένει αποτελεσματικό και συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις.

12.7.5.2 Επιθεώρηση επαναπιστοποίησης

Πριν τη λήξη του τριετούς κύκλου πιστοποίησης οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να διεξάγουν επιθεώρηση επαναπιστοποίησης για να διαπιστώσουν αν το σύστημα διαχείρισης του πιστοποιημένου Οργανισμού συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις και παραμένει αποτελεσματικό. Σε αντίθεση με τις επιθεωρήσεις επιτήρησης οι οποίες δεν περιλαμβάνουν επιθεώρηση του συστήματος διαχείρισης επί του συνόλου αλλά ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος των διεργασιών, η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης περιλαμβάνει την επιθεώρηση όλων των διεργασιών του συστήματος διαχείρισης του πιστοποιημένου Οργανισμού. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να καθορίζουν μια διεργασία για τον προγραμματισμό και την έγκαιρη διεξαγωγή επιθεώρησης επαναπιστοποίησης η οποία να περιλαμβάνει την ανασκόπηση των αναφορών προηγούμενων επιθεωρήσεων επιτήρησης και την επίδοση του συστήματος διαχείρισης κατά τον πιο πρόσφατο κύκλο πιστοποίησης. Θα πρέπει επίσης η διεργασία να προβλέπει ότι σε περίπτωση που υφίστανται σημαντικές αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης, στην οργανωτική δομή ή στο πλαίσιο λειτουργίας του πιστοποιημένου Οργανισμού πριν τη διεξαγωγή της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης, να εξετάζεται αν είναι απαραίτητη η διεξαγωγή μιας επιθεώρησης σταδίου 1. Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης θα πρέπει να διεξάγεται εντός ενός εύλογου χρονικού διαστήματος πριν τη λήξη της πιστοποίησης έτσι ώστε να δίνεται η δυνατότητα στον πιστοποιημένο οργανισμό να σχεδιάσει και να υλοποιήσει διορθωτικές ενέργειες ως αποτέλεσμα μη συμμορφώσεων που τυχόν εντοπιστούν κατά την επιθεώρηση. Στην περίπτωση που οι διορθωτικές ενέργειες δεν υλοποιηθούν και επαληθευτούν πριν τη λήξη της πιστοποίησης, τότε οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να μην ανανεώσουν την πιστοποίηση του Οργανισμού.

12.7.5.3 Ειδικές επιθεωρήσεις

Σε μερικές περιπτώσεις μπορεί να κριθεί απαραίτητη η διεξαγωγή ειδικών επιθεωρήσεων. Οι περιπτώσεις αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Επέκταση του πεδίου εφαρμογής μιας πιστοποίησης που έχει χορηγηθεί
- Διερεύνηση παραπόνων που γνωστοποιήθηκαν για έναν πιστοποιημένο Οργανισμό
- Αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, την οργανωτική δομή ή το πλαίσιο λειτουργίας του πιστοποιημένου Οργανισμού
- Εξέταση συστήματος διαχείρισης ενός Οργανισμού του οποίου η πιστοποίηση έχει ανασταλεί

Για κάποιες από τις παραπάνω περιπτώσεις (π.χ. διερεύνηση παραπόνων) μπορεί οι ειδικές επιθεωρήσεις να διεξαχθούν μετά από μια σύντομη προειδοποίηση προς τον πιστοποιημένο Οργανισμό ή χωρίς καθόλου προειδοποίηση. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να καθορίζουν τις προϋποθέσεις για την διεξαγωγή ειδικών επιθεωρήσεων και να γνωστοποιούν στους πιστοποιημένους Οργανισμούς εκ των προτέρων τις προϋποθέσεις αυτές.

Οι Φορείς Πιστοποίησης ως μέρος της εκπλήρωσης των απαιτήσεων για διατήρηση της πιστοποίησης διαθέτουν γραπτές διαδικασίες οι οποίες περιγράφουν τη μέθοδο, τις προϋποθέσεις και τις υπευθυνότητες και αρμοδιότητες για τις δραστηριότητες επιθεωρήσεων επιτήρησης, επαναπιστοποίησης, καθώς και των ειδικών επιθεωρήσεων.

12.7.5.4 Αναστολή, απόσυρση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης

Το πρότυπο ISO/IEC 17021-1 απαιτεί από τους Φορείς Πιστοποίησης να διαθέτουν πολιτική και γραπτή διαδικασία (ή διαδικασίες) που να περιγράφει τις δραστηριότητες για αναστολή, απόσυρση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης. Αναστολή της πιστοποίησης γίνεται σε περιπτώσεις όπου το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του πιστοποιημένου Οργανισμού έχει κατ' εξακολούθηση ή σε σημαντικό βαθμό αποτύχει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις πιστοποίησης, όταν με ευθύνη του

πιστοποιημένου Οργανισμού δεν διενεργήθηκαν στα προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα επιθεωρήσεις επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης ή όταν ο πιστοποιημένος Οργανισμός έχει ζητήσει οικειοθελώς την αναστολή της πιστοποίησης. Η αναστολή της πιστοποίησης δεν διαρκεί πάνω από 6 μήνες. Εντός αυτού του χρονικού διαστήματος και εφόσον τα όποια ζητήματα έχουν επιλυθεί, ο Φορέας πιστοποίησης μπορεί να αποκαταστήσει την ισχύ της πιστοποίησης. Σε αντίθετη περίπτωση ο Φορέας Πιστοποίησης αποσύρει την πιστοποίηση του Οργανισμού. Όταν ένα μέρος του συστήματος διαχείρισης ενός πιστοποιημένου Οργανισμού δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις πιστοποίησης, ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να μειώσει το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης εξαιρώντας τις δραστηριότητες ή διεργασίες που δεν συμμορφώνονται. Οι παραπάνω όροι και προϋποθέσεις για τις περιπτώσεις αναστολής, απόσυρσης ή μείωσης του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης πρέπει να γνωστοποιούνται στους πιστοποιημένους Οργανισμούς. Η γνωστοποίηση αυτή μπορεί αν γίνει μέσω ενός Κανονισμού Πιστοποίησης τον οποίο ο πιστοποιημένος Οργανισμός έχει λάβει γνώση και αποδεχθεί κατά τις δραστηριότητες πριν την πιστοποίηση αλλά και εκ των υστέρων εφόσον προκύψουν αλλαγές σε αυτόν.

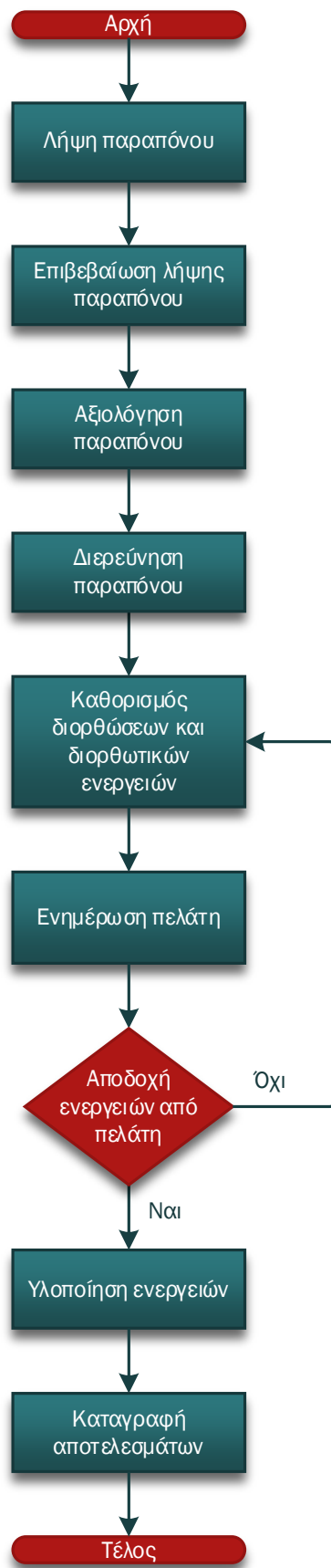
12.7.6 Ενστάσεις

Κάθε πιστοποιημένος Οργανισμός μπορεί να υποβάλει ενστάσεις αναφορικά με τις διαδικασίες πιστοποίησης ενός Φορέα. Οι ενστάσεις μπορεί να αφορούν την διαχείριση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών, την αμεροληψία των εμπλεκόμενων στην πιστοποίηση, την απόφαση πιστοποίησης, την αμφισβήτηση της υπόστασης των ευρημάτων της επιθεώρησης κλπ. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν μια γραπτή διαδικασία που να περιγράφει τον τρόπο λήψης και χειρισμού των ενστάσεων. Η διαδικασία χειρισμού θα πρέπει να περιλαμβάνει την καταγραφή, την επικύρωση και την διερεύνηση της ένστασης καθώς και τη μέθοδο διασφάλισης διορθώσεων ή διορθωτικών ενεργειών που τυχόν λαμβάνονται ως αποτέλεσμα των αποφάσεων. Ο Φορέας Πιστοποίησης θα πρέπει μέσω της διαδικασίας του να διασφαλίζει ότι τα άτομα που εμπλέκονται στο χειρισμό των ενστάσεων δεν είναι τα ίδια με αυτά που διενέργησαν την επιθεώρηση ή με αυτά που έλαβαν την απόφαση πιστοποίησης. Η διαδικασία θα πρέπει επίσης να διασφαλίζει ότι ο Οργανισμός που έχει υποβάλει την ένσταση ενημερώνεται για την λήψη της καθώς και για τα αποτελέσματα

και τις αποφάσεις που πάρθηκαν. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να αναλύουν τα δεδομένα για να διαπιστώσουν αν απαιτούνται ενέργειες βελτίωσης.

12.7.7 Παράπονα

Το πρότυπο ISO/IEC 17021-1 απαιτεί από τους Φορείς Πιστοποίησης να διαθέτουν μία τεκμηριωμένη διαδικασία για το χειρισμό παραπόνων. Κάθε παράπονο που γνωστοποιείται στο Φορέα Πιστοποίησης, θα πρέπει να εξετάζεται για να διαπιστωθεί αν σχετίζεται με τις δραστηριότητες πιστοποίησης ή με κάποιον πιστοποιημένο από το Φορέα Οργανισμό. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να λαμβάνονται ενέργειες για τη διαχείριση του παραπόνου. Αν το παράπονο αφορά κάποιον πιστοποιημένο Οργανισμό θα πρέπει να εξετάζεται αν αυτό επηρεάζει την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης και σε περίπτωση που επηρεάζεται να λαμβάνονται οι κατάλληλες ενέργειες (π.χ. ειδική επιθεώρηση, βλ. [12.7.5.3](#)). Τα παράπονα θα πρέπει να καταγράφονται και να διερευνώνται ώστε να λαμβάνονται οι κατάλληλες αποφάσεις. Η εξέταση του παραπόνου και η απόφαση περί αυτού θα πρέπει να γίνεται από άτομο ή άτομα τα οποία δεν σχετίζονται με το παράπονο αυτό. Η συλλογή και ανάλυση δεδομένων από το χειρισμό των παραπόνων των πελατών ή άλλων ενδιαφερομένων μερών μπορεί να παρέχει σημαντικές πληροφορίες στη διοίκηση του Φορέα Πιστοποίησης αναφορικά με τις επιδόσεις του προσωπικού ή τις επιδόσεις των διεργασιών του συστήματος. Η ανάλυση αυτή μπορεί να γίνει με εργαλεία όπως η ανάλυση Pareto η οποία βοηθάει στο άμεσο εντοπισμό της αιτίας των επαναλαμβανόμενων προβλημάτων. Επίσης μπορεί να χρησιμοποιηθούν ιστογράμματα για την αποτύπωση του αριθμού των παραπόνων μέσα σε μια προκαθορισμένη χρονική περίοδο ώστε να γίνει συγκριτική αξιολόγηση ή να εντοπιστούν τάσεις. Τα αποτελέσματα των αναλύσεων αυτών μπορεί να οδηγήσουν στον εντοπισμό αναγκών εκπαίδευσης ή αναγκών για αλλαγές στις διαδικασίες του συστήματος. Ο χειρισμός των παραπόνων είναι πολύ σημαντικός καθώς οι διορθωτικές ενέργειες που μπορεί να προκύψουν ως ανταπόκριση σε αυτά, οδηγούν στη γενικότερη βελτίωση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών καθώς και στη βελτίωση του συστήματος διαχείρισης.



Εικόνα 20 Διάγραμμα ροής τυπικής διαδικασίας χειρισμού παραπόνων

Η τεκμηρίωση της διαχείρισης των παραπόνων μπορεί να γίνεται σε έντυπα όπως φαίνεται παρακάτω:



ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Όνομα/επωνυμία:			
Διεύθυνση:			
Τηλέφωνο:		Email:	

Ημερομηνία:		Κωδικός:	
-------------	--	----------	--

Αναφορά μέσω:	<input type="checkbox"/> Τηλεφώνου	<input type="checkbox"/> Email	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Άλλο:
Καταγράφηκε από:				

Αναλυτική περιγραφή παραπόνου:			
Αξιολόγηση παραπόνου:			
Αποτελέσματα διερεύνησης:			

Ανάγκη για άμεσες ενέργειες:	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	Επανεμφανιζόμενο πρόβλημα:	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
------------------------------	---	----------------------------	---

Τρόπος επίλυσης παραπόνου, διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες:			
Υπεύθυνος υλοποίησης:		Προθεσμία:	

Επαλήθευση ενεργειών:	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	Ημ/νία:	
Το παράπονο επιλύθηκε:	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	Ημ/νία:	
Ο πελάτης ενημερώθηκε:	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	Ημ/νία:	

Σχόλια:			
---------	--	--	--

Υπεύθυνος έγκρισης:		Ημ/νία:		Υπογραφή:	
---------------------	--	---------	--	-----------	--

Εικόνα 21 Έντυπο παραπόνου του Φορέα Πιστοποίησης Swiss Approval Technische Bewertung SA

12.7.8 Αρχεία πελατών

Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να διαθέτουν πολιτική και τεκμηριωμένες διαδικασίες για την διατήρηση αρχείων των δραστηριοτήτων πιστοποίησης. Στα αρχεία αυτά περιλαμβάνονται:

- Η αίτηση πιστοποίησης
- Η σύμβαση ή το συμφωνητικό για την πιστοποίηση
- Ο προγραμματισμός των επιθεωρήσεων
- Ο υπολογισμός της διάρκειας επιθεώρησης
- Η μεθοδολογία δειγματοληψίας εγκαταστάσεων που επιθεωρήθηκαν (όπου έχει εφαρμογή)
- Η επάρκεια της ομάδας επιθεώρησης
- Οι αναφορές των επιθεωρήσεων (αρχικής πιστοποίησης, επιτήρησης, επαναπιστοποίησης)
- Η επαλήθευση των διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών (εφόσον υφίστανται)
- Η απόφαση πιστοποίησης
- Το πιστοποιητικό που εκδόθηκε
- Οι διαβουλεύσεις και αποφάσεις επιτροπών (εφόσον υφίστανται)
- Παράπονα και ενστάσεις που υποβλήθηκαν καθώς και ο χειρισμός τους

Τα παραπάνω αρχεία θα πρέπει να τηρούνται για κάθε Οργανισμό που επιθεωρήθηκε συμπεριλαμβανομένων και αυτών στους οποίους η πιστοποίηση τέθηκε σε αναστολή ή ανακλήθηκε. Οι Φορείς Πιστοποίησης θα πρέπει να διασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα (βλ. 12.2.5) των αρχείων αυτών μέσω της ασφαλούς διαφύλαξης και να διατηρούν τα αρχεία αυτά για χρονικό διάστημα 3 ετών από τη λήξη της πιστοποίησης.

12.8 Απαιτήσεις συστήματος διαχείρισης για Φορείς Πιστοποίησης

Το πρότυπο ISO/IEC 17021-1 απαιτεί από τους Φορείς Πιστοποίησης να εφαρμόζουν ένα σύστημα διαχείρισης, στόχος του οποίου είναι να υποστηρίζει και επιδεικνύει τη συνεχή επίτευξη των απαιτήσεων. Το πρότυπο παρέχει δύο επιλογές ως προς την εφαρμογή απαιτήσεων για την ανάπτυξη του συστήματος διαχείρισης. Η πρώτη επιλογή (επιλογή Α) είναι η εφαρμογή των γενικών απαιτήσεων που παρέχει το ίδιο το

πρότυπο ISO/IEC 17021-1 και η δεύτερη επιλογή (επιλογή Β) είναι η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001.

12.8.1 Επιλογή Α: Γενικές απαιτήσεις συστήματος διαχείρισης

Ο Φορέας Πιστοποίησης θα πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένες πολιτικές και στόχους για τις υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει. Η ανώτατη διοίκηση του Φορέα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι πολιτικές είναι κατανοητές και εφαρμόζονται από όλο το προσωπικό και να αναθέτει υπευθυνότητες για τον καθορισμό, την εφαρμογή και τη διατήρηση των διαδικασιών καθώς επίσης και για την ενημέρωσή της, ως προς την επίδοση του συστήματος διαχείρισης και των αναγκών για βελτίωση.

Το σύστημα διαχείρισης σύμφωνα με τις γενικές απαιτήσεις του ISO/IEC 17021-1 πρέπει να περιλαμβάνει:

- α) Ένα **εγχειρίδιο του συστήματος διαχείρισης** στο οποίο να γίνεται αναφορά στις ενέργειες για την κάλυψη των απαιτήσεων του προτύπου ISO/IEC 17021-1 και το οποίο να είναι προσβάσιμο από όλο το προσωπικό.
- β) Διαδικασία για το **χειρισμό των εγγράφων** η οποία να περιλαμβάνει προβλέψεις για την έγκριση, εξέταση και επικαιροποίηση των εγγράφων, τη διασφάλιση της ταυτοποίησης των εγγράφων και των αλλαγών που γίνονται σε αυτά, την διαθεσιμότητα των εγγράφων στα σημεία που χρησιμοποιούνται, τον έλεγχο των εγγράφων εξωτερικής προέλευσης και την μέθοδο αποτροπής χρήσης παρωχημένων εγγράφων.
- γ) Διαδικασία για το **χειρισμό αρχείων** και συγκεκριμένα για την ταυτοποίηση, αποθήκευση, προστασία, ανάκτηση, διάθεση και διάρκεια τήρησης αυτών.

Για την ανάπτυξη του εγχειριδίου καθώς και των διαδικασιών που αναφέρονται παραπάνω στα σημεία α), β) και γ) ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να χρησιμοποιήσει της οδηγίες που περιλαμβάνονται στο πρότυπο ISO 10013.

- δ) Διαδικασία για την **ανασκόπηση του συστήματος** διαχείρισης από την ανώτατη διοίκηση σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα και κατ' ελάχιστον μία φορά ανά έτος. Η ανασκόπηση πρέπει να εξετάζει τα αποτελέσματα των εσωτερικών και εξωτερικών επιθεωρήσεων, τα αποτελέσματα από την αναπληροφόρηση από πελάτες και ενδιαφερόμενα μέρη, την διασφάλιση της αμεροληψίας, την

κατάσταση των διορθωτικών ενεργειών, των ενεργειών για την αντιμετώπιση κινδύνων και των ενεργειών που αποφασίστηκαν σε προηγούμενες ανασκοπήσεις, την εκπλήρωση των στόχων, αλλαγές που μπορεί να επηρεάσουν το σύστημα διαχείρισης (π.χ. αλλαγές σε πρότυπα ή στη νομοθεσία) και τυχόν ενστάσεις και παράπονα. Η ανασκόπηση θα πρέπει να περιλαμβάνει τις αποφάσεις και τις ενέργειες αναφορικά με την βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης και των δραστηριοτήτων πιστοποίησης, τις ανάγκες σε πόρους και την αναθεώρηση πολιτικών και στόχων.

- ε) Διαδικασία για τον προγραμματισμό και τη **διεξαγωγή εσωτερικής επιθεώρησης** για να διαπιστωθεί αν το σύστημα διαχείρισης εκπληρώνει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17021 και αν η εφαρμογή του παραμένει αποτελεσματική. Η εσωτερική επιθεώρηση πρέπει να διεξάγεται τουλάχιστον μία φορά ανά έτος. Ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να εφαρμόσει τις κατευθυντήριες οδηγίες του προτύπου ISO 19011 για την διεξαγωγή εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- στ) Διαδικασία για την ταυτοποίηση και **διαχείριση μη συμμορφώσεων** στην οποία να συμπεριλαμβάνεται η μεθοδολογία για τον εντοπισμό των μη συμμορφώσεων, της ανάλυσης αιτίας, της εφαρμογής διορθωτικών ενεργειών, της διασφάλισης της μη επανεμφάνισης των μη συμμορφώσεων, του καθορισμού και έγκαιρης εφαρμογής ενεργειών, της καταγραφής των αποτελεσμάτων των ενεργειών και της ανασκόπησης της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών.



Εικόνα 22 Τυπική ιεραρχία τεκμηρίωσης συστήματος διαχείρισης

12.8.2 Επιλογή Β: Απαιτήσεις συστήματος διαχείρισης σύμφωνα με το ISO 9001

Το σύστημα διαχείρισης του Φορέα Πιστοποίησης θα πρέπει σε αυτή τη περίπτωση να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 συμπεριλαμβανομένων αυτών για το σχεδιασμό και ανάπτυξη υπηρεσιών. Επίσης αναφορικά με την απαίτηση για εστίαση στον πελάτη θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι ανάγκες όλων των μερών που βασίζονται στις υπηρεσίες πιστοποίησης και όχι μόνο οι ανάγκες των πελατών. Τέλος στην απαίτηση του προτύπου για την ανασκόπηση του συστήματος διαχείρισης από τη διοίκηση θα πρέπει να προστεθεί και η εξέταση θεμάτων όπως η αμεροληψία και τυχόν ενστάσεις και παράπονα από πελάτες ή άλλα μέρη που εμπλέκονται στις διαδικασίες πιστοποίησης. Για την ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001, οι Φορείς Πιστοποίησης μπορούν να εφαρμόσουν τις κατευθυντήριες οδηγίες του προτύπου ISO 9002.

Κεφάλαιο IV: Συνοπτική παρουσίαση αποτελεσμάτων εργασίας

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να παρουσιαστεί η διαδικασία διαπίστευσης των Φορέων που παρέχουν υπηρεσίες αξιολόγησης της συμμόρφωσης και συγκεκριμένα των Φορέων που παρέχουν υπηρεσίες πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης, καθώς και να διερευνηθεί η σχέση των απαιτήσεων διαπίστευσης, με την ύπαρξη ενός συστήματος διαχείρισης βασισμένο στη φιλοσοφία της διοίκησης ολικής ποιότητας. Για το σκοπό αυτό έγινε αναγνώριση και περιγραφή των ρόλων των διαφόρων μερών που εμπλέκονται έμμεσα ή άμεσα στις διαδικασίες διαπίστευσης όπως για παράδειγμα ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO), το Διεθνές Φόρουμ Διαπίστευσης (IAF) και το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) και πραγματοποιήθηκε μία εκτενής ανάλυση των απαιτήσεων του προτύπου ISO/IEC 17021 στις οποίες βασίζεται η διαδικασία διαπίστευσης.

Από την ανάλυση των απαιτήσεων, προέκυψε το συμπέρασμα ότι η καθιέρωση και εφαρμογή, ενός συστήματος διαχείρισης προσανατολισμένο στην ολική ποιότητα, μπορεί να βοηθήσει στην αποτελεσματική κάλυψη των απαιτήσεων αυτών, που εν τέλει θα οδηγήσει σε μια επιτυχή διαπίστευση. Η ύπαρξη όμως, μόνο ενός συστήματος διαχείρισης, δεν είναι αρκετή αν δεν συνδυάζεται με την ύπαρξη μίας υπεύθυνης ηγεσίας η οποία να παρέχει ισχυρή δέσμευση για την εφαρμογή και συνεχή βελτίωση

του συστήματος και να διασφαλίζει την ενσωμάτωση των 7 βασικών αρχών για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης, όπως είναι μεταξύ άλλων η αμεροληψία, η εμπιστευτικότητα και η επάρκεια. Για να είναι αποτελεσματικό το σύστημα διαχείρισης θα πρέπει η Ανώτατη Διοίκηση ή αλλιώς η Ηγεσία του Φορέα Πιστοποίησης να διαθέτει ένα στρατηγικό σχεδιασμό και μία συστηματική προσέγγιση με επίκεντρο την ολική ποιότητα. Όλα τα τμήματα και όλο το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης, εξού και το «ολική», θα πρέπει να εμπλέκονται στην επίτευξη των στόχων και στη προσπάθεια για συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης και των παρεχόμενων υπηρεσιών πιστοποίησης. Σχεδιάζοντας ένα σύστημα διαχείρισης με διεργασιοκεντρική προσέγγιση και μέσω μηχανισμών παρακολούθησης και μέτρησης των διεργασιών αυτών, χρησιμοποιώντας μεθόδους και προσεγγίσεις όπως ο κύκλος του Deming «Σχεδιάζω - Υλοποιώ - Ελέγχω - Ενεργώ» (PDCA) και η KAIZEN μειώνεται η πιθανότητα αποκλίσεων από τις απαιτήσεις των προτύπων διαπίστευσης και επιτυγχάνεται η συνεχής βελτίωση. Η συνεχής κατάρτιση με στόχο την ανάπτυξη των γνώσεων και δεξιοτήτων όλου του προσωπικού επιφέρει τη διασφάλιση της επάρκειας η οποία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα στις δραστηριότητες πιστοποίησης. Η διερεύνηση που έγινε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, για τρόπους και μεθόδους εκπλήρωσης των απαιτήσεων διαπίστευσης και συγκεκριμένα του προτύπου ISO/IEC 17021-1 οδήγησε στο συμπέρασμα ότι χρησιμοποιώντας εργαλεία διοίκησης ολικής ποιότητας όπως για παράδειγμα διαγράμματα ροής, διαγράμματα αιτίου-αποτελέσματος (Ishikawa diagram), διαγράμματα Pareto, ιστογράμματα, λίστες ελέγχου κλπ. μπορούν να αποτυπωθούν διαδικασίες και να μετρηθούν οι επιδόσεις των διεργασιών, βοηθώντας έτσι στον εντοπισμό αποκλίσεων που μπορεί να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα του συστήματος. Συνοψίζοντας λοιπόν παρατηρούμε ότι εφαρμόζοντας τις αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας όπως η καθολική εμπλοκή του προσωπικού, η εστίαση στον πελάτη, η διεργασιοκεντρική προσέγγιση, η συνεχής βελτίωση, καθώς και η εφαρμογή των κατάλληλων εργαλείων μπορεί να δημιουργηθεί ένα αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης το οποίο να καλύπτει πλήρως τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17021.

13 Βιβλιογραφία και αναφορές

International Organization for Standardization About us [Ηλεκτρονικό]. - 23 08 2021. - <https://www.iso.org/about-us.html>.

ACCREDIA International commerce - the value of accreditation and standardization [Έκθεση]. - [s.l.] : ACCREDIA "Osservatorio", 2019.

Deutsche Akkreditierungsstelle (DAKKS) What does accreditation do? [Ηλεκτρονικό]. - <https://www.dakks.de/en/what-does-accreditation-do.html>.

European Accreditation Organization Accreditation for conformity assessment bodies: EA [Ηλεκτρονικό]. - <https://european-accreditation.org/accreditation/for-conformity-assessment-bodies/>.

European Accreditation Organization Accreditation in Europe Facilitating regulatory compliance and international trade [Ηλεκτρονικό]. - 2018. - <https://european-accreditation.org/wp-content/uploads/2018/10/ea-accreditation-in-europe-2.pdf>.

International Accreditation Forum [Ηλεκτρονικό] // Recognised accreditation bodies: IAF. - <https://iaf.nu/en/recognised-abs/>.

International Accreditation Forum About IAF MLA: IAF [Ηλεκτρονικό]. - <https://iaf.nu/en/about-iaf-mla/>.

International Accreditation Forum IAF Informative Document - QMS and EMS Scopes of Accreditation.

International Accreditation Forum IAF Mandatory Document - Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485).

International Accreditation Forum IAF Mandatory Document - Determination of audit time of quality, environmental, and occupational health & safety management systems.

International Accreditation Forum IAF MLA Annual Report 2020 [Έκθεση]. - 2020.

International Accreditation Forum Regional accreditation group: IAF [Ηλεκτρονικό]. - <https://iaf.nu/en/regional-accreditation-group/>.

International Electrotechnical Commission IEC 31010:2019 Risk management - Risk assessment techniques [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO 10002:2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO 10013:2021 Quality management systems — Guidance for documented information [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO 19011:2018 Guidelines for auditing management systems [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO 31000:2018 Risk management - Guidelines [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO/IEC 17021-1:2015 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 1: Requirements [Book].

International Organization for Standardization ISO/IEC 17021-2:2016 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systems [Βιβλίο]. - 2016.

International Organization for Standardization ISO/IEC 17021-3:2017 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems [Βιβλίο].

International Organization for Standardization 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 [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO/IEC TS 17021-11:2018 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 11: Competence requirements for auditing and certification of facility management (FM) management systems [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO/IEC TS 17021-4:2013 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 4: Competence requirements for auditing and certification of event sustainability management systems [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO/IEC TS 17021-5:2014 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of

management systems — Part 5: Competence requirements for auditing and certification of asset management systems [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO/IEC TS 17021-6:2014 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 6: Competence requirements for auditing and certification of business continuity management systems [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO/IEC TS 17021-7:2014 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 7: Competence requirements for auditing and certification of road traffic safety management systems [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO/IEC TS 17021-8:2019 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 8: Competence requirements for auditing and certification of management systems for sustainable development in communiti [Βιβλίο].

International Organization for Standardization 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 [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO/IEC TS 17023:2013 Conformity assessment - Guidelines for determining the duration of management system certification audits [Βιβλίο].

International Organization for Standardization ISO/TS 9002:2016 Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2015 [Βιβλίο].

International Organization for Standardization Management system standards: ISO [Ηλεκτρονικό]. - <https://www.iso.org/management-system-standards-list.html>.

International Organization for Standardization ISO/IEC 17000:2020 Conformity assessment — Vocabulary and general principles [Βιβλίο].

TÜV AUSTRIA Hellas Organizational chart [Ηλεκτρονικό]. - https://tuv.austria-hellas.gr/wp-content/uploads/2020/07/MCD_003_Rev32_TUV-AUSTRIA-Hellas-Organization-Chart-29-07-20.pdf.

United Kingdom Accreditation Service Accreditation: UKAS [Ηλεκτρονικό]. - <https://www.ukas.com/accreditation/>.

United Kingdom Accreditation Service Benefits of being UKAS accredited [Έκθεση]. - 2021.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Διαδικασία διαπίστευσης [Ηλεκτρονικό]. - <https://esyd.gr/main/diakikasia-diapistefsis/>.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Το εθνικό σύστημα διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) [Ηλεκτρονικό]. - <https://esyd.gr/main/>.