

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Το αντικείμενο της ΘΕΟΔΥΝΑΜΙΚΗΣ ΕΠΕ είναι οι πιστοποιήσεις Συστημάτων Διαχείρισης σύμφωνα με τα παρακάτω πρότυπα:

- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2015
- Σύστημα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία ΕΛΟΤ ISO 45001:2018
- Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας ΕΛΟΤ EN ISO 50001:2018
- Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων ΕΛΟΤ EN ISO 22000:2018
- Σύστημα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας EN ISO 39001:2012
- Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών ISO/IEC 27001: 2013
- Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας ΕΛΟΤ EN ISO 22301:2019

Η διαδικασία επιθεώρησης έχει ως εξής:

Αίτηση του Πελάτη για Πιστοποίηση.

Ο πελάτης δηλώνει ενδιαφέρον για πιστοποίηση σε ένα από τα παραπάνω πρότυπα. Η αίτηση του μπορεί να πραγματοποιηθεί τηλεφωνικά, με την χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω της φόρμας στην ιστοσελίδα.

Έπειτα, του αποστέλλεται το απαραίτητο ενημερωτικό υλικό, συμπληρώνει την αίτηση που ενημερώνει τον Φορέα με το αντικείμενο και τις δραστηριότητες του ώστε να διαπιστωθεί εάν βρίσκεται στο πεδίο διαπίστευσης του. Τέλος, υπογράφεται συμφωνητικό ανάμεσα στον πελάτη και στον Φορέα.

Σχεδιασμός Επιθεώρησης.

Ο σχεδιασμός πραγματοποιείται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας του Φορέα. Αρχικό στάδιο αποτελεί η επιλογή έμπειρων επιθεωρητών ή τεχνικών εμπειρογνομώνων. Ο Υπεύθυνος Ποιότητας ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με την επιθεώρηση με επιστολή στην οποία επισυνάπτεται το έντυπο «Πρόγραμμα επιθεώρησης». Με την ίδια επιστολή ενημερώνεται η κεντρική έδρα για την επιθεώρηση στα υποκαταστήματα. Ο πελάτης πρέπει να απαντήσει εντός πέντε ημερών αν αποδέχεται τις ημερομηνίες, το πρόγραμμα και τους επιθεωρητές. Αν δεν τα αποδέχεται, ειδικά για την περίπτωση των επιθεωρητών, πρέπει να αιτιολογήσει τον λόγο μη αποδοχής τους. Σε περίπτωση μη αποδοχής, ο Υπεύθυνος Ποιότητας ή ο Διαχειριστής επικοινωνεί με τον πελάτη για τον καθορισμό νέων δεδομένων. Αν ο πελάτης αποδέχεται τις ημερομηνίες, το πρόγραμμα και τους επιθεωρητές ο Υπεύθυνος Ποιότητας ενημερώνει τους επιθεωρητές ώστε να συνεχιστεί η διαδικασία.

Διαδικασία Επιθεώρησης. Υπάρχουν τέσσερα είδη επιθεωρήσεων. Η αρχική επιθεώρηση η οποία είναι η πρώτη επιθεώρηση του συστήματος και αφορά την πρώτη πιστοποίηση, η επιτήρηση που πραγματοποιείται κάθε έτος ώστε να διαπιστωθεί εάν ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του προτύπου και η επαναξιολόγηση η οποία είναι η επιθεώρηση για την ανανέωση του πιστοποιητικού. Τέλος, υπάρχει και η επιθεώρηση από μεταφορά. Είναι η επιθεώρηση που αιτείται ο πελάτης έχοντας ήδη πιστοποιηθεί από άλλον Φορέα.

Κατά τη διαδικασία μιας επιθεώρησης λαμβάνονται οι σχετικές πληροφορίες και οι αποδείξεις σχετικά με τα τμήματα, το προσωπικό, τον εξοπλισμό, τις διεργασίες, τα προϊόντα/ υπηρεσίες που επιθεωρούνται όπως και τα ευρήματα. Όλα τα παραπάνω καταγράφονται από τον επιθεωρητή. Ο Φορέας για κάθε επιθεώρηση παρέχει στον πελάτη γραπτή έκθεση. Η έκθεση επιθεώρησης περιλαμβάνει ακριβή, συνοπτική και σαφή καταγραφή της επιθεώρησης, ώστε να ληφθεί μια τεκμηριωμένη απόφαση

πιστοποίησης. Κατά την καταλυτική συνάντηση ο επιθεωρητής παραδίδει στον πελάτη τα εξής έντυπα:

«Έντυπο μη συμμορφώσεων / παρατηρήσεων» .

«Έκθεση επιθεώρησης».

«Αξιολόγηση από πελάτη» .

«Οδηγίες για πελάτη».

«Χρήση λογοτύπου».

Ο πελάτης καθορίζει την αιτία που συνέβη η μη συμμόρφωση και την υπογράφει. Η υπογραφή του πελάτη έχει τη σημασία ότι ο πελάτης έχει λάβει γνώση και όχι ότι συμφωνεί με τη μη συμμόρφωση. Ο πελάτης καταγράφει τις ενέργειες που πρόκειται να πραγματοποιήσει για την διόρθωση της μη συμμόρφωσης. Εάν ο πελάτης κατά τη διάρκεια ή κατά τη λήξη της επιθεώρησης παρουσιάσει πληροφορίες σχετικά με την αποκατάσταση της μη συμμόρφωσης, η μη συμμόρφωση δεν αποσύρεται, αλλά θα ολοκληρωθεί αμέσως μετά την λήξη της επιθεώρησης. Ο Φορέας ελέγχει την αποτελεσματικότητα οποιωνδήποτε διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών που έχουν ληφθεί. Καταγράφονται τα αποδεικτικά στοιχεία που λαμβάνονται για τη στήριξη της επίλυσης των μη συμμορφώσεων. Ο πελάτης ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της ανασκόπησης και της επαλήθευσης.

Ο πελάτης ενημερώνεται εάν απαιτείται συμπληρωματική ή πλήρη επιθεώρηση για την επαλήθευση της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών.

Σε περίπτωση που ο πελάτης αρνηθεί να υπογράψει το έντυπο, ο επιθεωρητής πρέπει να πείσει τον πελάτη για τη μη συμμόρφωση σύμφωνα με τις αντικειμενικές αποδείξεις που διαθέτει.

Μέσα σε 10 ημέρες από τη λήξη της επιθεώρησης, ο Επικεφαλής επιθεωρητής παραδίδει το φάκελο του πελάτη στην Επιτροπή Έγκρισης Πιστοποίησης για να λάβει την απόφαση σχετικά με την πορεία της πιστοποίησης. Ο επικεφαλής της Επιτροπής Έγκρισης Πιστοποίησης ελέγχει για την καταλληλότητα των διορθωτικών ενεργειών.

Σε περίπτωση που οι διορθωτικές ενέργειες δεν είναι ικανοποιητικές, ο επικεφαλής της Επιτροπής Έγκρισης Πιστοποίησης ολοκληρώνει τη μη συμμόρφωση και εκδίδει νέα μη συμμόρφωση για να καλύψει το πεδίο μη συμμόρφωσης. Όταν ο πελάτης δεν έχει αποστείλει διορθωτικές ενέργειες, ο επικεφαλής της Επιτροπής Έγκρισης Πιστοποίησης ή ο επιθεωρητής επικοινωνεί μαζί του για υπενθύμιση. Αν δεν σταλούν οι διορθωτικές ενέργειες τότε ο επικεφαλής της Επιτροπής Έγκρισης Πιστοποίησης προχωρεί στη μη έκδοση του πιστοποιητικού ή την απόσυρση του πιστοποιητικού

Έκδοση Πιστοποιητικού/ Τροποποίηση του Πιστοποιητικού. Εφ' όσον έχουν επιλυθεί όλες οι μη συμμορφώσεις, εκδίδεται το πιστοποιητικό. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα αλλαγών στο πιστοποιητικό. Οι αλλαγές μπορεί να αναφέρονται σε αλλαγή ιδιοκτησίας, επωνυμίας, τοποθεσίας, επέκταση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής. Ο πελάτης μπορεί να υποβάλει αίτηση για μείωση ή επέκταση του πεδίου εφαρμογής στον Υπεύθυνο Ποιότητας. Ο Υπεύθυνος Ποιότητας ανασκοπεί την αίτηση και αποφασίζει για τον προγραμματισμό ειδικής επιθεώρησης εάν η επόμενη επιθεώρηση δεν έγκειται στο κοντινό μέλλον ή δεν μπορεί να προταθεί.

Διατήρηση της Πιστοποίησης. Σκοπός της επιθεώρησης είναι ο έλεγχος τήρησης των απαιτήσεων του προτύπου. Η πιστοποίηση συνεχίζει να διατηρείται σύμφωνα με το συμπέρασμα του επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης χωρίς περαιτέρω ανεξάρτητη ανασκόπηση και απόφαση, με την προϋπόθεση ότι για κάθε κύρια μη συμμόρφωση ή άλλη κατάσταση που θα μπορούσε να οδηγήσει σε αναστολή ή απόσυρση του πιστοποιητικού, ο επικεφαλής επιθεωρητής αναφέρει την ανάγκη για ανασκόπηση από προσωπικό με την κατάλληλη επάρκεια, διαφορετικό από αυτό που διεξήγαγε την επιθεώρηση, για να προσδιοριστεί εάν η πιστοποίηση μπορεί να διατηρηθεί.

Λογότυπο της «ΘΕΟΔΥΝΑΜΙΚΗ ΕΠΕ». Οι Πιστοποιημένοι πελάτες έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιούν το λογότυπο του Φορέα εφόσον τηρούνται οι παρακάτω οδηγίες.

- Μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε επιστολές, διαφημιστικά φυλλάδια και στον ιστότοπο μόνο σε συνδυασμός με το πεδίο εφαρμογής.
- Μπορεί να αναπαραχθεί σε οποιοδήποτε μέγεθος ή χρώμα.
- Η θέση του να προτιμάται πλησίον των γωνιών του εγγράφου.
- Το λογότυπο δεν πρέπει να χρησιμοποιηθεί σε καμία περίπτωση για να υποδηλώσει πιστοποίηση προϊόντων, ούτε στην τεκμηρίωση που συνοδεύει την έγκριση προϊόντων. Επίσης δεν πρέπει να χρησιμοποιηθεί σε διαφημιστικά προϊόντα, κάρτες, συσκευασίες ή άμεσα στα προϊόντα.
- Δεν θα υπονοείται με κανένα τρόπο ότι το προϊόν ή η υπηρεσία πιστοποιείται με αυτό τον τρόπο.

Στην περίπτωση μη συμμόρφωσης των ανωτέρω οδηγιών, ο Φορέας απαιτεί την άμεση αναστολή οποιαδήποτε χρήσης του συμβόλου άμεσα. Επίσης, η διακοπή της χρήσης πρέπει να πραγματοποιείται όταν λήξει ή ανασταλεί η πιστοποίηση.

Ενστάσεις - Παράπονα. Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν τις ενστάσεις τους που σχετίζονται με τις αποφάσεις που λαμβάνει ο φορέας κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης. Οι ενστάσεις εξετάζονται από ανεξάρτητο μέλος ως προς τη διαδικασία της επιθεώρησης.

Σε περίπτωση ύπαρξης παραπόνου, ο Φορέας ερευνά το γεγονός σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες ώστε να ενεργήσει άμεσα στην επίλυση του.

Η «ΘΕΟΔΥΝΑΜΙΚΗ ΕΠΕ» διατηρεί μέσω της ιστοσελίδας της «φόρμα ενστάσεων/παραπόνων».

Αμεροληψία. Η «ΘΕΟΔΥΝΑΜΙΚΗ ΕΠΕ» παρέχει πλήρη εγγύηση αμερόληπτης κρίσης κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης των συστημάτων διαχείρισης. Το προσωπικό της δεν αναλαμβάνει καμία δραστηριότητα που να έρχεται σε σύγκρουση με την ανεξαρτησία και την αμεροληψία της σε σχέση με τις υπηρεσίες πιστοποίησης που παρέχει. Λαμβάνει αποφάσεις βασισμένες σε αντικειμενικές αποδείξεις συμμόρφωσης (ή μη συμμόρφωσης), προκειμένου να ληφθεί μια απόφαση για την έγκριση πιστοποίησης. Η απόφαση δεν επηρεάζεται από άλλους παράγοντες, όπως οικονομικό συμφέρον, ή από άλλα μέρη.