

ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
2.	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ UCERT	3
3.	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	4
4.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	4
5.	ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ - ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ - ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ - ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	4
6.	ΑΡΧΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΔ.....	6
6.1.	Υποβολή Αίτησης Αρχικής Πιστοποίησης ΣΔ	6
6.2.	Έλεγχος Αίτησης Αρχικής Πιστοποίησης ΣΔ	6
7.	ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΔ	7
7.1.	Υπολογισμός Ανθρωποημερών (ΑΗ)-Σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ	7
7.2.	Προγραμματισμός Επιθεώρησης του ΣΔ.....	7
7.3.	Διεξαγωγή Προγραμματισμένης Επιθεώρησης του ΣΔ.....	8
7.4.	Έκθεση Επιθεώρησης του ΣΔ	10
8.	ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΔ	10
8.1.	Αξιολόγηση Έκθεσης Επιθεώρησης του ΣΔ	10
8.2.	Απόφαση Χορήγησης Πιστοποιητικού ΣΔ.....	10
9.	ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΔ - ΈΚΤΑΚΤΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ	12
9.1.	Επιτήρηση Πιστοποίησης ΣΔ	12
9.2.	Επαναπιστοποίηση ΣΔ	13
9.3.	Έκτακτη επιθεώρηση ΣΔ.....	13
10.	ΕΠΕΚΤΑΣΗ/ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ...	13
11.	ΈΛΕΓΧΟΣ ΙΣΧΥΟΣ/ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	14
12.	ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	14
13.	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	14
14.	ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	14
15.	ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΩΝ/ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	15
16.	ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΔ ΑΠΟ ΤΑ ΒΑΣΙΖΟΜΕΝΑ ΣΕ ΑΥΤΟ ΜΕΡΗ	15
17.	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ UCERT	15
18.	ΑΝΑΣΤΟΛΗ/ΕΠΑΝΑΦΟΡΑ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΔ.....	15
19.	ΑΝΤΙΚΑΝΟΝΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΔ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΗΣ.....	16
20.	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	17
21.	ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ (ΠΑΡΑΠΟΝΑ-ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ-ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ).....	17
21.1.	Υποβολή Αμφισβήτησης	17
21.2.	Εξέταση Αμφισβήτησης	18
22.	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΌΡΟΙ	18
23.	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ UCERT ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	18
23.1.	Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ)	19
23.2.	Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ).....	19
23.3.	Συστήματα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας (ΣΔΚΔ)	19
23.4.	Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (ΣΔΑΤ).....	19
23.5.	Συστήματα Διαχείρισης Οργανισμών Εκπαίδευσης (ΣΔΕΟ)	19
23.6.	Συστήματα Διαχείρισης Υπηρεσιών Μάθησης εκτός Τυπικής Εκπαίδευσης (ΣΔΥΜ)	19
24.	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	19

1. Εισαγωγή

Σκοπός του παρόντος Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης (ΓΚΠΣΔ) είναι η πληροφόρηση κάθε ενδιαφερομένου οργανισμού (επιχείρησης, εταιρίας, κ.ά.) για τη συμμόρφωση, βάσει Εθνικών και Διεθνών Προτύπων, της αξιολόγησης και πιστοποίησης του **Συστήματος Διαχείρισης (ΣΔ)**, το οποίο ο οργανισμός έχει αναπτύξει και εφαρμόζει, έτσι ώστε να είναι σε θέση να εκτιμήσει την καταλληλότητα ενός πιστοποιητικού σχετικά με τον σκοπό ή/και την εφαρμογή του και παράλληλα τον βαθμό ολοκλήρωσης και αξιοπιστίας που προσφέρει κάθε είδους πιστοποιητικό που εκδίδεται από το Φορέα Πιστοποίησης UCERT. Ο παρών Κανονισμός του Φορέα έχει συνταχθεί βάσει των απαιτήσεων του διεθνούς προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015** το οποίο αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε Οργανισμός στον οποίο χορηγείται πιστοποιητικό για το ΣΔ που εφαρμόζει.

Ο Κανονισμός αυτός παρουσιάζει το Φορέα, την Πολιτική Ποιότητάς του, τις διαδικασίες αξιολόγησης και πιστοποίησης ΣΔ, τη διαχείριση των Πιστοποιητικών, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τόσο του Φορέα όσο και των κατόχων πιστοποιητικών, καθώς και τους ισχύοντες οικονομικούς όρους. Συνοδεύεται δε με Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης (**ΕΚΠΣΔ**), όπου στο κάθε ένα από αυτά αναλύονται τα κριτήρια αξιολόγησης που αντιστοιχούν στο πρότυπο βάσει του οποίου έχει αναπτυχθεί το υπό αξιολόγηση ΣΔ.

2. Παρουσίαση του Φορέα Πιστοποίησης UCERT

Ο Φορέας Πιστοποίησης UCERT συστάθηκε στα μέσα του 2020 και λειτουργεί με τη νομική μορφή Μονοπρόσωπης Ιδιωτικής Κεφαλαιουχικής Εταιρίας (Μ.Ι.Κ.Ε.). Ο Φορέας μπορεί να:

- δημιουργεί και να διαχειρίζεται πρότυπα εξεταστικά συστήματα για την πιστοποίηση πληροφορικής, επαγγελματικών δεξιοτήτων-περιγραμμάτων και γνώσεων ξένων γλωσσών (π.χ., Αγγλικής, Ρωσικής κ.ά.),
- διενεργεί και να επιτηρεί εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων, δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων στα παραπάνω γνωστικά αντικείμενα είτε με τον παραδοσιακό τρόπο είτε δια μέσου ηλεκτρονικών υπολογιστών, σε διάφορα επίπεδα δυσκολίας στα πλαίσια της ισχύουσας νομοθεσίας και μέσα από αυστηρά καθορισμένες διαδικασίες βαθμολόγησης και αξιολόγησης και να χορηγεί αντίστοιχα πιστοποιητικά,
- λειτουργεί ως φορέας χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών και άλλων γνώσεων/δεξιοτήτων, όχι μόνο στον Τομέα της Πληροφορικής, αλλά και σε άλλους τομείς,
- αντιπροσωπεύει τριτοβάθμια ιδρύματα εξωτερικού ή άλλων ημεδαπών ή αλλοδαπών φορέων διεξαγωγής εξετάσεων στην Ελλάδα για τη χορήγηση διπλωμάτων ή πιστοποιητικών σε διάφορους τομείς δραστηριοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού,
- συμμετέχει σε προγράμματα έρευνας και ανάπτυξης σχετικά με το σκοπό της στην Ελλάδα και το εξωτερικό,
- πιστοποιεί συστήματα διαχείρισης επιχειρήσεων ή οργανισμών, σύμφωνα με τα εθνικά και διεθνή πρότυπα, μετά από τη διαπίστευση της από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.), που θα καταλήγει σε χορήγηση πιστοποιητικού για τη συμμόρφωση με τα πρότυπα αυτά, και
- διενεργεί επιθεωρήσεις πρώτου, δεύτερου και τρίτου μέρους, σχετιζόμενες με την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης.

Ο Φορέας παρέχει υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης σε κάθε Οργανισμό που ανέπτυξε και εφαρμόζει ΣΔ, εφόσον βασίζεται σε πρότυπο για το οποίο ο Φορέας έχει λάβει διαπίστευση από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (βλ. το Επίσημο Πεδίο Διαπίστευσής του στον επίσημο ιστότοπο του Ε.ΣΥ.Δ.) και πληρούνται οι αντίστοιχες του προτύπου προϋποθέσεις (βλ. αντίστοιχο ΕΚΠΣΔ). Την αξιολόγηση του ή των ΣΔ του Οργανισμού προηγείται η σύναψη αμοιβαίας συμφωνίας του Φορέα με τον Οργανισμό.

Σημείωση: Ο Φορέας έχει την αποκλειστική ευθύνη της απόφασης σχετικά με την πιστοποίηση του ΣΔ ενός Οργανισμού και τη διαχείριση του πιστοποιητικού του (χορήγηση ή μη, διατήρηση, επέκταση ή περιορισμός του πεδίου, ανανέωση, αναστολή και επαναφορά του, ανάκληση).

3. Πληροφορίες Επικοινωνίας

Η επικοινωνία με το Φορέα μπορεί να γίνεται εγγράφως, βάσει των παρακάτω στοιχείων επικοινωνίας:

- Ταχυδρομική διεύθυνση: Ακαδημίας 98-100, Τ.Κ. 106 77, Αθήνα
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail): info@ucert.gr
- Τηλέφωνο: 210 710 1410-11

Πρόσθετες πληροφορίες και τεκμηρίωση για τις υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης του Φορέα διατίθενται και στον ιστότοπό του www.ucert.gr.

4. Γενικές Απαιτήσεις Πιστοποίησης

Οι γενικές απαιτήσεις για την αξιολόγηση και πιστοποίηση ΣΔ, με τις οποίες έχει εναρμονιστεί το ΣΔΠ του Φορέα, στηρίζονται στις ισχύουσες εκδόσεις των κάτωθι:

- **ISO/IEC 17000** «Αξιολόγηση Συμμόρφωσης - Λεξιλόγιο και γενικές αρχές»
- **ISO/IEC 17021-1** «Αξιολόγηση της συμμόρφωσης - Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις»
- Πρότυπα και κανονιστικές διατάξεις ή και κανονισμοί και κατευθυντήριες οδηγίες του Ε.ΣΥ.Δ., όπως αυτά αναφέρονται στους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης
- **IAF MD1** «Υποχρεωτικό έγγραφο για την επιθεώρηση και πιστοποίηση ΣΔ που εφαρμόζεται σε Οργανισμό με πολλαπλές εγκαταστάσεις»
- **IAF MD2** «Υποχρεωτικό έγγραφο για μεταφορά διαπιστευμένης πιστοποίησης ΣΔ»
- **IAF MD4** «Υποχρεωτικό έγγραφο για τη χρήση υποβοήθησης μέσω Η/Υ τεχνικών επιθεώρησης για διαπιστευμένη πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης»
- **IAF MD11** «Υποχρεωτικό έγγραφο της εφαρμογής του ISO/IEC 17021 για την εκτέλεση συνδυαστικής επιθεώρησης ταυτόχρονα για περισσότερα του ενός ΣΔ»
- **IAF MD15** «Υποχρεωτικό έγγραφο για τη συλλογή δεδομένων που θα παρέχουν δείκτες απόδοσης των φορέων πιστοποίησης ΣΔ»
- **IAF MD17** «Αξιολόγηση συμμόρφωσης των δραστηριοτήτων των φορέων πιστοποίησης ΣΔ κατά τη διαπίστευσή τους»
- **IAF MD23** «Έλεγχος νομικών προσώπων που δραστηριοποιούνται για λογαριασμό διαπιστευμένων φορέων πιστοποίησης ΣΔ»

5. Ανεξαρτησία - Ακεραιότητα - Αμεροληψία - Εμπιστευτικότητα

Ο Φορέας Πιστοποίησης UCERT δρα ως ανεξάρτητος Φορέας Πιστοποίησης ΣΔ. Η αυτονομία του διαβεβαιώνεται από την οργανωτική του διάρθρωση, τη στελέχωση Επιτροπών Επιθεώρησης από τεχνικά επαρκείς Επιθεωρητές και Εμπειρογνώμονες, τη λειτουργία ανεξάρτητης Επιτροπής Αμεροληψίας και το νομικό πλαίσιο της ίδρυσής του.

Προκειμένου ο Φορέας να διαφυλάξει την ακεραιότητα, αντικειμενικότητα και αμεροληψία του, έχει ενστερνιστεί τις ακόλουθες προδιαγραφές:

- Έχει αναπτύξει και εφαρμόζει το απαραίτητο σύστημα διαχείρισης, το οποίο είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις της ισχύουσας έκδοσης του προτύπου ISO 9001 και εναρμονισμένο με αυτές της ισχύουσας έκδοσης του προτύπου ISO/IEC 17021-1, με την κατάλληλη τεκμηρίωση (κανονισμοί, διαδικασίες και οδηγίες), η οποία εξασφαλίζει την

αμεροληψία (ΕΠ17021-Π2). Επιπρόσθετα η πολιτική ποιότητας που έχει υιοθετήσει ο Φορέας, καταδεικνύει τη δέσμευση της διοίκησης για την εξασφάλιση της αμεροληψίας (ΕΠ17021-Π1). Τέλος, ο Φορέας έχει αναπτύξει σχετικό Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης (ΓΚΠΣΔ).

- Αξιολογεί τις πηγές εισοδήματος και την οικονομική του κατάσταση, προκειμένου να είναι σε θέση να διασφαλίζει ότι εμπορικές, οικονομικές ή άλλες παράμετροι δεν πρόκειται να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία του.
- Παρέχεται άμεση και ελεύθερη πρόσβαση στις υπηρεσίες αξιολόγησης προς κάθε ενδιαφερόμενο τόσο για την πιστοποίηση του ίδιου όσο και των ΣΔ του Οργανισμού που εκπροσωπεί, καθώς επίσης και στην παράθεση των κανονισμών και λοιπά ενημερωτικά έγγραφα που ισχύουν (Δ35).
- Το κόστος για την παροχή υπηρεσιών αξιολόγησης και πιστοποίησης ΣΔ είναι οι ίδιοι για όλους τους πελάτες του Φορέα (Δ35).
- Δεν προβαίνει σε πιστοποίηση ΣΔ Οργανισμών με τους οποίους ο Φορέας έχει συνάψει και διατηρεί οποιασδήποτε μορφής εταιρική ή/και συνεργατική σχέση (Δ35).
- Δεν διενεργεί εσωτερικές επιθεωρήσεις σε οργανισμούς στους οποίους θα προβεί στην πιστοποίηση, ούτε παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες, τουλάχιστον για δύο (2) έτη πριν από την έναρξη της παροχής της υπηρεσίας.
- Τόσο το προσωπικό, όσο και οι εξωτερικοί συνεργάτες που συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης των ΣΔ και γενικότερα της πιστοποίησης που διεξάγει ο Φορέας, δεν συνάπτουν οποιαδήποτε οικονομική, εμπορική ή άλλου είδους σχέση με Οργανισμούς που πρόκειται να αξιολογηθούν ή έχουν ήδη αξιολογηθεί από το Φορέα ή εμπορικούς ανταγωνιστές αυτού (Δ66).
- Έχει υιοθετήσει και υλοποιεί πολιτική που αφορά στην τεκμηρίωση των αποδεικτικών στοιχείων της αξιολόγησης/επιθεώρησης που αναλαμβάνει, η οποία είναι ανεξάρτητη από την εξοικείωση ή εμπιστοσύνη με πρόσωπα (Δ53).
- Σε ό,τι αφορά τους εξωτερικούς επιθεωρητές και εμπειρογνώμονες απαιτείται από το Φορέα να συνάψουν έγγραφη συμφωνία, βάσει της οποίας δεσμεύονται για τη συμμόρφωσή τους με τις εφαρμοστέες πολιτικές και τις διαδικασίες που ο Φορέας έχει ορίσει (Δ36).
- Έχει θεσπίσει και εφαρμόζει κριτήρια ικανότητας του προσωπικού που απασχολεί και εμπλέκονται στην επιθεώρηση, όπως και σε άλλες δραστηριότητες που σχετίζονται με την πιστοποίηση, βάσει των οποίων διενεργεί την αξιολόγησή του (Δ22).
- Έχει αναπτύξει διαδικασίες βάσει των οποίων προσδιορίζει, αναλύει, αξιολογεί, διαχειρίζεται ελέγχει και καταγράφει τους πιθανούς κινδύνους που σχετίζονται με την διενέργεια εξετάσεων και παροχή πιστοποίησης και τη σύγκρουση συμφερόντων, ενώ παράλληλα προσδιορίζει τα απαραίτητα μέτρα για τη μείωση ή/και εξάλειψη των κινδύνων αυτών και απορρέουν από τη λειτουργία του Φορέα ή από δραστηριότητες προσώπων και Οργανισμών (Δ66).
- Έχει διαχωρίσει τη διαδικασία αξιολόγησης/επιθεώρησης από αυτή της πιστοποίησης. Η τελευταία είναι ευθύνη του Υπεύθυνου Πιστοποίησης ΣΔ, ο οποίος δεν συμμετέχει με κανένα τρόπο στην πρώτη (Δ54).

Για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών ενός Οργανισμού που έχει έρθει σε γνώση του Φορέα κατά τη διαδικασία της πιστοποίησης του ΣΔ του, δεν δύναται να κοινοποιήσει τις πληροφορίες αυτές σε τρίτα μέρη χωρίς τη έγγραφη συγκατάθεση του κατόχου των. Εκτός της περίπτωσης που με νόμο υποχρεούται να την κοινοποιήσει τους, ο Φορέας θα φροντίσει πρωτίστως να ενημερώσει έγκαιρα τον κάτοχο του.

6. Αρχική Πιστοποίηση ΣΔ

Για την αρχική αξιολόγηση ενός Οργανισμού και πιστοποίηση του ΣΔ του είναι αναγκαία η υποβολή αίτησης πιστοποίησης από μέρους του, συνοδευόμενη από τα επιμέρους δικαιολογητικά/έγγραφα/τεκμήρια που αναφέρει ο παρών Κανονισμός και το Παράρτημα, το αντίστοιχο του προτύπου στο οποίο βασίστηκε η ανάπτυξη του υπό πιστοποίηση ΣΔ. Ο Κανονισμός και το Παράρτημα είναι εύκαιρα προς κάθε ενδιαφερόμενο μέρος στην ιστοσελίδα του Φορέα, ενώ διατίθενται και σε οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο Οργανισμό μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

6.1. Υποβολή Αίτησης Αρχικής Πιστοποίησης ΣΔ

Ο Φορέας είναι σε θέση να δεχτεί την αίτηση αρχικής πιστοποίησης ΣΔ (έντυπο E35-1 «Αίτηση Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης») από οποιοδήποτε Οργανισμό έχει αναπτύξει και υλοποιεί ΣΔ, με την προϋπόθεση ότι βασίζεται αυτό σε πρότυπο για το οποίο ο Φορέας έχει λάβει διαπίστευση από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (βλ. το Επίσημο Πεδίο Διαπίστευσής του στον επίσημο ιστότοπο του Ε.ΣΥ.Δ.) και πληρούνται οι αντίστοιχες του προτύπου προϋποθέσεις (βλ. αντίστοιχο Παράρτημα).

Το έντυπο της αίτησης είναι συνεχώς δημοσιευμένο στον ιστότοπο του Φορέα στην τελευταία έκδοση του, με σκοπό ώστε να κατορθώνεται η πληροφόρηση όλων των ενδιαφερόμενων Οργανισμών αλλά και του ευρύτερου κοινού.

Η κατάθεση της αίτησης στο Φορέα μπορεί να πραγματοποιηθεί με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο, εκτός του προφορικού. Εκτός των ήδη εμπεριεχομένων στην αίτηση στοιχείων, η αίτηση θα πρέπει να ακολουθείται από:

- την άδεια εγκατάστασης και την άδεια λειτουργίας του Οργανισμού,
- διάφορα απαιτούμενα νομιμοποιητικά έγγραφα ίδρυσης και λειτουργίας του Οργανισμού (νομοθετικές ή κανονιστικές διατάξεις, εφόσον υφίστανται),
- τις Διαδικασίες και κάθε τύπο γραπτής τεκμηρίωσης που παράχθηκε κατά την ανάπτυξη του υπό πιστοποίηση ΣΔ (όταν κρίνεται αναγκαίο).

Επίσης, απαιτούνται και τα παρακάτω τεκμήρια (ανά τύπο ΣΔ):

	ΣΔΠ (9001)	ΣΔΑΠ (27001)	ΣΔΠΙ (27701)	ΣΔΑΤ (22000)	ΣΔΚΔ (37001)	ΣΔΕΟ (21001)	ΣΔΥΜ (29993)
Εγχειρίδιο* (εφόσον υφίσταται)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Δήλωση Εφαρμοσιμότητας (Statement of Applicability-SoA)		✓	✓				
Μελέτη/ες HACCP				✓			
Προσπατούμενα προγράμματα				✓			

* ανάλογο του προτύπου ISO (π.χ., Εγχειρίδιο Ποιότητας για το ISO 9001)

Συμπληρωματικά, ο κάθε Οργανισμός θα πρέπει να κοινοποιήσει στο Φορέα οποιεσδήποτε επιπρόσθετες πληροφορίες κρίνονται αναγκαίες ώστε να βελτιστοποιηθεί ο προγραμματισμός της αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΣΔ.

6.2. Έλεγχος Αίτησης Αρχικής Πιστοποίησης ΣΔ

Η εξέταση της αρχικής αίτησης πιστοποίησης ΣΔ διεκπεραιώνεται από οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού Πιστοποίησης έχει αναλάβει τη συγκεκριμένη εργασία και έχει την ανάλογη επάρκεια, με τη συνδρομή Επιθεωρητή ή/και Τεχνικού Εμπειρογνώμονα, εφόσον απαιτείται, και η αίτηση κρίνεται έγκυρη ή απορριπτέα από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ΣΔ του Φορέα.

Η εξέταση αυτή εστιάζεται στα κάτωθι ζητήματα:

- Έγκυρη συμπλήρωση των υποχρεωτικών πεδίων

- Επικύρωση των στοιχείων της αίτησης και των υποβληθέντων εγγράφων
- Παρουσία ιδιόχειρης ή ψηφιακής υπογραφής
- Παρουσία συμπληρωματικών τεκμηρίων (όσα προαπαιτούνται από την πιστοποίηση)
- Ακεραιότητα και αξιοπιστία των στοιχείων, εγγράφων και λοιπών τεκμηρίων για τον ακριβή σχεδιασμό της αξιολόγησης του ΣΔ
- Νομοθετικές προαπαιτήσεις που πιθανόν σχετίζονται με προϊόντα (αγαθά ή υπηρεσίες) που παρέχονται από τον Οργανισμό
- Διακύβευση της αυτονομίας, αμεροληψίας και ορθότητας της πιστοποίησης του ΣΔ
- Εξασφάλιση των αναγκαίων πόρων και της κατάλληλης τεχνικής επάρκειας του Φορέα για επιτυχή διεκπεραίωση της αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΣΔ

Πιθανή απόρριψη της αίτησης από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ΣΔ απαντάται στο ενδεχόμενο που εξακριβωθούν ανεπάρκειες ή/και υπεκφυγές ή όταν οι απόπειρες κάλυψης ή προσαρμογής αυτών δεν επέφεραν την επιθυμητή έκβαση.

Η αίτηση θεωρείται απορριπτέα αμέσως στο ενδεχόμενο που εξακριβωθεί οποιασδήποτε είδους εξαπάτηση ή παροχή ανακριβών στοιχείων.

7. Επιθεώρηση ΣΔ

7.1. Υπολογισμός Ανθρωποημερών (ΑΗ)-Σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ

Έπειτα της αίτησης αρχικής πιστοποίησης και έγκρισής της από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ΣΔ επακολουθεί η συμπλήρωση του εντύπου E35-4 «Πρόγραμμα Επιθεωρήσεων Συστήματος Διαχείρισης». Που εμπεριέχει το συνολικό τριετή κύκλο πιστοποίησης (αρχική πιστοποίηση, 1^η και 2^η ετήσια επιτήρηση της πιστοποίησης), υπό τον όρο ότι δεν επισημαίνεται διαφορετικά στο αντίστοιχο της πιστοποίησης ΣΔ παράρτημα του παρόντος, καθώς και τους οικονομικούς όρους. Η συμπλήρωση και υπογραφή του εντύπου θεωρείται αυτόματα αποδοχή του προγράμματος.

Η εκτίμηση σε ΑΗ της διάρκειας της επιθεώρησης διεξάγεται με γνώμονα τη διαδικασία Δ35 και τις οδηγίες αυτής.

Ύστερα από την αποδοχή του προγράμματος των επιθεωρήσεων, ακολουθεί η σύνταξη της σύμβασης (έντυπο E35-3 «Προσφορά-Σύμβαση Πελάτη»), η οποία γνωστοποιείται στον υποψήφιο Πελάτη. Εφόσον και αν υπογράψει ο πελάτης η σύμβαση θεωρείται αυτόματα συγκατάθεση του στις οικονομικές του υποχρεώσεις προς το Φορέα.

Αναφορικά με την επαναπιστοποίηση του ΣΔ του Πελάτη, ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο 9.2.

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ΣΔ είναι επιβαρυνμένος με τις αρμοδιότητες του ορισμού των Επιθεωρητών, και εφόσον απαιτηθεί, των Εμπειρογνομόνων, που θα αποτελούν την Ομάδα Επιθεώρησης ΣΔ, καθώς και του Επικεφαλής αυτής.

Η σύσταση των πλέον κατάλληλων Επιθεωρητών/Εμπειρογνομόνων στο Μητρώο του Φορέα έγκειται σε αυστηρούς παράγοντες που σχετίζονται με εξατομικευμένα προσόντα και γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, επαγγελματική επάρκεια και πρότερη εμπειρία. Επιπροσθέτως, αναγκαία χρήζει η αυτονομία και αμεροληψία τους, όπως ακόμα και η έλλειψη συγκρούσεων (λόγω συμφερόντων) και οποιασδήποτε μορφής σχέσεων τους με τον επιθεωρούμενο Οργανισμό.

7.2. Προγραμματισμός Επιθεώρησης του ΣΔ

Τη σύσταση της Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ ακολουθεί η σύνταξη από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή του πλέον ενδεδειγμένου σχεδίου επιθεώρησης (έντυπο E53-5 «Σχέδιο Επιθεώρησης ΣΔ»), το οποίο αναπτύσσεται σε δύο (2) στάδια και βάσει της υποβληθείσας από τον Πελάτη τεκμηρίωσης. Το αξιολογημένο σχέδιο κατατίθεται στο Φορέα Πιστοποίησης και με ευθύνη του Υπευθύνου Πιστοποίησης ΣΔ κοινοποιείται στον υπεύθυνο του Οργανισμού προς ενημέρωση του. Εάν και μόνο

υπάρχουν βάσιμες ενδείξεις, ο Οργανισμός είναι σε θέση να υποβάλλει ένσταση μόνον για τη σύσταση των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ και, αν αυτό πραγματοποιηθεί, τίθεται σε ισχύ η διαδικασία της παραγράφου 21 «Αμφισβητήσεις (Παράπονα-Ενστάσεις-Προσφυγές)» του παρόντος Κανονισμού. Η τελική μορφή του σχεδίου κοινοποιείται από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή στους λοιπούς Επιθεωρητές και επιλύεται οποιαδήποτε εκκρεμότητα πριν από την έναρξη της επιθεώρησης.

1° Στάδιο Επιθεώρησης

Το πρώτο στάδιο της Επιθεώρησης, ή μέρος αυτού, διεξάγεται στις εγκαταστάσεις του Οργανισμού, ωστόσο σε ορισμένα ΣΔ (π.χ., ΣΔΠ), όπως στην περίπτωση που πρόκειται για μικρό Οργανισμό χωρίς περαιτέρω εγκαταστάσεις, με απλό πεδίο δραστηριοτήτων μικρής επικινδυνότητας, αυτό το στάδιο ενδέχεται να μην πραγματοποιηθεί στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Το στάδιο αυτό στοχεύει σε:

- Ανασκόπηση της τεκμηρίωσης του επιθεωρούμενου ΣΔ
- Εκτίμηση της πληρότητας των εσωτερικών επιθεωρήσεων και της ανασκόπησης από τη διοίκηση και της ετοιμότητας των πόρων του Οργανισμού (εγκαταστάσεις και προσωπικό) για το 2° στάδιο
- Εκτίμηση του ποσοστού αντίληψης από την πλευρά των υπευθύνων του Οργανισμού, για τις ανάλογες προαπαιτήσεις του αντίστοιχου επιθεωρούμενου ΣΔ, στο επιμέρους πρότυπο
- Ενδελεχής καταγραφή του πεδίου του ΣΔ του Οργανισμού: εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, διεργασίες, εμπλεκόμενο προσωπικό, κανονιστικά/νομοθετικά/ρυθμιστικά πλαίσια που καθορίζουν την εφαρμογή του και το ποσοστό της τήρησης του με αυτά
- Καθορισμός των προαπαιτούμενων, για τη διεξαγωγή του 2^{ου} σταδίου και των αναγκαίων πόρων από την πλευρά του Οργανισμού
- Την παρουσία αρχείων βάσει των οποίων ο Οργανισμός εκτιμά τη τήρηση του με την ισχύουσα νομοθεσία και τους ισχύοντες κανονισμούς
- Στην τεκμηρίωση του ΣΔ για εσωτερική επικοινωνία αλλά και για την επικοινωνία με τους προμηθευτές, πελάτες και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη
- Ανασκόπηση των ενδεχομένων προγραμματισμένων εσωτερικών επιθεωρήσεων και της ετήσιας ανασκόπησης από τη Διοίκηση και εάν το ποσοστό υλοποίησης του ΣΔ επαληθεύει ότι ο Οργανισμός είναι επαρκώς προετοιμασμένος για το 2° στάδιο της επιθεώρησης
- Ενδεχομένως καταγεγραμμένες Μη Συμμορφώσεις
- Συμπληρωματικά έγγραφα που ενδεχομένως να ελεγχθούν και τα οποία εμπίπτουν με τη λειτουργία του Οργανισμού
- Τα μέσα εκπλήρωσης διαρκούς βελτίωσης
- Εάν και εφόσον το πρόγραμμα υλοποίησης του ΣΔ του οργανισμού αιτιολογεί τη εξέλιξη της επιθεώρησης στο 2° στάδιο

2° Στάδιο Επιθεώρησης

Στη διάρκεια του σταδίου αυτού αξιολογείται η υλοποίηση του επιθεωρούμενου ΣΔ που διεξάγεται υποχρεωτικά στις εγκαταστάσεις του Οργανισμού. Επιδιώκει δε στην αξιολόγηση συμμόρφωσης του ΣΔ με όλες τις απαιτήσεις του αντίστοιχου στο ΣΔ προτύπου και του τρέχοντος κανονιστικού/νομοθετικού/ρυθμιστικού πλαισίου που καθορίζει τη λειτουργία του. Η χρονική απόσταση από το 1° στάδιο δεν πρέπει να ξεπερνάει τους έξι (6) μήνες, προκειμένου να αρθούν ενδεχόμενες αποκλίσεις που εντοπίστηκαν κατά το 1° στάδιο.

7.3. Διεξαγωγή Προγραμματισμένης Επιθεώρησης του ΣΔ

1° Στάδιο Επιθεώρησης

Το στάδιο αυτό ολοκληρώνεται από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή και, αν θεωρηθεί αναγκαίο, από μέλη της ορισθείσας Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ. Η διαδικασία συνίσταται από τα παρακάτω στάδια:

1. **Εισαγωγική συνεδρίαση** με τους εκπροσώπους του Οργανισμού (εφόσον απαιτείται) έτσι ώστε να ενημερωθούν για όλες τις λεπτομέρειες του 2^{ου} σταδίου της επικείμενης επιθεώρησης
2. Αξιολόγηση του **βαθμού συμμόρφωσης** του επιθεωρούμενου ΣΔ
3. Αξιολόγηση του **βαθμού ετοιμότητας** του Οργανισμού για το 2^ο στάδιο επιθεώρησης
4. **Τελική συνεδρίαση** με τους εκπροσώπους του Οργανισμού (εφόσον απαιτείται) και επικαιροποίηση, εφόσον κριθεί αναγκαίο, του σχεδίου επιθεώρησης
5. **Σύνταξη του 1^{ου} μέρους της έκθεσης επιθεώρησης** (έντυπο E53-6 «Έκθεση Επιθεώρησης ΣΔ»), που αντιστοιχεί στο 1^ο Στάδιο επιθεώρησης και κοινοποίηση στον Πελάτη
6. **Ενημέρωση των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ** και του πελάτη για τα ευρήματα του 1^{ου} σταδίου και του επικαιροποιημένου σχεδίου επιθεώρησης

Τα αποτελέσματα του 1^{ου} σταδίου τεκμηριώνονται σε γραπτή έκθεση. Ο Φορέας ανασκοπεί το τμήμα της έκθεσης επιθεώρησης ΣΔΑΠ που αφορά τα αποτελέσματα του 1^{ου} σταδίου πριν αποφασίσει να προχωρήσει στο 2^ο στάδιο, καθώς και προκειμένου να επιλέξει τα κατάλληλα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης. Επιπλέον, ο Φορέας γνωστοποιεί στον Πελάτη τα αποτελέσματα του 1^{ου} σταδίου και τις πληροφορίες ή/και αρχεία που είναι απαραίτητα για το 2^ο στάδιο.

2^ο Στάδιο Επιθεώρησης

Το στάδιο αυτό πραγματοποιείται από την Ομάδα Επιθεώρησης ΣΔ με βάση το σχεδιασμό. Στο ενδεχόμενο που η επιθεώρηση περιλαμβάνει παραπάνω εγκαταστάσεις εκτός από την κύρια, η επιθεώρηση στην κύρια εγκατάσταση προηγείται και έπειτα θα διεξαχθούν στις υπόλοιπες εγκαταστάσεις του οργανισμού.

Η διαδικασία περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια:

1. **Εισαγωγική συνεδρίαση** με τους εκπροσώπους του Οργανισμού με σκοπό να επαληθευτεί το σχέδιο επιθεώρησης και να πληροφορηθούν για τη διαδικασία επιθεώρησης και τους συμβαλλόμενους σε αυτήν
2. Συγκέντρωση των **τεκμηρίων συμμόρφωσης** (ή μη) του επιθεωρούμενου ΣΔ στο αντίστοιχο πρότυπο
3. Αξιολόγηση του **βαθμού συμμόρφωσης** (ή μη) του επιθεωρούμενου ΣΔ
4. **Ιδιωτική συνεδρίαση** των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης ΣΔ με σκοπό την ανασκόπηση της επιθεώρησης και την εκπόνηση των τελικών συμπερασμάτων
5. **Τελική συνεδρίαση** με τους εκπροσώπους του Οργανισμού και κατάληξη με αυτούς για τις μη-συμμορφώσεις (εφόσον εντοπισθούν) και των αναγκαίων ενεργειών (προληπτικών ή/και διορθωτικών) από τη μεριά του Οργανισμού (σύνταξη του εντύπου E12-4 «Μη Συμμόρφωση»)
6. **Καταχώρηση τυχόν μη-συμμορφώσεων** Στο ενδεχόμενο αυτό είναι αναγκαίο να υπάρξει ενυπόγραφη έγκριση από τον εκπρόσωπο του Οργανισμού και επίσης συμφωνία για το προγραμματισμό εφαρμογής των διορθωτικών ενεργειών και την ανάκληση των μη-συμμορφώσεων.
7. **Σύνταξη του 2^{ου} μέρους της έκθεσης επιθεώρησης** (έντυπο E53-6 «Έκθεση Επιθεώρησης ΣΔ») από τον ορισμένο Επικεφαλής Επιθεωρητή, για το 2^ο Στάδιο επιθεώρησης στο αντίστοιχο προτύπου, παράλληλα με την εισήγησή του αναφορικά με την πιστοποίηση ή μη του ΣΔ του οργανισμού. Άπαξ και επισημανθούν Μη Συμμορφώσεις, προγραμματίζεται το χρονοδιάγραμμα άρσης ενδεχομένων μη-συμμορφώσεων. Η έκθεση επιθεώρησης υπογράφεται από τον εκπρόσωπο του Οργανισμού.

Επισημαίνεται ότι η άρση των μη συμμορφώσεων απαιτείται να έχει διευθετηθεί στο διάστημα έξι (6) μηνών από την ημερομηνία του 2^{ου} σταδίου επιθεώρησης για αρχική αξιολόγηση, δύο (2) μηνών για επιτήρηση και τριών (3) μηνών για επαναπιστοποίηση, εξαίρεση γίνεται μόνο σε

περιπτώσεις όπου κριθεί αναγκαίο (π.χ. ανωτέρα βία, μεταβολές στις απαιτήσεις του προτύπου κ.ά.).

7.4. Έκθεση Επιθεώρησης του ΣΔ

Η πλήρης έκθεση επιθεώρησης που αποτελείται από την ορθή συμπληρωμένη με τα ευρήματα και των δύο σταδίων της επιθεώρησης, την εισήγηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή σχετικά με την πιστοποίηση ή μη του ΣΔ του Πελάτη, όπως και όλα τα απαραίτητα τεκμήρια (της επιθεώρησης και της άρσης των μη-συμμορφώσεων, εάν υπάρχουν), αποστέλλονται στον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ΣΔ. Συνολικά αποστέλλονται κατά ελάχιστο τα παρακάτω:

- Έκθεση Επιθεώρησης ΣΔ
- Τεκμηρίωση αντίστοιχη με τις μη συμμορφώσεις και, ενδεχομένως, τις διορθωτικές ενέργειες του Πελάτη
- Επαλήθευση των πληροφοριών που παρείχε ο Οργανισμός στο Φορέα κατά την υποβολή της αίτησης αρχικής πιστοποίησης
- Επαλήθευση επίτευξης των στόχων της επιθεώρησης
- Εισήγηση του Επικεφαλής για τη χορήγηση/διατήρηση ή μη της πιστοποίησης, συνοδευόμενη από τυχόν όρους ή παρατηρήσεις

8. Χορήγηση Πιστοποιητικού ΣΔ

Αναφορικά με την επαναπιστοποίηση του ΣΔ ενός Πελάτη ή τη μεταφορά πιστοποιητικού ΣΔ ενός Οργανισμού από άλλο Φορέα Πιστοποίησης στο Φορέα, ισχύουν τα όσα παρατίθενται στην παράγραφο 9.2 ή στην παράγραφο 20, αντίστοιχα.

8.1. Αξιολόγηση Έκθεσης Επιθεώρησης του ΣΔ

Η αξιολόγηση της έκθεσης πραγματοποιείται από μέλος του προσωπικού ή Επικεφαλής Επιθεωρητή, με την κατάλληλη επάρκεια και με συνδρομή Εμπειρογνώμονα εφόσον απαιτείται, και αφορά την πληρότητα όλων των τεκμηρίων (σύνταξη του εντύπου E54-4 «Τεχνική Ανασκόπηση Έκθεσης Επιθεώρησης ΣΔ»). Η απόφαση του ανασκοπούντα οδηγεί στη χορήγηση ή μη της πιστοποίησης του ΣΔ του Οργανισμού. Εάν έχουν βρεθεί μείζονες μη-συμμορφώσεις, και δεν έχει επιτευχθεί επαρκής εφαρμογή/επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών εντός έξι (6) μηνών, τότε θα επαναληφθεί το 2^ο στάδιο της επιθεώρησης.

Στο ενδεχόμενο αρνητικής απόφασης, ο Διευθύνων Σύμβουλος του Φορέα υποχρεούται να ενημερώσει με επίσημη επιστολή τον Οργανισμό αναγράφοντας τους λόγους της μη χορήγησης πιστοποίησης για το ΣΔ που εφαρμόζει. Ο Οργανισμός δικαιούται να αμφισβητήσει την απόφαση αυτή μέσα από την προβλεπόμενη από το Φορέα διαδικασία (§21).

8.2. Απόφαση Χορήγησης Πιστοποιητικού ΣΔ

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ΣΔ έχει την ευθύνη σύνταξης του εντύπου (έντυπο E54-3 «Απόφαση περί της Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης») στο οποίο συντάσσεται η ετυμηγορία χορήγησης του πιστοποιητικού στον Πελάτη του οποίου το ΣΔ έχει αξιολογηθεί επιτυχώς.

Για την επαλήθευση της αμεροληψίας της απόφασης επισημαίνεται ότι, ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ΣΔ δεν έχει συμπεριληφθεί σε κάποιο από τα δύο (2) στάδια της επιθεώρησης.

Ο Φορέας χορηγεί το Πιστοποιητικό, που πιστοποιεί ότι το εξεταζόμενο ΣΔ τηρεί πλήρως τις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου. Εμπίπτει αυστηρά τον Οργανισμό στον οποίο χορηγήθηκε και μόνο για το σχετικό πρότυπο που εφαρμόζει το ΣΔ του, για τις ορισμένες εγκαταστάσεις που αναγράφονται και για το συγκεκριμένο πεδίο που έχει αιτηθεί. Περιλαμβάνει την ημερομηνία έκδοσης που υπογράφεται από τον/την Πρόεδρο του Φορέα. Σε Παράρτημα (ΕΠ17021-Π15) του Εγχειριδίου Ποιότητας κατά ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 περιλαμβάνεται δείγμα του πιστοποιητικού ΣΔ που χορηγείται.

Για τη ολοκλήρωση της αξιολόγησης και χορήγηση του πιστοποιητικού προαπαιτείται η επιτυχής ολοκλήρωση της αξιολόγησης του ΣΔ σύμφωνα με τις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου.

Επισημαίνεται επίσης ότι, το σύνολο των εγγράφων που χορηγεί ο Φορέας και αποτελούν μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης (συμπεριλαμβανομένου και το ίδιο του πιστοποιητικού), απαρτίζουν ιδιοκτησία του Φορέα.

Επιπροσθέτως, επισημαίνεται ότι, το πιστοποιητικό δεν αντιστοιχεί με εξουσιοδότηση ή έγκριση του Φορέα για τα παρεχόμενα από τον Οργανισμό προϊόντα.

Η Επιτροπή Αμεροληψίας, σε κάθε προγραμματισμένη συνεδρίαση, πληροφορείται και ελέγχει όλες τις νέες αποφάσεις χορήγησης που έχει εγκρίνει ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ΣΔ. Σε ετήσια βάση η Επιτροπή, είναι επιβαρυνμένη με δειγματοληπτικό έλεγχο αυτών.

Προγενέστερα της αποστολής του εκδοθέντος πιστοποιητικού, ο Φορέας επιθεωρεί και εγκρίνει την έκδοση από τον Οργανισμό εγγράφων που θα περιλαμβάνουν λογότυπους του Φορέα και τα αντίστοιχα σήματα πιστοποίησης. Έπειτα της έγκρισης των εγγράφων αυτών, ο Φορέας αποστέλλει το πιστοποιητικό και οδηγίες χρήσης λογοτύπων.

Συγκεκριμένα, για τη χρήση λογοτύπου ισχύουν τα παρακάτω:

Η Πιστοποίηση που εκδίδει ο Φορέας δεν αφορά προδιαγραφές των παρεχόμενων από τον πιστοποιημένο Οργανισμό αγαθών ούτε έγκριση αυτών από το Φορέα. Για αυτό το λόγο δεν επιτρέπεται η χρήση του πιστοποιητικού ή και του λογοτύπου σε πάσης φύσεως συσκευασίες προϊόντων ή έγγραφα που αποδεικνύουν ή/και συνοδεύουν υπηρεσίες. Επιπλέον, τονίζεται ότι ο Φορέας δεν εκτελεί εργαστηριακούς ελέγχους.

Όταν εκδοθεί το ανάλογο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, ο Φορέας παραδίνει στον πιστοποιημένο Οργανισμό το δικαίωμα χρήσης, για εμπορικούς λόγους (προβολής της πιστοποίησης), των εγκεκριμένων λογοτύπων, και κατάλληλου χαρακτηρισμού για το αντίστοιχο πρότυπο (π.χ., ISO 9001) και των οποίων τα πνευματικά δικαιώματα του ανήκουν αποκλειστικά.

Έπειτα της πιστοποίησης ο Οργανισμός λαμβάνει τους λογότυπους και την οδηγία εργασίας για τη χρήση τους. Για τους λογότυπους αυτούς αλλά και τους επιτρεπτούς χαρακτηρισμούς είναι δεσμευμένος, βάσει συμβατικής του υποχρέωσης, να αποστείλει στο Φορέα πρότυπα όλων των εγγράφων (εντύπων ή/και ηλεκτρονικών) στα οποία σκοπεύει να τα τοποθετήσει και συμπληρωματικά να τον πληροφορήσει για πιθανή χρήση τους σε ηλεκτρονική μορφή ή/και σε μέσα μαζικής επικοινωνίας και προβολής (Διαδίκτυο, ιστότοπος, τηλεοπτικές ή λοιπές διαφημιστικές καταχωρήσεις κ.ά.). Έστερα ο Φορέας εξετάζει τα επισυναπτόμενα και υποχρεούται να τα επικυρώσει γραπτώς με αποτέλεσμα ο Πελάτης να έχει την άδεια χρήσης τους. Συγκεκριμένα, τα ανωτέρω έχουν εφαρμογή για κάθε είδους χρήση του λογοτύπου του Φορέα ή/και του συνδυαστικού λογοτύπου Φορέα και Ε.ΣΥ.Δ., καθώς και των αντίστοιχων με τα πρότυπα χαρακτηρισμών.

Συγχρόνως το παρεχόμενο Πιστοποιητικό ΣΔ, περιλαμβάνει και τον λογότυπο του Εθνικού Φορέα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.), που έχει χορηγήσει την απαραίτητη διαπίστευση στο Φορέα, με αντίστοιχους προϋποθέσεις και δεσμεύσεις. Ο συνδυασμός λογοτύπων του Φορέα και του Ε.ΣΥ.Δ. καλείται συνδυαστικός λογότυπος και αξιοποιείται απaráλλακτα στη μορφή που αποστέλλεται στη πιστοποιημένη επιχείρηση δίχως οποιασδήποτε διαφοροποίησης (χρωματικής, σχήματος ή άλλης μορφής), ακόμα και της αποκοπής ενός εκ των δύο σημάτων για αυτόνομη χρήση. Το συνολικό μέγεθος λογοτύπου για τη χρήση σε κάθε έντυπο χρειάζεται να είναι τόσο εμβαδό ώστε να μην υπερβαίνει το 1% του εμβαδού του εντύπου. Επιθυμητή χρήση του λογοτύπου ή του συνδυαστικού λογοτύπου να τοποθετείται σε γωνία του εντύπου.

Για την εφαρμογή του Πιστοποιητικού ΣΔ, την επίκληση της πιστοποίησης, όσο και για κάθε χρήση κάθε λογοτύπου (συνδυαστικού ή μη), υφίσταται αυστηρό και προκαθορισμένο πλαίσιο κανόνων που περιγράφεται αναλυτικά και με διαύγεια στην οδηγία εργασίας **O44-2** «Κανονισμός Χρήσης Λογοτύπου_Συνδυαστικού Λογοτύπου» και στη σύμφωνη σύμβαση (έντυπο **E35-3** «Προσφορά-

Σύμβαση Πιστοποίησης ΣΔ»). Αναλυτικότερα, σημειώνεται ότι ο πιστοποιημένος Οργανισμός απαγορεύεται να χρησιμοποιεί τον λογότυπο ή/και τον συνδυαστικό λογότυπο επί των αγαθών ή/και συσκευασιών αυτών, όπως και να υπονοεί με οποιονδήποτε τρόπο την έγκριση διακίνησης αυτών από το Φορέα Πιστοποίησης και το Φορέα Διαπίστευσης ή/και συμβατότητα αυτών με συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας, ασφάλειας χρήσης ή άλλες. Ακόμα, δεν εγκρίνεται η χρήση του σε επαγγελματικές κάρτες και συμβάσεις/συμφωνητικά του οργανισμού με τρίτα μέρη (πελάτες, προμηθευτές κ.λπ.), ή σε διάφορα έντυπα, διαδικασίες και οδηγίες που δεν έχουν δημοσιοποιηθεί στο Φορέα κατά το στάδιο της αίτησης πιστοποίησης.

Στη διάθεση του πιστοποιημένου Οργανισμού είναι η χρήση της χορηγηθείσας πιστοποίησης και της σχετικής εκχώρησης του λογότυπου, μόνο για επιτρεπτούς λόγους προώθησης της παρουσίας του στην αγορά (π.χ., σε διαφημιστικά φυλλάδια), με συνεχή και πρόποσα προσοχή και διατύπωση, ώστε να μην εγείρονται υποψίες δόλιας χρήσης ή εσφαλμένης ερμηνείας του αντικείμενου (πεδίου) πιστοποίησης. Επιπλέον, είναι στη διάθεσή του να προβάλλει, μέσω αναρτήσεων, διαφημιστικού υλικού ή στις συναλλαγές με τρίτους, αποκλειστικά την πιστοποίηση στα αντικείμενα, δραστηριότητες, εγκαταστάσεις και περιεχόμενα του πεδίου πιστοποίησης, τα οποία περιλαμβάνονται στο επίσημο Πιστοποιητικό ΣΔ και είναι συμμορφούμενα προς τις απαιτήσεις των συγκεκριμένων διατάξεων ή/και προτύπων που παρατίθενται στο αντίστοιχο πιστοποιητικό καθώς και σε ενδεχομένως συμπληρωματικά διευκρινιστικά έγγραφα που επισυνάπτονται.

Δεν επιτρέπεται στον πιστοποιημένο Οργανισμό να μεταχειρίζεται την πιστοποίηση με οποιαδήποτε μέθοδο θα έθετε σε δυσφήμιση τον Φορέα Πιστοποίησης και να κάνει δήλωση σε σχέση με την Πιστοποίηση, που ενδέχεται να εκληφθεί ως παραπλανητική ή ότι στερείται της συγκατάθεσης του Φορέα Πιστοποίησης.

Εξίσου σημαντικό, είναι ότι το Πιστοποιητικό ΣΔ που εκδίδεται δεν υφίσταται ως εξουσιοδότηση ή έγκριση για προσφορά υπηρεσιών ή παραγωγή και διακίνηση προϊόντων και υποχρεούται να αναπαραχθεί παρά μόνο στο άθροισμα του και στην ακριβέστατη και ολοκληρωμένη μορφή.

Ο Φορέας κατά την διάρκεια της διενέργειας της επιθεώρησης ζητά από τον πιστοποιημένο Πελάτη να του υποδείξει τις ενέργειες του σε κάθε μέσο στο οποίο τοποθετήθηκαν οι λογότυποι, με αποτέλεσμα να εξακριβωθεί η σωστή χρήση τους με βάση τα ανωτέρω και το ακριβές περιεχόμενο των ισχυρισμών του.

Ο Φορέας είναι συνεχώς σε επαγρύπνηση, ώστε να βρίσκει και να διακρίνει παραπλανητική ή λανθασμένη εφαρμογή της πιστοποίησης που χορήγησε επιθεωρώντας με όποια μέσα έχει στη διαθέσει σε τοποθεσίες και μέσα δημοσιότητας/προώθησης που ενδεχομένως να χρησιμοποιήσουν οι Πελάτες του. Εφόσον εντοπιστεί και η ελάχιστη απόκλιση, ενεργοποιεί την γρήγορη λήψη ενεργειών από το Φορέα, αποστέλλοντας άμεσα σχετική πληροφοριακή επιστολή στον Πελάτη, αναδεικνύοντας του συγχρόνως να προχωρήσει στις ανάλογες διορθωτικές ενέργειες, σε εύλογο χρονικό διάστημα εξετάζοντας την χρήση τους. Μη συμμόρφωση σε προκαθορισμένο χρονικό πλαίσιο, ενδέχεται να επιφέρει αναστολή ή/και οριστική ανάκληση της πιστοποίησης, αντίστοιχη δημοσιοποίηση ή/και ενημέρωση του Φορέα Διαπίστευσης και των υπολοίπων αρμοδίων αρχών και σε σπάνιο ενδεχόμενο η ακολουθία της νομικής οδού.

9. Επιτήρηση Πιστοποίησης και Επαναπιστοποίηση ΣΔ - Έκτακτη επιθεώρηση

9.1. Επιτήρηση Πιστοποίησης ΣΔ

Βάση του προγράμματος επιθεωρήσεων ΣΔ που είχε γνωστοποιηθεί στον ενδιαφερόμενο Πελάτη, καθορίζονται δύο (2) ετήσιες επιτηρήσεις της πιστοποίησης του ΣΔ του. Η πρώτη εξ αυτών διενεργείται εντός σε διάστημα (1) ημερολογιακού έτους από την ημερομηνία πιστοποίησης και η δεύτερη εντός δύο (2) ημερολογιακών ετών από την ημερομηνία πιστοποίησης.

Στην διάρκεια της επιτήρησης, διενεργείται αξιολόγηση της εν εξελίξει συμμόρφωσης του ΣΔ και η επιθεώρηση απαρτίζεται μόνο από ένα στάδιο. Στην επιθεώρηση αυτή διενεργούνται τα παρακάτω:

- Αξιολόγηση της ικανότητας των τροποποιήσεων (εφόσον υπάρχουν) που έχει υποβληθεί το ΣΔ και η εκ νέου επαναξιολόγηση του βαθμού συμμόρφωσής του στο πρότυπο του αντίστοιχου προτύπου
- Εξειδικευμένη επιθεώρηση που εξετάζει την υπάρχουσα κατάσταση σχετικά με τα ευρήματα των προγενέστερων επιθεωρήσεων και εσωτερικών επιθεωρήσεων και τα τεκμήρια ανάκλησης των μη-συμμορφώσεων, εάν υπήρξαν τέτοιες, όπως και την εκπλήρωση των στόχων που είχε θεσπίσει η διοίκηση κατά την ετήσια ανασκόπηση

Επισημαίνεται ότι η ανάκληση των μη-συμμορφώσεων θα πρέπει να έχει πραγματοποιηθεί εντός δύο (2) μηνών από την εύρεση και μέχρι την συμπλήρωση ενός ή δύο ετών από την ημερομηνία πιστοποίησης για 1^η και 2^η επιτήρηση, αντίστοιχα, εκτός περιπτώσεων όπου κριθεί αναγκαίο (π.χ., ανωτέρα βία, μεταβολές στις απαιτήσεις του προτύπου κ.ά.).

9.2. Επαναπιστοποίηση ΣΔ

Η επαναπιστοποίηση του ΣΔ ενός Οργανισμού από το Φορέα είναι η αξιολόγηση της συνεχούς συμμόρφωσης του ΣΔ στις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου. Αυτή διενεργείται στην κύρια εγκατάσταση του Οργανισμού και σε τέτοιο χρονικό διάστημα με στόχο η διαδικασία να έχει περατωθεί (ενσωματώνοντας το χρονικό διάστημα που θα χρειασθεί για την ανάκληση ενδεχομένων μη-συμμορφώσεων) πριν από την λήξη της πιστοποίησης, η οποία είναι τριετούς διάρκειας.

Εάν το ΣΔ και ο Οργανισμός δεν έχουν μεταβληθεί, η επιθεώρηση για την επαναπιστοποίηση περιλαμβάνει μόνον το 2^ο στάδιο. Εάν έχει/ουν συμβεί κάποιο/α από τα κάτωθι, τότε η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης θα διευρυνθεί σε διάρκεια, καλύπτοντας και το 1ο στάδιο εφόσον απαιτείται, προκειμένου να αξιολογηθούν και οι υφιστάμενες μεταβολές:

- Σημαντικές τροποποιήσεις στα υπάρχοντα κανονιστικά/νομοθετικά/ρυθμιστικά πλαίσια που καθορίζουν τη λειτουργία του Οργανισμού
- Αλλαγή της επικινδυνότητας στις δραστηριότητες του Οργανισμού έπειτα από την εμφάνιση ανεπιθύμητων για αυτόν καταγραφών (π.χ., καταγγελίες, παράπονα, μη ικανοποιητικές επιδόσεις κ.ά.)
- Διαφοροποίηση στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης ή νέο πεδίο εφαρμογής
- Αλλαγές που μπορεί να υπάρχουν στις λειτουργικές διαδικασίες βάσει νομοθετικών απαιτήσεων

Έπειτα της λήξης της αρχικής πιστοποίησης, ο Φορέας Πιστοποίησης έχει την δυνατότητα να διεξάγει επιθεώρηση επαναπιστοποίησης σε διάστημα 6 μηνών, υπό την προϋπόθεση ότι τερματίζονται ενδεχομένως μη συμμορφώσεις εντός αυτού του χρονικού πλαισίου. Το νέο πιστοποιητικό πρέπει να έχει ημερομηνία έναρξης ισχύος τουλάχιστον την ημερομηνία επαναπιστοποίησης και η ημερομηνία λήξης στηρίζεται στον προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης.

9.3. Έκτακτη επιθεώρηση ΣΔ

Έκτακτη επιθεώρηση του ΣΔ ενός Πελάτη από το Φορέα θεωρείται η αξιολόγηση της συμμόρφωσης του ΣΔ στις προϋποθέσεις του αντίστοιχου προτύπου και διεξάγεται για την εξέταση παραπόνων ή καταγγελιών ή μετά από σημαντικές διαφοροποιήσεις που προήλθαν από τον πελάτη.

10. Επέκταση/Περιορισμός Πιστοποίησης - Τροποποίηση Πιστοποίησης

Η επέκταση ή ο περιορισμός (του πεδίου) της πιστοποίησης ή η τροποποίησή της μπορεί να υλοποιηθεί στο διάστημα της ετήσιας επιτήρησης ή σε οποιαδήποτε άλλη χρονική στιγμή με την υποβολή στον Φορέα της σχετικής αίτησης τροποποίησης υφιστάμενου πιστοποιητικού (E35-5). Στο ενδεχόμενο που η αίτηση υποβληθεί σε άλλη ημερομηνία από αυτή της ετήσιας επιθεώρησης

επιτήρησης επιλέγεται από τον Φορέα η διεξαγωγή ή όχι επιτόπιας επιθεώρησης. Το τροποποιημένο πιστοποιητικό έχει ως ημερομηνία έκδοσης την ημερομηνία που έγινε η τροποποίηση, ως ημερομηνία λήξης την ημερομηνία λήξης που φέρει το αρχικό πιστοποιητικό καθώς και ως αρχική ημερομηνία έκδοσης εκείνη του αρχικού πιστοποιητικού.

11. Έλεγχος Ισχύος/Εγκυρότητας Πιστοποιητικών

Το σύνολο των πιστοποιητικών υφίστανται σε καθεστώς πιθανής ανάκλησής τους (εάν συντρέχουν λόγοι που το επιβάλλουν, σύμφωνα με την παράγραφο 19), μη έχοντας ισχύ στο ενδεχόμενο αυτό. Στο ενδεχόμενο αυτό ο Φορέας δεν αποδέχεται καμία ευθύνη για ενέργειες που υποστηρίχθηκαν από μη έγκυρα πιστοποιητικά της.

Για την διαφύλαξη της εγκυρότητας των πιστοποιητικών του, ο Φορέας έχει δημιουργήσει συγκεκριμένο πεδίο στον ιστότοπό του (<http://www.ucert.gr>), όπου, με την εισαγωγή του μοναδικού κωδικού που αναγράφεται στο πιστοποιητικό, πληροφορείται ο κάθε ενδιαφερόμενος για την ισχύ και εγκυρότητα του πιστοποιητικού.

12. Χρήση Πιστοποιητικού

Η χρήση του Πιστοποιητικού ΣΔ που εκδίδεται από το Φορέα και τα ακριβή αντίγραφα που προκύπτουν από αυτά, δύνανται να τεθεί σε χρήση μόνο για να επαληθεύεται η συμμόρφωση του ΣΔ στο αντίστοιχο με αυτά πρότυπο και για το ορισμένο πεδίο εφαρμογής. Το πιστοποιητικό δύναται να χρησιμοποιηθεί για κάθε νόμιμη χρήση κατά την οποία υποχρεούται η επίσημη απόδειξη της συγκεκριμένης πιστοποίησης. Σε ενδεχόμενο αναστολής ή ανάκλησής του απαγορεύεται οποιαδήποτε επίκλησή του.

Η πιστοποίηση εκτός του πιστοποιημένου πεδίου δεν σχετίζεται με τις προδιαγραφές των παρεχόμενων από τον πιστοποιημένο Οργανισμό αγαθών ούτε αποδοχή αυτών από το Φορέα, συνεπώς ο Φορέας δεν επιτρέπει την χρήση του πιστοποιητικού ή και του λογοτύπου σε συσκευασίες προϊόντων ή έγγραφα που αποδεικνύουν/συνοδεύουν τις υπηρεσίες.

13. Υποχρεώσεις Κατόχων Πιστοποιητικών

Ο Κάτοχος του Πιστοποιητικού δεσμεύεται να:

- υποδεικνύει ότι κατέχει πιστοποιητικό, το οποίο θα αναφέρει μόνο για το πεδίο και τις εγκαταστάσεις που έχει πιστοποιηθεί,
- να μην εκμεταλλεύεται το πιστοποιητικό με οποιοδήποτε τρόπο και να μην αναφέρει την πιστοποίηση με τρόπο που ενδέχεται να θεωρηθεί παραπλανητικός,
- τερματισμός άμεσα κάθε χρήσης του πιστοποιητικού και αναφορά σε αυτό, εφόσον αυτό ανασταλεί ή ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,
- διαθέσει άμεσα στο Φορέα οποιοδήποτε έγγραφο πιστοποίησης εάν το χορηγηθέν πιστοποιητικό ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,
- συμμορφώνεται στις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού.

14. Αλλαγές στις Απαιτήσεις Χορήγησης Πιστοποιητικού

Ο Φορέας υποχρεούται να προσδιορίσει το βαθμό επίδρασης της συμμόρφωσης ενός πιστοποιημένου ΣΔ από τις αλλαγές που έγιναν στις απαιτήσεις βάσει των οποίων εγκρίθηκε η χορήγηση του αντίστοιχου πιστοποιητικού και να αποφανθεί για τις διαδικασίες που χρειάζονται ώστε να επέλθει η συνολική συμμόρφωσή του. Αναφορικά, τέτοιες αλλαγές μπορούν να είναι:

- Διαφοροποίηση της σύστασης ή και του σκοπού του Οργανισμού, όπως και της νομοθεσίας που καθορίζει τη λειτουργία του και τα προσφερόμενα απ' αυτόν προϊόντα
- Τροποποίηση της σύστασης του προσωπικού που συμμετάσχει σε καίριες διαδικασίες του ΣΔ

- Λειτουργία επιπρόσθετων εγκαταστάσεων, διαφοροποίηση χρήσης ή αφαίρεση υπαρχόντων
- Τροποποιήσεις/Προσθήκες διαδικασιών
- Γεγονότα με αρνητικές επιπτώσεις στον ίδιο Οργανισμό
- Δυσοιόνες επιπτώσεις στους χρήστες/καταναλωτές των προϊόντων
- Παράπονα, καταγγελίες και προσφυγές από χρήστες/καταναλωτές των αγαθών ή τρίτα μέρη

15. Αλλαγές στις Απαιτήσεις Κανονιστικών/Τυποποιητικών Εγγράφων

Ο Φορέας υποχρεούται να πληροφορεί καθέναν πιστοποιημένο Οργανισμό για επερχόμενες τροποποιήσεις κανονιστικών και τυποποιητικών εγγράφων που ενδέχεται να διαφοροποιήσουν τις απαιτήσεις βάσει των οποίων συμφωνήθηκε η χορήγηση του αντίστοιχου πιστοποιητικού. Έπειτα, ο Πελάτης υποχρεούται να πληροφορήσει για το αν και πότε θα συμμορφωθεί στις τροποποιήσεις αυτές. Σε πιθανότητα θετικής απόφασης θα υλοποιηθούν όλες οι ενδεδειγμένες ενέργειες (π.χ., συμπληρωματική επιθεώρηση) έτσι ώστε να κατορθωθεί η πλήρης συμμόρφωση και θα χορηγηθεί εκ νέου ή συμπληρωματικό πιστοποιητικό. Αντιθέτως και εάν δεν υπάρξει διαφορετική απόφαση, η πιστοποίηση θα τερματίσει να ισχύει την ημέρα εφαρμογής των τροποποιήσεων.

16. Έλεγχος Πιστοποιητικού ΣΔ από τα Βασιζόμενα σε Αυτό Μέρη

Τα βασιζόμενα μέρη (χρήστης ή αποδέκτης) ενός πιστοποιητικού του Φορέα, για να στηρίξουν ορθά στα περιεχόμενά του, χρειάζεται πρωτίστως να υλοποιηθούν οι παρακάτω ενέργειες:

- Να εξετάσει το πεδίο για το οποίο έχει εκδοθεί το συγκεκριμένο πιστοποιητικό.
- Να διαπιστώνει την εγκυρότητα του πιστοποιητικού μέσω της καταχώρησης του κωδικού του στο σχετικό πεδίο που διατίθεται στον ιστότοπο του Φορέα.
- Να ζητήσει και ελέγξει κάθε αντίγραφο του πιστοποιητικού να φέρει σφραγίδα ελέγχου από τον Φορέα.

17. Παρεχόμενες Εγγυήσεις από το Φορέα Πιστοποίησης UCERT

Με την έκδοση ενός πιστοποιητικού ΣΔ, ο Φορέας δεσμεύεται:

- την συνολική ορθότητα, κατά την ημερομηνία της έκδοσης, όλων εκείνων των πληροφοριών που περιλαμβάνονται σε αυτό, όπως και της παρουσίας/ισχύς όλων των στοιχείων που χρειάζονται για την έκδοσή του,
- ότι ο Οργανισμός, η ταυτότητα του οποίου βεβαιώνεται σε αυτό, κατά την ημερομηνία της έκδοσης εφαρμόζει ΣΔ συμμορφούμενο με το αναφερόμενο πρότυπο και αναφερόμενο πεδίο εφαρμογής.

18. Αναστολή/Επαναφορά Ισχύος της Πιστοποίησης ΣΔ

Ο Φορέας μπορεί να αναστείλει την πιστοποίηση του ΣΔ ενός Πελάτη κατόπιν δικού του έντυπου αιτήματος και στις παρακάτω αιτιάσεις:

- Έκτος χρονικού πλαισίου άρση μη-συμμορφώσεων έπειτα από επιθεώρηση στα πλαίσια επιτήρησης/επαναπιστοποίησης
- Αθέτηση των όρων του παρόντος και του αντίστοιχου με το πρότυπο παραρτήματος
- Μη ορθή χρήση του πιστοποιητικού και μη εναρμόνιση με τις υποδείξεις εξάλειψής της
- Μη ολοκλήρωση των επιθεωρήσεων επιτήρησης με υπαιτιότητα του οργανισμού

Η αναστολή του πιστοποιητικού τίθεται κατευθείαν έπειτα της ημερομηνίας του αιτήματος του Πελάτη χωρίς να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες από την ημερομηνία λήψης του αιτήματος. Ακόμα, γίνεται πληροφόρηση του Πελάτη με επίσημη επιστολή υπογεγραμμένη από το Διευθύνοντα Σύμβουλο του Φορέα και αποστέλλεται με τον πλέον ενδεδειγμένο τρόπο. Στη διάρκεια της αναστολής του πιστοποιητικού ο Πελάτης υποχρεούται να τερματίσει άμεσα οποιαδήποτε χρήση του

πιστοποιητικού είτε αναφορά σε αυτό. Η εγκυρότητα του πιστοποιητικού επανέρχεται στην προηγούμενη κατάσταση έπειτα της ανάκλησης των ασυμφωνιών που την επέβαλαν, ειδάλλως το πιστοποιητικό ανακαλείται.

Τέλος η Επιτροπή Αμεροληψίας στην επόμενη συνεδρίαση επικυρώνει τις αναστολές πιστοποιήσεων.

19. Αντικανονική Χρήση Πιστοποίησης ΣΔ και Ανάκλησή της

Ο Φορέας μπορεί να εξακριβώσει αντικανονική χρήση πιστοποίησης από τον ίδιο τον Φορέα είτε οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο, έπειτα από επώνυμη υποβολή προς το Φορέα οποιουδήποτε επεξηγηματικού στοιχείου που θα διευκολύνει στο σχηματισμό ολοκληρωμένης άποψης για το θέμα.

Αντικανονική χρήση ενδέχεται να είναι για τον Φορέα η εκμετάλλευση του πιστοποιητικού ή και των λογοτύπων του Φορέα με τρόπο μη ορθό (σε βαθμό που να θίγεται η υπόληψη του Φορέα), παραπλανητικό ή και μη νόμιμο.

Σε τέτοιο ενδεχόμενο ο Φορέας ενδέχεται να ενεργήσει με ανάκληση του πιστοποιητικού.

Ακόμα, ανάκληση της πιστοποίησης ΣΔ ενός Πελάτη ενδέχεται να συμβεί και στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Μη ολοκλήρωση δεσμεύσεων (οικονομικών και μη) του Πελάτη προς το Φορέα, όπως αυτές έγιναν αποδεκτές με την υπογραφή της σύμβασης (έντυπο **E35-3** «Προσφορά-Σύμβαση Πιστοποίησης»)
- Μη τήρηση της συμμόρφωσης με όλες τις σχετικές ρυθμίσεις του συστήματος πιστοποίησης και του αντίστοιχου προτύπου (αφορά και τη διαδικασία επιθεώρησης κατά την επιτήρηση και επαναπιστοποίηση)
- Μη τήρηση στις αλλαγές που προαναφέρθηκαν (§14 και 15)
- Παρουσία μεγάλου βαθμού διακινδύνευσης από τη χρήση των παρεχόμενων από τον Πελάτη αγαθών
- Παρουσία οποιασδήποτε μορφής σχέσης μεταξύ εργαζομένου ή συνεργάτη του Φορέα με εργαζόμενο ή συνεργάτη του πιστοποιημένου Οργανισμού

Ο Φορέας εξετάζει αν σε κάποιες ανωτέρω περιπτώσεις, ενδέχεται εάν κριθεί αναγκαίο να κινηθεί νομικά. Καθώς, αν θεωρήσει αναγκαίο, να ενημερώνει οποιονδήποτε αρμόδιο Δημόσιο Φορέα κρίνει αναγκαίο.

Πρότερα της ανάκλησης του πιστοποιητικού, εκτός από την τελευταία περίπτωση όπου αυτή είναι άμεση, ο Πελάτης ενημερώνετε:

- Δεκαπέντε (15) ημέρες πριν, για τις περιπτώσεις της αντικανονικής χρήσης του πιστοποιητικού ή και των λογοτύπων του Φορέα και της παραβίασης της συμμόρφωσης με όλες τις σχετικές ρυθμίσεις του συστήματος πιστοποίησης και του αντίστοιχου προτύπου
- Ένα (1) μήνα πριν, για την περίπτωση του μεγάλου βαθμού διακινδύνευσης από τη χρήση των παρεχόμενων από τον Πελάτη αγαθών, εφόσον δεν γνωμοδοτήσει διαφορετικά ο εντεταλμένος για τον έλεγχο Επιθεωρητής
- Δύο (2) μήνες πριν, για την περίπτωση μη εκπλήρωσης των λοιπών συμφωνηθέντων υποχρεώσεων πλην των οικονομικών, του Πελάτη προς το Φορέα
- Δύο (2) μήνες (στην επιτήρηση) ή τρεις (3) μήνες (στην επαναπιστοποίηση) πριν, για την περίπτωση παραβίασης της συμμόρφωσης με όλες τις σχετικές ρυθμίσεις του συστήματος πιστοποίησης και του αντίστοιχου προτύπου

Ο Φορέας θεσπίζει χρονικά όρια για διορθωτικές ενέργειες για οποιαδήποτε αξιοσημείωτη έλλειψη συμμόρφωσης. Οι διορθωτικές ενέργειες αυτές υλοποιούνται και συμμορφώνονται πριν τη λήξη της πιστοποίησης.

Έπειτα της ολοκλήρωσης των δραστηριοτήτων της επαναπιστοποίησης με επιτυχία πριν από την ημερομηνία λήξης της υπάρχουσας πιστοποίησης, η ημερομηνία λήξης του νέου πιστοποιητικού μπορεί να υπολογιστεί με βάση την ημερομηνία λήξης της υπάρχουσας πιστοποίησης. Η ημερομηνία έκδοσης στο νέο πιστοποιητικό είναι κατά την ή μετά την απόφαση επανεπικύρωσης.

Έπειτα τη λήξη της πιστοποίησης, ο Φορέας δύναται να αποκαταστήσει την πιστοποίηση εντός έξι (6) μηνών, με τον όρο ότι έχουν ολοκληρωθεί οι διορθωτικές ενέργειες, ειδάλλως θα διεξαχθεί το 2ο στάδιο επιθεώρησης. Η ημερομηνία έναρξης ισχύος του πιστοποιητικού είναι κατά την ή μετά την απόφαση επανεπικύρωσης και η ημερομηνία λήξης βασίζεται στον προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης.

Το πότε θα διεξαχθεί η ισχύς της ανάκλησης είναι διαπραγματεύσιμη κατά τις περιπτώσεις που δεν τηρούνται οι οικονομικές υποχρεώσεις του Πελάτη προς το Φορέα ή δεν συμμορφώνεται ο Πελάτης στις αλλαγές (§14, 15).

Τονίζεται ότι, εφόσον ο Πελάτης επιθυμεί την ανάκληση του πιστοποιητικού του, τότε αυτό ανακαλείται άμεσα μετά την αίτησή του.

Η ετυμηγορία ανάκλησης του πιστοποιητικού κοινοποιείται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο του Φορέα στον Πελάτη με τον πλέον πρόσφορο τρόπο. Ο δε Πελάτης μπορεί να την αμφισβητήσει, εκτελώντας τη διαδικασία που επεξηγείται στην παράγραφο 21.

Οι ανακλήσεις πιστοποιήσεων υπόκεινται προς επικύρωση από την Επιτροπή Αμεροληψίας σε προσεχή του συνεδρίαση.

20. Μεταφορά Πιστοποίησης

Μεταφορά πιστοποίησης θεωρείται η αλλαγή του διαπιστευμένου φορέα που εκδίδει το πιστοποιητικό συμμόρφωσης. Η εφαρμογή της διαδικασίας γίνεται σύμφωνα των όρων της ισχύουσας έκδοσης της Κατευθυντήριας Οδηγίας IAF MD02.

Ο Φορέας αποδέχεται καταρχήν μόνο την έκδοση του ανάλογου πιστοποιητικού εφόσον το πεδίο εφαρμογής της διαπίστευσης του Φορέα καλύπτει τη μεταφερόμενη πιστοποίηση.

Έπειτα, αποφασίζεται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ΣΔ (με τη βοήθεια Επιθεωρητή και με συνάντηση στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, εφόσον κριθεί αναγκαίο) αν θα εφαρμοστεί αρχική πιστοποίηση ή συνέχιση της υπάρχουσας, βάσει των ευρημάτων που θα προκύψουν από την προαξιολόγηση των παρακάτω:

- Λόγοι της μεταφοράς
- Πεδίο πιστοποίησης και χρονικό σημείο εντός του τριετούς κύκλου που θα γίνει η μεταφορά
- Επιθεωρήσεις από τον προηγούμενο Φορέα Πιστοποίησης, ενδεχόμενες μη-συμμορφώσεις και διορθωτικές ενέργειες
- Παράπονα, ενστάσεις και καταγγελίες που έλαβε ο Πελάτης και οι ενέργειές του

Στην ενδεχόμενη περίπτωση που αποφασιστεί ότι τα ευρήματα δεν είναι ικανά και αναγκαία για τη συνέχιση της πιστοποίησης, διεξάγεται η διαδικασία αρχικής πιστοποίησης (ως νέος Πελάτης).

Σε αντίθετη περίπτωση, και ανάλογα με τα ευρήματα, πιθανόν να προγραμματίσει μία «ενδιάμεση» επιθεώρηση με σκοπό να διαπιστωθεί η πλήρης συμμόρφωση του ΣΔ του Πελάτη με το αντίστοιχο πρότυπο. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας μεταφοράς, το πιστοποιητικό που εκδίδεται έχει ημερομηνία λήξης όμοια με αυτή του μεταφερόμενου πιστοποιητικού.

21. Αμφισβητήσεις (Παράπονα-Ενστάσεις-Προσφυγές)

21.1. Υποβολή Αμφισβήτησης

Αμφισβητήσεις (παράπονα, ενστάσεις και προσφυγές) ενδέχεται να πηγάζουν από οποιοδήποτε τρίτο μέρος, όπως υποψήφιοι και υφιστάμενοι πελάτες, χρήστες/καταναλωτές των

προσφερόμενων από τους πελάτες αγαθών, είτε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Μπορεί δε να αφορούν τα μέρη της διεργασίας πιστοποίησης, όπως τη διενέργεια των επιθεωρήσεων, τα κριτήρια αξιολόγησης των ΣΔ, τις πολιτικές και τις διαδικασίες για την απόδοση και διαχείριση (χορήγηση, αναστολή/επαναφορά ή ανάκληση) των πιστοποιητικών κ.ά.

Οι προς εξέταση αμφισβητήσεις (παράπονα, ενστάσεις ή προσφυγές) πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επωνύμως και να είναι σαφείς και τεκμηριωμένες. Όπως επίσης, το θιγόμενο μέρος μπορεί και δικαιούται να εκθέσει και προφορικά τις απόψεις του, τόσο στο Διευθύνοντα Σύμβουλο όσο και στην Επιτροπή Αμεροληψίας του Φορέα, εάν το επιθυμεί.

Αναλυτικότερα, σχετικά με την απόφαση χορήγησης, αναστολής/επαναφοράς ή ανάκλησης πιστοποιητικού, η υποβολή της αμφισβήτησης θα πρέπει να πραγματοποιηθεί σε διάστημα ενός (1) μηνός από την έκδοσή της απόφασης.

21.2. Εξέταση Αμφισβήτησης

Αντίστοιχα με τη φύση της αμφισβήτησης, προβαίνει σε εξέταση του αιτήματος είτε ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ή ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ΣΔ και ενδεχομένως με τη βοήθεια ενός (1) ή περισσοτέρων μελών από το Μητρώο Επιθεωρητών Πιστοποίησης ΣΔ ή/και Εμπειρογνομόνων, μη εμπλεκόμενων στην διαδικασία πιστοποίησης του ενιστάμενου διασφαλίζοντας την αμεροληψία, κατάλληλων να συνδράμουν στον έλεγχο της αμφισβήτησης, γνωμοδοτώντας και τεκμηριώνοντας γραπτώς την απόφασή τους. Το πόρισμα διαβιβάζεται γραπτώς προς τον ενδιαφερόμενο από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση δεν νοείται σε αμφισβήτηση η αμεροληψία των εμπλεκόμενων στην εξέταση του αιτήματος προσώπων. Εφόσον τα πρόσωπα αυτά δεν έχουν άμεσο συμφέρον από την τελική απόφαση, αλλιώς εξαιρούνται από αυτήν. Ακόμα, εξαιρούνται αυτά τα οποία έχουν εμπλακεί άμεσα στην, υπό αμφισβήτηση, υπόθεση.

Ο ενιστάμενος έχει το δικαίωμα να δηλώσει τις αντιρρήσεις του για τα εμπλεκόμενα στην εξέταση του αιτήματος πρόσωπα. Τα αξιώματα του ενισταμένου εξετάζονται από την Επιτροπή Αμεροληψίας, η οποία αποφασίζει αμέσως αν θα τους αποδεχθεί ή όχι και εάν θα εμπλέξει άλλα πρόσωπα πριν προβεί στην εξέταση της υπόθεσης. Τα καινούργια πρόσωπα έχουν την ευθύνη να μελετήσουν το σχετικό υλικό και, εάν χρειάζεται, να καλέσουν σε ακρόαση τον ενιστάμενο. Έπειτα εκδίδουν απόφαση και ακολουθεί γραπτή ενημέρωση του ενδιαφερομένου από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Εφόσον ο ενιστάμενος δεν αποδεχθεί την απόφαση, τότε αρμόδιο για τη λήψη τελικής απόφασης είναι η Επιτροπή Αμεροληψίας σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό.

Ο συνολικός χρόνος της διαδικασίας από την ημερομηνία υποβολής της αμφισβήτησης μέχρι και την κοινοποίηση της απόφασης δεν θα πρέπει να ξεπερνά σε χρονική περίοδο των δύο (2) μηνών.

22. Οικονομικοί Όροι

Αναγκαία απαίτηση για την πιστοποίηση του ΣΔ ενός Πελάτη είναι η έγκαιρη εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων του προς το Φορέα, όπως αυτές έγιναν αποδεκτές με την υπογραφή της σύμβασης (έντυπο E35-3 «Προσφορά-Σύμβαση Πιστοποίησης»), ασχέτως αποτελεσμάτων των επιθεωρήσεων.

Η μη τήρηση των οικονομικών υποχρεώσεων μπορεί να αποτελέσει αιτία μη χορήγησης αρχικής πιστοποίησης ή ανάκλησης της υφιστάμενης.

23. Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης του Φορέα Πιστοποίησης UCERT για τα Συστήματα Διαχείρισης

Στη παρακάτω λίστα καταγράφονται για κάθε ένα πρότυπο οι διαπιστευμένες πιστοποιήσεις και οι αντίστοιχοι κωδικοί κατά EA/IAF, ΕΣΥΔ, NACE ή κατηγορίες (όπου απαιτούνται).

23.1. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ)

Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας κατά ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 στο κάτωθι πεδίο.

Κωδ. ΕΑ/ΙΑF*	Πλήρες Μερικό	Υποτ. ΕΣΥΔ	Κωδ. NACE	Διαπιστευμένη Δραστηριότητα
35	Μερικό			Άλλες υπηρεσίες, εκτός από εμπόριο, ξενοδοχεία, εστιατόρια, μεταφορές, κτηματομεσιτικές, χρηματοοικονομικά, πληροφορική, εκπαίδευση και υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής μέριμνας
		35.1	69	Νομικές και λογιστικές δραστηριότητες
			70	Δραστηριότητες κεντρικών γραφείων· Δραστηριότητες παροχής συμβουλών διαχείρισης
			73	Διαφήμιση και έρευνα αγοράς
			74.2	Φωτογραφικές δραστηριότητες
			74.3	Δραστηριότητες μετάφρασης και διερμηνείας
			78	Δραστηριότητες απασχόλησης
			82	Διοικητικές δραστηριότητες γραφείου, γραμματειακή υποστήριξη και άλλες δραστηριότητες παροχής υποστήριξης προς τις επιχειρήσεις
37	Μερικό			Εκπαίδευση
		37.1	85.1	Προσχολική εκπαίδευση
			85.2	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση
			85.3	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
			85.5	Άλλη εκπαίδευση
			85.6	Εκπαιδευτικές υποστηρικτικές δραστηριότητες
39	Μερικό			Λοιπές κοινωνικές υπηρεσίες εκτός από εκπαίδευση, υγεία και κοινωνική μέριμνα
		39.2	59.1	Παραγωγή κινηματογραφικών ταινιών, βίντεο και τηλεοπτικών προγραμμάτων
			60	Δραστηριότητες προγραμματισμού και ραδιοτηλεοπτικών εκπομπών
			63.9	Άλλες δραστηριότητες υπηρεσιών πληροφορίας
			79	Δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων, γραφείων οργανωμένων ταξιδιών και υπηρεσιών κρατήσεων και συναφείς δραστηριότητες
			90	Δημιουργικές δραστηριότητες, τέχνες και διασκέδαση
			91	Δραστηριότητες βιβλιοθηκών, αρχειοφυλακείων, μουσείων και λοιπές πολιτιστικές δραστηριότητες
			92	Τυχера παιχνίδια και στοιχήματα
			93	Αθλητικές δραστηριότητες και δραστηριότητες διασκέδασης και ψυχαγωγίας
			94	Δραστηριότητες οργανώσεων
			96	Άλλες δραστηριότητες παροχής προσωπικών υπηρεσιών

* τρέχουσα έκδοση του IAF ID 1

23.2. Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ)

Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης της Ασφάλειας Πληροφοριών κατά ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 27001:2013 και ISO/IEC 27001:2022.

23.3. Συστήματα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας (ΣΔΚΔ)

Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας κατά ΕΛΟΤ ISO 37001:2017.

23.4. Συστήματα Διαχείρισης Οργανισμών Εκπαίδευσης (ΣΔΕΟ)

Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Οργανισμών Εκπαίδευσης κατά ΕΛΟΤ ISO 21001:2021.

23.5. Συστήματα Διαχείρισης Υπηρεσιών Μάθησης εκτός Τυπικής Εκπαίδευσης (ΣΔΥΜ)

Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Υπηρεσιών Μάθησης εκτός Τυπικής Εκπαίδευσης κατά ΕΛΟΤ ISO 29993:2018.

23.6. Συστήματα Διαχείρισης Πληροφοριών Ιδιωτικότητας (ΣΔΠΙ)

Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφοριών Ιδιωτικότητας κατά ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 27701:2021.

24. Αναθεωρήσεις Παρόντος Κανονισμού

Ο κάτωθι Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης του Φορέα ενδέχεται να υποστεί τροποποιήσεις ή αναθεωρήσεις, μερικώς ή στο σύνολό του, κατόπιν έγκρισης της Επιτροπής Αμεροληψίας. Οι νέες εκδόσεις του παρόντος ανακοινώνονται από την επίσημη ιστοσελίδα του Φορέα.

Αριθμός Αναθ. Έκδοσης	Περιγραφή Αναθεώρησης	Ισχύει από
1.0	Αρχική έκδοση	04-07-2020
1.1	Ενημέρωση για τις κατηγορίες πιστοποίησης κατά ISO 22000	19-10-2020
1.2	Τροποποίηση στοιχείων του φορέα (§2 και §3)	04-01-2021
1.3	Αναθεώρηση λόγω της επικείμενης διαπίστευσης	26-04-2021
1.4	Αναθεώρηση βάσει παρατηρήσεων αξιολόγησης ΕΣΥΔ (28/06)	30-06-2021
1.5	Αναθεώρηση βάσει των μη συμμορφώσεων #1 και #3 (12/11)	15-11-2021
1.6	Ενημέρωση για πιστοποιήσεις κατά ISO 21001 & ISO 29993	14-12-2021
1.7	Τροποποίηση τίτλων των ISO 21001 & ISO 29993 λόγω ΜΣ	07-04-2022
1.8	Συμμόρφωση με απαιτήσεις ISO/IEC 27001:2022	30-05-2023
1.9	Συμμόρφωση με απαιτήσεις ISO/IEC 27701:2019	09-06-2023