

Ενημερωτικό σημείωμα πελάτη

Διαδικασία Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης

Επισκόπηση

Οι απαιτήσεις της διαπίστευσης καθορίζουν ότι η διαδικασία αξιολόγησης περιλαμβάνει τέσσερα στοιχεία:

- αξιολόγηση του σχεδιασμού του συστήματος και ορισμός του πεδίου εφαρμογής του
- αξιολόγηση της ικανότητας αυτοδιαχείρισης του συστήματος του πελάτη
- σχεδιασμός της επιθεώρησης ελέγχου της εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης
- αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος.

Συνδυάζουμε τα στοιχεία αυτά ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πελατών. Ωστόσο, οποιοσδήποτε συνδυασμός των επιθεωρήσεων πρέπει να δίνει στον πελάτη επαρκή χρόνο για να διορθώσει τυχόν σοβαρές αποκλίσεις (μη συμμορφώσεις ως προς τις απαιτήσεις των προτύπων) πριν από την επόμενη επιθεώρηση.

Ο φορέας μας διεξάγει την αρχική αξιολόγηση πιστοποίησης ενός συστήματος διαχείρισης σε δύο στάδια - το Στάδιο 1 και το Στάδιο 2.

Δομή των επιθεωρήσεων

Η επιθεώρηση του Σταδίου 1 καλύπτει τα ακόλουθα στοιχεία:

- την αξιολόγηση του σχεδιασμού και τον ορισμό του πεδίου εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης ώστε να επιβεβαιώνεται η συμμόρφωση με τα κριτήρια της πιστοποίησης, όπως το πρότυπο (-α) και η νομοθεσία
- την αξιολόγηση της αυτοδιαχείρισης του συστήματος, των βασικών δεικτών επίδοσης, συμπεριλαμβανομένων των εσωτερικών επιθεωρήσεων και της ανασκόπησης από τη διοίκηση και επί πλέον, για τα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης (EMS) και Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία (ΥΑΕ), της διαδικασίας αξιολόγησης των κινδύνων για το περιβάλλον και την ασφάλεια των εργαζομένων
- την επιβεβαίωση των συμβατικών υποχρεώσεων, όπως αυτές ορίζονται στη μεταξύ μας σύμβαση, του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης καθώς και του σχεδιασμού (πχ δειγματοληψία) που θα εφαρμοστεί κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης του 2^{ου} Σταδίου.

Η επιθεώρηση του Σταδίου 2 περιλαμβάνει:

- την αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης για την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τα κριτήρια της πιστοποίησης, όπως το πρότυπο (-α) και το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.

Διάστημα μεταξύ των επιθεωρήσεων του Σταδίου 1 και Σταδίου 2

Σας συνιστούμε το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ των επιθεωρήσεων του Σταδίου 1 και Σταδίου 2 να είναι τουλάχιστον έξι εβδομάδες και όχι περισσότερο από τρεις μήνες. Κατά τον προγραμματισμό των δύο επιθεωρήσεων για την αξιολόγηση, θα λάβουμε υπόψη:

- τον απαιτούμενο χρόνο για την αντιμετώπιση, πριν από την επιθεώρηση του Σταδίου 2, οποιωνδήποτε αδυναμιών που πιθανόν εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης του Σταδίου 1, και
- την ομαλή συνέχεια των εργασιών μας που αναλήφθηκαν κατά την επιθεώρηση του Σταδίου 1.

Εάν το διάστημα μεταξύ των επιθεωρήσεων υπερβαίνει τους τρεις μήνες, τότε μπορεί να χρειαστεί να επανεξετάσουμε κάποιες από τις περιοχές που αξιολογήθηκαν κατά την επιθεώρηση του Σταδίου 1. Ένα διάστημα μικρότερο των έξι εβδομάδων, ενδέχεται να μην επαρκεί ώστε να αντιμετωπίσετε τυχόν προβλήματα από την επιθεώρηση του Σταδίου 1.

Επιθεωρήσεις του Σταδίου 1

Υπό κανονικές συνθήκες η ομάδα αξιολόγησης θα πραγματοποιήσει την επιθεώρηση του Σταδίου 1 επί τόπου. Πρέπει να σημειωθεί ότι η εκτέλεση της επιθεώρησης του Σταδίου 1 εξ αποστάσεως (off-site) δημιουργεί πρόσθετο κίνδυνο για τη μη επιτυχή ολοκλήρωση της επιθεώρησης του Σταδίου 2.

Σημείωση: Για τα περισσότερα συστήματα διαχείρισης, συνιστάται τουλάχιστον ένα μέρος του Σταδίου 1 να διεξαχθεί στις εγκαταστάσεις σας για να έχουμε καλύτερη εικόνα της εταιρείας και να εξασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων της επιθεώρησης.

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης Σταδίου 1 Για όλα τα συστήματα διαχείρισης

Ο επιθεωρητής μας προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- α) αξιολόγηση της τοποθεσίας και των ιδιοτεροτήτων της εγκατάστασής σας και την πραγματοποίηση συζητήσεων με το προσωπικό σας για να καθορίσει την ετοιμότητα σας για την επιθεώρηση του Σταδίου 2
- β) εξέταση της κατάστασης και της κατανόησής σας σχετικά με τις απαιτήσεις του προτύπου, ιδίως σε σχέση με τον καθορισμό των βασικών δεικτών απόδοσης, των σημαντικών πτυχών, των διαδικασιών, των στόχων και της λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης

γ) συλλογή των πληροφοριών που χρειάζεται σχετικά με το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης, τις διαδικασίες και της τοποθεσίας (-ών) του οργανισμού σας, καθώς και τις σχετικές νομοθετικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις και τη συμμόρφωση με αυτές. (π.χ. τις νομικές πτυχές της λειτουργίας σας σχετικά με την ποιότητα, το περιβάλλον, τους σχετικούς κινδύνους, κ.λπ.)

δ) επιβεβαίωση ότι έχετε καθορίσει διαδικασίες για τον εντοπισμό και τη συμμόρφωση με τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις, μέσω της παρακολούθησης της νομοθεσίας, ούτως ώστε να διασφαλίζεται η δέσμευσή σας για συμμόρφωση με τη νομοθεσία

ε) επιβεβαίωση της ύπαρξης των απαιτούμενων πόρων (resources) για την επιθεώρηση του Σταδίου 2 κατόπιν συμφωνίας μαζί σας για τις σχετικές λεπτομέρειες

στ) κατάλληλο προγραμματισμό της επιθεώρησης του Σταδίου 2 ώστε να εξασφαλιστεί η εστίαση στα σημαντικά θέματα έχοντας αποκτήσει πλέον επαρκή κατανόηση του συστήματος διαχείρισης και των δραστηριοτήτων της εταιρείας

ζ) επιβεβαίωση ότι η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης είναι σε εφαρμογή και συνδέεται επαρκώς με συναφή συστήματα διαχείρισης που βρίσκονται σε λειτουργία.

η) αξιολόγηση του προγραμματισμού των εσωτερικών επιθεωρήσεων και των ανασκοπήσεων της διοίκησης και πώς αυτά λαμβάνουν χώρα. Τέλος, επιβεβαίωση του επιπέδου εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης ώστε να τεκμηριώνεται ότι ο οργανισμός σας είναι έτοιμος για την επιθεώρηση του Σταδίου 2.

Ο επιθεωρητής θα εξετάσει επίσης τα ακόλουθα στοιχεία ανάλογα με το αντικείμενο του συστήματος διαχείρισης:

Για αξιολογήσεις συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης (EMS)

Ο επιθεωρητής μας θα αξιολογήσει:

- τη διαδικασία συνεχούς βελτίωσης του συστήματος σας ώστε να βελτιώνεται η απόδοση σας, και
- τη διαδικασία για τη διασφάλιση της δέσμευσής σας για την πρόληψη της ρύπανσης.

Ο επιθεωρητής μας είτε θα αναφέρει τα βασικά στοιχεία των διεργασιών συνεχούς βελτίωσης και της πρόληψης της ρύπανσης στην αναφορά της επιθεώρησης, είτε θα κάνει παραπομπή σε συγκεκριμένη διαδικασία (εσ) ή έγγραφο (α) από το σύστημά σας. Αυτό γίνεται για να μας δώσει τη δυνατότητα να εκτιμήσουμε την εφαρμογή της απαίτησης του ISO 14001 για τη συνεχή βελτίωση και πρόληψη της ρύπανσης σε κάθε επιθεώρηση επιτήρησης.

Για την αξιολόγηση ISMS

Ο επιθεωρητής μας θα επιβεβαιώσει ότι:

- τα φυσικά και λογικά όρια του πεδίου εφαρμογής ορίζονται στο σύστημά σας, και
- ότι έχει διεξαχθεί η αξιολόγηση του κινδύνου, προσδιορίζοντας :
- τις απειλές για τα περιουσιακά σας στοιχεία
- τα τρωτά σημεία και τις επιπτώσεις για τον πελάτη,
- το βαθμό / μέγεθος του κινδύνου.

Ο επιθεωρητής μας θα συμφωνήσει μαζί σας κάθε αιτιολογημένη εξαίρεση ελέγχων του παραρτήματος Α του προτύπου ISO / IEC 27001. Οι αιτιολογήσεις των εξαιρέσεων πρέπει να τεκμηριώνονται στη Δήλωση Εφαρμογής (Statement of Applicability).

Για την αξιολόγηση ΥΑΕ

Ο επιθεωρητής μας θα επιβεβαιώσει ότι:

- εφαρμόζετε μια αποτελεσματική διαδικασία εσωτερικών επιθεωρήσεων που εστιάζει στους κινδύνους ΥΑΕ που δημιουργούνται από τις διάφορες συνιστώσες των δραστηριοτήτων σας
- είστε συνεπείς στον καθορισμό και τη διατήρηση διαδικασιών για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τον έλεγχο των κινδύνων.

Ολοκλήρωση της επιθεώρησης του 1^{ου} Σταδίου – Για όλα τα συστήματα

Ο επιθεωρητής μας θα:

- τεκμηριώσει και θα σας κοινοποιήσει τα αποτελέσματα της επιθεώρησης του Σταδίου 1, συμπεριλαμβανομένων των αδυναμιών του συστήματος που θα οδηγήσουν σε αναφορές μη συμμόρφωσης εάν δεν διορθωθούν πριν από το τέλος της επιθεώρησης του Σταδίου 2
- εκτιμήσει το χρονικό διάστημα που απαιτείται μεταξύ των επιθεωρήσεων του Σταδίου 1 και Σταδίου 2 λαμβάνοντας υπόψη:
- τις ανάγκες του συστήματος και την ικανότητά σας να διορθώσετε τις αδυναμίες που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης του Σταδίου 1, και
- εάν οι εργασίες που ολοκληρώθηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης του Σταδίου 1 θα εξακολουθήσουν να είναι εφαρμόσιμες κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης του Σταδίου 2.

Εφόσον εκτιμήσετε ότι μπορείτε να προβείτε στις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες στο χρονικό διάστημα που θα μεσολαβήσει μεταξύ του σταδίου 1 και του σταδίου 2, ο επιθεωρητής θα εξετάσει αν απαιτείται επιπλέον χρόνος κατά την επιθεώρηση του Σταδίου 2 για να επαληθεύσει την διορθωτικές ενέργειες.

Αν το διάστημα μεταξύ των επιθεωρήσεων είναι :

- μεταξύ τριών και έξι μηνών, θα πρέπει να:
 - εντοπίσουμε τις αλλαγές που πρέπει να κάνετε στο σύστημά σας, συμπεριλαμβανομένης της ανάγκης σε αρχεία

- επανεξετάσουμε τις αλλαγές για να προσδιοριστεί τυχόν ανάγκη για μια νέα επιθεώρηση, ή για αύξηση του χρόνου της επιθεώρησης του Σταδίου 2, ώστε να βεβαιωθούμε ότι ο σχεδιασμός, ο καθορισμός και η λειτουργία του συστήματος συμμορφώνεται πλέον με τις απαιτήσεις πιστοποίησης, όπως το πρότυπο (-α) και το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης
- μεγαλύτερο από έξι μήνες, μια δεύτερη επιθεώρηση Σταδίου 1 είναι κανονικά απαραίτητη. Μπορεί επίσης να χρειαστεί να αναθεωρήσουμε τις διευθετήσεις, όπως τη διάρκεια ή / και το χρονοδιάγραμμα της επιθεώρησης του Σταδίου 2.

Επιθεώρηση Σταδίου 2

Τμήματα του συστήματος διαχείρισης που αξιολογήθηκαν κατά την επιθεώρηση του Σταδίου 1 και κρίθηκε ότι εφαρμόζονται πλήρως, αποτελεσματικά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις, μπορεί να μην χρειαστεί να αξιολογηθούν εκ νέου κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης του Σταδίου 2. Ωστόσο, ο επιθεωρητής μας πρέπει να επιβεβαιώσει ότι τα τμήματα του συστήματος διαχείρισης που έχουν ήδη αξιολογηθεί συνεχίζουν να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις πιστοποίησης. Σε αυτή την περίπτωση ο επιθεωρητής μας θα συμπεριλάβει στην αναφορά της επιθεώρησης του Σταδίου 2 μια δήλωση ότι η συμμόρφωση ελέγχθηκε κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης του Σταδίου 1.

Για τις επιθεωρήσεις του Σταδίου 2 πρέπει να καθορίζεται ένα πρόγραμμα επιθεώρησης. Το πρόγραμμα καταρτίζεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO / IEC 17021 και λαμβάνει υπόψη τις πληροφορίες που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης του Σταδίου 1.

Η επιθεώρηση του Σταδίου 2:

- λαμβάνει χώρα στις εγκαταστάσεις του οργανισμού σας
- αξιολογεί την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισής σας.

Η ομάδα αξιολόγησης:

- πραγματοποιεί την επιθεώρηση του Σταδίου 2 για να συγκεντρώσει αντικειμενικά στοιχεία ότι το σύστημα διαχείρισης σας συμμορφώνεται με το πρότυπο αξιολόγησης και τις άλλες απαιτήσεις πιστοποίησης
- αξιολογεί, σε δειγματοληπτική βάση, έναν επαρκή αριθμό στοιχείων των δραστηριοτήτων σας σε σχέση με το σύστημα διαχείρισης ώστε να έχει μια αξιόπιστη εκτίμηση της εφαρμογής, συμπεριλαμβανομένης της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης
- συνομιλεί με έναν επαρκή αριθμό του προσωπικού σας, συμπεριλαμβανομένων των ανώτερων διοικητικών στελεχών και του επιχειρησιακού προσωπικού, της υπό αξιολόγηση εγκατάστασης σας,

ώστε να έχει τη βεβαιότητα της ορθής εφαρμογής και της κατανόησης του συστήματος σε όλη την εταιρεία

- αναλύει όλες τις πληροφορίες και τα αντικειμενικά αποδεικτικά στοιχεία που συγκεντρώθηκαν κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων του Σταδίου 1 και του Σταδίου 2 για να προσδιοριστεί ο βαθμός εκπλήρωσης των απαιτήσεων της πιστοποίησης και αποφασίζει για τις μη συμμορφώσεις
- μπορεί να προτείνει ευκαιρίες για βελτίωση, αλλά δε συστήνει συγκεκριμένες διορθωτικές ενέργειες.

Η επιθεώρηση του Σταδίου 2 αφορά στην εξέταση του συστήματος διαχείρισής σας, συμπεριλαμβανοντας τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- α) πληροφορίες και στοιχεία σχετικά με τη συμμόρφωση με όλες τις απαιτήσεις του προτύπου
- β) μεθόδους παρακολούθησης, μέτρησης, αναφοράς και επανεξέτασης της επίδοσης του συστήματος σε σχέση με τους βασικούς σκοπούς και στόχους της εταιρείας
- γ) το σύστημα διαχείρισής σας και τις επιδόσεις σε θέματα τη νομικής συμμόρφωσης
- δ) τον επιχειρησιακό έλεγχο
- ε) τις εσωτερικές επιθεωρήσεις και την ανασκόπηση από τη διοίκηση
- στ) την ευθύνη της διοίκησης για την πολιτική σας
- ζ) τη σχέση μεταξύ των κανονιστικών απαιτήσεων, της πολιτικής, των στόχων επίδοσης και, τυχόν ισχυόντων νομοθετικών απαιτήσεων, των υπευθυνότητων, της ικανότητας του προσωπικού, των δραστηριοτήτων, των διαδικασιών, των δεδομένων απόδοσης, και των αποτελεσμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων.

Οι ενέργειες που ακολουθούν την ολοκλήρωση της επιθεώρησης του Σταδίου 2 περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- μια καταγραφή των μη συμμορφώσεων πριν από την αναχώρηση των επιθεωρητών
- την αναφορά επιθεώρησης.

Επιθεώρηση επιτήρησης

Στόχος της επιθεώρησης επιτήρησης είναι να:

- επιβεβαιώσει ότι πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης σας:
- ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των χρηστών της πιστοποίησης (π.χ. πελάτες σας)
- εξασφαλίζει συνεχή βελτίωση
- εξετάσει τις συνέπειες των αλλαγών που προέκυψαν από οποιαδήποτε αλλαγή στο σύστημα, στις δραστηριότητες, στις διαδικασίες ή / και στα προϊόντα σας
- επιβεβαιώσει τη συνεχή συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της πιστοποίησης.

Δραστηριότητες

Επιλογή του θέματος

Ο επιθεωρητής μας επιλέγει το θέμα της επιθεώρησης με βάση τις πληροφορίες που έχει αποκομίσει από

την αρχική συζήτηση με την ανώτατη διοίκηση. Οι πληροφορίες που αποκτήθηκαν κατά τη διάρκεια αυτής της συζήτησης θα καθορίσουν το θέμα της επιθεώρησης, στο οποίο θα εστιάσει ο επιθεωρητής κατά τον έλεγχο των διαδικασιών που έχουν επιλεγεί για την επιθεώρηση.

Στις αρχικές συζητήσεις μαζί σας, ο επιθεωρητής μας προσδιορίζει επίσης το θέμα για την επόμενη επιθεώρηση και τις διαδικασίες που πρέπει να καλυφθούν. Αυτό θα επιβεβαιωθεί κατά την επόμενη επιθεώρηση.

Ανασκόπηση βασικών δεικτών

Κατά τη διάρκεια του ετήσιου κύκλου της επιθεώρησης, οι βασικοί δείκτες της αποτελεσματικότητας της εφαρμογής του συστήματος θα πρέπει να ανασκοπηθούν ως μέρος της εναρκτήριας συνάντησης με την ανώτερη διοίκηση και κατά την αξιολόγηση των διαδικασιών που επιλέχθηκαν για την επιθεώρηση.

Οι δείκτες αυτοί περιλαμβάνουν:

Για όλα τα συστήματα:

- τις εσωτερικές επιθεωρήσεις και την ανασκόπηση της διοίκησης
- την πρόοδο των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων που αποσκοπούν στη συνεχή βελτίωση
- την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης όσον αφορά στην επίτευξη των στόχων σας
- την ανασκόπηση τυχόν αλλαγών
- τη διαχείριση των παραπόνων
- την επανεξέταση των ενεργειών που ελήφθησαν για τη διόρθωση των μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά την προηγούμενη επιθεώρηση.

Για YAE, το ISO 14001 και άλλες επιθεωρήσεις EMS:

- τη διαδικασία για να εξασφαλιστεί η δέσμευση της περιβαλλοντικής πολιτικής σας (EMS) για την πρόληψη της ρύπανσης
- το μηχανισμό παρακολούθησης της νομοθετικής συμμόρφωσης
- τη διαδικασία της ανασκόπησης και επικαιροποίησης της εκτίμησης των κινδύνων YAE ώστε να αντικατοπτρίζονται οι αλλαγές λειτουργιών, κινδύνων και σχετικών ελέγχων
- δραστηριότητες YAE κατά τη διακοπή λειτουργίας της εγκατάστασης (plant shutdown) ή αναστολής λειτουργίας λόγω εργασιών συντήρησης (turnaround) για να εξασφαλιστεί ότι έχουν αναγνωριστεί οι κίνδυνοι στο πλαίσιο του κύκλου της πιστοποίησης.

Για την αξιολόγηση ISMS

Επιβεβαίωση ότι:

- έχετε επικαιροποιήσει τη διαδικασία Αξιολόγησης Κινδύνων και τη «Δήλωση Εφαρμογής» για να αντικατοπτρίζουν τυχόν μεταβαλλόμενες απειλές, τρωτά σημεία και επιπτώσεις

MSBSR41703
2016

- το πρόγραμμα διαχείρισης κινδύνων ελέγχεται για την πρόοδο του με ενέργειες, και για την αποτελεσματική διαχείριση των συμβάντων ασφαλείας
- η ανασκόπηση της διοίκησης περιλαμβάνει την εξέταση των μετρήσεων αποτελεσματικότητας. Επίσης,
- αν υπάρχουν οποιεσδήποτε αλλαγές στην υποδομή του ISMS, τη δομή της οργάνωσης ή των δραστηριοτήτων σας, η οποία επηρεάζει την Αξιολόγηση Κινδύνων ή τη «Δήλωση Εφαρμογής», τότε θα πρέπει, κατόπιν συμφωνίας μαζί σας, να ελέγξουμε τις αλλαγές πριν αυτές ενσωματωθούν στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης. Ο επιθεωρητής μας θα φροντίσει να γίνει η ανασκόπηση, είτε με μια ειδική επιθεώρηση επιτήρησης ή με την προσθήκη επιπλέον χρόνου στην επόμενη επιθεώρηση επιτήρησης.
- εάν οι αλλαγές επηρεάζουν σημαντικά το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας των πληροφοριών και δεν έχει διεξαχθεί μια αποδεκτή αξιολόγηση του κινδύνου, ο επιθεωρητής μας πρέπει να εξετάσει το ενδεχόμενο αναστολής της πιστοποίησης.

Ανασκόπηση των λογοτύπων

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, ο επιθεωρητής μας θα ελέγξει αν η χρήση των επιτρεπόμενων σημάτων έγκρισης LRQA και διαπίστευσης είναι σύμφωνη με τους σχετικούς κανόνες LRQA και της διαπίστευσης. Η μη συμμόρφωση συνιστά παραβίαση της σύμβασης πιστοποίησης.

Ανανέωση πιστοποιητικού

Προγραμματισμός της επιθεώρησης ανανέωσης του πιστοποιητικού

Διεξάγουμε τις επιθεωρήσεις ανανέωσης των πιστοποιητικών σε τριετή βάση. Η επιθεώρηση ανανέωσης προγραμματίζεται και συμφωνείται μαζί σας κατά την προηγούμενη επιθεώρηση επιτήρησης.

Η διαδικασία ανανέωσης του πιστοποιητικού περιλαμβάνει τρία βήματα: Ανασκόπηση, Προεπισκόπηση, και Προγραμματισμό.

Ανασκόπηση

Αυτό το βήμα περιλαμβάνει την ανασκόπηση των προηγούμενων επιδόσεων, όπως:

- πληροφορίες για τις τάσεις στον αριθμό των παραπόνων και άλλους δείκτες επιδόσεων
- βελτιώσεις της τεκμηρίωσης του συστήματος
- πίνακες βελτίωσης
- διδάγματα που αντλήθηκαν από τις επιθεωρήσεις
- τάσεις στα ευρήματά μας.

Με βάση αυτή την ανασκόπηση των προηγούμενων επιδόσεων, ο επιθεωρητής μας θα εντοπίσει τυχόν δυνητικούς κινδύνους στο υφιστάμενο σύστημα διαχείρισης για την επιτυχή εφαρμογή των στρατηγικών και των στόχων.

Προεπισκόπηση

Ο στόχος της προεπισκόπησης είναι να ευθυγραμμίσει τις δραστηριότητες της επιθεώρησης με τη στρατηγική και τους στόχους σας. Ο επιθεωρητής κατά τη διάρκεια της συνομιλίας με ανώτερα στελέχη θα κατανοήσει τις μακροπρόθεσμες προσδοκίες σας, για παράδειγμα, τα ζητήματα στρατηγικής, όπως επιχειρηματικούς και λειτουργικούς κινδύνους, ανταγωνισμό, αλλαγές στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον, κλπ. Ο επιθεωρητής μας θα καθορίσει, μέσα από τη συνέντευξη, αν αυτές οι προσδοκίες, οι στόχοι και οι στρατηγικές θα επηρεάσουν το σύστημα διαχείρισης σας ή τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού σας.

Θα χρησιμοποιήσουμε το στάδιο προεπισκόπησης για να προσδιορίσουμε περαιτέρω τα θέματα στα οποία μπορούμε να εστιάσουμε κατά την προσεχή επιθεώρηση ανανέωσης του πιστοποιητικού και για τον επόμενο τριετή κύκλο.

Προγραμματισμός

Το επόμενο βήμα στην επιθεώρηση είναι ο προγραμματισμός της επιθεώρησης ανανέωσης του πιστοποιητικού. Σε αυτό το μέρος της επιθεώρησης, ο επιθεωρητής μας θα:

- εντοπίσει τυχόν πτυχές του συστήματος που δεν έχουν αντιμετωπιστεί κατάλληλα κατά τη διάρκεια του προηγούμενου κύκλου πιστοποίησης, και θα σχεδιάσει την επανεξέτασή τους• χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες που απέκτησε κατά τα στάδια ανασκόπησης και προεπισκόπησης για την υποστήριξη της διαδικασίας σχεδιασμού
- εξετάσει, εάν κρίνεται σκόπιμο, τον καλύτερο τρόπο για να δοθεί προσοχή σε τυχόν θέματα που εντοπίστηκαν (συμπεριλαμβανομένων των εγγραφών στους πίνακες βελτίωσης)
- εντοπίσει τους τομείς, τα τμήματα, τις διαδικασίες και τις δραστηριότητες που πρέπει να αξιολογηθούν
- συμφωνήσει μαζί σας την εύλογη διάρκεια επιθεώρησης του κάθε ενός από αυτά, ανάλογα με τον επιχειρησιακό κίνδυνο
- προσπαθήσει να βελτιστοποιήσει τη κατανομή των πόρων, με σκοπό την αποφυγή τυχόν επικαλύψεων• συνυπολογίσει κατάλληλο χρόνο για τη σύνταξη της έκθεσης και την παρουσίαση αυτής
- ενσωματώσει τις πληροφορίες που έχει συγκεντρώσει σε ένα πρακτικό και κατάλληλο πρόγραμμα επιθεώρησης.

Ο επιθεωρητής μας θα προβλέψει τον απαραίτητο χρόνο για συζήτηση με τα στελέχη και για την εξέταση των αρχείων των εμπλεκόμενων τμημάτων.

Διεξαγωγή επιθεωρήσεων ανανέωσης πιστοποιητικού

Η επιθεώρηση ανανέωσης πιστοποιητικού διεξάγεται παρομοίως με την επιθεώρηση του Σταδίου 2. Επιπλέον, περιλαμβάνει επανεξέταση της τεκμηρίωσης του συστήματός σας για να διασφαλιστεί ότι:

- συνεχίζει να είναι κατάλληλη για την εταιρεία σας, και
- συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις πιστοποίησης και το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένης της συνεχούς βελτίωσης.

Αλλαγές στην πιστοποίησή σας

Για κάθε αλλαγή στο πιστοποιητικό σας, παρακαλούμε να υποβάλετε επίσημο αίτημα για την αλλαγή. Η LRQA θα εξετάσει το αίτημα σας και θα λάβει υπόψη:

- προσθήκες ή αλλαγές ως προς την απαιτούμενη επάρκεια της ομάδας (-ων) επιθεώρησης
- αύξηση ή μείωση της διάρκειας της επιθεώρησης αναλόγως των νέων απαιτήσεων

Οι τυχόν αλλαγές θα ενσωματωθούν σε μια τροποποιημένη σύμβαση. Σε περίπτωση που η αιτούμενη αλλαγή συνεπάγεται μια σημαντική αλλαγή ή προσθήκη στο τεκμηριωμένο σύστημά σας, θα χρειαστεί να γίνει μια ξεχωριστή επιθεώρηση ανασκόπησης της τεκμηρίωσής σας (Στάδιο 1).

Η επιθεώρηση αλλαγής της πιστοποίησης πραγματοποιείται σύμφωνα με τη διαδικασία μας για τις επιθεωρήσεις αξιολόγησης του Σταδίου 2, με τη διαφορά ότι στην περίπτωση αυτή δεν απαιτείται ένα επίσημο πρόγραμμα επιθεώρησης. Εάν δεν γίνει έλεγχος της τεκμηρίωσης του συστήματος (Στάδιο 1) θα προβλεφθεί κάποιος επιπλέον χρόνος κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης ώστε ο επικεφαλής επιθεωρητής της ομάδας να επανεξετάσει τη σχετική τεκμηρίωση και να συμφωνήσει ένα πρόγραμμα για την πραγματοποίηση οποιωνδήποτε επιπρόσθετων επιθεωρήσεων.

Οι επιθεωρήσεις αυτές μπορεί να πραγματοποιηθούν σαν ξεχωριστές επιθεωρήσεις ή μπορεί να συνδυαστούν με μια προγραμματισμένη επιθεώρηση (επιτήρησης ή ανανέωσης πιστοποιητικού).

Η LRQA εκδίδει τροποποιημένο πιστοποιητικό με την ίδια ημερομηνία λήξης, όπως στο τρέχον πιστοποιητικό.

Αναφορά

Η διαδικασία αναφοράς των επιθεωρήσεων είναι ίδια για όλες τις επιθεωρήσεις μας. Στην αναφορά επιθεώρησης καταγράφονται οι διαπιστώσεις της επιθεώρησης, η πρόοδος του προγράμματος της επιθεώρησης, θετικά σχόλια, καθώς επίσης και σημεία που απαιτούν διευκρίνιση ή ερμηνεία. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στον Πίνακα Ευρημάτων και χαρακτηρίζονται ως Κύριες (Major) ή ως Ελάσσονες Μη συμμορφώσεις. Ορίζουμε αυτά τα ευρήματα ως εξής:

Κύρια Μη συμμόρφωση: Η απουσία ή η αποτυχία εφαρμογής ή διατήρησης ενός ή περισσότερων στοιχείων του συστήματος διαχείρισης, ή μια κατάσταση η οποία θα μπορούσε, με βάση τα διαθέσιμα αντικειμενικά στοιχεία, να εγείρει σοβαρές αμφιβολίες για την επίτευξη, από τη διαχείριση της επιχείρησης:

- της πολιτικής, των στόχων ή των δημόσιων δεσμεύσεων του οργανισμού
- της συμμόρφωσης με τις ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις
- της συμμόρφωσης με τις ισχύουσες απαιτήσεις του πελάτη
- της συμμόρφωσης με τα κριτήρια της επιθεώρησης.

Σε γενικές γραμμές, μια κύρια μη συμμόρφωση θα είναι μια αποτυχία του συστήματος, η οποία:

- επηρεάζει ήδη την αποτελεσματικότητα ή τα παραδοτέα του συστήματος
- θέτει σε κίνδυνο την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης
- απαιτεί άμεση διόρθωση
- απαιτεί την άμεση ανάλυση των γενεσιουργών αιτίων και διορθωτικές ενέργειες.

Ο επικεφαλής της ομάδας μας θα κανονίσει μαζί σας τα διαδικαστικά για μια επιθεώρηση παρακολούθησης (βλέπε παρακάτω, follow up audit).

Ελάσσων Μη συμμόρφωση: Ένα εύρημα ενδεικτικό μιας αδυναμίας στην εφαρμογή ή τη διατήρηση του συστήματος, η οποία δεν επηρεάζει σημαντικά την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ή δεν θέτει σε κίνδυνο τα παραδοτέα του συστήματος, αλλά πρέπει να αντιμετωπιστεί για να εξασφαλιστεί η μελλοντική αποτελεσματικότητα του συστήματος.

Σε γενικές γραμμές, μια ελάσσων μη συμμόρφωση είναι μια αδυναμία σε μια εσωτερική διεργασία ή διαδικασία ή ένα εύρημα όπου η οποιαδήποτε περαιτέρω έλλειψη ελέγχου του θα μπορούσε ενδεχομένως να καταστήσει το σύστημα αναποτελεσματικό. Απαιτεί διερεύνηση των γενεσιουργών αιτίων και διορθωτικές ενέργειες.

Αν σημειωθεί μια ελάσσων μη συμμόρφωση σε μια επιθεώρηση η οποία οδηγεί σε έκδοση πιστοποιητικού, τότε ο επιθεωρητής θα σας ζητήσει να υποδείξετε τις διορθωτικές ενέργειες που θα λάβετε. Το πρόγραμμα διορθωτικών ενεργειών που θα υποβάλατε θα είναι αντικείμενο, μαζί με την αναφορά της επιθεώρησης, της τεχνικής αξιολόγησης που γίνεται στα γραφεία μας προτού εκδοθεί το πιστοποιητικό σας. Αν η ελάσσων μη συμμόρφωση σημειωθεί σε επιθεώρηση επιτήρησης, αν και θα πρέπει να λάβετε διορθωτικές ενέργειες σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά την επιθεώρηση, δεν χρειάζεται να μας δώσετε τις λεπτομέρειες της

διορθωτικής ενέργειας μέχρι και την επόμενη επίσκεψή σας.

Και στις δύο περιπτώσεις, κατά την επόμενη επιθεώρηση ο επιθεωρητής θα εξετάσει τη διορθωτική ενέργεια που έχετε κάνει και θα την καταγράψει στο σχετικό πεδίο του πίνακα των ευρημάτων.

Παρακαλείστε να κρατάτε αντίγραφα των αναφορών των επιθεωρήσεων για όλη την τριετία ισχύος της πιστοποίησής σας. Πιθανώς, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, να σας ζητηθεί να παράσχετε αντίγραφα των προηγούμενων αναφορών.

Αν εντοπίσουμε μεμονωμένα προβλήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν για να αποφευχθεί μια μη συμμόρφωση σε μια επόμενη επιθεώρηση, θα τα καταγράψουμε στο σχετικό μέρος της αναφοράς.

Προτάσεις για βελτίωση ενός ήδη συμμορφούμενου συστήματος διαχείρισης έχουν ως στόχο να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών και θα καταγραφούν είτε:

- στην περίπτωση της αναφοράς για τη διοίκηση, σε ότι αφορά προτάσεις στρατηγικής βελτίωσης, ή
- στο κείμενο της αναφοράς, για προτάσεις βελτίωσης που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη περιοχή.

Παρακολούθηση των Κυρίων μη συμμορφώσεων (follow up audit)

Αν ο χρόνος που απαιτείται για την αντιμετώπιση των κυρίων μη συμμορφώσεων υπερβαίνει τους 6 μήνες από το τέλος της επιθεώρησης του Σταδίου 2, τότε θα πρέπει να επαναξιολογηθεί το σύνολο του συστήματος. Καλούμε αυτή τη μορφή της επαλήθευσης των διορθωτικών ενεργειών «Πλήρη επαναξιολόγηση».

Εάν μια κύρια (Major) Μη συμμόρφωση που εντοπίζεται κατά την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί από τον οργανισμό εντός 6 μηνών από το τέλος της επιθεώρησης, ο πελάτης ενημερώνεται ότι μια πλήρης επιθεώρηση Σταδίου 2 θα πρέπει να διεξαχθεί ώστε η επαναπιστοποίηση να μπορεί να του χορηγηθεί.

Δειγματοληψία

Αξίζει να σημειωθεί ότι ακόμα και αν δεν εντοπιστούν προβλήματα σε μια δραστηριότητα της εταιρείας, αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα ότι δεν υπάρχουν προβλήματα. Δεδομένου ότι οι επιθεωρήσεις έχουν δειγματοληπτικό χαρακτήρα, στατιστικά υπάρχει πάντα μια πιθανότητα κάποια προβλήματα να μην εντοπιστούν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης. Αυτό θα πρέπει να το λαμβάνετε υπόψη σας κι όταν ελέγχετε το δικό σας σύστημα διαχείρισης (εσωτερική επιθεώρηση).

Εμπιστευτικότητα

Εγγυόμαστε ότι καμιά από τις πληροφορίες που συλλέγουμε, κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, για τον οργανισμό σας (συμπεριλαμβανομένων των περιεχομένων των αναφορών) δε θα κοινοποιηθεί σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο ή οργανισμό χωρίς την

άδειά σας (εκτός αν απαιτείται από τον φορέα διαπίστευσης).

Περαιτέρω πληροφορίες

Για να μάθετε περισσότερα για το πώς η LRQA μπορεί να σας βοηθήσει να βελτιώσετε τις επιδόσεις σας και να μειώσετε τους επιχειρησιακούς κινδύνους, παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας www.lrqa.gr.

Care is taken to ensure that all information provided is accurate and up to date. However, Lloyd's Register LRQA accepts no responsibility for inaccuracies in, or changes to, information. Lloyd's Register and variants of it are trading names of Lloyd's Register Group Limited, its subsidiaries and affiliates.

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2015. A member of the Lloyd's Register group.