



σύνταξη από

έγκριση από

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΔΕΗΟΥΝΤΗΣ

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΓΑΛΑΤΣΑΝΟΣ

ΥΔΠ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

01.03.2020

01.03.2020

αναθεωρήσεις

ημερομηνία	νέα έκδοση	αιτιολογία
01.09.19	1	Πλήρης αναδιάταξη ΣΔΠ EQA HELLAS
01.03.20	2	Ενσωμάτωση των απαιτήσεων ISO/IEC 17020:2012

	έγγραφο	Σελίδα
	P10 Διαδικασία Εμπιστευτικότητας και Δημόσιας Πληροφόρησης	2 από 8

Περιεχόμενα

0.	Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής	3
1.	Αναφορές.....	3
2.	Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες.....	3
3.	Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες.....	4
4.	Ανάπτυξη Διαδικασίας	5
4.1	Γενικά	5
4.2	Εμπιστευτικότητα και Ασφάλεια Πληροφοριών	5
4.3	Δημόσιες Πληροφορίες.....	6
4.4	Πληροφορίες για την πιστοποίηση και τις σχετικές απαιτήσεις.....	6
4.5	Κοινοποίηση αλλαγών από τον φορέα πιστοποίησης	7
4.6	Κοινοποίηση αλλαγών από τον πιστοποιημένο πελάτη.....	7
5.	Έντυπα.....	8
6.	Αρχεία.....	8

	έγγραφο P10 Διαδικασία Εμπιστευτικότητας και Δημόσιας Πληροφόρησης	Σελίδα 3 από 8
---	--	------------------------------

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η παροχή τεκμηριωμένης πληροφορίας για τη διαχείριση της εμπιστευτικότητας και της παρεχόμενης δημόσιας πληροφόρησης του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου EQA HELLAS AE σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015, ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012 και ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17020:2012.

Η Διαδικασία έχει εφαρμογή σε όλη τη διοικητική μορφή του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου συμπεριλαμβανομένου του εμπλεκόμενου προσωπικού, των Εξωτερικών Συνεργατών του για ό,τι τους αφορά τους πελάτες και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Διαδικασία αυτή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου εξασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που λαμβάνει και γνωστοποιεί στους πελάτες του και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη τις απαιτήσεις της πιστοποίησης, ώστε να επιβεβαιώνεται η επάρκεια του και να αναβαθμίζεται η ικανότητα του στην υλοποίηση των έργων πιστοποίησης και ελέγχου που αναλαμβάνει.

1. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM § 4.6, 8.1, 8.4, 8.5
- P09 Διαδικασία Διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
- P11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων
- GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης
- GRC 17020 Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Ανυψωτικών
- SRC Ειδικοί Κανονισμοί Πιστοποίησης ανά πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012 Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης – Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17020:2012 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης - απαιτήσεις για τη λειτουργία των διαφόρων τύπων φορέων που επιτελούν ελέγχους
- ISO/IEC 17000:2004, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις. Αρχές και Λεξιλόγιο
- ΕΣΥΔ ΚΑΔ/03/02/24-06-19 Κανονισμοί Διαπίστευσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης
- ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΗΡΙΑ/04/01/24-06-19 Κριτήρια Διαπίστευσης
- ILAC-P15:06/2014 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
- GDPR Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών δεδομένων

2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες

διακινδύνευση : η επίδραση της αβεβαιότητας

ενδιαφερόμενο μέρος : πρόσωπο ή ομάδα που ενδιαφέρεται ή επηρεάζεται από την επίδοση ενός οργανισμού

εμπιστευτικότητα : διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχείων ή πληροφοριών



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

επιθεωρητής : πρόσωπο που διεξάγει μια επιθεώρηση

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

πιστοποιημένος πελάτης : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

πιστοποίηση : είναι η επιβεβαίωση τρίτου μέρους που αναφέρεται σε προϊόντα, διεργασίες, συστήματα και πρόσωπα. Με τον όρο επιβεβαίωση τρίτου μέρους νοείται η έκδοση δήλωσης (δηλ. πιστοποιητικού), από ανεξάρτητο φορέα ως προς το πρόσωπο ή τον οργανισμό, που παρέχει το προς αξιολόγηση συμμόρφωσης αντικείμενο, ότι η επαλήθευση των καθορισμένων απαιτήσεων, έχει τεκμηριωθεί επαρκώς.

Έλεγχος : εξέταση ενός προϊόντος, διεργασίας, υπηρεσίας, ή εγκατάστασης ή του σχεδιασμού τους και προσδιορισμός της συμμόρφωσής τους με ειδικές απαιτήσεις ή, στη βάση την επαγγελματικής κρίσης, με γενικές απαιτήσεις

Φορέας Ελέγχου : φορέας που πραγματοποιεί έλεγχο

Σύστημα Ελέγχου : κανόνες, διαδικασίες και διαχείριση για τη διενέργεια ελέγχου

Σχήμα Ελέγχου : σύστημα ελέγχου στο οποίο εφαρμόζονται οι ίδιες συγκεκριμένες απαιτήσεις, ειδικοί κανόνες και διαδικασίες

χρόνος επιθεώρησης : χρόνος που απαιτείται για το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση μιας

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

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

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

ΥΔΠ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΦΠΕ: Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου EQA HELLAS AE

3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου, ενώ στην εφαρμογή εμπλέκονται όλα τα προσωπικά του Φορέα, καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες. Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης.

	έγγραφο	Σελίδα
	P10 Διαδικασία Εμπιστευτικότητας και Δημόσιας Πληροφόρησης	5 από 8

4. Ανάπτυξη Διαδικασίας

4.1 Γενικά

Για να αποκτηθεί η προνομιακή πρόσβαση σε πληροφορίες που είναι απαραίτητες για τον φορέα πιστοποίησης και Ελέγχου ώστε να αξιολογηθεί η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τη πιστοποίηση επαρκώς, είναι σημαντικό ότι ο ΦΠΕ δεν αποκαλύπτει οποιαδήποτε εμπιστευτική πληροφορία.

Ο ΦΠΕ παρέχει πληροφορίες και να ενημερώνει τους πελάτες του, είτε ελεύθερα δημοσίως, είτε κατόπιν σχετικού αιτήματος πληροφορίες που έχουν σχέση με τη πιστοποίηση, τους κανόνες της, το καθεστώς και τα εργαλεία αναπληροφόρησης από τους πελάτες του.

4.2 Εμπιστευτικότητα και Ασφάλεια Πληροφοριών

Ο φορέας πιστοποίησης και Ελέγχου μέσω της Δήλωσης Αμεροληψίας και εμπιστευτικότητας που υπογράφει όλο το προσωπικό του, οι εξωτερικοί συνεργάτες του και τα μέλη της επιτροπής Αμεροληψίας εξασφαλίζει ότι η διαχείριση όλων των πληροφοριών που συλλέγονται ή προκύπτουν κατά τη διάρκεια της διενέργειας των δραστηριοτήτων πιστοποίησης και ελέγχου σε όλα τα επίπεδα της δομής του, διέπεται από εμπιστευτικότητα.

Ο Πελάτης ενημερώνεται εκ των προτέρων μέσω της σύμβασης που υπογράφεται για τις πληροφορίες που προτίθεται να δημοσιεύσει. Όλες οι υπόλοιπες πληροφορίες, πέρα από εκείνες που διατίθενται δημόσια από τον πελάτη, θεωρούνται ως εμπιστευτικές.

Οι πληροφορίες σχετικά με συγκεκριμένο πελάτη ή άτομο δεν διατίθενται σε τρίτους, χωρίς την έγγραφη άδεια του πελάτη ή του ατόμου που αυτές αφορούν εκτός αν ο ΦΠΕ εγκαλείται από το νόμο ή δημόσια αρχή (όπως π.χ. ο Φορέας διαπίστευσης) να γνωστοποιεί εμπιστευτικές πληροφορίες. Ο πελάτης ή το άτομο που εμπλέκονται ενημερώνονται εκ των προτέρων για τις πληροφορίες που θα κοινοποιηθούν, εκτός κι αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά.

Οι πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη που προέρχονται από πηγές πέραν του ίδιου του πελάτη (π.χ. νομοθέτες, άτομα που υποβάλλουν παράπονα κτλ.) πρέπει να αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές, σε συνάφεια με την πολιτική του ΦΠΕ.

Το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων και των μελών των επιτροπών, των υπεργολάβων, του προσωπικού εξωτερικών φορέων και των εξωτερικών συνεργατών που ενεργούν αντί του ΦΠΕ δεσμεύονται να τηρούν τον εμπιστευτικό χαρακτήρα όλων των πληροφοριών που συλλέγονται ή αναπτύσσονται κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων του φορέα πιστοποίησης και ελέγχου, όπως απαιτείται από το νόμο.

Ο ΦΠΕ για λόγους εμπιστευτικότητας και της ασφάλειας των πληροφοριών που διαθέτει στο μηχανογραφικό του σύστημα, παραχωρεί με κωδικούς πρόσβασης σε άτομα που έχουν υπογράψει τη δήλωση εμπιστευτικότητας και μόνο σε αυτούς τη πρόσβαση στα δεδομένα των πελατών του. Παράλληλα μέσω της διαδικασίας backup που πραγματοποιεί μηνιαίως σε εξωτερικό σκληρό δίσκο, που φυλάσσεται με ευθύνη του Διευθύνοντα Συμβούλου σε χώρο έξω από τα κεντρικά γραφεία, εξασφαλίζει την ασφάλεια των δεδομένων και των πληροφοριών. Η πρόσβαση στα Φυσικά Αρχεία του ΦΠΕ επιτρέπεται μόνο στους έχοντες αντίστοιχο δικαίωμα πρόσβασης.

Η πρόσβαση των επισκεπτών στους χώρους των εγκαταστάσεων του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου είναι ελεγχόμενη και επιτρέπεται για συγκεκριμένο λόγο μετά από έγκριση της Διοίκησης του ΦΠΕ. Κατά την είσοδο στα γραφεία της έδρας του ΦΠΕ ο επισκέπτης κατά την παραμονή του συνοδεύεται συνεχώς από μέλος του προσωπικού του ΦΠ.

4.3 Δημόσιες Πληροφορίες

Ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου μέσω του ιστότου που διατηρεί κάνει δημόσιες χωρίς αίτημα, σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται, πληροφορίες σχετικές με:

- τις διεργασίες επιθεώρησης και ελέγχου,
- τις διεργασίες για τη χορήγηση, άρνηση, διατήρηση, ανανέωση, αναστολή, αποκατάσταση της πιστοποίησης, ή επέκταση ή μείωση του πεδίου της πιστοποίησης,

Βρίσκονται αναρτημένοι οι Γενικοί Κανονισμοί πιστοποίησης/ελέγχου και οι Ειδικοί κανονισμοί στα πρότυπα και στα σχήματα που πιστοποιεί

- τους τύπους συστημάτων διαχείρισης ή σχημάτων πιστοποίησης στα οποία δραστηριοποιείται,
- τη χρήση του ονόματος του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου και των σημάτων ή λογοτύπων της πιστοποίησης (Βρίσκεται αναρτημένη η P11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων),
- τις διεργασίες για χειρισμό αιτήσεων για πληροφορίες, παράπονα και ενστάσεις (βρίσκονται αναρτημένα η F01-01 Αίτηση Πιστοποίησης ή F01-01 Α Αίτηση Πιστοποίησης ελέγχου Ανυψωτικών και P09 Διαδικασία Διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων),
- τη πολιτική του για την Ποιότητα και την Αμεροληψία.

Ο ΦΠΕ παρέχει κατόπιν αιτήματος (εμφανώς αναφέρεται στην ιστοσελίδα του φορέα, με το email για το αίτημα) πληροφορίες σχετικά με:

- τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται,
- τη κατάσταση μιας δεδομένης πιστοποίησης,
- το όνομα, το σχετιζόμενο τυποποιητικό έγγραφο, το πεδίο εφαρμογής και τη γεωγραφική θέση (πόλη, χώρα) για ένα συγκεκριμένο πιστοποιημένο πελάτη.

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η πρόσβαση σε ορισμένα στοιχεία μπορεί να περιορίζεται μετά από αίτημα του πελάτη (π.χ. για λόγους ασφαλείας).

Οι πληροφορίες που παρέχονται από το φορέα πιστοποίησης και ελέγχου προς τον πελάτη ή την αγορά, συμπεριλαμβανομένου και του διαφημιστικού του υλικού είναι ακριβείς, σαφείς και όχι παραπλανητικές.

4.4 Πληροφορίες για την πιστοποίηση και τις σχετικές απαιτήσεις

Ο φορέας πιστοποίησης και ελέγχου παρέχει πληροφορίες και να ενημερώνει τους πελάτες του για τα εξής:

- μία λεπτομερή περιγραφή των δραστηριοτήτων της αρχικής και της συνεχιζόμενης πιστοποίησης, που αφορά την αίτηση, τις αρχικές επιθεωρήσεις, τις επιθεωρήσεις

επιτήρησης, καθώς και τις διεργασίες για τη χορήγηση, την άρνηση, τη διατήρηση της πιστοποίησης, την επέκταση ή τον περιορισμό του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης την ανανέωση, την αναστολή ή την αποκατάσταση, ή την απόσυρση της πιστοποίησης, μέσω του αναρτημένου στον ιστότοπο του Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης (GRC) και Γενικού Κανονισμού Ελέγχων (GRC 17020),

- τις τυποποιητικές απαιτήσεις για την πιστοποίηση, μέσω των αναρτημένων στον ιστότοπο του Ειδικών Κανονισμών Πιστοποίησης (SRC 9001, SRC 14001 και SRC 18001 κλπ.),
- τις πληροφορίες σχετικά με το κόστος αίτησης, αρχικής πιστοποίησης και διατήρησης της πιστοποίησης (μέσω της προσφοράς που αποστέλλει στους αιτούντες),
- τις απαιτήσεις του φορέα πιστοποίησης και ελέγχου μέσω της υπογραμμένης σύμβασης, ώστε οι πελάτες του:
 - να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις πιστοποίησης και ελέγχου,
 - να μεριμνούν για τη διεξαγωγή των επιθεωρήσεων, συμπεριλαμβανομένης της πρόβλεψης για την εξέταση της τεκμηρίωσης και την πρόσβαση σε όλες τις διεργασίες και τα τμήματα, τα αρχεία και το προσωπικό για τους σκοπούς της αρχικής πιστοποίησης, της επιτήρησης, της επαναπιστοποίησης και της επίλυσης τυχόν προβλημάτων και
 - να επιτρέπουν, όπου απαιτείται, την παρουσία παρατηρητών (π.χ. αξιολογητές φορέων διαπίστευσης ή εκπαιδευόμενους επιθεωρητές),
- τα έγγραφα που περιγράφονται δικαιώματα και τα καθήκοντα των πιστοποιημένων πελατών, συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων, κατά την αναφορά στην πιστοποίησή τους σε οποιασδήποτε μορφής επικοινωνία (σύμβαση με πελάτη και P11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων),
- τις πληροφορίες για τις διεργασίες του χειρισμού παραπόνων και ενστάσεων (βρίσκεται αναρτημένη στον ιστότοπο του ΦΠΕ η P09 Διαδικασία Διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων καθώς επίσης και η υποβολή ενστάσεως ή παραπόνου ή συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ικανοποίησης του πελάτη ηλεκτρονικά μέσω του ιστοτόπου)

4.5 Κοινοποίηση αλλαγών από τον φορέα πιστοποίησης

Ο φορέας πιστοποίησης και ελέγχου παρέχει στους πιστοποιημένους πελάτες του έγκαιρη ειδοποίηση για τυχόν αλλαγές στις απαιτήσεις της πιστοποίησης. Η ενημέρωση γίνεται μέσω συστήματος RSS που διαθέτει ο ΦΠΕ στον ιστότοπο του. Παράλληλα επαληθεύει τηλεφωνικά πως κάθε πιστοποιημένος πελάτης του συμμορφώνεται με τις νέες απαιτήσεις, αν δεν υπάρχει επιθεώρηση σε σύντομο χρονικό διάστημα.

4.6 Κοινοποίηση αλλαγών από τον πιστοποιημένο πελάτη

Ο φορέας πιστοποίησης και ελέγχου μέσω της υπογεγραμμένης σύμβασης που υπογράφει στην έναρξη του έργου πιστοποίησης, διασφαλίζει πως οι πιστοποιημένοι πελάτες του τον ενημερώνουν έγκαιρα για ζητήματα που ενδέχεται να επηρεάσουν την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να συνεχίσει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου που χρησιμοποιήθηκε για την πιστοποίηση. Οι αλλαγές αυτές αφορούν μεταξύ άλλων:

- το νομικό, εμπορικό και οργανωτικό καθεστώς, καθώς και το καθεστώς ιδιοκτησίας,

	έγγραφο	Σελίδα
	P10 Διαδικασία Εμπιστευτικότητας και Δημόσιας Πληροφόρησης	8 από 8

- την οργανωτική του δομή και διοίκηση (π.χ. κύρια διευθυντικά ή τεχνικά στελέχη ή στελέχη επιφορτισμένα με τη λήψη αποφάσεων),
- τη διεύθυνση επικοινωνίας και τις εγκαταστάσεις,
- το πεδίο των δραστηριοτήτων υπό το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης,
- μεγάλες αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης και τις διεργασίες του.
- Συμβάντα ή περιστατικά που επηρεάζουν σε σημαντικό βαθμό την ακεραιότητα των Συστημάτων.

5. Έντυπα

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

F02-02 Δήλωση Αμεροληψίας και εμπιστευτικότητας

F02-02A Δήλωση Αμεροληψίας και εμπιστευτικότητας ελεγκτών Ανυψωτικών

Ιστότοπος του ΦΠ

6. Αρχεία

Ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου με την ευθύνη του ΥΔΠ διατηρεί τα παρακάτω ηλεκτρονικά ή και φυσικά αρχεία, που τα συντηρεί ενημερωμένα:

Υπογεγραμμένες Δηλώσεις Αμεροληψίας και εμπιστευτικότητας στους φακέλους προσωπικού.

Μηνιαία backup αρχείων και ιστοτόπου