



σύνταξη από

Νικόλαος Δεπούνης

ΥΔΠ

01.09.2019

έγκριση από

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΓΑΛΑΤΣΑΝΟΣ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

01.09.2019

αναθεωρήσεις

ημερομηνία	νέα έκδοση	αιτιολογία
01.09.19	1	Πλήρης αναδιάταξη ΣΔΠ EQA HELLAS



Περιεχόμενα

0.	Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής.....	3
1.	Αναφορές.....	3
2.	Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες.....	3
3.	Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες.....	5
4.	Ανάπτυξη Ειδικού Κανονισμού.....	5
4.1	Γενικά.....	5
4.2	Περιεχόμενο Επιθεώρησης.....	5
5	Έντυπα.....	7

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός του παρόντος Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης είναι η παροχή τεκμηριωμένων πληροφοριών προς κάθε ενδιαφερόμενο μέρος ή πελάτη του Φορέα Πιστοποίησης EQA HELLAS A.E. σχετικά με τις απαιτήσεις πιστοποίησης του Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας Εταιρειών παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας οργανισμών, που εδράζει και συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του εθνικού προτύπου ΕΛΟΤ 1435:2009..

Ο παρών Ειδικός Κανονισμός ισχύει σε συνδυασμό με το Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης

1. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM
- P01 Διαδικασία Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν τη πιστοποίηση
- P05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης
- P11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων
- GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης
- ΕΛΟΤ 1435:2009 Υπηρεσίες επικοινωνίας –Απαιτήσεις για τους παρόχους
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις
- ISO/IEC 17021-3 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας
- ISO/IEC 17000:2004, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις Αρχές και Λεξιλόγιο
- Κανονισμοί και Κατευθυντήριες Οδηγίες του ΕΣΥΔ
- IAF MD Κατευθυντήριες Οδηγίες της Διεθνούς Διαπίστευσης

2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες

Πάροχος :νομικό πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες επικοινωνίας

υπηρεσίες επικοινωνίας: δραστηριότητες οργάνωσης, προπαρασκευής, και η καθ' οιοδήποτε τρόπο ή μέσο προβολής προς το κοινό των αγαθών ή υπηρεσιών που παρέχει ένας οργανισμός

Έργο: Μη πάγια διαδικασία που εκτελείται για την επίτευξη μοναδικού αποτελέσματος, το οποίο ικανοποιεί προκαθορισμένες και επαληθεύσιμες απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των περιορισμών σε χρόνο, κόστος και πόρους

Σύμβαση: Διμερής ή πολυμερής δικαιοπραξία η οποία περιέχει σε γραπτή μορφή τις δηλώσεις βουλήσεως δύο ή περισσότερων προσώπων, με σκοπό τη νόμιμη ικανοποίηση των αντιπαραθέμενων με τις δηλώσεις αυτές συμφερόντων

Αναθέτουσα Αρχή: Νομικό πρόσωπο που από το σκοπό της λειτουργίας του εξυπηρετεί δημόσιο συμφέρον και μπορεί να συνάψει δημόσια σύμβαση έργου παροχής υπηρεσιών και να καθορίσει τους όρους υλοποίησής του



αμεροληψία : παρουσία της αντικειμενικότητας (Αντικειμενικότητα σημαίνει ότι δεν υπάρχουν συγκρούσεις συμφερόντων ή ότι είναι επιλυμένες έτσι ώστε να μην επηρεάζουν αρνητικά τις μετέπειτα δραστηριότητες του φορέα πιστοποίησης. Άλλοι όροι που είναι χρήσιμοι σε σχέση με το στοιχείο της αμεροληψίας είναι: ανεξαρτησία, ελευθερία από σύγκρουση συμφερόντων, ελευθερία από προκατάληψη, έλλειψη ζημιάς από άδικη κρίση, ουδετερότητα, δικαιοσύνη, ευρύτητα, ομαλότητα χειρισμού, αποκόλληση, εξισορρόπηση.)

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

επάρκεια : ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων για την επίτευξη των αναμενόμενων αποτελεσμάτων

μη συμμόρφωση : μη εκπλήρωση μιας απαίτησης

κύρια μη συμμόρφωση : Μη συμμόρφωση που επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

δευτερεύουσα μη συμμόρφωση ή παρατήρηση: Μη συμμόρφωση που δεν επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

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

πρότυπο : ονομάζεται ένα έγγραφο, που καταρτίζεται με συναίνεση και εγκρίνεται από αναγνωρισμένο φορέα, το οποίο παρέχει για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση κανόνες, οδηγίες ή χαρακτηριστικά για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους, με σκοπό την επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής

συμβουλευτική συστήματος διαχείρισης : συμμετοχή στην εγκατάσταση, εφαρμογή ή τη διατήρηση ενός συστήματος διαχείρισης. (Προετοιμασία ή παραγωγή εγχειριδίων ή διαδικασιών, παροχή συγκεκριμένων συμβουλών, οδηγιών ή λύσεων προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης και εφαρμογής ενός συστήματος διαχείρισης.)

τεχνικός εμπειρογνώμονας : Πρόσωπο που παρέχει εξειδικευμένη τεχνογνωσία ή εμπειρογνωμοσύνη στην ομάδα επιθεώρησης (εξειδικευμένη τεχνογνωσία ή εμπειρογνωμοσύνη είναι ότι αφορά τον οργανισμό, τις διεργασίες ή τις δραστηριότητες που επιθεωρούνται.)

χρόνος επιθεώρησης: χρόνος που απαιτείται για το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση μιας πλήρους και αποτελεσματικής επιθεώρησης του συστήματος διαχείρισης του πελάτη

διάρκεια επιθεωρήσεων πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης : Μέρος του χρόνου επιθεώρησης που ξοδεύεται για τις δραστηριότητες επιθεώρησης από την εναρκτήρια συνεδρίαση έως τη καταληκτική συμπεριλαμβανομένης

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.

Παραδοτέο: Προκαθορισμένο και επαληθεύσιμο τελικό προϊόν ή αποτέλεσμα ή τα μετρήσιμα αποτελέσματα ενδιάμεσων δραστηριοτήτων του έργου

Χρονοδιάγραμμα του έργου : Έγγραφο που παρουσιάζει κατ' ελάχιστον τις προβλεπόμενες ημερομηνίες εκτέλεσης των δραστηριοτήτων του έργου, τα ορόσημα και τις ενδιάμεσες ή τμηματικές προθεσμίες του

Ενδιάμεση Προθεσμία: Προκαθορισμένο στη σύμβαση χρονικό σημείο για την ολοκλήρωση μιας φάσης ή συγκεκριμένων παραδοτέων του έργου

Προϋπολογισμός του Έργου: Εκτιμώμενη δαπάνη για την εκτέλεση του έργου

Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας : Σύστημα των διεργασιών για τη διασφάλιση και τη βελτίωση της ικανότητας υλοποίησης έργων

Πιστοποίηση Διαχειριστικής Επάρκειας: Επαλήθευση μέσω της παροχής αποδεικτικών στοιχείων ότι ένας οργανισμός/φορέας-πάροχος έχει την ικανότητα να παρέχει υπηρεσίες επικοινωνίας με επαρκή αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα

ΥΔΠ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΦΠ: Φορέας Πιστοποίησης EQA HELLAS A.E.

3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής του παρόντος ειδικού κανονισμού είναι ο Τεχνικός Διευθυντής του Φορέα Πιστοποίησης σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και τους Αναπληρωτές του. Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης.

4. Ανάπτυξη Ειδικού Κανονισμού

4.1 Γενικά

Οι επιθεωρήσεις διενεργούνται από έμπειρο και αξιολογημένο προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης που εφαρμόζει όλες τις σχετικές Διαδικασίες του Φορέα και του ΕΛΟΤ 1435:2009 καταγράφοντας τα ευρήματα στα αντίστοιχα Έντυπα. Κατά τα άλλα ισχύουν τα προβλεπόμενα στον Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης.

4.2 Περιεχόμενο Επιθεώρησης

Κατά την επιθεώρηση ελέγχονται από την ομάδα επιθεώρησης τα παρακάτω χαρακτηριστικά, που στηρίζονται στις απαιτήσεις του προτύπου ISO 1435:2009:

- Η συμμόρφωση του παρόχου με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του, τις δραστηριότητές του και τις επιμέρους υπηρεσίες επικοινωνίας που παρέχει. Ειδικότερα ελέγχεται η συμμόρφωση με τις προαπαιτήσεις που θέτει το Πρότυπο ΕΛΟΤ 1435 και επιβεβαιώνεται η ορθότητα του επιζητούμενου πεδίου πιστοποίησης δραστηριοτήτων βάσει Κεφ.9 του ΕΛΟΤ 1435.

- Η καταλληλότητα του σχεδιασμού του ΣΔΕΠ σε ότι αφορά τη δυνατότητα κάλυψης των στόχων της καθιερωμένης πολιτικής και η αξιοπιστία των διενεργηθέντων εσωτερικών επιθεωρήσεων και των ανασκοπήσεων της διοίκησης.
- Κατά πόσον η διαπιστωμένη έκταση εφαρμογής των προβλέψεων του ΣΔΕΠ δικαιολογεί τη διενέργεια της τελικής επιθεώρησης (Στάδιο 2)
- Ο βαθμός συμμόρφωσης των προγραμμάτων επαλήθευσης, επικύρωσης και βελτίωσης της αποτελεσματικότητας του εφαρμοζόμενου ΣΔΕΠ, με τις απαιτήσεις του εφαρμόσιμου προτύπου
- Η ανάγκη για ανασκόπηση πρόσθετης γραπτής τεκμηρίωσης και διάθεσης πρόσθετων πόρων ή τεχνογνωσίας κατά τη τελική αξιολόγηση
- Ο εντοπισμός περιπτώσεων και αδυναμιών στην εφαρμογή του ΣΔΕΠ που μπορεί να προκαλέσουν εμφάνιση δυνητικών μη συμμορφώσεων και χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής κατά τη διεξαγωγή της τελικής αξιολόγησης συμμόρφωσης
- Αξιολόγηση συμμόρφωσης, Πιστοποίηση/Επιβεβαίωση και Επιτήρηση Συστημάτων Διαχειριστικής Επάρκειας Εταιρειών Παροχής Υπηρεσιών Επικοινωνίας σε Φορείς του Δημοσίου ή του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα, σύμφωνα με το Πρότυπο του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης, ΕΛΟΤ 1435:2009 (Υπηρεσίες επικοινωνίας-Απαιτήσεις για παρόχους), για τις κάτωθι κατηγορίες παροχής υπηρεσιών ή συνδυασμούς αυτών αντίστοιχα:

α. Σχεδιασμός και οργάνωση διαφημιστικής στρατηγικής

β. Παραγωγή πρωτότυπων δημιουργημάτων λόγου ή τέχνης καθώς και η καθ' οιδήποτε μέσο εγγραφή, προσαρμογή, εκτέλεση ή αναπαραγωγή τους κατά τις διατάξεις του Ν. 2121/1993 (ΦΕΚ Α'25) που γίνεται για τους παραπάνω σκοπούς

γ. Παροχή συμβουλών σχετικά με την επιλογή από τις αναθέτουσες αρχές του κατάλληλου μέσου προβολής των διαφημιστικών και λοιπών μηνυμάτων του Δημοσίου

δ. Παροχή συμβουλών και εν γένει υπηρεσιών προώθησης και δημοσίων σχέσεων ή διαμόρφωσης περιεχομένου ιστοσελίδων στο διαδίκτυο

ε. Μετάδοση ή καταχώρηση ή με άλλο υλικό μέσο προβολή των διαφημιστικών και λοιπών μηνυμάτων του Δημοσίου

Οι "υπηρεσίες επικοινωνίας" που παρατέθηκαν αναφέρονται ως "διαφημιστικές και άλλες συναφείς δραστηριότητες" στο Προεδρικό Διάταγμα ΠΔ 261/1997 (ΦΕΚ 186/Α/23.09.1997).

Οι πάροχοι υπηρεσιών επικοινωνίας που ασκούν τις ανωτέρω δραστηριότητες α),β),γ) και δ) κατόπιν ανάθεσης από φορείς του δημοσίου ή του ευρύτερου δημόσιου τομέα αναφέρονται ως "ανάδοχοι διαφημιστικών υπηρεσιών" κατά τη Παρ.3, Άρθρο 2 του ΠΔ 261/97. Η ανωτέρω δραστηριότητα ε) αντίθετα σε αναδόχους μετάδοσης ή καταχώρησης διαφημιστικών και λοιπών μηνυμάτων.

Οι κατηγορίες εταιρειών/παρόχων των υπηρεσιών επικοινωνίας διακρίνονται ως εξής, βάσει τομέα εξειδίκευσης :

- Διαφημιστικές εταιρείες
- Εταιρείες προγραμματισμού μέσων και αγοράς χώρου και χρόνου
- Εταιρείες δημοσίων σχέσεων
- Εταιρείες προώθησης πωλήσεων και άμεσου μάρκετινγκ

- Εταιρείες δημιουργίας διακριτού σήματος

Οι εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες που εντάσσονται σε περισσότερους του ενός από τους ανωτέρω τομείς, δύναται να αιτηθούν τη πιστοποίησή τους για τους αντίστοιχους τομείς. Σε τέτοια περίπτωση όλες οι επιμέρους αντίστοιχες υπηρεσίες (όπως αυτές ορίζονται στο Κεφ. 9 του Προτύπου ΕΛΟΤ 1435) εντάσσονται στο υπό αξιολόγηση συμμόρφωσης ΣΔΕΠ και για όλες τις υπηρεσίες πρέπει τεκμηριωμένα να αποδειχθεί η εφαρμογή των προβλέψεων του Κεφ. 8 του Προτύπου ΕΛΟΤ 1435.

Επισημαίνεται ότι διαπιστευμένες υπηρεσίες πιστοποίησης/επιβεβαίωσης διαχειριστικής επάρκειας και σχετικό πιστοποιητικό, παρέχονται μόνο για τα πεδία που περιγράφονται στο επισυναπτόμενο, του Πιστοποιητικού Διαπίστευσης του Φορέα Πιστοποίησης, επίσημο συνοδευτικό έγγραφο.

Επισημαίνεται επίσης ότι ένας οργανισμός που επιλέγει να εφαρμόσει το παραπάνω Σύστημα Διαχείρισης Επάρκειας και να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις που θέτει το πρότυπο για τις αντίστοιχες κατηγορίες υπηρεσιών ή συνδυασμούς αυτών, επιζητώντας παράλληλα την σχετική πιστοποίηση/επιβεβαίωση από τρίτο ανεξάρτητο φορέα, σκοπεύει ή/και χρειάζεται

- Να αποδείξει την ικανότητα του να παρέχει αξιόπιστες υπηρεσίες επικοινωνίας και να βελτιώνει συνεχώς την επίδοσή του στη λειτουργία και στον έλεγχο των διεργασιών του.
- Να επιβεβαιώσει προς κάθε ενδιαφερόμενο τη διαχειριστική του επάρκεια μέσω της πιστοποίησης
- Να βελτιώσει την ικανότητά του στη παροχή υπηρεσιών επικοινωνίας
- Να χρησιμοποιήσει το εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας για λόγους αυτοαξιολόγησης

Ως ενδιαφερόμενα, με την ανωτέρω πιστοποίηση διαχειριστικής επάρκειας μιας εταιρείας παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας, μέρη, λογίζονται οι αρμόδιες αναθέτουσες αρχές του Δημοσίου ή του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οι οργανισμοί υλοποίησης έργων δημόσιου χαρακτήρα και οι οργανισμοί κύριοι του έργου, οι χρήστες ή οι αποδέκτες των αποτελεσμάτων των έργων που υλοποιούνται, οι προμηθευτές οι υπεργολάβοι ή/και οι πελάτες των εταιρειών παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας, οι τοπικές κοινωνίες, το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο και οι επαγγελματικές και κοινωνικές οργανώσεις.

5 Έντυπα

Για τις ανάγκες της τεκμηρίωσης του ΦΠ χρησιμοποιούνται τα έντυπα σε ηλεκτρονική ή φυσική μορφή, που αναφέρονται στις Διαδικασίες Ρ01 και Ρ05 του Συστήματος της EQA HELLAS A.E.