

Κωδ.: QP-43	Αμφισβητήσεις Τρίτων Μερών	Ισχύς: 01/05/2018
Έκδοση: 02		Σελίδα 1 από 4
Σύνταξη: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας		Έγκριση: Διευθύνων Σύμβουλος

1. Σκοπός

Η παρούσα διαδικασία καταγράφει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με τη διαχείριση αμφισβητήσεων (παραπόνων, ενστάσεων, προσφυγών) που υποβάλουν στο Φορέα Πιστοποίησης Unicert τρίτα προς αυτόν μέρη, όπως Πρόσωπα υποψήφια πιστοποίησης ή ήδη πιστοποιημένα απ' αυτόν, συνεργάτες, υποψήφιοι και υφιστάμενοι Πελάτες ΣΔ, χρήστες/καταναλωτές των προσφερόμενων από τους Πελάτες αγαθών ή άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

Με τον όρο «διαχείριση» αναφερόμαστε σε όλα τα στάδια διεκπεραίωσης αυτών, από την υποβολή τους μέχρι τη λήψη κατάλληλων μέτρων.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Εφαρμόζεται στο Τμήμα Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων του Φορέα, στα πιστοποιημένα Εξεταστικά του Κέντρα και στους Πελάτες ΣΔ.

3. Εμπλεκόμενα Μέρη

- ⇒ Συμβούλιο Πιστοποίησης
- ⇒ Διευθύνων Σύμβουλος
- ⇒ Τεχνική Επιτροπή
- ⇒ Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
- ⇒ Υπεύθυνος Μηχανογράφησης
- ⇒ Υπεύθυνος Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων
- ⇒ Εξεταστικά Κέντρα
- ⇒ Πελάτες ΣΔ
- ⇒ Υπεύθυνος Πιστοποίησης ΣΔ

4. Διαδικασία

4.1. Υποβολή Αμφισβήτησης

Οποιοδήποτε τρίτο προς το Φορέα άτομο δύναται να ασκήσει το δικαίωμα της αμφισβήτησης της πολιτικής του και των διαδικασιών που ανέπτυξε και εφαρμόζει σύμφωνα με εθνικά και διεθνή πρότυπα ποιότητας που σχετίζονται με την πιστοποίηση προσώπων. Η αμφισβήτηση αυτή μπορεί να έχει τη μορφή απλού παραπόνου, ένστασης, ακόμα και προσφυγής (καταγγελίας).

Η υποβολή της αμφισβήτησης πρέπει να γίνεται γραπτώς, επωνύμως και ενυπογράφως από το τρίτο μέρος, είτε άμεσα προς το Φορέα ή έμμεσα μέσω των πιστοποιημένων εξεταστικών κέντρων, όταν αφορά άτομα υποψήφια πιστοποίησης ή ήδη πιστοποιημένα. Η αμφισβήτηση αυτή θα πρέπει να τεκμηριώνεται πλήρως και σαφώς από το άτομο που την υποβάλλει. Έχει μάλιστα το δικαίωμα έκθεσης των επιχειρημάτων του αυτοπροσώπως, ή μέσω νόμιμου εκπροσώπου, ενώπιον του Διευθύνοντος Συμβούλου ή/και της Τεχνικής Επιτροπής.

Για την υποβολή της αμφισβήτησης γίνεται χρήση του εντύπου QF-43-1 «Υποβολή Αμφισβήτησης» (διαθέσιμο στον ιστότοπο). Αρμόδιος για τη συγκέντρωση των υπογεγραμμένων εντύπων είναι ο Υπεύθυνος Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων, ο οποίος φροντίζει να τα προωθήσει στο Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Αν η αμφισβήτηση προέρχεται από άτομο υποψήφιο πιστοποίησης και αφορά το αποτέλεσμα σε μία εξέταση πιστοποίησης, γίνεται χρήση του εντύπου QF-43-2 «Υποβολή Αμφισβήτησης Αποτελέσματος». Το

άτομο αυτό θα πρέπει να απευθυνθεί στο εξεταστικό κέντρο, στην εξέταση πιστοποίησης του οποίου συμμετείχε. Το έντυπο είναι διαθέσιμο στο διαχειριστικό σύστημα του Φορέα, απ' όπου ο Υπεύθυνος του εξεταστικού κέντρου το εκτυπώνει και το παραδίδει προς συμπλήρωση. Το συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο έντυπο προωθείται προς διεκπεραίωση στον Υπεύθυνο Εξετάσεων Πιστοποίησης.

Επιπλέον, αμφισβητήσεις δύναται να προέρχονται από υποψήφιους και υφιστάμενους Πελάτες ΣΔ, χρήστες/καταναλωτές των προσφερόμενων απ' αυτούς αγαθών, είτε άλλα μέρη. Δύναται δε να αφορούν τμήματα της διεργασίας πιστοποίησης ΣΔ, 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 πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επωνύμως και να είναι σαφείς και τεκμηριωμένες. Επιπλέον, το θιγόμενο μέρος δύναται και δικαιούται να εκθέσει και προφορικά τις απόψεις του, τόσο στο Διευθύνοντα Σύμβουλο όσο και στο Συμβούλιο Πιστοποίησης του Φορέα, εάν το επιθυμεί.

Ειδικότερα, αναφορικά με την απόφαση χορήγησης, αναστολής/επαναφοράς ή ανάκλησης πιστοποιητικού, η υποβολή της αμφισβήτησης θα πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός ενός (1) μηνός από την έκδοσή της.

4.2. Διερεύνηση Αμφισβήτησης - Απόφαση Λήψης Μέτρων

Σε αμφισβητήσεις που προκύπτουν στα πλαίσια πιστοποίησης Προσώπων, ο Διευθύνων Σύμβουλος, αφού παραλάβει κάποιο έντυπο αμφισβήτησης από τον Υπεύθυνο Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων, αναθέτει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας την προκαταρκτική εξέτασή του αναμένοντας το πόρισμα αυτής σε όσο το δυνατό πιο σύντομο χρονικό διάστημα.

Σε πρώτη φάση ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας προσδιορίζει τα τμήματα και τις διεργασίες που εμπλέκονται στην υποβληθείσα αμφισβήτηση και, στο πλαίσιο μίας αρχικής διερεύνησης, διεξάγει έλεγχο σε όσα έγγραφα και αρχεία σχετίζονται με αυτήν.

Σε δεύτερη φάση, όταν η αμφισβήτηση αφορά τη μη συμμόρφωση του Φορέα στην πολιτική του, σε κανονισμούς ή διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας διενεργεί άμεσα εσωτερική επιθεώρηση στα εμπλεκόμενα τμήματα ή/και διεργασίες και, αν κριθεί αναγκαίο, υποβάλλονται προς έγκριση στο Διευθύνοντα Σύμβουλο κατάλληλες διορθωτικές/προληπτικές ενέργειες.

Με την ολοκλήρωση της προκαταρκτικής εξέτασης, συμπληρώνεται στο έντυπο QF-43-1 το πόρισμά της και κατόπιν το έντυπο αυτό προωθείται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο. Αν η αμφισβήτηση αφορά:

- ⇒ Παράπονο, ο Διευθύνων Σύμβουλος μεριμνεί για τη γραπτή ενημέρωση του ατόμου που την υπέβαλε, με αποστολή επιστολής υπογεγραμμένης από τον ίδιο.
- ⇒ Ένσταση ή προσφυγή (καταγγελία), το έντυπο διαβιβάζεται στην Τεχνική Επιτροπή, η οποία θα την εξετάσει ακολουθώντας τα όσα προβλέπονται στον Κανονισμό Σύστασης και Λειτουργία της. Μέσα στις αρμοδιότητές της, εκτός από τη μελέτη του σχετιζόμενου με αυτήν υλικού, είναι και η δυνατότητα πρόσκλησης προς ακρόαση του ατόμου που την υπέβαλε.

Η έκδοση της απόφασης προωθείται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος με τη σειρά του μεριμνεί για τη γραπτή ενημέρωση του ατόμου αυτού, με αποστολή επιστολής υπογεγραμμένης από τον ίδιο.

Εάν η απόφαση της Τεχνικής Επιτροπής δεν γίνει αποδεκτή, τότε το Συμβούλιο Πιστοποίησης είναι το πλέον αρμόδιο να την εξετάσει, ακολουθώντας τα όσα προβλέπονται στον Κανονισμό Σύστασης και Λειτουργία της, και να λάβει οριστική και αμετάκλητη απόφαση.

Σημειώνεται ότι η σύνθεση της Τεχνικής Επιτροπής διασφαλίζει την αμεροληψία της πέραν κάθε αμφισβήτησης. Πριν τη διεκπεραίωση ένστασης ή προσφυγής, δύναται η εξαίρεση μελών της Τεχνικής Επιτροπής που, είτε εμπλέκονται άμεσα σε αυτήν ή έχουν προσωπικό συμφέρον από την απόφαση που θα

πάρει η Τεχνική Επιτροπή για αυτήν. Η εξαίρεση αυτή, κατόπιν αιτήματος του ατόμου που υπέβαλε την ένσταση ή την προσφυγή, εξετάζεται σε έκτακτη συνεδρίαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης και στην περίπτωση αποδοχής αυτής, τροποποιείται κατάλληλα η σύνθεση της Τεχνικής Επιτροπής.

Αναφορικά με την αμφισβήτηση αποτελέσματος κάποιας εξέτασης πιστοποίησης, κατόπιν ελέγχου από τους Υπεύθυνους Εξετάσεων Πιστοποίησης και Μηχανογράφησης, εκδίδεται αντίστοιχο έντυπο με τα αποτελέσματα του ελέγχου (QF-43-3 «Έκθεση Ελέγχου Αποτελέσματος Εξέτασης Πιστοποίησης»), το οποίο αποστέλλεται πίσω στον υπεύθυνο του εξεταστικού κέντρου για την ενημέρωση του υποψήφιου ατόμου.

Ειδικότερα στην πιστοποίηση ΣΔ και ανάλογα με τη φύση της αμφισβήτησης, προβαίνει σε εξέταση του αιτήματος είτε ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ή ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ΣΔ του Φορέα ενδεχομένως και με τη βοήθεια ενός (1) ή περισσότερων μελών από το Μητρώο Επιθεωρητών Πιστοποίησης ΣΔ ή/και Τεχνικών Εμπειρογνομόνων, μη εμπλεκόμενων στην διαδικασία πιστοποίησης του ενιστάμενου προκειμένου να διασφαλιστεί η αμεροληψία, κατάλληλων να συνδράμουν στον έλεγχο της αμφισβήτησης, γνωμοδοτώντας και τεκμηριώνοντας γραπτώς την απόφασή τους. Ακολούθως, συμπληρώνεται στο έντυπο QF-43-1 το πόρισμα της απόφασης και προωθείται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο στον ενδιαφερόμενο. Εάν ο ενιστάμενος δεν αποδεχθεί την απόφαση, τότε αρμόδιο για τη λήψη τελεσίδικης απόφασης είναι το Συμβούλιο Πιστοποίησης. Στη περίπτωση αυτή ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι αρμόδιος να ενημερώσει εντός δέκα (10) ημερών τον Πρόεδρο του Συμβουλίου Πιστοποίησης. Ο τελευταίος, είναι υποχρεωμένος να εκδώσει ημερήσια διάταξη κατά την οποία ανακοινώνει την ημερομηνία συγκάλυσης Συμβουλίου μέσα στις επόμενες δέκα (10) ημέρες. Για την τελική απόφαση ενημερώνεται ο Διευθύνων Σύμβουλος και με τη σειρά του μεταβιβάζει το πόρισμα γραπτώς στον ενδιαφερόμενο.

Σε κάθε περίπτωση δεν τίθεται σε αμφισβήτηση η αμεροληψία των εμπλεκόμενων στην εξέταση του αιτήματος προσώπων. Τα πρόσωπα αυτά δεν έχουν άμεσο συμφέρον από την τελική απόφαση, ειδάλλως εξαιρούνται από αυτήν. Επίσης, 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. Οι ισχυρισμοί του ενισταμένου εξετάζονται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης, το οποίο αποφασίζει αμέσως αν θα τους αποδεχθεί ή όχι και εάν θα εμπλέξει έτερα πρόσωπα πριν προβεί στην εξέταση της υπόθεσης. Τα νέα πρόσωπα είναι αρμόδια να μελετήσουν το σχετικό υλικό και, εάν απαιτείται, να καλέσουν σε ακρόαση τον ενιστάμενο. Στη συνέχεια εκδίδουν απόφαση και ακολουθεί γραπτή ενημέρωση του ενδιαφερομένου από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Η όλη διαδικασία από την ημερομηνία υποβολής της αμφισβήτησης μέχρι και την κοινοποίηση της απόφασης δεν θα πρέπει να ξεπερνά σε χρονική διάρκεια τους δύο (2) μήνες.

5. Οδηγίες Εργασίας

Μη διαθέσιμες.

6. Έντυπα

- ⇒ **QF-43-1** «Υποβολή Αμφισβήτησης»
- ⇒ **QF-43-2** «Υποβολή Αμφισβήτησης Αποτελέσματος»
- ⇒ **QF-43-3** «Έκθεση Ελέγχου Αποτελέσματος Εξέτασης Πιστοποίησης»

7. Αρχαιοθήτηση

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας τηρεί σε μόνιμο αρχείο τα υποβληθέντα έντυπα QF-43-1 μαζί με το αντίστοιχο με αυτά υλικό τεκμηρίωσης (σχετικής με την πιστοποίηση προσώπων ή ΣΔ). Τα έντυπα QF-43-2 και QF-43-3 τηρούνται σε αρχείο από τον Υπεύθυνο Εξετάσεων Πιστοποίησης.

8. Ιστορικό εκδόσεων

Αρ. Έκδ.	Αρ. Αναθ.	Περιγραφή Αναθεώρησης	Ισχύει από
01	-	Αρχική έκδοση	01/10/2014
02	-	Πρόβλεψη Πιστοποίησης ΣΔ	01/05/2018