



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ,
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Αρμόδια Αρχή για: > Συνεργατικές Εταιρείες
> Κοινωνικές Επιχειρήσεις
> Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

**ΟΔΗΓΟΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (ΕΚΕ)**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
- ΑΡΜΟΔΙΑ ΑΡΧΗ / ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	3
- ΟΡΟΙ / ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	3
- ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ / ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	3
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ.....	4
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΚΕ.....	4
1. ΠΛΑΙΣΙΟ.....	4
2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ.....	4
3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΕ.....	5
4. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΕΚΕ.....	5
5. ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	6
6. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΚΕ.....	6
7. ΣΚΟΠΟΙ, ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΣ.....	7
8. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	7
9. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	7
10. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ.....	8
11. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	8
12. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ.....	8
13. ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ.....	8
14. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ.....	9

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν Σχήμα Περιγραφής Απαιτήσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αποτελεί κείμενο με το οποίο, μαζί με την Εθνική Προδιαγραφή, πρέπει να συμμορφώνεται κάθε επιχείρηση/οργανισμός προς τον οποίο χορηγείται Πιστοποιητικό Εφαρμογής Συστήματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

➤ ΑΡΜΟΔΙΑ ΑΡΧΗ/ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

(α) Από τις 7 Οκτωβρίου 2020, την αρμοδιότητα για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ανέλαβε με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου η Υπηρεσία Συνεργατικών Εταιρειών, ανεξάρτητη Υπηρεσία που υπάγεται στην πολιτική αρμοδιότητά του εκάστοτε Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας. Η αρμόδια αρχή τηρεί Μητρώο των επιχειρήσεων/οργανισμών στους οποίους έχει χορηγηθεί Πιστοποιητικό Εφαρμογής Συστήματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

(β) Η χορήγηση Πιστοποιητικού Εφαρμογής Συστήματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και η επακόλουθη παρακολούθηση γίνεται από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης.

➤ ΟΡΟΙ/ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Όλοι οι όροι που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο και έχουν σχέση με ΕΚΕ, είναι σύμφωνοι με τα πρότυπα EN ISO 9000 Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας – Θεμελιώδεις Αρχές και Λεξιλόγιο, ISO 22300:2018 Security and resilience – Vocabulary και ISO 22313:2012 – Societal Security – Business continuity management systems – Guidance. Είναι επίσης σύμφωνοι με την ορολογία της Εθνικής Προδιαγραφής.

➤ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ/ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Όλες οι πληροφορίες οι οποίες συλλέγονται από το φορέα πιστοποίησης θα διέπονται από κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας έναντι των επιχειρήσεων και οργανισμών, σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας. Όλοι οι εμπλεκόμενοι ευθύνονται για τη διαχείριση εγγράφων, δεδομένων και κάθε πληροφόρησης που θα έλθει στην αντίληψη ή περιέρχεται στην κατοχή τους κατά τη συνεργασία τους με την επιχείρηση/οργανισμό, ως αυστηρά εμπιστευτικής φύσης. Η πληροφόρηση αυτή θα χρησιμοποιείται μόνο για τους σκοπούς υλοποίησης του συγκεκριμένου έργου που αναλαμβάνουν.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Ο παρών Οδηγός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αφορά σε επεξηγήσεις επί των προνοιών της Εθνικής Προδιαγραφής Συστήματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, όπως αυτή έχει εκδοθεί από τον Κυπριακό Οργανισμό Τυποποίησης.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΚΕ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ

Η προδιαγραφή αναπτύσσει προνοιες για της διαχείρισης της ΕΚΕ, οι οποίες μπορούν να εφαρμοστούν από κάθε είδος οργανισμού.

Δεν υπάρχει συγκεκριμένο πλαίσιο καταγραφής των διαδικασιών και η κάθε επιχείρηση/οργανισμός θα μπορεί να εντάξει στο υπάρχον τεκμηριωμένο σύστημα λειτουργίας του, περιγραφές και αρχεία τα οποία να αποδεικνύουν την εφαρμογή ουσιαστικών μέτρων ΕΚΕ. Η τεκμηρίωση μπορεί να φέρει όποια μορφή επιλέξει η ίδια επιχείρησης/οργανισμός π.χ. ηλεκτρονικά, σε μορφή εικόνας κτλ.

Το πλαίσιο του Συστήματος συνάδει με άλλα συστήματα διαχείρισης, π.χ ποιότητα, περιβάλλον, ασφάλειας και υγεία, όπως αυτά διατυπώνονται σε διεθνή πρότυπα της σειράς ISO και ήδη εφαρμόζονται σε μεγάλο αριθμό οργανισμών και επιχειρήσεων. Μέσα από την τεκμηρίωση αυτών των συστημάτων, όπου υπάρχουν θέματα τα οποία άπτονται και της ΕΚΕ, αυτά θα μπορούσαν να ενσωματωθούν στις υπάρχουσες διαδικασίες ή να περιγραφούν σε περισσότερη λεπτομέρεια ως η απαίτηση της εθνικής προδιαγραφής.

Η εφαρμογή των προνοιών της Εθνικής Προδιαγραφής λαμβάνει υπόψη το μέγεθος και είδος της επιχείρησης/ οργανισμού καθώς επίσης και τις αξίες και πλαίσιο επίδρασης του στην κοινωνία, στη βάση της αρχής της αναλογικότητας (π.χ. μια μικρή επιχείρηση μπορεί να ορίσει Υπεύθυνο ΕΚΕ υπάλληλό της ο οποίος θα ασχολείται με την ΕΚΕ παράλληλα με τα άλλα καθήκοντά του ή να ορίσει ως Υπεύθυνο ΕΚΕ εξωτερικό συνεργάτη. Επίσης η Ετήσια Έκθεση Προόδου μιας μικρής επιχείρησης θα έχει πιο απλοποιημένη μορφή σε σχέση με αυτή μιας μεγάλης επιχείρησης).

2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Η επιχείρηση/οργανισμός θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει ότι εφαρμόζονται ικανοποιητικά και ουσιαστικά πρόνοιες για την ΕΚΕ. Η συγκεκριμένη απαίτηση δίνει τη γενική εικόνα τι θα πρέπει να περιλαμβάνει το σύστημα και ξεκαθαρίζει ότι ακόμα και αν κάποιες πρόνοιες έχουν διενεργηθεί ή υλοποιούνται αποκλειστικά από εξωτερικούς συνεργάτες/υπεργολάβους (outsourcing), η ευθύνη ικανοποιητικής εφαρμογής τους παραμένει στην επιχείρηση/οργανισμό.

3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΕ

- 3.1 Θα πρέπει να υπάρχει ένα εγχειρίδιο όπου θα καταγράφονται όλες οι πρόνοιες οι οποίες περιλαμβάνουν πολιτικές ΕΚΕ. Το εγχειρίδιο δεν θα πρέπει να περιέχει τα δεδομένα των διαδικασιών οι οποίες είναι σε ισχύ (π.χ. τις μετρήσεις) αλλά θα πρέπει να περιγράφει το γενικό πλαίσιο του πως έχει εκπονηθεί το σύστημα.
- 3.2 Η πολιτική είναι μία δήλωση μέσα από την οποία η Διεύθυνση θα δεσμεύεται ότι θα παρέχει όλους τους απαραίτητους πόρους για την εκπλήρωση των αναγνωρισμένων προνοιών ΕΚΕ.
- 3.3 Οι σκοποί και στόχοι ΕΚΕ θα πρέπει να περιγράφονται σε προγράμματα με χρονοδιαγράμματα, δράσεις και υπεύθυνους υλοποίησης.
- 3.4 Όποιες διαδικασίες και αρχεία αναγνωριστούν ως αναγκαία για την απόδειξη εφαρμογής ΕΚΕ θα πρέπει να διατηρούνται για όλο το χρονικό διάστημα κατά το οποίο είναι σε εφαρμογή αλλά και μεταξύ επιθεωρήσεων/εξωτερικών ελέγχων όπου θα χρειαστεί η επαλήθευσή τους.
- 3.5 Όλα τα έγγραφα είναι διαθέσιμα για μελέτη.
- 3.6 Η κάθε επιχείρηση/οργανισμός θα πρέπει να ορίσει τις ευθύνες και αρμοδιότητες σχετικά με τις ενέργειες ΕΚΕ. Αυτές μπορεί να έχουν ήδη τεκμηριωθεί σε υφιστάμενες περιγραφές εργασίας και θα πρέπει να υπάρχει απόδειξη ότι το προσωπικό ή οι συνεργάτες γνωρίζουν τις υποχρεώσεις τους.

Η Εθνική Προδιαγραφή προβλέπει ότι, κατά το σχεδιασμό και εφαρμογή του Συστήματος ΕΚΕ, πρέπει να αξιοποιούνται, ως καθοδηγητικά εργαλεία, το ISO 26000 και οποιοσδήποτε μελλοντικές αναθεωρήσεις του, καθώς και το Ενημερωτικό Έντυπο και Έντυπο Αυτό-αξιολόγησης (το οποίο εκδόθηκε από τη Γενική Διεύθυνση Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, Συντονισμού και Ανάπτυξης). Η πρόνοια αυτή δεν δημιουργεί υποχρέωση εφαρμογής των εν λόγω εργαλείων προκειμένου να χορηγηθεί πιστοποίηση με βάση την Εθνική Προδιαγραφή. Τα υπό αναφορά καθοδηγητικά εργαλεία μπορούν, όπου κρίνεται χρήσιμο, να βοηθήσουν την επιχείρηση/οργανισμό κατά το σχεδιασμό και υλοποίηση του Συστήματος ΕΚΕ.

4. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΕΚΕ

Η πρόνοια της προδιαγραφής είναι ξεκάθαρη ως προς τις ελάχιστες απαιτήσεις τεκμηρίωσης σε αυτό το εγχειρίδιο. Το εγχειρίδιο μπορεί να δώσει ένα γενικό πλαίσιο της εικόνας του συστήματος, με τρόπο έτσι ώστε όταν αλλάζουν/επικαιροποιούνται διαδικασίες, να μην χρειάζεται να αλλάζει κάθε φορά και το εγχειρίδιο.

- 4.1 Το πλαίσιο εφαρμογής θα πρέπει να τεκμηριωθεί σωστά και να περιγράφει ακριβώς για ποιες δραστηριότητες και σε ποιες θέσεις (διευθύνσεις) εφαρμόζεται ΕΚΕ. Κατά τον

έλεγχο, θα αξιολογηθεί αν αυτές οι δραστηριότητες είναι σημαντικές στο πλαίσιο λειτουργίας της επιχείρησης/οργανισμού, έτσι ώστε να διαπιστωθεί και επιβεβαιωθεί ότι δεν αποτελούν ασήμαντο κομμάτι λειτουργίας, το οποίο κάνει αναφορά σε ΕΚΕ σε επίπεδο που δεν είναι ουσιαστικό σε σχέση με τη λειτουργία της επιχείρησης/οργανισμού. Δηλαδή, μία επιχείρηση/οργανισμός με πολύπλευρη παραγωγική διαδικασία και πολλές μονάδες παραγωγής, δεν θα θεωρείτε ότι εφαρμόζει ικανοποιητική ΕΚΕ αν αυτή περιορίζεται σε μία και μόνο γραμμή παραγωγής ενός μικρής εμβέλειας προϊόντος. Στην αξιολόγηση θα πρέπει να επιβεβαιωθεί ότι δεν υπάρχει παραπλάνηση του πολίτη.

- 4.2 Τα ενδιαφερόμενα μέρη θα αναγνωριστούν όπως αυτά υπάρχουν τη δεδομένη στιγμή και όπως επηρεάζονται θετικά ή αρνητικά την επιχείρηση/οργανισμό. Ενδιαφερόμενα μέρη μπορεί να είναι οι πελάτες, συνεργάτες, υπεργολάβοι, γείτονες, αρμόδιες αρχές, οργανωμένα σύνολα, κοινοτικές αρχές κτλ.
- 4.3 Στο εγχειρίδιο θα πρέπει να περιλαμβάνεται επιγραμματικά μία παρουσίαση των «ορίων» του συστήματος ΕΚΕ, δηλαδή ποιες δραστηριότητες περιλαμβάνει και πως ικανοποιεί μέρος της στρατηγικής της επιχείρησης/οργανισμού.
- 4.4 Στο εγχειρίδιο θα πρέπει να γίνει αναφορά στις διαδικασίες οι οποίες αφορούν την ΕΚΕ. Αυτό μπορεί να γίνει με επισύναψη λίστας τεκμηριωμένων διαδικασιών, με περιγραφή τίτλου των διαδικασιών λειτουργίας, με αναφορά σε υφιστάμενες διαδικασίες στα πλαίσια άλλων συστημάτων διαχείρισης, οι οποίες και συμπεριλαμβάνουν την ΕΚΕ.
- 4.5 Η πολιτική μπορεί να περιλαμβάνεται ως μέρος του εγχειριδίου. Αν όχι, στο εγχειρίδιο θα πρέπει να γίνεται αναφορά στην ύπαρξη της.
- 4.6 Στο εγχειρίδιο θα πρέπει να γίνεται αναφορά στο πλαίσιο στρατηγικής της εταιρείας για ΕΚΕ. Δεν υπάρχει ανάγκη στο παρόν έγγραφο να περιγραφούν σε λεπτομέρεια οι δράσεις της στρατηγικής σε σχέση με την ΕΚΕ, αν αυτές υπάρχουν τεκμηριωμένες σε λεπτομέρεια αλλού.

5. ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Κατά τον έλεγχο για απόδειξη εφαρμογής της ΕΚΕ, ο φορέας πιστοποίησης θα πρέπει να αξιολογεί κατά πόσο η ανώτατη διοίκηση μπορεί να αποδείξει τη δέσμευση της για εφαρμογή ΕΚΕ στην επιχείρηση/οργανισμό. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω προσωπικών συνεντεύξεων/συζητήσεων με την ανώτατη διοίκηση και υποβολή σχετικών εγγράφων, με σκοπό την επιβεβαίωση ότι η ανάπτυξη πολιτικών και διαδικασιών ΕΚΕ είναι εις γνώση τους.

6. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΚΕ

Η πολιτική θα πρέπει να είναι τεκμηριωμένη και κοινοποιημένη προς όλους τους ενδιαφερόμενους.

Η κοινοποίηση αυτή μπορεί να γίνει μέσω της ιστοσελίδας της επιχείρησης/οργανισμού, μέσω αποστολής με ηλεκτρονική ή άλλη αλληλογραφία, μέσω δημοσίευσης σε δελτία επικοινωνίας ή άλλο

ενημερωτικό/διαφημιστικό υλικό, με ανάρτηση της στους χώρους εργασίας ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο αναγνωριστεί ως σημαντικός για την ενημέρωση των ενδιαφερόμενων.

7. ΣΚΟΠΟΙ, ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΣ

Με την αναγνώριση των σκοπών και στόχων σχετικών με την υλοποίηση ΕΚΕ στην επιχείρηση/οργανισμό θα πρέπει να τεκμηριωθούν όλες οι σχετικές πληροφορίες. Συγκεκριμένα θα πρέπει να υπάρχει ξεκάθαρη περιγραφή για το ποιος είναι αυτός ο σκοπός και στόχος και πως αυτός αναμένεται να συνεισφέρει στην στρατηγική ΕΚΕ. Θα πρέπει να υπάρχει ένα έγγραφο το οποίο επίσης να προνοεί με ποιο τρόπο θα μπορεί να υλοποιηθεί ο κάθε σκοπός και στόχος, τι πόροι χρειάζονται και ποιοι έχουν την ευθύνη υλοποίησης.

Τα στοιχεία στο έγγραφο αυτό θα πρέπει να είναι επικυρωμένα από την ανώτατη διοίκηση ως απόδειξη ότι οι σκοποί και στόχοι συνάδουν με το στρατηγικό πλάνο της εταιρείας.

Θα πρέπει ο Υπεύθυνος ΕΚΕ να παρακολουθεί την πρόοδο των ενεργειών και να ετοιμάζει αναφορές σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα για το που βρίσκεται η κάθε προαποφασισμένη ενέργεια.

Θα πρέπει να τεκμηριώνονται τα αποτελέσματα αλλά επίσης και οι λόγοι μη επίτευξης των σκοπών και στόχων. Θα πρέπει επίσης να υπάρχει τεκμηρίωση και των σχετικών διορθωτικών ενεργειών όπου εντοπίζεται κενό στην εφαρμογή και υλοποίηση των προκαθορισμένων πλάνων.

Οι σκοποί και στόχοι μπορούν να είναι ευέλικτοι και θα πρέπει να επαναξιολογούνται τα τακτά χρονικά διαστήματα και σίγουρα όποτε υπάρχουν σημαντικές αλλαγές είτε αυτές είναι εσωτερικές στην επιχείρηση/οργανισμό είτε αυτές αφορούν σε εξωτερικούς παράγοντες.

8. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Κατά τον έλεγχο ο φορέας πιστοποίησης θα γνωρίζει όλες τις βασικές για την κάθε επιχείρηση/οργανισμό νομοθεσία και θα αξιολογεί τη συμμόρφωση της. Όπου υπάρχουν σοβαρές παραβλέψεις εφαρμογής οποιασδήποτε νομοθεσίας, η επιχείρηση/οργανισμών δεν θα μπορεί να πιστοποιηθεί, ακόμα και αν οι πρόνοιες ΕΚΕ εφαρμόζονται ικανοποιητικά.

9. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η προδιαγραφή περιγράφει όλα τα θέματα τα οποία θα πρέπει να συζητούνται σε μία σύσκεψη της διοίκησης, η οποία μπορεί να γίνει και στην παρουσία του Υπεύθυνου ΕΚΕ ή οποιουδήποτε ατόμου του προσωπικού ή/και συνεργατών κρίνει η διοίκηση αναγκαίο.

Η συχνότητα της ανασκόπησης δεν ορίζεται στην προδιαγραφή, αλλά κατά το ελάχιστο θα θεωρείτε ικανοποιητική αν γίνεται μία φορά ανά έξη μήνες.

Θα πρέπει να τηρούνται λεπτομερή πρακτικά με όλες τις πληροφορίες, οι οποίες θα μπορούν να καλύψουν και άλλες απαιτήσεις του συστήματος. Για παράδειγμα αν στην Ανασκόπηση της Διοίκησης αποφασισθούν και τεκμηριωθούν οι σκοποί και στόχοι μαζί με το πλάνο υλοποίησης τους, τότε αυτά δεν χρειάζονται να επαναλαμβάνονται σε άλλα έγγραφα.

10. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ

Ως βάση το εμπλεκόμενο προσωπικό θα πρέπει να ενημερωθεί για την εθνική προδιαγραφή. Θα πρέπει να υπάρχουν αποδεικτικά στοιχεία για το πως έχουν ενημερωθεί για τις πρόνοιες ΕΚΕ οι οποίες εμπίπτουν στην δραστηριότητα και καθήκοντα τους. Η απόδειξη μπορεί να είναι ένα πιστοποιητικό παρακολούθησης, ένα παρουσιολόγιο εσωτερικής συνάντησης μαζί με τη σχετική ατζέντα κτλ. Η εκπαίδευση/επιμόρφωση μπορεί να είναι σε διάφορα επίπεδα ανάλογα με το κάθε άτομο.

11. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Για ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων, ο Οργανισμός θα πρέπει να προχωρήσει αρχικά σε αναγνώριση όλων των απαιτήσεων οι οποίες διέπουν τη λειτουργία του και ακολούθως για την κάθε απαίτηση να καθορίσει τις δικές του διαδικασίες και πολιτικές.

12. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Όλα τα στοιχεία τα οποία καταγράφονται μέσα από το σύστημα, θα πρέπει να αξιολογούνται. Θα πρέπει να υπάρχει απόδειξη αυτής της αξιολόγησης π.χ. με την τήρηση πρακτικών συνάντησης όπου θα συζητηθούν τα δεδομένα.

Θα πρέπει να υπάρχει ξεκάθαρη τεκμηριωμένη αναφορά στο αν οι σκοποί και στόχοι έχουν επιτευχθεί και όπου υπάρχει μη συμμόρφωση να τεκμηριώνονται σε λεπτομέρεια οι λόγοι μη επίτευξης και οι επακόλουθες ενέργειες.

Θα πρέπει να υπάρχουν αποδεικτικά στοιχεία τα οποία να αποδεικνύουν ότι η αξιολόγηση γίνεται σε χρονικά διαστήματα κατά τα οποία υπάρχει πλαίσιο να ληφθούν διορθωτικές ενέργειες και να γίνουν τροποποιήσεις.

13. ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Θα πρέπει να τηρείται αρχείο για όλες τις περιπτώσεις μη συμμορφώσεων όπως αυτές θα τις ορίσει η επιχείρηση/οργανισμός.

Μη συμμόρφωση μπορεί να προκύψει μετά από εσωτερικό έλεγχο, παράπονο πελάτη/πολίτη, αστοχία στη λειτουργία κατά την παραγωγή ή διαχείριση λειτουργιών, παράπονο αρμόδιων υπηρεσιών, απόκλιση από νομοθεσία, εξωτερικό έλεγχο και ότι άλλο προκύψει ως απόκλιση από τις καθορισμένες διαδικασίες.

14. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

Η Ετήσια Έκθεση Προόδου θα περιλαμβάνει αναφορές για τα αποτελέσματα εφαρμογής του Συστήματος ΕΚΕ και τυχόν διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες που έχουν ληφθεί και γενικά για την πρόοδο που έχει επιτευχθεί εντός του έτους.