

ΠΟΛΕΜΙΚΟ ΝΑΥΤΙΚΟ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΟΒΡΥΧΙΩΝ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΩΝ



ΑΔΙΑΒΑΘΜΗΤΟ

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

EN 45011

Σύστημα Πιστοποίησης Υπηρεσιών Εκπαίδευσης Καταδύσεων

Λ.ΠΑΛΑΣΚΑΣ 10040, ΣΚΑΡΑΜΑΓΚΑΣ
Τηλ.:210-5531802, 210-5531817 ΦΑΞ: 210-5531836
e-mail:com_hel_udt@hellenicnavy.gr

που αφορά στις υπηρεσίες εκπαίδευσης

- EN 14153-1/2/3
- EN 14413-1/2

σελ. i-v και 1-

| | ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ | ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ |
|---------|---------------------------------|-----------------------|----------|
| ΣΥΝΤΑΞΗ | ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΣΠΥΕΚ | ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΠΟΖΑΝΗΣ | |
| ΕΛΕΓΧΟΣ | ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ | ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑΚΗΣ | |
| ΕΓΚΡΙΣΗ | ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ | ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΣΚΑΡΛΟΣ | |

6 ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ 2010

Το παρόν εγχειρίδιο καταργεί το ΕΔΠ/ΣΠΠΚ της ΔΥΚ από 1 ΙΑΝ 10, καλύπτει όλες τις απαιτήσεις του EN 45011 και έχει προετοιμαστεί σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2008. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή, η διανομή ή η συμπλήρωσή του καθ' οιονδήποτε τρόπο χωρίς την προηγούμενη έγγραφη, σαφή και ρητή συγκατάθεση της ΔΥΚ ως νομίμως εκπροσωπείται.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

| Α/Α | ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ | ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΤΙΤΥΠΩΝ |
|-----|--------------------------------------------------|----------------------|
| | <u>Για ενέργεια</u> | |
| | ΕΠΙΣΤΟΛΕΑΣ ΔΥΚ | 1 |
| | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ | 1 |
| | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΔΥΣΕΩΝ | 2 |
| | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ | 1 |
| | ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ | 1 |
| | ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ | 1 |
| | <u>Για κοινοποίηση</u> | |
| | ΑΣ | 1 |
| | <u>Εσωτερική Διανομή</u> | |
| | ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΠΙΤΕΛΕΙΟΥ | 1 |
| | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ | 1 |
| | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΚΑΙ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ | 1 |

ΠΙΝΑΚΑΣ
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΕΩΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΓΩΝ

| Α/Α Τροπο- ποίησης | Αριθμός και Ημερομηνία Δγης Τροποποίησης | Ημερομηνία Καταχώρισης Τροποποίησης | Καταχώρησε την τροποποίηση | | |
|--------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|---------------|-----------|
| | | | Βαθμός | Όνοματεπώνυμο | Μονογραφή |
| | | | | | |

Οδηγίες :

1. Οι μεταβολές στο παρόν εγχειρίδιο επιφέρονται μόνο κατόπιν διαταγής του Διοικητή ΔΥΚ.
2. Δίπλα στη θέση κάθε μεταβολής και στο περιθώριο της σελίδας του κειμένου, αναγράφεται το κεφάλαιο Τ και ο α/α της τροποποίησης (π.χ Τ1, Τ2, Τ3 κοκ).
3. Στον παραπάνω πίνακα καταχωρείται κάθε σχετική διαταγή για να επιβεβαιωθεί η εγγραφή της τροποποίησης.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ
ΓΕΝΙΚΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α
ΟΡΙΣΜΟΙ-ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

| ΤΜΗΜΑ | Σελίδα |
|-------------------|---------------|
| 1. Ορισμοί | 1 |
| 2. Συντομογραφίες | 5 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

| | |
|--------------------|---|
| 3. Αντικείμενο ΣΔΠ | 6 |
| 4. Αντικείμενο ΕΔΠ | 6 |

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ
ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΣ ΚΑΤΑΔΥΣΕΩΝ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ
ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

| | |
|-----------------------|---|
| 5. Δραστηριότητες ΔΥΚ | 8 |
| 6. Νομική Υπόσταση | 8 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

| | |
|-------------------------------|----|
| 7. Δήλωση / Γενική Κατεύθυνση | 8 |
| 8. Όραμα / Δέσμευση | 10 |

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ
ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε
ΓΕΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

| | |
|---------------------------|----|
| 9. Στόχος | 11 |
| 10. Δυναμισμός Συστήματος | 11 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ
ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

| | |
|-------------------------------|----|
| 11. Δομή | 12 |
| 12. Ανάλυση | 13 |
| 13. Έλεγχος Εγγράφων | 14 |
| 14. Έλεγχος Αρχείων Ποιότητας | 14 |

ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ
ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ
ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

| | | |
|-----|----------------|----|
| 15. | Δέσμευση | 15 |
| 16. | Δραστηριότητες | 15 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η
ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΦΟΡΕΑ

| | | |
|-----|------------|----|
| 17. | Κατανόηση | 15 |
| 18. | Απαιτήσεις | 16 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Θ
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

| | | |
|-----|------------|----|
| 19. | Καθορισμός | 16 |
| 20. | Επικύρωση | 16 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι
ΣΧΕΔΙΑΣΗ

| | | |
|-----|----------------------------------------|----|
| 21. | Αντικειμενικοί Στόχοι για την Ποιότητα | 17 |
| 22. | Σχεδίαση ΣΔΠ | 17 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΑ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΠΥΕΚ

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 23. | Ευθύνες/Αρμοδιότητες | 17 |
| 24. | Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας | 17 |
| 25. | Εσωτερική Επικοινωνία | 18 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΒ
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΠΥΕΚ-ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

| | | |
|-----|-----------------------------------|----|
| 26. | Γενικά περί Ανακοπήσεων-Ενστάσεων | 18 |
| 27. | Εισερχόμενα στην Ανασκόπηση | 18 |
| 28. | Εξερχόμενα από την Ανασκόπηση | 19 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΓ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

| | | |
|-----|--------------------|----|
| 29. | Διάθεση Πόρων | 19 |
| 30. | Ανθρώπινο Δυναμικό | 19 |
| 31. | Υποδομή | 20 |

ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ
ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΔ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

| | | |
|-----|-----------------|----|
| 32. | Στάδια | 21 |
| 33. | Ροή Διαδικασιών | 21 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΕ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

| | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 34. | Διατήρηση Πιστοποίησης / Επαναξιολόγηση | 22 |
| 35. | Αναστολή/Άρση Πιστοποίησης | 22 |
| 36. | Μη Κανονική Χρήση του Πιστοποιητικού | 22 |
| 37. | Ενημέρωση των πιστοποιηθέντων σε περίπτωση τροποποίησης του κανονισμού πιστοποίησης ή άλλων αλλαγών | 22 |
| 38. | Εμπιστευτικότητα | 22 |
| 39. | Μητρώο Πιστοποιηθέντων | 23 |

ΜΕΡΟΣ ΕΚΤΟ
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΣΤ
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

| | | |
|-----|--------------------------------------------------------------|----|
| 40. | Ικανοποίηση των Αιτούμενων Φορέων για Πιστοποίηση | 24 |
| 41. | Εσωτερικές Επιθεωρήσεις/ Έλεγχος μη Συμμορφούμενου Προϊόντος | 24 |
| 42. | Ανάλυση/Μέτρηση | 25 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΖ
ΒΕΛΤΙΩΣΗ

| | | |
|-----|-----------------------|----|
| 43. | Διαρκής Βελτίωση | 25 |
| 44. | Διορθωτικές Ενέργειες | 25 |
| 45. | Προληπτικές Ενέργειες | 26 |

ΠΙΝΑΚΕΣ

| | | |
|----|---------------------|----|
| 1. | Πίνακας Διαδικασιών | 27 |
| 2. | Πίνακας Παραπομπών | 27 |

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

| | | |
|----|-------------------------------------|----|
| 1. | Οργανωτικό Διάγραμμα | 28 |
| 2. | Διάγραμμα Αλληλεπίδρασης Διεργασιών | 29 |

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

**ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ
ΓΕΝΙΚΑ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α
ΟΡΙΣΜΟΙ-ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ**

**ΤΜΗΜΑ 1
ΟΡΙΣΜΟΙ**

Για τους σκοπούς της κατανόησης εννοιών και της καθιέρωσης κοινής ορολογίας που περιλαμβάνεται στον παρόν εγχειρίδιο, υιοθετούνται οι κάτωθι ορισμοί:

1. International Organisation for Standards

Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης. Είναι ο μεγαλύτερος διεθνής οργανισμός προτυποποίησης. Ιδρύθηκε το έτος 1947 και αναπτύσσει πρότυπα που καλύπτουν πολλούς διαφορετικούς βιομηχανικούς τομείς. Σήμερα έχει ως μέλη τους εθνικούς οργανισμούς προτυποποίησης 148 χωρών.

2. ISO 9000

Σειρά διεθνών προτύπων του οργανισμού ISO σχετικά με τα Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας.

3. Αντικειμενικά Στοιχεία (Objective Evidence)

Πληροφορία ποιοτικού ή ποσοτικού χαρακτήρα, αρχεία ή αποδείξεις αναφερόμενα στην ποιότητα ενός αντικειμένου ή υπηρεσίας, ή στην ύπαρξη και υλοποίηση ενός στοιχείου ενός συστήματος ποιότητας, οι οποίες βασίζονται σε παρατήρηση, σε μέτρηση ή σε δοκιμή και οι οποίες μπορούν να επαληθευθούν.

4. Ανώτατη Διοίκηση (Top management)

Πρόσωπο ή ομάδα ανθρώπων που διευθύνουν και ελέγχουν ένα σύστημα (Διοικητής).

5. Αρχεία Ποιότητας (Quality Records)

Γραπτά αρχεία (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) τα οποία τηρούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου EN 45011.

6. Διαδικασία (Procedure)

Λειτουργίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκληρωμένη υλοποίηση μιας συγκεκριμένης διεργασίας.

7. **Διαπίστευση (Accreditation)**

Η επίσημη αναγνώριση από έναν αρμόδιο αναγνωρισμένο φορέα ο οποίος ονομάζεται οργανισμός διαπίστευσης (accreditation body), ότι ένας φορέας είναι ικανός να παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες ή λειτουργίες (πχ διαδικασίες πιστοποίησης κατά ISO 9001 εφ' όσον πρόκειται για φορέα πιστοποίησης, μετρήσεις και δοκιμές εφ' όσον πρόκειται για εργαστήριο, κλπ).

8. **Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance)**

Το σύνολο όλων των προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν με τρόπο τέτοιο ώστε να μπορούν να επιδειχθούν ή να αποδειχθούν και που έχουν ως στόχο να δημιουργηθεί η εμπιστοσύνη ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία μπορεί να ικανοποιήσει συγκεκριμένες απαιτήσεις ποιότητας.

9. **Διεργασία (Process)**

Μία σειρά βημάτων που οδηγούν σε ένα αποτέλεσμα (πχ ένα προϊόν). Γενικότερα, είναι μια δραστηριότητα που μετασχηματίζει εισερχόμενα δεδομένα (inputs) σε εξερχόμενα αποτελέσματα (outputs).

10. **Διοίκηση ή Διαχείριση Ποιότητας (Quality Management)**

Οι πλευρές εκείνες της συνολικής διοικητικής λειτουργίας που καθορίζουν και υλοποιούν την πολιτική ποιότητας. Η επίτευξη των στόχων ποιότητας απαιτεί την ενεργό συμμετοχή και δέσμευση όλων των μελών του κάθε οργανισμού, ενώ η ευθύνη για την Διοίκηση Ποιότητας ανήκει στην ανώτατη διοίκηση. Η Διοίκηση Ποιότητας περιλαμβάνει στρατηγικό σχεδιασμό, δέσμευση και κατανομή πόρων, και άλλες συστηματικές δραστηριότητες για την ποιότητα, όπως σχεδιασμό, λειτουργία και αξιολόγηση.

11. **Διορθωτική Ενέργεια (Corrective action)**

Ενέργεια για την εξάλειψη των αιτιών μιας εντοπισμένης μη-συμμόρφωσης, ή άλλης ανεπιθύμητης κατάστασης.

12. **Εγχειρίδιο Διαδικασιών (Procedural Manual)**

Μια γραπτή περιγραφή των λειτουργιών που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκληρωμένη υλοποίηση μιας συγκεκριμένης διεργασίας.

13. **Εγχειρίδιο Ποιότητας (Quality Manual)**

Το ανώτατο έγγραφο που περιγράφει και καθορίζει το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας του οργανισμού.

14. **Εκπρόσωπος Διοίκησης (Management Representative)**

Το πρόσωπο που είναι εξουσιοδοτημένο και υπεύθυνο για την υλοποίηση των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2000. Ο Εκπρόσωπος Διοίκησης αναφέρεται

συχνά και ως Εκπρόσωπος Διοίκησης για την Ποιότητα (ΕΔΠ) ή ως Διευθυντής Ποιότητας (Quality Manager).

15. Έλεγχος Διεργασίας (Process Control)

Ένα σύστημα μετρήσεων και δράσεων στα πλαίσια μιας διεργασίας με στόχο να διασφαλισθεί ότι η έξοδος (output) της διεργασίας θα συμμορφώνεται προς τις σχετικές τεθείσες προδιαγραφές.

16. Έλεγχος Ποιότητας (Quality Control)

Οι επιχειρησιακές τεχνικές και δραστηριότητες που χρησιμοποιούνται για την εκπλήρωση των απαιτήσεων για την ποιότητα.

17. ΕΛΟΤ-Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης

Ο εθνικός οργανισμός που ασχολείται με θέματα τυποποίησης στην Ελλάδα. Εκπροσωπεί τη χώρα σε διεθνείς οργανισμούς τυποποίησης όπως πχ στους οργανισμούς ISO, CEN, CENELEC, κλπ.

18. Επιθεώρηση Ποιότητας (Quality Audit)

Συστηματική και ανεξάρτητη εξέταση με στόχο να διαπιστωθεί κατά πόσον οι δραστηριότητες για την ποιότητα και τα σχετικά αποτελέσματα συμμορφώνονται με τον σχετικό σχεδιασμό. Η επιθεώρηση επίσης εξετάζει αν ο σχεδιασμός που έγινε υλοποιείται αποτελεσματικά και αν είναι κατάλληλος για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.

19. Επιθεωρητής (Auditor)

Ένα πρόσωπο που έχει την ικανότητα και την επίσημη αναγνώριση για να μπορεί να διενεργεί Επιθεώρηση Ποιότητας (Quality Audit).

20. Ε.ΣΥ.Δ. (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης)

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (πρώην Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης) είναι ο εθνικός οργανισμός για την διαχείριση του συστήματος διαπίστευσης στην Ελλάδα. Παρέχει υπηρεσίες διαπίστευσης σε εργαστήρια δοκιμών και διακριβώσεων, σε φορείς ελέγχου προϊόντων, διαδικασιών ή υπηρεσιών και σε πολλές κατηγορίες φορέων πιστοποίησης.

21. Ιχνηλασιμότητα (Traceability)

Η δυνατότητα ιχνηλάτησης του ιστορικού, της εφαρμογής, ή της θέσης (location) ενός αντικειμένου ή μιας δραστηριότητας, με χρήση καταγεγραμμένων στοιχείων αναγνώρισης και ταυτοποίησης του αντικειμένου αυτού ή αυτής της δραστηριότητας.

22. Καταχώρηση (Registration)

Διαδικασία η οποία γίνεται αμέσως μετά την πιστοποίηση του οργανισμού από διαπιστευμένο ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης (certification body) ο οποίος καταχωρεί

τον πιστοποιημένο οργανισμό στον κατάλογο των πιστοποιημένων πελατών του. Αυτό σημαίνει ότι αναγνωρίζεται επίσημα ότι οι διεργασίες του καταχωρημένου οργανισμού συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του προτύπου EN 45011.

23. Μη-συμμόρφωση (Noncompliance, Nonconformity)

Μια απόκλιση από τις απαιτήσεις του προτύπου EN 45011. Στη γενική περίπτωση ή μη εκπλήρωση προσδιορισμένων απαιτήσεων.

24. Οδηγίες Εργασίας (Work Instructions)

Γραπτή περιγραφή του τρόπου και της μεθόδου που ακολουθείται για την υλοποίηση των λειτουργιών μιας συγκεκριμένης διεργασίας.

25. Πιστοποίηση (Certification)

α. Διαδικασία επιθεώρησης του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας ενός οργανισμού από έναν ανεξάρτητο φορέα (οργανισμό πιστοποίησης—certification body) ο οποίος είναι διαπιστευμένος και έχει την τεχνική ικανότητα και αναγνώριση να πιστοποιεί τέτοια συστήματα. Το αντικείμενο της επιθεώρησης είναι το κατά πόσον το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας είναι συμβατό και συμμορφούμενο με τις απαιτήσεις του προτύπου EN 45011.

β. Στην γενική περίπτωση (εκτός του ISO 9001:2000) η πιστοποίηση αφορά την εξακρίβωση, επαλήθευση και γραπτή επικύρωση από έναν ανεξάρτητο φορέα με αναγνωρισμένη ικανότητα, σχετικά με το αν τα χαρακτηριστικά του προσωπικού, των διεργασιών και διαδικασιών, ή των αντικειμένων γενικά ενός οργανισμού, βρίσκονται σε συμφωνία με τις σχετικές απαιτήσεις.

26. Ποιότητα (Quality)

Το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που καθορίζουν την δυνατότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας να ικανοποιήσει ρητές ή εννοούμενες ανάγκες.

27. Πολιτική Ποιότητας (Quality Policy)

Η γενική συνολική κατεύθυνση και οι προθέσεις ενός οργανισμού σχετικά με την ποιότητα όπως έχουν επίσημα εκφρασθεί από την ανώτατη διοίκηση.

28. Προϊόν (Product)

Το αποτέλεσμα μιας διεργασίας ή υπηρεσίας. (Μπορεί να είναι υπηρεσίες, διεργασίες, λογισμικό, υλικό ή επεξεργασμένα υλικά ή ένας συνδυασμός αυτών).

29. Στόχος Ποιότητας (Quality objective)

Κάτι προσδοκώμενο ή αποσκοπούμενο σχετικά με την ποιότητα.

30. Συμμόρφωση (Conformance)

Μία θετική ένδειξη ή κρίση ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία εκπληροί τις απαιτήσεις των σχετικών προδιαγραφών, συμφωνιών ή ρυθμίσεων.

31. Σύστημα Διοίκησης (Management system)

Σύστημα για τον καθορισμό πολιτικής και στόχων και για την επίτευξη των στόχων αυτών.

32. Σύστημα Ποιότητας ή Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας-ΣΔΠ (Quality System, Quality Management System- QMS)

Το σύνολο των τυποποιημένων διεργασιών και των χρησιμοποιούμενων πόρων (η οργανωτική δομή, οι υπευθυνότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες, οι υποδομές, ο εξοπλισμός και οι πόροι) που διατίθενται για την υλοποίηση της διοίκησης ποιότητας.

ΤΜΗΜΑ 2

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

1. **ΓΠΥΕΚ:** Γραφείο Πιστοποίησης Υπηρεσιών Εκπαίδευσης Καταδύσεων.
2. **Δ.Ν.:** Διατάξεις Ναυτικού.
3. **ΔΥΚ:** Διοίκηση Υποβρυχίων Καταστροφών.
4. **ΕΔΠ:** Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας.
5. **ΕΙ:** Έκθεση Ικανότητας.
6. **ΕΛΟΤ:** Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης.
7. **ΕΣΥΔ:** Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης.
8. **ΚΠΠ:** Κριτήρια Προσόντων Προσωπικού.
9. **ΚΣΑ:** Κανονισμός Στρατιωτικής Αλληλογραφίας.
10. **ΚΟΛ:** Κανονισμός Οργάνωσης και Λειτουργίας.
11. **ΜΔ:** Μόνιμη Διαταγή.
12. **ΣΑ:** Συμβούλιο Αξιολογήσεων.
13. **ΣΕΜ:** Συμβούλιο Ενδιαφερομένων Μερών.
14. **ΣΒΕ:** Συμβούλιο Βελτιώσεως / Ενστάσεων.

15. **ΣΔΠ:** Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.
16. **ΣΠΥΕΚ:** Σύστημα Πιστοποίησης Υπηρεσιών Εκπαίδευσης Καταδύσεων.
17. **ΥΔΠ:** Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

ΤΜΗΜΑ 3 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΔΠ

ΕΚΤΑΣΗ

1. Το παρόν Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ) περιγράφει συνοπτικά το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) του Συστήματος Πιστοποίησης Υπηρεσιών Εκπαίδευσης Καταδύσεων της Διοίκησης Υποβρυχίων Καταστροφών. Το εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας εγκρίνεται από τον Διοικητή και ισχύει από τις 1/7/2010 για το ΣΠΥΕΚ της ΔΥΚ και όχι για την ολότητα των λειτουργιών της.

2. Το ΣΔΠ του συστήματος είναι σχεδιασμένο με βασικό στόχο την ικανοποίηση του αιτούμενου φορέα θέτοντας υπό πλήρη έλεγχο όλες τις δραστηριότητες του ΣΠΥΕΚ δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην πρόληψη προβλημάτων, στην αποτελεσματική αντιμετώπισή τους όποτε αυτά εμφανίζονται και στην λήψη ενεργειών για την βελτίωση του συστήματος πιστοποίησης υπηρεσιών εκπαίδευσης καταδύσεων. Η τήρηση των όσων προβλέπονται στο ΣΔΠ είναι καθήκον όλων των συμμετεχόντων στο σύστημα. Παράλληλα, το επιτελείο της Διοίκησης δεσμεύεται να παρέχει όλα τα μέσα και τους αναγκαίους πόρους ώστε να εξασφαλίζει την ορθή εφαρμογή και διατήρηση του ΣΔΠ.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

3. Το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης του συστήματος περιλαμβάνει την υλοποίηση πιστοποίησης υπηρεσιών εκπαίδευσης καταδύσεων. Τονίζεται ότι στο παρόν εγχειρίδιο ο όρος «προϊόν», ο οποίος αποτελεί υπηρεσία ή διεργασία σύμφωνα με το EN 45011, έχει εφαρμογή ως «υπηρεσία», διότι το ΣΠΥΕΚ της ΔΥΚ αποτελεί σύστημα, με το οποίο πιστοποιούνται οι υπηρεσίες εκπαίδευσης καταδύσεων των αιτούμενων φορέων για πιστοποίηση.

ΤΜΗΜΑ 4 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΔΠ

1. Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ) του Συστήματος Πιστοποίησης Υπηρεσιών Εκπαίδευσης Καταδύσεων (ΣΠΥΕΚ) της Διοίκησης Υποβρυχίων Καταστροφών (ΔΥΚ) αποτελεί το ανώτατο έγγραφο που περιγράφει και καθορίζει την πολιτική, τις διαδικασίες και τις απαιτήσεις του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας του ΣΠΥΕΚ της ΔΥΚ. Ανταποκρίνεται σε όλες τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Προτύπου EN 45011, είναι δομημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου EN ISO 9001:2008 και χωρίζεται σε έξι (6) μέρη.

2. Το ΕΔΠ περιλαμβάνει:
 - α. Σύντομη παρουσίαση του ΣΠΥΕΚ και των δραστηριοτήτων του,
 - β. Την Πολιτική Ποιότητας του ΣΠΥΕΚ,
 - γ. Πίνακα, σχεδιάγραμμα και σύντομη περιγραφή των διαδικασιών που εφαρμόζονται στο πλαίσιο του ΣΔΠ.
 - δ. Περιγραφή της διασύνδεσης μεταξύ των διεργασιών του ΣΔΠ.
3. Το ΕΔΠ είναι βασικό έγγραφο για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή του ΣΔΠ. Είναι εγκεκριμένο από τον Διοικητή, εκδίδεται, αναθεωρείται και διανέμεται με ευθύνη του Υπευθύνου Ποιότητας και χρησιμεύει για τους ακόλουθους σκοπούς:
 - α. Την ενημέρωση του προσωπικού και των αιτούντων του ΣΠΥΕΚ σε θέματα που έχουν να κάνουν με την Πολιτική Ποιότητας, τους στόχους ποιότητας και το ΣΔΠ.
 - β. Αποτελεί σημείο αναφοράς για όλα τα θέματα που σχετίζονται με την ποιότητα.
 - γ. Χρησιμεύει ως βάση για τις επιθεωρήσεις ποιότητας.
4. Οι συμμετέχοντες στο ΣΠΥΕΚ έχουν πρόσβαση στο παρόν ΕΔΠ, ενώ ανυπόγραφα αντίγραφα αυτού είναι δυνατόν να διατεθούν σε αιτούντες για πληροφόρηση.
5. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή ή η δημοσίευση μέρους ή όλου του ΕΔΠ από τους κατόχους των αντιτύπων του. Η ΔΥΚ διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί το ΣΔΠ κατά βούληση, τηρώντας τις απαιτήσεις των εφαρμοζόμενων προτύπων και τις συμβατικές υποχρεώσεις που έχει αναλάβει ως προς τους αιτούμενους φορείς για πιστοποίηση, χωρίς να ενημερώνει τους αποδέκτες που δεν κατέχουν αντίγραφο. Σημειώνεται ότι η ΔΥΚ υποχρεούται να ενημερώνει το φορέα διαπίστευσης για τυχόν τροποποιήσεις του συστήματος οι οποίες ανακύπτουν κατά την εφαρμογή του, αποστέλλοντάς του ενημερωμένο αντίγραφο της τεκμηρίωσης του ΣΔΠ.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ
ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΤΑΔΥΣΕΩΝ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ
ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

ΤΜΗΜΑ 5
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΔΥΚ

1. Η Διοίκηση Υποβρυχίων Καταστροφών από ιδρύσεως της το 1957, όταν με την ένταξη της Ελλάδος στο ΝΑΤΟ δημιουργήθηκε σύμφωνα με τα Αμερικανικά πρότυπα, έως σήμερα διενεργεί πληθώρα Καταδυτικών και Εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στις οποίες εν γένει περιλαμβάνονται:

α. Η παροχή κατάλληλης εξειδικευμένης θεωρητικής και πρακτικής εκπαίδευσης/αξιολόγησης σε προσωπικό, το οποίο φοιτά στα επιμέρους σχολεία που λειτουργούν στη ΔΥΚ και αφορούν στις καταδύσεις με την ταυτόχρονη προσπάθεια ανάπτυξης του απαραίτητου ενιαίου πνεύματος στο εκπαιδευόμενο προσωπικό που απαιτείται για την εκτέλεση τέτοιων δραστηριοτήτων.

β. Η παρακολούθηση/διεξαγωγή περιοδικών συντηρήσεων ικανότητας και αξιολογήσεων του προσωπικού που έχει αποφοιτήσει επιτυχώς από τα σχολεία της ΔΥΚ, τα οποία αφορούν στις καταδύσεις.

γ. Η παροχή ευκολιών Διοικητικής Μέριμνας και Τεχνικής Υποστήριξης σε εκπαιδευόμενο προσωπικό, μέσα και συστήματα που απαιτούνται για την ασφαλή και απρόσκοπτη διεξαγωγή των καταδυτικών υπηρεσιών της ΔΥΚ.

δ. Η πιστοποίηση προσωπικού Ενόπλων Δυνάμεων των επιτυχώς αποφοιτησάντων μαθητών των σχολείων που διενεργούνται με ευθύνη ή εποπτεία της ΔΥΚ, τα οποία αφορούν στις καταδύσεις με τη χορήγηση εξειδικευμένων πτυχίων.

ΤΜΗΜΑ 6
ΝΟΜΙΚΗ ΥΠΟΣΤΑΣΗ

Η ΔΥΚ αποτελεί στρατιωτική μονάδα μη κερδοσκοπική και υπάγεται στο Υπουργείο Εθνικής Αμύνας με ενδιάμεσα κλιμάκια ιεραρχίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

ΤΜΗΜΑ 7
ΔΗΛΩΣΗ / ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

1. Η συνολική λειτουργία του ΣΠΥΕΚ της ΔΥΚ διέπεται από τις αρχές που

αποτυπώνονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Το Σύστημα Ποιότητας είναι βασισμένο στις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που ορίζονται από τα πρότυπα EN 45011 και ISO 9001:2000. Βασική φιλοσοφία αλλά και στόχος του ΣΠΥΕΚ, μέσα από την εφαρμογή του συστήματος ποιότητας, αποτελεί η **ικανότητα παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης στον αιτούμενο φορέα**.

2. Βασικοί στόχοι του Συστήματος Ποιότητας είναι:

α. Η υλοποίηση των υπηρεσιών που αναλαμβάνει το ΣΠΥΕΚ, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των αιτούντων.

β. Η ικανοποίηση όλων των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων που άπτονται των δραστηριοτήτων του ΣΠΥΕΚ της ΔΥΚ.

γ. Η απόλυτη κάλυψη των υποχρεώσεων του ΣΠΥΕΚ.

δ. Η συνεχής παρακολούθηση και έλεγχος της υλοποίησης των υπηρεσιών.

ε. Η συνεχής βελτίωση της λειτουργίας του συστήματος ποιότητας που εφαρμόζεται με στόχο την βελτίωση του Συστήματος.

3. Η επίτευξη των παραπάνω καθορίζεται μέσα από τις βασικές διεργασίες του Συστήματος Ποιότητας σύμφωνα με τη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ, οι οποίες προσδιορίζουν ενέργειες όπως:

α. Η συστηματική παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας και καταλληλότητας του συστήματος, μέσα από τις ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση, εσωτερικές επιθεωρήσεις κτλ.

β. Η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος.

γ. Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων του αιτούντα.

δ. Η συνεχής παρακολούθηση των εξελίξεων στις καταδύσεις.

ε. Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού.

στ. Η τεκμηριωμένη και συνεχής παρακολούθηση και μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των αιτούντων.

ζ. Η τεκμηριωμένη αναζήτηση αιτιών εμφάνισης προβλημάτων και αδυναμιών, ώστε να καθοριστούν και εφαρμοστούν οι απαραίτητες διορθωτικές ή / και προληπτικές ενέργειες με σκοπό την αποφυγή της επανεμφάνισής τους.

4. Η συνολική εφαρμογή των αρχών του συστήματος εξασφαλίζεται μέσα από την συνεχή ενημέρωση και επιμόρφωση του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα, με κύριο σκοπό τη δημιουργία της σχετικής συνείδησης των σκοπών και της φιλοσοφίας του συστήματος. Ως εκπρόσωπος της Διοίκησης σε θέματα ποιότητας ορίζεται ο Επιστολέας ΔΥΚ.

ΤΜΗΜΑ 8 ΟΡΑΜΑ / ΔΕΣΜΕΥΣΗ

1. Η συνεχής βελτίωση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας του ΣΠΥΕΚ, των παρεχομένων υπηρεσιών της και του ΣΔΠ, αποτελεί όραμα και δέσμευση του Επιτελείου της ΔΥΚ και βασίζεται στην ενεργή συμμετοχή και συμπαράσταση όλων των ενεργών μελών του ΣΠΥΕΚ.

2. Στο ΣΠΥΕΚ παρέχονται υπηρεσίες πιστοποίησης υπηρεσιών εκπαίδευσης καταδύσεων και εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που παρέχονται, διαθέτοντας τους καλύτερους διαθέσιμους πόρους, μέσα και μεθόδους με βάση τις δυνατότητες του ΣΠΥΕΚ και ειδικότερα:

α. Τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της αξιοπιστίας της συνολικής εξεταστικής διαδικασίας πιστοποίησης.

β. Την αναγνώριση και την τεκμηρίωση των επιμέρους αναγκών του πιστοποιημένου αιτούμενου φορέα.

γ. Την ανάπτυξη και την παροχή εξειδικευμένων και ουσιαστικών υπηρεσιών, που εναρμονίζονται με συνέπεια προς τις θεσμοθετημένες αρχές και αξίες του ΣΠΥΕΚ.

δ. Την ανάληψη σύννομης δράσης κάθε είδους και μορφής επί των εισερχομένων πληροφοριών με απώτερο στόχο τη βελτίωση της συνολικής επιστημονικής απόδοσης.

ε. Τη συμμόρφωση όλων των συμμετεχόντων φορέων, με τις απαιτήσεις και με τις προδιαγραφές του συστήματος διασφάλισης ποιότητας κατά το Ευρωπαϊκό Πρότυπο EN 14153 1/2/3 και EN 14413 1/2. Το σύστημα διαχείρισης θα ακολουθεί επίσης τα προβλεπόμενα από το Πρότυπο EN 45011.

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ
ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε
ΓΕΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

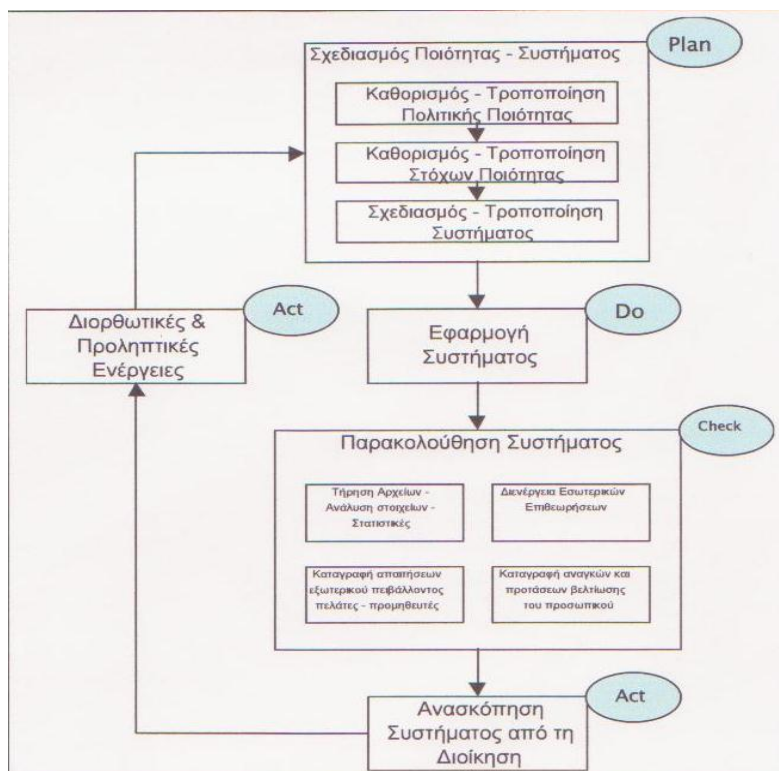
ΤΜΗΜΑ 9
ΣΤΟΧΟΣ

1. Το ΣΠΠΚ της ΔΥΚ έχει καθιερώσει και τεκμηριώσει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο εφαρμόζει και διατηρεί επιδιώκοντας ταυτόχρονα τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, πάντοτε σε συμφωνία με τις απαιτήσεις των προτύπων EN45011 και ISO9001, τις ανάγκες της διοίκησης και τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.

2. Το Σύστημα έχει ως κύριο στόχο την **ικανότητα παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης στον αιτούμενο φορέα** και τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των υλοποιούμενων έργων.

ΤΜΗΜΑ 10
ΔΥΝΑΜΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

1. Το σύστημα είναι δυναμικό και βελτιώνεται συνεχώς μέσα από διαδοχικούς κύκλους σχεδιασμού – εφαρμογής – παρακολούθησης και αξιολόγησης – στοχοθέτησης.



2. Πρωταρχικό ρόλο στη διεργασία αυτή αποτελούν η θέσπιση Πολιτικής για την Ποιότητα, ο καθορισμός στόχων βάσει αυτής, η εφαρμογή του συστήματος και η

παρακολούθηση – αξιολόγηση της επίτευξης των στόχων, με κατάληξη την ανασκόπηση του συστήματος από τη διοίκηση βάσει στοιχείων που συλλέγονται από την εφαρμογή του συστήματος, από το εξωτερικό περιβάλλον και από τη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων. Η μεθοδολογία αυτή είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις του προτύπου και συγκεκριμένα με τα βήματα εφαρμογής του συστήματος που έχουν ως εξής:

α. Αναγνώριση των διεργασιών (στοιχείων) που απαιτούνται για το σύστημα.

β. Προσδιορισμός της λογικής ροής και της αλληλεπίδρασης των παραπάνω στοιχείων.

γ. Καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για τη λειτουργία και έλεγχο κάθε στοιχείου (όπως ανάγκες σε διαδικασίες, οδηγίες εργασίας ή άλλης μορφής τεκμηρίωση, υπευθυνότητες, απαιτούμενα δεδομένα και αποτελέσματα συμπεριλαμβανομένων απαιτούμενων αρχείων).

δ. Εξασφάλιση ότι ο τρόπος που σχεδιάστηκε να λειτουργεί το σύστημα υποστηρίζεται από τους απαιτούμενους πόρους (ανθρώπινο δυναμικό, τεκμηρίωση, πληροφορίες).

ε. Παρακολούθηση και ανάλυση της εφαρμογής των διαφόρων στοιχείων του συστήματος μέσα από την καθημερινή εργασία, τις εσωτερικές επιθεωρήσεις, και την ανάλυση δεδομένων που αφορούν τις επιδόσεις τους.

στ. Εφαρμογή διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών προκειμένου να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα του συστήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

ΤΜΗΜΑ 11 ΔΟΜΗ

1. Η τεκμηρίωση του συστήματος αποτελείται από:

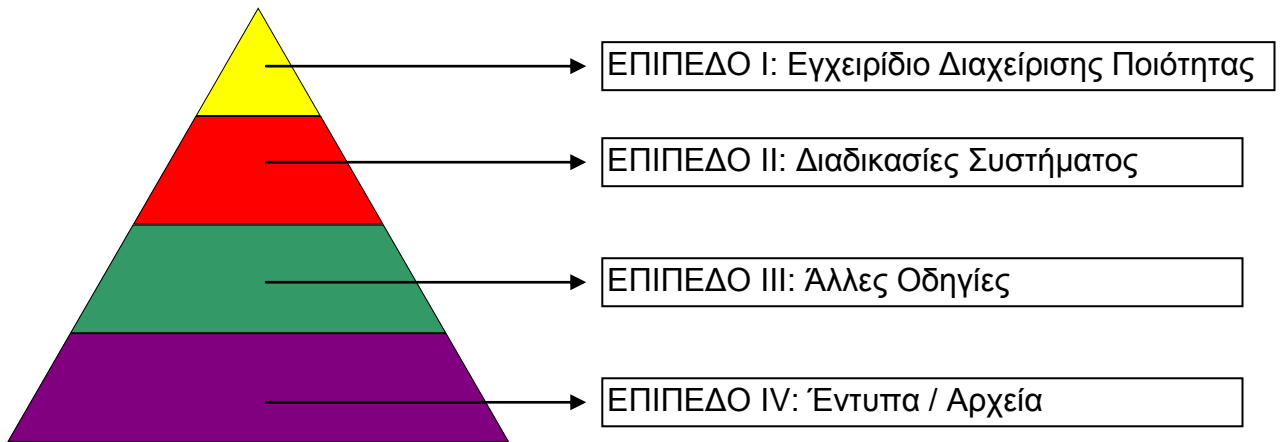
α. Τη δήλωση Πολιτικής για την Ποιότητας και δήλωση των στόχων Ποιότητας.

β. Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας.

γ. Τις διαδικασίες που περιλαμβάνουν αυτές που απαιτούνται από το πρότυπα EN 45011 και ISO 9001, αλλά και εκείνες που θεωρούνται από το σύστημα ότι είναι απαραίτητες για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό, λειτουργία, και έλεγχο των διεργασιών της και περιγράφονται αναλυτικά στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ (Πίνακας 1).

δ. Τα αρχεία που απαιτούνται από τα πρότυπα EN 45011 και ISO 9000 σύμφωνα και με τη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ.

2. Η δομή της τεκμηρίωσης πρακτικά παρουσιάζει την πυραμιδική μορφή που αποτυπώνεται παρακάτω:



ΤΜΗΜΑ 12 ΑΝΑΛΥΣΗ

1. Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

Περιγράφει την έκταση και τη δομή του ΣΔΠ, αναφέρει και αιτιολογεί επιτρεπόμενες εξαιρέσεις που γίνονται σε σχέση με απαιτήσεις του προτύπου, περιγράφει ή αναφέρει τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στο πλαίσιο του συστήματος και περιλαμβάνει περιγραφή της αλληλεπίδρασης μεταξύ των διεργασιών που ανήκουν στο ΣΔΠ.

2. Διαδικασίες

Περιγράφουν τον συστηματικό τρόπο με τον οποίο εκτελούνται οι δραστηριότητες ή οι διεργασίες του ΣΔΠ. Οι Διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας φαίνονται στον πίνακα διαδικασιών του Εγχειριδίου σύμφωνα με τη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ. Η αλληλεπίδραση μεταξύ των διεργασιών της εταιρείας φαίνεται στο διάγραμμα αλληλεπίδρασης διεργασιών του εγχειριδίου.

3. Λοιπές Οδηγίες

Περιγράφουν με μεγαλύτερη λεπτομέρεια, ή παρέχουν πληροφορίες και κατευθυντήριες οδηγίες για την ορθή εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών.

4. Αρχεία

Έγγραφα που παρέχουν αντικειμενικές αποδείξεις για τις δραστηριότητες που εκτελούνται ή τα αποτελέσματα που επιτυγχάνονται και αποδεικνύουν την ομαλή λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας. Συνήθως χρησιμοποιούνται τυποποιημένα έντυπα, ώστε να διευκολύνεται η συλλογή και αποτύπωση των απαιτούμενων δεδομένων σύμφωνα με τη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ.

ΤΜΗΜΑ 13 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

1. Το Σύστημα Ποιότητας είναι δυναμικό, αναπροσαρμόζεται έτσι ώστε να απεικονίζει πάντοτε την πραγματικότητα, και καταβάλλεται προσπάθεια να τηρείται πρακτικό, ευέλικτο και φιλικό ως προς τη χρήση του από το προσωπικό που το εφαρμόζει, πάντα μέσα στο πλαίσιο συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις του προτύπου και της νομοθεσίας, καθώς και τους στόχους της διοίκησης.

2. Ο έλεγχος των εγγράφων αφορά στα εξής:

α. Την έγκριση των εγγράφων πριν από τη χρήση τους.

β. Την ανασκόπηση και ενημέρωσή τους όποτε απαιτείται και την επανέγκρισή τους.

γ. Τη διασφάλιση ότι οι μεταβολές και η τρέχουσα κατάσταση αναθεώρησης των εγγράφων είναι αναγνωρίσιμη.

δ. Τη διασφάλιση ότι στα σημεία χρήσης υπάρχουν οι σωστές εκδόσεις των εγγράφων.

ε. Τη διασφάλιση ότι τα έγγραφα παραμένουν ευανάγνωστα και εύκολα αναγνωρίσιμα.

στ. Τη διασφάλιση ότι έγγραφα εξωτερικής προέλευσης αναγνωρίζονται και η διανομή τους γίνεται ελεγχόμενα.

ζ. Την πρόληψη ακούσιας χρήσης παρωχημένων εγγράφων, και την εφαρμογή κατάλληλης αναγνώρισης τέτοιων εγγράφων εφόσον διατηρούνται για οποιοδήποτε λόγο.

3. Όλες οι παραπάνω απαιτήσεις καλύπτονται από τις διευθετήσεις της αντίστοιχης διαδικασίας, η οποία προσδιορίζει επίσης τη διαχείριση των εξωτερικών εγγράφων και σύμφωνα με τη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ.

ΤΜΗΜΑ 14 ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα Αρχεία Ποιότητας διατηρούνται με σκοπό να παρέχουν απόδειξη συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις καθώς επίσης και αποτελεσματικής λειτουργίας του ΣΔΠ. Η διατήρηση των Αρχείων Ποιότητας γίνεται σύμφωνα με τη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ. Απαιτείται τα Αρχεία Ποιότητας να είναι ευανάγνωστα, εύκολα αναγνωρίσιμα και ανακτήσιμα. Η διαδικασία προβλέπει τη μεθοδολογία με την οποία τα αρχεία αναγνωρίζονται, αποθηκεύονται, φυλάσσονται και ανακτώνται τόσο κατά τις εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας υπό τον Επιστολέα όσο και κατά την ετήσια σύγκληση συμβουλίου ενδιαφερομένων μερών σύμφωνα με τη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ.

ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ
ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ
ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ 15
ΔΕΣΜΕΥΣΗ

Η ανώτατη διοίκηση του ΣΠΥΕΚ δεσμεύεται για την ανάπτυξη και εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του μέσα από ποικίλες δραστηριότητες, η υλοποίηση των οποίων αναλύεται στο τμήμα 16.

ΤΜΗΜΑ 16
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Επικοινωνία – διάχυση εντός του οργανισμού της σημασίας που έχει η επίτευξη των απαιτήσεων τόσο των αιτούμενων φορέων, όσο και της νομοθεσίας (κεφ. Η).
2. Καθιέρωση πολιτικής ποιότητας που θα αποτελεί παράλληλα και πλαίσιο για την θέσπιση στόχων ποιότητας (κεφ. Θ).
3. Διασφάλιση ότι θεσπίζονται οι κατάλληλοι στόχοι στα διάφορα επίπεδα και δραστηριότητες του οργανισμού, (κεφ. Ι).
4. Διενέργεια ανασκοπήσεων του συστήματος (κεφ. ΙΒ).
5. Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας των απαιτούμενων πόρων (ανθρώπινοι, υλικοί και οικονομικοί πόροι) για την εφαρμογή του συστήματος (τμήμα 29).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η
ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΦΟΡΕΑ

ΤΜΗΜΑ 17
ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ

1. Η κατανόηση των απαιτήσεων των προς αξιολόγηση φορέων είναι κυρίαρχης σημασίας, καθώς επιτρέπει στο ΣΠΥΕΚ να καθορίζει την στρατηγική του, να θέτει στόχους, να προσαρμόζει τις διάφορες διεργασίες της και το ίδιο το σύστημα με το οποίο τις διαχειρίζεται, ώστε τελικά να επιτυγχάνει την ικανοποίηση ή και υπέρβασή τους.
2. Η κατανόηση αυτή πηγάζει από τη συνεχή παρακολούθηση των τεχνικών εξελίξεων στους τομείς που δραστηριοποιείται το ΣΠΥΕΚ, την συνεχή επικοινωνία των στελεχών του συστήματος για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με θέματα που αφορούν τους αιτούντες.

ΤΜΗΜΑ 18 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Οι ειδικές απαιτήσεις των αιτούντων αξιολόγηση / πιστοποίηση προσδιορίζονται πριν από την κατάληξη σε συμφωνία στο πλαίσιο της διαδικασίας ανασκόπησης των απαιτήσεων των σχετικών φορέων (τμήμα 32). Το σύστημα μεριμνά για την εκτίμηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών, έτσι ώστε να διαπιστώσει τυχόν αδυναμίες στην κατανόηση των απαιτήσεων ή στην εφαρμογή μέτρων για την ικανοποίησή τους (κεφ ΙΣΤ).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Θ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΤΜΗΜΑ 19 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ

1. Η πολιτική του ΣΠΥΕΚ αναφορικά με την ποιότητα περιγράφεται στο παρόν εγχειρίδιο (κεφ. Δ). Ο Επιστολέας ΔΥΚ έχει την ευθύνη για τον καθορισμό Πολιτικής Ποιότητας σύμφωνης με τις επιδιώξεις του συστήματος που να παρέχει πλαίσιο προσδιορισμού και ανασκόπησης των στόχων ποιότητας. Η Πολιτική για την Ποιότητα και η αφοσίωση της Διοίκησης σε αυτή διατυπώνεται και γίνεται γνωστή στα στελέχη του συστήματος μέσα από το παρόν εγχειρίδιο.

2. Ο Επιστολέας ΔΥΚ σε συνεργασία με τον Διευθυντή Διοικήσεως είναι υπεύθυνοι για τη διάχυση και αποσαφήνιση του τρόπου επίτευξης της κυρίως μέσα από ανακοινώσεις προς το προσωπικό, από άλλες περιστάσεις κατά τις οποίες γίνεται ενημέρωση του προσωπικού, ή τέλος μέσα από την παροχή σχετικής εκπαίδευσης.

ΤΜΗΜΑ 20 ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ

Η ίδια η Πολιτική Ποιότητας αποτελεί θέμα προς σύσκεψη και επικύρωση στα τακτικά Συμβούλια Βελτιώσεως / Ενστάσεων στα οποία ανασκοπείται γενικότερα η αποτελεσματικότητα του συστήματος. Σαν αποτέλεσμα μπορεί η Πολιτική Ποιότητας να τροποποιηθεί κατάλληλα όποτε υπάρχει ανάγκη ώστε να είναι πάντοτε ευθυγραμμισμένη με τις ανάγκες της εταιρείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι ΣΧΕΔΙΑΣΗ

ΤΜΗΜΑ 21 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Το ΣΒΕ του ΣΠΥΕΚ διασφαλίζει ότι οι αντικειμενικοί στόχοι για την ποιότητα έχουν καθιερωθεί με σκοπό την υποστήριξη των προσπαθειών του ΣΠΥΕΚ στην επίτευξη των στόχων της Πολιτικής Ποιότητας και ανασκοπούνται τουλάχιστον κάθε εξάμηνο για την καταλληλότητά τους. Οι αντικειμενικοί στόχοι είναι μετρήσιμοι και

αναθεωρούνται σε κάθε Ανασκόπηση από το ΣΒΕ του ΣΠΥΕΚ ανάλογα με την αποδοτικότητα τους.

ΤΜΗΜΑ 22 ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΣΔΠ

Το ΣΒΕ του ΣΠΥΕΚ διασφαλίζει ότι :

α. Το Σύστημα Ποιότητας έχει σχεδιασθεί και εφαρμοσθεί με σκοπό την ικανοποίηση των αντικειμενικών στόχων ποιότητας και των απαιτήσεων των προτύπων EN 45011 και ISO 9001:2008.

β. Η σχεδίαση της ποιότητας πραγματοποιείται παράλληλα με τη σχεδίαση και την υλοποίηση των αλλαγών που επηρεάζουν το σύστημα ποιότητας και ταυτόχρονα λαμβάνεται πρόνοια ώστε οι αλλαγές αυτές να μην αλλοιώνουν την ακεραιότητα του ΣΔΠ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΠΥΕΚ

ΤΜΗΜΑ 23 ΕΥΘΥΝΕΣ/ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

1. Έχει καταρτισθεί Οργανόγραμμα, το οποίο απεικονίζει τις θέσεις και την ιεράρχηση των συμμετεχόντων στο ΣΠΥΕΚ της ΔΥΚ. Το οργανόγραμμα αυτό αναθεωρείται και εγκρίνεται από το ΣΒΕ ως προς την επάρκειά του. Στο τέλος του Εγχειριδίου Ποιότητας φαίνεται, το ισχύον Οργανόγραμμα του ΣΠΥΕΚ της ΔΥΚ.

2. Οι περιγραφές αρμοδιοτήτων προσδιορίζουν τις υπευθυνότητες και τις αρμοδιότητες για κάθε μία από τις θέσεις του Οργανογράμματος, που εμπλέκονται στο ΣΔΠ σύμφωνα με τον ΚΟΛ/ΔΥΚ.

3. Τα ανωτέρω έγγραφα είναι διαθέσιμα στους συμμετέχοντες στο ΣΠΥΕΚ, με σκοπό να γνωρίζουν τις υπευθυνότητες και τις αρμοδιότητες τους.

ΤΜΗΜΑ 24 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο Διοικητής έχει ορίσει με απόφασή του υπεύθυνο του ΣΠΥΕΚ σε θέματα Διαχείρισης της Ποιότητας τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ-Επιστολέα ΔΥΚ), που έχει τις ακόλουθες υπευθυνότητες και αρμοδιότητες :

α. Διασφαλίζει ότι οι διεργασίες που απαιτούνται για το ΣΔΠ έχουν καθιερωθεί και εφαρμόζονται.

β. Ενημερώνει εγγράφως τον Διοικητή για την απόδοση του ΣΔΠ και για τις αναγκαίες βελτιώσεις.

γ. Φροντίζει για την ενημέρωση του ΣΠΥΕΚ επί των απαιτήσεων των υπό πιστοποίηση αιτούμενων φορέων.

δ. Ενεργεί ως σύνδεσμος του ΣΠΥΕΚ με τρίτους, όπως π.χ. οι υπό πιστοποίηση φορείς ή οι Επιθεωρητές, για θέματα που αφορούν στο ΣΔΠ.

ΤΜΗΜΑ 25 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Έχουν καθοριστεί διάυλοι και διεργασίες για την επικοινωνία μεταξύ των στελεχών του ΣΠΥΕΚ. Τα ανωτέρω περιγράφονται αναλυτικά στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ. Ανάμεσα στις σημαντικότερες μεθόδους για την γνωστοποίηση της αποδοτικότητας του ΣΔΠ περιλαμβάνονται:

- α. Συσκέψεις (ΣΑ και ΣΕΜ).
- β. Ανασκόπηση από το ΣΒΕ.
- γ. Διανομή των Πρακτικών των Ανασκοπήσεων, μόνο στις περιπτώσεις που ρητά και με σαφήνεια προβλέπεται.
- δ. Εσωτερικές Επιθεωρήσεις.
- ε. Άλλες συνήθειες εργασιακές επικοινωνίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΒ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΠΥΕΚ-ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

ΤΜΗΜΑ 26 ΓΕΝΙΚΑ ΠΕΡΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ-ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

1. Το ΣΒΕ του ΣΠΥΕΚ ανασκοπεί το ΣΔΠ τουλάχιστον κάθε εξάμηνο κατά τις συσκέψεις ανασκόπησης σύμφωνα με ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ. Μέσω της ανασκόπησης εκτιμάται κατά πόσο εξακολουθεί να ισχύει η καταλληλότητα, η επάρκεια και η αποδοτικότητα του ΣΔΠ και προσδιορίζονται οι δυνατότητες και οι ευκαιρίες για βελτίωση καθώς και οι αναγκαίες αλλαγές. Κατά τις ανασκοπήσεις, που πραγματοποιεί το ΣΒΕ του ΣΠΥΕΚ, τηρούνται πρακτικά.

2. Το ΣΒΕ του ΣΠΥΕΚ συγκαλείται σε σύσκεψη εκτάκτως και όταν απαιτηθεί κατόπιν διαταγής Διοικητού για την αντιμετώπιση ενστάσεων, παραπόνων και διαφορών είτε από το εσωτερικό του ΣΠΥΕΚ είτε από εξωτερικούς φορείς. Ανάλογα με το πόρισμα του πρακτικού που συντάσσεται αναλαμβάνονται συγκεκριμένες ενέργειες από τα αρμόδια επιτελικά όργανα του συστήματος. Η ανωτέρω διαδικασία περιγράφεται στη ΜΔ 0-6/10/ ΔΥΚ.

ΤΜΗΜΑ 27 ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ ΣΤΗΝ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Η εκτίμηση της πορείας του ΣΔΠ κατά την ανασκόπηση από το ΣΒΕ του ΣΠΥΕΚ βασίζεται στην ανασκόπηση εισερχόμενων πληροφοριών σχετικά με τα:

- α. Αποτελέσματα επιθεωρήσεων.

- β. Πληροφορίες από τους συμμετέχοντες.
- γ. Κατάσταση Προληπτικών και Διορθωτικών ενεργειών.
- δ. Επακόλουθες ενέργειες από προηγούμενες Ανασκοπήσεις του ΣΒΕ του ΣΠΥΕΚ.
- ε. Προγραμματισμένες αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το ΣΔΠ.
- στ. Συστάσεις για βελτίωση.

ΤΜΗΜΑ 28 ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Κατά τη διάρκεια των ανασκοπήσεων, το ΣΒΕ του ΣΠΥΕΚ προσδιορίζει τις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να γίνουν σχετικά με τα ακόλουθα θέματα :

- α. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ και των διεργασιών του.
- β. Βελτίωση του προγράμματος Εκπαίδευσης/Πιστοποίησης σε σχέση με τις απαιτήσεις των συμμετεχόντων.
- γ. Ανάγκες σε πόρους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΓ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

ΤΜΗΜΑ 29 ΔΙΑΘΕΣΗ ΠΟΡΩΝ

1. Το ΣΠΥΕΚ ανέπτυξε και χρησιμοποιεί ΣΔΠ, το οποίο είναι σε συμφωνία με τα Πρότυπα EN 45011 και ISO 9001:2008, ως αποτέλεσμα της δέσμευσης του Διοικητή και της διάθεσης των αναγκαίων πόρων. Προκειμένου να διατηρείται και να βελτιώνεται το ΣΔΠ, η ΔΥΚ προσδιορίζει και παρέχει τους απαραίτητους πόρους, με σκοπό επίσης, την ικανοποίηση των υπό πιστοποίηση φορέων μέσω των διαδικασιών αξιολόγησης/πιστοποίησης.

ΤΜΗΜΑ 30 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

1. Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι το προσωπικό είναι ικανό για την εργασία την οποία εκτελεί, έχουν συνταχθεί Κριτήρια Προσόντων Προσωπικού κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να προσδιορίζουν τα προσόντα που απαιτούνται για κάθε θέση που επηρεάζει την ποιότητα της Αξιολόγησης / Πιστοποίησης Υπηρεσιών Εκπαίδευσης. Τα προσόντα περιλαμβάνουν τις απαιτήσεις μόρφωσης, δεξιοτήτων και εμπειρίας. Τα κατάλληλα προσόντα σε συνδυασμό με την απαραίτητη εκπαίδευση, διασφαλίζουν ικανά

πρόσωπα για την αντίστοιχη θέση. Τα ΚΠΠ περιγράφονται στη ΜΔ 0-6/10 καθώς και σε άλλες διατάξεις του Πολεμικού Ναυτικού.

2. Ικανότητα, ενημέρωση και εκπαίδευση

Η Διεύθυνση Διοικήσεως διατηρεί αρχείο των προσόντων για κάθε συμμετέχοντα. Εάν διαπιστωθούν αποκλίσεις μεταξύ των προσόντων και των απαιτήσεων της θέσης, τότε παρέχεται κατάλληλη εκπαίδευση ή λαμβάνεται άλλο πρόσφορο μέτρο ώστε να αποκτήσει ο συμμετέχων τα απαραίτητα προσόντα για τη θέση. Τέλος, εξετάζεται η αποτελεσματικότητα των ενεργειών που έγιναν προς το σκοπό αυτό. Η εκπαίδευση και η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς της πραγματοποιείται σύμφωνα με τη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ.

ΤΜΗΜΑ 31 ΥΠΟΔΟΜΗ

1. Στο πλαίσιο της ανασκόπησης της διοίκησης για τον προσδιορισμό των απαιτούμενων πόρων για την υποστήριξη του συστήματος λαμβάνονται και αποφάσεις που έχουν να κάνουν με τη διατήρηση της απαιτούμενης υποδομής (κτιριακής, εργασιακού χώρου, εξοπλισμό, υπηρεσίες όπως μεταφορές, κλπ) για την επίτευξη συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις του προϊόντος. Τα θέματα για την χρηματοδότηση ενεργειών για τη διατήρηση, συμπλήρωση, αντικατάσταση και βελτίωση της εσωτερικής υποδομής και του εργασιακού χώρου εξετάζονται και στο πλαίσιο της ανασκόπησης από τη Διοίκηση και είναι βασικό μέλημα του ΥΔΠ.

2. Η συντήρηση και προφύλαξη του εξοπλισμού και του εργασιακού χώρου είναι ευθύνη του προσωπικού της εταιρείας. Το προσωπικό ενημερώνεται για θέματα ασφαλείας, ενώ οι εργασίες που εκτελούνται από το προσωπικό γίνονται κάτω από τους επιβεβλημένους κανόνες ασφαλείας.

ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ
ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΔ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ 32
ΣΤΑΔΙΑ

Το ΣΠΥΕΚ ανάπτυξε και εφαρμόζει τις διαδικασίες πιστοποίησης όπως αυτές περιγράφονται λεπτομερώς στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ. Επιγραμματικά τα στάδια πιστοποίησης των υπηρεσιών εκπαίδευσης του αιτούμενου φορέα είναι ως εξής:

- α. Αρχική επικοινωνία.
- β. Υποβολή αίτησης.
- γ. Εξέταση υποβαλλόμενων εγγράφων.
- δ. Ορισμός αξιολογητών
- ε. Εκπόνηση προγράμματος αξιολόγησης.
- στ. Εισαγωγική Συνεδρίαση.
- ζ. Αξιολόγηση.
- η. Καταληκτική Συνεδρίαση.
- θ. Σύγκληση ΣΑ.
- ι. Απόφαση για πιστοποίηση από Δ/ΔΥΚ.

ΤΜΗΜΑ 33
ΡΟΗ

Η ροή των διαδικασιών καθορίζεται ανάλογα και με την τήρηση των όρων του αιτούντα, καθώς και με την προετοιμασία του πριν την έναρξη της αξιολόγησης. Επιγραμματικά στο Διάγραμμα 2 φαίνεται η αλληλεπίδραση των διεργασιών μεταξύ του αιτούντος και του ΣΠΠΚ. Αναλυτικά τα στάδια και οι όροι πιστοποίησης περιγράφονται στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΔ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

ΤΜΗΜΑ 34 ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ/ΕΠΑΝΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

1. Η πιστοποίηση που χορηγείται από τη ΔΥΚ ισχύει για ένα χρόνο, αλλά επεκτείνεται κατόπιν εκτάκτων ή τακτικών επαναξιολογήσεων για ακόμη ένα χρόνο από τη ημερομηνία επαναξιολογήσεως κατ'αντιστοιχία.

2. Για το λόγο αυτό ο αιτούμενος φορέας για πιστοποίηση αιτεί κάθε χρόνο από τη ΔΥΚ επαναξιολόγηση εκτός και αν διέλθει επιτυχώς έκτακτη επαναξιολόγηση.

ΤΜΗΜΑ 35 ΑΝΑΣΤΟΛΗ/ΑΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

1. Κατά τις επαναξιολογήσεις και σε περίπτωση που παρατηρηθούν διαφορές από την παρούσα διαταγή ή άλλα σχετικά κανονιστικά πρότυπα στα οποία έχει ήδη αξιολογηθεί επιτυχώς, τότε η πιστοποίηση του παύει να ισχύει, μέχρι να αποκατασταθούν οι διαφορές αυτές.

2. Εάν ο απαιτούμενος χρόνος αποκατάστασης των διαφορών αυτών είναι περισσότερος από 30 ημέρες, τότε η πιστοποίηση του ανακαλείται και ο φορέας πρέπει να υποβάλλει εκ νέου αίτηση για αξιολόγηση/πιστοποίηση σύμφωνα με τη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ.

ΤΜΗΜΑ 36 ΜΗ ΚΑΝΟΝΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Ο πιστοποιημένος φορέας εκπαίδευσης δεν έχει το δικαίωμα να επικαλεσθεί ότι είναι πιστοποιημένος σε διαφορετική κατεύθυνση του ΣΠΥΕΚ πέραν αυτής που αναγράφεται στο Πιστοποιητικό του ή να κάνει αντικανονική χρήση του Πιστοποιητικού του καθ' οιονδήποτε άλλον τρόπο σύμφωνα με τη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ.

ΤΜΗΜΑ 37 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΘΕΝΤΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ Ή ΑΛΛΩΝ ΑΛΛΑΓΩΝ

Το ΣΠΥΕΚ δεσμεύεται για την έγκαιρη ενημέρωση των υποψηφίων ή/και των Πιστοποιημένων Φορέων Εκπαίδευσης, μέσω του web site της ή/και μαζικού e-mail στην περίπτωση τροποποίησης του Κανονισμού Πιστοποίησης ή αλλαγής του σχετικών προτύπων του Ε.ΣΥ.Δ. ή ΕΛ.ΟΤ.

ΤΜΗΜΑ 38 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Ο αιτούντας αξιολόγηση ενημερώνεται από τη ΔΥΚ ότι τα προσωπικά του δεδομένα θα διασφαλισθούν σύμφωνα με τα υπό του νόμου 2472/1997 προβλεπόμενα, όπως ο νόμος αυτός ισχύει σήμερα με όλες τις τροποποιήσεις του και συνάδει με τις αντίστοιχες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κοινότητας. Σε περίπτωση δημοσίευσης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να υπάρξει έγγραφη, μέσω email, ρητή και σαφής συναίνεση του υποψηφίου μετά από προηγούμενη έγγραφη, μέσω email, αιτιολογημένη αίτηση του Γραφείου Πιστοποίησης Υπηρεσιών Εκπαίδευσης Καταδύσεων της ΔΥΚ προς τον υποψήφιο.

ΤΜΗΜΑ 39 ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΘΕΝΤΩΝ

1. Το Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων του ΣΠΥΕΚ της ΔΥΚ παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες για τον εκάστοτε πιστοποιημένο φορέα:

- α. Ονοματεπώνυμο/στοιχεία νομικής φύσεως πιστοποιημένου φορέα.
- β. Ευρωπαϊκό Πρότυπο.
- γ. Αριθμός Πιστοποιητικού.
- δ. Ημερομηνία έκδοσης πιστοποιητικού.
- ε. Ημερομηνία επιτήρησης πιστοποιητικού.
- στ. Ημερομηνία επαναπιστοποίησης.

2. Στο εν λόγω Μητρώο υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης οποιουδήποτε προσώπου έχει αποδεδειγμένο έννομο συμφέρον και πάντοτε με τη ρητή και σαφή έγγραφη συγκατάθεση του ΣΒΕ κατόπιν εγγράφου, μέσω email, αιτήματος του ενδιαφερομένου.

ΜΕΡΟΣ ΕΚΤΟ
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΣΤ
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

ΤΜΗΜΑ 40
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

1. Ένας από τους τρόπους μέτρησης της απόδοσης του ΣΔΠ για τη ΔΥΚ είναι και η παρακολούθηση των πληροφοριών των σχετικών με την αντίληψη των υπό πιστοποίηση φορέων ως προς το κατά πόσον το ΣΠΥΕΚ έχει ανταποκριθεί στις απαιτήσεις τους.

2. Η μέθοδος απόκτησης και χρήσης αυτών των πληροφοριών είναι η ακόλουθη:

α. Μέσω της καταγραφής, ανάλυσης και ανταπόκρισης στις παρατηρήσεις των υπό πιστοποίηση φορέων.

β. Μέσω της πληροφόρησης που υπάρχει από τη συμπλήρωση εντύπων ικανοποίησης των συμμετεχόντων με μέριμνα του αιτούμενου φορέα για πιστοποίηση.

γ. Μέσω της πληροφόρησης που αποκτάται κατά τις συζητήσεις του ΥΔΠ με τους υπό πιστοποίηση φορείς.

δ. Μέσω του συλλογικού Οργάνου, στο οποίο αντιπροσωπεύονται τα ενδιαφερόμενα μέρη και το οποίο ονομάζεται Συμβούλιο Ενδιαφερομένων Μερών (ΣΕΜ) και διασφαλίζει την αμεροληψία του ΣΠΥΕΚ σύμφωνα με την ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ.

3. Όλη αυτή η πληροφόρηση αξιοποιείται στις Συσκέψεις Ανασκόπησης από το ΣΒΕ ή σε άλλες ανάλογες συσκέψεις με σκοπό τη λήψη απαραίτητων αποφάσεων για το ΣΠΥΕΚ. Επίσης, αυτές οι πληροφορίες χρησιμοποιούνται για τη λήψη διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών προκειμένου να βελτιωθεί το ΣΔΠ και να αυξηθεί η ικανοποίηση των υπό πιστοποίηση φορέων.

ΤΜΗΜΑ 41
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ /
ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

1. Ο Επιστολέας πραγματοποιεί εσωτερικές επιθεωρήσεις, κατά τακτά χρονικά διαστήματα, με σκοπό να διαπιστώσει εάν το ΣΔΠ :

α. Συμμορφώνεται με τις προσχεδιασμένες διευθετήσεις, με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου, και με τις απαιτήσεις του ΣΔΠ, που έχει καθιερωθεί.

β. Αν εφαρμόζεται αποτελεσματικά.

γ. Αν διατηρείται.

2. Τα κριτήρια των εσωτερικών επιθεωρήσεων, καθώς επίσης το εύρος, η συχνότητα, οι μέθοδοι, οι υπευθυνότητες και οι απαιτήσεις σχεδιασμού πραγματοποίησης εσωτερικών επιθεωρήσεων, προσδιορίζονται στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ.

3. Ο συμμετέχων που έχει δεχθεί εσωτερική επιθεώρηση είναι υπεύθυνος για να λάβει τα απαραίτητα μέτρα, το συντομότερο δυνατό, για την αποκατάσταση των μη συμμορφώσεων, που εντοπίστηκαν, καθώς και των αιτίων τους.

ΤΜΗΜΑ 42 ΑΝΑΛΥΣΗ / ΜΕΤΡΗΣΗ

1. Το ΣΠΥΕΚ θέτει στόχους για την Ποιότητα σε κατάλληλα επίπεδα με σκοπό να εξασφαλίσει πλήρη εποπτεία των διεργασιών του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας. Οι στόχοι είναι μετρήσιμοι και παρακολουθούνται μέσω της μέτρησης συγκεκριμένων δεδομένων τα οποία υφίστανται στατιστική επεξεργασία για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την απόδοση του ΣΔΠ.

2. Τα κύρια στοιχεία που παρακολουθούνται είναι σε γενικές γραμμές η ικανοποίηση των πελατών, η συμμόρφωση των υλοποιούμενων έργων προς τις προδιαγραφές που έχουν οριστεί κατά περίπτωση, τα χαρακτηριστικά και οι τάσεις των διεργασιών. Τα στοιχεία που συλλέγονται αποτελούν αντικείμενο διερεύνησης στο πλαίσιο της ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΖ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

ΤΜΗΜΑ 43 ΔΙΑΡΚΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Το ΣΠΥΕΚ βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ μέσω της πολιτικής για την ποιότητα, των αντικειμενικών στόχων, των αποτελεσμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων, της στατιστικής επεξεργασίας/ανάλυσης των δεδομένων, των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, και των αποφάσεων των ανασκοπήσεων από το ΣΒΕ του ΣΠΥΕΚ.

ΤΜΗΜΑ 44 ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Το ΣΠΥΕΚ προχωρεί στις κατάλληλες ενέργειες με σκοπό την εξάλειψη των αιτιών των μη συμμορφώσεων, ώστε να προλαμβάνεται και να αίρεται η επανεμφάνισή τους. Οι διορθωτικές ενέργειες είναι ανάλογες προς τις επιπτώσεις των μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν και συγκεκριμένα αντλούνται μέσα από:

α. Ανασκόπηση των μη συμμορφώσεων (περιλαμβανομένων και των παραπόνων των υπό πιστοποίηση φορέων).

- β. Προσδιορισμό των αιτιών των μη συμμορφώσεων.
- γ. Αξιολόγηση της ανάγκης για ενέργειες που θα διασφαλίζουν ότι οι μη συμμορφώσεις δεν θα επαναληφθούν.
- δ. Προσδιορισμό και θέση σε εφαρμογή των αναγκαίων ενεργειών.
- ε. Ανασκόπηση των διορθωτικών ενεργειών που έχουν ληφθεί.

ΤΜΗΜΑ 45 ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Το ΣΠΥΕΚ προσδιορίζει τις ενέργειες για την εξάλειψη των αιτιών των πιθανών μη συμμορφώσεων προς αποφυγή επανάληψής τους. Οι προληπτικές ενέργειες είναι ανάλογες προς τις επιπτώσεις των πιθανών προβλημάτων και περιλαμβάνουν:

- α. Προσδιορισμό των πιθανών μη συμμορφώσεων και των αιτιών τους.
- β. Εκτίμηση της ανάγκης για ενέργειες προς αποτροπή επανάληψης των μη συμμορφώσεων.
- γ. Προσδιορισμό και εφαρμογή απαιτούμενων ενεργειών.
- δ. Τήρηση αρχείων των ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν.
- ε. Ανασκόπηση των προληπτικών ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν.

ΠΙΝΑΚΕΣ

1. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

| A/A | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ | ΠΟΥ ΑΝΑΓΡΑΦΕΤΑΙ |
|------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1. | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ/ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ | Παράρτημα «Α» στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ |
| 2. | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ / ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΤΑΔΥΣΕΩΝ | Παράρτηματα «Β», στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ |
| 3. | ΧΟΡΗΓΗΣΗ, ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ, ΕΠΕΚΤΑΣΗ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ | Παράρτημα «Γ» στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ |
| 4. | ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ | Παράρτημα «Δ» στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ |
| 5. | ΠΕΡΙ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΣ | Παράρτημα «Ε» στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ |
| 6. | ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΒΕΛΤΙΩΣΕΩΣ | Παράρτημα «Ε» στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ |
| 7. | ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ | Παράρτημα «Ε» στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ |
| 8. | ΠΕΡΙ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ | Παράρτημα «Ε» στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ |
| 9. | ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ | Παράρτημα «ΣΤ» στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ |
| 10. | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ | Παράρτημα «Ζ» στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ, Διατάξεις Ναυτικού, ΚΣΑ |
| 11. | ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ | Παράρτημα «Η» στη ΜΔ 0-6/10/ΔΥΚ |

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΩΝ

| A/A | ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ |
|------------|------------------------------------------|
| 1. | ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΥΚ |
| 2. | EN 45011 |
| 3. | ISO 9001:2008 |
| 4. | EN 14153-1/2/3 |
| 5. | EN 14413-1/2 |
| 6. | ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ Π.Ν. |
| 7. | ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ |
| 8. | ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΑΤΑΓΗ 0-6/10/ ΔΥΚ |
| 9. | ΚΣΑ |
| 10. | ISO 8408:1994 |
| 11. | ΟΔΗΓΟΣ ISO/IEC 2 :1996 |
| 12. | ISO 10013 : 2001 |