ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΑ ΟΔΗΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΜΕΤΡΩΝ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΗΣ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ/ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΕΣΥΔ ΚΟ-ΑΣΤΙΚΕΥΘ

Έκδοση: 01
Αναθεώρηση: 00
Ημερομηνία Έκδοσης: 30-6-2008
Ημερομηνία Αναθεώρησης:
Υπεύθυνος Έκδοσης: Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας
Υπεύθυνος Έγκρισης: Ο Πρόεδρος του Ε.ΣΥ.Δ.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας **Ο Πρόεδρος του Ε.ΣΥ.Δ.**

Το Ε.ΣΥ.Δ. εφαρμόζοντας τις οδηγίες, τα πρότυπα και τις διεθνείς δεσμεύσεις του, εκδίδει τις ακόλουθες οδηγίες προς τους φορείς πιστοποίησης/ελέγχου με σκοπό να επισημανθούν τα σημεία επικινδυνότητας που έχουν σαν αποτέλεσμα να συσσωρεύεται αστική ευθύνη σ' αυτούς.

Οι οδηγίες φιλοδοξούν να ευαισθητοποιήσουν τους φορείς πιστοποίησης/ελέγχου, να διεγείρουν την προσοχή των διοικούντων, να οδηγήσουν στην διαμόρφωση κατάλληλης πολιτικής και οργάνωσης, που θα ελαχιστοποιεί τους ανακύπτοντες κινδύνους, και να κατευθύνουν τους φορείς σε αξιόπιστη κάλυψη, ώστε τελικά να διασφαλίζεται η αποδοχή και η αναγνώριση των υπηρεσιών πιστοποίησης/ελέγχου από το ευρύτερο κοινό.

Ο έλεγχος των παραμέτρων εξεύρεσης των σημείων επικινδυνότητας εξετάζει ολιστικά σε τρία αλληλοσυνδεόμενα επίπεδα τα εξής θέματα ως ακολούθως:
Α. την ανάλυση του περιβάλλοντος εργασίας,
Β. την αξιολόγηση και εκτίμηση των κινδύνων και,
Γ. τις διαδικασίες ελέγχου, πρόληψης και παρακολούθησης.

Σε ότι αφορά την ανάλυση του περιβάλλοντος εργασίας των φορέων πιστοποίησης/ελέγχου, τα πεδία ανάλυσης αφορούν:
α) το εσωτερικό περιβάλλον,
β) τον καθορισμό των στρατηγικών στόχων του φορέα και
γ) την αναγνώριση των κινδύνων.

Σε ότι αφορά την αξιολόγηση και εκτίμηση των κινδύνων, τα πεδία ανάλυσης αφορούν:
α) την αξιολόγηση των κινδύνων και
β) την δημιουργία σχεδίου δράσης και αντίδρασης σε κάθε αναγνωρισμένη μορφή κινδύνου.

Τέλος, ως προς τις διαδικασίες ελέγχου, πρόληψης και παρακολούθησης, τα πεδία ανάλυσης αφορούν:
α) την δημιουργία και τήρηση διαδικασιών για την πρόληψη των κινδύνων,
β) την επιλογή διαδικασίας πληροφόρησης και επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων του φορέα πιστοποίησης/ελέγχου και
γ) την κατάρτιση διαδικασίας συνεχούς παρακολούθησης και λήψης έγκαιρων μέτρων για την αποφυγή των κινδύνων.

Η ανάλυση και αντιμετώπιση των κινδύνων, που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της καθημερινής λειτουργίας του κάθε φορέα πιστοποίησης/ελέγχου, διαχωρίζει τους κινδύνους σε δύο μεγάλες κατηγορίες:
α) σε αυτούς που μπορούν να επισημανθούν και αντιμετωπιστούν με ενέργειες και πράξεις της Διοίκησης (δημιουργία και τήρηση διαδικασιών) και
β) σε αυτούς, που είναι μεν προβλέψιμοι αλλά δεν καλύπτονται από την τήρηση διαδικασιών, και κατά συνέπεια απαιτείται η κάλυψη τους-ασφάλισή τους από συμβόλαιο επαγγελματικής αστικής ευθύνης.
Είναι λοιπόν κατανοητό ότι ο συνολικός κίνδυνος του φορέα συνίσταται από τους δύο αυτούς κινδύνους και επομένως η προσπάθεια πρέπει να επικεντρωθεί ώστε ο καλυπτόμενος κίνδυνος να είναι αυτός που πραγματικά αντιστοιχεί σε αυτόν και όχι λόγω επαγγελματικών και διοικητικών παραλήψεων.

Κατά συνέπεια η ανάλυση επικινδυνότητας του κάθε φορέα πιστοποίησης/ελέγχου θα πρέπει να περιλαμβάνει απαντήσεις στα παρακάτω ερωτήματα:

Α. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

• Ποιοι είναι οι τομείς που πιστοποιούνται/ελέγχονται ανά φορέα πιστοποίησης/ελέγχου;
• Έχουν καθοριστεί επιχειρηματικοί στόχοι βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, ανά τομέα πιστοποίησης/ελέγχου;
• Υπάρχει επιχειρησιακό σχέδιο (business plan) για τις απαιτήσεις σε ανθρώπινο δυναμικό, τεχνολογία, και κεφάλαια;
• Υπάρχει πολιτική διασφάλισης της ποιότητας στον οργανισμό;
• Πως εκφράζεται η όποια πολιτική ποιότητας και πώς μεταφέρεται το «μήνυμα» προς όλους τους εμπλεκόμενους συντελεστές;
• Ποιοί είναι οι τρόποι λήψης και ανάλυσης των αναδράσεων (feedback) σε θέματα πολιτικής ποιότητας;
• Τι είδους κίνδυνοι έχουν αντιμετωπιστεί κατά το παρελθόν και πως αντιμετωπίστηκαν;
• Τι προσδιορίζει ως κίνδυνο ο φορέας σας;
• Πώς προσδιορίζονται οι κίνδυνοι ανά τομέα πιστοποίησης/ελέγχου;
• Ποιοί είναι οι συμμετέχοντες φορείς (π.χ. ελεγκτές, επιθεωρητές, διοικητικό προσωπικό, μέλη επιτροπών πιστοποίησης/ελέγχου κοκ) κατά τις διαδικασίες πιστοποίησης/ελέγχου ανά τομέα και κατά επέκταση στις διαδικασίες αναγνώρισης κινδύνων;
• Πως αξιολογείτε τον κίνδυνο που συνεισφέρουν στο φορέα οι συμμετέχοντες φορείς ως φυσικά πρόσωπα συμπράττοντας στην διαδικασία πιστοποίησης/ελέγχου ανά τομέα;
• Πως γίνεται η αξιολόγηση των συμμετεχόντων φορέων κατά την διαδικασία πιστοποίησης/ελέγχου σε σχέση με τον κίνδυνο που μπορούν να προκαλέσουν;
• Πως γίνεται η επιλογή των στελεχών που πλαισιώνουν τη διαδικασία πιστοποίησης/ελέγχου ανά τομέα;
• Υπάρχουν, και αν ναι, ποιες παρατηρήσεις μη συμμόρφωσης, ως προς τα αντίστοιχα πρότυπα διαπίστευσης στο φορέα σας;

Β. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

• Ποιοί είναι οι κίνδυνοι που διατρέχει ο φορέας ανά τομέα πιστοποίησης/ελέγχου;
• Ποιες είναι οι συνέπειες του κάθε κινδύνου που επισημάνθηκε;
• Πώς ιεραρχούνται οι πιο πάνω κίνδυνοι ως προς την συχνότητα εμφάνισης, την σημαντικότητα και την βαρύτητά τους;
• Ποιές είναι οι ενδεχόμενες επιδράσεις του κάθε κινδύνου στον φορέα πιστοποίησης/ελέγχου;
• Ποιά είναι η επιλεχθείσα ανοχή του οργανισμού πιστοποίησης/ελέγχου για κάθε κίνδυνο; Κατά πόσο είναι διατεθειμένος ο φορέας να καλύψει πλήρως ασφαλιστικά τον κάθε κίνδυνο;
• Τι στρατηγική αντιμετώπισης του κάθε αναγνωρισμένου κινδύνου έχει ο φορέας πιστοποίησης/ελέγχου (π.χ. αποφυγή, μείωση, καταμερισμός, αποδοχή);
• Ποιοί είναι οι χρόνοι αντίδρασης σε κάθε ενδεχόμενο κίνδυνο και ποιά τα πιθανά κόστη αντιμετώπισης των;
• Ποια είναι τα εμπλεκόμενα μέρη στις διαδικασίες αντίδρασης και αντιμετώπισης των κινδύνων;

Γ. ΈΛΕΓΧΟΣ – ΠΡΟΛΗΨΗ – ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

• Υπάρχει τακτική διαδικασία ελέγχου μεταβολής των αναγνωρισμένων κινδύνων ανά τομέα του φορέα πιστοποίησης/ελέγχου;
• Πόσο συχνά γίνονται οι τακτικοί έλεγχοι;
• Έχουν καθοριστεί τα σημεία ελέγχου της τακτικής διαδικασίας αναγνώρισης κινδύνων ανά τομέα πιστοποίησης/ελέγχου;
• Υπάρχει προκαθορισμένο πρότυπο αναφοράς της τακτικής διαδικασίας αναγνώρισης κινδύνων ανά τομέα πιστοποίησης/ελέγχου;
• Ποιοι είναι οι δίαυλοι επικοινωνίας μεταξύ του φορέα πιστοποίησης/ελέγχου και των πιστοποιημένων/ελεγχθέντων πελατών του;
• Πώς καταγράφεται και αξιοποιείται η επικοινωνία μεταξύ του φορέα πιστοποίησης/ελέγχου/ελέγχου και
των πιστοποιημένων/ελεγχθέντων πελατών του;
• Πως ενσωματώνεται η διαδικασία αντιμετώπισης ενός πραγματικού συμβάντος κινδύνου στην τακτική διαδικασία εντοπισμού;
• Πως ενσωματώνεται η διαδικασία αντιμετώπισης ενός πιθανού κινδύνου στην τακτική διαδικασία εντοπισμού;

Ο αντικειμενικός σκοπός της πιο πάνω ανάλυσης είναι η ανάδειξη των παραμέτρων επικινδυνότητας για το προσδιορισμό ενδεχομένως, του ύψους ασφάλισης της επαγγελματικής αστικής ευθύνης του κάθε φορέα πιστοποίησης/ελέγχου. Η ευθύνη επισήμανσης και εκτίμησης των σημείων επικινδυνότητας των φορέων πιστοποίησης/ελέγχου κρίνεται ιδιαίτερα καίρια και θα πρέπει να πραγματοποιείται για κάθε δραστηριότητα του φορέα πιστοποίησης/ελέγχου. Τα αξιόπιστα αποτελέσματα της παραπάνω διαδικασίας θα οδηγούν στη συνέχεια στην κατάρτιση κατάλληλου ασφαλιστηρίου συμβολαίου, όπου αυτό απαιτείται, στα πλαίσια μιας ώριμης ασφαλιστικής αγοράς.