



MANAGEMENT SYSTEMS SOLUTIONS

Έκθεση επιθεώρησης

Επαναληπτική επιθεώρηση

ISO 9001:2015

Professional Dietetics IKE

Αμοργού 32
18121 Κορυδαλλος
Ελλάδα

1 τόπος εγκατάστασης

Ημερομηνία
επιθεώρησης:

Από: 2022-01-19 Έως: 2022-01-19

Κωδικός πελάτη: 30551669

1. Σύσταση για την επιθεώρηση

Σας ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας κατά την τελευταία επιθεώρηση του οργανισμού σας. Η έκθεση αυτή περιγράφει τα αποτελέσματα της επιθεώρησης, συμπεριλαμβανομένων των δυνατών σημείων, των ευκαιριών, και των αδυναμιών. Θα πρέπει να χρησιμοποιήσετε τα αποτελέσματα αυτά, για την περαιτέρω ενδυνάμωση του συστήματος διαχείρισής σας. Προσδοκούμε στη συνέχιση μιας επιτυχούς μεταξύ μας συνεργασίας.

GDPMD;ISO 9001:2015

Συνολική αξιολόγηση

Το σύστημα διαχείρισης είναι πλήρως αποτελεσματικό και πληροί τις απαιτήσεις του(ων) εφαρμοζόμενου(ων) προτύπου(ων). Δεν εντοπίστηκαν μη συμμορφώσεις.

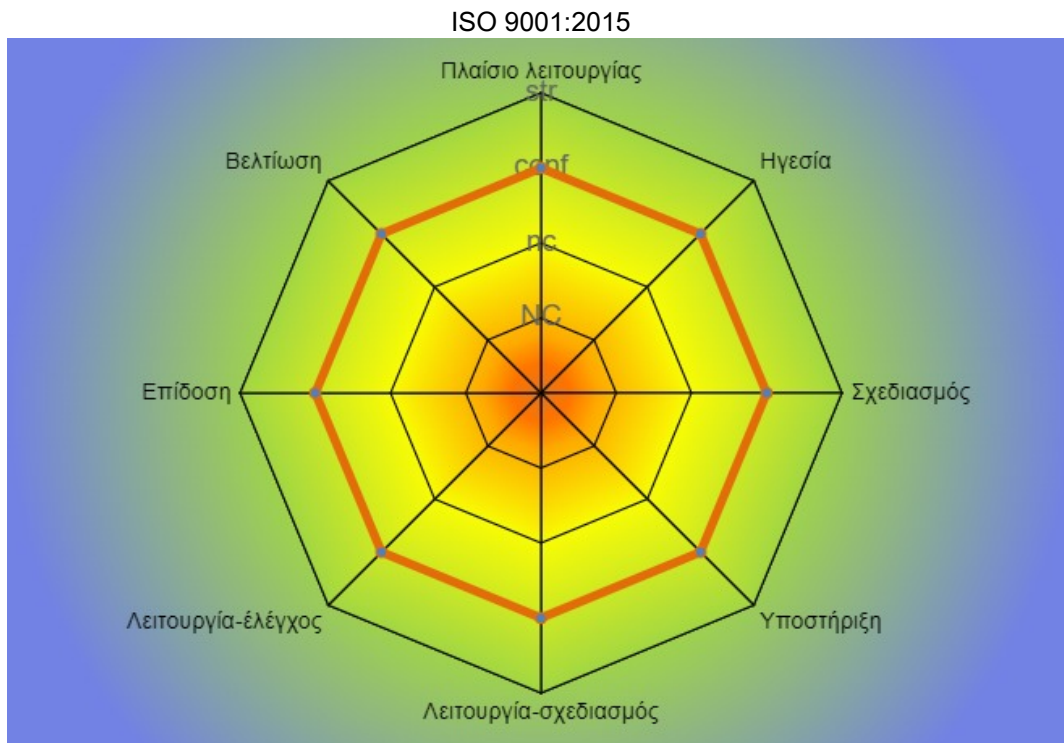
Η ομάδα επιθεώρησης συστήνει στην DQS για το πρότυπο:

Χορήγηση του πιστοποιητικού

2. Αποτελέσματα επιθεώρησης

2.1 Σύνοψη

Η ομάδα επιθεώρησης επιβεβαιώνει ότι η επιθεωρούμενη εταιρεία ανέπτυξε και εφαρμόζει ένα σύστημα διαχείρισης σύμφωνα με το(α) εφαρμοσμένο(α) πρότυπο(α). Τα αναλυτικά αποτελέσματα της επιθεώρησης παρουσιάστηκαν, επεξηγήθηκαν και συζητήθηκαν, όσο χρειάστηκε, με τη διοίκηση του οργανισμού κατά τη διάρκεια της καταληκτικής σύσκεψης. Το παρακάτω διάγραμμα παρέχει μια γραφική επισκόπηση των αντίστοιχων ευρημάτων της επιθεώρησης και των αξιολογήσεων, οι οποίες αναφέρονται σαφώς στο κεφάλαιο 3 της παρούσας έκθεσης επιθεώρησης.



Αξιολόγηση σε 4 επίπεδα

ΜΣ = εντοπίστηκε ολική μη συμμόρφωση, η συμμόρφωση με την απαίτηση του προτύπου δεν ήταν εμφανής ή πιθανός κίνδυνος για την παροχή μη συμμορφούμενων προϊόντων/υπηρεσιών στον πελάτη

μσ = εντοπίστηκε μερική μη συμμόρφωση, μία ή μεμονωμένες ελλείψεις χωρίς επίπτωση στην αποτελεσματικότητα του συστήματος

συμμορφ. = σύμμορφωση, όλες οι απαιτήσεις ικανοποιούνται πλήρως, (με ή χωρίς δυνατότητες βελτίωσης)

δυν. σημ. = συμμόρφωση, όλες οι απαιτήσεις ικανοποιούνται πλήρως και εντοπίστηκαν δυνατά σημεία, τα οποία αποδεικνύονται μέσω άριστων αποτελεσμάτων

Όλα τα ευρήματα της επιθεώρησης βασίζονται σε μια διεργασία δειγματοληψίας, που στοχεύει σε αξιόπιστα τεκμήρια για την αποτελεσματική εφαρμογή και συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης. Όπου εφαρμόζεται, τα ευρήματα και τα απαιτούμενα προγράμματα διορθωτικών ενεργειών έχουν ήδη ή πρόκειται να συμφωνηθούν με την αρμόδια διοίκηση ή τους εκπροσώπους της διοίκησης, τα βήματα για την επίλυση των μη συμμορφώσεων έχουν ήδη ή πρόκειται να καθοριστούν. Μπορεί να υφίστανται και άλλες επιχειρηματικές πτυχές, θετικές ή αρνητικές, οι οποίες δεν έχουν ανασκοπηθεί από την ομάδα επιθεώρησης. Είναι ευθύνη του οργανισμού να διερευνήσει και να αξιολογήσει τις πιθανές επιπτώσεις και την έκταση των ευρημάτων, εξασφαλίζοντας έτσι συνεχώς την πλήρη συμμόρφωση προς το(α) εφαρμοζόμενο(α) πρότυπο(α).

2.2 Δυνατό(α) σημείο(α) - Υπερβαίνει τις απαιτήσεις του προτύπου/ προδιαγραφής

Αρ.	Πρότυπο	Απαίτηση	Διεργασία	Κατάσταση	Αξιολόγηση
1	GDPMD;ISO 9001:2015	8.1; 9.1		Διαπιστώθηκε καλή και γρήγορη εξυπηρέτησης πελατών	Δυνατό σημείο

2.3 Ευκαιρίες για βελτίωση και μη συμμορφώσεις

μσ = μερική μη συμμόρφωση, ΜΣ = Ολική μη συμμόρφωση, ΕΓΒ = Ευκαιρία για βελτίωση

Αρ.	Πρότυπο	Απαίτηση	Διεργασία	Κατάσταση	Αξιολόγηση
1	GDPMD;ISO 9001:2015	7.1	Διαχείριση εξοπλισμού IT	Επιδείχθηκε φαρμακείο με τα απαιτούμενα φάρμακα εντός ενός από τους φοριαμούς, προτείνεται να τοποθετηθούν σε ειδικό κουτί, και να είναι σε εμφανές και προσβάσιμο σημείο και να ορισθεί κάποιος για την παρακολούθηση του περιεχομένου	ευκαιρία βελτίωσης
2	GDPMD;ISO 9001:2015	7.2; 7.3	Διαχείριση ανθρώπινων πόρων	Επιδείχθηκε αρχείο εκπαίδευσης των εργαζομένων, θα πρέπει να καταγράφονται και όλες οι on the Job εκπαδεύσεις των εργαζομένων αναλυτικά με τις φάσεις εκπαίδευσης (Θεματολογία) καθώς επίσης να αναφέρονται και οι εκπαιδευτές	ευκαιρία βελτίωσης
3	GDPMD;ISO 9001:2015	7.5	Διαχείριση εξοπλισμού IT	Γίνεται χρήση των καλή συμβόλων DQS, προτείνεται η ανάρτηση των πιστοποιητικών και στην ιστοσελίδα	ευκαιρία βελτίωσης

3. Αξιολόγηση του συστήματος διαχείρισης

3.1 Πλαίσιο λειτουργίας του οργανισμού

ISO 9001:2015

	ΜΣ	μσ	συμμορφ.	δυν. σημ.	δεν επιθεωρήθηκε
Ο Οργανισμός έχει προσδιορίσει τις εξωτερικές και εσωτερικές παραμέτρους που αφορούν το σκοπό και την ικανότητά του να επιτύχαι τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του συστήματος διαχείρισής του. (4.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο Οργανισμός έχει προσδιορίσει τις σχετικές ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών και έχει προσδιορίσει ποιές ανάγκες και προσδοκίες συνιστούν υποχρεώσεις συμμόρφωσης. (4.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο Οργανισμός έχει προσδιορίσει το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισής του λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές παραμέτρους, τις υποχρεώσεις συμμόρφωσης, τα όρια, τις δραστηριότητες, και τις λειτουργίες. (4.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Για κάθε διεργασία όλες οι απαιτήσεις του προτύπου έχουν εφαρμοστεί αποτελεσματικά (εισερχόμενα, εξερχόμενα, κριτήρια, δείκτες, πόροι, αλληλεπίδραση, ευθύνες, απειλές). (4.4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Οι απαιτήσεις των παραγράφων 4.1 – 4.3 του προτύπου τεκμηριώνονται στο Εγχειρίδιο Οργανισμού έκδ.1 και οι απαιτήσεις της παραγράφου 4.4 του προτύπου στο Εγχειρίδιο λειτουργίας όπου τεκμηριώνεται η αλληλοσυσχέτιση των διεργασιών

Για κάθε διεργασία όλες οι απαιτήσεις του προτύπου έχουν αποτυπωθεί τόσο στα διαγράμματα διεργασιών (turtle diagrams, ΕΛ. Έκδ1. παράγραφος 3. όσο και στο ΕΟ. Έκδ1. παράγραφος 6 ΑΛΛΗΛΟΣΥΣΧΕΤΗΣΗ διεργασιών σελ.20-22).

Δεν υπήρξαν αλλαγές στο πλαίσιο λειτουργίας της εταιρείας καθώς και στις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών

3.2 Ηγεσία

ISO 9001:2015

	ΜΣ	μσ	συμμορφ.	δυν. σημ.	δεν επιθεωρήθηκε
Η ανώτατη διοίκηση επιδεικνύει ηγετικό ρόλο και δέσμευση σε σχέση με το σύστημα διαχείρισης και αναλαμβάνει την ευθύνη για την αποτελεσματικότητά του. (5.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η πολιτική και οι στόχοι έχουν καθιερωθεί και κατανοηθεί; είναι συμβατοί με το πλαίσιο λειτουργίας και το στρατηγικό προσανατολισμό του οργανισμού. (5.1, 5.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η ανώτατη Διοίκηση διασφαλίζει στήριξη στον πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της επίγνωσης των απαιτήσεων, των απειλών, των ευκαιριών και της ικανοποίησης του πελάτη. (5.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι ρόλοι εντός του οργανισμού, οι αρμοδιότητες και οι υπευθυνότητες έχουν οριστεί, γνωστοποιηθεί και κατανοηθεί, με την υποστήριξη της ανώτατης διοίκησης. (5.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Η ισχύουσα πολιτική ποιότητας της επιθεωρούμενης εταιρείας έχει ημερομηνία 2019-01-07.

Η ισχύουσα πολιτική ποιότητας της επιθεωρούμενης εταιρείας έχει ημερομηνία 2019-01-07.

Οι απαιτήσεις των παραγράφων 5.1 & 5.2 του προτύπου τεκμηριώνονται στο Εγχειρίδιο Οργανισμού και στην Πολιτική Ποιότητας. Η Πολιτική Ποιότητας είναι γνωστοποιημένη στο προσωπικό μέσω της κοινοποίησης σε ηλεκτρονική μορφή του εγχειριδίου και είναι αναρτημένη στους χώρους της εταιρείας.

Προβλέπεται μελλοντική ανάρτησή της στην ιστοσελίδα που είναι υπό κατασκευή.

Οι απαιτήσεις της παραγράφου 5.3 του προτύπου τεκμηριώνονται στην διαδικασία ΔΔ.12.01 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ-ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΘΕΣΕΩΝ και στις ΠΘΕ ΕΔΔ.12.01.01

3.3 Σχεδιασμός

ISO 9001:2015

	ΜΣ	μσ	συμμορφ.	δυν. σημ.	δεν επιθεωρήθηκε
Ο Οργανισμός έχει προσδιορίσει τις απειλές και τις ευκαιρίες λαμβάνοντας υπόψη τα ενδιαφερόμενα μέρη και το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης. (6.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο οργανισμός έχει προσδιορίσει και σχεδιάσει κατάλληλες ενέργειες ώστε να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων συμμόρφωσης, για την αντιμετώπιση απειλών και την αξιοποίηση ευκαιριών. (6.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Στόχοι (μετρήσιμοι) έχουν καθιερωθεί σε όλες τις σχετικές λειτουργίες, βαθμίδες και διεργασίες (και προωθούνται). (6.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο σχεδιασμός ενεργειών για την επίτευξη των στόχων ποιότητας αναπτύσσεται αποτελεσματικά, συμπεριλαμβανομένης της αναγκαιότητας αλλαγών (ποιός, πότε, τι, πώς, πόροι, αξιολόγηση αποτελεσμάτων). (6.2, 6.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Η τεκμηριωμένη διαδικασία για αναγνώριση και τον εντοπισμό των κινδύνων και των ευκαιριών για την ποιότητα, την αξιολόγηση της επικινδυνότητας και τον προσδιορισμό των απαραίτητων μέτρων ελέγχου είναι η ΔΔ.01.02 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΚΙΝΔΥΝΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.

Η αξιολόγηση της επικινδυνότητας διενεργείται με κριτήριο τη σοβαρότητα ως εξής: Σοβαρότητα = Πιθανότητα x Επίπτωση

Η εκτίμηση της αξιολόγησής τους έχει διενεργηθεί τον Ιανουάριο του 2022. Έχουν καταγραφεί και αξιολογηθεί περίπου 75 κίνδυνοι.

Οι σημαντικότεροι κίνδυνοι είναι οι εξής:

1. Μη υλοποίηση των έργων σύμφωνα με προγραμματισμό και πιθανά παράπονα από πελάτη
2. Μη ασφαλή προϊόντα
3. Η εταιρεία εξαρτάται από τους / προμηθευτές
4. Έλλειψη ανθρωπίνου δυναμικού
5. Κρίση πανδημίας covid-19

Στην παρούσα φάση δεν έχει καταγραφεί πλάνο αντιμετώπισης κινδύνων από την εταιρεία πέρα από την πανδημία covid-19, η εταιρεία έχει προβεί σε αποδοχή και μεταφορά των υφιστάμενων κινδύνων.

3.4 Υποστήριξη

ISO 9001:2015

	ΜΣ	μσ	συμμορφ.	δυν. σημ.	δεν επιθεωρήθηκε
Έχουν προσδιοριστεί και παρέχονται οι απαραίτητοι πόροι που απαιτούνται για την καθιέρωση, εφαρμογή, διατήρηση και συνεχή βελτίωση του συστήματος διατήρησης (προσωπικό, υποδομή, επιχειρησιακή γνώση, περιβάλλον για τη λειτουργία των διεργασιών) συμπεριλαμβανομένης την παρακολούθησης και μέτρησης των πόρων. (7.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Διασφαλίζεται η απαραίτητη επαγγελματική επάρκεια και ευαισθητοποίηση του προσωπικού που εκτελεί εργασίες υπό τον έλεγχο του οργανισμού. (7.2, 7.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Έχει οριστεί αποτελεσματική εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία (ποιός, πως, τι, πότε). (7.4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τεκμηριωμένες πληροφορίες έχουν προσδιοριστεί, είναι διαθέσιμες, διατηρούνται και ελέγχονται, διασφαλίζοντας την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης και των διεργασιών του. (7.5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.5 Λειτουργία

α) Σχεδιασμός λειτουργίας

ISO 9001:2015

	ΜΣ	μσ	συμμορφ.	δυν. σημ.	δεν επιθεωρήθηκε
Όλες οι λειτουργικές διεργασίες που απαιτούνται ώστε να εκπληρώνονται οι απαιτήσεις για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ειδικών απαιτήσεων των πελατών, σχεδιάζονται, υλοποιούνται και ελέγχονται αποτελεσματικά. (8.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η αποτελεσματική επικοινωνία με τους πελάτες διασφαλίζει ότι όλες οι σχετικές απαιτήσεις σχετικά με το προϊόν και την υπηρεσία προσδιορίζονται, ανασκοπούνται και επιβεβαιώνονται. (8.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο οργανισμός έχει καθιερώσει, υλοποιεί και διατηρεί μία αποτελεσματική διεργασία σχεδιασμού και ανάπτυξης, ώστε να διασφαλίζεται η επακόλουθη παροχή συμμορφούμενων προϊόντων και υπηρεσιών. (8.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Οι εξωτερικά παρεχόμενες, διεργασίες, προϊόντα και υπηρεσίες ελέγχονται αποτελεσματικά, συμπεριλαμβανομένης της επιλογής και αξιολόγησης των εξωτερικών προμηθευτών. (8.4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Έλεγχος λειτουργίας

ISO 9001:2015

	ΜΣ	μσ	συμμορφ.	δυν. σημ.	δεν επιθεωρήθηκε
Ο οργανισμός έχει διασφαλίσει ελεγχόμενες συνθήκες για όλες τις λειτουργίες παραγωγής και παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων μετά την παράδοση. (8.5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι δραστηριότητες παρακολούθησης και μέτρησης είναι κατάλληλες να υποστηρίξουν ελεγχόμενες συνθήκες, συμπεριλαμβανομένης της πρόληψης ανθρώπινου λάθους. (8.5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο οργανισμός διασφαλίζει την αποδέσμευση συμμορφούμενων προϊόντων και υπηρεσιών υλοποιώντας κατάλληλες διευθετήσεις. (8.6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα αποτελέσματα διεργασιών που δεν συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις εντοπίζονται και ελέγχονται ώστε να προλαμβάνεται η ακούσια χρήση τους ή παράδοση. (8.7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Οι απαιτήσεις των παραγράφων 8.5 , 8.6, 8.7 του προτύπου, τεκμηριώνονται με τις διαδικασίες ΔΔ.02.03 ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ - ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΖΩΗΣ & ΔΔ.02.01 ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ - ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ. (βλ. συνημμένα αρχεία)

3.6 Αξιολόγηση επιδόσεων

ISO 9001:2015

	ΜΣ	μσ	συμμορφ.	δυν. σημ.	δεν επιθεωρήθηκε
Ο οργανισμός έχει προσδιορίσει επαρκείς μεθόδους παρακολούθησης και μέτρησης για να αξιολογεί την επίδοση και την αποτελεσματικότητα του συστήματός του, συμπεριλαμβανομένης της ικανοποίησης του πελάτη. (9.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο οργανισμός έχει προσδιορίσει και εφαρμόζει τις διεργασίες που χρειάζονται για να αξιολογείται η εκπλήρωση των υποχρεώσεων συμμόρφωσής του και διατηρεί ενήμερη τη γνώση και την κατανόηση της κατάστασης της συμμόρφωσής του. (9.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ένα πρόγραμμα εσωτερικής επιθεώρησης έχει σχεδιαστεί και υλοποιηθεί αποτελεσματικά από ικανά άτομα, διασφαλίζοντας την καταλληλότητα του συστήματος διαχείρισης. (9.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η ανώτατη διοίκηση πραγματοποιεί την ανασκόπηση της διοίκησης ώστε να διασφαλίζεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης, και η συμβατότητά του με το στρατηγικό προσανατολισμό του οργανισμού. (9.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Η τελευταία ανασκόπηση από τη διοίκηση πραγματοποιήθηκε στις 2022-01-14.

3.7 Βελτίωση

ISO 9001:2015

	ΜΣ	μσ	συμμορφ.	δυν. σημ.	δεν επιθεωρήθηκε
Ο οργανισμός εντοπίζει και επιλέγει ευκαιρίες για βελτίωση και υλοποιεί οποιεσδήποτε ενέργειες είναι απαραίτητες για να επιτυγχάνονται τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του συστήματος διαχείρισης. (10.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα παράπονα και οι προτάσεις βελτίωσης καταχωρούνται και διαχειρίζονται αποτελεσματικά. (10.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η διορθωτική ενέργεια εφαρμόζεται αποτελεσματικά και κατάλληλα, εξαλείφοντας τις αιτίες της μη συμμόρφωσης με αναγνώριση του κινδύνου και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της διορθωτικής ενέργειας. (10.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Όταν έχουν προκύψει μη συμμορφώσεις ο οργανισμός έχει ενεργήσει για να τις ελέγξει και να τις διορθώσει. Η εντοπισμένη διορθωτική ενέργεια από προηγούμενη επιθεώρηση έχει υλοποιηθεί αποτελεσματικά. (10.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα από την ανάλυση, αξιολόγηση καθώς και την ανασκόπηση της διοίκησης, ο οργανισμός συνεχώς βελτιώνει την καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης. (10.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Λοιπά αποτελέσματα της επιθεώρησης

4.1 Δειγματοληψία εργαζομένων

Διευθυντικά στελέχη	1	Αριθμός ερωτηθέντων	1	= 100%
Άλλοι εργαζόμενοι	2	Αριθμός ερωτηθέντων	2	= 100%
Σύνολο εργαζομένων	3	Αριθμός ερωτηθέντων	3	= 100%

Από την ημέρα του προγραμματισμού της επιθεώρησης, ο συνολικός αριθμός του προσωπικού % \neq 0% \neq έχει αλλάξει.

4.2 Βάρδιες που ελέγχθηκαν

Ο οργανισμός λειτουργεί σε πολλαπλές βάρδιες; Ναι Όχι

Is any part of this audit based on remote auditing? Ναι Όχι

4.3 Κατάλογος των σχετικών διεργασιών

Διεργασία:	Δείκτης(ες) επίδοσης:	Παρατηρήσεις	Επιθεωρήθηκαν
Επιχειρησιακός σχεδιασμός & έλεγχος	Αύξηση πελατολογίου Αριθμός νέων πελατών, συμβάσεις έργων δημοσίου σε σχέση με προηγούμενο έτος να είναι πάνω από 5	Έχουν συναφθεί 15 νέοι πελάτες για το 2021. Ο στόχος είναι 5 νέες συμβάσεις και παραμένει και για το 2022. (βλ. αρχείο kpis monitoring table)	ναι
Προμήθεια & διαχείριση προϊόντων	1) 80% Προμηθευτών/Υπεργολάβων με βαθμολογία > 6 2) Αριθμός μη συμμορφώσεων σε σχέση με τις παραγγελίες	Η απόδοση των προμηθευτών είναι 9.6 / 10.00 για το 2021, ο στόχος είναι >6.00 και παραμένει και για το 2022. Για το 2021 δεν υπήρχαν μη συμμορφούμενα προϊόντα κατά τις παραγγελίες. (βλ. αρχείο ΚΔΔ.02.02.01)	ναι
Πωλήσεις	Ποσοστό θετικών προσφορών μεγαλύτερο του 85%	Το ποσοστό αποδοχής προσφορών είναι 88% για το 2021, ο στόχος παραμένει και για το 2022 (βλ. αρχείο kpis monitoring table)	ναι
Υλοποίηση παραγγελιών	Αριθμός μη συμμορφώσεων 1	Δεν υπήρξαν μη συμμορφώσεις για το 2021. Ο στόχος παραμένει και για το 2022	ναι
Επαγρύπνηση & ανάκληση	1) Αριθμός Ανακλήσεων 0 ετησίως, 2) Επιστροφές λιγότερες από 10 ετησίως	Δεν υπήρξε ανάγκη ανάκλησης προϊόντων καθώς και επιστροφές προϊόντων. Ο στόχος παραμένει και για το 2022	ναι
Διαχείριση εξοπλισμού IT	Τήρηση προγράμματος συντήρησης	Οι προγραμματισμένες συντηρήσεις των υποδομών υλοποιήθηκαν στο 100%. Ο στόχος παραμένει και για το 2022	ναι
Διαχείριση ανθρώπινων πόρων	Τήρηση προγράμματος εκπαίδευσης 100%	Το πρόγραμμα εκπαίδευσης τηρήθηκε στο 100%. Ο στόχος παραμένει και για το 2022 (βλ. αρχείο ΚΔΔ12.02.01)	ναι

Διεργασία:	Δείκτης(ες) επίδοσης:	Παρατηρήσεις	Επιθεωρήθηκαν
Οικονομική διαχείριση	1) Πρόστιμα προς κύκλο εργασιών 2) On time υποβολών (100%)	Το 2021 δεν υπήρξαν πρόστιμα / ποινικές ρήτρες καθότι οι υποβολές πραγματοποιήθηκαν on time. Ο στόχος παραμένει και για το 2022	ναι
Διεργασία ποιότητας	1) Αρ. Προτάσεων βελτίωσης που υλοποιήθηκαν 3, 2) Ποσοστό επίτευξης δεικτών-απόδοση διεργασιών $\geq 70\%$, 3) Αριθμός μη συμμορφώσεων από εσωτερικές/εξωτερικές επιθεωρήσεις 4) Μέτρηση ικανοποίησης πελάτη απαντήσεις Η Μέτρηση να είναι πάνω από 8.5, 5) 100% on time υλοποίησης των RTP	1. Δεν καταγράφηκαν προτάσεις βελτίωσης, δεν απαιτήθηκε διορθωτική ενέργεια για την μη επίτευξη του στόχου. 2. το 80% απόδοση δεικτών 3. Δεν καταγράφηκαν μη συμμορφώσεις από εσωτερικές / εξωτερικές επιθεωρήσεις. 4. Η μέτρηση ικανοποίησης είναι 9,1 / 10.00 Οι στόχοι παραμένουν και για το 2022	ναι

4.4 Επιπλέον τόποι του πεδίου του πιστοποιητικού

Κανένας

5. Επόμενα βήματα

5.1 Διεργασία επίλυσης μη συμμορφώσεων / ευρημάτων

Δεν εντοπίστηκαν μη-συμμορφώσεις.

5.2 Προγραμματισμός επόμενης επιθεώρησης

Είδος της επόμενης επιθεώρησης:

Προγραμματισμένη ημερομηνία για την επόμενη επιθεώρηση:
(μη δεσμευτική εκτίμηση των ανθρωποημερών)

Ο εκτιμώμενος χρόνος για την επαλήθευση των προγραμμάτων ενεργειών κατά την επόμενη επιθεώρηση/χρονιά είναι:

Ιδιαίτερη βαρύτητα θα δοθεί στα εξής:

Επιθεώρηση επιτήρησης

2023-01-09 - 2023-01-14

(εβδομάδα ή μήνας, όπως απαιτείται)

Για ISO 9001:2015: 0.5 ανθρωποημέρα(ες) συνολικά, από 1 επιθεωρητή(ές). For applicable standards calculated as 100% value of IAF mandatory document for audit duration.

N/A

Επίτευξη στόχων, Ανασκόπηση, Ικανοποίηση πελατών, Αποθήκη, Εικονική ανάκληση, Διορθωτικές προληπτικές ενέργειες

6. Στοιχεία επιθεώρησης και Πιστοποίησης

6.1 Στοιχεία πιστοποίησης

Πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης	ISO 9001:2015: Εμπορία και διακίνηση βασικών φαρμακευτικών & ιατρο-τεχνολογικών προϊόντων και σκευασμάτων ειδικής διατροφής (παρα-φαρμακευτικά προϊόντα) που προορίζονται για ιατρικούς σκοπούς.
Πεδίο εφαρμογής στην αγγλική γλώσσα	ISO 9001:2015: Trade and distribution of basic pharmaceutical products and formulation, para-pharmaceutical products, laboratory products and hygiene medicines or pharmaceuticals.
Κλάδος SIC / IAF / EA	EAC29.1

6.2 Χρήση πιστοποιητικού και λογοτύπων

Τα σύμβολα και λογότυπα της DQS, των φορέων διαπίστευσης και του IQNet χρησιμοποιούνται κατάλληλα

6.3 Αλλαγές, που εντοπίστηκαν κατά την επιθεώρηση

Αλλαγές στα Γενικά Στοιχεία που εντοπίζονται κατά την επιθεώρηση (εάν υπάρχουν) ενσωματώνονται στην έκθεση επιθεώρησης και μεταδίδονται αυτόματα στην DQS.

Μην ξεχνάτε να ενημερώνετε έγκαιρα τη DQS για κάθε σημαντική αλλαγή στο Σύστημα Διαχείρισης που εφαρμόζετε. Θα αναλύσουμε τις αλλαγές και θα σας ενημερώσουμε για πιθανή επίπτωση στην πιστοποίησή σας.

6.4 Εκπλήρωση των στόχων επιθεώρησης και του προγράμματος επιθεώρησης

Οι στόχοι και το πρόγραμμα της επιθεώρησης εκπληρώθηκαν χωρίς αλλαγές.

6.5 Στοιχεία επιθεώρησης

Επωνυμία του οργανισμού (πελάτη):	Professional Dietetics IKE
Τμήμα	
Διεύθυνση έδρας:	Αμοργού 32 , 18121 Κορυδαλλος, Ελλάδα
Κωδικός πελάτη:	30551669

Είδος επιθεώρησης:	Επαναληπτική επιθεώρηση
Συχνότητα επιτήρησης (μήνες):	12
Ημερομηνία επιθεώρησης:	2022-01-19 έως 2022-01-19
Συνολικός αριθμός ανθρωποημερών:	1
Ημερομηνία της προηγούμενης επιθεώρησης σταδίου 2 / αρχικής:	2021-01-21 έως 2021-01-21
Εξαιρέσεις, εάν εφαρμόζεται:	Από τις παραγράφους του προτύπου ISO 9001:2015 εξαιρείται η παράγραφος § 8.3 «Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών» δεδομένου ότι η εταιρεία δεν σχεδιάζει νέα προϊόντα ή υπηρεσίες.
Συνολικός αριθμός προσωπικού για τον παραπάνω Κωδ. πελάτη:	3

6.6 Στοιχεία επικοινωνίας

Ανώτατη διοίκηση:	Βασίλης Αλουμανής
Τηλέφωνο:	+00302110130158
Email:	info@prof-diet.gr
Εκπρόσωπος της διοίκησης:	Βασίλης Αλουμανής
Τηλέφωνο:	+00302110130158
Email:	info@prof-diet.gr
Επικεφαλής επιθεωρητής:	Αλεξάνδρα Ασημακοπούλου
Ανθρωποημέρες:	0.50
Τηλέφωνο:	00306947813196
Email:	aasimak@gmail.com
Επικεφαλής επιθεωρητής (Team leader):	Δημήτριος Παπουτσής
Ανθρωποημέρες:	0.50
Τηλέφωνο:	+306978777931
Email:	dimitris_papoutsis@yahoo.gr
Εξυπηρέτηση πελατών DQS:	Χριστίνα Νάνου
Τηλέφωνο:	302106233493
Email:	c.nanou@dqs.gr

Η έκθεση συντάχθηκε στις: 19 Jan 2022

Κύριος Επιθεωρητής: Δημήτριος Παπουτσής

Η έκθεση αυτή παραδόθηκε στη διοίκηση του οργανισμού στις 2022-01-19

με προσωπική παράδοση ηλεκτρονικά με άλλα μέσα (παρακαλώ διευκρινίστε)

Δήλωση

Η έκθεση αυτή είναι ιδιοκτησία της DQS. Το περιεχόμενο αυτής της έκθεσης καθώς και όλες οι πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν κατά την επιθεώρηση, οι οποίες αφορούν την οργανισμό, θα διαχειριστούν με απόλυτη εχεμύθεια και δεν θα αποκαλυφθούν σε τρίτα μέρη. Για εξαιρέσεις π.χ. αποκάλυψη στον φορέα διαπίστευσης απευθυνθείτε στον Κανονισμό Πιστοποίησης της DQS.

Η έκθεση αυτή θεωρείται ως τελική από την ομάδα επιθεώρησης, εάν δεν λάβεται κάποια αντίθετη πληροφόρηση από την DQS εντός 14 ημερών από την τελευταία ημέρα της επιθεώρησης. Η σύσταση της ομάδας επιθεώρησης ανασκοπείται και εγκρίνεται από τους Τεχνικούς Ελεγκτές της DQS, οι οποίοι λαμβάνουν την τελική απόφαση πιστοποίησης. Η διαδικασία ενστάσεων ορίζεται στον Κανονισμό Αξιολόγησης και Πιστοποίησης της DQS. Σε περίπτωση που η DQS λάβει οποιαδήποτε πληροφορία που να υποδικνεί μη-συμμόρφωση του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης, η DQS θα ενημερώσει τον πιστοποιημένο οργανισμό εγκαίρως και θα ξεκινήσει έρευνα και αξιολόγηση μιας τέτοιας πληροφορίας.

Διανομή:

DQS

Professional Dietetics IKE