

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 1 από 12



ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 1 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 2 από 12

Περιεχόμενα

1.0. Εισαγωγή	3
1.1 Σχετικά με τον Κώδικα	3
1.2 Πεδίο Εφαρμογής	4
2.0. Η Κουλτούρα μας	4
2.1. Οι αξίες μας	4
2.2 Οι ευθύνες μας	5
2.3 Συμμόρφωση με την Νομοθεσία.....	5
3.0. Υποχρεώσεις Φορέα στις σχέσεις του με τα ενδιαφερόμενα μέρη (εξωτερικοί συνεργάτες-προμηθευτές-υπεργολάβοι υποψήφιοι προς πιστοποίηση)	6
4.0 Σχέσεις Ανθρώπινου Δυναμικού και TOTALCERT	7
4.1 Γενικές Αρχές	7
4.2 Αξιολόγηση	7
5.0. Δημόσια Πληροφόρηση	7
5.1 Συμμόρφωση TOTALCERT με Ευρωπαϊκό κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων 2016/679.....	8
6.0. Διαχείριση Κρίσεων	8
6.1 Σύγκρουση Συμφερόντων.....	9
6.2 Αναφορές Παραβίασης Κώδικα.....	10
7.0. Ισχύς του Κώδικα	11

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 2 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 3 από 12

1.0. Εισαγωγή

1.1 Σχετικά με τον Κώδικα

Κώδικας Δεοντολογίας (εφεξής «ο Κώδικας») υιοθετήθηκε από τον φορέα πιστοποίησης TOTALCERT IKE (εφ' εξής «TOTALCERT») με την από 15/2/2021 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της. Σκοπός του είναι να προωθήσει μια κοινή κουλτούρα στον φορέα που να ενθαρρύνει συμπεριφορές βάσει των βέλτιστων αρχών επιχειρηματικής ηθικής και συμπεριφοράς, αλλά και βάσει των απαιτήσεων του προτύπου 17024: 2012 η οποία θα εφαρμοστεί οριζόντια σε όλα τα τμήματα του φορέα.

Ο Κώδικας αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των όλων των διαδικασιών. Περιλαμβάνει τις θεμελιώδεις αρχές, τους κανόνες και τις αξίες που διαμορφώνουν το πλαίσιο των δραστηριοτήτων μας και καθορίζουν την καθημερινή συμπεριφορά και πρακτική. Το σύνολο αυτό των αρχών και κανόνων περιγράφει τη συμπεριφορά που αναμένουμε από τους εργαζομένους μας, καθώς επίσης και τον τρόπο με τον οποίο διεξάγουμε τις πιστοποιήσεις αλλά και όλες τις ενέργειες που λαμβάνουν χώρα (π.χ. με τους προμηθευτές, τους εξωτερικούς συνεργάτες μας κτλ).

Σκοπός του Κώδικα είναι η καθοδήγησή μας στην λήψη αποφάσεων σε περιπτώσεις στις οποίες μπορεί να δημιουργηθούν διλήμματα σχετικά με τον σωστό τρόπο συμπεριφοράς και αντιμετώπισης θεμάτων που άπτονται των αρχών και κανόνων του προτύπου 17024:2012.

Επιδιώκουμε τη συμμόρφωση με τις αρχές του προτύπου στις σχέσεις του με και από όλους τους συνεργάτες μας (π.χ. προμηθευτές, εξωτερικούς συνεργάτες, ελεγκτικούς φορείς και υποψηφίους).

Υποχρεούμαστε όλοι να μελετήσουμε τον Κώδικα και οφείλουμε να γνωρίζουμε ότι:

- Ο Κώδικας δεν περιλαμβάνει κάθε πιθανό ενδεχόμενο, ούτε καλύπτει κάθε θέμα σε πλήρη ανάλυση. Σε περίπτωση που μια κατάσταση ή ο ενδεδειγμένος χειρισμός της δεν είναι σαφής, πρέπει να ζητήσουμε καθοδήγηση από τον προϊστάμενό μας, τον αρμόδιο Υπεύθυνο ποιότητας ή/και τον Εσωτερικό Επιθεωρητή πριν προβούμε σε οποιαδήποτε ενέργεια.
- Κάποια θέματα που αναφέρονται στον παρόντα Κώδικα αναλύονται με μεγαλύτερη λεπτομέρεια σε επιμέρους εσωτερικές διαδικασίες του φορέα.
- Ο κώδικας θα γνωστοποιείται σε όλους τους εργαζομένους κατά την πρόσληψή τους στον Φορέα. Επιπλέον, είναι αναρτημένος τόσο στην ιστοσελίδα ώστε να είναι άμεσα διαθέσιμος στο προσωπικό αλλά και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 3 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 4 από 12

1.2 Πεδίο Εφαρμογής

Η τήρηση των αξιών, αρχών και κανόνων του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας αποτελεί συλλογική ευθύνη του συνόλου του στελεχειακού δυναμικού της TOTLACERT έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι όλοι οι εργαζόμενοι, οι υπεργολάβοι, οι προμηθευτές μοιραζόμαστε τις βασικές αξίες του φορέα. Αυτό περιλαμβάνει και όλους τους υπαλλήλους, που εργάζονται με συμβάσεις μερικής απασχόλησης ή ορισμένου χρόνου, καθώς και την ανώτατη Διοίκηση .

Όλοι οι Τομείς Δραστηριότητας (Business Units) του ΦΠ πρέπει να συμπεριφέρονται βάσει των αρχών και των αξιών μας και να τις προστατεύουν.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας παραθέτει τις κατευθυντήριες γραμμές. Είναι αναγκαίο ο καθένας μας να έχει κατανοήσει με σαφήνεια ποια απαιτείται να είναι η ενδεδειγμένη ηθική συμπεριφορά, καθώς και ποιες θα είναι οι συνέπειες σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

2.0. Η Κουλτούρα μας

2.1. Οι αξίες μας

Εντιμότητα-Ακεραιότητα

Ενεργούμε με εντιμότητα και ακεραιότητα σε όλες τις δραστηριότητες πιστοποίησης του Φορέα, πέρα από κάθε προσωπικό όφελος.

Προάγουμε τη διαφάνεια και την ανοικτή επικοινωνία για τις υπηρεσίες που προσφέρουμε βασιζόμενοι στο εξειδικευμένο προσωπικό του Φορέα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17024:2012 .

Εμπιστευτικότητα

Δεσμευόμαστε για την ορθή χρήση και προστασία των πληροφοριών που αφορούν στους υποψηφίους, συνεργάτες, και ανθρώπινο δυναμικό μας.

Δεν προβαίνουμε σε οποιασδήποτε μορφής γνωστοποίηση πληροφοριών χωρίς να έχουμε το αντίστοιχο έννομο ή επαγγελματικό δικαίωμα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17024:2012 αλλά και του ISO 9001:2015 με το οποίο είμαστε πιστοποιημένοι.

Ισότητα

Σεβόμαστε τη διαφορετικότητα και προωθούμε τις ίσες ευκαιρίες στους υποψηφίους της πιστοποίησης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17024:2012

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 4 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 5 από 12

Αντικειμενικότητα

Συμπεριφερόμαστε με αντικειμενικότητα στους υποψηφίους μην επιτρέποντας προκαταλήψεις, συγκρούσεις συμφερόντων και επιρροές από τρίτους σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17024:2012.

Υπευθυνότητα

Ενεργούμε υπεύθυνα με βάση κοινές ηθικές και επαγγελματικές αξίες.

2.2 Οι ευθύνες μας

Οι Διευθυντές και οι προϊστάμενοι της TOTALCERT έχουν αυξημένες υποχρεώσεις σχετικά με την τήρηση του παρόντος Κώδικα και συγκεκριμένα θα πρέπει να:

- Επιδεικνύουν ήθος και να συμπεριφέρονται στο πλαίσιο αρχών των απαιτήσεων του προτύπου 17024:2012
- Καλλιεργούν περιβάλλον ειλικρίνειας και διαφάνειας όπου οι εργαζόμενοι θα αισθάνονται άνετα να συζητήσουν θέματα που τους απασχολούν και να αναφέρουν πιθανά ζητήματα συμμόρφωσης ή σύγκρουσης συμφερόντων
- Ενεργούν άμεσα σε ενστάσεις και επισημάνσεις υποψηφίων για φαινόμενα παραβιάσεων ή μη συμμορφώσεων.
- Διασφαλίζουν την συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση όλων των τμημάτων σε θέματα δεοντολογίας και συμμόρφωσης.
- Φροντίζουν για την εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού ώστε να είναι άρτια εκπαιδευμένο και ενημερωμένο σε ότι αφορά το νομοθετικό πλαίσιο στην χώρα μας καθώς και τις τυχόν αναθεωρήσεις του προτύπου.

2.3 Συμμόρφωση με την Νομοθεσία

Βασική αρχή μας είναι η συμμόρφωση με τους νόμους και τους κανονισμούς .

Οφείλουμε όλοι να σεβόμαστε και να τηρούμε το νόμο κατά την άσκηση των εργασιών μας. Δεν νοείται άγνοια νόμου και ειδικά απαιτείται να είμαστε ενήμεροι για τα θέματα που σχετίζονται με τη διεκπεραίωση των εργασιών μας.

Οφείλουμε να απευθυνόμαστε στον Υπεύθυνο Ποιότητας ή/και στην Τεχνική Επιτροπή σε περίπτωση που χρειαστούμε οποιαδήποτε διευκρίνιση σχετικά με το νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 5 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 6 από 12

3.0. Υποχρεώσεις Φορέα στις σχέσεις του με τα ενδιαφερόμενα μέρη (εξωτερικοί συνεργάτες-προμηθευτές-υπεργολάβοι υποψήφιοι προς πιστοποίηση)

Στην TOTALCERT διασφαλίζουμε την παροχή κάθε αναγκαίας πληροφορίας σχετικά με τη νόμιμη άσκηση των δικαιωμάτων των υποψηφίων. Οι θεσμοθετημένοι μηχανισμοί ελέγχου και οι διαδικασίες μας, διαφυλάσσουν τη διαφάνεια και ακεραιότητα έναντι των όλων των ενδιαφερομένων μερών και ενισχύουν την ακλόνητη εμπιστοσύνη αυτών έναντι του φορέα μας.

Πιο συγκεκριμένα:

1. Εφαρμόζουμε κατάλληλες διαδικασίες και ελέγχους κατά την επιλογή ενός συνεργάτη, προμηθευτή ή υπεργολάβου ώστε να διαμορφώσουμε άποψη για την ακεραιότητα, την ποιότητα, την καταλληλότητα και την αξιοπιστία του και να διασφαλίσουμε ότι αυτός έχει την τεχνογνωσία, ικανότητα, αξιοπιστία.
2. Διασφαλίζουμε και ελέγχουμε ότι επιδεικνύει την απαιτούμενη συμμόρφωση ώστε να εκτελεί τις ανατιθέμενες δραστηριότητες με επάρκεια και επαγγελματισμό.
3. Παρέχουμε την απαραίτητη πληροφόρηση αναφορικά με τον Κώδικα προτού προβούμε σε σχετική σύναψη σύμβασης. Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει επαρκείς λεπτομέρειες, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά του εκάστοτε εσωτερικού ή εξωτερικού συνεργάτη ο οποίος λαμβάνει γνώση ότι ο Κώδικας βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα μας και συμφωνεί να συμμορφώνεται με τις αρχές της επιχειρηματικής ηθικής και συμπεριφοράς που υιοθετούμε ως φορέας.
4. Διασφαλίζουμε ότι όλες οι συμφωνίες με τους εξωτερικούς συνεργάτες μας γίνονται γραπτώς και προσδιορίζονται επ' ακριβώς οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι συμφωνίες αυτές πρέπει να είναι σύμφωνες με την ισχύουσα νομοθεσία καθώς και με τον κώδικα δεοντολογίας, πάντα υπό συνθήκες διαφάνειας, αμεροληψίας.
5. Παρέχουμε τα έννομα δικαιώματα πληροφόρησης σε όλους του υποψηφίους και έχοντας υιοθετήσει κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, διασφαλίζουμε την ακεραιότητα, ισότητα και αντικειμενικότητα ως προς την δημόσια πληροφόρηση, την αξιολόγηση τους και τέλος την απόκτηση πιστοποίησης στο πεδίο εφαρμογής που ορίζεται στο σχήμα.
6. Προσπαθούμε για τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών μας, βάσει των αναγκών της αγοράς λαμβάνοντας υπόψη τις τεκμηριωμένες ανάγκες αυτής μέσα από αιτήματα συλλόγων, φορέων και επαγγελματικών σωματείων.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 6 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 7 από 12

4.0 Σχέσεις Ανθρώπινου Δυναμικού και TOTALCERT

4.1 Γενικές Αρχές

Σεβασμός προς τους συναδέλφους

- Προάγουμε τον σεβασμό, την εντιμότητα και την ευθύτητα ανάμεσά μας.
- Ενθαρρύνουμε και εκτιμάμε τη διαφορετικότητα, τις διαφορετικές απόψεις και εμπειρίες, υποστηρίζοντας την ειλικρινή και αμφίδρομη επικοινωνία και επιδεικνύοντας πνεύμα προσαρμογής, διαλλακτικότητας και ομαδικότητας.
- Αναπτύσσουμε σχέσεις που διέπονται από κατανόηση και εμπιστοσύνη, αποδεικνύοντας έμπρακτα τον αμοιβαίο σεβασμό και σεβόμενοι την ιεραρχία.

4.2 Αξιολόγηση

Παρέχουμε ευκαιρίες ανάπτυξης ανάλογα με την απόδοση, τις ικανότητες και τις δεξιότητες του εκάστοτε εργαζομένου.

Αξιολογούμε την απόδοση των υφισταμένων μας με σκοπό να τους παρέχουμε την κατάλληλη καθοδήγηση και να καλλιεργήσουμε τις επαγγελματικές τους δεξιότητες.

Οι διαδικασίες επιλογής, πρόσληψης και εκπαίδευσης των εργαζομένων γίνεται βάσει κριτηρίων που σχετίζονται με:

- τα προσόντα και την αποτελεσματικότητα
- την εμπειρία και τις γνώσεις
- την αντικειμενικότητα και αμεροληψία
- την ικανότητα δέσμευσης ως προς τον κώδικα Δεοντολογίας και τις Διαδικασίες
- την αποδοχή συμμόρφωσης ως προς την τήρηση των απαιτήσεων του προτύπου ISO 17024:2012 καθώς και του συστήματος ποιότητας ISO 9001:2015 & ISO 27001:2013

5.0. Δημόσια Πληροφόρηση

Πληροφορίες που αφορούν την TOTALCERT, πρέπει να παρέχονται με ειλικρινή και συνεπή τρόπο μόνο από όσους κατέχουν τη σχετική αρμοδιότητα και τηρώντας αυστηρά τις πολιτικές του Φορέα.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 7 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 8 από 12

Μη εξουσιοδοτημένη δημοσιοποίηση πληροφοριών ενδέχεται να βλάψει το κύρος, την αξιοπιστία και την εικόνα του Φορέα . Μόνο εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι φορέα, εντεταλμένοι να επικοινωνούν και να παρέχουν στοιχεία και πληροφορίες για την TOTALCERT στο ευρύ κοινό, στους υποψηφίους, τα εξεταστικά κέντρα και τα ενδιαφερόμενα μέρη, δύνανται να προβαίνουν σε δηλώσεις ή να παρέχουν στοιχεία και πληροφορίες.

Στο πλαίσιο αυτό δεν παρέχουμε οποιοσδήποτε εταιρικές πληροφορίες που δεν είναι διαθέσιμες δημοσίως εκτός αν υπάρχει συγκεκριμένο αίτημα το οποίο αξιολογείται από τον Γενικό Διευθυντή (ΠΧ. ονοματεπώνυμο πιστοποιημένου ατόμου)

Ως προς το αντικείμενο του σχήματος πιστοποίησης ο φορέας χωρίς υποβολή αιτήματος παρέχει δημόσια πληροφόρηση. Η διεργασία πιστοποίησης καθώς και τα προαπαιτούμενα απαριθμούνται ώστε να είναι διαθέσιμα και προσβάσιμα στο κοινό.

5.1 Συμμόρφωση TOTALCERT με Ευρωπαϊκό κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων 2016/679

Όλο το προσωπικό της TOTALCERT οφείλει και δεσμεύεται να συμμορφώνεται με την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων καθώς και της τήρησης του απόρρητου κάθε εμπιστευτικής πληροφορίας του ΦΠΠ.

Ως εμπιστευτικές πληροφορίες χαρακτηρίζονται όλες οι μη δημόσιες πληροφορίες όπως είναι ενδεικτικά, οι διοικητικές διεργασίες και διαδικασίες, τα οργανωτικά θέματα, η τεχνογνωσία, το κόστος, οι εργαζόμενοι, οι υποψήφιοί και οι προμηθευτές.

Παράλληλα, τηρούμε και την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων όλων των εργαζομένων καθώς και τα στοιχεία και τις πληροφορίες που τρίτοι μας εμπιστεύονται.

Τα αρχεία των πιστοποιημένων ατόμων με όλα τα τεκμήρια (ολοκλήρωσης της εξεταστικής διαδικασίας, αξιολόγησης, πιστοποίησης κ.τ.λ) διαχειρίζονται και καταστρέφονται κατά τρόπο που διασφαλίζεται η ακεραιότητα και η εμπιστευτικότητα της πληροφορίας. Ο φορέας έχει καθιερώσει συστήματα ελέγχου για την εφαρμογή της διαδικασίας και τηρείται απαρεγκλίτως.

6.0. Διαχείριση Κρίσεων

Οφείλουμε και διαθέτουμε διαδικασίες διαχείρισης κρίσεων ώστε να μειώνονται ή/και να αντιμετωπίζονται οι αρνητικές επιπτώσεις από κάποια ενδεχόμενη κρίση/μη συμμόρφωση

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 8 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 9 από 12

Ενδεικτικά:

- Συνεπή και ακριβή επικοινωνιακά μηνύματα προς όλους τους εμπλεκόμενους
- Λήψη κατάλληλων προληπτικών /διορθωτικών ενεργειών ώστε να αποτρέπεται η κάθε παρέκκλιση από τις διαδικασίες και τους κανόνες συμμόρφωσης του προσωπικού του Φορέα αλλά και όλων των εμπλεκόμενων με την διαδικασία της πιστοποίησης.
- Έγκαιρη και σαφή απάντηση σε αιτήματα των ενδιαφερόμενων μερών εφόσον απαιτείται και μετά από έγκριση της Διοίκησης
- Ευπόγραφη Δέσμευση προσωπικού ως προς την τήρηση του Κώδικα
- Ευπόγραφη Δέσμευση όλων των εμπλεκόμενων με την διαδικασία της πιστοποίησης ως προς την τήρηση του Κώδικα
- Ευπόγραφη Δέσμευση όλων των ενδιαφερομένων μερών(εξωτερικοί συνεργάτες, υπεργολάβοι, προμηθευτές) ως προς την τήρηση του Κώδικα
- Καθιέρωση συστήματος ελέγχου σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17024:2012
- Λήψη κατάλληλων μέτρων για την αποφυγή διαρροής πληροφοριών με την χρήση κατάλληλου λογισμικού και συστήματος προσβασιμότητας
- Χρήση κατάλληλων και αναγνωρισμένων μεθόδων/εργαλείων για την μέτρηση εκτίμησης του κινδύνου , απόδοσης και εκτίμηση εξωτερικού περιβάλλοντος (KPI's , Risk Assessment, SWOT analysis)
- Συστηματική Ανασκόπηση της Διοίκησης για την έγκαιρη ενημέρωση τυχόν προβλημάτων

6.1 Σύγκρουση Συμφερόντων

Ορισμός

Σύγκρουση συμφερόντων προκύπτει όταν ένας εργαζόμενος κληθεί να εξυπηρετήσει τα δικά του συμφέροντα (οικονομικά ή/και άλλα) , ή τα συμφέροντα προσώπου (φυσικού ή νομικού) που είναι άμεσα συνδεδεμένο με τον εργαζόμενο με οποιαδήποτε μορφή σχέσης, κατά την διαδικασία της πιστοποίησης, κατά τρόπο που θίγει την αμεροληψία του Φορέα.

Είμαστε υποχρεωμένοι να ενεργούμε προασπίζοντας το συμφέρον του Φορέα καθώς και να αποφεύγουμε αλλά και να εντοπίζουμε συμπεριφορές που μπορεί να οδηγήσουν σε οποιασδήποτε μορφής σύγκρουση συμφερόντων. Εφαρμόζουμε την παρούσα πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων και μεριμνούμε ώστε να συμμορφώνονται όλο το ανθρώπινο δυναμικό του φορέα καθώς και τα ενδιαφερόμενά μέρη.

Αποφεύγουμε οποιαδήποτε σύγκρουση συμφερόντων, ακόμα και την εντύπωση δημιουργίας σύγκρουσης συμφερόντων, καθώς κάτι τέτοιο θα μπορούσε να προκαλέσει πρόβλημα στον φορέα και να θέσει σε κίνδυνο την αξιοπιστία του. Διεξάγουμε τις προσωπικές και τις υπόλοιπες δραστηριότητες που έχουμε εκτός φορέα με τρόπο που να μην έρχεται σε

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 9 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 10 από 12

σύγκρουση ή να δημιουργεί την εντύπωση ότι έρχεται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα της TOTALCERT.

Σε περίπτωση που υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων, το αναφέρουμε εγκαίρως στον άμεσο προϊστάμενό μας ή στον Υπεύθυνο Ποιότητας.

Γνωστοποιούμε στον άμεσο προϊστάμενό μας ή στον Υπεύθυνο Ποιότητας:

1. Οποιαδήποτε σχέση ή σημαντικό οικονομικό συμφέρον έχουμε ως εργαζόμενοι με πρόσωπα ή εμπλεκόμενους φορείς με τις οποίες ο ΦΠΠ συνεργάζεται και θα μπορούσε να οδηγήσει σε σύγκρουση συμφερόντων
2. Υφιστάμενες καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων
3. Άλλες καταστάσεις οι οποίες ενδέχεται να προκαλέσουν σύγκρουση συμφερόντων
4. Όποιο συμβάν απρόσμενου γεγονότος υποπέσει στην αντίληψη μας ή πληροφορηθούμε σχετικά με την εξεταστική διαδικασία ή την έκδοση πιστοποιητικού.

Επίσης, γνωστοποιούμε κάθε κατάσταση όπου ένας στενός συγγενής μας εργάζεται ή παρέχει υπηρεσίες ή έχει σημαντικό οικονομικό συμφέρον σε προμηθευτή, υποψήφιο προς πιστοποίηση ή άλλο προσωπικό που εμπλέκεται στην διαδικασία αξιολόγησης και πιστοποίησης.

Εάν εκτελούμε καθήκοντα διοικητικού χαρακτήρα στον ΦΠΠ υποχρεούμαστε να ενημερώνουμε τον Υπεύθυνο Ποιότητάς, σε όλες τις περιπτώσεις όπου τυχόν επαγγελματικές δραστηριότητες, συμφωνίες ή συνεργασίες μπορούν να οδηγήσουν σε συγκρούσεις μεταξύ των δικών μας συμφερόντων και των συμφερόντων του Φορέα. Οι συγκρούσεις συμφερόντων μπορεί να προκύψουν σε πολλές καταστάσεις και είναι αδύνατον να καλυφθούν όλες στον Κώδικα. Σε περίπτωση αμφιβολίας, οφείλουμε να ενημερώνουμε αμέσως τον προϊστάμενό μας ή/και τον Υπεύθυνο Ποιότητάς προκειμένου να ληφθεί το κατάλληλο μέτρο.

Επιπλέον, με τον παρόντα Κώδικα απαγορεύεται ρητά να προσφέρουμε ή να υποσχόμαστε ή να παρέχουμε οποιοδήποτε χρηματικό ή άλλο όφελος σε εμπλεκόμενο με την διαδικασία πιστοποίησης, άλλο φορέα πιστοποίησης καθώς και να ζητούμε ή λαμβάνουμε τέτοιο όφελος, με σκοπό την εξασφάλιση ή/και διατήρηση της πιστοποίησης που έχουμε λάβει.

6.2 Αναφορές Παραβίασης Κώδικα

Εφόσον διαπιστώσουμε παραβιάσεις του παρόντος Κώδικα, των εσωτερικών κανονισμών ή διαδικασιών οφείλουμε να το αναφέρουμε, με επώνυμη ή ανώνυμη αναφορά. Οφείλουμε επίσης να αναφέρουμε οποιοδήποτε περιστατικό που ενδέχεται να εξελιχθεί σε απειλή εναντίον της υπόληψης του φορέα. Ενθαρρύνουμε την υποβολή επώνυμων αναφορών καθώς αυτές

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 10 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 11 από 12

διερευνώνται πιο εύκολα. Σε κάθε περίπτωση, μπορούμε να ζητούμε διευκρινίσεις ή συμβουλές σχετικά με θέματα που άπτονται του Κώδικα Δεοντολογίας καθώς και θέματα ηθικής και κανονιστικής συμμόρφωσης από τις ακόλουθες πηγές:

1. Τον Υπεύθυνο Ποιότητάς
2. Τον Εσωτερικό Επιθεωρητή
3. Την τεχνική Επιτροπή
4. Τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης

Είμαστε υποχρεωμένοι να αναφέρουμε σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψή μας και αφορούν εργαζόμενους ή εξωτερικούς συνεργάτες του Φορέα της TOTALCERT.

Οι αναφορές που υποβάλλονται μπορούν ενδεικτικά να περιλαμβάνουν περιστατικά:

- Κακή Χρήση Πιστοποιητικού
- Διαβλητοτητα στις εξετάσεις
- Παραβίαση Πολιτικών και Κώδικα του Φορέα
- Απάτης
- Παραβίαση νομοθετικού πλαισίου που διέπει τον ΦΠΠ
- Διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών
- Άσκηση πίεσης (χρηματικές ανταμοιβές κ.τ.λ)
- Μη συμμόρφωση στις απαιτήσεις του Φορέα από εμπλεκόμενο προσωπικό ή εργαζομένους
- Σύγκρουση συμφερόντων
- Μεροληψίας
- Συκοφαντικής δυσφήμισης
- Διάκρισής μεταξύ υποψήφιων κατά την εξεταστική διαδικασία

Επιπλέον μπορούμε να αποστέλλουμε ερωτήματα ή να αναφέρουμε περιστατικά στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

7.0. Ισχύς του Κώδικα

Ο παρών Κώδικας μας δεσμεύει όλους, ανεξάρτητα από το χρόνο πρόσληψής μας. Εάν, στα πλαίσια της εκτέλεσης των καθηκόντων μας, συναλασσόμαστε με προμηθευτές, Υπεργολάβους, Εξωτερικούς συνεργάτες και υποψηφίους οφείλουμε να θέτουμε υπόψη τους τον Κώδικα και να υποδεικνύουμε τη συμμόρφωσή τους στους κανόνες αυτού.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 11 από 12

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 11/2/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC Code of Ethics-01
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ		ΣΕΛΙΔΑ: 12 από 12

Η TOTALCERT έχει την ευθύνη ως προς τη συμμόρφωση με τις βασικές αρχές του παρόντος Κώδικα, ενώ παράλληλα δύναται να προβαίνει στην εξειδίκευσή του ανάλογα με τις ανάγκες, προσαρμόζοντας ανάλογα τις λοιπές εσωτερικές της διαδικασίες.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας εγκρίθηκε και επικυρώθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της TOTALCERT στις και μπορεί να τροποποιηθεί ή ακυρωθεί μόνο από αυτό. Ενδεχόμενες τροποποιήσεις ή ακυρώσεις θα γνωστοποιούνται ανάλογα και ο ισχύων Κώδικας θα βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Φορέα (www.totalcert.gr).

Η ισχύς του παρόντος Κώδικα αρχίζει άμεσα μετά την ανάρτησή του στην ιστοσελίδα της TOTALCERT.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ : 01
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 12 από 12