

ΕΛΟΤ 1435 Η επικοινωνία πιστοποιείται...

Η ανάγκη καθορισμού των προϋποθέσεων και όρων ανάθεσης υπηρεσιών επικοινωνίας από φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οδήγησε πρόσφατα στην ανάπτυξη του προτύπου ΕΛΟΤ 1435. Η εξέλιξη κρίνεται θετική για όλη την αγορά.

ΤΗΣ ΚΑΤΕΡΙΝΑΣ ΠΟΛΥΜΕΡΙΔΟΥ



Το πρότυπο ΕΛΟΤ 1435 «Υπηρεσίες επικοινωνίας - Απαιτήσεις για παρόχους» εγκρίθηκε στις 26 Ιουνίου 2009 ως ελληνικό πρότυπο, από την αρμόδια επιτροπή του ΕΛΟΤ με τους εκπροσώπους της Ένωσης Εταιρειών Διαφήμισης & Επικοινωνίας Ελλάδος, ΕΔΕΕ, του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, ΣΕΒ, του Ινστιτούτου Επικοινωνίας, της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Στο Ν. 3688/2008 προβλέπεται ότι οι ανάδοχοι διαφημιστικών υπηρεσιών σε φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, θα υποχρεούνται να εφαρμόζουν τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ για την παροχή διαφημιστικών υπηρεσιών και να διαθέτουν σχετικό πιστοποιητικό συμμόρφωσης από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης. Ωστόσο, η ανάπτυξη του εν λόγω προτύπου και των διαδικασιών για την πιστοποίηση των εταιρειών επικοινωνίας δεν ήταν «αναίμακτη», ως είθισται στην ελληνική πραγματικότητα. Για να προχωρήσουν στην

Λύση
Η υποχρεωτική πιστοποίηση ουσιαστικά αντικατέστησε το μητρώο για τη συμμετοχή στους διαγωνισμούς του Δημοσίου και όλες τις δυσκαμψίες που αυτό περιείχε.

πιστοποίησή τους, οι εταιρείες επικοινωνίας έπρεπε να απευθυνθούν σε φορείς πιστοποιημένους από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης, ΕΣΥΔ, διαδικασία η οποία καθυστέρησε σημαντικά. Επόμενο ήταν να δημιουργηθεί για κάποιο διάστημα «κενό νόμου» αναφορικά με διαγωνισμούς του Δημοσίου.

Το Υπουργείο Ανάπτυξης αναγκάστηκε να προχωρήσει στην έκδοση διευκρινιστικής εγκυκλίου, δίνοντας στις εταιρείες επικοινωνίας τη δυνατότητα -μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία διαπίστευσης των φορέων πιστοποίησης-, να προσκομίζουν βεβαίωση κατάθεσης αίτησης για πιστοποιητικό συμμόρφωσης, προς φορείς πιστοποίησης οι οποίοι βρίσκονται σε διαδικασία διαπίστευσής τους από το ΕΣΥΔ. Η βεβαίωση αυτή, έπρεπε να συνοδεύεται και από βεβαίωση του ΕΣΥΔ προς τον εκάστοτε φορέα πιστοποίησης, ότι αυτός έχει ήδη καταθέσει αίτηση διαπίστευσης και βρίσκεται σε διαδικασία αξιολόγησής...

Το όλο αυτό θέμα προέκυψε διότι η ανάπτυξη του προτύπου πιστοποίησης καθυστέρησε κατά τέσσερις μήνες σε σχέση με τα προβλεπόμενα

και το ΕΣΥΔ δεν είχε προχωρήσει στη διαπίστευση των φορέων μέσα στο αρχικό χρονικό περιθώριο. Εν τέλει, η Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας έδωσε παράταση για τη διαπίστευση φορέων ως τις 5 Αυγούστου 2010. Η οριστική προθεσμία πιστοποίησης των εταιρειών επικοινωνίας σύμφωνα με το νέο πρότυπο, έληξε στις 5 Νοεμβρίου 2010.

Το πρότυπο ΕΛΟΤ 1435

Η έκδοση του προτύπου ΕΛΟΤ 1435 «Υπηρεσίες επικοινωνίας - Απαιτήσεις για παρόχους» αποσκοπεί στη διασφάλιση της διαχειριστικής επάρκειας των εταιρειών επικοινωνίας και κατ' επέκταση της ποιότητας στη διαφημιστική προβολή του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα στα έντυπα και στα ηλεκτρονικά Μέσα Ενημέρωσης. Ειδικότερα, το πρότυπο ΕΛΟΤ 1435 περιέχει τα κριτήρια για την πιστοποίηση των εταιρειών παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας.

Ως υπηρεσίες επικοινωνίας νοούνται οι δραστηριότητες οργάνωσης, προπαρασκευής και η καθ' οποιoδήποτε τρόπο ή μέσο ανακοίνωση προς το κοινό των αγαθών ή των υπηρεσιών

Δημήτρης Γ. Μαύρος: Εφόδιο η πιστοποίηση...



Την άποψή του τόσο για τη διαδικασία της πιστοποίησης, όσο και για τη σημασία που έχει για τις εταιρείες επικοινωνίας, μας δίνει ο Πρόεδρος της ΕΔΕΕ Δημήτρης Γ. Μαύρος. Όπως επισημαίνει, πρόκειται σαφώς για μία θετική εξέλιξη, με πολλά οφέλη.

Marketing Week: Ποια είναι η ευρύτερη σημασία της πιστοποίησης για το χώρο της επικοινωνίας;

Δημήτρης Γ. Μαύρος: Κυρίως η σημασία της πιστοποίησης έχει σχέση με τα εν δυνάμει οφέλη που πιστεύουμε ότι θα προκύψουν από την εφαρμογή της όπως:

- Η αυξημένη εμπιστοσύνη πελατών
- Η δημιουργία καλύτερης εικόνας της εταιρείας
- Η δυνατότητα συμμετοχής σε μεγάλα έργα
- Η καλύτερη επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές
- Η ικανότητα προσέλκυσης νέων και διατήρησης των υφισταμένων πελατών
- Η μείωση παραπόνων και βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών
- Η αύξηση της ανταγωνιστικότητας

Είναι θετική εξέλιξη η υποχρεωτική πιστοποίηση για συμμετοχή σε διαγωνισμούς δημοσίου;

Σαφέστατα, αφού όχι μόνο είναι μια καλή πρακτική που βοηθάει στη βελτίωση των διαδικασιών και του τρόπου λειτουργίας, αλλά δίνει και στις εταιρείες-μέλη μας που δραστηριοποιούνται στους εκτός διαφήμισης και Media τομείς, τη δυνατότητα να πιστοποιηθούν και να έχουν πλέον την ευκαιρία να διεκδικήσουν αυτόνομα

τη συμμετοχή τους σε διαγωνισμούς του Δημοσίου. Το γεγονός ότι είναι υποχρεωτική, στην ουσία αντικατέστησε το περίφημο μπράβο και όλες τις δυσκαμψίες και ασάφειες που περιείχε.

Θεωρείτε ότι η όλη διαδικασία (ανάπτυξη του προτύπου ΕΛΟΤ, διαπίστευση φορέων πιστοποίησης και τελικά πιστοποίηση των εταιρειών), εξελίχθηκε ικανοποιητικά;

Οι πληροφορίες που λαμβάνουμε από τα μέλη μας είναι ότι η πλειοψηφία των επιχειρήσεων από όλους τους τομείς δραστηριότητας πιστοποιήθηκε και το κόστος σε χρήμα και σε ανθρωποώρες που επενδύθηκε άξιζε τον κόπο. Το πιο σημαντικό είναι ότι η πιστοποίηση αυτή ομοιάζει σε αρκετά σημεία με την πιστοποίηση κατά ISO, αλλά λόγω της ανάμιξης της ΕΔΕΕ προσαρμόστηκε στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των εταιρειών επικοινωνίας. Πιστεύω ότι τα οφέλη από την πιστοποίηση θα γίνουν έντονα αντιληπτά στην πράξη και γι' αυτό θα πρέπει να κάνουμε λίγο υπομονή.

Πιστεύετε ότι η πιστοποίηση αποτελεί ένα εφόδιο των εταιρειών για τις συνεργασίες τους και με τον ιδιωτικό τομέα;

Αυτό είναι μια πολύ καλή ερώτηση. Για τις πιο μικρές εταιρείες πιστεύω ότι μπορεί να είναι σημαντικό εφόδιο εφόσον βέβαια συνεχίσουν να τηρούν τους όρους και τις απαιτήσεις της πιστοποίησης. Αυτό πιστεύω ότι θα συμβεί γιατί θα καλύψουν απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών τους καλύτερα απ' ό,τι στο παρελθόν. Όμως αυτό δεν θα γίνει ούτε αυτομάτως, ούτε εν μία νυκτί. Όπως όλα τα πράγματα στην ανταγωνιστική αγορά μας, θα κριθεί από τη σωστή επικοινωνία από όλους μας προς τους πελάτες μας που θα κληθούν να εκτιμήσουν την προσπάθεια που κάναμε.

που παρέχουν οι φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, καθώς και η προβολή των εν γένει δραστηριοτήτων τους. Οι υπηρεσίες αυτές ορίζονται στο ΠΔ 261/1997 όπου αναφέρονται ως «*διαφημιστικές και άλλες συναφείς δραστηριότητες*».

Στηριζόμενο στο διεθνές πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001, προτρέπει τις εταιρείες επικοινωνίας να εντοπίσουν τις κύριες δραστηριότητές τους, να τις αναλύσουν προκειμένου να εντοπίσουν σημεία βελτίωσης, να τις καταγράψουν, να τις παρακολουθούν και να τις αξιολογούν με βάση μετρήσιμους δείκτες. Το Πρότυπο εφαρμόζεται στους πέντε ακόλουθους τομείς εταιρειών:

1. Διαφημιστικές Εταιρείες

2. Εταιρείες Προγραμματισμού Μέσων και Αγοράς Χώρου και Χρόνου

3. Εταιρείες Δημοσίων Σχέσεων

4. Εταιρείες Προώθησης Πωλήσεων και Άμεσου Μάρκετινγκ

5. Εταιρείες Δημιουργίας Διακριτικού Σήματος.

Απαραίτητες προϋποθέσεις για την πιστοποίηση της εταιρείας είναι:

α) το βασικό αντικείμενο των εργασιών της να αφορά στην παροχή υπη-

ρεσιών επικοινωνίας, β) να έχει την ικανότητα με δικές της δυνάμεις, να σχεδιάζει πρωτότυπο και πρωτογενές έργο επικοινωνίας, γ) να έχει αποδεχθεί τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης-Επικοινωνίας και τα παραρτήματά του, όπως αυτό πιστοποιείται από σχετική βεβαίωση του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας, δ) να αποδεικνύει τη δέσμευσή της για την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας. Η δέσμευση >



Συμβουλευτική Υποστήριξη
Εταιρειών Επικοινωνίας
στην Ανάπτυξη Συστημάτων
ΕΛΟΤ 1435 και ISO 9001



**Διαπιστευμένοι φορείς πιστοποίησης
κατά ΕΛΟΤ 1435:2009**

TÜV Austria Ελλάς
EQA - Hellas
TÜV Ελλάς
Eurocert
Hellenic Lloyd's
Bureau Veritas Quality International Ελλάς
ΕΛΟΤ - Ελληνικός Οργανισμός Τυποποιήσεως

αυτή μπορεί να αποδεικνύεται με εγγραφή στον Οργανισμό Προστασίας των Δικαιωμάτων των Διαφημιστικών Εταιριών (ΟΠΔΔΕ) και ε) ο διευθύνων ή οι συνδιευθύνοντές τους να διαθέτουν την απαραίτητη επαγγελματική επάρκεια, στις οποίες περιλαμβάνεται τουλάχιστον και η αποδεδειγμένη ενασχόληση 5 ετών, κατ' ελάχιστο στις επικοινωνιακές υπηρεσίες του τομέα. Το πρότυπο εκδόθηκε σύμφωνα με τον κανονισμό σύνταξης και έκδοσης ελληνικών προτύπων και προδιαγραφών και κατ' εφαρμογή του Ν. 3688/2008 (ΦΕΚ 163/Α/5 Αυγούστου 2008) και συγκεκριμένα του Άρθρου 12, εδάφιο 3.

Στο Ν. 3688/2008 προβλέπεται ότι οι ανάδοχοι διαφημιστικών υπηρεσιών σε φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα θα υποχρεούνται να εφαρμόζουν τις απαιτήσεις προτύπου που καταρτίζει ο ΕΛΟΤ για την παροχή διαφημιστικών υπηρεσιών και να διαθέτουν σχετικό πιστοποιητικό συμμόρφωσης από διαπιστευμένους προς τούτο φορείς πιστοποίησης.

Η άποψη των φορέων πιστοποίησης

Ποιες είναι -αν υπάρχουν- οι ιδιαιτερότητες διαδικασίας πιστοποίησης

**Στην πράξη
Τα οφέλη
από την
πιστοποίηση,
τόσο για έργα
του Δημοσίου,
όσο και για τον
ιδιωτικό τομέα,
θα γίνουν
αντιληπτά στην
πράξη,
σε βάθος
χρόνου.**

εταιριών του χώρου της επικοινωνίας; Πόσο δύσκολη ή εύκολη είναι η διαδικασία και ποια είναι τελικά τα οφέλη για την εταιρεία που πιστοποιείται; Για τις απαντήσεις στα ερωτήματα αυτά, ζητήσαμε την άποψη δύο φορέων πιστοποίησης.

«Δεν υπάρχουν ιδιαιτερότητες στη διαδικασία πιστοποίησης η οποία ακολουθεί τη συνήθη οδό», μας λέει ο Νίκος Τρίλιζας, Managing Director της Bureau Veritas Certification Hellas. Όπως εξηγεί ο ίδιος, η εταιρεία, έχοντας αναπτύξει και εφαρμόσει τις διαδικασίες που καθορίζονται από την προδιαγραφή, καλεί τον φορέα πιστοποίησης ο οποίος αξιολογεί το σύστημα της εταιρείας μέσω της κύριας και αρχικής αξιολόγησης, για να διασφαλιστεί ότι η εταιρεία εφαρμόζει το σύστημα, εξετάζοντας τα διάφορα αρχεία τα οποία έχουν δημιουργηθεί απ' την εφαρμογή του συστήματος. Η ισχύς της πιστοποίησης είναι τριετής και η εταιρεία υπόκειται σε εξάμηνες ή ετήσιες αξιολογήσεις για τη διατήρηση του πιστοποιητικού. Στο τέλος της τριετίας, γίνεται επαναξιολόγηση για την περαιτέρω ισχύ του πιστοποιητικού για την επόμενη τριετία.

«Το πρότυπο ΕΛΟΤ 1435 έχει αρκετά κοινά σημεία με το πρότυπο ISO 9001:2008, καθώς είναι και αυτό ένα πρότυπο που αφορά σε σύστημα διαχείρισης αλλά είναι προσανατολισμένο στον τρόπο λειτουργίας των εταιριών παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας», μας λέει σχετικά η Μαργαρίτα Κυπριώτου, Επικεφαλής Επιθεωρητής στην TÜV Hellas. Όπως μας εξηγεί, το πρότυπο καθορίζει συγκεκριμένες απαιτήσεις, τις οποίες πρέπει να ικανοποιούν οι εταιρείες επικοινωνίας, προκειμένου να αποδεικνύουν την ικανότητά τους να παρέχουν με συνέπεια υπηρεσίες επικοινωνίας που να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών τους. «Για το σκοπό αυτό πρέπει να αναλύουν τις απαιτήσεις ενός προγράμματος επικοινωνίας, να προσδιορίζουν τις απαιτήσεις σε πόρους για την υλοποίησή του και με βάση αυτά, να καταρτίζουν την πρόταση προγράμματος επικοινωνίας, να παρακολουθούν την εκτέλεση του εγκεκριμένου από τον πελάτη προγράμματος επικοινωνίας και να διασφαλίζουν τη συστηματική μέτρηση της

αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητάς του, σε σχέση πάντα με τους στόχους που έχουν τεθεί», επισημαίνει η Μαργαρίτα Κυπριώτου.

Επιπλέον, το πρότυπο καθορίζει συγκεκριμένες οργανωτικές και νομικές προϋποθέσεις, τις οποίες πρέπει να ικανοποιούν οι εταιρείες επικοινωνίας προκειμένου να μπορέσουν να πιστοποιηθούν. Όσον αφορά στο αν είναι μία «ευκολη» ή «δύσκολη» διαδικασία, ο Νίκος Τρίλιζας επισημαίνει ότι, αν η εταιρεία έχει αναπτύξει σωστά το σύστημα, τότε είναι θέμα διαδικαστικό το να μπορεί να αναδειχτεί κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης ότι εφαρμόζει τις διαδικασίες τις οποίες έχει αναπτύξει.

Οφέλη για την εταιρεία που πιστοποιείται

Τα οφέλη είναι ουσιαστικά ότι η εταιρεία εφαρμόζοντας ένα σύστημα και ακολουθώντας το, «ελαχιστοποιεί τις αστοχίες της, βελτιώνει την παραγωγικότητα, μειώνει το κόστος ποιότητας και αυξάνει τα κέρδη», μας λέει ο Νίκος Τρίλιζας και επισημαίνει ακόμη ότι σε ετήσια βάση, η πιστοποίηση είναι η προς τους έξωθεν μαρτυρία κάποιου τρίτου ανεξάρτητου φορέα, ότι το πιστοποιημένο σύστημα της εταιρείας εφαρμόζεται σύμφωνα με την προδιαγραφή.

«Είναι προφανές ότι η εφαρμογή των απαιτήσεων του Προτύπου ΕΛΟΤ 1435 και στον ιδιωτικό τομέα, διασφαλίζει στις εταιρείες επικοινωνίας ενιαίο σύστημα διαχείρισης των λειτουργιών τους, αλλά και ενιαία μεταχείριση των πελατών τους», μας λέει η Μαργαρίτα Κυπριώτου. Σύμφωνα με την ίδια, μερικά από τα οφέλη που προκύπτουν από την εν λόγω πιστοποίηση, ανεξάρτητα από τη φύση του πελατολογίου της πιστοποιημένης εταιρείας, είναι: Βελτίωση της οργάνωσης, συστηματικός έλεγχος διεργασιών και δραστηριοτήτων, σαφής καθορισμός καθηκόντων και αρμοδιοτήτων του προσωπικού, αύξηση εμπιστοσύνης των πελατών και της αγοράς γενικότερα, αύξηση ικανοποίησης πελατών. **MW**



Έχετε άποψη;
kp@boussias.com