

# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ΕΛΟΤ EN ISO 9001



## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	3
2.	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ, ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΧΡΗΣΗΣ .....	3
2.1.	Αντικείμενο Εγχειριδίου Ποιότητας .....	3
2.2.	Δομή και Τρόπος Χρήσης Εγχειριδίου Ποιότητας .....	4
3.	ΌΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ.....	4
4.	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΣΔΠ).....	5
5.	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΣΔΠ).....	5
5.1.	Γενικές Απαιτήσεις.....	5
5.2.	Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση.....	5
6.	ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	7
6.1.	Δέσμευση της Διοίκησης .....	7
6.2.	Εστίαση στον Υποψήφιο .....	8
6.3.	Πολιτική για την Ποιότητα .....	8
6.4.	Σχεδίαση.....	8
6.5.	Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία.....	9
6.6.	Ανασκόπηση από τη Διοίκηση .....	10
7.	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ.....	10
7.1.	Διάθεση Πόρων .....	10
7.2.	Ανθρώπινοι Πόροι.....	11
7.3.	Υποδομή .....	12
7.4.	Περιβάλλον Εργασίας .....	12
8.	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ .....	12
8.1.	Σχεδίαση για την Υλοποίηση του Προϊόντος .....	12
8.2.	Διεργασίες που Σχετίζονται με τους Υποψηφίους.....	13
8.3.	Σχεδιασμός και Ανάπτυξη .....	15
8.4.	Αγορές .....	17
8.5.	Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών .....	18
8.6.	Έλεγχος των Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης .....	20
9.	ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ .....	21
9.1.	Γενικά .....	21
9.2.	Παρακολούθηση και Μέτρηση .....	21
9.3.	Έλεγχος του μη Συμμορφούμενου Προϊόντος.....	22
9.4.	Ανάλυση Δεδομένων.....	22
9.5.	Βελτίωση .....	23
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....</b>	<b>25</b>
	Πλαίσιο Λειτουργίας και Γνώση Αντικείμενου.....	25
	Ενδιαφερόμενα Μέρη και Προσδοκίες .....	25
	Ορισμός Διεργασιών.....	25
	Αναγνώριση Κινδύνων.....	26
	Παρακολούθηση, Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση .....	26

## 1. Εισαγωγή

Ο Φορέας ιδρύθηκε το 2020 και λειτουργεί με τη νομική μορφή Μονοπρόσωπης Ιδιωτικής Κεφαλαιουχικής Εταιρείας (Μ.Ι.Κ.Ε.). Συγκεκριμένα δύναται να:

- ⇒ δημιουργεί και να διαχειρίζεται πρότυπα εξεταστικά συστήματα για την πιστοποίηση πληροφορικής, επαγγελματικών δεξιοτήτων - περιγραμμάτων και γνώσεων ξένων γλωσσών (π.χ., Αγγλικής, Ρωσικής κ.ά.),
- ⇒ διενεργεί και να επιτηρεί εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων/δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων στα παραπάνω γνωστικά αντικείμενα, είτε με τον παραδοσιακό τρόπο, είτε δια μέσου ηλεκτρονικών υπολογιστών, σε διάφορα επίπεδα δυσκολίας στα πλαίσια της ισχύουσας νομοθεσίας και μέσα από αυστηρά καθορισμένες διαδικασίες βαθμολόγησης και αξιολόγησης και να χορηγεί αντίστοιχα πιστοποιητικά,
- ⇒ λειτουργεί ως Φορέας χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών και άλλων γνώσεων/δεξιοτήτων, όχι μόνο στον Τομέα της Πληροφορικής, αλλά και σε άλλους τομείς,
- ⇒ αντιπροσωπεύει τριτοβάθμια ιδρύματα εξωτερικού ή άλλων ημεδαπών ή αλλοδαπών φορέων διεξαγωγής εξετάσεων στην Ελλάδα για τη χορήγηση διπλωμάτων ή πιστοποιητικών γνώσεων και δεξιοτήτων σε διάφορους τομείς δραστηριοποίησης ανθρώπινου δυναμικού,
- ⇒ συμμετέχει σε προγράμματα έρευνας και ανάπτυξης σχετικά με το σκοπό της στην Ελλάδα και το εξωτερικό,
- ⇒ πιστοποιεί συστήματα διαχείρισης επιχειρήσεων ή οργανισμών, σύμφωνα με τα εθνικά και διεθνή πρότυπα, μετά από τη διαπίστευση της από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.), που οδηγεί στη χορήγηση πιστοποιητικού για τη συμμόρφωση με τα πρότυπα αυτά.
- ⇒ διενεργεί επιθεωρήσεις πρώτου, δεύτερου και τρίτου μέρους, σχετιζόμενες με την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης.

Ο Φορέας παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης γνώσεων/δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων σε κάθε ενδιαφερόμενο ανεξαρτήτως φύλου και επιπέδου των υπό πιστοποίηση γνώσεων/δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων του. Αποκλείονται από την πιστοποίηση υποψήφιοι που δεν ικανοποιούν τα προαπαιτούμενά της στο σύνολό τους, όπως αυτά αναφέρονται στο αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Φυσικών Προσώπων (ΕΚΠΦΠ) (π.χ., στην πιστοποίηση γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ δεν υφίστανται προαπαιτούμενα).

Οι υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει ο Φορέας καταγράφονται στο Παράρτημα 1 του Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης Φυσικών Προσώπων «Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Πιστοποίησης» (ΓΚΠΦΠ-Π1).

**Σημείωση:** Ο Φορέας έχει την αποκλειστική ευθύνη της απόφασης σχετικά με την πιστοποίηση ενός φυσικού προσώπου και τη χορήγηση/ανάκληση/απόσυρση του πιστοποιητικού του. Επιπλέον, δεσμεύεται να χορηγεί Πιστοποιητικά μόνο με τον λογότυπο του Ε.ΣΥ.Δ. σε γνωστικά αντικείμενα που τελούν υπό καθεστώς διαπίστευσης, πλην αυτών που υπόκεινται στον έλεγχο του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π..

## 2. Αντικείμενο, Δομή και Τρόπος Χρήσης

### 2.1. Αντικείμενο Εγχειριδίου Ποιότητας

Το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας συντάχθηκε βάσει του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001 και έχει στοχεύει:

- ⇒ Στην περιγραφή του αντικειμένου του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) του Φορέα.

- ⇒ Στον καθορισμό της Πολιτικής Ποιότητας του Φορέα και την περιγραφή του τρόπου και των διαδικασιών που καλείται να υλοποιεί αυτός (ο Φορέας) σε καθημερινή βάση προκειμένου να συμβάλλει στην υλοποίησή της.
- ⇒ Στην περιγραφή των διεργασιών που πλαισιώνουν τη λειτουργία του Φορέα και τις αλληλεπιδράσεις τους.
- ⇒ Στην αποτύπωση και περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο Φορέας φροντίζει να καλύπτει τις απαιτήσεις του Προτύπου.
- ⇒ Στην αναλυτική παρουσίαση των εργαλείων τεκμηρίωσης που συμβάλλουν στην εφαρμογή, παρακολούθηση και διατήρηση του ΣΔΠ.

## 2.2. Δομή και Τρόπος Χρήσης Εγχειριδίου Ποιότητας

Το παρόν Εγχειρίδιο διαρθρώνεται ως εξής:

Το Κεφάλαιο 1 αποτελεί την εισαγωγή και παρουσιάζει συνοπτικά το προφίλ του Φορέα. Το κεφάλαιο 2 αναφέρεται στο αντικείμενο, τη δομή και τον τρόπο χρήσης του παρόντος, ενώ το κεφάλαιο 3 παρουσιάζει τους όρους και ορισμούς που θα χρησιμοποιούνται.

Το περιεχόμενο των κεφαλαίων 4 έως 8 αφορά στα στοιχεία του ΣΔΠ που σχετίζονται με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 και τον τρόπο που ο Φορέας μεριμνά για την ικανοποίηση των απαιτήσεών του. Η παρουσίαση των στοιχείων του ΣΔΠ ακολουθεί την ίδια αρίθμηση και τίτλο με το Πρότυπο, προκειμένου για ευκολότερη αντιστοίχιση και χρήση. Εφόσον κρίνεται απαραίτητο στο κείμενο γίνεται παραπομπή στις αντίστοιχες παραγράφους, ακολουθώντας την εξής κωδικοποίηση: Δ-xx στις περιπτώσεις που η παραπομπή αφορά σε Διαδικασία Ποιότητας, ΓΚΠΦΠ όταν πρόκειται για Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης Φυσικών Προσώπων ή Κανονισμό Επιτροπής (όπως Επιτροπής Αμεροληψίας (ΚΕΑ), Τεχνικής Επιτροπής (ΚΤΕ) κ.ο.κ.) του ΣΔΠ.

Το Κεφάλαιο 9 αφορά στην περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο Φορέας προβαίνει σε μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση του ΣΔΠ και τέλος το Παράρτημα περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που συμπληρώνουν και επεξηγούν περαιτέρω το Εγχειρίδιο.

Επισημαίνεται πως οι τροποποιήσεις που ενδεχομένως κριθούν απαραίτητες για το παρόν Εγχειρίδιο, πλαισιώνονται ως προς την υλοποίηση και την παρακολούθησή τους με τη Διαδικασία Δ-11.

Όλα τα στοιχεία του Εγχειριδίου που πλαισιώνουν τη λειτουργία του Φορέα βάσει του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001 γίνονται γνωστά στο σύνολο του προσωπικού του (Φορέα), ανεξαρτήτως ιεραρχικού επιπέδου και θέσεως εργασίας, το οποίο έχει την υποχρέωση και ευθύνη για την τήρησή τους.

## 3. Όροι και Ορισμοί

Ισχύουν οι όροι και ορισμοί όπως περιγράφονται στο Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001. Ειδικότερα αναλύονται οι παρακάτω όροι:

### Υποψήφιοι

Ενδιαφερόμενα άτομα τα οποία απευθύνονται στο δίκτυο πιστοποιημένων εξεταστικών κέντρων του Φορέα προκειμένου να πιστοποιήσουν γνώσεις/δεξιότητες ή/και ικανότητες.

### Προμηθευτές

Όλοι οι προμηθευτές εξοπλισμού, υλικών και υπηρεσιών που σχετίζονται με το προϊόν του Φορέα.

### Προϊόν

Παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης γνώσεων/δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων μέσω υλοποίησης των απαιτήσεων του ΓΚΠΦΠ.

## 4. Αντικείμενο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ)

Το αντικείμενο του ΣΔΠ αφορά στο σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης γνώσεων/δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων από το Φορέα. Από το ΣΔΠ του Φορέα ΔΕΝ εξαιρείται καμία παράγραφος του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001.

## 5. Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ)

### 5.1. Γενικές Απαιτήσεις

Το ΣΔΠ του Φορέα έχει προκύψει μετά από ανάλυση των αναγκών του Φορέα και μέσω της εφαρμογής του εξασφαλίζεται η υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας, η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών που τη διέπουν με γνώμονα την ικανοποίηση των αναγκών των υποψηφίων, καθώς και το υφιστάμενο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Προς τούτο, ο Φορέας έχει:

- ⇒ Προσδιορίζει και περιγράφει τις διεργασίες που διασφαλίζουν την εύρυθμη λειτουργία του
- ⇒ Σχεδιάσει και καθορίσει την απαραίτητη τεκμηρίωση για την απρόσκοπτη εφαρμογή του ΣΔΠ.
- ⇒ Προδιαγράψει τη μεθοδολογία παρακολούθησης, μέτρησης και ανάλυσης των διεργασιών του, ούτως ώστε να βελτιώνει την αποδοτικότητά του και την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Για το σκοπό αυτό:
  - Έχουν καθοριστεί οι στόχοι ποιότητας για την επίτευξη της Πολιτικής Ποιότητας και της Στρατηγικής του Φορέα.
  - Έχουν καθοριστεί δείκτες ποιότητας προκειμένου για τη μέτρηση των ως άνω στόχων και παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών.
- ⇒ Προβλέπει όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων και πληροφοριών για τη συστηματική παρακολούθηση των διεργασιών του, όπως παρουσιάζεται στο Κεφάλαιο 6 του παρόντος.
- ⇒ Σχεδιάσει και εφαρμόζει τις απαραίτητες δράσεις για την επίτευξη των αποτελεσμάτων και τη συνεχή βελτίωσή του, όπως περιγράφεται στο Κεφάλαιο 8 του παρόντος.

### 5.2. Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση

#### Γενικά

Το ΣΔΠ διαρθρώνεται σε τέσσερα (4) επίπεδα, όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα (σχ. 1)



Σχήμα 1: Επίπεδα Τεκμηρίωσης ΣΔΠ

Αναλυτικότερα, τα τέσσερα επίπεδα της τεκμηρίωσης του ΣΔΠ διαχωρίζονται ως εξής:

#### **A. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ**

Αφορά στην Πολιτική Ποιότητας που έχει θέσει ο Φορέας και προσδιορίζει τις βασικές αρχές για την υλοποίησή της. Περιλαμβάνει το Εγχειρίδιο Ποιότητας, τις δηλώσεις Πολιτικής και τους ποιοτικούς στόχους του Φορέα.

#### **B. ΤΑΚΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ**

Αφορά στον προσδιορισμό και περιγραφή των Διαδικασιών, Κανονισμών και των επιμέρους Επιτροπών, καθώς επίσης και το ΓΚΠΦΠ, μέσω των οποίων περιγράφεται ο τρόπος λειτουργίας του Φορέα. Τα σχετικά έγγραφα άπτονται των στοιχειωδών θεμάτων που σχετίζονται με την ποιότητα του Φορέα, ανεξαρτήτως αν αυτή σχετίζεται άμεσα με το τελικό προϊόν ή υπηρεσία ή μια μεμονωμένη διεργασία. Παράλληλα, οι Διαδικασίες Ποιότητας που απαιτούνται και περιγράφουν τον τρόπο υλοποίησης των διεργασιών περιλαμβάνουν τις εξής πληροφορίες:

- ⇒ εμπλεκόμενα μέρη,
- ⇒ απαιτούμενα μέσα,
- ⇒ πεδίο εφαρμογής,
- ⇒ συχνότητα εφαρμογής.

Τέλος, αφορά στους Κανονισμούς της Επιτροπής Αμεροληψίας και της Τεχνικής Επιτροπής του Φορέα, καθώς και τον ΓΚΠΦΠ, στον οποίο καθορίζεται το σχήμα που ακολουθεί ο Φορέας για την υλοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών του.

Στο Παράρτημα 2 «Διαδικασίες - Κανονισμοί» (ΕΠ9001-Π2) του παρόντος παρατίθεται αναλυτικός κατάλογος των Εγγράφων του ΣΔΠ.

#### **Γ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ**

Περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα έγγραφα που περιγράφουν τις οδηγίες εργασίας και ελέγχου, όπως και επιπρόσθετες πληροφορίες ή εξωτερικά έγγραφα (Πρότυπα, Νομοθεσία, Κανονιστικό/Θεσμικό Πλαίσιο κ.ά.), που διέπουν τη λειτουργία του Φορέα.

#### **Δ. ΑΡΧΕΙΑ**

Πρόκειται για το σύνολο των αρχείων που είναι απαραίτητα για την εφαρμογή και τήρηση του ΣΔΠ και δημιουργούνται κατά την εφαρμογή των διεργασιών, είτε προκύπτουν από τις απαιτήσεις του προτύπου, ή προκύπτουν ως αποτέλεσμα ελέγχων και ανασκοπήσεων και αφορούν στη συμμόρφωση των διαδικασιών/ προϊόντων/ υπηρεσιών με το Πρότυπο.

#### **Εγχειρίδιο Ποιότητας**

Το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας συντάχθηκε, εγκρίθηκε και εφαρμόζεται από το Φορέα και περιγράφει το αντικείμενο του ΣΔΠ και τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των διαδικασιών που το διέπουν.

#### **Έλεγχος Εγγράφων**

Ο Φορέας ελέγχει τα έγγραφα του ΣΔΠ, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην τεκμηριωμένη διαδικασία Δ-11, η οποία καθορίζει και περιγράφει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται:

- ⇒ Η έγκριση των εγγράφων πριν την έκδοσή τους,
- ⇒ Η τυποποίηση και κωδικοποίηση των εγγράφων,
- ⇒ Η έκδοση και αναθεώρηση των εγγράφων,
- ⇒ Η αναγνώριση της έκδοσης των εγγράφων και των αλλαγών τους,
- ⇒ Η διανομή των εγγράφων στους κατάλληλους αποδέκτες,
- ⇒ Η απόσυρση των εγγράφων που δεν είναι σε ισχύ και η τήρηση του Αρχείου ΣΔΠ,
- ⇒ Ο έλεγχος των εγγράφων εξωτερικής προέλευσης.

Το σύνολο των εγγράφων του ΣΔΠ είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή στο εσωτερικό δίκτυο του Φορέα με διαβαθμισμένη πρόσβαση σε όλο το προσωπικό του. Στο δίκτυο είναι διαθέσιμη η ισχύουσα έκδοση του καθενός εγγράφου, ενώ το σύνολό τους (τόσο τα ισχύοντα όσο και αυτά που έχουν αποσυρθεί), τηρούνται σε φυσικό αρχείο την ευθύνη του οποίου έχει ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας (ΥΔΠ).

### Έλεγχος Αρχείων

Τα αρχεία που προσδιορίζονται και πλαισιώνουν την εφαρμογή του ΣΔΠ, τόσο τα φυσικά όσο και τα ηλεκτρονικά, είναι απαραίτητα εργαλεία για τη συνολική καταγραφή όλων των διαδικασιών και αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία του Φορέα. Διακρίνονται σε τέσσερις κατηγορίες: α) αρχεία του ΣΔΠ, β) αρχείο Πιστοποιηθέντων Φυσικών Προσώπων, γ) αρχείο Τραπεζών Θεμάτων Εξέτασης, δ) αρχείο Εξεταστικών Κέντρων.

Ο Φορέας οφείλει να τηρεί τα αρχεία του με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Προς τούτο, τα αρχεία είναι προσβάσιμα μόνο από εξουσιοδοτημένα μέλη του προσωπικού, ήτοι τον εκάστοτε υπεύθυνο για τη συμπλήρωση και τήρησή τους, τα μέλη της Επιτροπής Αμεροληψίας, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον ΥΔΠ. Πιο εξειδικευμένα αρχεία που σχετίζονται με την πιστοποίηση προσώπων και των Τραπεζών Θεμάτων Εξέτασης τηρούνται σε αρχείο κλειδωμένα σε ειδικούς φορεαμούς ή, στην περίπτωση που είναι σε ηλεκτρονική μορφή, κρυπτογραφημένα στο δίκτυο του Φορέα. Επισημαίνεται πως στην περίπτωση των ηλεκτρονικών αρχείων, λαμβάνεται αντίγραφο ασφαλείας σε τακτική βάση. Προκειμένου για την ασφάλεια, αλλά και βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας επιτρέπεται σε στελέχη του Αρμόδιου Δημόσιου Εποπτικού Φορέα να έχουν απομακρυσμένη πρόσβαση σε ηλεκτρονικά αρχεία που βρίσκονται στο δίκτυο του Φορέα με υψηλό δείκτη ασφαλείας επιπέδου μόνο για ανάγνωση, όπως περιγράφεται σχετικά στις Δ-14 & Δ-23.

Το ελάχιστον χρονικό διάστημα για την τήρηση των αρχείων του ΣΔΠ είναι τα τρία (3) έτη, όπως προσδιορίζεται στη Δ-14 και η απόσυρση/ καταστροφή τους πραγματοποιείται μόνο στην περίπτωση μη ενεργών αρχείων. Εξαίρεση αποτελούν τα παρακάτω:

- ⇒ Για το αρχείο των Φυσικών Προσώπων προς πιστοποίηση, ελάχιστο χρονικό διάστημα για τη διατήρησή του ορίζονται τα επτά (7) έτη ή η διάρκεια που ορίζει η ισχύουσα νομοθεσία ή διάρκεια ίση με την ισχύ του πιστοποιητικού. Για παράδειγμα, στην πιστοποίηση γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ (κατηγορία πιστοποίησης Standard Office User) η διαχείριση ισχύει επ' αόριστο, καθώς η ισχύς των εκδοθέντων Πιστοποιητικών αυτής της κατηγορίας είναι αόριστης διάρκειας.
- ⇒ Αρχείο των Τραπεζών Θεμάτων Εξέτασης με ελάχιστο χρονικό διάστημα διάρκειας της διαχείρισής του τα δέκα (10) έτη.
- ⇒ Αρχείο Εξεταστικών Κέντρων με ελάχιστο χρονικό διάστημα διάρκειας της διαχείρισής του τα επτά (7) έτη.

## 6. Ευθύνη της Διοίκησης

### 6.1. Δέσμευση της Διοίκησης

Η Διοίκηση δεσμεύεται για την εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας και τη διαρκή βελτίωση του ΣΔΠ, τις οποίες διαδίδει σε όλο το προσωπικό της, καλλιεργώντας πνεύμα συλλογικής προσπάθειας διαθέτοντας όλα τα απαραίτητα μέσα, ώστε όλοι να τηρούν την Πολιτική Ποιότητας και να προωθούν κάθε ενέργεια που διαρκώς προάγει και βελτιώνει την ποιότητα. Προς τούτο:

- ⇒ Έχει καθιερώσει Πολιτική Ποιότητας (Παρ. 6.3),
- ⇒ Διεξάγει τακτικές συσκέψεις με το προσωπικό, προκειμένου για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση όλων των εργαζομένων αναφορικά με την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των οριζόμενων στο ΣΔΠ διεργασιών, το επίπεδο ικανοποίησης

των πελατών, καθώς επίσης και για την επίτευξη των στόχων ποιότητας που έχουν οριστεί και συμβάλλουν στην επίτευξη της Πολιτικής Ποιότητας.

- ⇒ Ορίζει και επικαιροποιεί στόχους και δείκτες μέτρησης της Ποιότητας, βάσει της εξέλιξης των οποίων λαμβάνει αποφάσεις σχετικές Καθιερώνει στόχους/δείκτες για την Ποιότητα, λαμβάνει αποφάσεις με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση της απόδοσης και επίδοσης του Φορέα και συνεπακόλουθα και της ποιότητας των τελικών προϊόντων/ υπηρεσιών,
- ⇒ Εξασφαλίζει για τον προσωπικό της τους απαραίτητους πόρους για την αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών των υποψηφίων,
- ⇒ Διεξάγει ανασκόπηση του υφιστάμενου ΣΔΠ, καθώς και των στόχων Ποιότητας ανά τακτά χρονικά διαστήματα,
- ⇒ Εξασφαλίζει την έγκαιρη και αποτελεσματική εφαρμογή όλων των απαιτήσεων που προκύπτουν από το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που αφορά στη λειτουργία του Φορέα,
- ⇒ Μεριμνά για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος εργασίας που ενθαρρύνει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη και η ενεργός συμμετοχή στη βελτίωση της Ποιότητας του Φορέα.

## 6.2.Εστίαση στον Υποψήφιο

Δεδομένης της φύσης των υπηρεσιών που παρέχει ο Φορέας, φροντίζει να αναγνωρίζει και να καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υποψηφίων, έχοντας σχεδιάζει και εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους που θα το εξασφαλίσουν. Για το λόγο αυτό, προβαίνει στην τακτική και συχνή μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών/ υποψηφίων αναφορικά με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και την καταγραφή παραπόνων/ υποδείξεων, εφόσον υπάρχουν και την άμεση διαχείριση και αντιμετώπισή τους (Δ-43, Δ-46). Παράλληλα, φροντίζει να αναγνωρίζει και αξιολογεί τον ανταγωνισμό, τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την αγορά εργασίας και να αναδεικνύει τα ανταγωνιστικά του πλεονεκτήματα.

## 6.3.Πολιτική για την Ποιότητα

Η Πολιτική Ποιότητας του Φορέα έχει διαμορφωθεί και εγκριθεί από τη Διοίκηση, περιέχει τις κατευθύνσεις και τους στόχους ποιότητας του Φορέα και αντικατοπτρίζει τη δέσμευση της Διοίκησης στις αρχές του ΣΔΠ.

Η Πολιτική Ποιότητας του Φορέα παρουσιάζεται στο Παράρτημα 1 (ΕΠ9001-Π1) του παρόντος.

Το σύνολο του προσωπικού του Φορέα έχει λάβει γνώση αναφορικά με την Πολιτική Ποιότητας, η οποία ανασκοπείται σε κάθε συνάντηση ανασκόπησης του ΣΔΠ (Δ-13).

## 6.4.Σχεδίαση

### Ποιοτικοί Δείκτες/Στόχοι

Η Διοίκηση προκειμένου να εξασφαλίσει την εσωτερική βελτίωση του Φορέα και τη βελτίωση της ικανοποίησης των υποψηφίων, βάσει της Στρατηγικής που έχει αποφασιστεί, σχεδιάζει και εγκρίνει τις απαραίτητες διεργασίες και θέτει δείκτες/ στόχους αφενός για την εσωτερική βελτίωση του Φορέα και αφετέρου για τη βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης των υποψηφίων αναφορικά με τα τελικά προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχει. Οι δείκτες αυτοί εγκρίνονται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο και την Επιτροπή Αμεροληψίας και είναι συμβατοί με το ευρύτερο αναπτυξιακό πλάνο του Φορέα. Επιπρόσθετα, οι δείκτες ποσοτικοποιούνται ανά δραστηριότητα, προκειμένου στην εύκολη και απρόσκοπτη παρακολούθηση και ανάλυσή τους.

Η μεθοδολογία βάσει της οποίας προσδιορίζονται και ποσοτικοποιούνται οι δείκτες αναφέρεται στη Διαδικασία Δ-13, μαζί με τη μεθοδολογία αξιολόγησης και ανάλυσή τους κατά τη διάρκεια των Ανασκοπήσεων του ΣΔΠ.



## Σχεδίαση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ)

Ο σχεδιασμός του ΣΔΠ έχει πραγματοποιηθεί με τέτοιο τρόπο που:

- ⇒ Ικανοποιούνται οι γενικές απαιτήσεις του όπως ορίζονται στην Παρ. 5.1 του παρόντος
- ⇒ Ικανοποιούνται οι ποσοτικοί δείκτες/ στόχοι (βλ. παραπάνω)
- ⇒ Αναδεικνύονται ενδεχόμενες αδυναμίες των διεργασιών που διέπουν τη λειτουργία του Φορέα η αντιμετώπιση και διαχείριση των οποίων να καθίσταται δυνατή με τον ορισμό και υλοποίηση των κατάλληλων προληπτικών/ διορθωτικών ενεργειών, εξασφαλίζοντας την εύρυθμη λειτουργία του Συστήματος.

## 6.5. Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία

### Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Λαμβάνοντας υπόψη την κρισιμότητα για ομαλή και αποδοτική λειτουργία του Συστήματος, η οποία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη σαφή ανάθεση ευθυνών και αρμοδιοτήτων, η Διοίκηση έχει λάβει τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να οριστούν:

- ⇒ Η οργανωτική δομή του Φορέα (Παράρτημα 3 «Οργανόγραμμα» (ΕΠ9001-Π3) του παρόντος Εγχειριδίου Ποιότητας),
- ⇒ Οι υποχρεώσεις, τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες που έχει κάθε εργαζόμενος σε θέσεις ευθύνης, τα οποία αναφέρονται αναλυτικά στις Περιγραφές Θέσεων Εργασίας (Δ-21),
- ⇒ Οι υπευθυνότητες και οι αρμοδιότητες για τη σύνταξη και την έγκριση των εγγράφων που αποτελούν τη γραπτή τεκμηρίωση του ΣΔΠ (Δ-11).

### Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Εκ μέρους της Διοίκησης έχει οριστεί ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ), ο οποίος έχει αρμοδιότητα την ομαλή λειτουργία, εφαρμογή και τήρηση των διεργασιών του ΣΔΠ, την παρακολούθηση της επίδοσης του Συστήματος και την ενημέρωση της Διοίκησης σχετικά με την επίδοση και την ανάγκη αλλαγών

### Εσωτερική Επικοινωνία

Για την απρόσκοπτη λειτουργία του Φορέα και την αποτελεσματική υλοποίηση του ΣΔΠ, όπως έχει ήδη αναφερθεί, απαραίτητη είναι η άμεση και ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων, οι οποίοι παράλληλα συνεισφέρουν και στην επίτευξη των δεικτών/ στόχων που έχουν οριστεί και συμβάλλουν στη βελτίωση της απόδοσης. Για το λόγο αυτό, η Διοίκηση μεριμνά για τη δημιουργία των απαραίτητων διαύλων επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων, παράγοντας που επιδρά καθοριστικά στην ομαλή εφαρμογή των προκαθορισμένων διεργασιών. Αναλυτικότερα, οι δίαυλοι που έχει διασφαλίσει η Διοίκηση είναι:

- ⇒ Εσωτερικές Συναντήσεις, οι οποίες διεξάγονται είτε σε τακτική βάση, είτε σε έκτακτη (αναλόγως από τις ανάγκες που προκύπτουν) μεταξύ του προσωπικού των διαφόρων τμημάτων του Φορέα. Επιπρόσθετα, συναντήσεις διεξάγονται και στο πλαίσιο των ανασκοπήσεων του ΣΔΠ από τη Διοίκηση (Δ-13).
- ⇒ Πληροφοριακά Συστήματα, τα οποία χρησιμοποιούνται για τη διεκπεραίωση εργασιών που εντάσσονται στο πλαίσιο λειτουργίας του Φορέα και αποτελούν από τα πλέον σημαντικά εργαλεία στη μετάδοση και ακρίβεια της παρεχόμενης πληροφορίας.
- ⇒ Το ΣΔΠ, το οποίο περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που σχετίζονται με τη λειτουργία του Φορέα, διαρθρωμένες σε μορφή Διεργασιών, Διαδικασιών Ποιότητας, Κανονισμών Επιτροπών, Κανονισμών Πιστοποίησης (Γενικών και Ειδικών), Οδηγιών Εργασίας.

## 6.6.Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

### Γενικά

Η Ανασκόπηση του ΣΔΠ πραγματοποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα και τουλάχιστον μια φορά ανά έτος, κατά τη διάρκεια της οποίας αποτιμάται η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητά του. Ωστόσο, εφόσον κριθεί αναγκαίο και σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ-13, είναι πιθανό να πραγματοποιηθεί και έκτακτα.

### Εισερχόμενα στην Ανασκόπηση

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η Ανασκόπηση του ΣΔΠ, ο ΥΔΠ προετοιμάζει, κατόπιν συνεννόησης με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, την Έκθεση Ανασκόπησης Ποιότητας, η οποία περιλαμβάνει τα θέματα που θα τεθούν στην Ανασκόπηση. Ενδεικτικά αναφέρονται τα εξής:

- ⇒ Απολογισμός της λειτουργίας του Φορέα κατά την περίοδο αναφοράς ως προς τον από τη Διοίκηση καταρτισθέντα προϋπολογισμό και τους τεθέντες στόχους
- ⇒ Βαθμός καταλληλότητας της υφιστάμενης Πολιτικής Ποιότητας του Φορέα
- ⇒ Αποτελέσματα επιθεωρήσεων τρίτων μερών (αρμόδιου Δημόσιου Εποπτικού Φορέα (Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού-Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.), Φορέων Πιστοποίησης/Διαπίστευσης κ.ά.)
- ⇒ Αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων, αριθμός και φύση καταγεγραμμένων μη συμμορφώσεων και των σχετικών με αυτές διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών
- ⇒ Υποβληθέντα παράπονα/ενστάσεις/προσφυγές και σχετικές διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες,
- ⇒ Καταγεγραμμένα προβλήματα με εξωτερικούς συνεργάτες και προμηθευτές, με κακή χρήση Πιστοποιητικών ή του λογοτύπου του Φορέα
- ⇒ Αποτελέσματα στατιστικής ανάλυσης στοιχείων, όπως των αποτελεσμάτων των εξετάσεων πιστοποίησης, της ικανοποίησης των υποψηφίων κ.ά.
- ⇒ Αξιολογήσεις και προτάσεις βελτίωσης των μελών του προσωπικού
- ⇒ Απαιτήσεις και επάρκεια σε πόρους για την εκτέλεση των εργασιών (π.χ. απαιτήσεις σε εκπαίδευση, προσωπικό κ.λπ.)
- ⇒ Αποτελέσματα προγραμματισμένων και έκτακτων εκπαιδύσεων
- ⇒ Βαθμός επίτευξης προκαθορισμένων ποιοτικών στόχων βάσει αντικειμενικών στοιχείων και προσδιορισμός και ποσοτικοποίηση νέων στόχων
- ⇒ Αποτελεσματικότητα ενεργειών από προηγούμενες συνεδριάσεις ανασκόπησης
- ⇒ Συνολική εκτίμηση της μέχρι τώρα επάρκειας και καταλληλότητας του ΣΔΠ
- ⇒ Αναθεωρήσεις στα μέρη του ΣΔΠ και ειδικότερα στον ΓΚΠΦΠ
- ⇒ Αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το ΣΔΠ

### Εξερχόμενα από την Ανασκόπηση

Η Ανασκόπηση του ΣΔΠ, πραγματοποιείται παρουσία του Διευθύνοντος Συμβούλου, όλων των μελών της Επιτροπής Αμεροληψίας και της Τεχνικής Επιτροπής, του Υπευθύνου Ποιότητας, των Υπευθύνων Πιστοποίησης και Εξετάσεων Πιστοποίησης (Δ-13). Κατά τη διάρκεια της ανασκόπησης, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας παρουσιάζει τα θέματα και για τις προτεινόμενες ενέργειες ανασκόπησης ορίζονται με κοινή απόφαση των παρευρισκομένων οι αντίστοιχοι υπεύθυνοι υλοποίησης, στους οποίους μάλιστα κοινοποιείται η απόφαση.

## 7.Διαχείριση Πόρων

### 7.1.Διάθεση Πόρων

Για τον Φορέα η οικονομική υποστήριξη προέρχεται αποκλειστικά από τις υπηρεσίες πιστοποίησης που παρέχει.

Για την αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠ, ο Φορέας εξασφαλίζει την καταλληλότητα και διαθεσιμότητα του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού και των μέσων για τη λειτουργία του, καθώς και το επίπεδο γνώσεων του προσωπικού που απασχολεί. Συνεπώς, οι απαιτούμενοι πόροι για τη λειτουργία των διεργασιών και την ικανοποίηση των απαιτήσεων των υποψηφίων (Επιτηρητές Εξετάσεων Πιστοποίησης, Εξεταστές, Επιθεωρητές, Προμηθευτές και Εξεταστικά Κέντρα). Στις περιπτώσεις που οι πόροι προέρχονται από συνεργασίες του Φορέα, απαραίτητη προϋπόθεση για τη συνεργασία είναι η υπογραφή ιδιωτικού συμφωνητικού και σχετικής αποδοχής των όρων περί εμπιστευτικότητας (Δ-31, Δ-32, Δ-33 & Δ-34).

Για όλους του εξωτερικούς συνεργάτες ο Φορέας τηρεί α) Μητρώο Επιτηρητών Εξετάσεων Πιστοποίησης, β) Μητρώο Εξεταστικών Κέντρων, γ) Μητρώο Προμηθευτών, δ) Μητρώο Εξεταστών Υποψηφίων Πιστοποίησης και ε) Μητρώο Πιστοποιηθέντων Φυσικών Προσώπων. Το μητρώο των Εξεταστικών Κέντρων είναι διαθέσιμο και στο κοινό μέσω του ιστοτόπου του Φορέα. Τόσο οι επιτηρητές εξετάσεων πιστοποίησης και οι εξεταστές υποψηφίων πιστοποίησης, όσο και τα εξεταστικά κέντρα υπόκεινται σε συνεχή έλεγχο και σε περιοδική ανασκόπηση των επιδόσεων τους για την επίβλεψη της τήρησης των προδιαγραφών που έχουν τεθεί από το Φορέα (Δ-31, Δ-32, Δ-33 & Δ-34).

## 7.2. Ανθρώπινοι Πόροι

### Γενικά

Ο βασικότερος πόρος που έχει στη διάθεσή του ο Φορέας είναι το ανθρώπινο δυναμικό, εφόσον μέσω αυτού επιτυγχάνονται οι καθορισμένοι ποιοτικοί του στόχοι. Για το λόγο αυτό, έχει καθορίσει με σαφήνεια τις αρμοδιότητες, τα καθήκοντα, τις γνώσεις και δεξιότητες που είναι απαραίτητα για την ομαλή υλοποίηση των διεργασιών που διέπουν τη λειτουργία του. Απαραίτητο στοιχείο για τη μέριμνα του ανθρώπινου δυναμικού παράλληλα αποτελεί η ανίχνευση των εκπαιδευτικών αναγκών και ο επακόλουθος προγραμματισμός και υλοποίηση της σχετικής εκπαίδευσής του, η οποία τέλος αξιολογείται ως προς τα εκπαιδευτικά αποτελέσματά της (Δ-22).

### Ικανότητα, Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Η επιλογή του προσωπικού ανά θέση εργασίας πραγματοποιείται με βάση τις ελάχιστες απαιτήσεις που ορίζονται για κάθε μία (θέση). Ενδεικτικά κριτήρια επιλογής είναι το εκπαιδευτικό επίπεδο, οι επιπρόσθετες γνώσεις, οι δεξιότητες, οι προϋπηρεσία, κ.ά. (Δ-21).

Το προσωπικό αξιολογείται για την ικανότητά του να αντεπεξέρχεται στα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί από τη Διοίκηση. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του, ο Φορέας λαμβάνει υπόψη τις γνώσεις του καθενός μέλους για τη θέση εργασίας, καθώς επίσης και άλλους παράγοντες, όπως ποιότητα συνεργασίας, συνέπεια, προθυμία, κλπ., και σύμφωνα με τις ανάγκες που θα προκύψουν, σχεδιάζει το πρόγραμμα εκπαίδευσής του, ούτως ώστε να διασφαλιστεί η ικανότητά του να εκτελεί τις εργασίες ευθύνης του. Οι ανάγκες εκπαίδευσης που ανιχνεύονται, αξιολογούνται και εγκρίνονται από τη Διοίκηση και καταρτίζεται ο προγραμματισμός εκπαίδευσης.

Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται για την εκπαίδευση του νεοπροσληφθέντος προσωπικού, καθώς και των μελών της Επιτροπής Αμεροληψίας και των μελών των εκάστοτε επιτροπών ώστε να είναι ενήμεροι για την Πολιτική Ποιότητας, τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας του Φορέα, καθώς επίσης και του αντικειμένου εργασίας που του ανατίθεται (Δ-22).

Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης πραγματοποιείται μέσω της συστηματικής παρακολούθησης και ελέγχου των εργασιών του προσωπικού από τη Διοίκηση του Φορέα.

Τα στοιχεία της εκπαίδευσης και ενημέρωσης του προσωπικού διατηρούνται σε αρχείο από το Φορέα.

### 7.3.Υποδομή

Ο Φορέας φροντίζει να παρέχει στους εργαζόμενους την υποδομή που είναι απαραίτητη και κατάλληλη, προκειμένου να διεκπεραιώνονται οι εργασίες, καθώς επίσης και προβαίνει σε όλες τις ενέργειες για τη συντήρησή της. Η συντήρηση της υποδομής πραγματοποιείται με την τακτική προληπτική παρακολούθηση και, όταν κρίνεται απαραίτητο στην ανάληψη όλων των απαιτούμενων παρεμβάσεων, και την ανάπτυξη μηχανισμών αποκατάστασης βλαβών, οι οποίες ανάλογα με τη φύση τους είτε επιλύονται από προσωπικό του Φορέα, είτε με ανάθεση σε εξωτερικούς συνεργάτες από το Μητρώο Συνεργατών και με τους οποίους υπάρχουν σχετικές συμφωνίες.

Η Υποδομή που διαθέτει και συντηρεί ο Φορέας περιλαμβάνει:

- ⇒ Τον απαιτούμενο και κατάλληλο Κατάλληλο μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware, software, υπολογιστικά δίκτυα κ.λπ.),
- ⇒ Τον απαιτούμενο τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό (τηλεφωνικά κέντρα, δίκτυα κ.λπ.),
- ⇒ Κτιριακή υποδομή (χώρους διοίκησης, κοινόχρηστους χώρους κ.λπ.),
- ⇒ Τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας για την προστασία των εγκαταστάσεων για την αποφυγή διαρροής του συνόλου των θεμάτων εξέτασης, των στοιχείων των υποψηφίων προς πιστοποίηση και των προσώπων που έχουν ήδη πιστοποιηθεί.

### 7.4.Περιβάλλον Εργασίας

Ο Φορέας διαθέτει σύγχρονες εγκαταστάσεις οι οποίες εξασφαλίζουν άριστες συνθήκες εργασίας για το προσωπικό (θερμοκρασία, φωτισμός, αερισμός, υγιεινή). Παράλληλα, μεριμνά για την τήρηση όλων των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων που σχετίζονται με την ασφάλεια τόσο των εργαζομένων όσο και των επισκεπτών στους χώρους του Φορέα.

## 8.Υλοποίηση του Προϊόντος

### 8.1.Σχεδίαση για την Υλοποίηση του Προϊόντος

Η λειτουργία του Φορέα αποτελείται από ένα σύστημα διεργασιών το οποίο συμβάλλει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των υποψηφίων, και την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί από τη Διοίκηση. Οι εν λόγω διαδικασίες του συστήματος αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και βάσει των προσδιορισθέντων αυτών αλληλεπιδράσεων έχουν οριστεί ποιοτικοί δείκτες/ στόχοι.

Το σύνολο των διεργασιών του Φορέα εκτελούνται σε ελεγχόμενες συνθήκες, μέσω τεκμηριωμένων διαδικασιών και, όταν αυτό είναι απαραίτητο, οδηγίων εργασίας. Για κάθε μια τεκμηριωμένη διαδικασία ορίζονται τα εξής:

- ⇒ Εμπλεκόμενα μέρη
- ⇒ Πεδίο εφαρμογής
- ⇒ Έλεγχοι που διενεργούνται
- ⇒ Τρόποι επίλυσης των προβλημάτων που παρουσιάζονται
- ⇒ Όλα τα σχετικά με την ποιότητα αρχεία που πρέπει να τηρούνται από αρμόδιο προσωπικό

Κατά τη σχεδίαση για την υλοποίηση ενός προϊόντος/μιας υπηρεσίας, ο Φορέας λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για τον προσδιορισμό:

- ⇒ Των απαιτήσεων των υποψηφίων, ή άλλων ενδιαφερομένων που θα ικανοποιηθούν,
- ⇒ Των απαιτούμενων ενεργειών παρακολούθησης και ελέγχου υλοποίησης του προϊόντος,
- ⇒ Του τρόπου συνεργασίας με προμηθευτές,
- ⇒ Των απαιτούμενων πόρων για το συγκεκριμένο προϊόν,
- ⇒ Των απαιτήσεων που τίθενται από την κείμενη νομοθεσία.

## 8.2. Διεργασίες που Σχετίζονται με τους Υποψηφίους

### Προσδιορισμός των Απαιτήσεων που Σχετίζονται με το Προϊόν

Ο Φορέας λαμβάνει αιτήσεις για πιστοποίηση γνώσεων/ δεξιοτήτων ή/ και ικανοτήτων που αφορούν σε συγκεκριμένα γνωστικά αντικείμενα από άτομα που εκδηλώνουν ενδιαφέρον, χωρίς να γίνεται οποιαδήποτε διάκριση ως προς το φύλο ή/ και το επίπεδο των υπό πιστοποίηση γνώσεων/ δεξιοτήτων ή/ και ικανοτήτων. Ωστόσο, ο Φορέας ΔΕΝ κάνει δεκτές αιτήσεις πιστοποίησης που δεν ικανοποιούν τα προαπαιτούμενα ως προς την επικείμενη πιστοποίηση κριτήρια.

Επιπρόσθετα, ο Φορέας ΔΕΝ πιστοποιεί άτομα που ανήκουν στο ανθρώπινο δυναμικό του, άτομα με τα οποία έχει εμφανή ή αφανή οικονομική σχέση, καθώς επίσης και όσα άτομα έχουν συγγενική σχέση εξ αίματος ή εξ αγχιστείας έως τρίτου βαθμού με το προσωπικό που απασχολεί ή σχετίζονται με κάποιο τρόπο με τον Φορέα.

Επιπρόσθετα, ο Φορέας ΔΕΝ αναθέτει επιτηρήσεις σε εξετάσεις πιστοποίησης σε:

- ⇒ οποιοδήποτε άτομο τελεί υπό συνεργασία οποιασδήποτε μορφής με το Φορέα (όπως μέλη Προσωπικού, Διοίκησης, Τεχνικής Επιτροπής, Επιτροπής Αμεροληψίας, Μητρώων κ.ά.),
- ⇒ οποιοδήποτε άτομο με σχέση συγγένειας εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι και τρίτου βαθμού με συνεργάτες του Φορέα,
- ⇒ εκπαιδευτή των εξεταζόμενων.

Τα ενδιαφερόμενα άτομα μπορούν να βρουν την Αίτηση Πιστοποίησης σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του διαχειριστικού συστήματος του Φορέα UCERT ΚΕΔΙΣΠ) σε κάθε Εξεταστικό Κέντρο που είναι εγγεγραμμένο στο αντίστοιχο Μητρώο και ενεργό. Ο Υπεύθυνος του καθενός εξεταστικού κέντρου έχει πρόσβαση στο εν λόγω έγγραφο, το οποίο μπορεί να εκτυπώσει, κενό προκειμένου να συμπληρωθεί από το ενδιαφερόμενο άτομο, είτε συμπληρωμένο, εφόσον προηγουμένως εισάγει τα πλήρη στοιχεία του ατόμου ηλεκτρονικά. Επισημαίνεται πως για η ορθή υποβολή κάθε μιας Αίτησης γίνεται μέσω του εκάστοτε εξεταστικού κέντρου και όχι άμεσα (ήτοι από τον ίδιο το ίδιο το ενδιαφερόμενο άτομο) (Δ-41).

Επιπρόσθετα, ο Φορέας λαμβάνει αιτήματα για διενέργεια εξετάσεων από ενδιαφερόμενους φορείς, εκπαιδευτικά κέντρα, ΚΕΚ, ΙΕΚ, ιδιωτικές και δημόσιες επιχειρήσεις. Για τον προγραμματισμό των εξετάσεων λαμβάνονται κάθε φορά υπόψη οι υποβληθείσες από υποψήφιους αιτήσεις πιστοποίησης (Δ-53).

### Ανασκόπηση των Απαιτήσεων που Σχετίζονται με το Προϊόν

Τα πιστοποιημένα εξεταστικά κέντρα συγκεντρώνουν όλες τις Αιτήσεις Πιστοποίησης και ο εκάστοτε Υπεύθυνος ελέγχει την εγκυρότητά τους. Συγκεκριμένα πραγματοποιείται:

- ⇒ έλεγχος πεδίων υποχρεωτικής συμπλήρωσης,
- ⇒ ταυτοποίηση στοιχείων αίτησης και προσκομισθέντων εντύπων ταυτοπροσωπίας,
- ⇒ ύπαρξη ιδιόχειρης υπογραφής,
- ⇒ ύπαρξη λοιπών τεκμηρίων (εφόσον προαπαιτούνται από την εκάστοτε πιστοποίηση),
- ⇒ έλεγχος για προγενέστερες συμμετοχές σε διενεργούμενες εξετάσεις του Φορέα,
- ⇒ έλεγχος λοιπών τεκμηρίων (Εξουσιοδότηση τρίτων για ΑΜΕΑ ή Υπεύθυνη Δήλωση Γονέων/ κηδεμόνων ανηλίκων, Ιατρική Γνωμάτευση για τα ΑΜΕΑ κ.λπ.),
- ⇒ αποδοχή όρων διαχείρισης προσωπικών δεδομένων (αποδοχή ανακοίνωσης προσωπικών στοιχείων που αφορούν στην πιστοποίηση του αιτούντα),
- ⇒ αποδοχή των όρων Πιστοποίησης του Φορέα.

Εφόσον ο πρωτογενής έλεγχος ολοκληρωθεί επιτυχώς, ο Υπεύθυνος του εξεταστικού κέντρου συμπληρώνει στο επίσημο μηχανογραφημένο σύστημα του Φορέα (UCERT ΚΕΔΙΣΠ) τα στοιχεία των

αιτήσεων που πληρούν τα κριτήρια. Στη συνέχεια, οι Επιτηρητές Εξετάσεων Πιστοποίησης του Φορέα προβαίνουν στον δευτερογενή έλεγχο πριν τη διενέργεια εξετάσεων με έλεγχο ταυτοπροσωπίας. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί οποιαδήποτε παρατυπία ο υποψήφιος εξαιρείται από τη διενέργεια της εξέτασης.

Οι Υπεύθυνοι των εξεταστικών κέντρων έχουν την αρμοδιότητα να ελέγξουν για κάθε έναν από τους υποψηφίους υφίσταται εργασιακή ή άλλη σχέση με το Φορέα (βάσει των περιορισμών που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο). Αν διαπιστωθεί η ύπαρξη σχέσης, ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Εξετάσεων του Φορέα, ο οποίος διασταυρώνει τα στοιχεία και ελέγχει την πιθανότητα να θιγεί η αρχή της αμεροληψίας. Σε αυτή την περίπτωση, η αίτηση απορρίπτεται και το ενδιαφερόμενο άτομο ενημερώνεται από τη Γραμματεία για τους λόγους απόρριψης.

Επισημαίνεται, τέλος πως ο Υπεύθυνος Μηχανογράφησης ελέγχει τα στοιχεία των αιτήσεων πιστοποίησης στο επίσημο μηχανογραφημένο σύστημα του Φορέα για προγενέστερη κακή χρήση πιστοποιητικού από τον αιτούντα. Αν διαπιστωθεί κακή χρήση, η αίτηση απορρίπτεται.

Τα παραπάνω περιγράφονται αναλυτικά στη Διαδικασία Ποιότητας **Δ-41**.

Για κάθε εξέταση Πιστοποίησης, ο Υπεύθυνος των εξετάσεων του Φορέα επιλέγει έναν (1) επιτηρητή, εκτός από τις εξετάσεις Πιστοποίησης Γνώσεων Πληροφορικής ή Χειρισμού Η/Υ, για τις οποίες επιλέγονται δύο (2) επιτηρητές σε κάθε εξεταστικό χώρο για κάθε 20 εργαζόμενους, ο ένας εκ των οποίων προέρχεται από το Μητρώο Επιτηρητών του Φορέα και ο δεύτερος από το Μητρώο Αξιολογητών - Επιτηρητών - Ελεγκτών - Επιθεωρητών - Εμπειρογνομόνων του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Η επιλογή των επιτηρητών πραγματοποιείται βάσει της επίδοσής τους και της διαθεσιμότητάς τους. Παράλληλα, ο Υπεύθυνος Εξετάσεων βρίσκεται σε πλήρη ετοιμότητα να αντικαταστήσει επιτηρητή σε περίπτωση που προκύψει οποιοδήποτε πρόβλημα και δεν καταστεί δυνατή η ανάληψη της επιτήρησης. Οι αξιολογημένοι και εγκεκριμένοι επιτηρητές λαμβάνουν γνώση αναφορικά με τις απαραίτητες οδηγίες για την ομαλή διεξαγωγή των εξετάσεων πιστοποίησης και οφείλουν να τις τηρούν βήμα προς βήμα κατά τη διάρκεια της εξέτασης (**Δ-53**).

Στην περίπτωση που το σχήμα πιστοποίησης για εξετάσεις που διεξάγει ο φορέας προβλέπει και πρακτικό μέρος εξέτασης, ο αριθμός των εξεταστών ανέρχεται σε τρεις (3), οι οποίοι αναλαμβάνουν τη δίκαιη και αξιόπιστη αξιολόγηση γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων των συμμετεχόντων. Ο Υπεύθυνος Εξετάσεων βρίσκεται σε πλήρη ετοιμότητα να αντικαταστήσει εξεταστή σε περίπτωση που προκύψει οποιοδήποτε πρόβλημα και δεν καταστεί δυνατή η διενέργεια της εξέτασης. Οι εξεταστές λαμβάνουν γνώση αναφορικά με τις απαραίτητες οδηγίες για την ομαλή διεξαγωγή των εξετάσεων πιστοποίησης και οφείλουν να τις τηρούν βήμα προς βήμα κατά τη διάρκεια της εξέτασης (**Δ-53**).

### Επικοινωνία με τους Υποψηφίους

Η υιοθετημένη Πολιτική του Φορέα αναφορικά με τη δημοσιοποίηση στοιχείων του παρεχομένου έργου του είναι να:

- ⇒ τηρεί ενημερωμένο Μητρώο Πιστοποιηθέντων Φυσικών Προσώπων στο οποίο καταγράφονται το ονοματεπώνυμο, το πατρώνυμο και το μητρώνυμο των πιστοποιηθέντων φυσικών προσώπων, ο κωδικός των εκδοθέντων πιστοποιητικών, το/α γνωστικό/ά αντικείμενο/α πιστοποίησης και η ημερομηνία έκδοσής τους και να το δημοσιοποιεί στον ιστότοπο του Φορέα (**Δ-14**),
- ⇒ διαθέτει στη δημοσιότητα τα περιεχόμενα της λίστας των ατόμων που διεγράφησαν από το Μητρώο Πιστοποιηθέντων Φυσικών Προσώπων μετά από ανάκληση των πιστοποιητικών τους λόγω αντικανονικής χρήσης αυτών ή/και του λογοτύπου που φέρουν πάνω τους (**Δ-42**),
- ⇒ διαθέτει στη δημοσιότητα τα περιεχόμενα του Μητρώου με τα πιστοποιημένα από το Φορέα Εξεταστικά Κέντρα (**Δ-42**),

- ⇒ προβαίνει στην έγκαιρη ενημέρωση υποψηφίων για την πιθανότητα ελλείψεων στα δικαιολογητικά τους (Δ-41),
- ⇒ προβαίνει σε ενημέρωση για τον προγραμματισμό εξετάσεων τουλάχιστον 10 ημέρες πριν τη διενέργειά τους (Δ-42 & Δ-53),
- ⇒ διαθέτει στη δημοσιότητα επικαιροποιημένη (σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες απαιτήσεις) συνοπτική περιγραφή του ΣΔΠ που εφαρμόζει και των Κανονιστικών Εγγράφων που το διέπουν καθώς και η πλήρης έκδοση του ΓΚΠΦΠ (Δ-42).

Οι ανωτέρω πληροφορίες και κατάλογοι βρίσκονται σε κοινή διάθεση στον Ιστότοπο (Web Site) του Φορέα με διεύθυνση [www.ucert.gr](http://www.ucert.gr).

Οι ανωτέρω πληροφορίες και κατάλογοι παρέχονται στους ενδιαφερόμενους και από τη γραμματεία της Εταιρείας από την έδρα των εγκαταστάσεων της.

Όπου κρίνεται απαραίτητο η Εταιρεία χρησιμοποιεί έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης.

### 8.3. Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

Ο Φορέας έχει ορίσει τεκμηριωμένες διαδικασίες για τον έλεγχο του σχεδιασμού και της ανάπτυξης νέων υπηρεσιών ή της βελτίωσης των υπαρχουσών. Σε ό,τι αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες πιστοποίησης γνώσεων/ δεξιοτήτων ή/ και ικανοτήτων, ο Φορέας φροντίζει να ελέγχεται ο ΓΚΠΦΠ κατ' ελάχιστον κάθε 3 χρόνια. Αρμόδιοι για την λήψη αποφάσεων σχετικά με την έναρξη της Διαδικασίας Σχεδιασμού είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος, η Επιτροπή Αμεροληψίας και η Τεχνική Επιτροπή. Όταν πρόκειται για νέα Υπηρεσία, η αρμοδιότητα λήψης απόφασης ανήκει στον Πρόεδρο της Επιτροπής Αμεροληψίας και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

#### Προγραμματισμός του Σχεδιασμού και της Ανάπτυξης

Για την επίβλεψη της διαδικασίας σχεδιασμού αρμόδια είναι η Τεχνική Επιτροπή, η οποία επίσης καθορίζει και τις βασικές απαιτήσεις του.

Προκειμένου για την ορθή διαχείριση της διαδικασίας Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, αυτή χωρίζεται σε φάσεις ούτως ώστε οι εκάστοτε εργασίες να κατανέμονται και να παρακολουθούνται αποτελεσματικά. Κάθε φάση διακρίνεται για τον χρονοπρογραμματισμό της, καθώς επίσης και για τον εκάστοτε υπεύθυνο υλοποίησης. Ο συνολικός συντονισμός ενεργειών της διαδικασίας ανήκει στην Τεχνική Επιτροπή, η οποία συντονίζει και διασφαλίζει την αποτελεσματική διεκπεραίωσή τους. Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας Σχεδιασμού και Ανάπτυξης νέων Υπηρεσιών συλλέγονται και τεκμηριώνονται κατάλληλα και σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο ΣΔΠ (Δ-71).

#### Δεδομένα του Σχεδιασμού και της Ανάπτυξης

Κατά την έναρξη της διαδικασίας σχεδιασμού και ανάπτυξης συλλέγονται τα απαραίτητα δεδομένα που θα οδηγήσουν στο επιθυμητό αποτέλεσμα. Τα δεδομένα αυτά σχετίζονται με τις απαιτήσεις και τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και προσδιορίζονται κατά τη διάρκεια της ανασκόπησης των απαιτήσεων από τα εμπλεκόμενα στελέχη του ανθρώπινου δυναμικού του Φορέα (Τεχνική Επιτροπή) και τεκμηριώνονται κατάλληλα (Δ-71). Τα δεδομένα περιλαμβάνουν:

- ⇒ τις απαιτήσεις για τη νέα υπηρεσία και τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διαθέτει, καθώς και το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που τη διέπει, εφόσον υφίσταται,
- ⇒ οποιεσδήποτε πληροφορίες που προκύπτουν από προγενέστερους σχεδιασμούς ή από την εμπειρία σχετικά με το σχεδιασμό και την ανάπτυξη συναφών υπηρεσιών,
- ⇒ το σκοπό για τον οποίο αναπτύσσεται η συγκεκριμένη υπηρεσία,
- ⇒ αποτελέσματα/ δεδομένα από την ανίχνευση αναγκών αγοράς εργασίας,
- ⇒ αποτελέσματα από έρευνες αγοράς,
- ⇒ στοιχεία από τον ανταγωνισμό,
- ⇒ ιδιαιτερότητες κοινωνικά ευαίσθητων ατόμων ή ομάδων κ.λπ.,

⇒ το χρονοδιάγραμμα ανάπτυξης και το κόστος θα προκύψει για τον Φορέα προκειμένου να ολοκληρωθεί η ανάπτυξη.

#### Αποτελέσματα του Σχεδιασμού και της Ανάπτυξης

Η Διαδικασία Δ-71 περιγράφει αναλυτικά τον τρόπο τεκμηρίωσης των αποτελεσμάτων του σχεδιασμού, ο οποίος περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- ⇒ τα χαρακτηριστικά της παρεχόμενης υπηρεσίας,
- ⇒ τις προϋποθέσεις και το περιβάλλον μέσα στο οποίο είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας,
- ⇒ απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή για την υλοποίησή της,
- ⇒ απαιτήσεις σε ανθρώπινους πόρους και κυρίως απαιτήσεις σε εμπειρογνώμονες,
- ⇒ απαιτήσεις σε άδειες και τεχνογνωσία,
- ⇒ τα σημεία στα οποία θα ελέγχεται η παροχή της υπηρεσίας και τα κριτήρια για την αποδοχή της.

#### Ανασκόπηση του Σχεδιασμού και της Ανάπτυξης

Προκειμένου για την αξιολόγηση ικανοποίησης των απαιτήσεων, πραγματοποιείται σε τακτική βάση ανασκόπηση των αποτελεσμάτων του σχεδιασμού από τους αρμόδιους των επιμέρους εργασιών. Σε περίπτωση που σημειωθούν παρεκκλίσεις από τα αρχικά δεδομένα, λαμβάνονται αποφάσεις για τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, ούτως ώστε να επιλυθούν (Δ-71).

#### Επαλήθευση του Σχεδιασμού και της Ανάπτυξης

Η επαλήθευση του Σχεδιασμού και της Ανάπτυξης γίνεται από την αρμόδια Τεχνική Επιτροπή με στόχο την επιβεβαίωση ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των αποτελεσμάτων του σχεδιασμού. Αυτή περιλαμβάνει:

- ⇒ την πιλοτική/ εικονική εφαρμογή της εξεταστικής διαδικασίας (trials),
- ⇒ κατάλληλους ελέγχους του λογισμικού (εάν απαιτείται) βάσει διεθνών προτύπων,
- ⇒ έλεγχο της μελέτης επικινδυνότητας (εάν απαιτείται),
- ⇒ έλεγχο των μέτρων ασφαλείας (εάν απαιτούνται),
- ⇒ οτιδήποτε κρίνεται απαραίτητο για την προσομοίωση της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας.

Η Διαδικασία Δ-71 περιγράφει τον τρόπο τεκμηρίωσης της επαλήθευσης του Σχεδιασμού και της Ανάπτυξης.

#### Επικύρωση του Σχεδιασμού και της Ανάπτυξης

Προκειμένου για την επιβεβαίωση ότι η νέα υπηρεσία πληροί τις αρχικές απαιτήσεις και είναι κατάλληλη για να επιτελέσει τον σκοπό προς τον οποίο προδιαγράφηκε, πραγματοποιείται η επικύρωση του σχεδιασμού από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Στην περίπτωση που η υπηρεσία αφορά σε πιστοποίηση Φυσικών Προσώπων, η επικύρωση γίνεται από την Επιτροπή Αμεροληψίας. Η τελική επικύρωση γίνεται από τους υποψηφίους, μετά από την πρώτη εφαρμογή της νέας υπηρεσίας από το Φορέα και την πάροδο εύλογου χρονικού διαστήματος (Δ-71).

#### Έλεγχος των Αλλαγών στο Σχεδιασμό και στην Ανάπτυξη

Σε περίπτωση που τα αποτελέσματα δεν είναι ικανοποιητικά σε ένα εκ των σταδίων ανασκόπησης ή επαλήθευσης, η Τεχνική Επιτροπή αναλαμβάνει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες και συνεπακόλουθη αλλαγή σχεδιασμού. Αυτές οι αλλαγές ενδέχεται να αφορούν στην παροχή της υπηρεσίας ή στην επικύρωση του σχεδιασμού. Σε κάθε περίπτωση, οι αλλαγές καταγράφονται και κοινοποιούνται στους αρμόδιους για την υλοποίηση των απαραίτητων ενεργειών (Δ-71).



## 8.4.Αγορές

### Διεργασία Αγορών

Για τη διασφάλιση της επίτευξης των στόχων του Φορέα και της ποιότητας των υπηρεσιών, ο Φορέας αξιολογεί σε τακτική βάση και σύμφωνα με τεκμηριωμένες διαδικασίες τους προμηθευτές του (Δ-31, Δ-32, Δ-33 & Δ-34).

Βασικοί προμηθευτές είναι οι Επιτηρητές Εξετάσεων Πιστοποίησης, οι οποίοι συμβάλλουν ουσιαστικά στην εκπλήρωση της αποστολής του Φορέα. Προκειμένου να υπάρξει συνεργασία με τους επιτηρητές, αυτοί θα πρέπει να υπογράψουν την αποδοχή των όρων περί εμπιστευτικότητας και σχετικό ιδιωτικό συμφωνητικό συνεργασίας.

Για το σύνολο των εξωτερικών συνεργατών, ο Φορέας τηρεί:

- ⇒ Μητρώο Επιτηρητών Εξετάσεων Πιστοποίησης,
- ⇒ Μητρώο Εξεταστών Υποψηφίων Πιστοποίησης,
- ⇒ Μητρώο Εξεταστικών Κέντρων, και
- ⇒ Μητρώο Προμηθευτών.

Το Μητρώο των Εξεταστικών Κέντρων είναι διαθέσιμο και στο κοινό μέσω του ιστότοπου του Φορέα. Τόσο οι Επιτηρητές και οι Εξεταστές, όσο και τα Εξεταστικά Κέντρα υπόκεινται σε συνεχή έλεγχο και σε περιοδική ανασκόπηση των επιδόσεων τους για την επίβλεψη της τήρησης των προδιαγραφών που έχουν τεθεί από το Φορέα (Δ-31, Δ-32 & Δ-34).

### Πληροφορίες Αγορών

Για την αξιολόγηση των Επιτηρητών (Δ-31) και των Εξεταστών (Δ-34) ο Φορέας έχει ήδη τεκμηριωμένες Διαδικασίες στις οποίες έχουν προσδιοριστεί τα κριτήρια αξιολόγησής τους. Κατ' αντιστοιχία, έχουν προσδιοριστεί διαδικασίες θέσπισης κριτηρίων και αξιολόγησης για τα Εξεταστικά Κέντρα (Δ-32). Σε κάθε περίπτωση οι προδιαγραφές γνωστοποιούνται στους εκάστοτε ενδιαφερόμενους, ενώ ο Φορέας τηρεί ενημερωμένο αρχείο με τα δικαιολογητικά των ενδιαφερομένων που αποδεικνύουν την τήρηση των προδιαγραφών που έχει θεσπίσει (Δ-31, Δ-32 & Δ-34).

Ο Φορέας διαθέτει τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ-33) μέσω της οποίας διενεργεί τις παραγγελίες προς τους προμηθευτές της για την κάλυψη των παραγγελιών των υποψηφίων της.

Η απαίτηση για προμήθεια υλικών/υπηρεσιών εκπληρώνεται, εφόσον υπογραφεί σύμβαση ή δήλωση εμπιστευτικότητας (όπου απαιτείται). Η παραγγελία των προϊόντων αποστέλλεται εγγράφως, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο, από το πλέον αρμόδιο μέλος του προσωπικού (Δ-33).

### Επαλήθευση Αγοραζόμενου Προϊόντος

Οι επιτηρητές και οι εξεταστές που ο Φορέας χρησιμοποιεί αξιολογούνται κατ' ελάχιστον σε ετήσια βάση. Συνεχής αξιολόγησή τους πραγματοποιείται κατά τις επιθεωρήσεις που ο Φορέας πραγματοποιεί κατά τη διενέργεια των εξετάσεων (σε ποσοστό τουλάχιστον 5% επί του συνόλου των διενεργούμενων εξετάσεων). Κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων αυτών, που διενεργούνται σε αυτά από στελέχη ή συνεργάτες του Φορέα πριν τη διενέργεια των εξετάσεων, αξιολογούνται και τα εξεταστικά κέντρα (Δ-31, Δ-32 & Δ-34).

Τα υλικά και ο εξοπλισμός που προμηθεύεται ο Φορέας προκειμένου να υποστηριχθούν οι υπηρεσίες που προσφέρει και οι διοικητικές λειτουργίες του, ελέγχονται κατά την παραλαβή τους ώστε να ικανοποιούνται οι καθορισμένες απαιτήσεις για την αγορά τους, σύμφωνα με σχετική Διαδικασία (Δ-33).

Το αρμόδιο προσωπικό διεκπεραίωσης της παραγγελίας έχει την ευθύνη της παραλαβής των προμηθευόμενων υλικών. Κατά την παραλαβή γίνεται έλεγχος των προμηθευόμενων

υλικών/υπηρεσιών σύμφωνα με τις αντίστοιχες προδιαγραφές. Τα αποτελέσματα των προαναφερθέντων ελέγχων καταγράφονται επί του εντύπου παραγγελίας (Δ-33).

## 8.5. Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών

### Έλεγχος της Παραγωγής και της Παροχής Υπηρεσιών

Όλες οι διεργασίες επιλογής Επιτηρητών Εξετάσεων Πιστοποίησης, Εξεταστών Υποψηφίων Πιστοποίησης και Εξεταστικών Κέντρων, προετοιμασίας και αναθεώρησης εξεταστικών θεμάτων, προετοιμασίας και διενέργειας των εξετάσεων, ελέγχου αίτησης πιστοποίησης, έκδοσης αποτελεσμάτων και πιστοποιητικών, ελέγχου για την καλή χρήση των πιστοποιητικών και του λογοτύπου και ανάκλησή τους σε περιπτώσεις αντικανονικής χρήσης, εκτελούνται κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες μέσω των κάτωθι τεκμηριωμένων Διαδικασιών:

- ⇒ «Διαχείριση Μητρώου Επιτηρητών Εξετάσεων Πιστοποίησης» (Δ-31), όπου περιγράφονται τα κριτήρια επιλογής - αξιολόγησης των επιτηρητών, καθώς και τα μέτρα για τη συνεχή αξιολόγηση των παρεχόμενων από αυτούς υπηρεσιών,
- ⇒ «Διαχείριση Μητρώου Εξεταστικών Κέντρων» (Δ-32), όπου περιγράφονται τα κριτήρια αρχικής αξιολόγησης των εξεταστικών κέντρων, καθώς και τα μέτρα για τη συνεχή αξιολόγηση τήρησης των προδιαγραφών που έχουν θεσπιστεί,
- ⇒ «Διαχείριση Μητρώου Εξεταστών Υποψηφίων Πιστοποίησης» (Δ-34), όπου περιγράφονται τα κριτήρια επιλογής - αξιολόγησης των εξεταστών, καθώς και τα μέτρα για τη συνεχή αξιολόγηση των παρεχόμενων από αυτούς υπηρεσιών,
- ⇒ «Διαχείριση Αιτήσεων Πιστοποίησης» (Δ-41) όπου περιγράφονται οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται για την αποφυγή οποιωνδήποτε περιπτώσεων που αφενός θα έθιγαν την αξιοπιστία της εταιρείας και αφετέρου θα προκαλούσαν τη δυσαρέσκεια του υποψηφίου,
- ⇒ «Κανονισμός Χρήσης Λογοτύπου και Πιστοποιητικών» (Δ-44), όπου περιγράφεται ο τρόπος επιτήρησης κυρίως των εγκεκριμένων εξεταστικών κέντρων ως προς την ορθή προβολή του λογοτύπου του Φορέα και τα μέτρα που λαμβάνονται προκειμένου να διαπιστωθεί από τρίτο ενδιαφερόμενο μέρος η εγκυρότητα ενός πιστοποιητικού και οι ενέργειες για την ανάκλησή τους,
- ⇒ «Διαχείριση Θεμάτων Εξέτασης» (Δ-52), όπου περιγράφονται τα κριτήρια και οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται για τη δόμηση των θεμάτων εξέτασης,
- ⇒ «Διαχείριση Εξετάσεων Πιστοποίησης» (Δ-53), όπου περιγράφονται οι έλεγχοι και τα μέτρα που λαμβάνονται σε προκαταρκτικό επίπεδο και κατά τη διάρκεια των εξετάσεων για την καλή διενέργειά τους,
- ⇒ «Αποτελέσματα Εξετάσεων Πιστοποίησης και Έκδοση Πιστοποιητικών» (Δ-54), όπου περιγράφονται όλοι οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται για την έκδοση αποτελεσμάτων και χορήγηση πιστοποιητικών,
- ⇒ «Υπηρεσίες Πιστοποίησης» (Δ-71), όπου περιγράφονται οι έλεγχοι και τα στάδια για την αναθεώρηση του σχεδίου αξιολόγησης (ΓΚΠΦΠ), δηλαδή την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και τη βελτίωση των υπαρχουσών.

Τα κριτήρια για την εκτέλεση κάθε εργασίας καθορίζονται στις παραπάνω Διαδικασίες και τις αντίστοιχες Οδηγίες Εργασίας που συντάσσονται από τους αρμόδιους.

### Επικύρωση Διεργασιών Παραγωγής και Παροχής Υπηρεσιών

Ο Φορέας έχει αναπτύξει σύστημα συνεχούς παρακολούθησης και αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών του (εξετάσεις) αμέσως μετά την ολοκλήρωση αυτών (ερωτηματολόγια μέτρησης ικανοποίησης υποψηφίων), μέσω του οποίου επικυρώνεται η ικανότητα των διεργασιών να παράγουν το επιθυμητό προϊόν (Δ-46).

Επίσης, κατά την εκτέλεση των παρεχόμενων υπηρεσιών λαμβάνει μέριμνα για την αξιολόγηση όλων των αναφορών που παράγονται σε όλα τα στάδια με σκοπό την επικύρωση των διεργασιών παροχής υπηρεσιών. Δηλαδή, για τα αποτελέσματα εξετάσεων συντάσσεται από τους επιτηρητές Απολογιστικό Δελτίο Εξέτασης με αναγραφή κατ' ελάχιστον, στοιχείων που αφορούν την ταυτοπροσωπία των υποψηφίων, περιπτώσεις ανάρμοστης συμπεριφοράς από τους εξεταζόμενους και προβλήματα/ δυσλειτουργίες που προέκυψαν κατά τη διαδικασία της εξέτασης και το Απολογιστικό Δελτίο Εξέτασης ελέγχεται και αποτελεί αφετηρία διορθωτικών/προληπτικών ενεργειών από τον Υπεύθυνο Εξετάσεων Πιστοποίησης (Δ-53 & Δ-54).

#### Απόδοση Ταυτότητας και Ικνηλασιμότητας

Για κάθε Επιτηρητή, Εξεταστή και Εξεταστικό Κέντρο τηρείται ατομικός φάκελος από το αρμόδιο προσωπικό του Φορέα. Ο φάκελος περιλαμβάνει όλα τα έγγραφα τα οποία είναι απαραίτητα αφενός για την έναρξη συνεργασίας και αφετέρου κατά τη μετέπειτα συνεχή αξιολόγηση που ο Φορέας εφαρμόζει (Δ-12, Δ-14, Δ-22, Δ-31, Δ-32 & Δ-34).

Για όλα τα θέματα εξέτασης που ο Φορέας αναπτύσσει τηρείται αρχείο σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή (Δ-52).

Για κάθε υποψήφιο προς συμμετοχή στις διενεργούμενες εξετάσεις τηρείται φάκελος με την αίτηση πιστοποίησης και τα απαραίτητα δικαιολογητικά που προσκομίζονται (Δ-41).

Τέλος, ο Φορέας τηρεί αρχείο με τα ανακληθέντα πιστοποιητικά τόσο για πιστοποιημένα άτομα όσο και για εγκεκριμένα εξεταστικά κέντρα, τα οποία και διαθέτει σε ηλεκτρονική μορφή μέσω της ιστοσελίδας του (Δ-14, Δ-44 & Δ-45).

Με αυτόν τον τρόπο και μέσω των σχετικών τηρουμένων Αρχείων (Εντύπων ή/και Ηλεκτρονικών) μπορεί να βρεθούν στοιχεία σχετικά με το προς εξέταση γνωστικό αντικείμενο, υποψήφιο συμμετοχής σε εξετάσεις, πιστοποιημένο πρόσωπο ως προς γνώσεις/δεξιότητες ή/και ικανότητες, ανακληθέν πιστοποιητικό.

#### Ιδιοκτησία

Ο Φορέας συλλέγει, επεξεργάζεται και αρχειοθετεί προσωπικά δεδομένα των υποψηφίων του τα οποία είναι απαραίτητα για την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης και για τη διασύνδεσή τους με το Φορέα. Τα προσωπικά αυτά δεδομένα συγκεντρώνονται αποκλειστικά από τους ίδιους τους υποψηφίους κατά τη διαδικασία υποβολής της αίτησης πιστοποίησης και δε χρησιμοποιούνται για άλλους σκοπούς - πέραν των σχετικών με τη δημόσια πιστοποίησή τους - χωρίς τη ρητή συγκατάθεση του υποκειμένου.

Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από το Φορέα γίνεται σύμφωνα με τους όρους του Γενικού Κανονισμού (Ε.Ε.) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και τα δεδομένα αυτά μπορεί να γνωστοποιηθούν σε τρίτους που έχουν έννομο συμφέρον, που σχετίζεται με τη χρήση των πιστοποιητικών από τον υποκείμενό τους.

Ο υποψήφιος, με δήλωσή του κατά την αίτηση πιστοποίησης (και η οποία μπορεί να τροποποιηθεί και αργότερα με νέα έγγραφη δήλωσή του προς το Φορέα), επιτρέπει τη δημοσίευση 'αντιγράφου' του προσωπικού πιστοποιητικού του (και άρα των προσωπικών δεδομένων του που αναγράφονται σ' αυτό) σε κοινόχρηστο κατάλογο ενεργών πιστοποιητικών που δημοσιεύει ο Φορέας, για λόγους ευκολότερης επιβεβαίωσης της ύπαρξης του πιστοποιητικού του από τρίτους.

Σε κάθε περίπτωση ο υποψήφιος έχει δικαίωμα να απευθυνθεί στο Φορέα (στην προκειμένη περίπτωση στον Υπεύθυνο Εξετάσεων Πιστοποίησης), για να κάνει χρήση των δικαιωμάτων «Ενημέρωσης» και «Πρόσβασης».

Ο Φορέας λαμβάνει μέριμνα ώστε ο χειρισμός των πληροφοριών των υποψηφίων του να γίνεται με τη μέγιστη δυνατή εμπιστευτικότητα. Για το λόγο αυτό κάθε πρόσωπο που εμπλέκεται στις

σχετικές διαδικασίες πιστοποίησης, φέρει την ευθύνη για τη διατήρηση της επιβεβλημένης εχεμύθειας. Τα μέτρα που λαμβάνονται περιλαμβάνουν την υπογραφή δήλωσης εμπιστευτικότητας από κάθε στέλεχος, μέλος της Επιτροπής Αμεροληψίας, μέλος Τεχνικής Επιτροπής, εξωτερικό συνεργάτη και προμηθευτή της εταιρείας και την τήρηση όλων των φακέλων που αφορούν την πιστοποίηση γνώσεων/δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων, σε ειδικούς φορεαμούς ελεγχόμενης πρόσβασης (έντυπη μορφή) με κατάλληλους κωδικούς πρόσβασης (ηλεκτρονική μορφή), όπως περιγράφονται στις αντίστοιχες διαδικασίες (Δ-66).

#### Διατήρηση του Προϊόντος

Όλα τα στοιχεία που αφορούν το χειρισμό και την παράδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Φορέα περιγράφονται στις αντίστοιχες Διαδικασίες και Οδηγίες του ΣΔΠ.

Η διαχείριση όλων των εγγράφων που αφορούν τις υπηρεσίες/προϊόντα του Φορέα γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να προστατεύονται πλήρως από απώλεια ή αλλοίωσή. Συγκεκριμένα, στα αρχεία έχουν πρόσβαση μόνο εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, δηλ. ο εκάστοτε υπεύθυνος τήρησής τους, μέλη της Επιτροπής Αμεροληψίας και ο Διευθύνων Σύμβουλος. Ειδικότερα αρχεία τα οποία αφορούν πιστοποίηση Φυσικών Προσώπων φυλάσσονται κλειδωμένα σε ειδικούς φορεαμούς ή εφόσον είναι σε ηλεκτρονική μορφή προστατεύονται με τους απαραίτητους κωδικούς πρόσβασης (passwords) και λαμβάνονται εφεδρικά αρχεία σε περιοδικά διαστήματα (Δ-14 & Δ-23).

Το ελάχιστο χρονικό διάστημα που διαρκεί η διαχείριση των αρχείων του ΣΔΠ είναι τρία (3) έτη. Η απόσυρση/καταστροφή πραγματοποιείται κατά κύριο λόγο σε μη ενεργά στοιχεία αυτών των αρχείων.

Εξαίρεση αποτελούν τα παρακάτω:

- ⇒ Αρχείο των προς πιστοποίηση Φυσικών Προσώπων με ελάχιστο χρονικό διάστημα διάρκειας της διαχείρισής του τα επτά (7) έτη ή τη διάρκεια που ορίζει η ισχύουσα νομοθεσία ή διάρκεια ίση με την ισχύ του πιστοποιητικού. Για παράδειγμα, στην πιστοποίηση γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ (κατηγορία πιστοποίησης Standard Office User) η διαχείριση ισχύει επ' αόριστον, καθώς η ισχύς των εκδοθέντων Πιστοποιητικών αυτής της κατηγορίας είναι αόριστης διάρκειας.
- ⇒ Αρχείο των Τραπεζών Θεμάτων Εξέτασης με ελάχιστο χρονικό διάστημα διάρκειας της διαχείρισής του τα δέκα (10) έτη.
- ⇒ Αρχείο Εξεταστικών Κέντρων με ελάχιστο χρονικό διάστημα διάρκειας της διαχείρισής του τα επτά (7) έτη.

#### 8.6. Έλεγχος των Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης

Ο Φορέας χρησιμοποιεί λογισμικό εξετάσεων και αυτόματης διόρθωσης των θεμάτων εξέτασης. Το λογισμικό της αυτόματης διόρθωσης ελέγχεται συνεχώς αφού σε κάθε εξέταση ο Υπεύθυνος Εξετάσεων Πιστοποίησης προβαίνει σε έλεγχο των αποτελεσμάτων που εκδίδει το λογισμικό και σε καταγραφή πιθανών λαθών τα οποία δύναται να οδηγήσουν σε τροποποιήσεις είτε των θεμάτων είτε του λογισμικού. Το λογισμικό των εξετάσεων ελέγχεται πριν την λειτουργία του και τα αποτελέσματα των ελέγχων καταγράφονται. Κατά τη διενέργεια των εξετάσεων μέσω των αντίστοιχων πρακτικών των επιτηρητών και του Υπεύθυνου Εξετάσεων δύναται να εντοπισθούν σφάλματα του λογισμικού που απαιτούν λήψη διορθωτικών ενεργειών. Όσο αφορά το λογισμικό, αρμόδιος για τη λήψη μέτρων είναι ο Υπεύθυνος Μηχανογράφησης με τη χρήση (όπου απαιτείται) αξιολογημένων εξωτερικών συνεργατών (Δ-54).

## 9. Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση

### 9.1. Γενικά

Ο Φορέας έχει αναπτύξει και εφαρμόζει τεκμηριωμένες διαδικασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης με σκοπό:

- ⇒ την απόδειξη συμμόρφωσης του προϊόντος,
- ⇒ την εξασφάλιση συμμόρφωσης του ΣΔΠ, και
- ⇒ τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ.

### 9.2. Παρακολούθηση και Μέτρηση

#### Ικανοποίηση των Υποψηφίων

Ο Φορέας μετράει την αντίληψη των συμμετεχόντων στις εξετάσεις για το βαθμό ικανοποίησης των προσδοκιών τους, καθώς και την αποτελεσματικότητα των Υπηρεσιών που παρέχει, μέσω της συμπλήρωσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης. Κάθε φορά και σε κάθε εξεταστικό κέντρο που υλοποιείται η Διαδικασία Εξετάσεων Πιστοποίησης η Εταιρεία διενεργεί μέτρηση ικανοποίησης υποψηφίων. Το ερωτηματολόγιο προωθείται στους εξεταζόμενους μετά το πέρας της διαδικασίας των εξετάσεων (Δ-46).

Η αποτελεσματικότητα των ερωτηματολογίων ανασκοπείται ώστε να εξασφαλίζεται η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων των εκάστοτε μετρήσεων. Σε τακτά χρονικά διαστήματα, η Διοίκηση του Φορέα, συνέρχεται ώστε να εντοπίσει πιθανά σημεία βελτίωσης των υφιστάμενων ερωτηματολογίων και να προβεί σε σχετική τροποποίησή τους (Δ-46).

#### Εσωτερική Επιθεώρηση

Ο Φορέας έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη διαδικασία (Δ-12) η οποία περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο διενεργούνται οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις του ΣΔΠ.

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις που πραγματοποιούνται διακρίνονται από άποψη προγραμματισμού σε τακτικές και έκτακτες.

Οι τακτικές Εσωτερικές Επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται, κατ' ελάχιστο μια φορά το χρόνο και σε αυτές επιθεωρούνται όλες οι δραστηριότητες του οργανισμού.

Ωστόσο για τον καθορισμό της συχνότητας των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων λαμβάνονται υπ' όψη μεταξύ άλλων και η δέσμευση του Φορέα για την επιθεώρηση των διενεργούμενων εξετάσεων σε ποσοστό τουλάχιστον 5% σε ετήσια βάση, καθώς και η τυχόν αύξηση ποσοστού παραπόνων, ενστάσεων, προσφυγών κλπ. Επιπρόσθετα για τον προγραμματισμό λαμβάνεται υπόψη η προϋπόθεση ότι κάθε εξεταστικό κέντρο και κάθε χρησιμοποιούμενος επιτηρητής ή/και εξεταστής θα επιθεωρηθεί μία (1) φορά τουλάχιστον σε πραγματικό χρόνο εξετάσεων.

#### Παρακολούθηση και Μέτρηση Διεργασιών

Η παρακολούθηση της επίδοσης και της αποτελεσματικότητας των διεργασιών γίνεται μέσω κατάλληλων δεικτών ποιότητας, οι οποίοι θεσπίζονται με σκοπό να ποσοτικοποιήσουν και να συγκεκριμενοποιήσουν τις απαιτήσεις του Φορέα από τις διεργασίες (Δ-13).

#### Παρακολούθηση και Μέτρηση του Προϊόντος

Οι έλεγχοι που γίνονται κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού και της υλοποίησης του ΓΚΠΦΠ, με σκοπό να επαληθευθεί ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις για το προϊόν περιγράφονται στις αντίστοιχες Διαδικασίες (Δ-41, Δ-53, Δ-54, Δ-71 & ΓΚΠΦΠ).

Καμιά εργασία δεν θεωρείται ολοκληρωμένη εάν δεν έχουν πραγματοποιηθεί οι έλεγχοι που προβλέπονται στις αντίστοιχες Διαδικασίες και Οδηγίες του ΣΔΠ. Τηρούνται σχετικά Αρχεία που αποδεικνύουν την πραγματοποίηση και την ολοκλήρωση των ελέγχων.

### 9.3. Έλεγχος του μη Συμμορφούμενου Προϊόντος

Οι μη συμμορφώσεις που μπορεί να εμφανιστούν κατά την παροχή των υπηρεσιών του Φορέα μπορεί να προέρχονται από τα παρακάτω:

- ⇒ Εξωτερικές Επιθεωρήσεις τρίτων (Φορέων Διαπίστευσης, του αρμόδιου Δημόσιου Εποπτικού Φορέα (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) κ.ά.)
- ⇒ Εσωτερικές Επιθεωρήσεις ΣΔΠ
- ⇒ Αποφάσεις Ανασκόπησης του ΣΔΠ
- ⇒ Αξιολογήσεις προσωπικού, προμηθευτών, επιτηρητών, εξεταστών
- ⇒ Αξιολογήσεις Εξεταστικών Κέντρων/Εξεταστικών Χώρων
- ⇒ Παράπονα, ενστάσεις και προσφυγές

Ο Φορέας έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ-12) η οποία περιγράφει τον τρόπο αντιμετώπισης των ανωτέρω περιπτώσεων μη συμμορφώσεων.

Ειδικά για τις περιπτώσεις παραπόνων, προσφυγών και ενστάσεων ο Φορέας έχει τεκμηριωμένη διαδικασία (Δ-43) κατά την οποία καθορίζονται ότι:

- ⇒ Αμφισβητήσεις (παράπονα, ενστάσεις, προσφυγές) δύναται να προέρχονται από οποιοδήποτε τρίτο μέρος όπως αιτούντες, εξεταζόμενους, πιστοποιημένα άτομα και τους εργοδότες τους είτε άλλα μέρη. Δύναται δε να αφορούν τη διεργασία πιστοποίησης και να αναφέρονται στη διενέργεια των εξετάσεων, στα κριτήρια αξιολόγησης, στις πολιτικές και στις διαδικασίες για την απόδοση των υπό πιστοποίηση Φυσικών Προσώπων ή την έκδοση πιστοποιητικών πληροφορικής.
- ⇒ Τα προς εξέταση παράπονα, προσφυγές, ή ενστάσεις πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επώνυμα και να είναι σαφή και τεκμηριωμένα. Επιπλέον, ο θιγόμενος δύναται και δικαιούται να εκθέσει αυτοπροσώπως ή μέσω νόμιμου εκπροσώπου τις απόψεις του, τόσο στο Διευθύνοντα Σύμβουλο όσο και στην Επιτροπή Αμεροληψίας, εάν το επιθυμεί.
- ⇒ Ο Φορέας προβαίνει σε εξέταση του αιτήματος και το πόρισμα διαβιβάζεται γραπτώς προς τον ενδιαφερόμενο από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, όταν πρόκειται για παράπονο. Όταν πρόκειται για ένσταση ή προσφυγή, το διαβιβάζει στην Τεχνική Επιτροπή Πιστοποίησης. Σε κάθε περίπτωση η σύνθεση της Τεχνικής Επιτροπής δεν θέτει σε αμφισβήτηση την αμεροληψία της. Τα μέλη της Επιτροπής δεν έχουν άμεσο συμφέρον από την τελική απόφαση ειδάλλως εξαιρούνται από τη σύνθεση της επιτροπής. Επίσης εξαιρούνται μέλη τα οποία έχουν εμπλακεί άμεσα στην, υπό ένσταση, απόφαση.
- ⇒ Ο ενιστάμενος έχει το δικαίωμα να δηλώσει τις αντιρρήσεις του για τη σύνθεση ή την αμεροληψία των μελών της Τεχνικής Επιτροπής. Οι ισχυρισμοί του ενιστάμενου εξετάζονται από την Επιτροπή Αμεροληψίας.
- ⇒ Η Τεχνική Επιτροπή είναι αρμόδια να εκδώσει απόφαση και ακολουθεί γραπτή ενημέρωση του ενδιαφερόμενου από το Διευθύνοντα Σύμβουλο ο οποίος με τη σειρά του μεριμνά για τη γραπτή ενημέρωση του ατόμου αυτού, με αποστολή επιστολής υπογεγραμμένης από τον ίδιο. Εάν ο ενιστάμενος δεν αποδεχθεί την απόφαση της Τεχνικής Επιτροπής τότε αρμόδιο για τη λήψη τελεσίδικης απόφασης είναι η Επιτροπή Αμεροληψίας σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό της.

### 9.4. Ανάλυση Δεδομένων

Για τους δείκτες ποιότητας που έχει θέσει ο Φορέας, το αρμόδιο προσωπικό συλλέγει, τηρεί και αναλύει τα απαραίτητα δεδομένα όπως αυτά πηγάζουν από τη σχετική τεκμηρίωση (Δ-13). Τα δεδομένα αυτά επεξεργάζονται με προκαθορισμένο τρόπο με σκοπό την εξαγωγή συγκρίσιμων αποτελεσμάτων, βάσει των οποίων λαμβάνονται οι αποφάσεις για λήψη βελτιωτικών δράσεων από το Φορέα.

Όσο αφορά τη διαδικασία της πιστοποίησης, για τα αποτελέσματα εξετάσεων συντάσσεται το Απολογιστικό Δελτίο Εξέτασης από τους Επιτηρητές Εξετάσεων Πιστοποίησης με αναγραφή κατ' ελάχιστον, στοιχείων που αφορούν την ταυτοπροσωπία των υποψηφίων, περιπτώσεις ανάρμοστης συμπεριφοράς από τους εξεταζόμενους και προβλήματα/δυσλειτουργίες που προέκυψαν κατά τη διαδικασία της εξέτασης. Από τον Υπεύθυνο Εξετάσεων Πιστοποίησης συντάσσεται αναφορά με τα προβλήματα που παρατηρήθηκαν πριν και κατά τη διάρκεια των εξετάσεων, καθώς και των ενεργειών που ελήφθησαν. Σε αυτήν συμπεριλαμβάνονται και τα αποτελέσματα διόρθωσης (όπως εκδίδονται από το λογισμικό διόρθωσης), καθώς και τυχόν σφάλματα που προέκυψαν από την αυτοματοποιημένη διόρθωση. Η Τεχνική Επιτροπή δε καταγράφει σε πρακτικό τις αποφάσεις της για τη χορήγηση ή μη του αντίστοιχου πιστοποιητικού (Δ-53 & Δ-54).

## 9.5. Βελτίωση

### Διαρκής Βελτίωση

Ο Φορέας αξιολογεί την καταλληλότητα, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ σε διαρκή βάση.

Τα δεδομένα και οι πληροφορίες που συλλέγονται από:

- διαδικασίες παρακολούθησης και μέτρησης διεργασιών,
- εσωτερικές επιθεωρήσεις
- παράπονα, ενστάσεις και προσφυγές,
- παρακολούθηση και μέτρηση ικανοποίησης υποψηφίων,
- παρακολούθηση επίτευξης ποιοτικών στόχων, και
- λήψη διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών

χρησιμοποιούνται για αναγνώριση και καθορισμό ευκαιριών για βελτίωση.

Σε ετήσια βάση, κατ' ελάχιστο, πραγματοποιείται ανασκόπηση του ΣΔΠ κατά την οποία επαναπροσδιορίζονται η Πολιτική, οι στόχοι ποιότητας και οι δείκτες παρακολούθησής τους, οι απαιτήσεις σε αλλαγές στον ΓΚΠΦΠ και λαμβάνονται αποφάσεις για την ανάγκη βελτίωσης υπηρεσιών/προϊόντων και διεργασιών.

### Διορθωτικές Ενέργειες

Ο Φορέας έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ-12) για τη διερεύνηση της αιτίας των μη συμμορφώσεων και τη λήψη διορθωτικών ενεργειών, με σκοπό την εξάλειψη της αιτίας που τις προκάλεσε, είτε αυτή είναι υπαιτιότητας δικής του, είτε του προμηθευτή.

Παρόμοια μέριμνα με κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες λαμβάνεται και για την άρση των προβλημάτων που προκύπτουν από παράπονα, ενστάσεις και προσφυγές (παράγραφος 8.3).

Οι διορθωτικές ενέργειες, καθώς και η αποτελεσματικότητά τους εξετάζονται συνολικά κατά την ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν απαιτείται:

- ⇒ Ουσιαστική διαφοροποίηση, ή βελτίωση του ΣΔΠ σε συγκεκριμένους τομείς,
- ⇒ Να ληφθούν αποφάσεις για διαφοροποίηση-βελτίωση λειτουργίας, εκπαίδευση προσωπικού κ.λπ.

### Προληπτικές Ενέργειες

Για την πρόληψη μη συμμορφώσεων και στα πλαίσια της διαρκούς βελτίωσης των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, ο Φορέας έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ-12) για την ανάληψη προληπτικών δράσεων.

Η απόφαση σχεδιασμού και λήψης προληπτικών ενεργειών μπορεί να προκύψει από δεδομένα όπως, προγενέστερη εμπειρία, τάσεις και ανάλυση της αγοράς, ανασκόπηση αναγκών και προσδοκιών υποψηφίων, μέτρηση ικανοποίησης υποψηφίων, κ.λπ.

Οι προληπτικές ενέργειες μπορεί να έχουν τη μορφή Διαδικασιών, Οδηγιών, μέτρων ελέγχου και παρακολούθησης, εκπαίδευσης προσωπικού, κ.λπ. και δύναται να προταθούν από οποιονδήποτε μέσα στο Φορέα.

Η ανασκόπηση των προληπτικών ενεργειών ως προς την καταλληλότητά τους διενεργείται, είτε κατά την ανασκόπηση του ΣΔΠ, είτε κατά τις συναντήσεις μεταξύ των στελεχών και της Διοίκησης του Φορέα.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Πλαίσιο Λειτουργίας και Γνώση Αντικειμένου

Ο Φορέας Πιστοποίησης UCERT δραστηριοποιείται στην πιστοποίηση γνώσεων, δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων των Φυσικών Προσώπων που ενδιαφέρονται να αποδείξουν ότι διαθέτουν τέτοιες, ανεξαρτήτως φύλου και επιπέδου των υπό πιστοποίηση γνώσεων, δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων. Αποκλείονται από την πιστοποίηση υποψήφιοι που έχουν οποιαδήποτε σχέση συνεργασίας με το Φορέα ή συγγενείς αυτών (έως και τρίτου βαθμού) και όσοι δεν ικανοποιούν τα προαπαιτούμενα, στο σύνολό τους, της επικείμενης πιστοποίησης.

Η δομή του οργανωτικά διέπεται από την πιστοποίηση φυσικών προσώπων, περιλαμβάνοντας τμήματα/επιτροπές σχετικά/ές με την ανάπτυξη/βελτίωση και εφαρμογή σχημάτων πιστοποίησης (τεχνική επιτροπή, επιτροπή αμεροληψίας, τμήμα διαχείρισης ποιότητας, τμήμα εξετάσεων πιστοποίησης, τμήμα μηχανογράφησης), αλλά και όλα τα αναγκαία για τη λειτουργία μίας επιχείρησης τμήματα (τμήμα πωλήσεων, τμήμα επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων, λογιστήριο κ.ά.). Το προσωπικό του (μόνιμο ή μη) στελεχώνεται από επαγγελματίες με πολυετή εμπειρία στο χώρο της πιστοποίησης, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες και ευέλικτες λύσεις, ανταποκρινόμενο αποτελεσματικά στις απαιτήσεις των συνεργατών του.

Ο Φορέας λειτουργεί στο πλαίσιο παροχής έγκυρης, αδιάβλητης, αξιόπιστης και αναγνωρισμένης πιστοποίησης προσώπων, σύμφωνα με πρότυπα και πρακτικές διεθνούς κύρους και εμβέλειας. Οι διεργασίες που εφαρμόζει διέπονται από τις προδιαγραφές των έγκυρων διεθνών προτύπων ποιότητας ISO 9001 και ISO/IEC 17024.

### Ενδιαφερόμενα Μέρη και Προσδοκίες

Ο Φορέας κατανοώντας τις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών σχετικών με το αντικείμενό του, αυτό της πιστοποίησης γνώσεων, δεξιοτήτων ή/και ικανοτήτων ενδιαφερόμενων προσώπων, προσπαθεί να τις ικανοποιήσει μέσω της εφαρμογής ενός ΣΔΠ που βασίζεται:

- στα διεθνή πρότυπα ποιότητας ISO 9001 και ISO/IEC 17024 και
- στην υπ' αριθμ. **121929/Η/31-07-2014 Κ.Υ.Α.** για τη διενέργεια εξετάσεων που οδηγούν σε χορήγηση πιστοποιητικού γνώσης πληροφορικής ή και χειρισμού Η/Υ.

Ενδιαφερόμενα μέρη με τα οποία ο Φορέας σχετίζεται θεωρούνται φορείς, οικονομικοί οργανισμοί, ανταγωνιστές και η τοπική κοινωνία, που σχετίζονται με το ΣΔΠ: υποψήφιοι προς πιστοποίηση, ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., το Ε.ΣΥ.Δ., συνεργαζόμενα εξεταστικά κέντρα/επιτηρητές/εξεταστές/προμηθευτές, το μόνιμο προσωπικό και οι μέτοχοί του, τα μέλη της Επιτροπής Αμεροληψίας και της Τεχνικής Επιτροπής κ.ά.

### Ορισμός Διεργασιών

Οι διεργασίες που συμβαίνουν στο Φορέα υλοποιούνται με τη βοήθεια μίας ή περισσότερων διαδικασιών και στις οποίες εμπλέκονται ένα ή περισσότερα τμήματά του. Ο κάτωθι πίνακας αντιστοιχεί τις διεργασίες ενός τμήματος με τις διαδικασίες του ΣΔΠ.

Διεργασίες	Διαδικασίες
Διοίκησης	Δ-11, Δ-12, Δ-13, Δ-21, Δ-22, Δ-33, Δ-42, Δ-43, Δ-44, Δ-46, Δ-52, Δ-54, Δ-61, Δ-66, Δ-71
Διαχείρισης Ποιότητας	Δ-11, Δ-12, Δ-13, Δ-14, Δ-22, Δ-31, Δ-32, Δ-33, Δ-34, Δ-43, Δ-44, Δ-45, Δ-46, Δ-52, Δ-54, Δ-66, Δ-71
Μηχανογράφησης	Δ-11, Δ-12, Δ-13, Δ-14, Δ-22, Δ-23, Δ-31, Δ-32, Δ-34, Δ-41, Δ-43, Δ-46, Δ-52, Δ-53, Δ-54, Δ-66
Πωλήσεων	Δ-11, Δ-12, Δ-14, Δ-22, Δ-31, Δ-32, Δ-33, Δ-34, Δ-41, Δ-42, Δ-43, Δ-44, Δ-46, Δ-53, Δ-66
Ανάπτυξης Σχημάτων Πιστοποίησης	Δ-12, Δ-13, Δ-43, Δ-52, Δ-66, Δ-71, ΓΚΠΦΠ, ΚΕΑ, ΚΤΕ

Διεργασίες	Διαδικασίες
Πιστοποίησης Προσώπων	Δ-14, Δ-23, Δ-42, Δ-43, Δ-45, Δ-46, Δ-71

### Αναγνώριση Κινδύνων

Ο Φορέας θεωρεί ότι κύριοι κίνδυνοι εφαρμογής της έκδοσης 2015 του προτύπου ISO 9001 αποτελούν τα ζητήματα εμπιστευτικότητας και αμεροληψίας που αφορούν τις σχετικές με τις δραστηριότητες πιστοποίησης πληροφορίες οι οποίες τίθενται στη διάθεση μέλους προσωπικού ή συνεργάτη του Φορέα (Δ-66). Η δε πιθανότητα διαρροής ευαίσθητων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί σοβαρό κίνδυνο που αντιμετωπίζεται μέσω της Πολιτικής Ασφάλειας Πιστοποίησης (Δ-61) που ακολουθεί ο Φορέας.

### Παρακολούθηση, Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση

Ο Φορέας έχει αναπτύξει και εφαρμόζει τεκμηριωμένες διαδικασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης με σκοπό:

- ⇒ την απόδειξη συμμόρφωσης του προϊόντος,
- ⇒ την εξασφάλιση συμμόρφωσης του ΣΔΠ, και
- ⇒ τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ.

Συγκεκριμένα:

- ⇒ Μετράει την αντίληψη των συμμετεχόντων στις εξετάσεις για το βαθμό ικανοποίησης των προσδοκιών τους, καθώς και την αποτελεσματικότητα των Υπηρεσιών που παρέχει, μέσω της συμπλήρωσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης μετά το πέρας της διαδικασίας των εξετάσεων (Δ-46).
- ⇒ Έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη διαδικασία (Δ-12) η οποία περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο διενεργούνται οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις του ΣΔΠ, συμπεριλαμβανομένων και των διενεργούμενων εξετάσεων.
- ⇒ Παρακολουθεί την επίδοση και αποτελεσματικότητα των διεργασιών μέσω κατάλληλων δεικτών ποιότητας (Δ-13).
- ⇒ Επαληθεύει την ικανοποίηση των απαιτήσεων για το προϊόν μέσω ελέγχων που γίνονται κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού και της υλοποίησης του ΓΚΠΦΠ (Δ-41, Δ-53, Δ-54, Δ-71 & ΓΚΠΦΠ).
- ⇒ Αντιμετωπίζει περιπτώσεις που εγείρουν μη συμμορφώσεις (Δ-12) και που μπορεί να εμφανιστούν κατά την παροχή των υπηρεσιών του Φορέα από Εξωτερικές Επιθεωρήσεις τρίτων (Φορέων Πιστοποίησης/Διαπίστευσης, του αρμόδιου Δημόσιου Εποπτικού Φορέα (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) κ.ά.), Εσωτερικές Επιθεωρήσεις ΣΔΠ, Αποφάσεις Ανασκόπησης του ΣΔΠ, Αξιολογήσεις προσωπικού/προμηθευτών/επιτηρητών/εξεταστών, Αξιολογήσεις Εξεταστικών Κέντρων/Εξεταστικών Χώρων, Παράπονα/Ενστάσεις/Προσφυγές.
- ⇒ Συλλέγει, τηρεί και αναλύει με τη βοήθεια του αρμόδιου προσωπικού τα απαραίτητα δεδομένα για το έλεγχο εκπλήρωσης των δεικτών ποιότητας που έχει θέσει.
- ⇒ Αξιολογεί την καταλληλότητα, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ σε διαρκή βάση και, όπου και όποτε χρειαστεί, προβαίνει σε λήψη διορθωτικών ή/και προληπτικών ενεργειών στα πλαίσια της διαρκούς βελτίωσης των υπηρεσιών που προσφέρει.