



i-skills

Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

του φορέα πιστοποίησης
«I-SKILLS Ανώνυμη Εταιρεία Πιστοποίησης Δεξιοτήτων»

I-SKILLS A.E

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Σκοπός	3
1.1. Γενικά	3
1.2. Πεδίο Εφαρμογής	3
1.3. Εξαιρέσεις	3
2. Πολιτική Ποιότητας	4
3. Οργανωτική Δομή	6
4. Διάρθρωση του Συστήματος Ποιότητας	7
5. Διεργασιακό Μοντέλο	8
6. Πλαίσιο Λειτουργίας	9

1. Σκοπός

1.1. Γενικά

Σκοπός τους παρόντος Εγχειριδίου είναι να περιγράψει τις βασικές αρχές που διέπουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού. Το Εγχειρίδιο αυτό αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του συνολικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού και είναι δυνατόν να διανεμηθεί σε ενδιαφερόμενους εκτός Οργανισμού, σαν ελάχιστο δείγμα γραφής της φιλοσοφίας και των κανόνων που διέπουν την λειτουργία του.

Το παρόν Εγχειρίδιο δομείται σε θεματικές ενότητες στις οποίες περιγράφονται:

- Σκοπός του Εγχειριδίου.
- Παρουσίαση του Οργανισμού.
- Πολιτική για την ποιότητα.
- Οργανωτική δομή του Οργανισμού.
- Δομή και διάρθρωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Το παρόν Εγχειρίδιο εκπονήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001:2015. Εγκρίνεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο και ισχύει από τις 11.04.2019 για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που παρέχει η «I-SKILLS».

1.2. Πεδίο Εφαρμογής

Το παρόν Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί το κεντρικό έντυπο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού, αναφορικά με την **πιστοποίηση Δεξιοτήτων των Υποψηφίων αλλά και για την Πιστοποίηση Εξεταστικών Κέντρων**. Οι αρχές που περιγράφονται αποτελούν απόλυτη δέσμευση τόσο της Διοίκησης όσο και όλου του προσωπικού του Οργανισμού, των οποίων η οργανωτική ένταξη αποτυπώνεται στο Οργανόγραμμά του.

1.3. Εξαιρέσεις

Στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας δεν εμπίπτουν οι παρακάτω απαιτήσεις του προτύπου:

- Παράγραφος 8.3: 'Σχεδιασμός και Ανάπτυξη', η οποία εξαιρείται καθώς ο Οργανισμός παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες σε δεδομένες υποδομές και η όποια ανάπτυξη νέων υπηρεσιών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με αλλαγή του συνολικού επιχειρησιακού σχεδιασμού.

2. Πολιτική Ποιότητας

Η εταιρεία I-SKILLS A.E στην επιδίωξή της να καταστεί αξιόπιστος φορέας πιστοποίησης δεξιοτήτων έχει θέσει ως κεντρικό στόχο τη μετάδοση της φιλοσοφίας της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα και τμήματα της εταιρείας καθώς και στο ευρύτερο εξωτερικό περιβάλλον της, το οποίο από την μια μεριά επηρεάζει με τις δραστηριότητες της και το οποίο από την άλλη επηρεάζεται αντίστοιχα από τις δικές του δράσεις κατά την υλοποίηση του έργου της ως Φορέα πιστοποίησης.

Πρόκειται για μια στρατηγική που διαμορφώνεται από όλους όσους συμμετέχουν στο έργο της παροχής της πιστοποίησης δηλαδή:

1. το προσωπικό της εταιρείας,
2. τα συνεργαζόμενα κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης και διεξαγωγής εξετάσεων πιστοποίησης,
3. τους μεμονωμένους συνεργάτες (ελεγκτές, επιτηρητές εξετάσεων κ.ά),
4. συνεργαζόμενους φορείς πιστοποίησης, καθώς και
5. τους ίδιους τους υποψήφιους προς πιστοποίηση δεξιοτήτων ή κατόχους τμημάτων του συνολικού σχήματος πιστοποίησης.

Με αυτή τη συνολική αντίληψη για την ποιότητα επιχειρείται η διαρκής προσαρμογή στις εξελίξεις, η συστηματική αναδιοργάνωση για καλύτερη απόδοση, η αδιάκοπη προσπάθεια για τη βελτίωση των δομών, των διαδικασιών και τελικά του συνόλου των εργασιών και προσφερομένων υπηρεσιών.

Η διάχυση αυτής της φιλοσοφίας ποιότητας είναι ζήτημα πρώτης προτεραιότητας για τον Φορέα και η διασφάλιση της είναι μία συνεχής διαδικασία στην οποία εμπλέκονται μια σειρά επιμέρους ενεργειών όπως:

- Η δημιουργία και η συντήρηση σύγχρονου τεχνολογικού περιβάλλοντος και η διασφάλιση της ακεραιότητας και αξιοπιστίας της διαδικασίας πιστοποίησης.
- Η αξιολόγηση και συμμόρφωση του τεκμηριωμένου συστήματος ποιότητας, που προέκυψε από την επίσημη πιστοποίηση, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015.
- Η εξασφάλιση της έγκαιρης αναγνώρισης και τεκμηρίωσης των αναγκών, των διαδικασιών και των υπευθυνότητων του δικτύου των συνεργαζόμενων κέντρων πιστοποίησης/διεξαγωγής εξετάσεων.
- Ο καθορισμός στόχων και δεικτών απόδοσης και η συνεχής παρακολούθησή τους.
- Η ενημέρωση των συνεργαζόμενων για τα όσα προβλέπει το σύστημα ποιότητας για τα δεδομένα της σχέσης συνεργασίας.
- Η ενημέρωση των στελεχών του οργανισμού επί του συστήματος ποιότητας και η ανάπτυξη πνεύματος συνεργασίας της διοίκησης με τους εργαζόμενους με στόχο τη βελτίωση της εταιρικής απόδοσης.
- Ο σχεδιασμός και η εκτέλεση εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας.
- Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων και των προσδοκιών των αναγνωρισμένων ως ενδιαφερόμενα μέρη και η μέτρηση της ικανοποίησής τους.
- Ο εντοπισμός των πιθανών κινδύνων που προκύπτουν από τις δραστηριότητες του Οργανισμού και η λήψη μέτρων για την πρόληψη / αντιμετώπιση αυτών.
- Η συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού.
- Η διερεύνηση αιτιών των μη συμμορφώσεων ή των παραπόνων και ο περαιτέρω καθορισμός διορθωτικών ενεργειών.

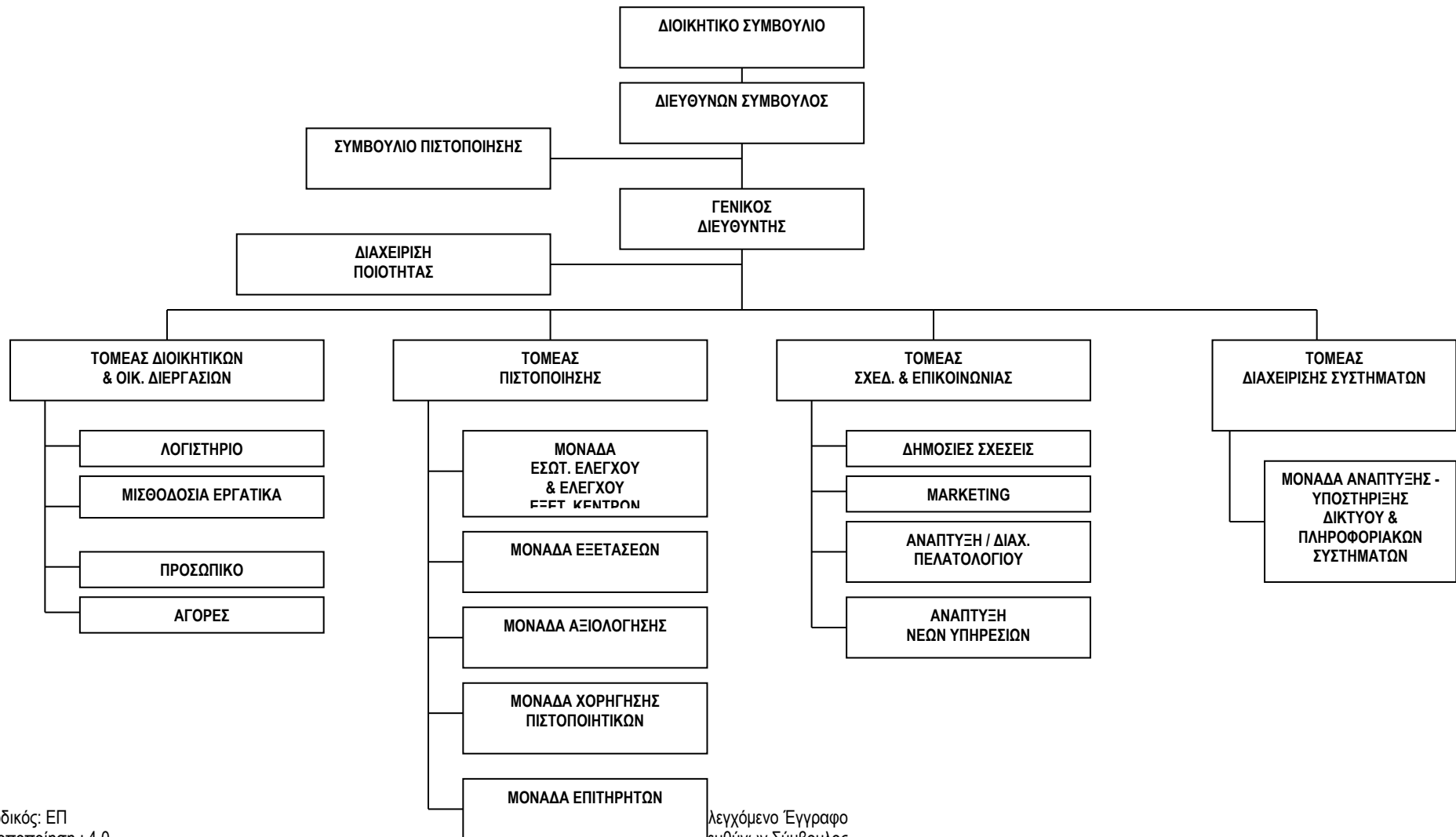
Η συνολική εφαρμογή των αρχών του συστήματος εξασφαλίζεται μέσα από την συνεχή ενημέρωση και επιμόρφωση του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα, με κύριο σκοπό την δημιουργία της σχετικής συνείδησης των σκοπών και της φιλοσοφίας του συστήματος και τον διαρκή εμπλουτισμό και την επέκταση της Επιχειρησιακής γνώσης

Μεταξύ των άλλων στόχοι του συστήματος είναι:

- Η χάραξη πολιτικής ποιότητας, η οποία είναι μονοσήμαντη, σαφής, κατανοητή και εναρμονισμένη με τη γενική πολιτική του Φορέα και πρέπει εφεξής να διέπει όλες τις δραστηριότητές του.
- Ο καθορισμός ρεαλιστικών και αντικειμενικών στόχων ποιότητας, που πρέπει να επιδιώκονται συνεχώς και συστηματικά, για την υλοποίηση της παραπάνω πολιτικής ποιότητας.
- Ο σχεδιασμός, υλοποίηση και παρουσίαση του οργανωτικού σχήματος, που αφορά τη διαχείριση ποιότητας.
- Ο καθορισμός και η αποσαφήνιση των αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων, από πλευράς διαχείρισης ποιότητας, που αφορούν τις θέσεις του παραπάνω οργανωτικού σχήματος.
- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων των διακριτών λειτουργιών της διαχείρισης ποιότητας με παραπομπές, όπου απαιτείται, σε αυτόνομες διαδικασίες-διεργασίες του συστήματος ποιότητας.
- Η παραπομπή σε τεχνικά έγγραφα και στοιχεία του συστήματος ποιότητας, που καθορίζουν τις λεπτομέρειες της εργασίας και περιγράφουν ποιοτικά και ποσοτικά τους πόρους και την απόδοση του συστήματος ποιότητας.
- Η συνεχής αναθεώρηση της διαχείρισης επικινδυνότητας

3. Οργανωτική Δομή

Η οργανωτική δομή του Οργανισμού αποτυπώνεται στο οργανόγραμμα, όπου φαίνονται οι κάθετες επικοινωνίες μεταξύ των τμημάτων του. Το οργανόγραμμα υποστηρίζεται από τις αντίστοιχες περιγραφές θέσεων εργασίας, όπου περιγράφονται με λεπτομέρεια τόσο η οργανωτική ένταξη όσο και τα καθήκοντα που αφορούν τις βασικές θέσεις.



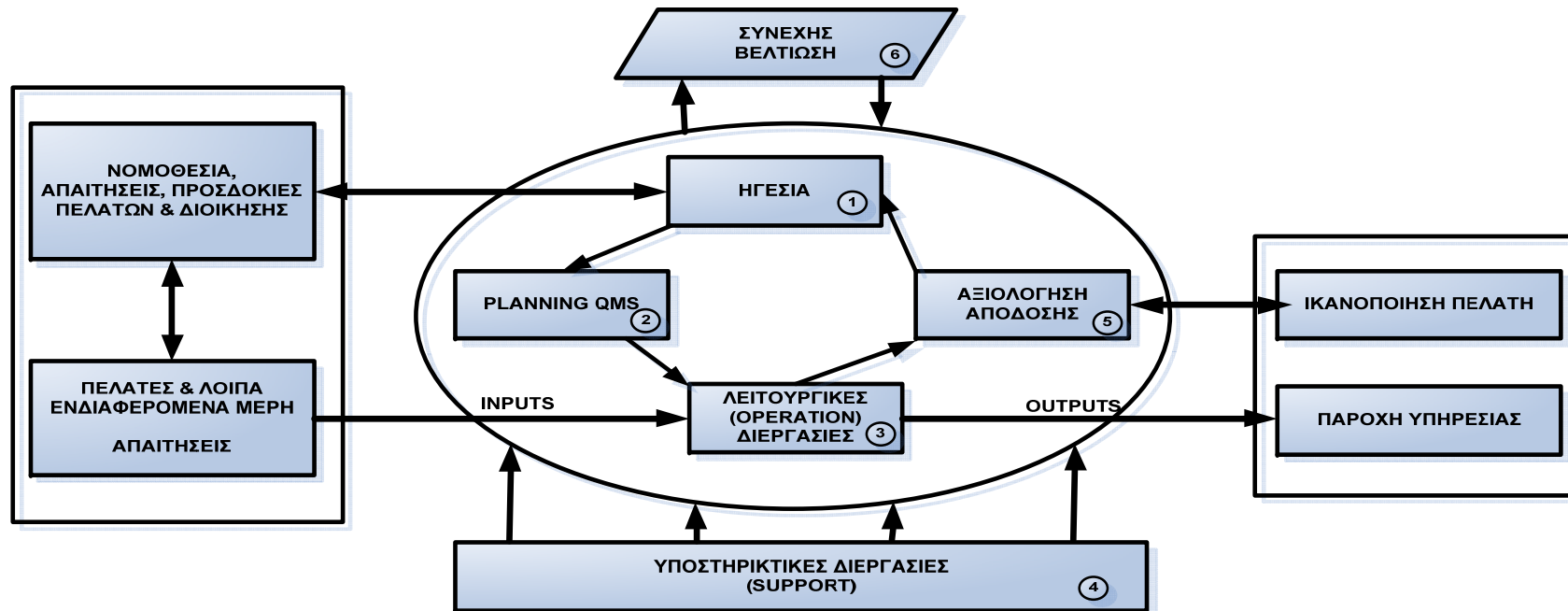
4. Διάρθρωση του Συστήματος Ποιότητας

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού είναι δομημένο σύμφωνα με τις γενικές απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2015. Στην παρούσα ενότητα γίνεται περιληπτική περιγραφή των διαδικασιών του συστήματος διαχείρισης ποιότητας του Οργανισμού, ενώ στον Πίνακα αποτυπώνονται οι διαδικασίες, καθώς και η αντιστοίχιση των διαδικασιών με τις αντίστοιχες παραγράφους του προτύπου.

Κωδ.	Διαδικασία	Σχετικά Άρθρα του προτύπου
ΕΠ	Εγχειρίδιο Ποιότητας	§ 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 5.2, 5.2.1, 5.2.2
Δ01	Οργανωτικές Διευθετήσεις	§ 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 9.3, 9.3.1., 9.3.2. 9.3.3
Δ02	Αρμοδιότητες και Επικοινωνία	§ 5.3, 7.4
Δ03	Καθορισμός και Παρακολούθηση Στόχων Ποιότητας	§ 6.2, 9.1, 10.1, 10.3
Δ04	Ανθρώπινοι Πόροι	§ 7.1.1, 7.1.2, 7.2, 7.3
Δ05	Σύστημα Ποιότητας	§ 4.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3
Δ06	Προληπτικές /Διορθωτικές ενέργειες	§ 7.1.6, 8.2.1, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3
Δ07	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις	§ 9.1, 9.1.1, 9.2, 10.2, 8.4
Δ08	Αγορές	§ 7.1.5
Δ09	Πιστοποίηση Δεξιοτήτων Υποψηφίων	§ 8
Δ10	Πιστοποίηση Εξεταστικών Κέντρων	§ 8
Δ11	Έλεγχοι και Επιτηρήσεις	§ 8
Δ12	Διαχείριση Κινδύνων	§ 6.1
Δ13	Διαχείριση Αλλαγών	§ 6.3

Παρακάτω παρατίθεται διάγραμμα στο οποίο αποτυπώνεται η αλληλεπίδραση των κύριων διεργασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού:

5. Διεργασιακό Μοντέλο



ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

1. ΗΓΕΣΙΑ
2. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΔΠ
3. OPERATION
3. SUPPORT
5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
6. ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

6. Πλαίσιο Λειτουργίας

Το πλαίσιο Λειτουργίας του Οργανισμού παρουσιάζεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι του παρόντος.



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ		ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ	
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ ΜΕΡΟΣ	ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ ΜΕΡΟΣ	ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ
Εργαζόμενοι	Φιλικό περιβάλλον εργασίας / υγεία / ασφάλεια / κατάρτιση / προώθηση, αναγνώριση και ανταμοιβή / συνεχιζόμενη εκπαίδευση	Υποψήφιοι	Ποιότητα υπηρεσιών / επικοινωνία / αξιοπιστία / ασφάλεια πληροφοριακού συστήματος / διαφάνεια / αδιάβλητο εξετάσεων / εγκυρότητα αποτελεσμάτων
		Εξεταστικά κέντρα	
		Εξωτερικοί πάροχοι προϊόντων και υπηρεσιών (προμηθευτές)	Αύξηση του όγκου συνεργασίας, αξιοπιστία σε όλα τα επίπεδα.
		Ανταγωνισμός	Ηθική συμπεριφορά / Τήρηση νομοθετικού – ρυθμιστικού πλαισίου του κλάδου εργασιών / Συνεχής Βελτίωση του Τομέα
Διοίκηση	Ανάπτυξη, πωλήσεις και κερδοφορία / αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των εργασιών / ορθολογική διαχείριση πόρων		
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ			
ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ:	ΔΟΜΗ - ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:	ΠΟΡΟΙ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ:

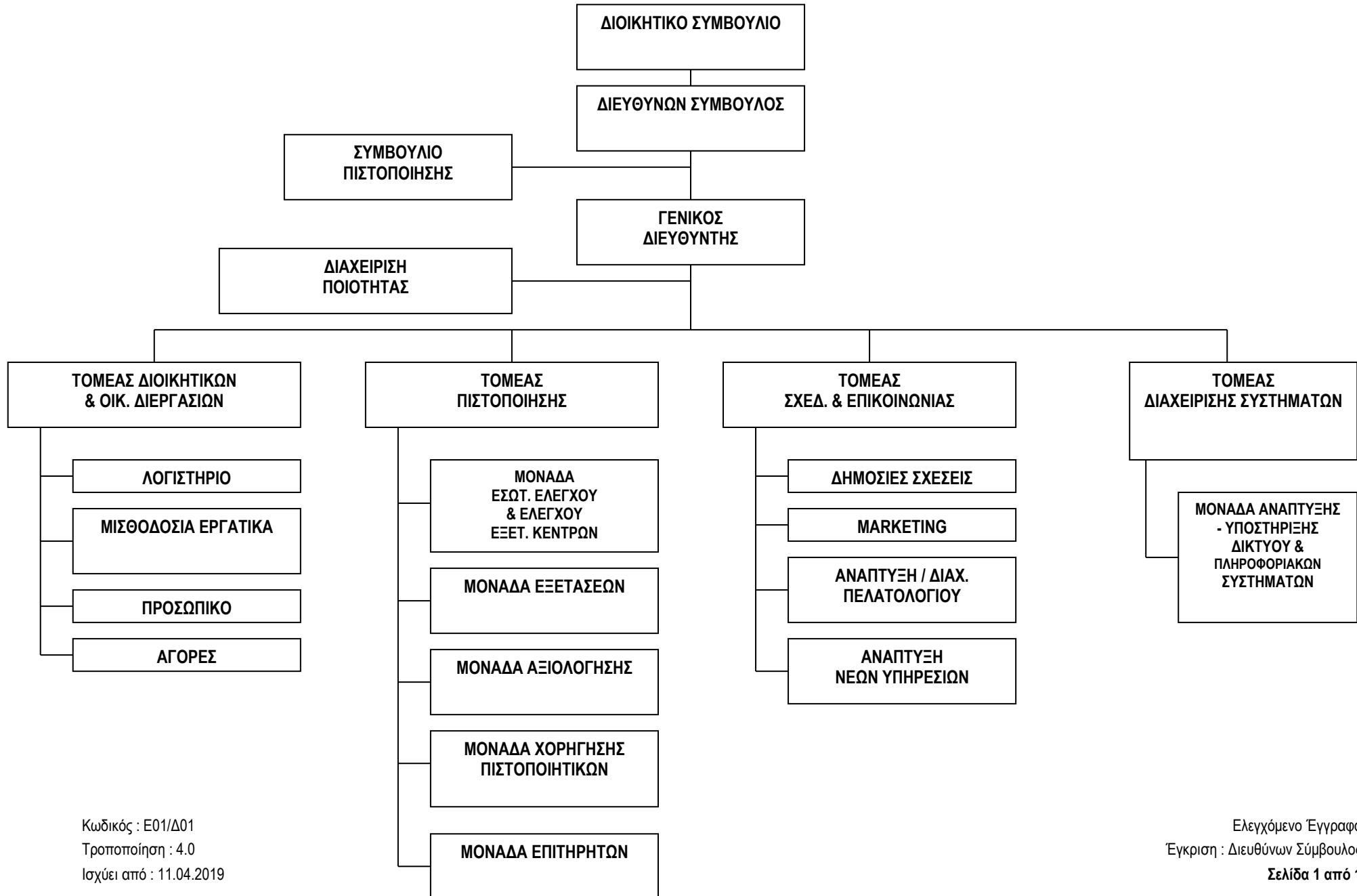
Συνεχής Βελτίωση λειτουργίας, Παροχή Ποιοτικών Υπηρεσιών.	πιστοποίηση Δεξιοτήτων των Υποψηφίων και Πιστοποίηση Εξεταστικών Κέντρων	Αποτυπωμένη οργανωτική δομή που υποστηρίζεται από Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας και Καθηκοντολόγια (ΠΘΕ).	Διάθεση των απαραίτητων πόρων για τη λειτουργία και βελτίωση του Οργανισμού. Εξοπλισμός άρτιος και καλά συντηρημένος ώστε να εξυπηρετεί το προσωπικό στην παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών με μικρούς χρόνους αναμονής και με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ποιότητα. Προσωπικό άρτια και συνεχώς εκπαιδευόμενο ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται με επιτυχία στην πολυπλοκότητα των απαιτήσεων λειτουργίας.
ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ		ΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ:	
<p>Σκοπός του Οργανισμού είναι η καλύτερη, ποιοτική και έγκαιρη παροχή υπηρεσιών με τελικό αποδέκτη τον Υποψήφιο και το εκάστοτε εξεταστικό κέντρο καθώς και οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο μέρος. Στην κατεύθυνση αυτή συμβάλλουν δύο συνιστώσες:</p> <p>1.Το έμπειρο και ορθά εκπαιδευμένο προσωπικό 2.Ο εξοπλισμός του Οργανισμού.</p>		Υποχρεώσεις προς Ελεγκτικούς - Κρατικούς Φορείς, προμηθευτές - συνεργάτες και ωφελούμενους	
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ			
ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ:	ΠΕΛΑΤΕΣ:	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ - ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΙ:	ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ:
Το πλαίσιο (νομοθετικό, κανονιστικό) καθορίζεται βασικά από το Υπουργείο Εργασίας, καθώς και λοιπά Υπουργεία που νομοθετούν επηρεάζοντας τη λειτουργία του Οργανισμού (πχ εργασιακά, χρηματο-οικονομικά θέματα).	Υποψήφιοι και εξεταστικά κέντρα	Ο Οργανισμός χρησιμοποιεί προμηθευτές για την παροχή αναλωσίμων υλικών και λοιπών προϊόντων, Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ)	Ο Οργανισμός αναγνωρίζει άλλους Οργανισμούς του κλάδου ως ανταγωνιστικό περιβάλλον. Κινούμενη στη λογική της συνεχούς βελτίωσης, η I-Skills αντιμετωπίζει τον ανταγωνισμό ως πηγή Επιχειρησιακής γνώσης, εργαλείο αυτοαξιολόγησης και βελτίωσης.
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ - ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:		ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ:	
Ο Οργανισμός κινείται σε ένα δύσκολο και αβέβαιο ευρύτερο οικονομικό-πολιτικό περιβάλλον και καλείται να απορροφά τις ταλαντώσεις που δημιουργούνται, χωρίς να επηρεάζονται ποιοτικά οι παρεχόμενες υπηρεσίες.		Στον τομέα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η τεχνολογία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο και για αυτό ο Οργανισμός την παρακολουθεί σε κάθε επίπεδο προκειμένου να εισαγάγει στην λειτουργία της οτιδήποτε μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών	

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας αφορά την πιστοποίηση Δεξιοτήτων των Υποψηφίων και την Πιστοποίηση Εξεταστικών Κέντρων

Ημερομηνία: 11.04.2019

Έγκριση Διοίκησης



ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ				Α/Α:
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ:				
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ:				

Α/Α	Θέματα- Αποφάσεις – Παρατηρήσεις
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
Ο Συντάκτης	



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ01

Οργανωτικές Διευθετήσεις

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Σκοπός της διαδικασίας είναι:

- Να εξασφαλίσει τη δέσμευση της Διοίκησης για την αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, με γνώμονα τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών και των ενδιαφερόμενων μερών της, στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση.
- Να καθορίσει την οργανωτική δομή του Οργανισμού.
- Να εξασφαλίσει την τακτική ανασκόπηση του Συστήματος από την Διοίκηση.
- *Να καθορίσει την Πολιτική για την Ποιότητα*
- *Η σωστή και διεξοδική ανάλυση της επικινδυνότητας*

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Οργανισμού.

3. Αρμοδιότητες

Αρμόδιος για την τήρηση των αρχών της παρούσας διαδικασίας και της Πολιτικής Ποιότητας του Οργανισμού είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος αποτελεί και την ανώτατη, οργανωτικά, θέση στον Οργανισμό (Διοίκηση).

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας, καθώς και για την άμεση ενημέρωση της Διοίκησης σχετικά με την πορεία του.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1. Γενικά

Η δέσμευση της Διοίκησης για την αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος καθώς και για την εξασφάλιση του βασικού στόχου για συνεχή βελτίωση εξασφαλίζεται μέσα από τις παρακάτω ενέργειες:

- ανακοινώνοντας την σπουδαιότητα της συνεχούς ικανοποίησης των απαιτήσεων και των προσδοκιών των αναγνωρισμένων ως πελατών, στο σύνολο του προσωπικού του Οργανισμού.
- Τον καθορισμό της Πολιτικής για την Ποιότητα.
- Τον καθορισμό αντικειμενικών στόχων για την Ποιότητα.
- Την πραγματοποίηση ανασκοπήσεων του Συστήματος.
- *Την ανασκόπηση των στόχων για την Ποιότητα*
- *Παροχή όλων των απαραίτητων πόρων*
- *Συμμόρφωσή της σε όλες τις Νομοθετικές και άλλες ρυθμίσεις που την αφορούν.*
- *Την σωστή και διεξοδική ανάλυση της επικινδυνότητας*

4.2. Πολιτική Ποιότητας

Η Πολιτική Ποιότητας του Οργανισμού διατυπώνεται στο Εγχειρίδιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Μέσα από την Πολιτική Ποιότητας εκφράζονται κατά κύριο λόγο θέματα όπως:

- Η δέσμευση της Διοίκησης στις απαιτήσεις του Συστήματος Ποιότητας.
- Η δέσμευση της Διοίκησης για συνεχή βελτίωση.
- Το κατάλληλο πλαίσιο για τον καθορισμό στόχων για την Ποιότητα.
- Η συσχέτιση των στόχων με τις προσδοκίες των πελατών.
- *Η συνεχής ανασκόπηση των στόχων Ποιότητας*

Η Πολιτική Ποιότητας μεταφέρεται στους εργαζομένους του Οργανισμού με ενέργειες όπως:

- Εκπαίδευση / Ενημέρωση
- Κοινοποίηση προς όλους τους εργαζόμενους
- Σταθερή εφαρμογή των αποφάσεων για την Ποιότητα

4.3. Οργανωτική Δομή

Η οργανωτική δομή του Οργανισμού αποτυπώνεται στο οργανόγραμμά του **E01/Δ01**, στο οποίο αποτυπώνονται οι κάθετες επικοινωνίες μεταξύ των τμημάτων και των δραστηριοτήτων του. Το οργανόγραμμα εγκρίνεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Το οργανόγραμμα πλαισιώνεται και υποστηρίζεται από τις αντίστοιχες περιγραφές θέσεων εργασίας, μέσω των οποίων καθορίζονται με σαφήνεια οι υπευθυνότητες και οι αρμοδιότητες για την κάθε θέση εργασίας, καθώς και η οργανωτική ένταξη του καθενός έτσι όπως διαμορφώνεται μέσα από τις διαδικασίες του Συστήματος.

4.4. Υπεύθυνος Ποιότητας

Η Διοίκηση ορίζει τον Υπεύθυνο Ποιότητας ως *αρμοδίο* σε θέματα Ποιότητας, ο οποίος ανεξάρτητα από τα άλλα του καθήκοντα έχει καθορισμένη δικαιοδοσία ώστε:

- Να εξασφαλίζει ότι το Σύστημα εφαρμόζεται και διατηρείται
- Να ενημερώνει την Ανώτατη Διοίκηση για την πορεία του Συστήματος
- Να εντοπίζει και να παρουσιάζει τις πιθανές περιοχές βελτίωσης του Συστήματος

4.5. Ανασκόπηση Συστήματος από τη Διοίκηση-Συμβούλια Ποιότητας

Ο Οργανισμός έχει θεσπίσει την λειτουργία του Συμβουλίου Διοίκησης, το οποίο συνέρχεται τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο, αλλά και έκτακτα, όποτε κριθεί αναγκαίο. Το Συμβούλιο Διοίκησης αποτελεί ουσιαστικά τον βασικό πόλο της οργανωτικής διαχείρισης του Οργανισμού, αφού παίρνει αποφάσεις σχετικές με προληπτικές / διορθωτικές ενέργειες, πολιτικές συνεργασιών, εισαγωγή νέων μεθοδολογιών επικοινωνίας και διδασκαλίας, παρακολούθηση και αξιολόγηση στόχων ποιότητας, σημεία βελτίωσης του Συστήματος Ποιότητας κλπ. Το Συμβούλιο Διοίκησης λειτουργεί και ως Συμβούλιο Διοικητικής Ανασκόπησης διαρκώς. Στο εν λόγω Συμβούλιο συμμετέχει η Ομάδα Ποιότητας, η οποία αποτελείται από τους:

- Διευθύνοντα Σύμβουλο
- Γενικό Διευθυντή
- Υπεύθυνο Τομέα Πιστοποίησης
- Υπεύθυνο Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών
- Υπεύθυνο Ποιότητας.
- Υπεύθυνο Τομέα Σχεδιασμού και Επικοινωνίας
- Όποιον άλλο κριθεί ως αναγκαίος κατά περίπτωση.

Υπεύθυνος για την σύγκλιση και τον συντονισμό των Συμβουλίων Διοίκησης είναι ο Γενικός Διευθυντής, ενώ για την τήρηση των σχετικών πρακτικών είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

Κατά τα Συμβούλια Διοίκησης τηρούνται πρακτικά, τα οποία συμπληρώνονται στο τυποποιημένο Έντυπο «Πρακτικά Συμβουλίου Διοίκησης» (Ε02/Δ01).

Τα θέματα τα οποία ανασκοπούν και επεξεργάζονται τα Συμβούλια Διοίκησης και με βάση πάντα το καθορισμένο χρονοδιάγραμμα των επιμέρους ενεργειών, αφορούν:

- Αποτελέσματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
- Νέες Δραστηριότητες / Υπηρεσίες
- *Επίσημες ή ανεπίσημες αναφορές των εμπλεκομένων στο σύστημα*
- Πολιτικές Συνεργασιών
- Αποδοτικότητα διεργασιών και μη συμμορφώσεις
- Απόδοση δραστηριοτήτων και «μηνύματα» αγοράς
- Προτάσεις - εισηγήσεις για αναθεώρηση της Πολιτικής με βάση τεχνολογικές εξελίξεις ή μεταβολές στο νομικό-κανονιστικό πλαίσιο που εφαρμόζεται στον Οργανισμό
- Αποτελεσματικότητα καθορισμένων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών
- Παράπονα εξεταζομένων
- Υλοποίηση / Αξιοποίηση προτάσεων συνεργατών και εργαζομένων
- Παρακολούθηση αποτελεσμάτων προηγούμενων συμβουλίων
- Καταλληλότητα του Συστήματος σχετικά με μεταβαλλόμενες συνθήκες
- Βαθμός υλοποίησης στόχων και αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα
- Αξιολόγηση παρεχόμενης προς το προσωπικό εκπαίδευσης
- *Οποιαδήποτε αλλαγή της εταιρίας μπορεί να επηρεάσει την Ανάλυση Κινδύνων (τρωτά σημεία ή απειλές που δεν αντιμετωπίζονται επαρκώς στην προηγούμενη αξιολόγηση κινδύνων και μετρήσεις αποτελεσματικότητας)*
- *Το πόρισμα που έχει προκύψει από την τελευταία ανάλυση κινδύνων*
- Τις ενστάσεις και τα παράπονα
- την αναπληροφόρηση από αιτούντες, υποψηφίους, πιστοποιημένα πρόσωπα και ενδιαφερόμενα μέρη που σχετίζονται με την ικανοποίηση του ISO 17024:2012
- Άλλα θέματα

Τα αποτελέσματα (εξερχόμενα) των Συμβουλίων Διοίκησης περιλαμβάνουν αποφάσεις και ενέργειες, οι οποίες κατά κύριο λόγο αφορούν:

- Τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος και των σχετικών διεργασιών
- Τη βελτίωση των απαιτήσεων σχετικά με τους εξεταζόμενους και τους εποπτεύοντες φορείς
- Την βελτίωση των υπηρεσιών πιστοποίησης που σχετίζονται με την ικανοποίηση των απαιτήσεων του ISO 17024:2012
- *Επικαιροποίηση της Ανάλυσης Κινδύνων*
- *Ανάγκες για αλλαγές στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας*
- *Ανάγκες σε υλικούς ή μη πόρους*
- *Βελτίωση του τρόπου μέτρησης της αποτελεσματικότητας των μέτρων ασφαλείας*
- *Αλλαγές σε διαδικασίες και λαμβανόμενα μέτρα που επηρεάζουν την ασφάλεια πληροφοριών, ώστε να αντιμετωπίζονται καλύτερα εσωτερικά ή εξωτερικά συμβάντα. Οι αλλαγές αυτές μπορεί να αφορούν:*
 - *Επιχειρησιακές απαιτήσεις*
 - *Απαιτήσεις ασφαλείας*
 - *Επιχειρησιακές διεργασίες που επηρεάζουν τις υφιστάμενες επιχειρησιακές απαιτήσεις*
 - *Κανονιστικές ή νομοθετικές απαιτήσεις*

- Απαιτήσεις συναφθέντων συμβολαίων
- Το επίπεδο αποδεκτού κινδύνου ή τα κριτήρια αποδοχής του

4.6. Συγκρότηση – Θητεία Συμβουλίου Πιστοποίησης

Με σκοπό τη διασφάλιση της λειτουργίας του, κατά τρόπο αντικειμενικό και αμερόληπτο και σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Νόμου, ο I-SKILLS συστήνει το Ανώτατο Συμβούλιο Πιστοποίησης, ως όργανο ανεξάρτητο.

Σύμφωνα με τον Νόμο το Διοικητικό Συμβούλιο του I-SKILLS, έχοντας υπ' όψιν του και την ισοδύναμη εκπροσώπηση των ενδιαφερομένων μερών, απευθύνει πρόσκληση σε επιλεγμένους φορείς, που καλύπτουν τις προϋποθέσεις, π.χ. Ε.Π.Υ, δημόσιους εκπαιδευτικούς φορείς, όπως πανεπιστήμια, πολυτεχνείο, ΤΕΙ, εκπρόσωποι των επιχειρηματιών, όπως ΕΒΕΑ, ΣΕΒ και γενικά φορείς που εμπλέκονται στην διαδικασία πιστοποίησης, ή είναι και οι ενδιαφερόμενοι αποδέκτες του προϊόντος της πιστοποίησης, για ορισμό εκπροσώπου τους για συμμετοχή στο Συμβούλιο Πιστοποίησης, διασφαλίζοντας συγχρόνως την αμεροληψία στη λήψη αποφάσεων δια της ελαχιστοποίησης της δυνατότητας κυριαρχίας ενός εκ των συμμετεχόντων μερών.

Οι παραπάνω φορείς ορίζουν τα άτομα που θα τους εκπροσωπούν στο Συμβούλιο Πιστοποίησης έχοντας ως κριτήριο την εμπειρία και τις ειδικές πιστοποιημένες γνώσεις που διαθέτουν καθώς και την ευρεία επιστημονική τους κατάρτιση. Επίσης τα μέλη αυτά δεν μπορεί να συνδέονται με καμία υπαλληλική ή άλλη επαγγελματική σχέση με την I-SKILLS ή με κάποιο άλλο ίδρυμα που συνδέεται με αυτήν. Είναι δυνατόν να υπάρχει όμως ένα τέτοιο μέλος, αλλά χωρίς δικαίωμα ψήφου. Για την περίπτωση που κάποιο μέλος αδυνατεί να συμμετέχει στις συνεδριάσεις του Συμβουλίου, πρέπει οι φορείς να έχουν προτείνει και ένα αναπληρωματικό μέλος με τα ίδια παραπάνω κριτήρια επιλογής.

Τυπικά Προσόντα των Μελών του Συμβουλίου Πιστοποίησης είναι απαραίτητως πτυχίο ΑΕΙ, ή και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, μακρά επαγγελματική εμπειρία, κοινωνική καταξίωση καθώς ή και προϋπηρεσία σε ανάλογη θέση.

Ο σκοπός του Συμβουλίου Πιστοποίησης (ΣΠ) είναι να λειτουργεί ως κύριος άξονας της γνώσης και της εμπειρίας στα θέματα πιστοποίησης, ορίζοντας τις απαιτούμενες ενέργειες και κανόνες έτσι ώστε να διατηρείται πάντα το υψηλό κύρος της I-SKILLS Πιστοποίησης.

Οι πληροφορίες που σχετίζονται με τις διαδικασίες του Συμβουλίου Πιστοποίησης είναι εμπιστευτικές και για το λόγο αυτό τα μέλη του καλούνται να υπογράψουν σχετική δεσμευτική Δήλωση Εμπιστευτικότητας με την I-SKILLS.

Μετά τον ορισμό των εκπροσώπων από τους φορείς, με απόφαση του Δ.Σ. της I-SKILLS εγκρίνει τους εκπροσώπους των φορέων και συγκροτεί το Συμβούλιο Πιστοποίησης. Το Δ.Σ. του I-SKILLS έχει τη δυνατότητα να μην δεχθεί κάποιον συγκεκριμένο εκπρόσωπο φορέα ως μέλος του Συμβουλίου Πιστοποίησης, εφόσον κρίνει και αποδειξει ότι το εν λόγω μέλος δραστηριοποιείται παράλληλα και σε χώρο ανταγωνιστικό.

Η θητεία του Προέδρου και των μελών του Συμβουλίου Πιστοποίησης είναι διετής και δύναται να ανανεωθεί για αντίστοιχο χρονικό διάστημα, αφού τούτο ζητηθεί από τους φορείς που συμμετέχουν στο Συμβούλιο Πιστοποίησης και εφόσον αυτοί αποφασίσουν να ανανεώσουν την θητεία των αρχικά καθορισμένων εκπροσώπων τους.

4.6.1. Συνεδριάσεις

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης συνεδριάζει τακτικά τουλάχιστον 2 φορές το χρόνο με ευθύνη του Προέδρου του. Εάν παραστεί ανάγκη το Συμβούλιο Πιστοποίησης συνεδριάζει εκτάκτως κατόπιν πρόσκλησης του Προέδρου του. Η ημερομηνία και ώρα κάθε συνεδρίασης ορίζεται από τον Πρόεδρο του Συμβουλίου και κοινοποιείται στα μέλη του από τον Υπεύθυνο Τμήματος Διαχείρισης Ποιότητας τουλάχιστον επτά ημέρες πριν την ορισθείσα συνεδρίαση. Ο Υπεύθυνος Τμήματος Διαχείρισης Ποιότητας αποστέλλει στα μέλη του Συμβουλίου την ημερήσια διάταξη της συνεδρίασης, μαζί με τιςισηγήσεις και τα έγγραφα που αφορούν στα θέματα που πρόκειται να εξεταστούν στην συνεδρίαση.

Η απαρτία υπάρχει με την παρουσία του ημίσεως των ορισμένων μελών του Συμβουλίου συν ένας. Όταν δεν υπάρχει απαρτία τότε ο Πρόεδρος ορίζει νέα ημερομηνία συνεδρίασης αφού φροντίζει να ενημερώσει τα μέλη που απουσιάζουν και δεν έχουν αντικατασταθεί από τους αναπληρωτές τους. Οι αποφάσεις του Συμβουλίου λαμβάνονται με πλειοψηφία των παρόντων μελών. Σε περίπτωση ισοψηφίας, η ψήφος του Προέδρου έχει διπλή ισχύ. Ο εκπρόσωπος του Φορέα δεν έχει δικαίωμα ψήφου.

Η αμεροληψία των αποφάσεων του Συμβουλίου Πιστοποίησης θα πρέπει να διασφαλίζεται τόσο από τον Πρόεδρό του, τόσο και από τα μέλη του. Σε περίπτωση που κάποιο μέλος κρίνει ότι για οποιονδήποτε λόγο η κρίση του δεν θα είναι αμερόληπτη τότε οφείλει να ζητήσει αυτοεξαίρεση από την συγκεκριμένη ψηφοφορία.

Στην πρώτη συνεδρίαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης εκλέγεται ο Πρόεδρος, ο Αντιπρόεδρος του και ο Γραμματέας.

Ο Αντιπρόεδρος αναπληρώνει τον Πρόεδρο σε περίπτωση κωλύματος του ενώ ο Γραμματέας έχει την ευθύνη της τήρησης των πρακτικών και της παρακολούθησης της υλοποίησης των αποφάσεων του Συμβουλίου. Οι υποχρεώσεις των μελών του Συμβουλίου Πιστοποίησης συνοψίζονται κατωτέρω ως εξής:

- Συμμετοχή στις συνεδριάσεις του Συμβουλίου και σε περίπτωση αδυναμίας προσέλευσης πρέπει να ενημερώνει εγκαίρως τον αντικαταστάτη του μέσω του αρμοδίου.
- Τα μέλη του Συμβουλίου καλούνται να αποδεχθούν ενυπόγραφα τον κανονισμό εσωτερικής λειτουργίας του I-SKILLS, η πιστή τήρηση του οποίου αποτελεί πρώτη προτεραιότητα.
- Τα μέλη του Συμβουλίου πρέπει να επιδεικνύουν αμεροληψία στις αποφάσεις τους πράγμα πολύ σημαντικό για την αξιοπιστία του πιστοποιητικού και του I-SKILLS.
- Όλες οι πληροφορίες που έρχονται σε γνώση των μελών του Συμβουλίου καθώς και δεδομένα, χαρακτηρίζονται άκρως εμπιστευτικές και σε καμία περίπτωση δεν κοινοποιούνται σε τρίτους εντός ή εκτός της εταιρείας, έτσι ώστε να διασφαλισθεί η αμεροληψία των αποφάσεων και η αξιοπιστία.
- Τέλος αποτελεί υποχρέωση των μελών να ενημερώνονται αδιαλείπτως για την εξέλιξη των προϊόντων πληροφορικής για τα οποία εκδίδει πιστοποιητικά ο I-SKILLS, είτε αυτοβούλως είτε συμμετέχοντας σε αντίστοιχες εκπαιδευσεις.

4.6.2. Αρμοδιότητες Συμβουλίου Πιστοποίησης

Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες του Συμβουλίου Πιστοποίησης περιλαμβάνουν τα εξής:

- Εγκρίνει την ορθή απονομή των πιστοποιητικών καθώς και την ανάκληση ή αναστολή τους, από πιστοποιημένους χρήστες όταν διαπιστωθεί παράτυπη χρήση της πιστοποίησής τους.
- Αποτελεί συμβουλευτικό όργανο προς τον I-SKILLS για θέματα πολιτικής στην πιστοποίηση, συμβουλευόντας τον για την έκδοση νέων πιστοποιητικών ή και για εισαγωγή διαδικασιών, που θα τον διαφοροποιήσουν από τους ανταγωνιστές έτσι ώστε να υπάρχει συνεχής ανάπτυξη.

- Γνωμοδοτεί για τις Διαδικασίες και τον Κανονισμό Υπηρεσιών Πιστοποίησης του I-SKILLS, έχοντας ρόλο ελεγκτικό και εγκριτικό στις διαδικασίες πιστοποίησης που εφαρμόζονται στον I-SKILLS, διαφυλάσσοντας την ακεραιότητα του συστήματος.
- Συγκροτεί Ειδικές Τεχνικές Επιτροπές, αφ' ενός για την παροχή γνωμοδότησης σε αυτό κατά την κρίση του και κατά περίπτωση (σε θέματα τεχνικά ή σε θέματα υποστήριξης), και αφ' ετέρου για τη λήψη αποφάσεων για τις οποίες τις εξουσιοδοτεί.
- Εγκρίνει το Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης του I-SKILLS που ορίζεται από αυτόν και εξασφαλίζει ότι καμία σύγκρουση συμφερόντων δεν υφίσταται στο χώρο του Φορέα, γεγονός που θα μπορούσε να επηρεάσει την ακεραιότητα των πιστοποιητικών και την αμεροληψία των αποφάσεών του.
- Ελέγχει το σύστημα διαχείρισης πιστοποίησης καθώς και τα αρχεία που δημιουργούνται από αυτό με μηχανογραφικό ή χειρωνακτικό τρόπο, ώστε η λειτουργία του να είναι σύμφωνη με τους κανόνες που έχουν ορισθεί.
- Εξετάζει τις ενστάσεις και προσφυγές εναντίον του Υπευθύνου Πιστοποίησης και διασφαλίζει ότι οι μηχανισμοί εφέσεων και καταγγελιών είναι επαρκείς για την επίλυση των θεμάτων αυτών εκδίδοντας τελεσίδικη απόφαση.
- Διασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση κάθε ενδιαφερομένου προς τις υπηρεσίες πιστοποίησης του I-SKILLS.
- Πραγματοποιεί εισηγήσεις στο Διοικητικό Συμβούλιο του I-SKILLS ως προς την αποδοτικότητα των συστημάτων διαχείρισης πιστοποίησης και την πολιτική σχετικά με τη λειτουργία του ως φορέα πιστοποίησης, διασφαλίζοντας ότι οι υπάρχοντες κανονισμοί παραμένουν ικανοί και αναγκαίοι στις απαιτήσεις της αγοράς.
- Εφόσον παρίσταται ανάγκη, υποστηρίζει την ανώτερη διοίκηση σε θέματα συναλλαγών με νομικούς ή κυβερνητικούς οργανισμούς, με σκοπό την αναβάθμιση του κύρους των υπηρεσιών του I-SKILLS και των διαδικασιών πιστοποίησης.

4.6.3. Πρακτικά – Ενστάσεις

Ενέργειες ή αποφάσεις του Υπευθύνου Πιστοποίησης πιθανόν να προκαλέσουν ενστάσεις εκ μέρους πιστοποιούμενων ή και συνεργατών. Οι ενστάσεις αυτές με ευθύνη του υπευθύνου του Τμήματος Συντονισμού και Διενέργειας Εξετάσεων διαβιβάζονται με στον Πρόεδρο του Συμβουλίου Πιστοποίησης ο οποίος συγκαλεί το Συμβούλιο Πιστοποίησης μέσα σε 10 ημέρες. Μέχρι να εκδοθεί η απόφαση του Συμβουλίου, η οποία πρέπει να είναι πλήρως αιτιολογημένη και σαφής, εξακολουθούν να ισχύουν οι αποφάσεις του Υπευθύνου Πιστοποίησης.

Οι αποφάσεις του Συμβουλίου Πιστοποίησης, καθώς και οι εισηγήσεις προς αυτό καταγράφονται και διανέμονται με την ευθύνη του Υπευθύνου Ποιότητας, ο οποίος είναι υπεύθυνος και για την πιστή εφαρμογή των όσων αποφασίσθηκαν. Εφ' όσον κρίνεται αναγκαίο το Συμβούλιο Πιστοποίησης μπορεί να προσκαλέσει στις συνεδριάσεις του στέλεχος Τεχνικής Επιτροπής προκειμένου οι αποφάσεις να είναι και τεχνικά επαρκείς.

5. Αρχαιοθήτηση

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί αρχείο των πρακτικών των Συμβουλίων Διοίκησης, για αόριστο χρονικό διάστημα.

Ο Υπεύθυνος Τομέα Πιστοποίησης τηρεί αρχείο πρακτικών Συμβουλίων Ποιότητας για χρονικό διάστημα 3 ετών.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Οργανόγραμμα	Ε01/Δ01	✓			
Πρακτικά Συμβουλίου Διοίκησης	Ε02/Δ01	✓			
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ02

Αρμοδιότητες και Επικοινωνία

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Η παρούσα διαδικασία έχει σκοπό τον καθορισμό της μεθοδολογίας, με την οποία ο Οργανισμός κοινοποιεί και επικοινωνεί τις υπευθυνότητες, δικαιοδοσίες και πληροφορίες που σχετίζονται με το Διαχειριστικό της Σύστημα.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε κάθε περίπτωση που πρέπει να κοινοποιηθούν τα στοιχεία και οι αρμοδιότητες του Διαχειριστικού Συστήματος τόσο εσωτερικά, όσο και εξωτερικά, αλλά και σε κάθε περίπτωση που επιβάλλεται να μεταβληθούν οι προκαθορισμένες αρμοδιότητες που αφορούν στα στοιχεία του Συστήματος.

3. Αρμοδιότητες

Η Διοίκηση καθορίζει και τελικά εγκρίνει τις αναλυτικές αρμοδιότητες και υπευθυνότητες του προσωπικού, μέσω περιγραφών αρμοδιοτήτων που συντάσσονται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας και εγκρίνονται από το Γενικό Διευθυντή. Η κοινοποίησή τους στους εργαζόμενους γίνεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1. Καθορισμός Αρμοδιοτήτων και Υπευθυνότητων

Οι αρμοδιότητες και υπευθυνότητες κάθε εμπλεκόμενου στην λειτουργία του Συστήματος θα πρέπει να καθορίζονται αναλυτικά στις αντίστοιχες Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας του Συστήματος, στο εδάφιο «Αρμοδιότητες».

Η Διοίκηση ορίζει αναλυτικότερες αρμοδιότητες και υπευθυνότητες (εκτός από αυτές που εντάσσονται σε Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας κλπ.), μέσω των κάτωθι στοιχείων:

- Οργανόγραμμα Οργανισμού
- Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- Περιγραφές Θέσεων Εργασίας E01/Δ02

Η περιγραφή θέσης εργασίας χωρίζεται σε δύο πεδία καθηκόντων: σε γενικά και ειδικά. Στα ειδικά καθήκοντα καταγράφονται όλες οι ευθύνες και αρμοδιότητες που περιγράφονται στις διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας. Στα γενικά καθήκοντα καταγράφονται όλες οι ευθύνες και αρμοδιότητες οι οποίες έχουν συμφωνηθεί με τη Διοίκηση αλλά δεν είναι ενσωματωμένες σε διαδικασίες του συστήματος.

Οι Περιγραφές Θέσης Εργασίας τροποποιούνται είτε στο πλαίσιο αλλαγής των Γενικών καθηκόντων είτε στο πλαίσιο αλλαγής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που υδραυλικά επηρεάζουν τις περιγραφές θέσης εργασίας.

Με ευθύνη του Υπεύθυνου Ποιότητας, θα πρέπει να κοινοποιούνται οι εν λόγω υπευθυνότητες και αρμοδιότητες σε όλους τους αφορούν.

4.2. Εσωτερική και Εξωτερική Επικοινωνία

Εσωτερική Επικοινωνία

Την ευθύνη για την βελτίωση των εσωτερικών επικοινωνιών που αφορούν στο Διαχειριστικό Σύστημα φέρει ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

Οι εσωτερικές επικοινωνίες του προσωπικού του Οργανισμού υποστηρίζονται από:

- Ανακοινώσεις (Πίνακες Ανακοινώσεων)
- Εσωτερικά Σημειώματα και Σχετικά Έντυπα
- Συγκεντρώσεις Προσωπικού
- Συμβούλια
- Εκπαίδευση προσωπικού
- Προσωπικές Επαφές
- Αναφορές Επίδοσης και Επίτευξης Στόχων

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας ενημερώνει το προσωπικό για τα παραπάνω θέματα που τους αφορούν και το εκπαιδεύει όταν χρειάζεται για θέματα όπως:

- ο εντοπισμός προβλημάτων, τρόποι ελέγχου ο έλεγχος αυτών, διόρθωση και η πρόληψη τους
- η εφαρμογή νέων τεχνολογιών
- η εφαρμογή νέας διαδικασίας
- χρήση εξοπλισμού
- οι ειδικές απαιτήσεις Πελάτη ή νομοθεσίας εφαρμογή εμπορικών πολιτικών
- εφαρμογή νέας νομοθεσίας

Εξωτερική Επικοινωνία

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι υπεύθυνος για διαχειριστικά θέματα της εταιρίας και θέματα Ποιότητας. Εκείνος επικοινωνεί με το πελατολόγιο και οργανώνει όλη την εμπορική πολιτική του Οργανισμού.

Με τη βοήθεια του Internet και άλλων μέσων, μπορεί να οργανώσει την επικοινωνία του Οργανισμού με το υπάρχων και δυνητικό πελατολόγιο αλλά και με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η επικοινωνία με τις αρχές πραγματοποιείται τηλεφωνικά και γραπτά. Ανεξάρτητα από τον τρόπο που θα επιλεγεί και σε σχέση πάντα με τη σοβαρότητα του θέματος, προτεραιότητα είναι να υπάρχει πάντα γραπτή επικοινωνία με τις αρχές.

5. Αρχαιοθέτηση

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί για αόριστο χρονικό διάστημα περιγραφές αρμοδιοτήτων.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Περιγραφή Θέσεως Εργασίας	Ε01/Δ02	✓			
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΘΕΣΕΩΣ:	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:	ΤΜΗΜΑ:
ΑΜΕΣΟΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ:	ΑΜΕΣΑ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΣ:

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΕΩΣ (Μια περιληπτική φράση που εξηγεί τους λόγους ύπαρξης της θέσης)

--

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ / ΓΝΩΣΕΙΣ (Τι ικανότητες / εμπειρία / εκπαίδευση θα πρέπει να έχει ο κάτοχος της θέσεως)

ΤΥΠΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ	
ΕΜΠΕΙΡΙΑ	
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	

ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΧΟΛΙΑ / ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

--

ΓΕΝΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

--

ΕΙΔΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

--

ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ03

Καθορισμός και Παρακολούθηση Στόχων Ποιότητας

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι :

- Να εξασφαλίσει την συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, μέσω του καθορισμού Στόχων Ποιότητας
- *Να καθορίζει τον τρόπο ανασκόπησης των στόχων ποιότητας*
- Να προσδιορίσει τον τρόπο με τον οποίο καθορίζονται οι Στόχοι Ποιότητας του Οργανισμού
- Να καθορίσει τον τρόπο εφαρμογής μεθόδων παρακολούθησης και μέτρησης της ποιότητας των διεργασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, με σκοπό τον έλεγχο της επίτευξης συγκεκριμένων, προγραμματισμένων αποτελεσμάτων / Στόχων Ποιότητας
- Να αναγνωρίζει τα στοιχεία και την κατάσταση των παρεχομένων υπηρεσιών σε όλα τα στάδια της παροχής τους
- Να διατηρεί αρχεία με τα στοιχεία κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας
- Να είναι σε θέση να αναζητήσει και να παρουσιάσει τα στοιχεία σε όλη την πορεία της παροχής των υπηρεσιών.
- Να καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο γίνεται εφικτή η επισήμανση των ανωτέρω στοιχείων
- Να ετοιμάζει οδηγίες για την επισήμανση και αναγνώριση των βασικών στοιχείων της υπηρεσίας (σύμβαση, προγραμματισμός, υλοποίηση, παρακολούθηση, έλεγχος κλπ.)

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται σε όλες τις Διευθύνσεις και τα τμήματα του Οργανισμού, καθώς και σε όλες τις προσφερόμενες από τον Οργανισμό υπηρεσίες.

Επιπλέον, η διαδικασία αυτή εξασφαλίζει ότι έχουν προβλεφθεί ικανοποιητικοί τρόποι για την εξασφάλιση της αναγνώρισης της παρεχόμενης υπηρεσίας και των στοιχείων που την απαρτίζουν.

3. Αρμοδιότητες

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας:

- Αξιολογεί την απόδοση του Διαχειριστικού Συστήματος
- Συμβάλλει στον προσδιορισμό των Στόχων σε συνεργασία με τους Υπεύθυνους Τομέων
- Τεκμηριώνει και παρακολουθεί το βαθμό υλοποίησης των Στόχων
- Ενημερώνει τη Διοίκηση για τον βαθμό υλοποίησης των Στόχων.

Οι Υπεύθυνοι Τομέων:

- Προτείνουν βάσει της αξιολόγησης του Συστήματος, Στόχους για τη Διεύθυνσή τους με σκοπό την συνεχή βελτίωση.
- Καθορίζουν σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας το χρονοδιάγραμμα, τους υπευθύνους και το τρόπο υλοποίησης των Στόχων.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος και ο Γενικός Διευθυντής εγκρίνουν τους Στόχους Ποιότητας.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1. Καθορισμός Στόχων Ποιότητας

Ο Τομέας Πιστοποίησης και ο Τομέας Διοικητικών και Οικονομικών Διεργασιών και ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε ετήσια βάση και σύμφωνα με την Αξιολόγηση του Συστήματος (πριν την πραγματοποίηση της Διοικητικής Ανασκόπησης), καθορίζει Στόχους Ποιότητας, που αφορούν την βελτίωση της επίδοσής της.

Στον προσδιορισμό των Στόχων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι οικονομικές δυνατότητες του Οργανισμού, η εντοπισμένη αναγκαιότητα και το επιχειρηματικό ρίσκο, έχοντας πάντα ως βασικό γνώμονα τις απαιτήσεις των πελατών.

Στον προσδιορισμό των Στόχων μπορούν να λαμβάνονται υπόψη οι επιδόσεις των ανταγωνιστικών Οργανισμών (Benchmarking).

Προτεραιότητα δίδεται σε Στόχους, για τους οποίους ο Οργανισμός εκτιμά ότι δεν έχει τις σχετικές δραστηριότητες υπό έλεγχο και συγκεκριμένα:

- εάν δε διαθέτει τους κατάλληλους πόρους για την επίτευξη συγκεκριμένης ποιότητας,
- εάν δε διαθέτει τις κατάλληλες οδηγίες και πρότυπα για την επίτευξη συγκεκριμένης ποιότητας

Οι στόχοι θα πρέπει να εκφράζονται κατά το μέγιστο δυνατόν ως:

- αντικειμενικοί,
- μετρήσιμοι,
- συγκεκριμένοι και
- υπό συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος υλοποίησης.

Θα πρέπει να προσδιορίζονται οι υπεύθυνοι, τα μέσα και ο τρόπος επίτευξης των στόχων και θα πρέπει να προσδιορίζονται αντίστοιχα εξειδικευμένοι δείκτες απόδοσης που θα αντικατοπτρίζουν έξυπνα τον βαθμό υλοποίησης του στόχου, βάσει μετρήσιμων δεδομένων.

4.2. Έγκριση Στόχων Ποιότητας

Οι προτεινόμενοι Στόχοι κάθε Τομέα συζητούνται διεξοδικά και εγκρίνονται από την Ανώτατη Διοίκηση κατά τα Συμβούλια Ποιότητας ή Διοίκησης.

Στόχοι που δεν εγκρίνονται ή που για διάφορους λόγους δεν έχουν επιτευχθεί ή πρέπει να τροποποιηθούν, μπορούν να υποβληθούν εκ νέου, σε συζητήσεις Συμβουλίων, κατά την κρίση της Διοίκησης.

Με την έγκριση κάθε Στόχου θα πρέπει να εξασφαλίζεται από την Ανώτατη Διοίκηση η παροχή των απαραίτητων πόρων και μέσων για την επίτευξη του. Παράλληλα, θα πρέπει να εξασφαλίζεται η γνώση των αρμοδιοτήτων και των ρόλων όσων εμπλέκονται στην υλοποίησή τους.

Οι Στόχοι που εγκρίνονται, τεκμηριώνονται επίσημα στο Σύστημα, με ευθύνη του Εκπροσώπου Διοίκησης στο Έντυπο Ε01/Δ03 «**Στόχοι Ποιότητας**».

4.3. Παρακολούθηση Στόχων Ποιότητας

Σε τακτική βάση και σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα επίτευξης του κάθε στόχου, ο εκάστοτε Υπεύθυνος για την παρακολούθησή του εξετάζει τον βαθμό υλοποίησής του, συμπληρώνει την πρόοδο στο Έντυπο Ε01/Δ03 και αναλαμβάνει να ενημερώσει ανάλογα στα θεσμοθετημένα Συμβούλια.

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες εντοπίζονται προβλήματα στην επίτευξη των στόχων, ενεργοποιείται η Διαδικασία **Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών**, με τη βοήθεια της οποίας σχεδιάζονται, σε συνεργασία με τον εκάστοτε υπεύθυνο, πιθανές ενέργειες, που θα οδηγήσουν στην εξάλειψη των προβλημάτων.

Παράλληλα, παρακολουθούνται και καταγράφονται οι δείκτες απόδοσης / επίτευξης των Στόχων για όσους έχουν καθορισθεί και, όποτε είναι διαθέσιμα, τα σχετικά δεδομένα.

5. Αρχαιοθέτηση

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τους υπεύθυνους των διαφόρων τμημάτων για τους Στόχους τηρούν αρχείο του εντύπου Ε01/Δ03 «**Στόχοι Ποιότητας**» για χρονικό διάστημα 3 ετών.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Στόχοι Ποιότητας	Ε01/Δ03	✓			
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					

Πίνακας Στόχων Ποιότητας

Διεργασία	Δείκτης	Στόχος	Μέσο Παρακολούθησης	Υπ.Παρακολούθησης	Συχνότητα Παρακολούθησης	Συνδεδεμένος Κίνδυνος



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ04

Ανθρώπινοι Πόροι

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Σκοπός της διαδικασίας είναι:

- Η αξιολόγηση του προσωπικού που πρόκειται να εκτελέσει εργασίες οι οποίες θα επηρεάζουν την εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας που εφαρμόζει ο Οργανισμός.
- Ο εντοπισμός των αναγκών εκπαίδευσης του προσωπικού και των συνεργατών του Οργανισμού.
- Ο προγραμματισμός και η αξιολόγηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
- *Η τήρηση αρχείων που τεκμηριώνουν την παρεχόμενη εκπαίδευση.*
- *Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης*

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η διαδικασία εφαρμόζεται σε όλους τους τομείς δραστηριότητας του Οργανισμού όπου αναγνωρίζεται η ανάγκη εκπαίδευσης του προσωπικού και των συνεργατών, και με την οποία αναμένεται η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς του.

3. Αρμοδιότητες

Αρμόδιοι για τη αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών είναι οι Υπεύθυνοι Τομέων.

Ο Υπεύθυνος Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών είναι αρμόδιος για την συγκέντρωση και επεξεργασία των αναφερόμενων αναγκών, προώθηση αυτών των αναγκών στο Γενικό Διευθυντή ο οποίος είναι αρμόδιος για την έγκριση και παροχή των αναγκαίων πόρων για την πραγματοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1. Απασχόληση Προσωπικού

Η ανάγκη για την πρόσληψη νέου προσωπικού / συνεργάτη τεκμηριώνεται μέσω αναφοράς του Υπεύθυνου Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών στο Γενικό Διευθυντή.

Στην αναφορά αυτή καταγράφεται πλην των αναγκών και τα τυπικά προσόντα που πρέπει να διαθέτει το προσωπικό που θα προσληφθεί.

Η αναζήτηση νέου προσωπικού / συνεργάτη μπορεί να γίνει με έναν από τους παρακάτω τρόπους ή και με συνδυασμό αυτών :

- Μέσω συστάσεων
- Μέσω αρχείου βιογραφικών
- Με τη χρησιμοποίηση αγγελίας, τη συνεπακόλουθη αξιολόγηση βιογραφικών σημειωμάτων και συνεντεύξεων
- Με τις συστάσεις τρίτων

Ειδικότερα όταν χρησιμοποιείται αγγελία τηρούνται τα παρακάτω βήματα :

1. Την ευθύνη για το εικαστικό και το λεκτικό της αγγελίας έχει ο Γενικός Διευθυντής, μια και η αγγελία αποτελεί σοβαρό δείγμα γραφής του Οργανισμού προς τους μελλοντικούς του συνεργάτες αλλά και γενικότερα προς το εξωτερικό περιβάλλον που κινείται.
2. Η υποδοχή των βιογραφικών γίνεται από τον αντίστοιχο Υπεύθυνο Τομέα. (στην αγγελία έχει προνοηθεί να αναγράφεται ο υπεύθυνος επικοινωνίας). Ο εμπλεκόμενος Υπεύθυνος Τομέα έχει την ευθύνη για να αξιολογήσει ποιοι εκ των αιτούντων θα πρέπει να περάσουν συνέντευξη και σε ποιους θα πρέπει να αποσταλεί απαντητική επιστολή υπογεγραμμένη από τον ίδιο.
3. Η συνέντευξη των υποψηφίων στελεχών / συνεργατών πραγματοποιείται από τον εμπλεκόμενο Υπεύθυνο Τομέα ή / και το Γενικό Διευθυντή. Για κάθε συνέντευξη καταγράφονται επί του βιογραφικού σχόλια που αφορούν τον υποψήφιο. Ο εμπλεκόμενος συμπληρώνει το έντυπο **E02/Δ04 «Αρχική Αξιολόγηση Υποψηφίου Εργαζομένου»** που αφορά μια πρώτη αξιολόγηση του υποψηφίου. Τέλος ο υποψήφιος συμπληρώνει την αίτηση πρόσληψης **E01/Δ04 «Αίτηση Πρόσληψης»** και την υπογράφει, σε περίπτωση που δεν διαθέτει βιογραφικό σημείωμα.
4. Ο συνεργάτης που τελικά επιλέγεται καλείται να προσέλθει στον Οργανισμό σε συμφωνημένο χρόνο, προσκομίζοντας όλα εκείνα τα παραστατικά που αποδεικνύουν τυπικά προσόντα, επιμόρφωση, προηγούμενη εργασιακή εμπειρία, εκπλήρωση στρατιωτικής θητείας κλπ. Το λογιστήριο ενημερώνεται από τον Υπεύθυνο Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών σε σχέση με τον νεοπροσληφθέντα αναφορικά με το συμφωνημένο οικονομικό πλαίσιο
5. Τονίζεται ότι για όσους εκ των συμμετεχόντων σε αρχικές συνεντεύξεις δεν προχωρούν σε επόμενη φάση συνέντευξης ή συνεργασίας γίνεται τηλεφωνική ενημέρωση από τη Γραμματείας.

4.2. Ανίχνευση Εκπαιδευτικών Αναγκών Προσωπικού

Η ικανότητα και η επάρκεια του προσωπικού αποδεικνύεται μέσα από την εκπαίδευση, την σχετική εμπειρία και τη συνεχή επιμόρφωσή του.

*Στην αρχή κάθε έτους καταγράφονται οι εκπαιδευτικές ανάγκες των εργαζομένων στο έντυπο **E04/Δ04 «Ανίχνευση Εκπαιδευτικών Αναγκών»**. Ο υπεύθυνος Ποιότητας λαμβάνει υπόψη τον βαθμό υλοποίησης του προηγούμενου καθώς και τα αποτελέσματα της αξιολόγησής τους.*

Οι εκπαιδευτικές ανάγκες προκύπτουν κυρίως από :

- Την απόδοση των εργαζομένων στη διάρκεια όλου του έτους
- Τις πιθανές ανάγκες για συμπληρωματική εκπαίδευση
- Τα επαναλαμβανόμενα προβλήματα
- Τη διαχείριση παραπόνων των πελατών
- Δυσμενή Συμβάντα
- Αλλαγές σε διαδικασίες, οδηγίες εργασίας κλπ
- Προτάσεις εργαζομένων
- Αξιολόγηση Προσωπικού

Ο Υπεύθυνος Τομέα Διοικητικών Διεργασιών σε συνεργασία με το Γενικό Διευθυντή εκπονεί προγραμματισμό εκπαίδευσης λαμβάνοντας υπόψη του προτάσεις, αξιολογήσεις, επιστημονικές, ανάλυση ερωτηματολογίων ικανοποίησης κλπ Ο προγραμματισμός εκπαίδευσης εκπονείται ανά έτος τον τελευταίο μήνα του ακαδημαϊκού έτους -στο τέλος της ακαδημαϊκής περιόδου. Ο Γενικός Διευθυντής εμπλέκεται στον τελικό καθορισμό του προγραμματισμού εκπαίδευσης λαμβάνοντας υπόψη ο βαθμός υλοποίησης του προηγούμενου καθώς και τα αποτελέσματα της αξιολόγησής του περασμένου εκπαιδευτικού προγράμματος

4.3. Υλοποίηση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα διενεργούνται τόσο από εξωτερικούς φορείς (π.χ. σεμινάρια, ημερίδες, προμηθευτές, κτλ), όσο και εσωτερικά (π.χ. συγκεντρώσεις προσωπικού). Τα τεκμήρια για τις εκπαιδεύσεις που γίνονται από εξωτερικούς φορείς είναι είτε τα πιστοποιητικά εκπαίδευσης είτε το έντυπο **E08/Δ04 «Παρουσιολόγιο»** και για τις εσωτερικές εκπαιδεύσεις το έντυπο **E08/Δ04 «Παρουσιολόγιο»**.

Για κάθε εκπαιδευτικό σεμινάριο που διοργανώνεται εσωτερικά επιλέγεται ο εισηγητής, ετοιμάζονται οι εκπαιδευτικές σημειώσεις και ενημερώνονται οι συμμετέχοντες με ευθύνη του Υπευθύνου Ποιότητας. Για προσφυγή σε εξωτερικούς εκπαιδευτές, ακολουθείται η Διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών και ζητείται από αυτούς ανάλογη προετοιμασία.

Το παρουσιολόγιο ή τα πιστοποιητικά εκπαίδευσης του εργαζόμενου μαζί με το συμπληρωμένο έντυπο **E03/Δ04 «Καρτέλα Εκπαίδευσης»**, αρχειοθετούνται στον ατομικό φάκελο του κάθε εργαζόμενου έτσι ώστε να είναι γνωστή η ατομική εκπαιδευτική ιστορία του.

4.4. Αξιολόγηση εκπαίδευσης

Αποτελεί υποχρέωση του κάθε εργαζόμενου στον Οργανισμό εφόσον ακολουθεί οποιοδήποτε εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε εξωτερικό περιβάλλον, να υποβάλλει σχετική αναφορά προς τον υπεύθυνο του για να εκτιμηθεί η ποιότητα της γνώσης που αποκτήθηκε. Ο εργαζόμενος κάνει παρουσίαση σε κάθε περίπτωση στον υπεύθυνο του και ανά περίπτωση σε όλους τους εργαζόμενους.

Η εκπαίδευση που υλοποιείται (βάσει του προγραμματισμού που περιεγράφηκε προηγουμένως) αξιολογείται με τις ακόλουθες ενέργειες:

- Αξιολόγηση προγράμματος εκπαίδευσης: Για κάθε εκπαίδευση που υλοποιείται από εξωτερικό φορέα, γίνεται αξιολόγηση της εκπαίδευσης από τους εργαζόμενους που την παρακολούθησαν σε έντυπο του εκπαιδευτικού φορέα. Αντίγραφα των συμπληρωμένων εντύπων παραδίδονται στον Υπεύθυνο Ποιότητας. Τα δεδομένα που προκύπτουν από τις αξιολογήσεις λαμβάνονται υπόψη στην αξιολόγηση του εν λόγω φορέα, αλλά και στη σύνταξη του επόμενου προγράμματος εκπαίδευσης.
- Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας εκπαίδευσης: Η αξιολόγηση γίνεται κατά προσέγγιση 6-12 μήνες μετά την υλοποίηση της εκπαίδευσης από τον Υπεύθυνο Ποιότητας. Ειδικότερα, κατά την αξιολόγηση αυτή εξετάζεται κατά πόσο επιτεύχθηκαν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, όπως είχαν αρχικά καταγραφεί στο έντυπο **E04/Δ04 «Ανίχνευση Εκπαιδευτικών Αναγκών Προσωπικού»**. Η αξιολόγηση τεκμηριώνεται στο έντυπο **E07/Δ04 «Αξιολόγηση Αποτελεσματικότητας Εκπαίδευσης»**, αποδέκτης του οποίου είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

Έπειτα από το πέρας της εκπαιδευτικής διαδικασίας ενημερώνεται ο ατομικός φάκελος του κάθε εργαζόμενου με την πιστοποίηση των προσόντων που αποκτήθηκαν.

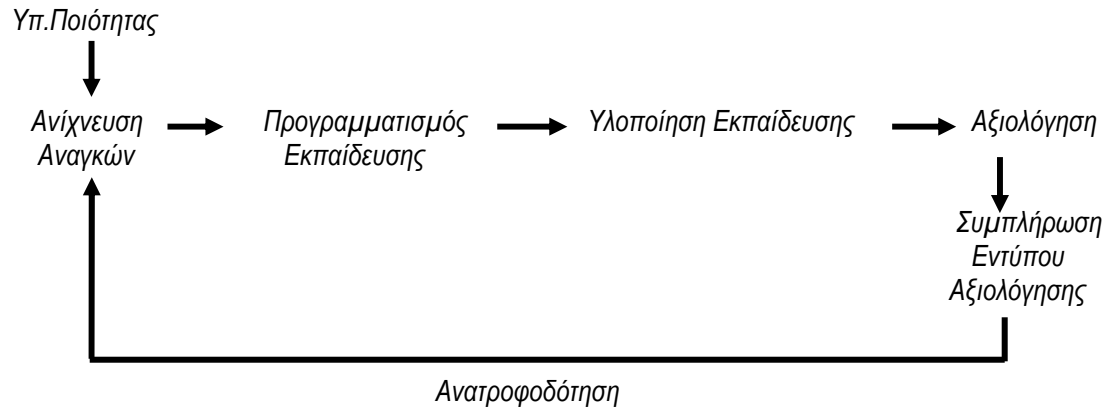
4.5. Αξιολόγηση Προσωπικού

Το Προσωπικό αξιολογείται σε ετήσια βάση και τα αποτελέσματα καταγράφονται στο έντυπο **E06/Δ04 «Αξιολόγηση Απόδοσης Στελέχους»**.

Η αξιολόγηση διενεργείται από τον υπεύθυνο Ποιότητας και αποτελεί πηγή πληροφοριών για την ανίχνευση των πιθανών εκπαιδευτικών αναγκών του εργαζόμενου.

4.6. Ενημέρωση Νέου Προσωπικού

Κάθε φορά που προσλαμβάνεται νέο προσωπικό του Οργανισμού, ή ο Οργανισμός προχωρά σε νέα συνεργασία, ο νέος συνεργάτης εντάσσεται σε ειδικό πρόγραμμα εκπαίδευσης, το οποίο υλοποιείται σύμφωνα με τις ειδικές απαιτήσεις της θέσης εργασίας αλλά και τις απαιτήσεις του Συστήματος Ποιότητας γενικότερα, ακολουθώντας την παρακάτω αλληλουχία εκπαίδευσης:



Κάθε νέος εργαζόμενος / συνεργάτης ανάλογα με το επίπεδο του, πρέπει ενημερώνεται για τα παρακάτω θέματα:

- Ευθύνες και αρμοδιότητες της θέσης εργασίας
- Αρχές της πολιτικής ποιότητας
- Ιδιαιτερότητες της θέσης εργασίας
- Διαδικασίες Συστήματος Ποιότητας
- Υποστηρικτικοί Εγκύκλιοι

Η εκπαίδευση - ενημέρωση υλοποιείται με ευθύνη του Υπεύθυνου Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών ή του Υπεύθυνου Τομέα Πιστοποίησης (ανάλογα την περίπτωση). Για τα ανώτερα στελέχη την αντίστοιχη ευθύνη έχει ο Γενικός Διευθυντής.

Η εκπαίδευση καταγράφεται στο έντυπο **E08/Δ04 «Παρουσιολόγιο»**. Το νέο προσωπικό αξιολογείται μετά τη παρέλευση 1 ημερολογιακού έτους από τη πρόσληψη του και τα αποτελέσματα καταγράφονται στο έντυπο **E06/Δ04 «Αξιολόγηση Απόδοσης Στελέχους»**.

4.7. Αυτοαξιολόγηση Προσωπικού

Στα πλαίσια της θεσμοθετημένης αξιολόγησης προσωπικού λαμβάνεται πρόνοια, ώστε η αξιολόγηση (εκτός των άλλων) να συνδέεται με εκπαιδευτικές ανάγκες. Παράλληλα μία φορά ανά έτος ή συχνότερα αν αυτό κριθεί σκόπιμο από τη Διοίκηση μοιράζεται προς συμπλήρωση από το προσωπικό το έντυπο **E06/Δ04 «Αυτοαξιολόγηση Προσωπικού»** με κύριο στόχο να καταγραφούν προβλήματα & προτάσεις τα οποία με την επεξεργασία τους να οδηγήσουν σε ωφέλιμες ενέργειες για τη λειτουργία του Οργανισμού.

4.8. Εμπιστευτικότητα, Ανεξαρτησία

Όλο το προσωπικό (εσωτερικό ή εξωτερικό) του Οργανισμού, υπογράφει Υπεύθυνη Δήλωση με την οποία δεσμεύεται ότι συμμορφώνεται με τους κανονισμούς του Οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων εκείνων, που αφορούν στην εμπιστευτικότητα και στην ανεξαρτησία από εμπορικά είτε άλλα συμφέροντα και από κάθε άλλο προηγούμενο είτε παρόντα δεσμό με πρόσωπα που πρόκειται να εξεταστούν και που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία του. Με την ίδια δήλωση δεσμεύεται για την μη διαρροή των προσωπικών δεδομένων τα οποία συλλέγει και επεξεργάζεται.

5. Αρχαιοθέτηση

Ο Υπεύθυνος Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών με τη βοήθεια της Γραμματείας έχει την ευθύνη όλων των στοιχείων τεκμηρίωσης σχετικών με την εκπαίδευση του προσωπικού (προγραμματισμός, υλοποίηση, απολογισμός) για αόριστο χρονικό διάστημα.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Αίτηση Πρόσληψης	Ε01/Δ04	✓			
Αρχική Αξιολόγηση Υποψηφίου Εργαζομένου	Ε02/Δ04	✓			
Καρτέλα Εκπαίδευσης	Ε03/Δ04	✓			
Προγραμματισμός Εκπαίδευσης Προσωπικού	Ε04/Δ04	✓			
Αυτοαξιολόγηση Προσωπικού	Ε05/Δ04	✓			
Αξιολόγηση Απόδοσης Στελέχους	Ε06/Δ04	✓			
Απολογισμός Εκπαίδευσης	Ε07/Δ04	✓			
Παρουσιολόγιο	Ε08/Δ04	✓			
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					

ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ**ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ****ΕΠΩΝΥΜΟ:****ΟΝΟΜΑ:****ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ****ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ:****ΤΟ ΓΕΝΟΣ:****ΕΤΟΣ ΓΕΝΝΗΣΕΩΣ:****ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ:****ΣΥΝΟΙΚΙΑ:****ΟΔΟΣ****ΑΡ****Τ.Κ.****ΑΡ.ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ ΣΤΑΘΕΡΟΥ:****ΚΙΝΗΤΟ:****ΟΙΚ. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:****ΠΑΙΔΙΑ:****ΑΡΙΘΜΟΣ****ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:****ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ:****ΗΜ. ΕΚΔΟΣΗΣ:** ____ / ____ / ____**ΕΚΔΟΥΣΑ ΑΡΧΗ:****ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ:****ΕΦΟΡΙΑ:****Α.Φ.Μ.:****ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΙΚΑ:****ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ:****ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:****ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ****ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:** ____ / ____ / ____**ΥΠΟΓΡΑΦΗ:**

ΕΝΤΥΠΟ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ:

ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΩΡΕΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ:

ΕΜΦΑΝΙΣΗ:

ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ :

ΑΛΛΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ (ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ):

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: ____ / ____ / ____

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΤΜΗΜΑ / ΘΕΣΗ:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ	ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΜΕΣΗ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕΤΑ 6 ΜΗΝΕΣ

Υπογραφή

Ανίχνευση Εκπαιδευτικών Αναγκών Προσωπικού

Ημερομηνία Σύνταξης : ___/___/___

Τμήμα : _____

Υπεύθυνος Τμήματος : _____

Ετήσιος Προγραμματισμός

Έκτακτη Εκπαιδευτική Ανάγκη

Προτεινόμενη Εκπαιδευτική Περίοδος : Από : ___/___/___ Έως : ___/___/___

Περιγραφή Προτεινόμενης Εκπαίδευσης (Αντικείμενο, Ωρες, Χρόνος/Χώρος Διεξαγωγής, Κλπ.)

Αιτιολόγηση / Επιδιωκόμενο Αποτέλεσμα

Ομάδες Εργαζομένων που Προτείνεται να Εκπαιδευτούν

ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

A. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: _____

Δ/ΝΣΗ: _____

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: _____

B. ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΕΡΓΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	01	_____
ΣΥΝΕΠΕΙΑ	02	_____
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ	03	_____
ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑ	04	_____
ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ	05	_____
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	06	_____
ΑΙΣΘΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΕΙΓΟΝΤΟΣ	07	_____
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ	08	_____
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	09	_____
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	10	_____
ΣΥΝΟΛΟ	/50	

ΟΔΗΓΙΕΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ:

- 1: Μη αποδεκτά
- 2: Μέτρια
- 3: Καλά
- 4: Πολύ Καλά
- 5: Άριστα

ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ				ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΓΕΝΙΚΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	
ΟΝΟΜΑ:		Ημερ. Αξιολ.:			
ΘΕΣΗ:		ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ΤΜΗΜΑ:		Ημερ. Πρόσληψης:	
Έχουν αλλάξει οι συγκεκριμένες υπευθυνότητες της θέσης από την τελευταία αξιολόγηση;					
Ναί <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/> Αν ναι, να επισυναφθούν και να ενημερωθεί η περιγραφή θέσης εργασίας.					
ΕΝΟΤΗΤΑ Ι.		ΔΕΝ ΚΡΙΝΕΤΑΙ ΑΚΟΜΗ*	ΚΑΤΩ ΤΟΥ ΜΕΤΡΙΟΥ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ
Ι. ΙΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ					
1. ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ α. Κατανοεί τους στόχους της εταιρίας για κερδοφορία και ανάπτυξη και τον τρόπο με τον οποίο ο ίδιος πρέπει να συνεισφέρει στην επίτευξή τους; β. Ενεργεί σύμφωνα με την επιχειρηματική κουλτούρα					
2. ΓΝΩΣΕΙΣ/ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ Διαθέτει τις γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για την επίτευξη της εξαιρετικής απόδοσης στην εργασία του.					
3. ΑΠΟΔΟΣΗ α. Απέδωσε στην ειδικότητα με τον απαιτούμενο δυναμισμό και ταχύτητα; Έφερε το ζητούμενο αποτέλεσμα ολοκληρωμένο, στο χρόνο που ζητήθηκε, με βάση τις σωστές προτεραιότητες; β. Προσθέτει αξία στην καθημερινή του εργασία; (Χτίζει στις γνώσεις που απέκτησε σύμφωνα με την εμπειρία του, έχει θετική στάση στο να βελτιώνεται;) γ. Κατανοεί την οργανωτική δομή και το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο κινείται και τι πρέπει να κάνει ώστε να επιτύχει τους στόχους του;					
4. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ/ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ α. Χρησιμοποίησε τη δημιουργικότητά του και καινοτόμησε, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της εργασίας του; (π.χ. προτάσεις απλοποίησης, αλλαγές στην καθημερινή εργασία) β. Είναι δεκτικός στις αλλαγές; Υποστηρίζει και προωθεί την κουλτούρα της αλλαγής;					
5. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ Οργάνωσε κατά τέτοιο τρόπο τη δουλειά του, βάζοντας τις σωστές προτεραιότητες ώστε να έχει την καλύτερη δυνατή παρακολούθηση;					
6. ΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ Έχει πλήρη κατανόηση των αρμοδιοτήτων που απορρέουν από τη θέση του; Τις αναλαμβάνει; Σε ποιό βαθμό ανταποκρίνεται σε αυτές;					
7. ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ α. Επιδεικνύει και προωθεί το ομαδικό πνεύμα για την επίτευξη των κοινών στόχων ανάπτυξης; β. Μοιράζεται τις ιδέες του με στόχο το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα;					
8. ΠΑΘΟΣ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ α. Απέδωσε στο μέγιστο των δυνατοτήτων του, επιδεικνύοντας τόλμη και θέτοντας καθημερινά δύσκολους στόχους; β. Έδειξε συνεχές και αμείωτο ενδιαφέρον ώστε να επιτύχει εξαιρετικά αποτελέσματα στη δουλειά του; Προσπάθησε να βρει ευκαιρίες για ανάπτυξη πρωτοβουλιών;					
9. ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ α. Επιδεικνύει εμπιστοσύνη και ακεραιότητα στη συνεργασία του με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες; β. Ακολουθεί τον Κώδικα Επιχειρηματικών Αρχών;					

<p>10. ΗΓΕΣΙΑ α. Διοικεί κατά τέτοιο τρόπο τους υφισταμένους του ώστε να επιτυγχάνει και καλά αποτελέσματα και ευχάριστο κλίμα συνεργασίας; β. Ηγείται με το παράδειγμα επιδεικνύοντας πάθος, τόλμη και δυναμισμό στην καθημερινή του εργασία; γ. Ενδιαφέρεται για την εκπαίδευση των ανθρώπων του; δ. Εάν δεν έχει υφισταμένους, υπάρχουν ενδείξεις ότι έχει ταλέντο ηγεσίας, μέσα από τη συμμετοχή του σε ομάδες;</p>					
<p>11. ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗ Καθ' όλη τη διάρκεια της υπο αξιολόγηση περιόδου, κατά πόσο ήταν ακριβής στην ώρα προσέλευσης στην εργασία;</p>					
<p>12. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ Επικοινωνεί με τους συνάδελφους και τους πελάτες με τρόπο που αρμόζει στην επιχειρησιακή κουλτούρα της επιχείρησης</p>					
ΕΝΟΤΗΤΑ II. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ					
<input type="checkbox"/> Εξαιρετικά υψηλή απόδοση	<input type="checkbox"/> Πλήρως ικανοποιητική	<input type="checkbox"/> Μέτρια - υπό ανάπτυξη	<input type="checkbox"/> Οριακή - μη ικανοποιητική	<input type="checkbox"/> Πολύ νωρίς να κριθεί	Αποδοτικότητα σ' αυτά τα δύο επίπεδα προϋποθέτει επαναξιολόγηση σε 60-90 ημέρες
ΕΝΟΤΗΤΑ III. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ (ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ) ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ					
ΕΝΟΤΗΤΑ IV. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ					
ΕΝΟΤΗΤΑ V. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ					
ΕΝΟΤΗΤΑ VI. ΣΧΟΛΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ ΠΑΝΩ ΣΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΙΩΞΕΙΣ ΤΟΥ					
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ Ημ/νία	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΝΤΟΣ Ημ/νία	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΝΤΟΣ Ημ/νία			

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Όνοματεπώνυμο	Τίτλος Σεμιναρίου	Βελτίωση Ποιότητας					Αύξηση Παραγωγικότητας					Προσωπική Ανάπτυξη					Απόκτηση Πρόσθετων Γνώσεων και Δεξιοτήτων					Συνολική Αξιολόγηση Εκπαίδευσης					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

Παρουσιολόγιο Εσωτερικού Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____ ΗΜΕΡΑ: _____ ΩΡΑ: από _____ έως _____

ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΙ: _____ ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ: _____

ΘΕΜΑ: _____

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση	Υπογραφή
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ05

Σύστημα Ποιότητας

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Σκοπός της διαδικασίας είναι:

- η περιγραφή της δομής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει ο Οργανισμός σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων του
- ο καθορισμός μεθοδολογίας ελέγχου των εγγράφων του συστήματος ποιότητας και των εξωτερικών εγγράφων, όπως νομοθεσία, πρότυπα, προδιαγραφές, κ.α.
- η διασφάλιση της έγκαιρης και ελεγχόμενης απόσυρσης παρωχημένων εγγράφων
- ο καθορισμός μεθοδολογίας τήρησης των αρχείων του συστήματος για την ποιότητα

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται κατά τη δόμηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, τον έλεγχο των εγγράφων, της τεκμηρίωσης και των αρχείων του, για όλες τις δραστηριότητες που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών του Οργανισμού.

3. Αρμοδιότητες

Αρμόδιοι για την εφαρμογή του Συστήματος, όπως αυτό καθορίζεται μέσα από το Εγχειρίδιο Ποιότητας και τη σχετική τεκμηρίωση, είναι η Διοίκηση και το προσωπικό στο βαθμό που καθορίζεται μέσα από τις σχετικές περιγραφές θέσεων εργασίας και τις διαδικασίες του Συστήματος.

Υπεύθυνος για την υποστήριξη του Συστήματος με την κατάλληλη τεκμηρίωση, και την ορθή διανομή της ώστε να εξασφαλίζεται ότι υπάρχουν ανά πάσα στιγμή τα ισχύοντα έγγραφα όπως αυτά προσδιορίζονται ανά θέση εργασίας, είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

Υπεύθυνοι ανά δραστηριότητα, για την σύνταξη των στοιχείων τεκμηρίωσης του Συστήματος (διαδικασίες, οδηγίες, έντυπα κλπ) είναι οι υπεύθυνοι, κατά περίπτωση, έτσι όπως ορίζεται από το οργανωτικό πλαίσιο του Οργανισμού.

Υπεύθυνος για τον έλεγχο των εγγράφων είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας, ενώ η τελική έγκρισή τους γίνεται από το Γενικό Διευθυντή.

Οι υπεύθυνοι για την αρχειοθέτηση των εγγράφων του συστήματος ορίζονται σε κάθε διαδικασία κατά περίπτωση.

4. Περιγραφή της Διαδικασίας

4.1 Δομή του Συστήματος

4.1.1 Γενικά

Οι δραστηριότητες του Οργανισμού υλοποιούνται μέσα από προκαθορισμένες διεργασίες που τεκμηριώνονται με:

- Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας
- Διαδικασίες
- Διαγράμματα ροής εργασίας
- Αρμοδιότητες, Δικαιοδοσίες
- Τυποποίηση Εγγράφων -Κωδικοποίηση
- Νομοθετικές και Κανονιστικές Διατάξεις

Κατά την λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας έχει διερευνηθεί όλο το νομοθετικό πλαίσιο που μπορεί να διέπει ή να σχετίζεται με την λειτουργία του Οργανισμού. Η Τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας τηρείται πάντα ενημερωμένη και περιλαμβάνει την ισχύουσα έκδοση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Καταβάλλεται κάθε προσπάθεια ώστε η τεκμηρίωση του Συστήματος να είναι κείμενα εύχρηστα, κατανοητά και λειτουργικά. Μέσα από την παρεχόμενη εκπαίδευση το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας γίνεται γνωστό και κατανοητό από το προσωπικό του Οργανισμού.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ελέγχεται ως προς την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του και συντηρείται μέσω των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, καθώς και της Ανασκόπησης του σε τακτά χρονικά διαστήματα από την Διοίκηση.

4.1.2 Δομή Τεκμηρίωσης του Συστήματος

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρίας βασίζεται στα πρότυπα **ISO 9001:2015 & ISO 17024:2012**, τα οποία είναι τα πρότυπα που ορίζουν τις απαιτήσεις του Συστήματος.

Η τεκμηρίωση του Συστήματος δομείται σε τέσσερα επίπεδα:

- ΕΠΙΠΕΔΟ I:** Εγχειρίδιο Ποιότητας
- ΕΠΙΠΕΔΟ II:** Τεκμηριωμένες διαδικασίες
- ΕΠΙΠΕΔΟ III:** Οδηγίες εργασίας και διεργασίες
- ΕΠΙΠΕΔΟ IV:** Έντυπα – Αρχεία

4.1.3 Εγχειρίδιο Ποιότητας

Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας παρουσιάζει με αναλυτικό τρόπο το Σύστημα Ποιότητας. Είναι η δήλωση των προθέσεων της Εταιρίας για τη διαχείριση της Ποιότητας.

Περιλαμβάνει:

- Την Διακήρυξη της Πολιτικής Ποιότητας του Οργανισμού, που αναγνωρίζεται ως ο βασικός στόχος της Ανώτατης Διοίκησης του.
- Οργάνωση και ευθύνες: Περιλαμβάνεται περιγραφή βασικών αρμοδιοτήτων των στελεχών που εμπλέκονται στο Σύστημα Ποιότητας
- Κατάλογος Διαδικασιών, Έντυπων και Διαγραμμάτων Ροής που απαρτίζουν το σύστημα.

- *Παράρτημα με αναλυτική αναφορά στο πλαίσιο λειτουργίας, στα ενδιαφερόμενα μέρη και στις απαιτήσεις/προσδοκίες τους.*

4.1.4 Τεκμηριωμένες Διαδικασίες Συστήματος

Ο Οργανισμός διαθέτει τεκμηριωμένες διαδικασίες οι οποίες αντιστοιχίζονται με τις απαιτήσεις του προτύπου.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας έχει σχεδιαστεί κατά τέτοιο τρόπο ώστε να ικανοποιούνται νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις που εμπλέκονται στις λειτουργίες του οργανισμού οι οποίες αφορούν την παροχή των υπηρεσιών του Οργανισμού, η πλήρης δε εφαρμογή του αποτελεί προαπαιτήση του Συστήματος και αποτελεί αντικείμενο και των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων.

4.1.5 Διεργασίες και Οδηγίες Εργασίας

4.1.5.1 Διεργασίες

Η διαχείριση σχετικών πόρων και δραστηριοτήτων, για την επίτευξη ενός επιθυμητού αποτελέσματος ορίζεται ως διεργασία. Η αναγνώριση των διεργασιών γίνεται με στόχο την αποτελεσματική εφαρμογή του συστήματος ποιότητας, την συνεχή βελτίωση και την ικανοποίηση των απαιτήσεων των εξεταζομένων.

Η αποτύπωση των διεργασιών περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια:

- αναγνώριση εξερχόμενων και εισερχομένων της διεργασίας
- αλληλεπιδράσεις με άλλους εμπλεκόμενους, εξεταζόμενους ή / και συνεργάτες
- καθορισμός υπευθυνοτήτων, αρμοδιοτήτων και εξουσιοδοτήσεων
- καθορισμό και μέτρηση αντικειμενικών στόχων (quality objectives)

4.1.5.2 Διαδικασίες

Για κάθε κρίσιμη για την Ποιότητα δραστηριότητα του Οργανισμού, μέσω της αντίστοιχης διαδικασίας, απαντώνται τα βασικά ερωτήματα του ποιος, πότε και γιατί έχουν την ευθύνη και την αρμοδιότητα για την εφαρμογή των απαιτούμενων ενεργειών για τη Διαχείριση της ποιότητας. Για τις δραστηριότητες που καλύπτει η διαδικασία περιγράφεται επίσης το είδος των εντύπων και αρχείων που χρειάζονται για την καταγραφή των απαραίτητων πληροφοριών (δεδομένα και έλεγχοι).

4.1.5.3 Οδηγίες εργασίας

Οι οδηγίες εργασίας (ελέγχων, ρυθμίσεων κλπ.), προσδιορίζουν τις λεπτομερείς απαιτήσεις μιας εργασίας, περιγράφουν δηλαδή το πώς θα πρέπει να εκτελεστεί η εργασία και λειτουργούν υποστηρικτικά ως προς βασικές διαδικασίες ή διεργασίες του συστήματος.

4.1.5.4 Έντυπα – Αρχεία

Μέσω των τυποποιημένων εντύπων και της συμπλήρωσής τους έχουμε την τεκμηρίωση της λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Τα έντυπα, συμπληρωμένα, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, απαρτίζουν τα Αρχεία Ποιότητας.

4.2 Διαχείριση Εγγράφων του Συστήματος

Μέσω της διαδικασίας της διαχείρισης των εγγράφων καθορίζονται οι παρακάτω ενέργειες:

- έκδοση και αναθεώρηση
- επίκαιρη και ελεγχόμενη διανομή
- κωδικοποίηση
- απόσυρση παρωχημένων εγγράφων
- ελεγχόμενη διαχείριση και αναγνώριση εξωτερικών εγγράφων

4.2.1 Κωδικοποίηση και Είδη Εγγράφων

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνεται το σύνολο των εγγράφων που συγκροτούν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και η μέθοδος κωδικοποίησής τους.

<i>Είδος εγγράφου</i>	<i>Κωδικός</i>	<i>Επεξήγηση Κωδικού</i>
Εγχειρίδιο Ποιότητας	ΕΠ	
Περιγραφές θέσεων εργασίας	ΠΘΕii	ii : α/α ΠΘΕ
Διαδικασίες του Συστήματος	ΔΧΧ	ΧΧΧ: κωδικός διαδικασίας
Οδηγίες εργασίας, ρύθμισης ή ελέγχου	Ογγ/ΔΧΧ	γγ : α/α οδηγίας ΧΧΧ: κωδικός διαδικασιών
Διεργασία, διάγραμμα	ΔΓγγ/ΔΧΧ	γγ : α/α διαγράμματος ΧΧΧ: κωδικός διαδικασιών
Πίνακες	Πγγ/ΔΧΧ	γγ: α/α πίνακα ΧΧΧ: κωδικός διαδικασιών
Έντυπα Οργανισμού	Εγγ/ΔΧΧ	γγ: α/α εντύπου ΧΧΧ: κωδικός διαδικασιών
Εξωτερικά έντυπα	Προέλευση και κωδικός εξωτερικού εγγράφου ή προέλευση και αρ. πρωτοκόλλου	

4.2.2 Έκδοση / Διαχείριση των Εγγράφων

4.2.2.1 Δομή των Εγγράφων

Τα έγγραφα του Συστήματος είναι τυποποιημένα και αναφέρουν τις παρακάτω στοιχεία:

- Κωδικό και τίτλο του εγγράφου
- Στοιχεία εγκρίνοντος τη διαδικασία
- Ημερομηνίες έκδοσης και αναθεώρησης
- Αριθμός τροποποίησης και αναφορά των τροποποιημένων σημείων
- Σελιδοποίηση εγγράφου

Σημειώνεται ότι, κυρίως όσο αφορά τα έντυπα, οι παραπάνω υπεύθυνοι καθώς και οι αντίστοιχες εγκρίσεις δεν εμφανίζονται στα λειτουργικά έγγραφα, παρά μόνο στον φάκελο όπου φυλάσσεται η πρωτότυπη τεκμηρίωση.

4.2.2.2 Τροποποίηση / Διανομή Εγγράφων

Κάθε εργαζόμενος μπορεί να προτείνει τροποποιήσεις στα υπάρχοντα έγγραφα καταγράφοντας τις προτάσεις του σε ένα προσχέδιο.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας εξετάζει την πρόταση σε συνεργασία με τους αρμόδιους και άμεσα εμπλεκόμενους Υπεύθυνους Τομέων, αξιολογεί την πρόταση και ανάλογα την προωθεί στο Γενικό Διευθυντή, ο οποίος θα αποφασίσει για την τελική έγκριση.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί σχετικό κατάλογο μεταβολών τροποποιήσεων εγγράφων της τεκμηρίωσης (E01/Δ05) στον οποίο αποτυπώνεται το σύνολο της ισχύουσας τεκμηρίωσης.

Σε περίπτωση τροποποίησης ενός εγγράφου ο Υπεύθυνος Ποιότητας διανέμει το έγγραφο με την βοήθεια του έντυπου «Κατάλογος Αποδεκτών Διαδικασιών και Εγγράφων του Συστήματος» (E02/Δ05). Το κείμενο του εγγράφου που τροποποιείται ή προστίθεται, υπογραμμίζεται και σημαίνεται με εκθέτη με το νούμερο της τροποποίησης.

Με την παραλαβή του νέου εγγράφου ο Υπεύθυνος υπογράφει στο έντυπο και παράλληλα παραδίδει στον Υπεύθυνο Ποιότητας το καταργούμενο έγγραφο για απόσυρση / καταστροφή.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί όλα τα πρωτότυπα έγγραφα της τεκμηρίωσης του Συστήματος στο φάκελο της ισχύουσας τεκμηρίωσης.

Επιπλέον ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί σε ελεγχόμενο ηλεκτρονικό αρχείο, στο οποίο έχει πρόσβαση τροποποίησης μόνον ο ίδιος, κατάλογο της ισχύουσας τεκμηρίωσης του συστήματος, βάση του οποίου μπορεί να διασταυρωθεί ανά πάσα στιγμή η κατάσταση έκδοσης / τροποποίησης και η διανομή της τεκμηρίωσης.

4.3 Αρχεία Συστήματος

Μέσα από κάθε διαδικασία ή διεργασία του συστήματος ορίζονται:

- Τα αρχεία που πρέπει να φυλάσσονται
- Ο ελάχιστος χρόνος φύλαξης
- Ο/ οι υπεύθυνος/οι αρχειοθέτησης

Ο Υπεύθυνος για τη διαχείριση κάθε αρχείου έχει την ευθύνη να παρέχει την απαιτούμενη πρόσβαση στα αρχεία στα άτομα που είναι εξουσιοδοτημένα, να εξασφαλίζει ότι τα αρχεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επαλήθευση της αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος, και τέλος να διαφυλάσσει τα αρχεία κατά τρόπο που να ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος υποβάθμισης και απώλειας τους για το ελάχιστο διάστημα που ορίζει η σχετική διαδικασία.

Στις περιπτώσεις αρχείων που αποθηκεύονται σε ηλεκτρονικό υπολογιστή εξασφαλίζεται χρονοπρογραμματισμός τήρησης αντιγράφων (back-up) για τα αρχεία δεδομένων.

Τα αρχεία δεν πρέπει να απομακρύνονται εκτός του Οργανισμού παρά μόνο στη περίπτωση που έχει συμφωνηθεί η αξιολόγηση τους από εξωτερικό φορέα και πάντα με τη σύμφωνη γνώμη του Εκπρόσωπου Διοίκησης, και αφού χαρακτηρισθούν ως «ΜΗ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΑ».

Οποιοδήποτε παρωχημένο έγγραφο ή αρχείο που πρέπει να τηρείται στον Οργανισμό για νομοθετικούς ή άλλους λόγους, θα πρέπει να φέρει ιδιαίτερη σήμανση ώστε να ξεχωρίζει από τα ισχύοντα έγγραφα ή αρχεία.

4.4 Εξωτερικά Έγγραφα

Ως εξωτερικά έγγραφα λογίζονται όλα τα έγγραφα που υποστηρίζουν τη λειτουργία των εμπλεκόμενων τμημάτων του Οργανισμού χωρίς να έχουν τη προβλεπόμενη κωδικοποίηση. Τέτοια έγγραφα μπορεί να είναι νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, εγκύκλιοι Υπουργείου, Φορέων κλπ.

Για τα υπόλοιπα εξωτερικά έγγραφα, πλην νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων, την ευθύνη για την καταγραφή και παρακολούθηση φέρει ο Υπεύθυνος Ποιότητας του Οργανισμού.

Όλα τα εξωτερικά έγγραφα καταγράφονται με την ευθύνη του Υπεύθυνου Ποιότητας στο έντυπο Ε03/Δ05 «Κατάσταση Εξωτερικών Εγγράφων». Αυτά τα έγγραφα κοινοποιούνται εξ ορισμού στη Διοίκηση, η οποία και αποφασίζει ενέργειες όπως ενημέρωση, εκπαίδευση, αλλαγή έκδοσης της διαδικασίας κλπ. Σε περίπτωση που απαιτηθεί διανομή αυτή πραγματοποιείται ηλεκτρονικά και υπογράφεται το έντυπο «Κατάλογος Αποδεκτών Διαδικασιών και Εγγράφων του Συστήματος» (Ε02/Δ05).

4.5 Εμπιστευτικότητα

Ο Οργανισμός διαθέτει επαρκείς διαδικασίες και ρυθμίσεις διασφάλισης της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών, που αποκτά στη διάρκεια των δραστηριοτήτων πιστοποίησης σε όλα τα επίπεδα της οργάνωσής του, συμπεριλαμβανομένων και των επιτροπών που συγκροτεί, λαμβανομένων υπόψη των εκάστοτε ισχυουσών σχετικών διατάξεων.

4.6 Δημοσιεύσεις

Ο Οργανισμός καταρτίζει και ενημερώνει, σύμφωνα με τις ανάγκες, έναν κατάλογο πιστοποιημένων ατόμων με την ένδειξη του κάθε αντικειμένου πιστοποίησης για κάθε άτομο που έχει πιστοποιηθεί. Ο κατάλογος είναι διαθέσιμος για το κοινό. Επίσης, η περιγραφή του Συστήματος Ποιότητας είναι διαθέσιμο σε οποιονδήποτε το αιτηθεί υπό τη μορφή ανακοίνωσης.

4.7 Ανασκόπηση Εγγράφων

Τα έγγραφα του Συστήματος ανασκοπούνται κατά τις εσωτερικές επιθεωρήσεις ώστε να εξασφαλισθεί η λειτουργικότητά τους.

Η Διοίκηση του Οργανισμού ορίζει τον Υπεύθυνο Ποιότητας ως εκπρόσωπό της σε θέματα ποιότητας, ο οποίος ανεξάρτητα από τα άλλα του καθήκοντα έχει καθορισμένη δικαιοδοσία ώστε:

- Να εξασφαλίζει ότι το σύστημα εφαρμόζεται και διατηρείται
- Να ενημερώνει τη Διοίκηση για την πορεία του συστήματος.
- Να εντοπίζει και να παρουσιάζει τις πιθανές περιοχές βελτίωσης του συστήματος
- Να διαφυλάσσει τη γνωστοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη σε όλη την Εταιρία.

4.8 Έλεγχος Αρχείων Ποιότητας

4.8.1 Αρχαιοθήκη

Τα αρχεία Ποιότητας φυλάσσονται στον χώρο (τμήμα) που αναφέρεται σε κάθε διαδικασία. Τα αρχεία διατηρούνται για χρονικό διάστημα που καθορίζεται και αναφέρεται στις αντίστοιχες διαδικασίες. Τα αρχεία Ποιότητας προστατεύονται από καταστροφή με τους παρακάτω τρόπους:

- Αν προέρχονται από απλές σελίδες αυτές τοποθετούνται σε κλασέρ κατά αύξοντα αριθμό ή ημερομηνία.
- Αν προέρχονται από μπλοκ τότε φυλάγεται το στέλεχος.
- Αν είναι σε ηλεκτρονική μορφή λαμβάνεται τακτικά back up.

Τα αρχεία Ποιότητας προστατεύονται από απώλεια ως ακολούθως:

- Δεν επιτρέπεται η πρόσβαση στα αρχεία σε άτομα τα οποία δεν είναι εξουσιοδοτημένα να τα χρησιμοποιούν ή να τα ελέγχουν.
- Τα αρχεία δεν μεταφέρονται εκτός της εταιρίας χωρίς την άδεια του Γενικού Διευθυντή

Εφόσον στην σύμβαση με τον πελάτη προβλέπεται ότι τα αρχεία Ποιότητας ή μέρος αυτών, είναι στη διάθεσή του για αξιολόγηση, αυτά θα πρέπει να έχουν ορισθεί επακριβώς ως προς το εύρος και την χρονική διάρκεια της διάθεσης τους και να αναφέρονται στην υπογεγραμμένη σύμβαση. Τα αρχεία Ποιότητας πρέπει να είναι ευανάγνωστα.

4.8.2 Έλεγχος των αρχείων Ποιότητας

Κατά τις εσωτερικές επιθεωρήσεις ελέγχονται τα αρχεία Ποιότητας και για την αρτιότητά τους ή την αξιοπιστία τους (για τα ηλεκτρονικά). Προκειμένου να εξασφαλισθεί η διατήρηση των αρχείων ποιότητας που διανέμονται / χρησιμοποιούνται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή και ΔΕΝ υπάρχει έντυπο αντίγραφο για αρχειοθέτηση, είναι απαραίτητο να υπάρχει αντίγραφο ασφαλείας (Back Up).

Σε κάθε αλλαγή των μέσων φύλαξης των αντιγράφων ασφαλείας ή του λογισμικού αυτών λόγω αλλαγής της τεχνολογίας γίνεται πλήρης μετατροπή όλων των εν ισχύει αντιγράφων ασφαλείας.

Σε περίπτωση απώλειας των στοιχείων εκτός από την επαναφορά (Restore) των αρχείων θα γίνει και άμεση αποκατάσταση των απολεσθέντων υπολοίπων στοιχείων.

Μόνο ισχύουσες τελευταίες εκδόσεις των ελεγχόμενων εγγράφων είναι σε χρήση.

4.8.3 Διαγραφή των Αρχείων

Κάθε χρόνο ο Υπεύθυνος Ποιότητας μαζί με τον Υπεύθυνο του κάθε Τομέα καταστρέφει τα αρχεία των οποίων ο χρόνος φύλαξης έχει παρέλθει συντάσσοντας ένα πρακτικό το οποίο καταχωρείται στον επόμενο σε ισχύ φάκελο. Για τα αρχεία του Υπεύθυνου Ποιότητας η καταστροφή γίνεται σε συνεργασία με τον Γενικό Διευθυντή.

5. Αρχαιοθέτηση

Με ευθύνη του Υπευθύνου Ποιότητας τηρείται το παρακάτω αρχείο για αόριστο χρονικό διάστημα:

- Ισχύουσα πρωτότυπη τεκμηρίωση του Συστήματος
- Φάκελος εξωτερικών εγγράφων που υποστηρίζουν τη λειτουργία του Οργανισμού και του διαχειριστικού Συστήματος.
- Κατάσταση Ισχυουσών Διαδικασιών & Εγγράφων (E01/Δ05)
- Κατάλογος Αποδεκτών Διαδικασιών & Εγγράφων Διαχειριστικού Συστήματος (E02/Δ05)
- Κατάσταση Εξωτερικών Εγγράφων (E03/Δ05)

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Κατάσταση Ισχυουσών Διαδικασιών & Εγγράφων	E01/Δ05	✓			
Κατάλογος Αποδεκτών Διαδικασιών & Εγγράφων Διαχειριστικού Συστήματος	E02/Δ05	✓			

Κατάσταση Εξωτερικών Εγγράφων	E03/Δ05	✓			
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					

Κατάσταση Εξωτερικών Εγγράφων

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ	ΤΗΡΗΣΗ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ	N/A	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ06

Προληπτικές και Διορθωτικές Ενέργειες

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Σκοπός της Διαδικασίας είναι:

- Η εγκατάσταση αποτελεσματικών μηχανισμών με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών εμφάνισης μη συμμορφώσεων και τον καθορισμό διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.
- Ο καθορισμός της διαδικασίας εντοπισμού και χειρισμού των μη συμμορφώσεων ώστε να αποτρέπεται η επανάληψη του προβλήματος
- Η επαλήθευση της αποτελεσματικότητας του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- Ο προσδιορισμός και η εφαρμογή μιας συστηματικής μεθόδου με την οποία θα καθορίζονται όλες αυτές οι προληπτικές ενέργειες που δε θα επιτρέπουν την δημιουργία προβλημάτων ή αν προκύψουν, τότε θα πραγματοποιούνται οι διορθωτικές ενέργειες που είναι απαραίτητες για την επίλυσή τους
- Η εγκατάσταση ενός μηχανισμού επεξεργασίας δεδομένων, ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε πρόταση, παράπονο ή μη συμμόρφωση, ακολουθείται από διορθωτική ή / και προληπτική ενέργεια, της οποίας η υλοποίηση και η αποτελεσματικότητα θα παρακολουθείται.
- Ο εμπλουτισμός και η επέκταση της Επιχειρησιακής γνώσης του Οργανισμού μέσα από την καθιέρωση υποστηρικτικού πλαισίου για την καταγραφή και την προώθηση των πληροφοριών οι οποίες αποτελούν ή δύναται να αποτελέσουν Επιχειρησιακή γνώση.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται σε όλες τις δραστηριότητες του Οργανισμού.

3. Αρμοδιότητες

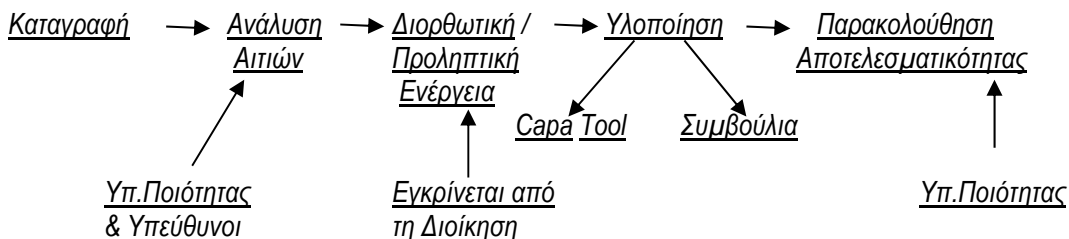
Αρμόδιος για το γενικό συντονισμό των ενεργειών που αφορούν τη διαδικασία είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1 Γενικά

Οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες που εκπονούνται για να εξαλειφθούν οι αιτίες πραγματικών ή πιθανών Μη Συμμορφώσεων είναι αντίστοιχες με το μέγεθος του προβλήματος και ανάλογες με τους κινδύνους που αντιμετωπίζονται, σχετικά με τη ποιότητα των υπηρεσιών, την εξυπηρέτηση πελατών και την εύρυθμη λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Για την καταγραφή των προβλημάτων και την λήψη διορθωτικών ενεργειών ακολουθείται η εξής αλληλουχία:



4.2 Αίτηση Διορθωτικών Ενεργειών ή Πρόταση για Βελτίωση

Αίτηση για τη λήψη Διορθωτικών Ενεργειών συντάσσεται στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Όταν διαπιστώνονται προβλήματα με τους συνεργάτες
- Όταν ο Οργανισμός παρέχει υπηρεσίες οι οποίες δεν είναι αντίστοιχες των προδιαγραφών της ή των προσδοκιών των πελατών της.
- Όταν ο Οργανισμός αδυνατεί να ανταποκριθεί σε υπηρεσίες.
- Όταν διαπιστώνονται μη συμμορφώσεις κατά τις εσωτερικές επιθεωρήσεις.

Προτάσεις Βελτίωσης γίνονται στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών.
- Να βελτιωθούν οι μέθοδοι παροχής των υπηρεσιών από τον Οργανισμό
- Να προληφθούν αστοχίες στις προσφερόμενες υπηρεσίες.
- Να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα του συστήματος.

4.3 Προληπτικές Ενέργειες

Οποιαδήποτε πρόταση αλλαγής της παραγωγικής διαδικασίας ή της τεκμηρίωσής της γίνεται μέσω αίτησης διορθωτικής ενέργειας ώστε να καταγραφεί και αρχειοθετηθεί. Οι προτάσεις - λύσεις Διορθωτικών Ενεργειών παρακολουθούνται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

Κατά τη διάρκεια των Συμβουλίων Ποιότητας ή / και των Συμβουλίων Πιστοποίησης είναι δυνατό να αναφερθούν προβλήματα / μη συμμορφώσεις / συμβάντα τα οποία δεν είχαν αναφερθεί πρωτύτερα. Ο Υπεύθυνος Ποιότητας ενεργοποιεί άμεσα τη διαδικασία με τη συμπλήρωση του **E01/Δ06 «Καταγραφή Προβλήματος-Πρόταση για Βελτίωση»**.

Γενικότερα η Διοίκηση του Οργανισμού ενθαρρύνει το προσωπικό στην καταγραφή προτάσεων που θα βελτιώσουν τη λειτουργία του. Σε κάθε περίπτωση ενεργοποιείται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας η προβλεπόμενη διαδικασία με τη συμπλήρωση του **E01/Δ06 «Καταγραφή Προβλήματος-Πρόταση για Βελτίωση»**.

4.4. Διερεύνηση Διορθωτικών & Προληπτικών Ενεργειών

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας εξετάζει τις αιτήσεις Διορθωτικών Ενεργειών και συνεργάζεται με εμπλεκόμενο στελεχιακό δυναμικό του Οργανισμού, την διερεύνηση της επίλυσης του προβλήματος μη συμμόρφωσης και την αναζήτηση λύσης πρόληψης του ίδιου προβλήματος στο μέλλον. Η τελική έγκριση - αποδοχή της διορθωτικής ενέργειας γίνεται από το Γενικό Διευθυντή.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας παρακολουθεί την υλοποίηση των Διορθωτικών Ενεργειών μέσα από τις επιθεωρήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Ο χρόνος υλοποίησης, ο υπεύθυνος υλοποίησης καθώς και όλα τα στοιχεία που αφορούν τις διορθωτικές ενέργειες καταγράφονται συνολικά, προκειμένου να διαχειρίζονται συγκεντρωτικά, στο έντυπο **E02/Δ06 «Capa Plan»** από τον Υπεύθυνο Ποιότητας. Μέσω αυτού, ο εκάστοτε υπεύθυνος, παρακολουθεί την εξέλιξη όλων των αποφασισμένων προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών. Παρακολουθεί, σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους, την εξέλιξη υλοποίησης, της ημερομηνίας υλοποίησης και διευκολύνει όταν παρουσιάζονται ενδογενείς ή εξωγενείς δυσλειτουργίες. Σε συχνότητα που ορίζεται, ανασκοπεί τις εκκρεμότητες και κάνει πιθανό ανασχεδιασμό και επαναπρογραμματισμό της υλοποίησης των διορθωτικών ενεργειών, ενημερώνοντας τους εμπλεκόμενους.

4.5 Διερεύνηση Αιτιών

Για την διερεύνηση των αιτιών της μη συμμόρφωσης, ο Υπεύθυνος Ποιότητας διενεργεί τα εξής:

- Εξετάζει τις λύσεις που προτείνονται για τις διάφορες Διορθωτικές Ενέργειες.
- Εξετάζει τα αποτελέσματα των ελέγχων.
- Εξετάζει τις προτάσεις των περισσότερο ειδικών σε κάθε θέμα.
- Εξετάζει την αντιστοίχιση της προτεινόμενης λύσης σε σχέση με τα πρότυπα και το σύστημα Διαχείρισης ποιότητας του Οργανισμού.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας κατά τις επιθεωρήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας συντάσσει έκθεση προς το Συμβούλιο Ποιότητας και την Διοίκηση προτείνοντας λύσεις που θα εμποδίσουν την επανάληψη παρόμοιας μη συμμόρφωσης. Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση της εφαρμογής των προτάσεων.

4.6 Παράπονο Πελάτη

Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος με την εξεταστική δραστηριότητα (εξεταζόμενος, συνεργαζόμενος κλπ) εκφράσει παράπονο για οποιοδήποτε θέμα, ενημερώνεται άμεσα ο Υπεύθυνος Ποιότητας και ο Γενικός Διευθυντής.

Ο Γενικός Διευθυντής επικοινωνεί άμεσα με τον εκφραστή του παραπόνου ώστε να αξιολογήσει το μέγεθος του προβλήματος, ενημερώνοντας τον Υπεύθυνο Ποιότητας ο οποίος οφείλει να το καταγράψει στο έντυπο **Ε01/Δ06 «Καταγραφή Προβλήματος-Πρόταση για Βελτίωση»**. Κάθε παράπονο αναλύεται και αξιολογείται η ανάγκη λήψης διορθωτικών ή / και προληπτικών ενεργειών.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας καταγράφει όλα τα δεδομένα και κάνει σχετική αναφορά στο επόμενο Συμβούλιο Ποιότητας ή / και στο Συμβούλιο Πιστοποίησης (κατά περίπτωση).

4.7 Μη Συμμόρφωση

Κάθε εντοπιζόμενη μη συμμόρφωση καταγράφεται στο έντυπο **Ε01/Δ06 «Καταγραφή Προβλήματος-Πρόταση για Βελτίωση»** από τον Υπεύθυνο Ποιότητας και αναλύεται κατά τα προβλεπόμενα στην παρούσα διαδικασία.

Ειδικότερα στη κατηγορία αυτή κατατάσσονται:

- Προμηθευτές / Συνεργάτες. Διαχείριση προβλημάτων που εκπορεύονται από τη συνεργασία.
- Επιστημόνους κατά την διαδικασία πιστοποίησης δεξιοτήτων.
- Έκτακτα γεγονότα / Συμβάντα
- Προβλήματα με εξεταζόμενους / Πελάτες
- Προβλήματα κατά την επιθεώρηση από φορέα πιστοποίησης
- Προβλήματα με Αρχές
- Εσωτερικά ζητήματα

4.8 Δυσμενή Συμβάντα

Στην κατηγορία αυτή των προβλημάτων κατατάσσονται οι περιπτώσεις :

- Τραυματισμοί προσωπικού
- Καταστροφές εγκαταστάσεων / εξοπλισμού
- Πυρκαγιά
- Απώλεια ή κλοπή
- Επιθέσεις / Συμπλοκές
- Δολιοφθορές
- Απειλητικά Σημειώματα / Τηλεφωνήματα

Όλο το προσωπικό είναι εξουσιοδοτημένο να καταγράφει τέτοια περιστατικά στο έντυπο **E01/Δ06 «Καταγραφή Προβλήματος-Πρόταση για Βελτίωση»** και να τα προωθεί άμεσα στον Υπεύθυνο Ποιότητας ώστε να τα διαχειριστεί σύμφωνα με το πνεύμα που αναλύθηκε παραπάνω (επεξεργασία – ενημέρωση – προληπτική / διορθωτική ενέργεια – παρακολούθηση υλοποίησης).

4.9 Επιχειρησιακή Γνώση

Ο Οργανισμός αναγνωρίζει την Επιχειρησιακή Γνώση ως το σύνολο των γνώσεων που απαιτούνται και αποκτώνται για την ή/και κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων της και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες / καταναλωτές και τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Επομένως, υπάρχει η απαίτηση να προσδιοριστούν οι απαιτούμενες γνώσεις, να δημιουργηθεί μία βάση γνώσεων – πληροφοριών, να αναθεωρηθεί η ανάγκη για περαιτέρω γνώση, να αποκτηθεί ή να διατίθεται πρόσβαση στη γνώση και να διατηρείται ενημερωμένο το σύνολο των γνώσεων – πληροφοριών που απαρτίζουν την Επιχειρησιακή Γνώση.

Για το σκοπό αυτό πρέπει να υπάρχει ένα σύστημα παρακολούθησης και καταγραφής.

Τα στοιχεία της Επιχειρησιακής γνώσης μπορούν να έρθουν σε πολλές μορφές και σχήματα:

- Εσωτερικές πηγές, συλλογή εμπειριών, διδάγματα
- Εξωτερικές πηγές
- Παρακολούθηση – αναθεώρηση Ενδιαφερόμενων Μερών, αναφορά προς τη Διοίκηση, παρουσίαση και συζήτηση αυτών κατά τις συναντήσεις του προσωπικού
- Νέες εκδόσεις εγγράφων Εξωτερικού Ελέγχου (π.χ. επικαιροποιημένος κατάλογος Προμηθευτών)
- Νέος ανταγωνιστής
- Νέες τιμές από ανταγωνιστή
- Νέα πολιτική τιμολόγησης ή προβολής (π.χ. διαφήμισης) ανταγωνιστή
- Πρότυπα
- Ακαδημαϊκή κοινότητα, Συνέδρια

Το προσωπικό του Οργανισμού, είναι, βάσει απαίτησης του προτύπου ISO 9001:2015 «Ικανό, σε ετοιμότητα και πρόθυμο να συμμετέχει» και επιπρόσθετα, βάση απαίτησης του Οργανισμού «Έμπιστο, αφοσιωμένο, υπεύθυνο και συμπεριφέρεται πάντα με επαγγελματισμό απέναντι στις δραστηριότητες που αναλαμβάνει και στις συναστροφές του με τους πελάτες, τους συναδέλφους, τους Προϊστάμενους του και τα υπόλοιπα Ενδιαφερόμενα Μέρη».

Κάθε εργαζόμενος στον Οργανισμό, με την απόκτηση μιας καινούργιας αξιοσημείωτης πληροφορίας που σχετίζεται με τις επιχειρησιακές διεργασίες της, η οποία δεν ήταν γνωστή μέχρι τώρα, προχωράει

στην καταγραφή της στο έντυπο **E01/Δ06 «Καταγραφή Προβλήματος-Πρόταση για Βελτίωση»** και στη συνέχεια ενημερώνει τους Προϊστάμενους του. Η πληροφορία επικοινωνείται και μετά από έγκριση της Διοίκησης κοινοποιείται προς ενημέρωση όλων των εργαζομένων του Οργανισμού.

Ένας από τους μηχανισμούς που έχει στη διάθεση της ο Οργανισμός είναι η πραγματοποίηση “καταιγισμού ιδεών” κατά τις συνεδριάσεις προσωπικού, στις οποίες αναλύεται η εμπειρία των εργαζομένων μεμονωμένα, ώστε να έρθουν σε ένα ενιαίο επιχειρησιακό σώμα γνώσης σχετικά με το θέμα.

5. Αρχαιοθήτηση

Τα έντυπα της διαδικασίας (**E01/Δ06** και **E02/Δ06**) αρχειοθετούνται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας για χρονικό διάστημα 5 ετών.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Καταγραφή Προβλήματος Πρόταση για Βελτίωση	E01/Δ06	✓			
Cara Plan	E02/Δ06			✓	

Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ / ΠΡΟΤΑΣΗ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ ΜΕΡΟΣ

Πελάτης Προμηθευτής Διοίκηση Προσωπικό

Αρχές Πάροχοι Υπηρεσιών Φορέας Πιστοποίησης

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Παράπονο Θέμα Εσ. Λειτουργίας Πρόταση Βελτίωσης Επιχειρησιακή Γνώση

Επιθεώρηση Δυσμενές Συμβάν

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

ΠΡΟΤΑΣΗ/ΣΕΙΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ / ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

Συντάκτης

Ημερομηνία

Υπεύθυνος Ποιότητας

ΑΝΑΛΥΣΗ / ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Υπεύθυνος Ποιότητας

Ημερομηνία

Διοίκηση

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Υπεύθυνος Ποιότητας

Ημερομηνία

Διοίκηση

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

Υπεύθυνος Ποιότητας

Ημερομηνία

Διοίκηση



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ07

Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Σκοπός της διαδικασίας Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας είναι :

- Να εξασφαλίζεται ότι το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που έχει εγκατασταθεί στον Οργανισμό εφαρμόζεται και λειτουργεί αποτελεσματικά
- Να αποδεικνύεται η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών στην κατεύθυνση της διασφάλισης της ποιότητας για τις παρεχόμενες από τον Οργανισμό υπηρεσίες πιστοποίησης δεξιοτήτων.
- Να διαπιστώνονται έγκαιρα οι μη συμμορφώσεις και να προωθούνται οι αναγκαίες αλλαγές για τις αναφερόμενες διαδικασίες.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Όλοι οι τομείς, δραστηριότητες ή λειτουργίες του Οργανισμού που αναφέρονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

3. Αρμοδιότητες

Αρμόδιος για την τήρηση της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1 Γενικά

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις διενεργούνται με την συνολική ευθύνη του Υπευθύνου Ποιότητας, σε άμεση συνεργασία με το καθορισμένο μέλος της ομάδας των εσωτερικών / εξωτερικών επιθεωρητών, κατά περίπτωση.

Ο ακριβής χρόνος διενέργειας των εσωτερικών επιθεωρήσεων καθώς και το πεδίο της επιθεώρησης καθορίζεται και εγκρίνεται σε ετήσια βάση κατά την ανασκόπηση του συστήματος από την Διοίκηση.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας έχει και την ευθύνη του συντονισμού των ενεργειών όταν ο Οργανισμός επιθεωρείται από τον επιλεγμένο φορέα πιστοποίησης ή / και από άλλους φορείς.

4.2 Πρόγραμμα Επιθεώρησης

Ο συνολικός προγραμματισμός των εσωτερικών επιθεωρήσεων εκδίδεται σε ετήσια βάση από τον Υπεύθυνο Ποιότητας και περιλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που καλύπτονται από το πεδίο της πιστοποίησης. Ο προγραμματισμός των επιθεωρήσεων καταγράφεται στο αντίστοιχο πρακτικό του Συμβουλίου Ποιότητας.

Ο προγραμματισμός των εσωτερικών επιθεωρήσεων περιλαμβάνει μία συνολική επιθεώρηση όλης του Οργανισμού κατ' ελάχιστο δύο φορές το χρόνο. Έκτακτες επιθεωρήσεις μπορούν να λάβουν χώρα μετά από εισήγηση του Υπευθύνου Ποιότητας και έγκριση από το Διευθύνοντα Σύμβουλο και το Γενικό Διευθυντή.

4.3 Εκπαίδευση Εσωτερικών Επιθεωρητών

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας έχει την ευθύνη του συντονισμού των ενεργειών για την εκπαίδευση των στελεχών που έχουν αξιολογηθεί ως εσωτερικοί επιθεωρητές. Η εκπαίδευση τους μπορεί να γίνει είτε από τον ίδιο είτε από αξιολογημένο εξωτερικό φορέα.

4.4 Διενέργεια Επιθεώρησης

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις διενεργούνται από την ομάδα των εκπαιδευμένων εσωτερικών επιθεωρητών ή από εξωτερικό επιθεωρητή. Επίσης σημειώνεται ότι ο κάθε επιθεωρητής επιθεωρεί τμήμα ή / και τμήματα τα οποία δεν εμπίπτουν στην περιοχή ευθύνης με σκοπό να εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία του επιθεωρητή από το επιθεωρούμενο πεδίο.

Κατά την επιθεώρηση ερευνάται κατά πόσο:

- Το εφαρμοζόμενο σύστημα συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των προτύπων ISO9001:2015 & ISO 17024:2012.
- Το εφαρμοζόμενο σύστημα είναι γνωστό και κατανοητό στο προσωπικό.
- Οι ευθύνες και οι διαδικασίες εκτέλεσης των εργασιών είναι γνωστές και κατανοητές στο εμπλεκόμενο προσωπικό.
- Το σύστημα εφαρμόζεται σωστά από όλους και συμπληρώνονται όλα τα απαραίτητα για την εκτέλεση των εργασιών στοιχεία.

Ο επιθεωρητής διενεργεί τις επιθεωρήσεις ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα:

- Ανασκόπηση του γραπτού λόγου του συστήματος
- Παρακολούθηση και επαλήθευση της εκτέλεση των διεργασιών αναφορικά με την εφαρμογής και τις απαιτήσεις του συστήματος
- Συζήτηση με το εμπλεκόμενο προσωπικό που εφαρμόζει τις διεργασίες
- Έλεγχος των αρχείων

Τα συνολικά ευρήματα και συμπεράσματα της επιθεώρησης καταγράφονται σε συνολική έκθεση επιθεώρησης, Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης, η οποία συντάσσεται από τον υπεύθυνο επιθεωρητή σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας. Τα στοιχεία της έκθεσης της εσωτερικής επιθεώρησης περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Ημερομηνία διενέργεια της επιθεώρησης
- Παρατηρήσεις, ευρήματα (μη συμμορφώσεις), και συμπεράσματα
- Προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες (όποτε είναι εφικτό) με προσδιορισμένο το χρόνο υλοποίησης και τον υπεύθυνο υλοποίησης.

Η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης των διορθωτικών ενεργειών γίνεται με ευθύνη του Υπευθύνου Ποιότητας ο οποίος και ενημερώνει σχετικά το Διευθύνοντα Σύμβουλο και το Γενικό Διευθυντή.

4.5 Ολοκλήρωση της επιθεώρησης

Μετά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης ο Υπεύθυνος Ποιότητας ετοιμάζει την έκθεση των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης. Η έκθεση διανέμεται στους Υπευθύνους των Τομέων για ενημέρωση. Το Συμβούλιο Ποιότητας με την Διοίκηση ανασκοπούν τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων.

4.6 Συνεχής βελτίωση και αποτελεσματικότητα

Τα ευρήματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων παρακολουθούνται και στατιστικά ώστε να διαφανεί η αποτελεσματικότητα και η προσπάθεια για συνεχή βελτίωση του Οργανισμού.

4.7 Λοιπές Επιθεωρήσεις

Ο Οργανισμός δύναται να επιθεωρηθεί από τρίτα μέρη είτε αυτά είναι κρατικές αρχές, είτε ενδιαφερόμενοι στα πλαίσια διερεύνησης συνεργασίας. Η όλη διαχείριση των θεμάτων προγραμματισμού, υλοποίησης και παρακολούθησης των διορθωτικών ενεργειών ακολουθούν τα όσα περιεγράφηκαν ανωτέρω για τις εσωτερικές επιθεωρήσεις

Επιθεωρήσεις μπορεί επίσης να διενεργήσει και ο Οργανισμός σε προμηθευτές και συνεργάτες αξιολογώντας την κρισιμότητα των παρεχόμενων υλικών και υπηρεσιών σύμφωνα με το επίπεδο ποιότητας των δικών της υπηρεσιών.

5. Αρχαιοθήτηση

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί όλο το αρχείο των εσωτερικών επιθεωρήσεων (ερωτηματολόγια, υλικό εκπαίδευσης εσωτερικών επιθεωρητών, ευρήματα εσωτερικών επιθεωρήσεων και σχετικές διορθωτικές ενέργειες) για αόριστο χρονικό διάστημα.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ08

Αγορές

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Η διαδικασία αγορών υλικών και υπηρεσιών έχει ως σκοπό να εξασφαλίσει ότι:

- Το προμηθευόμενο υλικό / υπηρεσία συμφωνεί με τις απαιτήσεις που έχει θέσει ο Οργανισμός.
- Οι παραγγελίες διευκρινίζουν με σαφήνεια το προϊόν ή την υπηρεσία που πρόκειται να παραγγελθεί.
- Οι προμηθευτές έχουν επιλεγεί σύμφωνα με την ικανότητά τους να καλύπτουν τις απαιτήσεις του Οργανισμού.
- Οι προμήθειες γίνονται από προμηθευτές που έχουν καταχωρηθεί στον κατάλογο εγκεκριμένων προμηθευτών, έπειτα από αξιολόγηση τους.
- Οι συνεργάτες που επιλέγονται, έπειτα από αξιολόγηση, είναι σε θέση να συμμορφώνονται στις απαιτήσεις του συστήματος ποιότητας του Οργανισμού.
- Να διατηρούνται αρχεία με τους αποδεκτούς προμηθευτές ή συνεργάτες και να διασφαλίζεται ότι το σύστημα ελέγχου ποιότητας είναι αποτελεσματικό και για αυτούς.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τις ενέργειες που ακολουθούνται για τη προμήθεια και τον έλεγχο των υλικών, του εξοπλισμού και των υπηρεσιών που προμηθεύεται ο Οργανισμός, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αξιολογούνται και καταχωρούνται οι προμηθευτές που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη των δραστηριοτήτων του Οργανισμού.

3. Αρμοδιότητες

Ο Υπεύθυνος Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών με τη συνεργασία του Υπεύθυνου Τομέα Πιστοποίησης και του Υπεύθυνου Τομέα Σχεδιασμού και Επικοινωνίας είναι υπεύθυνος για τη τήρηση της παρούσας διαδικασίας με την έγκριση του Γενικού Διευθυντή.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας, καθώς και για την άμεση ενημέρωση της Διοίκησης σχετικά με την πορεία του.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1 Γενικά

Ο Οργανισμός για να υποστηρίξει τη λειτουργία και τις δραστηριότητες του, χρησιμοποιεί προμηθευτές για τους οποίους έχει εξασφαλίσει ότι μπορούν να καλύψουν τις απαιτήσεις του.

Στο πεδίο εφαρμογής των προϊόντων / υπηρεσιών που προμηθεύεται ο Οργανισμός ανήκουν τα ακόλουθα:

- Γραφική Ύλη
- Βιβλία
- Υπολογιστές
- Αναλώσιμα ηλεκτρονικών υπολογιστών
- Λογισμικό
- Αναλώσιμα γραφείου
- Λογισμικό
- Πάγιος εξοπλισμός εγκαταστάσεων (κλιματιστικά, φωτοαντιγραφικά, υπολογιστές, γραφεία θρανία, καρέκλες κλπ)

Στο πεδίο εφαρμογής των υπηρεσιών που προμηθεύεται ο Οργανισμός ανήκουν ενδεικτικά οι ακόλουθες:

- Συνεργεία συντήρησης του εξοπλισμού των εγκαταστάσεων του Οργανισμού
- Λογιστικό γραφείο
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες
- Λοιπές Συνεργασίες

4.2 Δεδομένα Αγορών

Για την αγορά των υλικών εξουσιοδοτημένο προσωπικό, προωθεί τις αιτήσεις προμήθειας υλικών προς το Γενικό Διευθυντή προς έγκριση, με τις απαιτούμενες προμήθειες συνοδευόμενες από αναλυτική περιγραφή, ποσότητες, τρόπο παράδοσης, καθώς και τον επιθυμητό χρόνο παράδοσης. Η ίδια ακριβώς μεθοδολογία ακολουθείται και με τις υπηρεσίες.

Με βάση την επιλογή προμηθευτή που γίνεται, συμπληρώνεται από τη Γραμματεία η παραγγελία και αποστέλλεται με fax ή ηλεκτρονικά στον προμηθευτή, αφού πρώτα υπογραφεί από το Γενικό Διευθυντή.

Η παραγγελία μπορεί να συνοδεύεται από προδιαγραφές, σχέδια ή ότι άλλο πληροφοριακό υλικό είναι απαραίτητο για την ορθή εκτέλεση της παραγγελίας από τον προμηθευτή. Κάθε παραγγελία πριν την εκτέλεση της επιβεβαιώνεται από τον προμηθευτή.

Μεταβολές σε παραγγελία θα γίνονται με αποστολή έγγραφης διόρθωσης του αρχικού εντύπου παραγγελίας ή αν οι μεταβολές είναι πολλές με συμπλήρωση νέου εντύπου παραγγελίας.

Όλες οι προμήθειες γίνονται από την ανασκοπημένη λίστα αξιολογημένων προμηθευτών **Π01/Δ08**.

Οι απαιτήσεις ως προς τον προμηθευτή είναι τόσο πιο αυστηρές όσο το προμηθευόμενο υλικό ή υπηρεσία επηρεάζεται από τους παρακάτω παράγοντες:

- πολυπλοκότητα προμηθευόμενου υλικού ή υπηρεσίας
- ασφάλεια στο προσωπικό και το περιβάλλον από πιθανή αστοχία του προϊόντος ή της υπηρεσίας.
- τη διαθεσιμότητα και τις εναλλακτικές λύσεις σε περίπτωση μη προμήθειας του προϊόντος ή υπηρεσίας
- τις οικονομικές επιπτώσεις

4.3 Επαλήθευση της Παραγγελίας

Κατά τη παραλαβή των υλικών η Γραμματεία ελέγχει αν τα παραστατικά του προμηθευτή συμφωνούν με τα παραληφθέντα και αν τα παραληφθέντα συμφωνούν με την παραγγελία που έγινε. Επίσης επιθεωρεί τα υλικά μακροσκοπικά για εμφανή σημάδια ποιοτικής υποβάθμισης. Η υπογραφή του στο παραστατικό του προμηθευτή τεκμηριώνει τους ανωτέρω ελέγχους. Σε περίπτωση που διαπιστώσει οποιοδήποτε πρόβλημα ενημερώνει τον Γενικό Διευθυντή ο οποίος και χειρίζεται το θέμα, συμπληρώνοντας σε κάθε περίπτωση το έντυπο διορθωτικών ενεργειών.

4.4 Αξιολόγηση Νέου Προμηθευτή / Επαναξιολόγηση Προμηθευτή

Η προμήθεια των υλικών και υπηρεσιών γίνεται από προμηθευτές οι οποίοι μπορούν να βεβαιώσουν ότι η ποιότητα των παρεχομένων υλικών ή υπηρεσιών είναι εκείνη, η οποία απαιτείται για την ικανοποίηση των απαιτήσεων του Οργανισμού.

Αυτό διασφαλίζεται με την επιλογή προμηθευτών από την “ Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών ” **Π01/Δ08** οι οποίοι έχουν ολοκληρώσει με επιτυχία τη Διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών η οποία περιγράφεται παρακάτω.

Η επαναξιολόγηση του προμηθευτή γίνεται από τον εμπλεκόμενο Υπεύθυνο Τομέα και το Γενικό Διευθυντή και τα αποτελέσματα καταχωρούνται στον “Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών” **Π01/Δ08**.

Κατά την αξιολόγηση λαμβάνονται υπόψη η συμπεριφορά κάθε προμηθευτή για το προηγούμενο χρονικό διάστημα όπως αποτυπώνεται στα έντυπα “Διορθωτικών Ενεργειών” που εκδίδονται όταν υπάρχει μη συμμόρφωση.

5. Αρχαιοθήτηση

Ο Υπεύθυνος Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών τηρεί ενημερωμένο κατάλογο εγκεκριμένων συνεργατών / προμηθευτών αδιάλειπτα.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Κατάλογος Αξιολογημένων Προμηθευτών	Π01/Δ08			✓	
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					

Π01/Δ08 Κατάλογος Αξιολογημένων Προμηθευτών	Ημερομηνία Επαναξιολόγησης
Έκδοση: 4.0	31/05/2021

A/A	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΟΙΚΟΣ	ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΣ	Κ1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ / ΤΙΜΗ	Κ2 ΣΥΝΕΠΕΙΑ	Κ3 ΕΥΕΛΙΞΙΑ	Κ4 ΤΕΧΝ. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΔΗΜΗΤΡΑ Κ.Ε.Ε. Α.Ε.	ΚΟΡΔΕΛΑ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ	8	8	8	8	32	
2	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΚΕΚ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΧΟΛΕΣ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟΥ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΛΙΝΑΡΔΑΚΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	10	10	10	10	40	
3	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΔΗΜΗΤΡΑ Κ.Ε.Ε. Α.Ε.	ΧΑΤΖΗΒΑΓΓΕΛΗ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ	8	8	8	8	32	
4	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ Ε.Π.Ε.	ΛΑΖΑΡΑΚΟΠΟΥΛΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ	8	8	8	8	32	
5	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ Ε.Π.Ε.	ΛΑΠΩΤΗ ΕΥΦΡΟΣΥΝΗ	8	8	8	8	32	
6	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ Ε.Π.Ε.	ΥΦΑΝΤΙΔΟΥ ΑΝΝΑ	8	8	8	8	32	
7	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	Κ.Ε.Κ. ΑΛΦΑ Ε.Π.Ε.	ΣΠΑΘΗ ΧΡΙΣΤΙΝΑ	8	8	8	8	32	
8	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΕΔΥΑΣΤΙΟΝ ΚΕΔΙΒΙΜ 2	ΣΠΥΡΑΚΟΣ ΑΡΓΥΡΗΣ	8	8	8	8	32	
9	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΒΥΤΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	ΘΕΟΔΟΣΟΠΟΥΛΟΣ ΣΩΤΗΡΙΟΣ	9	9	9	9	36	
10	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	morfoi ΚΕΝΤΡΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΝΤΟΥΛΙΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	10	10	10	10	40	
11	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	eFUTURE - Π. ΦΑΛΗΡΟΥ	ΣΤΑΘΟΠΟΥΛΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ	7	7	7	7	28	
12	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΕΛΕΝΗ ΘΑΝΟΥ	ΕΛΕΝΗ ΘΑΝΟΥ	10	10	10	10	40	
13	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	e-FUTURE ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	ΚΙΝΙΚΛΗ ΑΘΑΝΑΣΙΑ	8	8	8	8	32	
14	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΘΕΟΧΑΡΟΠΟΥΛΟΣ Α. ΘΕΟΧΑΡΟΠΟΥΛΟΣ Γ. ΟΕ (ΕΚΕΛ)	ΘΕΟΧΑΡΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	10	10	10	10	40	
15	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ Ε.Π.Ε.	ΣΤΑΘΟΠΟΥΛΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ	8	8	8	8	32	
16	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΚΕΚ ΔΙΑΒΙΟΥ ΜΟΡΦΩΣΗ	ΚΑΨΑΛΑΚΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	7	8	8	8	31	
17	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΑΥΤΟΥΣΤΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΟΕ - VOUCHER ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ	ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	7	7	7	9	30	
18	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΑΥΤΟΥΣΤΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΟΕ - VOUCHER ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ	ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	7	7	7	9	30	
19	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	NETLINGUA - ΑΘΗΝΑ ΒΛΑΧΟΥ	ΒΛΑΧΟΥ ΑΘΗΝΑ	8	8	8	8	32	
20	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΚΑΡΑΧΑΛΙΟΥ	ΝΤΟΥΣΚΑ ΑΓΓΕΛΙΚΗ	9	9	9	9	36	
21	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	INFOSCHOOL ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ΠΑΝΟΥΤΣΟΠΟΥΛΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	8	8	8	8	32	
22	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	EXPERTIN DANAS	ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΟΥ ΜΑΡΙΑ	8	8	8	7	31	
23	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΑΞΟΝΑΣ ΚΕΝΤΡΟ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ	ΤΑΚΗ ΔΗΜΗΤΡΑ	9	9	9	9	36	
24	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ENTER ΣΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	ΜΠΑΡΚΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ	9	9	9	9	36	
25	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	FUTUREPLUS ΠΑΤΡΑΣ	ΣΦΑΚΙΑΝΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	9	9	9	9	36	
26	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	WISDOM ΑΡΙΔΑΙΑΣ	ΤΖΙΒΙΤΖΙΔΟΥ ΟΥΡΑΝΙΑ	0	0	0	0	0	
27	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΜΕΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΕΛΕΥΘΕΡΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΗΤΣΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ	0	0	0	0	0	
28	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	MICROLAB ΑΙΓΙΟΥ	ΣΠΥΡΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ	7	7	7	7	28	
29	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΚΕ ΔΙ.ΒΙ.Μ2. ΜΕΓΑΡΩΝ	ΠΡΟΪΣΚΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	0	0	0	0	0	
30	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	PANUEA - ΚΕΝΤΡΟ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	ΚΑΡΑΧΡΗΣΤΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ	0	0	0	0	0	
31	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΑΛΦΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΑΥΤΟΥΣΤΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ	ΑΥΓΟΥΣΤΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ	8	8	8	7	31	
32	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΕΥΡΩΑΝΑΠΤΥΞΗ - ΚΔΒΜ2	ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ ΜΙΧΑΗΛ	7	7	7	9	30	
33	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	VOUCHER ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗΣ	ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	7	7	7	9	30	
34	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	SMARTWAY STUDIES ΚΔΒΜ1 - ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	8	8	8	8	32	
35	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	AMPERSAND LEARNING & TECHNOLOGY	ΑΠΟΜΑΥΡΙΤΗΣ ΜΑΡΙΟΣ	10	10	10	10	40	
36	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	EXCELIXIS - ΑΜΟΥΡΓΗΣ ΧΑΡ. & ΣΙΑ ΟΕ	ΑΜΟΥΡΓΗΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	0	0	0	0	0	
37	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	TECNONET ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑΣ	ΠΑΝΤΕΛΟΓΛΟΥ ΙΩΑΝΝΗΣ	0	0	0	0	0	
38	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	VOUCHER ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΗ ΡΕΘΥΜΝΗΣ - ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗΣ	ΛΑΜΠΡΙΝΟΥΔΑΚΗ ΜΑΡΙΑ	7	6	7	6	26	
39	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	Σχολή Πληροφορικής E-Labz	ΚΑΤΣΑΟΥΝΗ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ	0	0	0	0	0	
40	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	I-CENTER - ΚΔΒΜ1	ΠΑΠΑΓΑΛΑΚΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	9	9	9	9	36	
41	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΚΕΚ ΕΥΚΛΕΙΔΗΣ - ΠΑΠΑΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Μ & ΣΙΑ ΟΕ	ΓΙΟΛΔΑΣΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ	9	9	9	9	36	
42	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	e-Programma ΕΕ - ΚΔΒΜ2 - ΑΙΓΙΟΥ	ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	0	0	0	0	0	
43	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	AMPERSAND LEARNING & TECHNOLOGY 2	ΑΠΟΜΑΥΡΙΤΗΣ ΜΑΡΙΟΣ	10	10	10	10	40	

44	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΕΥΡΩΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΚΔΒΜ ΦΑΡΣΑΛΩΝ - ΕΓΓΛΕΖΟΥ ΙΟΥ	ΕΓΓΛΕΖΟΥ ΙΟΥΛΙΑ	9	9	9	9	36	
45	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΕΥΡΩΑΝΑΠΤΥΞΗ - ΚΔΒΜ1	ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ ΜΙΧΑΗΛ	8	8	8	9	33	
46	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΜΑΣΤΕΡ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ Α.Ε	ΜΑΝΩΛΙΤΣΗ ΘΕΟΔΩΡΑ	0	0	0	0	0	
47	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	ΜΑΣΤΕΡ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ Α.Ε	ΜΑΝΩΛΙΤΣΗ ΘΕΟΔΩΡΑ	0	0	0	0	0	
48	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΕΞΕΤ. ΚΕΝΤΡΑ	SMART SCHOOL	ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΥ ΛΑΡΙΣΑ ΒΕΡΟΝΙΚΑ	0	0	0	0	0	



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ09

Πιστοποίηση Δεξιοτήτων Υποψηφίων

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να καθορίσει τα απαιτούμενα για την πιστοποίηση των δεξιοτήτων των υποψηφίων από τον Οργανισμό.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων Πιστοποίησης του Οργανισμού.

3. Αρμοδιότητες

Αρμόδιος για την τήρηση των αρχών της παρούσας διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Τομέα Πιστοποίησης.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1. Εγγραφή Υποψηφίου

Όποιος επιθυμεί να πιστοποιηθεί κατά I-SKILLS πρέπει να απευθυνθεί σε ένα πιστοποιημένο Εξεταστικό Κέντρο (Ε.Κ) I-SKILLS και να καταθέσει αίτηση συμμετοχής στις εξετάσεις πιστοποίησης. Δεν είναι απαραίτητο να έχει υποστεί εκπαίδευση στο αντικείμενο του πιστοποιητικού που επιθυμεί να αποκτήσει ούτε να έχει διαβάσει συγκεκριμένη ύλη και δεν υπάρχει κανένας περιορισμός ή προϋπόθεση για τη συμμετοχή στις εξετάσεις I-SKILLS. Η I-SKILLS δέχεται δηλώσεις συμμετοχής από όλους τους υποψηφίους, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, ιθαγένειας, θρησκείας και επιπέδου γνώσεων στην Πληροφορική.

Ο υποψήφιος συμπληρώνει την Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις Πιστοποίησης, με τον τομέα – αντικείμενο για τον οποίο θέλει να πιστοποιηθεί και ενημερώνεται για τον παρόντα Κανονισμό Πιστοποίησης τον οποίο αποδέχεται υπογράφοντας την Αίτηση, της οποίας παραλαμβάνει αντίγραφο. Η Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις Πιστοποίησης συμπληρώνεται χειρόγραφα μόνο μία φορά και έχει τη χρονική ισχύ της Κάρτας Δεξιοτήτων Υποψηφίου. Αν είναι η πρώτη φορά που συμμετέχει σε εξετάσεις πιστοποίησης I-SKILLS, εκδίδεται και η Κάρτα Δεξιοτήτων Υποψηφίου ηλεκτρονικά.

Κάθε φορά που ο Υποψήφιος επιθυμεί να συμμετάσχει στις εξετάσεις, και αφού έχει συμπληρώσει την Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις Πιστοποίησης και έχει εκδοθεί η Κάρτα Δεξιοτήτων Υποψηφίου, θα πρέπει να υποβάλλει αίτηση εξέτασης καταθέτοντάς την ρητώς σε κάποιο συγκεκριμένο Εξεταστικό Κέντρο, για την ή τις θεματικές ενότητες στις οποίες επιθυμεί να εξεταστεί, το πολύ είκοσι τέσσερις (24) ώρες πριν την έναρξη της προγραμματισμένης εξέτασης από το Εξεταστικό Κέντρο. Η αίτησή του αυτή θα καταχωρείται στο Αυτοματοποιημένο Σύστημα Εξετάσεων από τον Υπεύθυνο του Εξεταστικού Κέντρου.

Αρμόδιο όργανο για τον έλεγχο της αίτησης του υποψηφίου είναι ο Υπεύθυνος του Εξεταστικού Κέντρου στο οποίο γίνεται η αίτηση.

Η I-SKILLS διαθέτει την περιγραφή του συστήματος πιστοποίησης υπό μορφή ηλεκτρονικής ανακοίνωσης.

Η I-SKILLS δεσμεύεται για την παροχή, σε έντυπη μορφή, της διαδικασίας Πιστοποίησης Υποψηφίων στους αιτούντες.

4.2. Έκδοση και Χρήση Κάρτας Υποψηφίου

Στην Κάρτα Δεξιοτήτων Υποψηφίου αναγράφονται τα στοιχεία του κατόχου και όλες οι ενότητες στις οποίες πρέπει να εξετασθεί κάθε υποψήφιος, και η οποία ενημερώνεται με τις συμμετοχές του σε επόμενες εξετάσεις καθώς και με τα αποτελέσματα αυτών. Η Κάρτα Δεξιοτήτων Υποψηφίου έχει χρονική ισχύ ενός έτους από την ημερομηνία έκδοσής της.

Όταν ολοκληρωθούν με επιτυχία οι εξετάσεις για τις ενότητες που απαιτούνται, ο υποψήφιος αποκτά το πιστοποιητικό.

4.3. Διαδικασία Εξέτασης

Η I-SKILLS, αξιολογεί με το εξεταστικό της σύστημα, σύμφωνα με τον νόμο, τη γνώση και τις δεξιότητες εξεταζόμενων στον τομέα και σε συγκεκριμένη ειδικευση, π.χ. χρήση του Η/Υ, βασιζόμενη στις απαιτήσεις του συγκεκριμένου σχήματος Πιστοποίησης. Η εξέταση μπορεί να περιλαμβάνει και ερωτήματα μιας επιλογής από πολλές ή και πολλαπλής επιλογής από πολλές το ποσοστό των οποίων επί συνόλου των ερωτημάτων δεν υπερβαίνει το 40%. Το υπόλοιπο 60% θα περιλαμβάνει εκτέλεση δραστηριοτήτων στο εξεταζόμενο αντικείμενο μέσα από εφαρμογές που μπορούν να είναι δυο ειδών: ενσωματωμένες μέσα στην εφαρμογή - INATES (In Application Tests) ή προσομοιωμένες - SIMATES (Simulation Tests).

Το πρόγραμμα εξέτασης χρησιμοποιεί αυτόματη διόρθωση - βαθμολόγηση του υλικού των απαντήσεων του εξεταζόμενου και άμεση έκδοση των αποτελεσμάτων αυτού για κάθε αντικείμενο εξέτασης, ξεχωριστά και διακεκριμένα μεταξύ τους.

Κάθε ενότητα περιλαμβάνει τουλάχιστον 25 διαφορετικά πακέτα θεμάτων (τεστ). Κάθε τεστ σε κάθε μία από τις εξεταζόμενες ενότητες περιλαμβάνει 20 ερωτήσεις που δίνουν ένα βαθμό η κάθε μία. Τα θέματα εξέτασης διαφοροποιούνται κάθε έτος – τουλάχιστον σε ποσοστό 50% – μετά την πρώτη κατάθεσή τους στον ΕΟΠΠΕΠ. Κάθε γνωστικό αντικείμενο περιλαμβάνει τουλάχιστον πεντακόσιες (500)

ερωτήσεις για κάθε γνωστικό αντικείμενο και κάθε έκδοση λογισμικού. Οι ερωτήσεις επιλέγονται με ψηφιακή κλήρωση και διακρίνονται ανά ενότητα, με βάση το βαθμό δυσκολίας τους σε τρεις (3) κατηγορίες: 50% εύκολες, 25% μέτριες και 25% δύσκολες.

Στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α της αίτησης παρατίθενται αναλυτικοί πίνακες που περιέχουν, ανά γνωστικό αντικείμενο, τον κωδικό κάθε ερώτησης, την ή τις ενέργειες ή διαδικασίες που πρέπει να γίνουν για να απαντηθεί κάθε ερώτηση και το σχετικό έγγραφο που περιέχει την εκφώνηση της ερώτησης, τα ονόματα των απαιτούμενων αρχείων, και σε περίπτωση ερωτήσεων κλειστού τύπου – τις πιθανές απαντήσεις. Υπάρχουν επίσης πίνακες ανά γνωστικό αντικείμενο που περιέχουν τα θέματα εξέτασης με τους κωδικούς των ερωτήσεων που το καθένα περιέχει.

Όλα τα τεστ είναι ισοδύναμα μεταξύ τους και πραγματοποιούνται σε προκαθορισμένο χρόνο 45 λεπτών.

Η βάση των θεμάτων είναι στα ελληνικά και προσαρμοσμένη στην συγκεκριμένη πλατφόρμα και έκδοση λογισμικού, στην οποία πραγματοποιείται η εξέταση.

Η βάση επιτυχίας είναι το 70% της μέγιστης δυνατής βαθμολογίας ανά γνωστικό αντικείμενο εξέτασης. Κάθε εξεταζόμενος εξετάζεται σε θέμα εξέτασης (τεστ), το οποίο επιλέγεται με τυχαίο τρόπο, ενώ δεν μπορεί να επανεξετασθεί σε ίδιο ακριβώς θέμα εξέτασης (τεστ) σε περίπτωση μιας ή περισσότερων αποτυχιών. Η εφαρμογή πιστοποίησης παρακολουθεί ακριβώς τα θέματα εξέτασης, στα οποία εξετάζονται οι υποψήφιοι και τα στοιχεία αυτά είναι διαθέσιμα διαδικτυακά με τα λοιπά στοιχεία του εξεταζόμενου και από τον ΕΟΠΠΕΠ.

Την ημέρα της εξέτασης ο εξεταζόμενος προσέρχεται έγκαιρα στο Εξεταστικό Κέντρο (ΕΚ) φέροντας μαζί του:

- Την Κάρτα Δεξιοτήτων Υποψηφίου
 - Την Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις Πιστοποίησης
 - Το Πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας (Ταυτότητα ή Διαβατήριο). Μία ώρα πριν την έναρξη της πρώτης εξεταστικής ώρας αποστέλλονται από το ΚΕΔΙΣΠ (Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα Πιστοποίησης), δηλ. από τον κεντρικό διακομιστή / server, στο ΑΣΕ (Αυτοματοποιημένο Σύστημα Εξέτασης), δηλ. στον τοπικό διακομιστή / server του ΕΚ),:
 - a. Τα στοιχεία όλων των εξεταζόμενων.
 - b. Τα στοιχεία των πακέτων ερωτήσεων (tests) για όλες τις εξετάσεις της ημέρας και για όλους τους εξεταζόμενους.
1. Κάθε εξεταζόμενος και μέχρι την ημέρα εξέτασης θα πρέπει να έχει καταβάλει στο ΕΚ το αντίτιμο της εξέτασης.
 2. Την ημέρα των εξετάσεων και μία ώρα πριν την έναρξη της πρώτης εξεταστικής ώρας αποστέλλονται από το ΚΕΔΙΣΠ (από τον κεντρικό server) στο ΑΣΕ (στον τοπικό server του ΕΚ):
 - a. Τα στοιχεία όλων των εξεταζόμενων.
 - b. Τα πακέτα ερωτήσεων (tests) για όλες τις εξετάσεις της ημέρας και για όλους τους εξεταζόμενους.
 3. 5 λεπτά πριν την έναρξη της πρώτης εξεταστικής ώρας γίνεται αποστολή των tests στους υπολογιστές των εξεταζόμενων σύμφωνα με τη διευθέτηση που έχει γίνει από το ΚΕΔΙΣΠ (βλέπε παράγραφο 5). Σε κάθε Η/Υ εμφανίζονται τα στοιχεία του εξεταζόμενου και η ενότητα στην οποία θα εξεταστεί.
 4. Κάθε τεστ ενεργοποιεί ο Επιτηρητής Εξετάσεων της I-SKILLS μέσω ενός μοναδικού μυστικού Κωδικού που του χορηγείται από το φορέα πιστοποίησης.
 5. Όταν ο υποψήφιος απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις ή όταν τελειώσει ο προβλεπόμενος χρόνος των 45' της εξέτασης, η εξέταση ολοκληρώνεται αυτόματα. Επίσης ο υποψήφιος μπορεί να τερματίσει ο ίδιος την εξέταση αν το επιθυμεί, θα βαθμολογηθεί όμως μόνο για τις ερωτήσεις που απάντησε ενώ οι υπόλοιπες θα βαθμολογηθούν ως λανθασμένες.
 6. Σε περίπτωση που η εξέταση διακοπεί λόγω δυσλειτουργίας του λογισμικού, εφαρμογής ή τοπικά του σταθμού εργασίας είτε από άλλα μηχανικά αίτια όπως π.χ διακοπή ρεύματος κλπ η εξέταση συνεχίζεται στις υπόλοιπες μη απαντημένες ερωτήσεις και για όσο χρόνο απέμεινε την στιγμή της διακοπής.
 7. Στο τέλος κάθε εξεταστικής ώρας γίνεται συλλογή των απαντήσεων των εξεταζόμενων από κάθε υπολογιστή στον τοπικό server. Οι απαντήσεις αμέσως μετά τη συλλογή τους θα αποστέλλονται στον κεντρικό server του ΚΕΔΙΣΠ προς αξιολόγηση.
 8. 5 λεπτά πριν την έναρξη της δεύτερης εξεταστικής ώρας γίνεται αποστολή του επόμενου πακέτου tests στους Η/Υ των εξεταζόμενων.
 9. Η διαδικασία που περιγράφεται στο τις παραγράφους 7 και 8 επαναλαμβάνεται για κάθε εξεταστική ώρα μέχρι το πέρας της τελευταίας.

Τριάντα (30) λεπτά μετά το πέρας της τελευταίας εξεταστικής ώρας, εμφανίζονται στο ΚΕΔΙΣΠ (τον κεντρικό server), και σε καθορισμένο χώρο στον οποίο θα έχει πρόσβαση ο Εξουσιοδοτημένος Χρήστης του ΕΚ Τα αποτελέσματα αυτά θα τυπώνονται από τον Υπεύθυνο Εξετάσεων ή άλλον Εξουσιοδοτημένο χρήστη.

Η μέθοδος αξιολόγησης είναι ηλεκτρονική και δεν επιδέχεται επέμβασης από ανθρώπινο παράγοντα. Η αξιολόγηση γίνεται από το Αυτοματοποιημένο Σύστημα Εξέτασης, είναι βασισμένη σε τεχνολογίες διόρθωσης με χρήση της πραγματικής εφαρμογής (in-application) ή προσομοίωσης της (simulation) και

βαθμολογεί ελέγχοντας το αποτέλεσμα ή την ακολουθία των εντολών / επιλογών του εξεταζομένου. Η μέθοδος αυτή εγγυάται την ασφαλή ηλεκτρονική υποβολή προς τον εξεταζόμενο των ερωτήσεων και την αυτοματοποιημένη και αντικειμενική διόρθωσή τους. Σε καμία περίπτωση η μέθοδος αξιολόγησης δεν μπορεί να επηρεαστεί από τα προσωπικά δεδομένα του εξεταζομένου

4.4. Ένσταση

Ο Υπεύθυνος Εξετάσεων κάθε Εξεταστικού Κέντρου, μαζί με άλλες τυχόν ενστάσεις που έχουν σχέση με την όλη εκτέλεση της εξεταστικής διαδικασίας αποστέλλει αυτά στον Υπεύθυνο της Μονάδας Εξετάσεων, ο οποίος τα υποβάλλει αμέσως στο Συμβούλιο Πιστοποίησης που είναι υποχρεωμένο εντός τακτού χρονικού διαστήματος να αποφανθεί και να ενημερώσει κατάλληλα τους ενισταμένους.

Όλες οι καταγγελίες και ενστάσεις καθώς και οι απαντήσεις και ενέργειες του Σ.Π και του Φορέα, καταγράφονται στο Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα Πιστοποίησης έτσι ώστε να αποτελεί και εργαλείο βελτίωσης της ποιότητας του Φορέα.

4.5. Έκδοση Πιστοποιητικού

Για να θεωρηθεί η εξέταση μιας θεματικής ενότητας επιτυχής πρέπει ο εξεταζόμενος να έχει απαντήσει σωστά κατ' ελάχιστον στο 70% των θεμάτων εξέτασης.

Όταν ολοκληρωθούν επιτυχώς οι εξετάσεις σε όλες τις θεματικές ενότητες του αιτούμενου Πιστοποιητικού, ο εξουσιοδοτημένος χρήστης του Ε.Κ στο οποίο ο υποψήφιος έδωσε την τελευταία εξέταση, αιτείται την έκδοση του Πιστοποιητικού μέσα από το Αυτοματοποιημένο Σύστημα Εξετάσεων. Η I-SKILLS επιβεβαιώνει τα στοιχεία του υποψηφίου και εκδίδει το Πιστοποιητικό εντός χρονικού διαστήματος 20 ημερών. Το Πιστοποιητικό έχει τα παρακάτω στοιχεία που είναι δημοσιευμένα και στην επίσημη ιστοσελίδα του Φορέα.

- Αριθμός Πιστοποιητικού (μοναδικός)
- Ημερομηνία Έκδοσης
- Τα στοιχεία ταυτοποίησης
- Η έκδοση του Κανονισμού Πιστοποίησης της I-SKILLS, με βάση το οποίο έγινε η Πιστοποίηση αυτού που επέτυχε στο τεστ.
- Την έγκριση από τον Γενικό Διευθυντή και από τον Υπεύθυνο Τμήματος Πιστοποίησης της I-SKILLS.
- Το είδος, ο τύπος και η έκδοση του λογισμικού στο οποίο έχει γίνει η πιστοποίηση – εξέταση.
- Το επίπεδο στο οποίο έχει πιστοποιηθεί ο εκάστοτε χρήστης:

Προς το παρόν προβλέπονται οι παρακάτω τίτλοι πιστοποιητικών για τις βασικές δεξιότητες χρήσης υπολογιστή:

Τίτλοι Πιστοποιητικών Βασικών Δεξιοτήτων της i-skills			Θεματικές ενότητες ανά Πιστοποιητικό
1	Basic I.T	Standard	Πιστοποιεί βασικές δεξιότητες στις ενότητες <ul style="list-style-type: none"> • Επεξεργασία κειμένου • Υπολογιστικά φύλλα • Υπηρεσίες διαδικτύου
2	Basic I.T	Thematic	Πιστοποιεί βασικές δεξιότητες σε οποιοσδήποτε από τις ενότητες <ul style="list-style-type: none"> • Επεξεργασία κειμένου • Υπολογιστικά φύλλα • Υπηρεσίες διαδικτύου • Βάσεις δεδομένων • Παρουσιάσεις • Χρήση Η/Υ και διαχείριση αρχείων
3	Basic I.T	Core	Πιστοποιεί βασικές δεξιότητες σε όλες τις ενότητες <ul style="list-style-type: none"> • Χρήση Η/Υ και διαχείριση αρχείων • Επεξεργασία κειμένου • Υπολογιστικά φύλλα • Υπηρεσίες διαδικτύου • Βάσεις δεδομένων • Παρουσιάσεις

Το Πιστοποιητικό παραδίδεται στον εξεταζόμενο από τον Υπεύθυνο Εξετάσεων ή σε περίπτωση αντικειμενικής δυσκολίας από τον Φορέα. Η περίοδος ισχύος κάθε Πιστοποιητικού καθορίζεται από τον ΕΟΠΠΕΠ.

Η I-SKILLS έχει το δικαίωμα να ανακαλέσει το Πιστοποιητικό αν διαπιστώσει ότι ο πιστοποιημένος χρήστης αυτού:

- Δεν συμμορφώνεται με τον κανονισμό πιστοποίησης έτσι όπως εγγράφως του έχει κοινοποιηθεί.
- Χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό κατά τρόπο αντικανονικό και θίγει την υπόληψη του Φορέα.
- Αναφέρει το πιστοποιητικό σε πεδίο διαφορετικό από αυτό που έχει πιστοποιηθεί.

Οποιαδήποτε καταγγελία που αφορά τα ανωτέρω μπορεί να οδηγήσει στην προσωρινή ή τη μόνιμη ανάκληση του Πιστοποιητικού. Σε αυτή την περίπτωση το πιστοποιημένο άτομο οφείλει να επιστρέψει στον Φορέα τα Πιστοποιητικά που του έχουν χορηγηθεί. Όλα τα παραπάνω περιλαμβάνονται σε έγγραφη συμφωνία που υπογράφει ο υποψήφιος όταν υποβάλλει την αίτηση πιστοποίησης.

4.5.1. Ετήσια Επιτήρηση του Πιστοποιητικού

Εάν ο Πιστοποιημένος Χρήστης έχει συμφωνήσει όπως αναφέρεται παραπάνω για την αυτόματη ανανέωση και επανέκδοση του Πιστοποιητικού του, θα πρέπει τρεις (3) μήνες πριν την παρέλευση τριετίας (σημερινή διάρκεια ισχύος κατά ΕΟΠΠΕΠ), να συμπληρώσει και να αποστείλει στον Φορέα την Αίτηση Επικαιροποίησης Πιστοποιητικού, στην οποία αναφέρει τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποίησε το συγκεκριμένο Πιστοποιητικό κατά την τριετία που πέρασε και ζητεί την επανέκδοση του συγκεκριμένου Πιστοποιητικού. Η Αίτηση αυτή είναι δυνατόν να κατατεθεί σε έντυπη μορφή στον Φορέα είτε μέσω της ιστοσελίδας αυτού με εξουσιοδοτημένη πρόσβαση. Εφ' όσον το Πρόγραμμα Σπουδών (syllabus) έκδοσης του Πιστοποιητικού εξακολουθεί να ισχύει, το Πιστοποιητικό επανεκδίδεται με τον ίδιο αριθμό. Εάν δεν υποβληθούν οι Αιτήσεις Επικαιροποίησης το Πιστοποιητικό ανακαλείται και γίνεται επανεξέταση για την έκδοση νέου.

4.6. Επαναπιστοποίηση των γνώσεων του Πιστοποιημένου Χρήστη σε τριετή βάση

Οι Πιστοποιημένοι Χρήστες που τηρούν τα περιλαμβανόμενα στην ανωτέρω παράγραφο, και εφόσον δεν έχει αλλάξει το Πρόγραμμα Σπουδών (Syllabus), επαναπιστοποιούνται αυτόματα και παραμένουν στο Μητρώο Πιστοποιημένων Χρηστών της I-SKILLS για το συγκεκριμένο Πιστοποιητικό. Σε περίπτωση αλλαγής του Προγράμματος Σπουδών, οι Πιστοποιημένοι χρήστες που θέλουν να παραμείνουν Πιστοποιημένοι με βάση το νέο Πρόγραμμα Σπουδών, μετά παρέλευση 3 μηνών το αργότερο από την λήξη του Πιστοποιητικού τους, συμμετέχουν σε εξετάσεις που αφορούν θεματικές ενότητες που έχουν τροποποιηθεί ή προστεθεί. Γενικότερα η επαναπιστοποίηση απαιτείται εάν δεν έχουν τηρηθεί οι προβλεπόμενοι κανόνες ή όταν ο ίδιος ο πιστοποιημένος χρήστης το επιθυμεί.

4.7. Μητρώο Πιστοποιημένων Χρηστών

Ο Φορέας τηρεί Μητρώο Πιστοποιημένων ατόμων που θα παρέχει τις παρακάτω πληροφορίες για τους κατόχους Πιστοποιητικών της I-SKILLS :

- Αριθμό πιστοποιητικού
- Ατομικά στοιχεία πιστοποιημένου: Ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας (τηλ., φαξ, δ/νση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου - email)
- Το Πρόγραμμα Σπουδών (Syllabus) και τις Ενότητες που περιλαμβάνει αναλυτικά.
- Είδος, τύπος και έκδοση Λογισμικού στο οποίο έχει γίνει η πιστοποίηση
- Ημερομηνία έκδοσης πιστοποιητικού
- Ημερομηνία επιτήρησης πιστοποιητικού
- Ημερομηνία επαναπιστοποίησης
- Το όνομα του Φορέα και του ΕΟΠΠΕΠ.

Στο Μητρώο Πιστοποιημένων χρηστών υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης, μέσω διαδικτύου, οποιουδήποτε ενδιαφερόμενου που είναι εξουσιοδοτημένος.

4.8. Μη κανονική χρήση του Πιστοποιητικού από τον Υποψήφιο¹

Κάθε Πιστοποιημένος Χρήστης έχει ένα μοναδικό αριθμό, ο οποίος δηλώνει την Πιστοποίηση των γνώσεων του ως προς συγκεκριμένο γνωστικό αντικείμενο / εξειδίκευση. Ο μοναδικός αυτός αριθμός είναι σημείο αναφοράς για την εξακρίβωση της πιστοποίησης. Οι παρακάτω λόγοι είναι ικανοί να προκαλέσουν την ανάκληση του Πιστοποιητικού.

- Η μη συμμόρφωση με τις ρυθμίσεις του συστήματος πιστοποίησης όπως αναφέρονται στις προηγούμενες παραγράφους.
- Η χρήση του πιστοποιητικού για υποστήριξη κατοχής γνώσεων πέραν του γνωστικού αντικείμενου για το οποίο έχει εκδοθεί.
- Η χρήση του Πιστοποιητικού κατά τρόπο που θίγει τον Φορέα.
- Η χρήση του Πιστοποιητικού έτσι ώστε να δημιουργεί λανθασμένα συμπεράσματα.

4.9. Άρση του Πιστοποιητικού από τον Υποψήφιο

Αν διαπιστωθεί παραβίαση των παραπάνω κανόνων ή γίνει σχετική καταγγελία ο Υπεύθυνος Τμήματος Πιστοποίησης, αφού διαπιστωθεί η αλήθεια των παραβάσεων από το Συμβούλιο Πιστοποίησης, εισηγγείται στον Γενικό Διευθυντή την άρση του Πιστοποιητικού.

4.10. Ενημέρωση των Υποψηφίων ή/ και Πιστοποιημένων Χρηστών, σε περίπτωση τροποποίησης του παρόντος Κανονισμού ή αλλαγής του syllabus

Αν υπάρξει τροποποίηση του κανονισμού προκαλούμενη από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Φορέα ή από αλλαγή του σχήματος πιστοποίησης ή από εισήγηση του Συμβουλίου Πιστοποίησης, πρέπει έγκαιρα να ειδοποιηθούν οι υποψήφιοι και οι πιστοποιημένοι χρήστες, μέσω της ιστοσελίδας του Φορέα, των Εξεταστικών Κέντρων ή μαζικά με email ή ταχυδρομείο.

5. Αρχαιοθέτηση

Ο Υπεύθυνος Τομέα Πιστοποίησης τηρεί αρχείο των εντύπων της διαδικασίας για 3 έτη.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Τομέα Πιστοποίησης.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις Πιστοποίησης I-SKILLS	E01/Δ09	✓			
Αίτηση Επιτήρησης στις Εξετάσεις Πιστοποίησης I-SKILLS	E02/Δ09	✓			
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					

ΑΙΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ I- SKILLS A.E.

Παρακαλούμε να συμπληρώσετε τα παρακάτω στοιχεία. **Η συμπλήρωση των στοιχείων είναι υποχρεωτική και πρέπει να γίνει από τον υποψήφιο**, εκτός από τα στοιχεία που έχουν σημειωθεί με αστερίσκο (*) τα οποία είναι προαιρετικά. Τα στοιχεία που θα προσκομίσετε θα τηρηθούν σε αρχείο, όπως γνωστοποιείται στη σελίδα 4 της παρούσας αίτησης.

1. Στοιχεία Υποψηφίου	
Ελληνικοί κεφαλαίοι χαρακτήρες	Λατινικοί κεφαλαίοι χαρακτήρες σύμφωνα με το ΕΛΟΤ 743
Επώνυμο:	
Όνομα:	
Πατρώνυμο:	
Μητρώνυμο:	
Ημερ/νία - Τόπος Γέννησης:	
Για τη συμμετοχή μου στις εξετάσεις σας παραθέτω τα παρακάτω στοιχεία:	
Τύπος Δικαιολογητικού:	
Αρ. Δικαιολογητικού	
Ημερομηνία έκδοσης:	
Φύλλο:	
Εάν τυχόν υπάρχουν γλωσσικά προβλήματα ή άλλες ατομικές ειδικές ανάγκες, παρακαλούμε να αναφερθούν.	
Στοιχεία επικοινωνίας	
Διεύθυνση/Πόλη/Νομός:	
T.K.:	
Τηλέφωνο:	
*e-mail:	
*προαιρετική συμπλήρωση, **Για ανήλικους κάτω των 12 ετών. Απαραίτητη στο πιστοποιητικό η φωτογραφία του ατόμου.	

2. Πιστοποιήσεις	Επιλογή Αντικειμένου	Έκδοση Microsoft office (π.χ.2007, 2010, 2013). Παρακαλώ σημειώστε για τα 6 πρώτα πιστοποιητικά:
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ		
I- Skills IT Basic – Thematic- Core Level		2007
<input type="checkbox"/> Χρήση Η/Υ & διαχ. Αρχείων, <input type="checkbox"/> Επεξεργασία Κειμένων, <input type="checkbox"/> Υπολογιστικά Φύλλα, <input type="checkbox"/> Βάσεις Δεδομένων, <input type="checkbox"/> Παρουσιάσεις, <input type="checkbox"/> Υπηρεσίες Διαδικτύου		
I- Skills IT Basic – Thematic- Core Level		2010
<input type="checkbox"/> Χρήση Η/Υ & διαχ. Αρχείων, <input type="checkbox"/> Επεξεργασία Κειμένων, <input type="checkbox"/> Υπολογιστικά Φύλλα, <input type="checkbox"/> Βάσεις Δεδομένων, <input type="checkbox"/> Παρουσιάσεις, <input type="checkbox"/> Υπηρεσίες Διαδικτύου		
I- Skills IT Basic – Thematic- Core Level		2013
<input type="checkbox"/> Χρήση Η/Υ & διαχ. Αρχείων, <input type="checkbox"/> Επεξεργασία Κειμένων, <input type="checkbox"/> Υπολογιστικά Φύλλα, <input type="checkbox"/> Βάσεις Δεδομένων, <input type="checkbox"/> Παρουσιάσεις, <input type="checkbox"/> Υπηρεσίες Διαδικτύου		
I- Skills IT Basic – Thematic- Core Level		2016
<input type="checkbox"/> Χρήση Η/Υ & διαχ. Αρχείων, <input type="checkbox"/> Επεξεργασία Κειμένων, <input type="checkbox"/> Υπολογιστικά Φύλλα, <input type="checkbox"/> Βάσεις Δεδομένων, <input type="checkbox"/> Παρουσιάσεις, <input type="checkbox"/> Υπηρεσίες Διαδικτύου		
I- Skills IT Basic – Thematic- Core Level		2019 / 365
<input type="checkbox"/> Χρήση Η/Υ & διαχ. Αρχείων, <input type="checkbox"/> Επεξεργασία Κειμένων, <input type="checkbox"/> Υπολογιστικά Φύλλα, <input type="checkbox"/> Βάσεις Δεδομένων, <input type="checkbox"/> Παρουσιάσεις, <input type="checkbox"/> Υπηρεσίες Διαδικτύου		
I - Skills ERP – FI User		
I - Skills Network I		
I – Skills Multimedia Content Authoring		
I – Skills DB ADMIN – SQL SERVER		
I - Skills (CAD 2D)		
I - Skills (CAD 3D)		
I - Skills Database Developer RDBMS		
I - Skills Web Developer using PHP, MySQL, CSS		
I - Skills Project Manager		
I - Skills Network Admin		
I - Skills System Security		
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ		
I-Skills Επιχειρηματικότητα	Επιχειρηματικότητα	
ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΑ		
i-Skills Journalist	e-Journalist	

1. Γνωστοποίηση τήρησης αρχείων

Ο υποψήφιος έχει ενημερωθεί από το Εξεταστικό Κέντρο της I-Skills A.E. ότι τα προσωπικά του δεδομένα (όπως: προσωπικά στοιχεία, στοιχεία ταυτότητας, αποτελέσματα εξετάσεων, γραπτά εξετάσεων, κλπ.) τα οποία είτε ο ίδιος θα γνωστοποιήσει στη I-Skills A.E. είτε η τήρησή τους προβλέπεται από το νόμο ή από τη διαδικασία εξετάσεων, θα τηρούνται από τη I-Skills A.E. σε **αρχείο** και θα αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας.

Ο Υποψήφιος παρέχει τη ρητή έγκριση και συγκατάθεσή του στη I-Skills A.E. για την τήρηση αρχείων με προσωπικά του στοιχεία, καθώς και για την επεξεργασία, όπως και τη διάθεση αυτών στον Ε.Ο.Π.Ε.Π., προκειμένου να καταχωρηθούν στο Μητρώο Πιστοποιηθέντων Προσώπων, σύμφωνα με το αρθρ.5 παρ.1 ν.2472/1997, των προσωπικών του δεδομένων από τη I-Skills A.E., στο Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης και σε οποιονδήποτε φορέα της Πολιτείας έχει την αντίστοιχη εξουσιοδότηση για επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

Η τήρηση του αρχείου καθώς και η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων θα διατηρηθεί καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης της I-Skills A.E. με τον Υποψήφιο και περαιτέρω καθ' όσο χρονικό διάστημα επιβάλλεται από νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις, ενώ μετά από αυτό θα περιορίζεται για ιστορικούς ή στατιστικούς σκοπούς. Σκοπός της τήρησης του αρχείου και της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων είναι η αποτελεσματική και ομαλή λειτουργία των σχέσεων Υποψηφίου - I-Skills A.E. (η πληρέστερη δυνατή εξυπηρέτηση και ενημέρωση του Υποψηφίου, η ορθή διεξαγωγή της εξεταστικής διαδικασίας και της απονομής στον Υποψήφιο του αντίστοιχου πιστοποιητικού, η επίλυση τυχόν ζητημάτων που ανακύπτουν σχετικά με την εξέταση του Υποψηφίου, την υποστήριξη της συναλλακτικής σχέσης ανάμεσα στον κάθε Υποψήφιο ξεχωριστά και τη I-Skills A.E., η προστασία των συμφερόντων των Υποψηφίων), η εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων της I-Skills A.E. προς τους Υποψηφίους, καθώς και η συμμόρφωση της I-Skills A.E. με τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από την εκάστοτε υφιστάμενη νομοθεσία.

Η i-skills A.E. δεσμεύεται ότι τα τηρούμενα στα αρχεία της προσωπικά δεδομένα είναι εμπιστευτικά και διαχειρίζονται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) 679/2016

Προσωπικά δεδομένα του Υποψηφίου, σύμφωνα με το νόμο, την έννομη σχέση που συνδέει τον Υποψήφιο με τη I-Skills A.E., ενδέχεται να διαβιβάζονται σε φυσικά πρόσωπα υπαλλήλους και συνεργάτες της I-Skills A.E. (στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους), στις αρμόδιες ΔΟΥ, σε δημόσιες Υπηρεσίες και δημόσιες Αρχές με σκοπό την προώθηση και υποστήριξη των κατ' ιδίαν συναλλακτικών σχέσεων Υποψηφίου- I-Skills A.E. καθώς και της προώθησης και καθιέρωσης του κάθε πιστοποιητικού.

Ο Υποψήφιος έχει «δικαίωμα πρόσβασης» υπό την έννοια του δικαιώματος πληροφόρησης για τα προσωπικά του δεδομένα που τηρούνται από τη I-Skills A.E. και αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας, για τον τρόπο, τους σκοπούς και το χρονικό διάστημα της επεξεργασίας, για τις κατηγορίες των αποδεκτών των προσωπικών του δεδομένων, καθώς και για κάθε μεταβολή των προαναφερθέντων στοιχείων.

Κάθε αίτημα του Υποψηφίου, καθώς και κάθε αντίρρηση σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα υποβάλλεται έγγραφα στην έδρα της I-Skills A.E. και θα απευθύνεται στον/στους Εκτελούντα/ες την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

2. Κανονισμός Πιστοποίησης και Κώδικας Δεοντολογίας πιστοποιημένων και Υποψηφίων της I-Skills A.E.**ΔΕΣΜΕΥΣΗ - ΔΗΛΩΣΗ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ:**

Αιτούμαι για συμμετοχή σε εξετάσεις πιστοποίησης της I-Skills A.E. και επιβεβαιώνω ότι κατανοώ και συμφωνώ με τους ακόλουθους όρους:

Έλαβα γνώση και αποδέχομαι τις απαιτήσεις της I-Skills A.E.

Έλαβα γνώση και αποδέχομαι τον κανονισμό πιστοποίησης, δηλώνω επίσης ότι μου δόθηκαν και διάβασα όλα τα έγγραφα που περιγράφουν τις απαιτήσεις για την πιστοποίηση της I-Skills A.E. (κανονισμός πιστοποίησης, syllabus και οδηγίες για τις εξετάσεις).

Ο Υποψήφιος των Εξετάσεων I-Skills A.E., με την υπογραφή της παρούσας Αίτησης, δηλώνει ότι Α) αποδέχεται και συμφωνεί με τα παραπάνω Β) κατανοεί και αποδέχεται τον Κανονισμό Πιστοποίησης που αφορά στα πιστοποιητικά της I-Skills A.E..

Ημερομηνία:

*Υπογραφή Υποψηφίου:

*Σε περίπτωση που ο υποψήφιος είναι ανήλικος, τη δήλωση υπογράφει εκείνος που ασκεί τη γονική μέριμνα.

Στοιχεία Ε.Κ. (συμπληρώνεται από τον υπεύθυνο του Ε.Κ.)

Επωνυμία:

Κωδικός:

Υπογραφή Υπεύθυνου Εξεταστικού

Κέντρου:

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ	ΣΕ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΑ	ΑΠΟΡΡΙΠΤΕΤΑΙ

Αυτός ο πίνακας συμπληρώνεται από τη I-Skills A.E.

ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ I-SKILLS

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΕΠΩΝΥΜΟ: _____ ΟΝΟΜΑ: _____
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ: _____ ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ: _____
ΟΔΟΣ – ΑΡΙΘΜΟΣ: _____ ΠΟΛΗ: _____
ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΟΣ: _____ ΝΟΜΟΣ: _____
ΑΡ. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ: _____ ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: _____
ΗΜ/ΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ: _____ ΤΟΠΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ: _____
ΤΗΛΕΦΩΝΟ / ΚΙΝ.: _____ email: _____

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	<input type="checkbox"/>	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: _____
	ΤΕΙ	<input type="checkbox"/>	
	ΙΕΚ	<input type="checkbox"/>	
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	<input type="checkbox"/>	

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ Ή ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΥΡΥΤΕΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	<input type="checkbox"/>
	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ	<input type="checkbox"/>
	ΑΛΛΟ:	<input type="checkbox"/>

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στην περίπτωση Δημοσίων Υπαλλήλων ή εκείνων του ευρύτερου δημοσίου τομέα απαιτείται άδεια από την υπηρεσία.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Υπευθύνως δηλώνω ότι όλα τα αναφερόμενα στην αίτησή μου στοιχεία είναι αληθή και ότι αν μου ζητηθεί από την I-SKILLS θα προσκομίσω όλα τα απαραίτητα πιστοποιητικά και έγγραφα για την επιβεβαίωσή τους.

Ο ΑΙΤΩΝ / Η ΑΙΤΟΥΣΑ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____

Συμπληρώνεται μόνο από την **I-SKILLS**

ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ: **ΝΑΙ** **ΟΧΙ** **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:** _____

ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ

Η i-skills A.E. δεσμεύεται ότι τα τηρούμενα στα αρχεία της προσωπικά δεδομένα είναι εμπιστευτικά και διαχειρίζονται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) 679/2016



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Πιστοποιητικό Certificate

Το παρόν πιστοποιεί ότι ο/η:
This is to certify that:

ΜΑΡΑΝΤΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
MARANTOS ANASTASIOS

Όνομα Πατρός / Όνομα Μητρός:
Father's name / Mother's name:

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ / ΕΛΕΝΗ
ATHANASIOS / ELENI

έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τις ενότητες που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού:
has successfully passed the modules required for the grading of the:

Basic I.T. Standard syllabus version:1

Ενότητες Modules

Επεξεργασία κειμένου Word Processing
Υπολογιστικά φύλλα Spreadsheets
Υπηρεσίες διαδικτύου Information and Communication

Λογισμικό Εξέτασης Testing Software

Microsoft Office Word 2019
Microsoft Office Excel 2019
Microsoft Internet Explorer 11 - Microsoft Outlook 2019

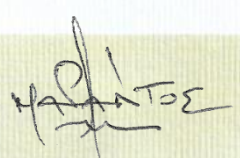
i-skills Έκδοση Λογισμικού:1
i-skills Syllabus version :1

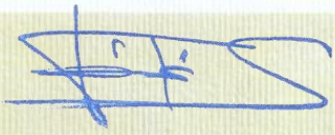
Εξεταστικό Σύστημα: ATEs
Testing System ATEs

Γλώσσα Λογισμικού: Ελληνική
Software Language: Greek

XX/XX/XXXX

Ημερομηνία
Date


Αναστάσιος Μάραντος Anastasios Marantos
Γενικός Διευθυντής I-SKILLS A.E. Managing
Director of I-SKILLS S.A.


Ιωάννης Ξυλούρης Ioannis Xylouris
Υπεύθυνος Πιστοποίησης Certification Qualifier

Αύξων Αριθμός:
Serial Number

XXXXXXXXXXXX



Το παρόν πιστοποιητικό πληρεί τα κριτήρια της Α/25081 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 1720τΒ/2005) και αναγνωρίζεται από το Ελληνικό Δημόσιο. Η ισχύς του καθορίζεται από τον ΕΟΠΠΕΠ.
Στον επίσημο δικτυακό τόπο της i-skills (www.i-skills.gr) επιβεβαιώνεται η εγκυρότητα του παρόντος πιστοποιητικού.
In the official i-skills (www.i-skills.gr), can be affirmed the validity of this certificate.



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Πιστοποιητικό Certificate

Το παρόν πιστοποιεί ότι ο/η:
This is to certify that:

ΜΑΡΑΝΤΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
MARANTOS ANASTASIOS

Όνομα Πατρός / Όνομα Μητρός:
Father's name / Mother's name:

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ / ΕΛΕΝΗ
ATHANASIOS / ELENI

έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τις ενότητες που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού:
has successfully passed the modules required for the grading of the:

Basic I.T. Thematic syllabus version:1

Ενότητες Modules

Χρήση Η/Υ Computer Use and File Managing
Επεξεργασία κειμένου Word Processing
Υπολογιστικά φύλλα Spreadsheets
Υπηρεσίες διαδικτύου Information and Communication
Βάσεις δεδομένων Databases

Λογισμικό Εξέτασης Testing Software

Microsoft Windows 10
Microsoft Office Word 2010
Microsoft Office Excel 2010
Microsoft Internet Explorer 11 - Microsoft Outlook 2010
Microsoft Office Access 2010

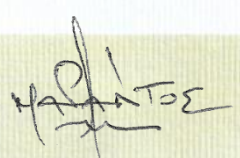
i-skills Έκδοση Λογισμικού:1
i-skills Syllabus version :1

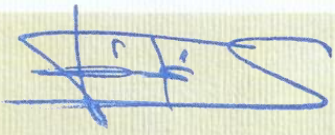
Εξεταστικό Σύστημα: ATEs
Testing System ATEs

Γλώσσα Λογισμικού: Ελληνική
Software Language: Greek

XX/XX/XXXX

Ημερομηνία
Date


Αναστάσιος Μάραντος Anastasios Marantos
Γενικός Διευθυντής I-SKILLS A.E. Managing
Director of I-SKILLS S.A.


Ιωάννης Ξυλούρης Ioannis Xylouris
Υπεύθυνος Πιστοποίησης Certification Qualifier

Αύξων Αριθμός:
Serial Number

XXXXXXXXXXXX



Το παρόν πιστοποιητικό πληρεί τα κριτήρια της Α/25081 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 1720τΒ/2005) και αναγνωρίζεται από το Ελληνικό Δημόσιο. Η ισχύς του καθορίζεται από τον ΕΟΠΠΕΠ.

Στον επίσημο δικτυακό τόπο της i-skills (www.i-skills.gr) επιβεβαιώνεται η εγκυρότητα του παρόντος πιστοποιητικού.
In the official i-skills (www.i-skills.gr), can be affirmed the validity of this certificate.



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Πιστοποιητικό Certificate

Το παρόν πιστοποιεί ότι ο/η:
This is to certify that:

ΜΑΡΑΝΤΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
MARANTOS ANASTASIOS

Όνομα Πατρός / Όνομα Μητρός:
Father's name / Mother's name:

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ / ΕΛΕΝΗ
ATHANASIOS / ELENI

έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τις ενότητες που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού:
has successfully passed the modules required for the grading of the:

Basic I.T. Thematic syllabus version:1

Ενότητες Modules

Χρήση Η/Υ Computer Use and File Managing
Επεξεργασία κειμένου Word Processing
Υπολογιστικά φύλλα Spreadsheets
Υπηρεσίες διαδικτύου Information and Communication

Λογισμικό Εξέτασης Testing Software

Microsoft Windows 10
Microsoft Office Word 2010
Microsoft Office Excel 2010
Microsoft Internet Explorer 11 - Microsoft Outlook 2010

i-skills Έκδοση Λογισμικού:1
i-skills Syllabus version :1

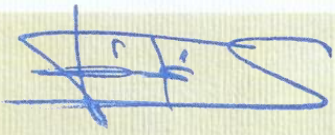
Εξεταστικό Σύστημα: ATEs
Testing System ATEs

Γλώσσα Λογισμικού: Ελληνική
Software Language: Greek

XX/XX/XXXX

Ημερομηνία
Date


Αναστάσιος Μάραντος Anastasios Marantos
Γενικός Διευθυντής I-SKILLS A.E. Managing
Director of I-SKILLS S.A.


Ιωάννης Ξυλούρης Ioannis Xylouris
Υπεύθυνος Πιστοποίησης Certification Qualifier

Αύξων Αριθμός:
Serial Number

XXXXXXXXXXXX



Το παρόν πιστοποιητικό πληρεί τα κριτήρια της Α/25081 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 1720τΒ/2005) και αναγνωρίζεται από το Ελληνικό Δημόσιο. Η ισχύς του καθορίζεται από τον ΕΟΠΠΕΠ.
Στον επίσημο δικτυακό τόπο της i-skills (www.i-skills.gr) επιβεβαιώνεται η εγκυρότητα του παρόντος πιστοποιητικού.
In the official i-skills (www.i-skills.gr), can be affirmed the validity of this certificate.



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Πιστοποιητικό Certificate

Το παρόν πιστοποιεί ότι ο/η:
This is to certify that:

ΜΑΡΑΝΤΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
MARANTOS ANASTASIOS

Όνομα Πατρός / Όνομα Μητρός:
Father's name / Mother's name:

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ / ΕΛΕΝΗ
ATHANASIOS / ELENI

έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τις ενότητες που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού:
has successfully passed the modules required for the grading of the:

Basic I.T. Thematic syllabus version:1

Ενότητες Modules

Χρήση Η/Υ Computer Use and File Managing
Επεξεργασία κειμένου Word Processing
Υπολογιστικά φύλλα Spreadsheets

Λογισμικό Εξέτασης Testing Software

Microsoft Windows 10
Microsoft Office Word 2010
Microsoft Office Excel 2010

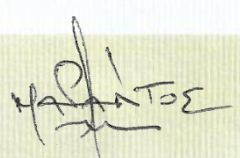
i-skills Έκδοση Λογισμικού:1
i-skills Syllabus version :1

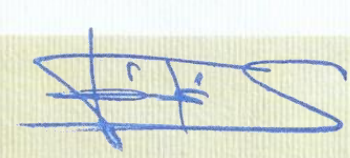
Εξεταστικό Σύστημα: ATES
Testing System ATES

Γλώσσα Λογισμικού: Ελληνική
Software Language: Greek

XX/XX/XXXX

Ημερομηνία
Date


Αναστάσιος Μάραντος Anastasios Marantos
Γενικός Διευθυντής I-SKILLS A.E. Managing
Director of I-SKILLS S.A.


Ιωάννης Ξυλούρης Ioannis Xylouris
Υπεύθυνος Πιστοποίησης Certification Qualifier

Αύξων Αριθμός:
Serial Number

XXXXXXXXXXXX



Το παρόν πιστοποιητικό πληρεί τα κριτήρια της Α/25081 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 1720τΒ/2005) και αναγνωρίζεται από το Ελληνικό Δημόσιο. Η ισχύς του καθορίζεται από τον ΕΟΠΠΕΠ.
Στον επίσημο δικτυακό τόπο της i-skills (www.i-skills.gr) επιβεβαιώνεται η εγκυρότητα του παρόντος πιστοποιητικού.
In the official i-skills (www.i-skills.gr), can be affirmed the validity of this certificate.



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Πιστοποιητικό Certificate

Το παρόν πιστοποιεί ότι ο/η:
This is to certify that:

ΜΑΡΑΝΤΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
MARANTOS ANASTASIOS

Όνομα Πατρός / Όνομα Μητρός:
Father's name / Mother's name:

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ / ΕΛΕΝΗ
ATHANASIOS / ELENI

έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τις ενότητες που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού:
has successfully passed the modules required for the grading of the:

Basic I.T. Thematic syllabus version:1

Ενότητες Modules

Χρήση Η/Υ Computer Use and File Managing
Επεξεργασία κειμένου Word Processing

Λογισμικό Εξέτασης Testing Software

Microsoft Windows 10
Microsoft Office Word 2010

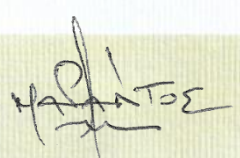
i-skills Έκδοση Λογισμικού:1
i-skills Syllabus version :1

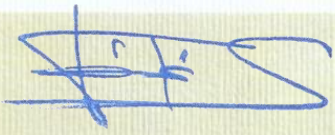
Εξεταστικό Σύστημα: ATES
Testing System ATES

Γλώσσα Λογισμικού: Ελληνική
Software Language: Greek

XX/XX/XXXX

Ημερομηνία
Date


Αναστάσιος Μάραντος Anastasios Marantos
Γενικός Διευθυντής I-SKILLS A.E. Managing
Director of I-SKILLS S.A.


Ιωάννης Ξυλούρης Ioannis Xylouris
Υπεύθυνος Πιστοποίησης Certification Qualifier

Αύξων Αριθμός:
Serial Number

XXXXXXXXXXXX



Το παρόν πιστοποιητικό πληρεί τα κριτήρια της Α/25081 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 1720τΒ/2005) και αναγνωρίζεται από το Ελληνικό Δημόσιο. Η ισχύς του καθορίζεται από τον ΕΟΠΠΕΠ.
Στον επίσημο δικτυακό τόπο της i-skills (www.i-skills.gr) επιβεβαιώνεται η εγκυρότητα του παρόντος πιστοποιητικού.
In the official i-skills (www.i-skills.gr), can be affirmed the validity of this certificate.



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Πιστοποιητικό Certificate

Το παρόν πιστοποιεί ότι ο/η:
This is to certify that:

ΜΑΡΑΝΤΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
MARANTOS ANASTASIOS

Όνομα Πατρός / Όνομα Μητρός:
Father's name / Mother's name:

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ / ΕΛΕΝΗ
ATHANASIOS / ELENI

έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τις ενότητες που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού:
has successfully passed the modules required for the grading of the:

Basic I.T. Thematic syllabus version:1

Ενότητες Modules

Χρήση Η/Υ Computer Use and File Managing

Λογισμικό Εξέτασης Testing Software

Microsoft Windows 10

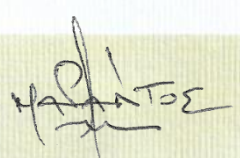
i-skills Έκδοση Λογισμικού:1
i-skills Syllabus version :1

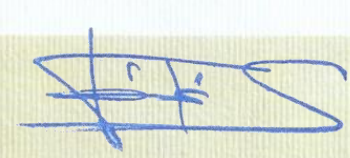
Εξεταστικό Σύστημα: ATEs
Testing System ATEs

Γλώσσα Λογισμικού: Ελληνική
Software Language: Greek

XX/XX/XXXX

Ημερομηνία
Date


Αναστάσιος Μάραντος Anastasios Marantos
Γενικός Διευθυντής I-SKILLS A.E. Managing
Director of I-SKILLS S.A.


Ιωάννης Ξυλούρης Ioannis Xylouris
Υπεύθυνος Πιστοποίησης Certification Qualifier

Αύξων Αριθμός:
Serial Number

XXXXXXXXXXXX



Το παρόν πιστοποιητικό πληρεί τα κριτήρια της Α/25081 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 1720τΒ/2005) και αναγνωρίζεται από το Ελληνικό Δημόσιο. Η ισχύς του καθορίζεται από τον ΕΟΠΠΕΠ.
Στον επίσημο δικτυακό τόπο της i-skills (www.i-skills.gr) επιβεβαιώνεται η εγκυρότητα του παρόντος πιστοποιητικού.
In the official i-skills (www.i-skills.gr), can be affirmed the validity of this certificate.



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Πιστοποιητικό Certificate

Το παρόν πιστοποιεί ότι ο/η:
This is to certify that:

ΜΑΡΑΝΤΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
MARANTOS ANASTASIOS

Όνομα Πατρός / Όνομα Μητρός:
Father's name / Mother's name:

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ / ΕΛΕΝΗ
ATHANASIOS / ELENI

έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τις ενότητες που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού:
has successfully passed the modules required for the grading of the:

Basic I.T. Core syllabus version:1

Ενότητες Modules

Χρήση Η/Υ Computer Use and File Managing
Επεξεργασία κειμένου Word Processing
Υπολογιστικά φύλλα Spreadsheets
Υπηρεσίες διαδικτύου Information and Communication
Βάσεις δεδομένων Databases
Παρουσιάσεις Presentations

Λογισμικό Εξέτασης Testing Software

Microsoft Windows 10
Microsoft Office Word 2019
Microsoft Office Excel 2019
Microsoft Internet Explorer 8 - Microsoft Outlook 2019
Microsoft Office Access 2019
Microsoft Office Powerpoint 2019

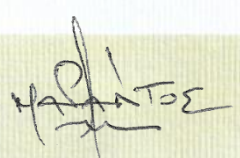
i-skills Έκδοση Λογισμικού:1
i-skills Syllabus version :1

Εξεταστικό Σύστημα: ATEs
Testing System ATEs

Γλώσσα Λογισμικού: Ελληνική
Software Language: Greek

XX/XX/XXXX

Ημερομηνία
Date


Αναστάσιος Μάραντος Anastasios Marantos
Γενικός Διευθυντής I-SKILLS A.E. Managing
Director of I-SKILLS S.A.


Ιωάννης Ξυλούρης Ioannis Xylouris
Υπεύθυνος Πιστοποίησης Certification Qualifier

Αύξων Αριθμός:
Serial Number

XXXXXXXXXXXX



Το παρόν πιστοποιητικό πληρεί τα κριτήρια της Α/25081 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 1720τΒ/2005) και αναγνωρίζεται από το Ελληνικό Δημόσιο. Η ισχύς του καθορίζεται από τον ΕΟΠΠΕΠ.

Στον επίσημο δικτυακό τόπο της i-skills (www.i-skills.gr) επιβεβαιώνεται η εγκυρότητα του παρόντος πιστοποιητικού.
In the official i-skills (www.i-skills.gr), can be affirmed the validity of this certificate.



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ10

Πιστοποίηση Εξεταστικού Κέντρου

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να καθορίσει τα απαιτούμενα για την Πιστοποίηση των Εξεταστικών Κέντρων.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων Πιστοποίησης του Οργανισμού.

3. Αρμοδιότητες

Αρμόδιος για την τήρηση των αρχών της παρούσας διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Τομέα Πιστοποίησης.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1. Γενικά

Το Εξεταστικό Κέντρο είναι Δημόσιος ή Ιδιωτικός Φορέας που διαθέτει την κατάλληλη υποδομή καθώς και το πιστοποιημένο προσωπικό ώστε να είναι επαρκές για την διενέργεια εξετάσεων πιστοποίησης. Η επάρκεια αυτή διασφαλίζεται όταν:

1. Το Εξεταστικό Κέντρο διαθέτει τουλάχιστον μια (1) ενιαία και αυτόνομη αίθουσα εξέτασης διακεκριμένη από άλλους χώρους του Εξεταστικού Κέντρου.
2. Η αίθουσα εξέτασης καλύπτει όλες τις προϋποθέσεις πυροσβεστικής και ηλεκτρολογικής ασφάλειας, καθώς και εξαερισμού, φωτισμού, θέρμανσης και ψύξης σύμφωνα με τον Νόμο και τα αντίστοιχα Προεδρικά Διατάγματα ως έχουν σήμερα.
3. Το Εξεταστικό Κέντρο διαθέτει, τουλάχιστον, 2 τ.μ. σε κάθε εξεταζόμενο.
4. Το Εξεταστικό Κέντρο εξασφαλίζει ως ελάχιστη απόσταση μεταξύ των οθονών των Η/Υ των εξεταζόμενων τα 1 – 1,5 μέτρο.
5. Κάθε αίθουσα εξέτασης διαθέτει αριθμό Η/Υ, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του εξεταστικού συστήματος του Φορέα χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ, καθώς και τον απαραίτητο περιφερειακό εξοπλισμό για τη διενέργεια των εξετάσεων. Κάθε Η/Υ διαθέτει το απαραίτητο λειτουργικό σύστημα και λογισμικό εφαρμογών, που απαιτείται για την πραγματοποιούμενη εξέταση. Η εξέταση διενεργείται σε πραγματικό περιβάλλον και η εγκατάσταση των εφαρμογών είναι πλήρης με όλες τις ισχύουσες εκδόσεις.
6. Το Εξεταστικό Κέντρο έχει δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο.
7. Το Εξεταστικό Κέντρο διαθέτει τηλεμοιότυπο (fax) και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).
8. Πρέπει να υπάρχει ένας χώρος ασφαλισμένος για την αρχειοθέτηση των αρχείων που αφορούν την διενέργεια των εξετάσεων, δηλ. Εξεταστικό υλικό, στοιχεία εξεταζόμενων, επιτηρητών, υπευθύνων του ΕΚ κ.α.

Για την ενημέρωση των εξεταζόμενων θα πρέπει να υπάρχει ρολόι τοίχου σε θέση εμφανή από όλους τους υποψήφιους.

4.2. Εξοπλισμός

4.2.1. Hardware

1. Η/Υ για εξετάσεις, με επεξεργαστή i3 / i5 / i7 συχνότητας λειτουργίας τουλάχιστον 1GHz ή αντίστοιχο (Core 2 Duo) και 2GB RAM ή μεγαλύτερη, και έναν (1) Η/Υ εκτός εξέτασης ως server, όλοι σε τοπικό δίκτυο (LAN) με ταχύτητα τουλάχιστον 100 Mbps.
2. Ένα (1) δικτυακό εκτυπωτή laser ή inkjet με δυνατότητα εκτύπωσης τουλάχιστον 10 σελίδων το λεπτό (ασπρόμαυρες εκτυπώσεις) ανά αίθουσα εξετάσεων.
3. Δυνατότητα πρόσβασης στο Internet με ταχύτητα σύνδεσης ADSL και άνω για τον server.
4. CD-ROM ή DVD-ROM drive.
5. DVD-ROM drive στον server
6. Μέθοδο back-up (zip-drive, CD-r κλπ).
7. 4 GB ελεύθερο χώρο στο δίσκο για τους σταθμούς και 4 GB για τον server.
8. Κάρτα γραφικών με ανάλογη υποστήριξη και οθόνη ρυθμισμένη σε ανάλυση 800x600 ή 1024x768 και 16-bit βάθος χρώματος.
9. Οθόνη 15".

Επιπρόσθετα πρέπει να έχει τον παρακάτω εξοπλισμό στην περίπτωση που το Ε.Κ. σκοπεύει να διεξάγει εξετάσεις I-SKILLS σε ειδικεύσεις:

- Σχεδιασμού με τη βοήθεια Υπολογιστή (CAD), απαραίτητα έναν (1) laser εκτυπωτή ανά αίθουσα εξετάσεων.
- Πολυμέσων απαραίτητα κάρτα ήχου, ηχεία και πρόσβαση στο Internet ανά Η/Υ εξετάσεων.
- Φωτογραφίας/σχεδίασης, απαραίτητα ένα (1) σαρωτή (scanner) ανά εξεταστική αίθουσα και πρόσβαση στο Internet ανά Η/Υ εξετάσεων.

4.2.2. Software

1. Λειτουργικό σύστημα Microsoft Windows 7 και Microsoft Windows 10 (Ελληνική ή Pan-European έκδοση με εγκατεστημένο το multilingual support για την Ελληνική γλώσσα).
2. Σουίτα εφαρμογών γραφείου Microsoft Office 2007 / 2010 (Ελληνική πλατφόρμα).
3. Σουίτα εφαρμογών γραφείου Microsoft Office 2013 / 2016 (Ελληνική πλατφόρμα).
4. Σουίτα εφαρμογών γραφείου Microsoft Office 2019 / 365 (Ελληνική πλατφόρμα).
5. Εφαρμογή Microsoft Internet Explorer 11.
6. Πλήρης εγκατάσταση των εφαρμογών στις οποίες βασίζεται κάθε εξέταση.
7. Ενημέρωση με όλες τις διορθωτικές εκδόσεις (service packs) για το λειτουργικό σύστημα και την σουίτα εφαρμογών.

4.3. Ανθρώπινο δυναμικό

Το ΕΚ πρέπει να διαθέτει από το προσωπικό του ένα άτομο ως Υπεύθυνο του ΕΚ αρμόδιο για το Πρόγραμμα Πιστοποίησης I-SKILLS . Αν δεν υπάρχει πρόβλημα κάλυψης των απαιτήσεων που θέτει η εξεταστική διαδικασία μπορεί ένα πρόσωπο να έχει και τις δύο ιδιότητες. Τα ελάχιστα προσόντα που πρέπει να διαθέτει ο Υπεύθυνος Εξέτασης Ε.Κ είναι :

- Να έχει γνώσεις διαχείρισης δικτύων και χειρισμού Η/Υ για να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία αυτών κατά την εξέλιξη της εξεταστικής διαδικασίας ενώ θεωρείται επί πλέον προσόν η κατοχή Πιστοποιητικού I-SKILLS βασικού επιπέδου.

4.3.1. Καθήκοντα και Αρμοδιότητες του υπεύθυνου τεχνικής υποστήριξης

Ο υπεύθυνος τεχνικής υποστήριξης θα είναι παρών κατά τη διάρκεια της εξέτασης στο συγκεκριμένο Εξεταστικό Κέντρο με κύριο έργο τον λειτουργικό έλεγχο των συστημάτων εξέτασης και των διαδικαστικών ενεργειών προετοιμασίας του χώρου, των θέσεων εξέτασης και κάθε άλλης ενέργειας που είναι απαραίτητη για την προετοιμασία των συστημάτων Η/Υ, προκειμένου να διενεργηθούν οι εξετάσεις στα θέματα, στα οποία θα εξετασθεί ο κάθε υποψήφιος. Ο υπεύθυνος τεχνικής υποστήριξης είναι άμεσα διαθέσιμος ώστε να επιλαμβάνεται των τεχνικών προβλημάτων που διαπιστώνονται κατά τη διάρκεια της εξέτασης.

4.3.2. Προγραμματισμός Εξετάσεων

1. Μέχρι την λήψη των θεμάτων εξέτασης, ο ΕΧ του ΕΚ έχει την δυνατότητα να καταχωρεί στοιχεία εξεταζόμενων και ενότητες εξετάσεων. Ο συνολικός αριθμός εξεταζόμενων δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερος από τη δυναμικότητα του εξεταστικού κέντρου.
2. Μέχρι την λήψη των θεμάτων εξέτασης, ο ΕΧ έχει τη δυνατότητα επιλογής ώρας εξέτασης για κάθε εξεταζόμενο. Ο ελάχιστος αριθμός εξεταζόμενων για κάθε ώρα εξέτασης είναι 2 άτομα.
3. Για κάθε εξεταζόμενο που καταχωρείται, το ΚΕΔΙΣΠ ελέγχει την ορθότητα των στοιχείων και το ιστορικό των εξετάσεων που, ίσως, έχει δώσει ο εξεταζόμενος. Αν ο εξεταζόμενος έχει ήδη καταχωρηθεί στο σύστημα γίνεται χρήση του υπάρχοντος κωδικού του. Αν καταχωρείται για πρώτη φορά:
 - a. Το ΚΕΔΙΣΠ θα εμφανίζει την πρώτη διαθέσιμη ηλεκτρονική κάρτα από τις δεσμευμένες (και προπληρωμένες) κάρτες του ΕΚ. Ο αριθμός της κάρτας θα είναι και ο κωδικός του εξεταζόμενου.
 - b. Ο ΕΧ καταχωρεί τα στοιχεία του εξεταζόμενου στην εμφανιζόμενη ηλεκτρονική κάρτα και καταγράφει επίσης τα ίδια στοιχεία στην κάρτα με τον ίδιο κωδικό που έχει παραλάβει από το φορέα.

4.4. Διενέργεια Εξετάσεων

Οι μέθοδοι εξέτασης, ο προγραμματισμός των εξετάσεων, τα βασικά χαρακτηριστικά του εξεταστικού συστήματος, η διενέργεια των εξετάσεων, τα αρχεία των εξετάσεων και το σύστημα εσωτερικού ελέγχου των εξεταστικών κέντρων περιγράφονται στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της I-SKILLS.

5. Αρχαιοθήτηση

Ο Υπεύθυνος Τομέα Πιστοποίησης τηρεί αρχείο των εντύπων της διαδικασίας για 3 έτη.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Τομέα Πιστοποίησης.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Αίτηση Πιστοποίησης Εξεταστικού Κέντρου I-SKILLS	E01/Δ10	✓			
Αίτηση Υπευθύνου Εξέτασης Εξεταστικού Κέντρου	E02/Δ10	✓			
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					

ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ I-SKILLS

ΤΙΤΛΟΣ: _____ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ Ε.Κ.: _____
ΕΠΩΝΥΜΙΑ: _____ ΤΗΛΕΦΩΝΟ / ΚΙΝ.: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ Ε.Κ.

ΝΟΜΟΣ - ΠΟΛΗ	ΟΔΟΣ - ΑΡΙΘΜΟΣ	ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΟΣ
--------------	----------------	--------------

ΤΗΛΕΦΩΝΟ: _____ email: _____ FAX: _____
Δ.Ο.Υ.: _____ Α.Φ.Μ.: _____

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ Ε.Κ.: _____ ΤΗΛΕΦΩΝΟ: _____
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ: _____ ΤΗΛΕΦΩΝΟ: _____
ΥΠ. ΤΕΧΝ. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ: _____ ΤΗΛΕΦΩΝΟ: _____

	ΑΙΘΟΥΣΑ	ΑΙΘΟΥΣΑ	ΑΙΘΟΥΣΑ	ΑΙΘΟΥΣΑ
ΑΡΙΘΜΗΣΗ				
ΑΡ. ΘΕΣΕΩΝ				
ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ				
Α.Μ.Ε.Α.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Με την υποβολή αυτής της αίτησης δηλώνουμε ότι επιθυμούμε να καταστήσουμε Εξεταστικό Κέντρο Πιστοποίησης I-SKILLS και δεχόμαστε τη διαδικασία ελέγχου από τους αρμόδιους Ελεγκτές του Φορέα σας. Δηλώνουμε επίσης ότι αποδεχόμαστε το κόστος που προκύπτει από τη διαδικασία της πιστοποίησης και το οποίο δεν επιστρέφεται σε καμία περίπτωση..

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____ ΤΟΠΟΣ: _____

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ Ε.Κ.: _____ Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ Ε.Κ.: _____

ΑΙΤΗΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΕΠΩΝΥΜΟ:	ΟΝΟΜΑ:
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ:	ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ:
ΟΔΟΣ – ΑΡΙΘΜΟΣ:	ΠΟΛΗ:
ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΟΣ:	ΝΟΜΟΣ:
ΑΡ. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:
ΗΜ/ΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ:	ΤΟΠΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ:
ΤΗΛΕΦΩΝΟ / ΚΙΝ.:	email:
Α.Φ.Μ.:	Δ.Ο.Υ.:

ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	ΕΠΩΝΥΜΙΑ : _____
	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ : _____

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	<input type="checkbox"/>	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: _____
	ΤΕΙ	<input type="checkbox"/>	
	ΙΕΚ	<input type="checkbox"/>	
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	<input type="checkbox"/>	
	ΜΕΣΗ	<input type="checkbox"/>	
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ i-skills	: _____	
	ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ	: _____	

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΕ ΠΑΡΟΜΟΙΑ ΘΕΣΗ	ΕΤΑΙΡΙΑ	: _____
	ΘΕΣΗ	: _____
	ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ	: _____

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Υπευθύνως δηλώνω ότι όλα τα αναφερόμενα στην αίτησή μου στοιχεία είναι αληθή και ότι αν μου ζητηθεί από την I-SKILLS θα προσκομίσω όλα τα απαραίτητα πιστοποιητικά και έγγραφα για την επιβεβαίωσή τους.

Ο ΑΙΤΩΝ / Η ΑΙΤΟΥΣΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

Συμπληρώνεται μόνο από την I-SKILLS

ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ: **ΝΑΙ** **ΟΧΙ** **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:** _____

ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ

Η i-skills A.E. δεσμεύεται ότι τα τηρούμενα στα αρχεία της προσωπικά δεδομένα είναι εμπιστευτικά και διαχειρίζονται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) 679/2016.



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ11

Έλεγχοι και Επιτηρήσεις

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να καθορίσει τα απαιτούμενα για τους ελεγκτές και επιτηρητές που συνεργάζονται με τον Οργανισμό.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων Πιστοποίησης του Οργανισμού.

3. Αρμοδιότητες

Αρμόδιος για την τήρηση των αρχών της παρούσας διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Τομέα Πιστοποίησης.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1 Ελεγκτές

Η αξιοπιστία του Πιστοποιητικού και του Φορέα είναι άμεση απόρροια της αξιοπιστίας του εξεταστικού συστήματος. Αυτό σημαίνει απόλυτη συμμόρφωση των Εξεταστικών Κέντρων και του επιφορτισμένου με την διενέργεια των εξετάσεων προσωπικού με τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί και βάσει των οποίων έχουν πιστοποιηθεί οι ανωτέρω για την υλοποίηση της εξεταστικής διαδικασίας. Για το λόγο αυτό ο Φορέας έχει καταρτίσει πρόγραμμα τακτικών ή και εκτάκτων απροειδοποίητων Ελέγχων των Εξεταστικών Κέντρων και του προσωπικού. Οι έλεγχοι αυτοί διενεργούνται από ειδικό Σώμα Ελεγκτών που έχει συστήσει και έχει εκπαιδεύσει ο Φορέας.

Το ΕΚ είναι υποχρεωμένο να συνεργασθεί πλήρως με τον Ελεγκτή για την εκτέλεση του έργου του. Η παρεμπόδιση του Ελεγκτή επιφέρει κυρώσεις στο ΕΚ και τους υπευθύνους του που φθάνουν μέχρι καταγγελίας της σύμβασης με τον Φορέα.

Ο ελεγκτής μπορεί να ελέγξει:

- Την αρχειοθέτηση των Καρτών Υποψηφίου και των Πιστοποιητικών του ΕΚ
- Τον προγραμματισμό και την οργάνωση διεξαγωγής εξετάσεων.
- Την κτιριακή υποδομή του ΕΚ η οποία πρέπει να καλύπτει τις προδιαγραφές.
- Την ορθή εγκατάσταση των Η/Υ καθώς και του χρησιμοποιούμενου λογισμικού.
- Την αρχειοθέτηση των εξετάσεων όλων των υποψηφίων
- Την εξυπηρέτηση υποψηφίων και ενδιαφερόμενων για το Πιστοποιητικό **I-SKILLS**

Ο αρχικός έλεγχος γίνεται όταν το ΕΚ πιστοποιείται για την ικανοποίηση των προδιαγραφών που θέτει ο ΕΟΠΠΕΠ όπως αυτές συμπληρώνονται με το αυστηρό πλαίσιο που θέτει ο Φορέας για την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου ποιότητας που αυτός απαιτεί.

Μετά από την αρχική πιστοποίηση γίνονται τακτικοί περιοδικοί έλεγχοι για την πιστή εφαρμογή των συμβατικών υποχρεώσεων. Οι τακτικοί αυτοί έλεγχοι απαιτούν προ συνεννόηση με το ΕΚ έτσι ώστε να μην δημιουργούνται προβλήματα στην λειτουργία του.

Κατά την ώρα διεξαγωγής των εξετάσεων γίνονται περιστασιακά έκτακτοι έλεγχοι χωρίς να προηγηθεί οποιαδήποτε προειδοποίηση προς το ΕΚ με σκοπό :

- Τον έλεγχο ταυτοπροσωπίας του Επιτηρητή, του Υπεύθυνου Εξέτασης ΕΚ και στο τέλος της εξεταστικής διαδικασίας των υποψηφίων
- Τον έλεγχο της τήρησης των εξεταστικών διαδικασιών εκ μέρους όλων των εμπλεκομένων.

Ο Φορέας δύναται επίσης όταν κρίνει σκόπιμο να στείλει μέλος του Σώματος Ελεγκτών να εμφανισθεί σαν υποψήφιος απόκτησης Πιστοποιητικού **I-SKILLS** ώστε να ελέγξει την εφαρμογή των εξεταστικών διαδικασιών από το ΕΚ.

Μετά από κάθε έλεγχο ο ελεγκτής συντάσσει **Έκθεση Επιθεώρησης**, την οποία και καταθέτει στον Εσωτερικό Έλεγχο του Τμήματος Διαχείρισης Συστήματος της **I-SKILLS A.E.**

4.2 Επιτηρητές ^{1.1}

Το Μητρώο επιτηρητών αποτελείται από άτομα που έχουν ως καθήκον τον έλεγχο διεξαγωγής των εξετάσεων σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες. Τα ελάχιστα απαιητά προσόντα που πρέπει να διαθέτει ένας Επιτηρητής Εξετάσεων είναι τα ακόλουθα:

- Να είναι πτυχιούχος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή τουλάχιστον να είναι κάτοχος Διπλώματος ΙΕΚ
- Επιθυμητή είναι η κατοχή του βασικού Πιστοποιητικού της I-SKILLS.

Εφόσον ο Επιτηρητής είναι δημόσιος υπάλληλος ή υπάλληλος του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οφείλει να λαμβάνει – όπου απαιτείται – την προβλεπόμενη άδεια.

Ο Επιτηρητής που ορίζεται από τον φορέα χορήγησης πιστοποιητικών πληροφορικής είναι ο μόνος υπεύθυνος – από τον φορέα – που παρευρίσκεται στην αίθουσα των εξετάσεων, ενώ είναι δυνατή και η παρουσία επιθεωρητού από τον ΕΟΠΠΕΠ. Κατά τη διάρκεια της διενέργειας των εξετάσεων, τηρούνται όλες οι προϋποθέσεις που διασφαλίζουν την φερεγγυότητα της εξέτασης, σύμφωνα με παραδεκτούς κανόνες, που ακολουθούν και ελέγχονται από τον ορισμένο, κάθε φορά, Επιτηρητή. Οι Επιτηρητές εκπαιδεύονται εσωτερικά με ευθύνη του φορέα για τις συγκεκριμένες αρμοδιότητές τους και είναι ενήμεροι για τη σημασία της παρεχόμενης πιστοποίησης.

Στην περίπτωση που ο Επιτηρητής είναι εξωτερικός συνεργάτης, ο Οργανισμός διασφαλίζει ότι το προσόντα του εξωτερικού συνεργάτη, ικανοποιεί τις απαιτήσεις (Δ08).

1. Πριν την έναρξη των εξετάσεων ^{1.1}

Οι Επιτηρητές είναι υπεύθυνοι για την κατάλληλη προετοιμασία της αίθουσας και των υποψηφίων ελέγχοντας την τήρηση των προδιαγραφών της εξεταστικής διαδικασίας, την ταυτοπροσωπία του υπεύθυνου εξετάσεων του Ε.Κ και των υποψηφίων που συμμετέχουν στις εξετάσεις. Φροντίζει για την παρουσία στην αίθουσα μόνον των υποψηφίων και του ιδίου και κηρύσσει την έναρξη της εξεταστικής διαδικασίας και για την τήρηση του χρόνου που προβλέπεται για αυτή. Οι βασικές αρμοδιότητες του Επιτηρητή πριν την έναρξη των εξετάσεων είναι:

- Η επιβεβαίωση των χαρακτηριστικών στοιχείων της αίθουσας και του συνόλου των θέσεων όπου διενεργούνται οι εξετάσεις ως προς την προβλεπόμενη απόσταση μεταξύ των οθονών των Η/Υ και διατεθειμένα τμ ανά εξεταζόμενο
- Η επιβεβαίωση της ταυτοπροσωπίας των εξεταζομένων που γίνεται:

- Για Έλληνες πολίτες, από το δελτίο ταυτότητας ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή το διαβατήριο,
- Για αλλοδαπούς, στην περίπτωση πολιτών Κράτους-Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο, ενώ, στις άλλες περιπτώσεις από το διαβατήριο ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδος τους στη χώρα, ή τα έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές αρχές.
- Η απαγόρευση της ύπαρξης τυχόν βοηθημάτων και της λειτουργίας κινητών τηλεφώνων από όλους τους εξεταζόμενους
- Η μη ενεργοποίηση του διαδικτύου κατά την ώρα της εξέτασης.

2. Κατά τον χρόνο διεξαγωγής των εξετάσεων ^{1.1}

Οι Επιτηρητές είναι τα μοναδικά πρόσωπα (πέραν των υποψηφίων και του πιθανού επιτηρητή του ΕΟΠΠΕΠ) που βρίσκονται στην αίθουσα, διασφαλίζοντας το αδιάβλητο του συστήματος εξέτασης και κατ' επέκταση την αξιοπιστία και το κύρος του I-SKILLS. Κύρια μέριμνα του Επιτηρητή είναι να:

- α) επιλύει τεχνικά θέματα (δυσλειτουργίες του συστήματος εξετάσεων) σε συνεργασία με τον υπεύθυνο εξετάσεων του ΕΚ και τη Μονάδα Εξετάσεων του Φορέα.
- β) επιβλέπει για την ορθή συμπεριφορά των υποψηφίων καθ' όλη την εξέλιξη της εξεταστικής διαδικασίας.
- γ) απαντάει σε ερωτήματα υποψηφίων που αφορούν διευκρίνιση διαδικαστικών θεμάτων καθώς και σε ερωτήματα για αποσαφήνιση θεμάτων χωρίς να δίνει τις απαντήσεις αυτών.

3. Μετά την λήξη των εξετάσεων ^{1.1}

Με την ολοκλήρωση των εξετάσεων ο Επιτηρητής προχωρά σε συγκεκριμένες ενέργειες που σηματοδοτούν την οριστική και έγκυρη λήξη της διαδικασίας:

- α) Σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Εξέτασης του ΕΚ συλλέγει το υλικό εξέτασης από τους υποψηφίους και τα ανεβάζει στον Server του ΕΚ
- β) Συμπληρώνει και υποβάλλει το Δελτίο Εξέτασης (Υπόδειγμα 3)
- γ) Ενημερώνει την I-SKILLS και
- δ) αποστέλλουν όλα τα παραπάνω ηλεκτρονικά στον ΕΟΠΠΕΠ.

Κάθε παραβίαση του αδιάβλητου των εξετάσεων καταχωρείται ηλεκτρονικά σε σχετική θέση του Κεντρικού Διαχειριστικού Συστήματος της Πιστοποίησης (ΚΕΔΙΣΠ) και τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διαδικασίες από τον φορέα χορήγησης πιστοποιητικών πληροφορικής σύμφωνα με το εγχειρίδιο ποιότητάς του. Όλα τα σχετικά στοιχεία πρέπει να είναι άμεσα προσβάσιμα και από τον ΕΟΠΠΕΠ μέσω διαδικτύου.

Για το αδιάβλητο των εξετάσεων, εκτός από τον επιτηρητή που ορίζεται από τον φορέα χορήγησης πιστοποιητικών πληροφορικής, σε κάθε αίθουσα εξέτασης και κάθε φορά που πραγματοποιούνται εξετάσεις πιστοποίησης δύναται να παρίσταται και επιτηρητής που ορίζεται από τον ΕΟΠΠΕΠ. Οι επιτηρητές ορίζονται με απόφαση του Προέδρου του ΕΟΠΠΕΠ ύστερα από εισήγηση της Διεύθυνσης Οργάνωσης και Πληροφορικής. Οι εξετάσεις διενεργούνται κανονικά ακόμη και αν δεν παρίσταται ο οριζόμενος από τον ΕΟΠΠΕΠ επιτηρητής εφ' όσον τούτο δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Φορέα (π.χ. έλλειψη ενημέρωσης).

4.3 Εσωτερικός έλεγχος

Γίνονται έκτακτοι έλεγχοι και επιθεωρήσεις των διενεργουμένων εξετάσεων, σε ποσοστό 5% ετησίως.

Ο Ελεγκτής εμφανίζεται απροειδοποίητα εν ώρα εξετάσεων στο Εξεταστικό Κέντρο έχοντας διαθέσιμα όλα τα απαραίτητα στοιχεία των διαδικασιών πιστοποίησης και πραγματοποιεί τις παρακάτω ενέργειες:

- Ελέγχει την ταυτοπροσωπία του Επιτηρητή, του Υπεύθυνου Εξέτασης ΕΚ και των Υποψηφίων
- κατά την διάρκεια των εξετάσεων παρακολουθεί την συμπεριφορά όλων όσων μετέχουν στην εξεταστική διαδικασία και ελέγχει την τήρηση αυτής ως έχει καθορισθεί από τον Φορέα.

Στη συνέχεια συντάσσει Έκθεση Ελέγχου, την οποία και καταθέτει στον Εσωτερικό Έλεγχο του Τμήματος Διαχείρισης Συστήματος.

Τα αποτελέσματα των ελέγχων καταχωρούνται στο Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕΔΙΣΠ) με τρόπο που να είναι άμεσα προσπελάσιμα μέσω του διαδικτύου και από τον ΕΟΠΠΕΠ. Ο ΕΟΠΠΕΠ έχει δικαίωμα να διεξάγει δικούς του ελέγχους σύμφωνα με την διαδικασία που έχει αυτός ορίσει και που έχει γνωστοποιήσει στον Φορέα.

5. Αρχαιοθήτηση

Ο Υπεύθυνος Τομέα Πιστοποίησης τηρεί αρχείο των «Δελτίων Ελέγχου Εξεταστικών Κέντρων» για 3 έτη.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Τομέα Πιστοποίησης.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Δελτίο Ελέγχου Εξεταστικού Κέντρου	Ε01/Δ11	✓			
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ



ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ
ΓΝΩΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ή ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ Η/Υ

Όνοματεπώνυμο Επιτηρητή 1 :		
Υπογραφή:		
Όνοματεπώνυμο Επιτηρητή 2 :		
Υπογραφή:		
Επωνυμία Φορέα και διακριτικός τίτλος:		
Νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής, το οποίο έχει ιδρύσει υποκατάστημα στην Ελλάδα	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Διεύθυνση:		
Τηλέφωνο:		
E mail:		

Εξεταστικό Κέντρο:	Κωδικός Εξέτασης:	
Πιστοποιημένος από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Φορέας χορήγησης Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ:	Κωδικός Εξεταστικού Κέντρου:	
Διεύθυνση Εξεταστικού Κέντρου:	Αίθουσα:	
Τηλέφωνο:		
E mail:		
Όνοματεπώνυμο Υπεύθυνου Εξεταστικού Κέντρου		
Όνοματεπώνυμο Τεχνικού Υπεύθυνου		
Όνοματεπώνυμο Επιτηρητή 1		
Όνοματεπώνυμο Επιτηρητή 2		
Ημερομηνία Εξέτασης:	Εκτός Έδρας:	
Ώρα Προγραμματισμένης Έναρξης:	Πραγματική Ώρα Έναρξης:	
Ώρα Προγραμματισμένης Λήξης:	Πραγματική Ώρα Λήξης:	Εκτός Έδρας

ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

Η αίθουσα εξέτασης είναι ενιαία, αυτόνομη και διακεκριμένη από άλλους χώρους του Εξεταστικού Κέντρου:	NAI	OXI		
Διαθέτει η αίθουσα του Εξεταστικού Κέντρου τουλάχιστον 2 τ.μ. σε κάθε εξεταζόμενο;	NAI	OXI		
Η αίθουσα εξέτασης του Εξεταστικού Κέντρου εξασφαλίζει ως ελάχιστη απόσταση μεταξύ των κέντρων των οθονών των Η/Υ των εξεταζομένων τα 80 cm;	NAI	OXI		
Διαθέτει το Εξεταστικό Κέντρο δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο;	NAI	OXI		
Υπάρχει τοπικό δίκτυο;	NAI	OXI		
Η αίθουσα εξέτασης καλύπτει όλες τις προϋποθέσεις πυροσβεστικής και ηλεκτρολογικής ασφάλειας (ρελέ στον πίνακα) καθώς και εξαερισμού, φωτισμού, θέρμανσης και ψύξης (πυροσβεστήρας, α/σ):	NAI	OXI		
Ποιο λειτουργικό σύστημα (έκδοση των Windows)	Win XP	Win 7	Win 8.1	Win 10

Ποια έκδοση του Microsoft Office είχαν οι υπολογιστές της αίθουσας	2007	2010	2013	2016	2019
ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ					
Έγινε επιβεβαίωση των χαρακτηριστικών στοιχείων της αίθουσας και του συνόλου των θέσεων όπου διενεργούνται οι εξετάσεις ως προς την προβλεπόμενη απόσταση μεταξύ των οθονών των Η/Υ και τα διατιθέμενα τ.μ. ανά εξεταζόμενο;				NAI	OXI
Έχει παραλάβει ο επιτηρητής την κατάσταση των εξεταζομένων για τη συγκεκριμένη εξέταση πριν από την έναρξή της;				NAI	OXI
Επιβεβαιώθηκε η ταυτοπροσωπία σε κάθε εξεταζόμενο; Η επιβεβαίωση της ταυτοπροσωπίας των εξεταζομένων γίνεται: 1. Για Έλληνες πολίτες από το δελτίο ταυτότητας ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή το διαβατήριο ή την άδεια οδήγησης ή το ατομικό βιβλιάριο ασφάλισης. 2. Για αλλοδαπούς, στην περίπτωση πολιτών Κράτους-Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο, ενώ στις άλλες περιπτώσεις από το διαβατήριο, ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδος τους στη Χώρα ή τα έγγραφα τα οποία έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές				NAI	OXI
Έχουν υπογράψει όλοι οι εξεταζόμενοι την αίτηση εξέτασης με γνωστοποίηση περί της τήρησης αρχείου προσωπικών δεδομένων;				NAI	OXI
Έχει καθοριστεί η θέση του Υπολογιστή κάθε εξεταζομένου ανά αίθουσα, ώρα εξέτασης και εξεταστέα ενότητα;				NAI	OXI
Έχει ανακοινωθεί στους εξεταζομένους ότι απαγορεύεται η χρήση βοηθημάτων και κινητών τηλεφώνων;				NAI	OXI
Έχει ανακοινωθεί ότι δεν επιτρέπεται η συνεργασία και η επικοινωνία μεταξύ των εξεταζομένων;				NAI	OXI
ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ					
Εξασφαλίστηκε η ΜΗ επικοινωνία και η ΜΗ συνεργασία μεταξύ των εξεταζομένων;				NAI	OXI
Εξασφαλίστηκε η ΜΗ χρήση βοηθημάτων και κινητών τηλεφώνων;				NAI	OXI
Υπήρξε πρόβλημα στη διαδικασία εξέτασης; Έγινε διακοπή της;				NAI	OXI
Εάν ΝΑΙ, τότε περιγράψτε το πρόβλημα:					
Χρειάστηκε να καλέσει ο Επιτηρητής του Φορέα τον Τεχνικό Υπεύθυνο;				NAI	OXI

Παρουσιάστηκαν λόγοι που να επέβαλαν την απομάκρυνση εξεταζόμενου από την αίθουσα;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Χρειάστηκε να καλέσει ο Επιτηρητής του Φορέα τον Τεχνικό Υπεύθυνο;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Παρουσιάστηκαν λόγοι που να επέβαλαν την απομάκρυνση εξεταζόμενου από την αίθουσα;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
ΜΕΤΑ ΤΟ ΠΕΡΑΣ ΤΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ		
Ο Επιτηρητής βεβαίωσε το πέρας των εξετάσεων και ότι όλοι οι εξεταζόμενοι έχουν σταματήσει να εργάζονται;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Ο Επιτηρητής συμπλήρωσε το Απολογιστικό Δελτίο εξέτασης;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ		
Ο Επιτηρητής που ανακοινώθηκε στον Ε.Ο.Π.Ε.Π. είναι αυτός που παρευρίσκεται στην αίθουσα;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Εάν η παραπάνω απάντηση είναι ΟΧΙ, συμπληρώστε το ονοματεπώνυμό του.	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Ο Υπεύθυνος Τεχνικής Υποστήριξης ήταν αυτός που είχε ανακοινωθεί στον Ε.Ο.Π.Ε.Π.;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Εάν η παραπάνω απάντηση είναι ΟΧΙ συμπληρώστε το ονοματεπώνυμο του	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Ο Υπεύθυνος Τεχνικής Υποστήριξης ήταν διαθέσιμος ανά πάσα στιγμή, ώστε να επιλαμβάνεται τα τεχνικά προβλήματα που πιθανόν να διαπιστώθηκαν κατά τη	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Υπάρχουν δύο (2) Επιτηρητές ανά είκοσι (20), το πολύ, εξεταζόμενους;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Έγινε έλεγχος από επόπτη του Φορέα κατά τη διάρκεια της εξέτασης;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Παρατηρήσεις:		

Οι Επιτηρητές του Φορέα επισυνάπτουν στο παρόν έντυπο τις καταστάσεις εξεταζόμενων ανά ώρα εξέτασης

Ο Επιτηρητής 1 του Φορέα	Ο Επιτηρητής 2 του Φορέα	Ο Υπεύθ. Εξεταστ. Κέντρου
.....



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ12

Εντοπισμός, Αξιολόγηση & διαχείριση κινδύνου & ευκαιριών

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να περιγράψει τη μεθοδολογία που ακολουθείται από τον Οργανισμό για τη Διαχείριση των πιθανών κινδύνων και την Αξιοποίηση των Ευκαιριών και να παρουσιάσει τα αποτελέσματα της.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Οργανισμού.

3. Αρμοδιότητες

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας ορίζεται σαν υπεύθυνος για την εφαρμογή της παρούσας Διαδικασίας, ενώ στην τήρηση της εμπλέκονται και όλοι οι Εργαζόμενοι.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

4.1 Γενικά

Σύμφωνα με τις αρχές του Risk Management (ISO 31000) με τον όρο **«Κίνδυνος»** (risk) νοείται η επίδραση της αβεβαιότητας, θετική ή αρνητική, στην επίτευξη των διάφορων στόχων του Οργανισμού.

Η διαδικασία της Διαχείρισης Κινδύνου και Αξιοποίησης Ευκαιριών είναι κεφαλαιώδους σημασίας για την εκπόνηση, την υλοποίηση και τη συντήρηση ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις επιταγές του προτύπου ISO 9001:2015.

Αυτό συμβαίνει διότι μόνο μετά από τη διαδικασία αυτή ο Οργανισμός θα είναι σε θέση να εντοπίσει τις ευκαιρίες προς βελτίωση αλλά και τις ενέργειες που θα πρέπει να εφαρμοστούν για την αντιμετώπιση των κινδύνων.

Η παρούσα διαδικασία έχει ως αντικείμενο:

- Τον εντοπισμό των πιθανών κινδύνων/ευκαιριών που άπτονται των δραστηριοτήτων του Οργανισμού.
- Την αναγνώριση εκείνων των πιθανών κινδύνων / ευκαιριών που, εάν προκύψουν, έχουν ή μπορεί να έχουν σημαντική επίπτωση στις καθορισμένες δράσεις του Οργανισμού.
- Την αναγνώριση εκείνων των πιθανών κινδύνων / ευκαιριών τους οποίους ο Οργανισμός μπορεί να ελέγξει ή επί των οποίων μπορεί να έχει κάποια επιρροή.
- Την αξιολόγηση της επίδρασης στις καθορισμένες δραστηριότητες του Οργανισμού κατά την ενδεχόμενη εμφάνιση των αναγνωρισμένων πιθανών κινδύνων / ευκαιριών.
- Τη θέσπιση των κατάλληλων δράσεων για την ελαχιστοποίηση της πιθανότητας εμφάνισης αυτών, και
- Τη θέσπιση των κατάλληλων δράσεων για την κατάλληλη διαχείριση σε περίπτωση εκδήλωσης αυτών.

4.2 Εντοπισμός Πιθανών Κινδύνων

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τα εμπλεκόμενα κάθε φορά στελέχη, στα πλαίσια εσωτερικών ελέγχων, προχωρά στον προσδιορισμό πιθανών κινδύνων που άπτονται των δραστηριοτήτων του Οργανισμού και τεκμηριώνονται στο έντυπο **Ε01/Δ12 «Εντοπισμός, Αξιολόγηση & Διαχείριση Πιθανών Κινδύνων»**. Ο προσδιορισμός υλοποιείται ανά διεργασία/δραστηριότητα.

Η διαδικασία εντοπισμού των πιθανών κινδύνων, εφαρμόζεται σε δραστηριότητες που προϋπάρχουν, καθώς και σε κάθε νέα δραστηριότητα που βρίσκεται στο στάδιο του σχεδιασμού ή της υλοποίησης. Επιδιώκεται να προσδιοριστούν όσο το δυνατόν περισσότεροι πιθανοί κίνδυνοι που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του Οργανισμού, ανεξαρτήτως της σημαντικότητάς τους.

Όποτε προκύπτει ανάγκη (π.χ. μέσα από την αναγνώριση μίας νέας επισφαλούς κατάστασης που δεν είχε προβλεφθεί, ή με την εισαγωγή νέας τεχνολογίας ή με τη καθιέρωση νέων δραστηριοτήτων) ενεργοποιείται εκ νέου η διαδικασία εντοπισμού πιθανών κινδύνων (ανασκόπηση ή / και αναθεώρηση της υπάρχουσας ανάλυσης).

Οι εντοπισμένοι πιθανοί κίνδυνοι ανασκοπούνται ως προς την ενδεχόμενη εμφάνιση τους τουλάχιστον μία φορά το έτος με ευθύνη του Υπεύθυνου Ποιότητας και της Διοίκησης κατά την Ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

4.3 Εντοπισμός απειλών / Κινδύνων κατά την πιστοποίηση

Η προσφορά κατάρτισης και πιστοποίησης προσώπων εντός του Οργανισμού αποτελεί μεγάλη απειλή για την αμεροληψία. Ο Οργανισμός προκειμένου να εξαφανίσει τις απειλές που σχετίζονται με αυτόν τον κίνδυνο, εντοπίζει, τεκμηριώνει και ανασκοπεί συνεχώς τις συνδεδεμένες απειλές για την αμεροληψία του μέσω του εντύπου **E01/Δ12 «Εντοπισμός, Αξιολόγηση & Διαχείριση Πιθανών Κινδύνων»**.

Μέσω των καταγραφών του εντύπου **E01/Δ12** τεκμηριώνεται ότι έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να διασφαλιστεί ότι όλες οι διεργασίες που πραγματοποιούνται στον Οργανισμό δεν έχουν καμία αρνητική επίπτωση στην εμπιστευτικότητα, στην ασφάλεια πληροφοριών και στην αμεροληψία.

4.4 Εντοπισμός απειλών / Κινδύνων κατά την διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων

Λόγω της φύσεως της δραστηριότητας του, ο Οργανισμός, δύναται να συλλέγει διατηρεί και επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα των αιτούντων, των υποψηφίων και των πιστοποιημένων ατόμων, κατόπιν ενημέρωσης και ενυπόγραφης συναίνεσης τους, σύμφωνα με τις επιταγές της κείμενης νομοθεσίας. Για το σκοπό αυτό το όλοι οι εργαζόμενοι του Οργανισμού καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες, έχουν υπογράψει σχετικές δηλώσεις εμπιστευτικότητας.

4.5 Εντοπισμός απειλών / Κινδύνων κατά τις απαιτήσεις για τους Εξεταστές

Σε περίπτωση που ένας εξεταστής ή άλλο συνεργαζόμενο πρόσωπο έχει μια πιθανή σύγκρουση συμφερόντων κατά την εξέταση ενός υποψηφίου, ο Οργανισμός πρέπει να αναλαμβάνει μέτρα για να διασφαλίσει ότι διακυβεύεται η εμπιστευτικότητα και η αμεροληψία της εξέτασης. Τα μέτρα αυτά καταγράφονται στο έντυπο E01/Δ12 όπου και αξιολογούνται κατά τα αναγραφόμενα στην §4.6.

4.6 Αξιολόγηση Πιθανών Κινδύνων

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με όποιον άλλο απαιτείται, αξιολογεί τους εντοπισμένους πιθανούς κινδύνους και προσδιορίζει ποιοι από αυτούς έχουν σημαντικές επιπτώσεις στις δραστηριότητες του Οργανισμού, όταν εμφανίζονται.

Κριτήρια αξιολόγησης ενός κινδύνου είναι:

- η υφιστάμενη Ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία,
- η πολιτική του Οργανισμού,
- η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2015.
- ο βαθμός ενδιαφέροντος που παρουσιάζει η επίπτωση από την εκδήλωση του εκάστοτε εντοπισμένου πιθανού κινδύνου στο εμπλεκόμενο προσωπικό και σε άλλα ενδιαφερόμενα τρίτα μέρη.

Μέσω της αξιολόγησης διαπιστώνεται η σημαντικότητα των επιπτώσεων από την εμφάνιση των κινδύνων στις δραστηριότητες του Οργανισμού. Έχει καθιερωθεί η χρήση του παρακάτω μαθηματικού τύπου για τον προσδιορισμό της σημαντικότητας:

$$R = D \times F$$

R: Τιμή κρισιμότητας της επίπτωσης

Όπου: **D:** Δείκτης σοβαρότητας της επίπτωσης

F: Δείκτης πιθανότητας εμφάνισης της επίπτωσης

Στους ακόλουθους πίνακες παρατίθεται ανάλυση των σχετικών δεικτών:

Στον **Πίνακα 1** παρουσιάζονται η τιμές που μπορεί να πάρει ο δείκτης πιθανότητας εμφάνισης ενός κινδύνου (άρα της επίπτωσης του) και ο δείκτης σοβαρότητας της επίπτωσης εμφάνισης του.

Στο **Πίνακα 2** παρουσιάζονται οι τιμές κρισιμότητας που υποδεικνύουν την αναγκαιότητα της ανάπτυξης και καθιέρωσης δράσεων.

Πίνακας 1. Τιμές Δεικτών D και F

Σοβαρότητα της Επίπτωσης Εμφάνισης Πιθανού Κινδύνου	
Τιμή Δείκτη (D)	Ποιοτική Περιγραφή της Τιμής της Σοβαρότητας
5	Πολύ Σοβαρή
4	Σοβαρή
3	Μέτρια
2	Μικρή
1	Αμελητέα
Πιθανότητα Εμφάνισης Κινδύνου	
Τιμή Δείκτη (F)	Ποιοτική Περιγραφή της Τιμής της Συχνότητας
5	Βέβαιη Εμφάνιση σε Μεγάλη Συχνότητα
4	Σχεδόν βέβαιη Εμφάνιση
3	Πιθανή Εμφάνιση
2	Σχεδόν Απίθανη Εμφάνιση
1	Απίθανη / αδύνατη εμφάνιση - η επίπτωση δεν εμφανίζεται ποτέ ή σχεδόν ποτέ

Πίνακας 2: Τιμές Κρισιμότητας

		Σοβαρότητα				
		1	2	3	4	5
Πιθανότητα	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

Το γινόμενο των τιμών της Σοβαρότητας με την Πιθανότητα μας δίνει τιμές Κρισιμότητας από 1 έως 25. Η τιμή της Κρισιμότητας καθορίζει την έκταση του κινδύνου και την προτεραιότητα ενεργειών και δράσεων που πρέπει να δρομολογηθούν ώστε να μειωθεί ή να εξαλειφθεί, αν είναι δυνατόν, ο κίνδυνος και επομένως οι επιπτώσεις πιθανής εμφάνισής του. Χρωματικά αποδίδεται ο βαθμός της αμεσότητας της ανάγκης για την ανάπτυξη και καθιέρωση δράσεων. Εάν η τιμές κρισιμότητας είναι από 10 και επάνω τότε είναι επιτακτική ανάγκη για την λήψη έκτακτων μέτρων και καθορισμό δράσεων.

Όταν κρίνεται αναγκαίο ότι χρειάζονται επιπλέον δεδομένα για την αξιολόγηση πιθανών κινδύνων που άπτονται κάποιας δραστηριότητας, ο Υπεύθυνος Ποιότητας αναθέτει την ευθύνη της συλλογής των απαραίτητων δεδομένων σε κατάλληλο στέλεχος του Οργανισμού.

Η αξιολόγηση των πιθανών κινδύνων τεκμηριώνεται στο έντυπο **E01/Δ12 «Εντοπισμός, Αξιολόγηση & Διαχείριση Πιθανών Κινδύνων»**, που τηρείται με ευθύνη του Υπεύθυνου Ποιότητας.

4.7 Καθορισμός Δράσεων

Με βάση τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση των πιθανών κινδύνων και σύμφωνα με τη βαθμολογία που συγκέντρωσε κάθε επίπτωση, ο Υπεύθυνος Ποιότητας, καταρτίζει τις κατάλληλες κάθε φορά δράσεις.

Ως δράσεις ορίζονται μία σειρά ενεργειών που έχουν στόχο:

- την ελαχιστοποίηση της πιθανότητας εκδήλωσης ενός εντοπισμένου πιθανού κινδύνου, και
- την καθιέρωση του τρόπου αντιμετώπισης του σε περίπτωση εμφάνισής του,
- τη βελτίωση της επίδοσης του Οργανισμού.

Κατά την ανάπτυξη των δράσεων θα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψιν οι οικονομικές και τεχνολογικές δυνατότητες του Οργανισμού.

Επίσης οι δράσεις θα πρέπει να έχουν σαφώς ορισμένο πεδίο εφαρμογής, χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και όπου είναι δυνατόν, να προβλέπουν δείκτες που θα είναι ενδεικτικοί της αποδοτικότητας αυτών.

Οι δράσεις εγκρίνονται και καθιερώνονται στο σύνολο τους από τη Διοίκηση του Οργανισμού. Για την παρακολούθηση των κινδύνων / απειλών δύναται να χρησιμοποιούνται δείκτες, οι οποίοι μετρούν την αποτελεσματικότητα των ελέγχων που έχουν επιλεγεί για τη διευθέτηση των σχετικών με αυτούς κινδύνων.

Η αξιολόγηση των εντοπισμένων πιθανών κινδύνων ανασκοπείται λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα από την εφαρμογή των δράσεων μετά την ολοκλήρωσή τους ή, όταν αυτό είναι αδύνατο, τουλάχιστον μία φορά ανά έτος. Υπεύθυνος για την ανασκόπηση αυτή είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

4.8 Αξιοποίηση ευκαιριών

Στα πλαίσια της διαχείρισης του κινδύνου, ο Οργανισμός θα πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίσει, εκτός από τα αρνητικά αποτελέσματα ενός κινδύνου (απειλές), και τα θετικά του αποτελέσματα (ευκαιρίες).

Ενδεικτικές ενέργειες που βοηθούν στον αποτελεσματικό εντοπισμό ευκαιριών είναι:

- υιοθέτηση νέων πρακτικών
- ανάπτυξη συνεργασιών
- αξιοποίηση νέων τεχνολογιών
- Εισαγωγή Νέων Υπηρεσιών

5. Αρχαιοθήτηση

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί το αρχείο των κινδύνων για αόριστο χρονικό διάστημα.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Αρχείο Εντοπισμού, Αξιολόγησης και Διαχείρισης Κινδύνων	E01/Δ12	✓			
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					

Εντοπισμός, Αξιολόγηση & Διαχείριση Πιθανών Κινδύνων

Κωδικός Κινδύνου (Ri)	Διεργασία Δραστηριότητα	Περιγραφή Κινδύνου	Διαχείριση Κινδύνου (Υφιστάμενη Κατάσταση)	Αξιολόγηση Πιθανού Κινδύνου			Αντιμετώπιση - Έκτακτα Μέτρα	
				Πιθανότητα	Σοβαρότητα	Κίνδυνος	Περιγραφή Δράσεων	Υπεύθυνος Υλοποίησης
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Διαδικασία Δ13

Διαχείριση Αλλαγών

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

1. Σκοπός της Διαδικασίας

Ο Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να καθοριστεί ο τρόπος διαχείρισης των αλλαγών που λαμβάνουν χώρα εντός του Οργανισμού και οι οποίες ενδέχεται να έχουν επίδραση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι αλλαγές αυτές υπόκεινται σε έλεγχο και αξιολόγηση από μία ομάδα υπευθύνων πριν την εφαρμογή τους.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Οργανισμού.

3. Αρμοδιότητες

Υπεύθυνοι για την εφαρμογή της παρούσας Διαδικασίας, είναι όλο το προσωπικό του Οργανισμού.

4. Περιγραφή Της Διαδικασίας

Ενδεικτικοί παράγοντες που μπορεί να ενεργοποιήσουν τη συγκεκριμένη διαδικασία αποτελούν, αλλά δεν περιορίζονται, οι εξής:

- Εγκαταστάσεις και κτιριακά
- Εξοπλισμός
- Αλλαγές σε συστήματα λογισμικού ή υπολογιστικών συστημάτων
- Διεργασίες (πχ αλλαγή στον τρόπο παροχής μίας υπηρεσίας)
- Αλλαγές στο σχεδιασμό της παρεχόμενης υπηρεσίας
- Επαναλαμβανόμενες Μή-συμμορφώσεις από τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- Αλλαγές στη νομοθεσία
- Αλλαγές στις θέσεις εργασίας, ειδικά σε προσωπικό που κατέχει «θέσεις κλειδιά»
- Συνεργασίες (Διαχείριση Προμηθευτών)

Όλοι οι εργαζόμενοι στον Οργανισμό συμβάλλουν στην αποτελεσματική εφαρμογή αυτής της Διαδικασίας εντοπίζοντας και αναφέροντας τις καταστάσεις που συνιστούν την ανάγκη για αλλαγή. Οι αναφορές καταγράφονται στο Έντυπο **Ε01/Δ13 «Έντυπο Διαχείρισης Αλλαγών»**.

Κάθε αλλαγή, προγραμματισμένη ή μη, που πρόκειται να πραγματοποιηθεί αξιολογείται και γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται εγγράφως από όσους μετέχουν στην Διοικητική Ανασκόπηση, η οποία αποτελείται από:

- Διευθύνοντα Σύμβουλο
- Γενικό Διευθυντή
- Υπεύθυνο Τομέα Πιστοποίησης
- Υπεύθυνο Τομέα Διοικητικών & Οικονομικών Διεργασιών
- Υπεύθυνο Ποιότητας.
- Υπεύθυνο Τομέα Σχεδιασμού και Επικοινωνίας
- Όποιον άλλο κριθεί ως αναγκαίος κατά περίπτωση.

Οι παραπάνω υπεύθυνοι:

- ελέγχουν όλα τα στοιχεία της αλλαγής που πρόκειται να πραγματοποιηθεί
- αξιολογούν τον πιθανό αντίκτυπο που έχει η προτεινόμενη αλλαγή στην ποιότητα των υπηρεσιών.
- καθορίζουν τα απαιτούμενα μέτρα που πρέπει να ληφθούν και τις ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν.

Τέλος, τεκμηριώνεται η αποδοχή ή η απόρριψη της προτεινόμενης αλλαγής, υπογράφοντας στο σχετικό σημείο του **Ε01/Δ13 «Έντυπο Διαχείρισης Αλλαγών»** ενώ σε περίπτωση απόρριψης της αλλαγής, συμπληρώνεται το κατάλληλο πεδίο.

Στην περίπτωση που εγκριθεί η αλλαγή, καθορίζονται τα άτομα ή που είναι υπεύθυνα για την εκτέλεση των παραπάνω ενεργειών και ανατίθενται αρμοδιότητες και υπευθυνότητες.

Επιπλέον, καθορίζεται το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και εγκρίνεται από τη Διοίκηση του Οργανισμού.

Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας διαχείρισης μίας αλλαγής είναι σημαντικό να προγραμματίζεται και να προσδιορίζεται τεκμηριωμένα. Η δοθείσα ημερομηνία ολοκλήρωσης μπορεί να έχει επίδραση στην σημαντικότητα της αλλαγής, τους πόρους και τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Εάν η προτεινόμενη αλλαγή έχει άμεση επίδραση στα ενδιαφερόμενα μέρη, ακολουθεί κοινοποίηση της προτεινόμενης αλλαγής στους συγκεκριμένους πελάτες. Η κοινοποίηση πρέπει να πραγματοποιείται πριν την εφαρμογή της αλλαγής.

Ειδικότερα αν πρόκειται για αλλαγές στο Σύστημα ο Υπεύθυνος Ποιότητας εξετάζει τον σκοπό των αλλαγών & τις συνέπειες τους, τη διαθεσιμότητα των πόρων για την υλοποίησή τους, καθώς και την όποια επιρροή στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Με την έγκριση αυτή ο Υπεύθυνος Ποιότητας επαληθεύει ότι η εκτίμηση της επίδρασης είναι πλήρης και ότι οι ληφθείσες δράσεις είναι επαρκείς ως προς τη φύση, την ημερομηνία λήξης όπως επίσης και ότι οι δυνητικοί κίνδυνοι έχουν ληφθεί υπόψη στη μελέτη εκτίμησης κινδύνου.

Για κάθε μία δράση αλλαγής, θα πρέπει να προσδιορίζονται τόσο οι στόχοι όσο και τα παραδοτέα.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας μετά την υλοποίηση των προγραμματισμένων ενεργειών ανασκοπεί την αποτελεσματικότητά τους, ελέγχει δηλαδή αν αυτές έχουν επιτύχει το επιθυμητό αποτέλεσμα και αν μπορούν να είναι διαχρονικά αποτελεσματικές. Στη συνέχεια ενημερώνει το έντυπο του **Ε01/Δ13 «Έντυπο Διαχείρισης Αλλαγών»** στο σχετικό πεδίο.

Κατά τη διάρκεια Ανασκόπησης της Διοίκησης ο Υπεύθυνος Ποιότητας παρουσιάζει όλες τις καταγραφές του **Ε01/Δ13 «Έντυπο Διαχείρισης Αλλαγών»**.

5. Αρχαιοθήτηση

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί αρχείο των εντύπων διαχείρισης Αλλαγών, για αόριστο χρονικό διάστημα.

6. Έκδοση - Αναθεώρηση

Την ευθύνη για την έκδοση και αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

7. Πίνακας Συνδεδεμένων Οδηγιών και Εντύπων

Περιγραφή	Κωδ.	Ε	Ο	Π	ΔΓ
Έντυπο Διαχείρισης Αλλαγών	Ε01/Δ13	✓			
Ε: Έντυπο Ο: Οδηγία Π: Πίνακας ΔΓ: Διάγραμμα					

ΕΝΤΥΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΛΛΑΓΩΝ

A/A: _____ Ημερομηνία: ___/___/____ Υπεύθυνος Σύνταξης: _____

Η αλλαγή αφορά σε:

- Εγκαταστάσεις- Κτιριακά
- Εξοπλισμό
- Συστήματα λογισμικού
- Διεργασίες

- Νομοθεσία
- Προσωπικό
- Προμηθευτές – συνεργάτες
- Άλλο

Προτεινόμενη Αλλαγή: Προγραμματισμένη Έκτακτη

Περιγραφή Αλλαγής:

Συμπληρώνεται από τους Υπεύθυνους:

Διερεύνηση Αιτιών / Σκοπού Αλλαγών:

Πιθανές Συνέπειες – Επιρροές στο Σύστημα (Αξιολόγηση)

Έγκριση Αλλαγής: Ναι Όχι

Αιτιολόγηση μη έγκρισης της Αλλαγής:

Υπεύθυνος Τμήματος: _____

Διεύθυνση: _____

Υπεύθυνος Ποιότητας: _____

Άλλος (εφόσον απαιτείται): _____

Ανάθεση Αρμοδιοτήτων:

A/A	ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ	ΟΝΟΜΑ / ΘΕΣΗ	ΗΜΕΡΟΜ. ΥΛΟΠ.	ΥΛΟΠΟΙΗ- ΘΗΚΕ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ- ΤΗΤΑΣ

Ημερομηνία: __/__/__

Υπεύθυνος Ποιότητας

Έγκριση Χρονοδιαγράμματος:
(Διεύθυνση)