



Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Πολιτική Ποιότητας

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

I-SKILLS A.E

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
5.2	20/08/2025	Τροποποίηση Εξεταστικής Διαδικασίας Ενσωμάτωση Εξ Αποστάσεως Εξέταση
5.0	20/12/2021	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012
4.1	11/04/2019	Επικαιροποίηση Συστήματος λόγω ISO17024:2012

1. 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 επηρεάζεται 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:

- το προσωπικό της εταιρείας,
- τα συνεργαζόμενα κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης και διεξαγωγής εξετάσεων πιστοποίησης,
- τους μεμονωμένους συνεργάτες (ελεγκτές, επιτηρητές εξετάσεων κ.ά),
- συνεργαζόμενους φορείς πιστοποίησης, καθώς και
- 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 των προτύπων ISO 9001:2015 & ISO 17024:2012.
- ♦ Η εξασφάλιση της έγκαιρης αναγνώρισης και τεκμηρίωσης των αναγκών, των διαδικασιών και των υπευθυνοτήτων 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.
- ♦ Ο Οργανισμός πρέπει να ενεργεί με αμεροληψία σε σχέση με αιτούντες πιστοποίηση, υποψηφίους και πιστοποιημένα πρόσωπα.
- ♦ Η διασφάλιση ότι οι πολιτικές και οι διαδικασίες για την πιστοποίηση προσώπων πρέπει να είναι δίκαιες μεταξύ όλων των αιτούντων πιστοποίηση, υποψηφίων και πιστοποιημένων προσώπων.
- ♦ Διασφάλιση ότι η πιστοποίηση δεν πρέπει να περιορίζεται λόγω υπέρμετρης οικονομικής επιβάρυνσης ή άλλων περιοριστικών συνθηκών, όπως η ιδιότητα μέλους σε μια ένωση ή ομάδα.

- ♦ Ο Οργανισμός έχει την ευθύνη για την αμεροληψία των δραστηριοτήτων πιστοποίησης που ασκεί και πρέπει να μην επιτρέπει σε εμπορικές οικονομικές ή άλλες πιέσεις να έχουν αρνητική επίδραση στην αμεροληψία.

Ο εντοπισμός των πιθανών απειλών στην αμεροληψία. Αυτό πρέπει να περιλαμβάνει εκείνες τις απειλές οι οποίες προκύπτουν από τις δραστηριότητες του, από τους συνδεδεμένους με αυτόν φορείς, από τις σχέσεις του ή από τις σχέσεις του προσωπικού.

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

Οι διαδικασίες του Οργανισμού, αλλά και ο τρόπος εφαρμογής τους, διασφαλίζουν την αμεροληψία και αντικειμενικότητα της διαδικασίας πιστοποίησης, σύμφωνα με τις θεμελιώδεις αρχές του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και συμμορφώνονται ρητά στις διατάξεις της υπ' αριθμ. 33198/Κ6/22-03-2023 (ΦΕΚ/τ. Β'/1961/27-03-2023) ΚΥΑ, όπως αυτές έχουν ενσωματωθεί στο Εγχειρίδιο Ποιότητας.

Το σύστημα και οι διαδικασίες του Οργανισμού, εξυπηρετεί την απαίτηση για συμμόρφωση προς τα κριτήρια του ΕΟΠΠΕΠ, καθώς και προς τα πρότυπα ISO 9001:2015 και ISO/IEC 17024:2012.

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
- Η εξάλειψη των κινδύνων που αφορούν την αμεροληψία και την εμπιστευτικότητα