# ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (Κ.1)
# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
# ΜΑΡΤΙΟΣ 2025

**ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:2015**

**ΕΛΟΤ ΕΝ ISO/IEC 17024**

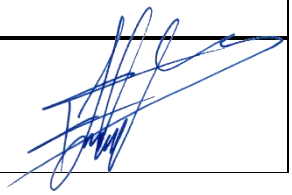
# Πίνακας Περιεχομένων

**ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ..... 5**
***Αντικείμενο του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ) ..... 5***
***Πεδίο Εφαρμογής του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ) ..... 6***
***Ορισμοί – Συντμήσεις ..... 6***
**ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ..... 9**
***Παρουσίαση του φορέα Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων - ΕΛ.ΙΝ.Π. ..... 9***
***Πιστοποιητικά χορηγούμενα από το "ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ" ..... 10***
***Πλαίσιο Λειτουργίας του ΕΛ.ΙΝ.Π. ..... 10***
***3.1 Γενικό Πλαίσιο Λειτουργίας του ΕΛ.ΙΝ.Π. ..... 10***
***3.2 Ενδιαφερόμενα μέρη ..... 11***
**ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΣΔΠ) ..... 14**
***Γενικές Απαιτήσεις ..... 14***
***Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση ..... 14***
***Πεδίο Εφαρμογής του ΣΔΠ ..... 16***
***Ηγεσία και Δέσμευση ..... 17***
**ΗΓΕΣΙΑ ..... 17**
***Εστίαση στα Ενδιαφερόμενα μέρη ..... 18***
***Διασφάλιση αμεροληψίας ..... 18***
***Πολιτική Ποιότητας ..... 18***
***ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ..... 19***
***Σχεδιασμός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας – Στόχοι Ποιότητας ..... 20***
***Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Εσωτερική Επικοινωνία ..... 20***
***Ανασκόπηση Διοίκησης ..... 23***
***Ανθρώπινο Δυναμικό ..... 25***
**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ ..... 25**
***Υπεργολάβοι ..... 25***
***Υποδομή - Εξοπλισμός ..... 26***
***Αυτοματοποιημένο Σύστημα Εξέτασης των δεξιοτήτων στο χειρισμό Η/Υ ..... 28***
***Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.). ..... 30***

*Περιβάλλον Εργασίας* ..... 31
**ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ** ..... 32
*Σχεδιασμός της Υλοποίησης των Υπηρεσιών* ..... 32
*Διαδικασία: Επιλογή και Αξιολόγηση Εξεταστικών Κέντρων* ..... 32
*Διαδικασία: Επιλογή και Αξιολόγηση Επιτηρητών και Αξιολογητών* ..... 35
*Διαδικασία: Προγραμματισμός και Διενέργεια Εξετάσεων με Αυτοματοποιημένη Διαδικα- σία* ..... 40
*Διαδικασία Χορήγησης Πιστοποιητικού γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ* . 41
*Προγραμματισμός Εξετάσεων* ..... 43
*Βασικά χαρακτηριστικά του εξεταστικού συστήματος* ..... 44
*Βασικά χαρακτηριστικά εξ αποστάσεως εξεταστικού συστήματος* ..... 46
*Διαδικασία: Έκδοση Πιστοποιητικού* ..... 48
*Έκδοση Πιστοποιητικού γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ* ..... 48
*Χρήση των Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ* ..... 49
*Αρχείο Πιστοποιηθέντων Φυσικών Προσώπων* ..... 49
*Διεργασίες που σχετίζονται με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη* ..... 50
*Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Νέων Προϊόντων/Υπηρεσιών* ..... 51
*Προμήθειες -Συνεργασίες* ..... 52
*Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών* ..... 52
*Έλεγχος των Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης* ..... 54
*Γενικά* ..... 55
**ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ** ..... 55
*Ικανοποίηση των Ενδιαφερόμενων μερών* ..... 55
*Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας* ..... 56
*Παρακολούθηση και Μέτρηση Διεργασιών* ..... 56
*Παρακολούθηση και Μέτρηση Υπηρεσιών* ..... 57
*Έλεγχος μη Συμμορφούμενων* ..... 57
*Στατιστική Επεξεργασία Δεδομένων* ..... 57
*Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες* ..... 58
*Αξιολόγηση των Κινδύνων για τις Δραστηριότητες* ..... 59
**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α** ..... 60
*ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ* ..... 60
**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β (ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ)** ..... 61

# ΈΛΕΓΧΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΔΠ)

**Έγκριση Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ)**

| | |
|---|---|
| ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ | Τζουβανίδης Στέργιος |
| Θέση | Διευθυντής |
| Ημερομηνία | 31/03/2025 |
| Υπογραφή |  |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Ελεγχόμενο Αντίγραφο | * | Μη Ελεγχόμενο Αντίγραφο | |

**Απαγορεύεται η ανατύπωση όλου ή μέρους αυτού του Εγχειριδίου χωρίς την προηγούμενη γραπτή έγκριση του ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ**

## ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

***Αντικείμενο του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ)***

Το παρόν Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Διεθνών Προτύπων ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:*2015* και ΕΛΟT ΕΝ ISO /IEC17024 έτσι ώστε να:

- Περιγράψει με σαφήνεια τη νομική μορφή και τις δραστηριότητες του ΕΛ.ΙΝ.Π.
- Καθορίσει τις διαδικασίες με τις οποίες υλοποιείται η Πολιτική Ποιότητας και εφαρμόζεται από όλο το προσωπικό του φορέα.
- Περιγράψει την οργανωτική δομή του ΕΛ.ΙΝ.Π. καθώς επίσης και τις αρμοδιότητες που καθορίζονται από την περιγραφή των αντίστοιχων θέσεων εργασίας, διασφαλίζοντας τη διάκριση μεταξύ εξέτασης, αξιολόγησης και χορήγησης πιστοποιητικών εξειδικευμένων γνώσεων και Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ.
- Καθορίσει τις διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αξιολόγηση των εξεταζόμενων
- Αναφέρει συνοπτικά τον τρόπο με τον οποίο καλύπτονται οι απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ΕΛΟΤ ΕΝ ISO /IEC17024:2012.
- Αναφέρει αναλυτικά τις διαδικασίες που καθορίζουν τον τρόπο συμμόρφωσης προς τα κριτήρια πιστοποίησης ως φορέας Πιστοποίησης γνώσεων Πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., όπως αυτά ορίζονται, τροποποιούνται και ισχύουν
- Περιγράψει τον τρόπο διαχείρισης των πόρων, ανθρωπίνων και υλικών.
- Περιγράψει το πλαίσιο λειτουργίας του οργανισμού, προσδιορίζοντας τους εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες που επηρεάζουν τον σκοπό, τους στόχους και τη βιωσιμότητα του ΕΛ.ΙΝ.Π., σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:2015
- Περιγράψει τα ενδιαφερόμενα μέρη, αναγνωρίζοντας τις ανάγκες και προσδοκίες τους για τη διασφάλιση της βιωσιμότητας του ΕΛ.ΙΝ.Π., σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:2015
- Περιγράψει τις διεργασίες σχεδιασμού και υλοποίησης των προϊόντων /υπηρεσιών και τους τρόπους ελέγχου αυτών έτσι όπως υλοποιούνται από τα Σχήματα Πιστοποίησης του ΕΛ.ΙΝ.Π.
- Περιγράψει τον τρόπο ελέγχου της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του ΕΛ.ΙΝ.Π.
- Περιγράψει το συσχετισμό και την αλληλεπίδραση των διεργασιών του ΕΛ.ΙΝ.Π.

- *Περιγράψει τους υπεργολάβους του ΕΛ.ΙΝ.Π. και να καταγράψει τις διαδικασίες που εφαρμόζονται για την παρακολούθηση του έργου που τους ανατίθεται και την αξιολόγηση της ικανότητάς τους.*

- Παρουσιάσει το Υπόδειγμα Πιστοποιητικού γνώσης Πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ

***Πεδίο Εφαρμογής του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ)***

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που περιγράφεται στο παρόν Εγχειρίδιο, αφορά στη χορήγηση πιστοποιήσεων γνώσεων ανθρώπινου δυναμικού. Όλες οι Διαδικασίες του ΕΛ.ΙΝ.Π. συμμορφώνονται με τις κείμενες Νομοθετικές και Κανονιστικές Διατάξεις.

Σημειώνεται ότι το ΕΛ.ΙΝ.Π. δεν χρησιμοποιεί συσκευές μέτρησης φυσικών μεγεθών.

Το παρόν Εγχειρίδιο αποτελεί τη βάση της τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως μέσο εκπαίδευσης, ως μέσο πληροφόρησης τρίτων για τη λειτουργία της Επιχείρησης και ως βάση για την ανασκόπηση, αναθεώρηση και βελτίωση του Σχήματος Πιστοποίησης και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

***Ορισμοί – Συντμήσεις***

Τόσο στο παρόν Εγχειρίδιο, όσο και στο σύνολο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας, ισχύουν οι όροι και ορισμοί που δίνονται στα Διεθνή Πρότυπα ΕΛΟΤ ΕΝ ISO/IEC 17024 και ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:*2015.*

Συμπληρωματικά όπου αναγράφεται η λέξη «φορέας», εννοείται ο οργανισμός στον οποίο αναφέρεται το παρόν Εγχειρίδιο, δηλαδή το ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ - ΕΛ.ΙΝ.Π.

| | |
|---|---|
| **Ποιότητα** | Το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που αφορούν την ικανότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας να ικανοποιεί εκφρασμένες ή συναγόμενες ανάγκες. |
| **Πολιτική Ποιότητας** | Το σύνολο των προθέσεων και γενικών κατευθύνσεων μίας μονάδας όσον αφορά την ποιότητα, όπως αυτές εκφράζονται επίσημα από τη διοίκησή της. |
| **Διαχείριση Ποιότητας** | Όλες οι προγραμματισμένες και συστηματικές ενέργειες που απαιτούνται για να αναπτυχθεί επαρκής εμπιστοσύνη, ότι το προϊόν ή υπηρεσία θα ικανοποιεί δεδομένες απαιτήσεις ποιότητας. |

| | |
|---|---|
| **Σύστημα Ποιότητας** | Η οργανωτική δομή, οι υπευθυνότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες και τα μέσα για την υλοποίηση της διοίκησης (διαχείρισης) της ποιότητας. |
| **Έλεγχος** | Σύνολο δραστηριοτήτων όπως η μέτρηση, η εξέταση, η εκτέλεση δοκιμών σε ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά προϊόντος ή υπηρεσίας και η σύγκριση των αποτελεσμάτων με προδιαγραμμένες απαιτήσεις με σκοπό τη διαπίστωση της συμμόρφωσης με αυτές. |
| **Ανασκόπηση ΣΔΠ** | Αποτίμηση από την διοίκηση, σύμφωνα με ορισμένους κανόνες, της κατάστασης και της επάρκειας του συστήματος ποιότητας, με κριτήριο την πολιτική ποιότητας και τους νέους στόχους που προκύπτουν από την αλλαγή των περιστάσεων. |
| **Ιχνηλασιμότητα (traceability)** | Η δυνατότητα ανίχνευσης του ιστορικού, της εφαρμογής ή της θέσης ενός αντικειμένου ή μιας δραστηριότητας, ή συναφών αντικειμένων ή δραστηριοτήτων, με τη βοήθεια καταγραμμένων στοιχείων αναγνώρισης. |
| **Εμπλεκόμενα Μέρη** | Το σύνολο των μερών που εμπλέκονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΕΛ.ΙΝ.Π. (εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον). |
| **Μη συμμόρφωση** | Η μη ικανοποίηση προδιαγραμμένων απαιτήσεων. |
| ***Πλαίσιο*** | *Το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί το Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων (εξωτερικό περιβάλλον, ευκαιρίες και απειλές)* |
| **Διορθωτική Ενέργεια** | Σύνολο ενεργειών που αποσκοπούν στη μη επανεμφάνιση εντοπισμένων Μη-Συμμορφώσεων. |
| **Προληπτική Ενέργεια** | Σύνολο ενεργειών που αποσκοπούν στη μη εμφάνιση δυνητικών Μη-Συμμορφώσεων. |
| **Σχήμα Πιστοποίησης** | Συγκεκριμένες απαιτήσεις πιστοποίησης σχετικές με συγκεκριμένες κατηγορίες ατόμων, για τους οποίους εφαρμόζονται τα ίδια πρότυπα, κανόνες και διαδικασίες. |
| **ΣΔΠ** | Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας |
| **ΕΔΠ** | Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας |

| | |
|---|---|
| **ΔΔΠ** | Διαδικασία Διαχείρισης Ποιότητας |
| **ΟΕ** | Οδηγία Εργασίας |
| **ΔΣ** | Διευθυντής |
| **ΣΕ** | Σταθμός Εργασίας |
| **ΑΣΕ** | Αυτοματοποιημένο Σύστημα Εξέτασης |
| **ΚΕΔΙΣΠ** | Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα Πιστοποίησης |
| **Ένσταση** | Απαίτηση αιτούμενου, υποψηφίου ή πιστοποιημένου για την επανεξέταση ή την αλλαγή απόφασης του Φορέα Πιστοποίησης σχετικά με την κατάσταση Πιστοποίησής του. |
| **Υποψήφιος** | Το άτομο που ικανοποιεί συγκεκριμένα προαπαιτούμενα που του επιτρέπουν τη συμμετοχή του στη διεργασία πιστοποίησης. |
| **Διεργασία Πιστοποίησης** | Όλες οι δραστηριότητες, μέσω των οποίων ο Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων καθορίζει κατά πόσο ένα άτομο ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις ικανότητας, συμπεριλαμβανομένων της αίτησης, της αξιολόγησης, της απόφασης πιστοποίησης, της επιτήρησης και της Επαναπιστοποίησης, καθώς και της χρήσης των Πιστοποιητικών και των λογοτύπων. |
| **Σχήμα Πιστοποίησης Προσώπων ή Σχήμα** | Συγκεκριμένες απαιτήσεις πιστοποίησης και ικανότητας, που αφορούν συγκεκριμένες κατηγορίες επαγγελματιών, για τους οποίους ισχύουν οι ίδιες ιδιαίτερες διαδικασίες, πρότυπα και κανονισμοί. |
| **Σύστημα Πιστοποίησης** | Σύνολο διαδικασιών και πόρων για την εκτέλεση της διεργασίας πιστοποίησης ως προς το συγκεκριμένο Σχήμα Πιστοποίησης, η οποία οδηγεί στην έκδοση Πιστοποιητικού ικανότητας, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης της Πιστοποίησης. |
| **Ικανότητα** | Αποδεδειγμένη ικανότητα εφαρμογής γνώσεων ή/και δεξιοτήτων και, όπου απαιτείται, αποδεδειγμένων προσωπικών χαρακτηριστικών, όπως αυτά καθορίζονται στο Σχήμα Πιστοποίησης. |

| | |
|---|---|
| **Παράπονο** | Αίτηση, διαφορετική της Ένστασης, από έναν οργανισμό ή άτομο προς το Φορέα Πιστοποίησης, για αξιολόγηση της συμμόρφωσης και διορθωτικές ενέργειες σχετικές με τις δραστηριότητες του Φορέα ή των Πελατών του. |
| **Αξιολόγηση** | Διεργασία μέσω της οποίας αξιολογείται η ικανοποίηση απαιτήσεων του Σχήματος Πιστοποίησης για κάθε άτομο και η οποία οδηγεί στην απόφαση Πιστοποίησης. |
| **Εξέταση** | Μηχανισμός που αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης, ο οποίος μετρά την ικανότητα ενός υποψηφίου, μέσω ενός ή περισσοτέρων μέσων (π.χ. Προφορικά, γραπτά, πρακτικά ή μέσω παρατήρησης). |
| **Εξεταστής** | Άτομο με εξειδικευμένα τεχνικά και προσωπικά προσόντα, ικανό για τη διεξαγωγή ή και τη βαθμολόγηση μιας εξέτασης. |
| **Προσόν** | Επίδειξη προσωπικών χαρακτηριστικών, εκπαίδευσης, επιμόρφωσης ή και εργασιακής εμπειρίας. |
| **Επιτροπή Σχήματος** | Ειδική ομάδα εμπειρογνωμόνων, η εμπειρογνωμοσύνη των οποίων προκύπτει από επαγγελματική ενασχόληση με το αντικείμενο, η οποία είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη και διατήρηση του Σχήματος Πιστοποίησης. |

## ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

***Παρουσίαση του φορέα Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων - ΕΛ.ΙΝ.Π.***

Ο φορέας ιδρύθηκε την 14/06/2016 με την επωνυμία "ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ" και τον διακριτικό τίτλο ΕΛ.ΙΝ.Π. *Η νομική μορφή του φορέα είναι Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία (Ι.Κ.Ε.).*

Ο σκοπός του φορέα είναι η παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών πιστοποίησης γνώσεων φυσικών προσώπων σε πανελλαδική κλίμακα, αλλά και στο εξωτερικό.

Κύριος στόχος του φορέα ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ είναι να παρέχει ολοκληρωμένες και αξιόπιστες υπηρεσίες στο πεδίο της Πιστοποίησης Προσόντων Φυσικών Προσώπων. Το ΕΛ.ΙΝ.Π. προκειμένου να διασφαλίσει την αμεροληψία, και ένα αδιάβλητο περιβάλλον διενέργειας εξετάσεων αφενός διαθέτει ένα ολοκληρωμένο σύστημα τηλε-εξέτασης των συμμετεχόντων και αφετέρου προβλέπει την λειτουργία ανεξάρτητων εξεταστικών κέντρων τα οποία

ακολουθούν και εφαρμόζουν τις απαραίτητες προδιαγραφές και διαδικασίες που *το ίδιο* διαμορφώνει και καθορίζει σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:*2015* και ΕΛΟΤ ΕΝ ISO/IEC 17024 *και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6 "Διαδικασία πιστοποίησης και εποπτείας φορέων χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της ημεδαπής - Αναγνώριση φορέων της αλλοδαπής που χορηγούν τίτλους γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ και αντιστοίχισης των τίτλων της αλλοδαπής με τα πιστοποιητικά της ημεδαπής",* καθώς και της τροποποίησης αυτού, με το ΦΕΚ 1258/14-3-2025, Αριθμ. 28324/Κ6.

Μέσω της πολιτικής ποιότητας που εφαρμόζει, ο Φορέας υιοθετεί κατάλληλες διαδικασίες για την αξιολόγηση φυσικών προσώπων σε γνώσεις πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ και λαμβάνει μέτρα που διασφαλίζουν τον εκσυγχρονισμό αυτών των διαδικασιών, σύμφωνα με τις εξελίξεις της τεχνολογίας. Το σύνολο των διαδικασιών αλλά του τρόπου εφαρμογής τους χαρακτηρίζονται από αμεροληψία και αντικειμενικότητα, διασφαλίζοντας ένα ακέραιο εξεταστικό περιβάλλον.

Ο τρόπος χρηματοδότησης των δραστηριοτήτων του φορέα συνίσταται από:

- Τις προβλεπόμενες από το καταστατικό της εταιρείας χρηματοδοτήσεις των εταίρων
- Τον Ανταποδοτικό χαρακτήρα των παρεχόμενων υπηρεσιών του έναντι αμοιβής

***Πιστοποιητικά χορηγούμενα από το "ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ"***

Τα χορηγούμενα πιστοποιητικά παρουσιάζονται στον επίσημο διαδικτυακό χώρο του Φορέα www.elinp.gr

***Πλαίσιο Λειτουργίας του ΕΛ.ΙΝ.Π.***

**3.1 Γενικό Πλαίσιο Λειτουργίας του ΕΛ.ΙΝ.Π.**

*Το Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης προσόντων φυσικών προσώπων. Το πλαίσιο λειτουργίας του επηρεάζεται από τις γενικότερες συνθήκες του εξωτερικού περιβάλλοντος, όπως το πολιτικό, οικονομικό, κοινωνικό και τεχνολογικό περιβάλλον. Οι εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα σε αυτούς τους τομείς επηρεάζουν τη λειτουργία του ΕΛ.ΙΝ.Π. δημιουργώντας ευκαιρίες και απειλές, οι οποίες θα πρέπει να εντοπίζονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και να λαμβάνονται στρατηγικές αποφάσεις, πολιτικές και τακτικές ώστε να επιτυγχάνονται οι κύριο στόχοι του που δεν είναι άλλοι από την δημιουργία αξίας για το ΕΛ.ΙΝ.Π., για τους πελάτες του και για το σύνολο των ενδιαφερόμενων μερών, όπως αυτά παρουσιάζονται παρακάτω. Επιπλέον, εσωτερικοί παράμετροι όπως είναι η στρατηγική κατεύθυνση, η αποστολή, το όραμα, οι αξίες, η εταιρική κουλτούρα του ΕΛ.ΙΝ.Π., οι πόροι αλλά και η ίδια η επίδοση της εταιρείας συντελούν στην διαμόρφωση δυνάμεων και αδυναμιών, που επιβάλουν την τακτική καταγραφή τους και αξιοποίηση/αντιμετώπιση.*

**3.2 Ενδιαφερόμενα μέρη**

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων αναγνωρίζει τα κάτωθι ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς και τις σχετικές ανάγκες και προσδοκίες τους όσον αφορά το Σύστημα Διαχείριση Ποιότητας.

| ***Ενδιαφερόμενα Μέρη (Interested Parties)*** | ***Ανάγκες & Προσδοκίες (Needs & Expectation)*** |
|---|---|
| *Μέτοχοι και ΔΣ εταιρείας* | • *Καλή εξωτερική εικόνα της εταιρείας*<br>• *Φήμη*<br>• *Πλεονεκτήματα έναντι του ανταγωνισμού*<br>• *Κέρδη*<br>• *Ανάπτυξη εύρους παρεχόμενων υπηρεσιών*<br>• *Ανάπτυξη αριθμού Σχημάτων Πιστοποίησης*<br>• *Διείσδυση στην αγορά*<br>• *Ανάπτυξη δικτύου συνεργατών και εξεταστικών κέντρων*<br>• *Εδραίωση στο χώρο της πιστοποίησης προσόντων φυσικών προσώπων* |
| *Εργαζόμενοι – Εξωτερικοί συνεργάτες* | • *Εργασιακή Ασφάλεια*<br>• *Καλές συνθήκες εργασίας*<br>• *Αίσθηση ότι εργάζονται σε μια επιχείρηση που βρίσκεται στην κορυφή της αγοράς*<br>• *Αίσθηση ότι εργάζονται σε μία επιχείρηση που επιβραβεύει την πρωτοβουλία, την ανάληψη ευθυνών, την καινοτομία* |
| *Υποψήφιοι / εξεταζόμενοι* | • *Αμεροληψία*<br>• *Αδιάβλητο περιβάλλον διενέργειας εξετάσεων*<br>• *Εφαρμογή προδιαγραφών και διαδικασιών*<br>• *Ευρύ φάσμα πιστοποιήσεων*<br>• *Ευκολία πρόσβασης στα εξεταστικά κέντρα*<br>• *Ευκολία πρόσβασης στην εξ αποστάσεως εξεταστική διαδικασία*<br>• *Ευκολία διαχείρισης συστήματος εξετάσεων*<br>• *Αναγνωρισιμότητα, εγκυρότητα και αξιοπιστία πιστοποιητικού* |

| | |
|---|---|
| *Εξεταστικά Κέντρα* | • *Καλή Συνεργασία με το ΕΛ.ΙΝ.Π.*<br>• *Φήμη*<br>• *Πλεονεκτήματα έναντι του ανταγωνισμού* |

| ***Ενδιαφερόμενα Μέρη (Interested Parties)*** | ***Ανάγκες & Προσδοκίες (Needs & Expectation)*** |
|---|---|
| *Υποψήφιοι / εξεταζόμενοι* | • *Ευκολία διαχείρισης συστήματος εξετάσεων*<br>• *Ευρύ φάσμα πιστοποιήσεων*<br>• *αναγνωρισιμότητα, εγκυρότητα και αξιοπιστία πιστοποιητικού* |
| *Προμηθευτές αγαθών – πάροχοι υπηρεσιών* | • *Επίτευξη αμοιβαίου οφέλους*<br>• *Αίσθηση ότι διασφαλίζουν συνεργασία με μια εταιρεία που ξεχωρίζει από τον ανταγωνισμό*<br>• *Αξιοπιστία*<br>• *Εμπιστοσύνη*<br>• *Συνεργατικότητα* |
| *Εξωτερικοί Συνεργάτες* | • *Επίτευξη αμοιβαίου οφέλους*<br>• *Αίσθηση ότι διασφαλίζουν συνεργασία με μια εταιρεία που ξεχωρίζει από τον ανταγωνισμό*<br>• *Τήρηση συμφωνιών*<br>• *Αξιοπιστία*<br>• *Εμπιστοσύνη*<br>• *Συνεργατικότητα* |
| *Φορείς του Δημοσίου (Επιθεώρηση Εργασίας - ΣΕΠΕ, ΕΦΚΑ, κλπ)- Φορείς πιστοποίησης διαδικασιών λειτουργίας - Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.*<br>*Ε.Ο.Δ.Υ., Πολιτική προστασία, Υπουργείο Υγείας* | • *Τήρηση της νομοθεσίας που διέπει τη λειτουργία της επιχείρησης*<br>• *Τήρηση των προδιαγραφών που επιβάλουν τα πρότυπα ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 17024/2012- ΕΝΟΤ ΕΝ ISO 9001:2015*<br>• *Τήρηση των απαιτήσεων του ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6 "Διαδικασία πιστοποίησης και εποπτείας φορέων χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της ημεδαπής - Αναγνώριση φορέων της αλλοδαπής που χορηγούν τίτλους γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ και αντιστοίχισης των τίτλων της αλλοδαπής με τα πιστοποιητικά της ημεδαπής".*<br>• *Τήρηση των απαιτήσεων του ΦΕΚ 1258/14-3-* |

| | |
|---|---|
| | *2025, το οποίο αποτελεί τροποποίηση της υπό στοιχεία 33198/Κ6/ 22.3.2023 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Παιδείας και Θρησκευμάτων και Εσωτερικών*<br>• *Απόδοση των κρατήσεων / φόρων / κλπ.*<br>• *Τήρηση νομοθεσίας και υγειονομικών πρωτοκόλλων για την υλοποίηση των εξετάσεων* |
| *Φορείς πιστοποίησης διαδικασιών λειτουργίας - ΕΣΥΔ* | • *Τήρηση των προδιαγραφών που επιβάλουν τα πρότυπα ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 17024/2012- ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:2015 - ISO 27001:2013* |

*Τα παραπάνω ενδιαφερόμενα μέρη δύναται να επηρεάσουν / επηρεάζουν αλλά και επηρεάζονται από τις αποφάσεις και δραστηριότητες του ΕΛ.ΙΝ.Π. Κατά την ανασκόπηση της Διοίκησης, παρακολουθούνται οι ανάγκες, οι προσδοκίες αλλά και ο βαθμός που αυτές ικανοποιούνται.*

## ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΣΔΠ)

***Γενικές Απαιτήσεις***

Η Διοίκηση του φορέα, έχοντας ως επιδίωξη, τον προσδιορισμό και την ικανοποίηση των απαιτήσεων των Πελατών της και την επίτευξη των στόχων της Εταιρείας για την Ποιότητα οδηγήθηκε σ' ένα λεπτομερή σχεδιασμό του ΣΔΠ το οποίο εξασφαλίζει την *ποιότητα των προϊόντων / υπηρεσιών* της μέσα από:

1. Τον προσδιορισμό, σχεδιασμό και ανάπτυξη όλων των απαραίτητων για την παροχή των *προϊόντων / υπηρεσιών* της και την διατήρηση των Σχημάτων Πιστοποίησης διεργασιών.
2. Τη διάθεση και τον έλεγχο όλων των απαραίτητων δεδομένων και πληροφοριών για την υλοποίηση των διεργασιών αυτών.
3. Την ανάπτυξη του κατάλληλου λογισμικού για την υποστήριξη και διεκπεραίωση των διεργασιών της.
4. Τη χρήση του κατάλληλου εξοπλισμού, όπου απαιτείται.
5. Την απασχόληση ικανού και κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού.
6. Την επιλογή των συνεργατών της με βάση συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης.
7. Την ανάπτυξη και εφαρμογή Διαδικασιών για την παρακολούθηση της λειτουργίας και τη βελτίωση των Σχημάτων Πιστοποίησης και του ΣΔΠ.
8. Τη θέσπιση, παρακολούθηση και επίτευξη αντικειμενικών στόχων ποιότητας.
9. Την πιστή εφαρμογή του ΣΔΠ απ' όλο το προσωπικό και τους συνεργάτες του φορέα.
10. Την αντιμετώπιση των απειλών και την αξιοποίηση των ευκαιριών, όπως αυτές διαπιστώνονται από το πλαίσιο λειτουργίας.
11. Την ύπαρξη τεκμηριωμένων πληροφοριών, δηλαδή πληροφοριών που διατηρούνται ενήμερες και επικαιροποιούνται για την υποστήριξη της λειτουργίας όλων των διαδικασιών, εντύπων, εγγράφων, οδηγιών, πολιτικών.

***Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση***

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας τεκμηριώνεται σε τέσσερα επίπεδα:

**α) Πρώτο Επίπεδο (Στρατηγικό)**

Το Επίπεδο αυτό περιλαμβάνει:

- την Πολιτική Ποιότητας
- τους αντικειμενικούς στόχους Ποιότητας της Εταιρείας
- το πλαίσιο λειτουργίας
- τα ενδιαφερόμενα μέρη
- το παρόν Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας (Κ.1) το οποίο αποτελεί μια γενική περιγραφή του ΣΔΠ του φορέα και καθορίζει τους στόχους της ως προς την Ποιότητα και τον τρόπο με τον οποίο επιτυγχάνονται αυτοί οι στόχοι. Το ΕΔΠ διανέμεται μέσα και έξω από την Επιχείρηση και αποτελεί ισχυρό μέσο marketing.
- Τον Κανονισμό Οργάνωσης (Κ.2)
- Τον Κανονισμό Λειτουργίας Επιτροπής Σχήματος (Κ.3)
- Τον Κανονισμό Λειτουργίας Εξεταστικών Κέντρων (Κ.4)
- Τον Κανονισμό Επιτήρησης (Κ.5)
- Τον Κανονισμό Εξέτασης και Πιστοποίησης (Κ.6)
- Τον Κανονισμό Αξιολόγησης (Κ.7)
- Τον Κανονισμό Τεχνικής Επιτροπής (Κ.8)
- Τους Ειδικούς Κανονισμούς των Σχημάτων Πιστοποίησης

**β) Δεύτερο Επίπεδο (Τακτικό)**

Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει τις Διαδικασίες, οι οποίες περιγράφουν λεπτομερώς τον τρόπο λειτουργίας του ΣΔΠ. Καθορίζουν το Πότε, Πώς, Γιατί, Που και από Ποιον γίνονται όλες οι ενέργειες μέσα στα πλαίσια του ΣΔΠ. Οι Διαδικασίες διανέμονται εντός του φορέα και αποτελούν σημαντικό κομμάτι της τεχνογνωσίας του.

**γ) Τρίτο Επίπεδο (Λειτουργικό)**

Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει τις Οδηγίες Εργασίας, τα Έντυπα και τα Αρχεία του ΣΔΠ. Τα παραπάνω αποτελούν τα έγγραφα που καθοδηγούν το προσωπικό στις καθημερινές του ασχολίες και εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη λειτουργία του ΣΔΠ. Τα Έντυπα και τα Αρχεία του ΣΔΠ εξασφαλίζουν την εύρυθμη λειτουργία του Συστήματος.

**δ) Τέταρτο Επίπεδο (Υποδομής)**

Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει όλα τα υποστηρικτικά έγγραφα (υλικό υποδομής) του ΣΔΠ. Τα έγγραφα αυτά είναι Διεθνή και Εθνικά Πρότυπα, βιβλιογραφικές αναφορές, σχετική Νομοθεσία, Εγχειρίδια συντήρησης εξοπλισμού και χρήσης λογισμικών συστημάτων.

Όλα τα έγγραφα και τα δεδομένα του ΣΔΠ ταυτοποιούνται, ελέγχονται, εγκρίνονται για την ε-

πάρκειά τους και διανέμονται από εξουσιοδοτημένο προσωπικό σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ17, Διαχείριση Εγγράφων ΣΔΠ.

Τα Αρχεία Ποιότητας αποτελούν τις αντικειμενικές αποδείξεις για την αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠ της Επιχείρησης και χειρίζονται σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ18, Διαχείριση Αρχείων Ποιότητας, όπου καθορίζονται οι υπεύθυνοι και ο χρόνος τήρησης των Αρχείων καθώς και ο τρόπος με τον οποίο αυτά καταστρέφονται μετά το πέρας του απαιτούμενου διαστήματος τήρησής τους.

Το διάστημα τήρησης των αρχείων δεν μπορεί να είναι μικρότερο του χρονικού διαστήματος τήρησης του Πιστοποιητικού ή τουλάχιστον για όσο χρονικό διάστημα ορίζει η κείμενη νομοθεσία.

Τα διαθέσιμα στοιχεία, που αρχειοθετούνται, τηρούν όλους τους προβλεπόμενους κανόνες από την ελληνική νομοθεσία περί προσωπικών δεδομένων.

Όλα τα Αρχεία Ποιότητας αποτελούν επίσημα έγγραφα του φορέα και χειρίζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να παραμένουν ευανάγνωστα, να αποθηκεύονται και να προστατεύονται από οποιαδήποτε φθορά ή απώλεια. Τα Αρχεία Ποιότητας είναι διαθέσιμα στους Φορείς Πιστοποίησης και Διαπίστευσης και στους αρμόδιους Φορείς Ελέγχου.

### *Πεδίο Εφαρμογής του ΣΔΠ*

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Ελληνικού Ινστιτούτου Πιστοποιήσεων εφαρμόζεται στο σύνολο της παροχής των προϊόντων/υπηρεσιών που παρέχονται, σε όλα τα προαναφερθέντα επίπεδα.

# ΗΓΕΣΙΑ

***Ηγεσία και Δέσμευση***

Η Διοίκηση του ΕΛ.ΙΝ.Π. επιδεικνύει ηγεσία και δέσμευση σε σχέση με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, ασκώντας τον κάτωθι ρόλο:

- Λογοδοτεί σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- Διασφαλίζει την ενσωμάτωση των απαιτήσεων του συστήματος
- Προάγει τη χρήση της διεργασιακής προσέγγισης και της προσέγγισης διακινδύνευσης
- Παρακινεί, κατευθύνει και υποστηρίζει το ανθρώπινο δυναμικό
- Προάγει τη βελτίωση

και αποδεικνύεται με:

1. Την κοινοποίηση, σε όλο το προσωπικό και τους συνεργάτες, της σημασίας που έχει για την Εταιρεία η ικανοποίηση των απαιτήσεων και προσδοκιών όλων των ενδιαφερόμενων μερών των Πελατών και η συμμόρφωση με Νομικές και Κανονιστικές Απαιτήσεις και των Σχημάτων Πιστοποίησης.
2. Τη διασφάλιση του καθορισμού και διαχείρισης των απειλών και ευκαιριών που δύναται να επηρεάζουν τη συμμόρφωση των προϊόντων και υπηρεσιών.
3. Τη διασφάλιση της αμεροληψίας και της εμπιστευτικότητας της διαδικασίας πιστοποίησης από όλους τους εμπλεκομένους (Διοίκηση, Προσωπικό, Συνεργάτες).
4. Την έκδοση της Πολιτικής Ποιότητας και την εξασφάλιση ότι είναι κατάλληλη για το πλαίσιο λειτουργίας, ότι υποστηρίζει τη στρατηγική κατεύθυνση του ΕΛ.ΙΝ.Π. και ότι υπάρχουν όλοι οι απαραίτητοι πόροι για την υλοποίησή της.
5. Τη διασφάλιση της προσβασιμότητας στην πολιτική ποιότητας σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη
6. Τον καθορισμό των Σχημάτων Πιστοποίησης και την κοινοποίησή του σε όλους τους εμπλεκόμενους.
7. Την καθιέρωση αντικειμενικών στόχων ποιότητας για όλες τις βαθμίδες και δραστηριότητες της Εταιρείας.
8. Την εκτίμηση των παραμέτρων επικινδυνότητας για την κάλυψη της Αστικής Ευθύνης
9. Τη διεξαγωγή τακτικών Ανασκοπήσεων Διοίκησης για την παρακολούθηση της καταλληλότητας και αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ και τον προγραμματισμό των

ενεργειών βελτίωσής του *με στόχο τη διατήρηση της πολιτικής ποιότητας ως τεκμηριωμένης πληροφορίας.*

***Εστίαση στα Ενδιαφερόμενα μέρη***

Αποτελεί συνείδηση όλου του προσωπικού, ότι η επιβίωση του φορέα εξαρτάται από την ικανοποίηση των απαιτήσεων και προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών και την παραγωγή και παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σε ανταγωνιστικό κόστος και πάντα σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Στα πλαίσια της υποστήριξης αυτής της πελατοκεντρικής πολιτικής, έχουν αναπτυχθεί τεκμηριωμένες διαδικασίες, οι οποίες προσδιορίζουν τον τρόπο για την αποτελεσματική επικοινωνία με τους Πελάτες, τον χειρισμό των ενστάσεων και παραπόνων τους, και την μέτρηση του βαθμού ικανοποίησής τους.

***Διασφάλιση αμεροληψίας***

Ο Φορέας με κύριο γνώμονα τη διασφάλιση της αμεροληψίας καθ' όλη τη διάρκεια της επιχειρηματικής λειτουργίας του, δεν επιτρέπεται να πιστοποιεί φυσικά πρόσωπα τα οποία έχουν εμφανή ή αφανή οικονομική σχέση με αυτόν ή τα οποία συνδέονται με συγγενική σχέση εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι και τρίτου βαθμού με μέλη της διοίκησης, μετόχους, εταίρους ή εργαζόμενους σε αυτόν. Επιπλέον, δεν παρέχει εκπαίδευση, επιμόρφωση ή και κατάρτιση σε γνωστικά αντικείμενα που σχετίζονται με τα χορηγούμενα από αυτόν Πιστοποιητικά γνώσης. Ταυτόχρονα, δεν συμμετέχει σε οιασδήποτε μορφή φορέα παροχής εκπαίδευσης, επιμόρφωσης ή και κατάρτισης σε γνωστικά αντικείμενα που σχετίζονται με τα χορηγούμενα από αυτόν Πιστοποιητικά γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ. Τέλος, διασφαλίζει ότι σε χώρο που χρησιμοποιείται ως εξεταστικό κέντρο από το Φορέα και το οποίο λειτουργεί και ως κέντρο εκπαίδευσης ή και επιμόρφωσης ότι δεν προβάλλεται με οποιονδήποτε τρόπο ή οποιοδήποτε μέσο ότι η παρεχόμενη εκπαίδευση ή και επιμόρφωση έχει οποιαδήποε σύνδεση με τη χορήγηση των εν λόγω πιστοποιητικών.

***Πολιτική Ποιότητας***

Η Διοίκηση του φορέα έχει καθορίσει την Πολιτική Ποιότητας η οποία περιέχει τις κατευθύνσεις και τους στόχους ποιότητας της Επιχείρησης και αποτελεί την έκφραση της δέσμευσή της Διοίκησης στις αρχές του ΣΔΠ. Το κείμενο της έχει εγκριθεί από το Διευθυντή και τον Εκπρόσωπο του Συμβουλίου Πιστοποίησης.

Η Πολιτική Ποιότητας της Εταιρείας παρουσιάζεται στον επίσημο διαδικτυακό χώρο του Φορέα www.elinp.gr

Όλο το προσωπικό και οι συνεργάτες της Εταιρείας γνωρίζουν τον τρόπο και το βαθμό συμμετοχής του καθενός στην υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας το κείμενο της οποία δίνεται παρακάτω:

***ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ***

Το ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ - ΕΛ.ΙΝ.Π. στοχεύει να προσφέρει σε όλους τους πολίτες της χώρας μας αλλά και στο εξωτερικό, πιστοποιήσεις ανθρώπινου δυναμικού σε πολλαπλά γνωστικά αντικείμενα, υιοθετώντας και εφαρμόζοντας αξιόπιστες και αδιάβλητες διαδικασίες εξετάσεων.

Ανέπτυξε αξιόπιστα Σχήματα Πιστοποίησης, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ΕΛΟΤ ΕΝ ISO/IEC 17024:2012 με στόχο η διαδικασία πιστοποίησης να υλοποιείται με τεκμηριωμένη επάρκεια, αμεροληψία, αντικειμενικότητα, αξιοπιστία και εγκυρότητα.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων έχει αναπτύξει και εγκαταστήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Διεθνών Προτύπων ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:*2015* και ΕΛΟΤ ΕΝ ISO/IEC 17024:2012 μέσα από το οποίο:

1. Εφαρμόζει όλες τις κείμενες Νομοθετικές Διατάξεις.
2. Ενημερώνει όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για τις διαδικασίες εξέτασης, αξιολόγησης και πιστοποίησης.
3. Παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα των Σχημάτων Πιστοποίησης.
4. Πραγματοποιεί ενέργειες για την αντιμετώπιση απειλών και την αξιοποίηση ευκαιριών
5. Θέτει, παρακολουθεί και επιτυγχάνει τους αντικειμενικούς της στόχους.
6. Σχεδιάζει και υλοποιεί τη βελτίωση των Σχημάτων Πιστοποίησης, της οργάνωσης και λειτουργίας της Εταιρείας.
7. Ανασκοπεί την παρούσα Πολιτική Ποιότητας ως προς την επίτευξη των στόχων της.

**Για το ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ**

**Τζουβανίδης Στέργιος**
**Διευθυντής**

**(υπογραφή)**

***Σχεδιασμός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας – Στόχοι Ποιότητας***

Η Διοίκηση του φορέα έχει ορίσει και τη μεθοδολογία θέσπισης, παρακολούθησης, υλοποίησης και ανασκόπησης συγκεκριμένων και μετρήσιμων στόχων ποιότητας έχοντας αναπτύξει και εφαρμόσει τη σχετική Διαδικασία Δ02, Καθορισμός Στόχων Ποιότητας.

Οι στόχοι ποιότητας του φορέα είναι σύμφωνοι με την Πολιτική Ποιότητας και αποσκοπούν στην βελτίωση των διεργασιών και της λειτουργίας του φορέα καθώς και στην ικανοποίηση των αναγκών/προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών. Για την επίτευξη των στόχων αυτών καθορίζονται οι απαραίτητες ενέργειες, οι υπεύθυνοι υλοποίησης των ενεργειών αυτών καθώς και το χρονοδιάγραμμα για κάθε ενέργεια.

Για την υλοποίηση τόσο της Πολιτικής Ποιότητας όσο και των επιμέρους στόχων ποιότητας το ΕΛ.ΙΝ.Π. έχει σχεδιάσει το ΣΔΠ με τέτοιο τρόπο ώστε:

1. Να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των Διεθνών Προτύπων ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:*2015* και ΕΛΟΤ ΕΝ ISO/IEC 17024:2012.
2. Να είναι σύμφωνο με την Πολιτική Ποιότητας της Εταιρείας.
3. Να είναι σύμφωνο με της κείμενες Νομοθετικές Διατάξεις και να παρέχει όλα εκείνα τα εργαλεία και τα μέσα που θα βοηθήσουν το προσωπικό και τους συνεργάτες της Εταιρείας να υλοποιήσουν την Πολιτική Ποιότητας και τους στόχους ποιότητας που θέτει η Διοίκηση.
4. Να είναι ευέλικτο ώστε οι οποιεσδήποτε προσθήκες, τροποποιήσεις ή βελτιώσεις στο Σχήμα Πιστοποίησης και στο ΣΔΠ να μην επηρεάζουν την ακεραιότητα και την αποτελεσματικότητά του.

***Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Εσωτερική Επικοινωνία***

Η Διοίκηση του φορέα έχει καθορίσει την οργανωτική της δομή με την έκδοση του Οργανογράμματος του φορέα το οποίο έχει κοινοποιηθεί σε όλο το Προσωπικό και το οποίο φαίνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α του παρόντος.

Η ιεραρχική σχέση μεταξύ των διαφόρων Τμημάτων της Εταιρείας απεικονίζεται στο Οργανόγραμμά της, ενώ τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις του προσωπικού που στελεχώνει τις θέσεις του Οργανογράμματος περιγράφονται στον Κανονισμό Οργάνωσης (Κ.2) και στις Περιγραφές Θέσεων Εργασίας, που έχουν εκπονηθεί και εγκριθεί από τη Διοίκηση της Εταιρείας σύμφωνα με τη σχετική Διαδικασία Δ01, Οργανωτική Δομή του φορέα.

Πέρα από τα συγκεκριμένα καθήκοντα και δικαιοδοσίες, το προσωπικό όπως αποτυπώνεται στο παρόν Οργανόγραμμα είναι υπεύθυνο για:

1. την ποιότητα της εργασίας στο Τμήμα του
2. την εξασφάλιση της επαρκούς εκπαίδευσης του Προσωπικού
3. την εδραίωση και τήρηση προγραμμάτων αποτελεσματικών διορθωτικών ενεργειών πρόληψης και μη επανεμφάνισης αναγνωρισμένων ή δυναμικών παρατυπιών στα Σχήματα Πιστοποίησης και στο Σύστημα Ποιότητας του Τμήματός του
4. την εξασφάλιση της τήρησης των εγκεκριμένων Διαδικασιών στο Τμήμα του
5. την εξασφάλιση της εφαρμογής των προγραμματισμένων λύσεων
6. τον έλεγχο της περαιτέρω διαχείρισης παραπόνων, ενστάσεων και μη συμμορφώσεων έως ότου κάθε παρατυπία επιλυθεί ικανοποιητικά
7. Τη διασφάλιση της αμεροληψίας και της εμπιστευτικότητας της διαδικασίας πιστοποίησης από όλους τους εμπλεκομένους (Διοίκηση, Προσωπικό, Συνεργάτες)

*Σημειώνεται ότι το ανθρώπινο δυναμικό του φορέα:*

- *Επιλέγει, ελέγχει και επαληθεύει την επάρκεια των Εξεταστικών Κέντρων, των υπεργολάβων και του προσωπικού που χρησιμοποιεί*
- *Ενημερώνει τα φυσικά προσώπα που εμπλέκονται στην εφαρμογή της εξεταστικής διαδικασίας και προβαίνει στις σχετικές, με την απαραίτητα επιμόρφωση τους κατευθύνσεις*
- *Διεκπεραιώνει τα θέματα που αφορούν στην έκδοση ή στην ανάκληση των χορηγούμενων πιστοποιητικών γνώσης*

Οι λειτουργικές σχέσεις μεταξύ των δραστηριοτήτων των διαφόρων Τμημάτων του φορέα προσδιορίζονται με σαφήνεια και πληρότητα μέσα από τις επίσημες Διαδικασίες του φορέα. Το ανθρώπινο δυναμικό του φορέα είναι ορθολογικά κατανεμημένο όπως φαίνεται στο Οργανόγραμμα, συνδέεται με σχέσεις εργασίας με το φορέα με συγκεκριμένες αρμοδιότητες και ελέγχεται με συγκεκριμένες διαδικασίες.

Για να διασφαλισθεί η εμπιστευτικότητα και η αμεροληψία της διαδικασίας πιστοποίησης όλο το προσωπικό του οργανογράμματος αλλά και όσοι εμπλέκονται στην ανάπτυξη του σχήματος πιστοποίησης (τεχνική επιτροπή και αξιολογητές) υπογράφουν την Υπεύθυνη Δήλωση Εμπιστευτικότητας και Αμεροληψίας.

Για πρόσωπα που συμμετέχουν σε σχήματα (εταιρείες, οργανισμούς κ.α.) με τα οποία μπορεί να υπάρξει σύγκρουση συμφερόντων με το φορέα και αιτούνται συνεργασία μαζί της, η Επιτροπή Αμεροληψίας εξετάζει και αποφασίζει την έναρξη της συνεργασίας με αυτά. Σε περίπτωση που εγκριθεί αυτή η συνεργασία υπογράφουν την Υπεύθυνη Δήλωση Εμπιστευτικότητας και Αμεροληψίας.

Η Διοίκηση του φορέα έχει ορίσει την Επιτροπή Αμεροληψίας, η οποία είναι τριμελής και σε αυτό

εκπροσωπούνται ισομερώς όλα τα εμπλεκόμενα στη διαδικασία εξέτασης, αξιολόγησης και πιστοποίησης μέρη χωρίς να επιτρέπει την κυριαρχία κάποιου συγκεκριμένου συμφέροντος. Η σύνθεση καθώς και οι Αρμοδιότητες και Υπευθυνότητες της Επιτροπής Σχήματος καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας Επιτροπής Αμεροληψίας Σχήματος (Κ.3).

Ο Εκπρόσωπος της Επιτροπής Αμεροληψίας, δεν μπορεί να λειτουργεί ταυτόχρονα και ως Αξιολογητής, Διορθωτής Εξετάσεων, Επιτηρητής, Υπεύθυνος Τεχνικής Υποστήριξης, Ελεγκτής – Επιθεωρητής ή Εκπαιδευτής.

Η Διοίκηση του φορέα έχει ορίσει τον Υπεύθυνο Ποιότητας ως Εκπρόσωπό της, ο οποίος έχει άμεση πρόσβαση στην ανώτατη διοίκηση και ο οποίος ανεξάρτητα από άλλα καθήκοντα και αρμοδιότητες έχει την ευθύνη της Διαχείρισης του Συστήματος Ποιότητας καθώς και της λήψης κάθε πρόσφορου μέτρου με σκοπό να εξασφαλίζεται ότι:

1. Αναφέρεται στην διοίκηση του ΕΛ.ΙΝ.Π., προκειμένου, μέσα από τη Διαδικασία Ανασκόπησης Διοίκησης να επιτευχθεί η βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης.

2. Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας έχει σχεδιαστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Διεθνών Προτύπων ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:*2015* και ΕΛΟΤ ΕΝISO/IEC 17024:2012 και συνεχίζει να είναι σε πλήρη συμφωνία με αυτά.

3. Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας υλοποιείται χωρίς αποκλίσεις.

4. Όλο το προσωπικό γνωρίζει και φροντίζει για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των Πελατών.

5. Καταβάλλονται όλες οι απαραίτητες προσπάθειες για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας και την επίτευξη των στόχων ποιότητας του φορέα.

Στις αρμοδιότητες και δικαιοδοσίες του Εκπροσώπου Διοίκησης περιλαμβάνονται:

1. Η γραπτή αναφορά στη Διοίκηση της εφαρμογής και της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ καθώς και των αναγκαίων αλλαγών ή βελτιώσεων.
2. Η τήρηση και υλοποίηση των αποφάσεων της Επιτροπής Σχήματος
3. Η επικοινωνία και διασύνδεση με μέρη εκτός του φορέα για θέματα που σχετίζονται με το Σύστημα για την Ποιότητα και τα Σχήματα Πιστοποίησης του φορέα
4. Η εκπροσώπηση του φορέα σε θέματα για την Ποιότητα και τα Σχήματα Πιστοποίησης σε Πελάτες και Εξωτερικούς Φορείς.

Για την αποτελεσματική παρακολούθηση όλων των παραπάνω πραγματοποιούνται συναντήσεις των Στελεχών της Εταιρείας και της Επιτροπής Σχήματος σύμφωνα με τη σχετική Διαδικασία Δ03, Εσωτερική Επικοινωνία – Συναντήσεις Επιτροπής Αμεροληψίας.

***Ανασκόπηση Διοίκησης***

Για την εξακρίβωση της αποτελεσματικότητας και της σταθερότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και για την εξασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσής του με τις απαιτήσεις Διεθνών Προτύπων ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:*2015* και ΕΛΟΤ ΕΝISO/IEC 17024:2012 διενεργούνται ετήσιες Ανασκοπήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του ΕΛ.ΙΝ.Π.

Η Ανασκόπηση Διοίκησης διεξάγεται τακτικά μία φορά το χρόνο στο τέλος του έτους ή έκτακτα όποτε ο Διευθυντής κρίνει αναγκαίο.

Στη συνεδρίαση συμμετέχει η Διοίκηση της Εταιρείας, όπου ως Διοίκηση εννοείται ο Διευθυντής του φορέα καθώς και οι Υπεύθυνοι των Τμημάτων του επίσημου και εγκεκριμένου Οργανογράμματος.

Τα θέματα που εξετάζονται (χωρίς να είναι τα μόνα) συνήθως είναι:

1. Πεπραγμένα από την προηγούμενη συνάντηση.
2. Αλλαγές στην Οργανωτική Δομή της Εταιρείας.
3. Αλλαγές στα Σχήματα Πιστοποίησης της Εταιρείας.
4. Εισαγωγή νέων Σχημάτων Πιστοποίησης.
5. Ανάγκες σε πόρους (εξοπλισμό, προσωπικό και εκπαίδευση).
6. Αλλαγές σε Νομοθεσία και Κανονισμούς που επηρεάζουν τα Σχήματα Πιστοποίησης.
7. Αλλαγές στο ΣΔΠ.
8. Στόχοι Ποιότητας και Επιχειρηματικοί Στόχοι.
9. Risk Assesment- Εντοπισμός Απειλών-ευκαιριών, δυνάμεων, αδυναμιών
10. Ενέργειες για την αντιμετώπιση απειλών και αξιοποίηση ευκαιριών λαμβάνοντας υπόψη τις εσωτερικές και εξωτερικές παραμέτρους καθώς και τις απαιτήσεων των ενδιαφερόμενων μερών του ΕΛ.ΙΝ.Π.
11. Αποτελέσματα Εσωτερικών και Εξωτερικών Επιθεωρήσεων.
12. Μη συμμορφώσεις.
13. Υλοποίηση και αποτελεσματικότητα Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών.
14. Ενστάσεις.
15. Παράπονα Πελατών.
16. Ικανοποίηση Πελατών.
17. Ανατροφοδότηση από αιτούντες, υποψηφίους, πιστοποιημένους και εμπλεκόμενα με τα Σχήματα Πιστοποίησης μέρη.

18. Επίδοση Εξεταστικών Κέντρων και Επιτηρητών.
19. Επίδοση διεργασιών.
20. Αξιολόγηση προσωπικού.
21. Εκτίμηση και αξιολόγηση των παραμέτρων επικινδυνότητας και αστικής ευθύνης και προγραμματισμός των απαραίτητων ενεργειών αντιμετώπισης και πρόληψης.
22. Οικονομικά αποτελέσματα της χρονιάς που πέρασε.
23. Οτιδήποτε κριθεί απαραίτητο από τους συμμετέχοντες.

Εκτός από τις τακτικές Ανασκοπήσεις της Διοίκησης είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν και έκτακτες Ανασκοπήσεις στην περίπτωση που παρουσιάζονται συνεχή και εκτενή προβλήματα στα Σχήματα Πιστοποίησης ή στη λειτουργία του ΣΔΠ, όπως ορίζεται και στη σχετική Διαδικασία Δ04, Ανασκόπηση Διοίκησης.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

***Ανθρώπινο Δυναμικό***

Για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας ο φορέας διαθέτει το κατάλληλο και έμπειρο προσωπικό, έτσι ώστε να είναι δυνατή η αποτελεσματική υλοποίηση όλων των διεργασιών της, καθώς και η συνεχής βελτίωση, όχι μόνο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και των Σχημάτων Πιστοποίησης που εφαρμόζει αλλά και του εγκατεστημένου ΣΔΠ με τελικό στόχο την αύξηση της ικανοποίησης των Πελατών.

Ο Διευθυντής σε συνεργασία με τους Υπευθύνους Τμημάτων φέρουν την αποκλειστική ευθύνη για την επιλογή και την περαιτέρω Εκπαίδευση του προσωπικού του φορέα αναγνωρίζοντας ότι το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό αποτελεί βασική απαίτηση για την επιτυχή εφαρμογή του ΣΔΠ και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

1. Η εκτίμηση στη φάση της επιλογής βασίζεται στις υπάρχουσες γνώσεις, τις δεξιότητες και στην εμπειρία και ικανότητά τους.
2. Οι διαδικασίες εκπαίδευσης οργανώνονται έτσι ώστε να ικανοποιούν τις τρέχουσες και τις προβλεπόμενες ανάγκες του φορέα
3. Όλες οι σχετικές δραστηριότητες Εκπαίδευσης / Κατάρτισης των εργαζομένων και των συνεργατών της Εταιρείας καταγράφονται στα Αρχεία Εκπαίδευσης

Σε περίπτωση που η συνεργασία με κάποιο πρόσωπο ή Φορέα ενέχει τον κίνδυνο σύγκρουσης συμφερόντων η Επιτροπή Σχήματος θα εξετάζει, αξιολογεί και αποφασίζει για τη συνεργασία αυτή, όπως αναφέρεται στον Κανονισμό Λειτουργίας Επιτροπής Αμεροληψίας Σχήματος (Κ.3).

Η γενικότερη επίδοση του προσωπικού και των Συνεργατών παρακολουθείται από τους Υπευθύνους Τμημάτων και το Διευθύνοντα Σύμβουλο και κατά τον τρόπο αυτό εντοπίζονται οι όποιες ανάγκες πρόσθετης Εκπαίδευσης. Παράλληλα αξιολογείται η επίδοση του προσωπικού και των Συνεργατών τόσο καθημερινά, όσο και κατά τη διάρκεια των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας.

Η όποια εκπαίδευση/κατάρτιση προσωπικού διενεργείται σύμφωνα με τις οδηγίες της Διαδικασίας Δ11, Επιλογή, Εκπαίδευση και Αξιολόγηση Προσωπικού και Συνεργατών.

***Υπεργολάβοι***

Όταν εργασίες, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται και η εξεταστική διαδικασία, αποτελούν αντικείμενο υπεργολαβίας σε εξωτερικό φορέα, νομικό ή φυσικό πρόσωπο, ο Φορέας χορήγησης Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ διασφαλίζει ότι το προσωπικό του εξωτερικού φορέα, που εμπλέκεται στο υπεργολαβικό έργο, είναι ορθολογικά κατανεμημένο, σύμφωνα με το οργανόγραμμα, συνδέεται με σχέση εργασίας με το φορέα του υπεργολάβου και έχει συγκεκριμένες

αρμοδιότητες και υπόκειται σε διαδικασία ελέγχου με τεκμηριωμένες διαδικασίες, προκειμένου να διασφαλίζεται το αδιάβλητο των εξετάσεων και η αμεροληψία του Φορέα. Ακόμη, διασφαλίζεται ότι το ανθρώπινο δυναμικό του υπεργολάβου αναλαμβάνει εργασίες που ευθυγραμμίζονται με το παρόν εγχειρίδιο ποιότητας, με κυριότερες:

α. Επιλέγει, ελέγχει και επαληθεύει την επάρκεια των Εξεταστικών Κέντρων, των υπεργολάβων και του προσωπικού που χρησιμοποιούν.

β. Ενημερώνει τα φυσικά πρόσωπα που εμπλέκονται στην εφαρμογή της εξεταστικής διαδικασίας και προβαίνει στις σχετικές, με την απαραίτητη επιμόρφωσή τους κατευθύνσεις

Στην περίπτωση που ο Φορέας αναθέσει σε υπεργολάβους την αξιολόγηση των εξεταζόμενων ή των επιτηρητών, προβαίνει σε πλήρη έγγραφη δέσμευση αυτών για συμμόρφωση στις απαιτήσεις του φορέα, ώστε να διασφαλιστεί το αδιάβλητο των εξετάσεων, η αμεροληψία και η εμπιστευτικότητα. Από την πλευρά του Φορέα, τηρείται κατάλογος Εξεταστικών Κέντρων και Υπεργολάβων που τυχόν χρησιμοποιούνται, όπου περιγράφονται οι λειτουργίες τους καθώς και οι προδιαγραφές που απαιτούνται για την ολοκλήρωση του συστήματος πιστοποίησης σε δεξιότητες χειρισμού Η/Υ. Μεταξύ του φορέα και του υπεργολάβου συνάπτεται σύμβαση, στην οποία περιγράφονται οι όροι συνεργασίας. Η σύμβαση κοινοποιείται στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. άμεσα και πάντως τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την έναρξη εκτέλεσης εργασιών από τον υπεργολάβο. Ρητά αναφέρεται ότι η απόφαση για τη χορήγηση ή μη Πιστοποιητικού γνώσης Πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ σε φυσικό πρόσωπο, ανανέωσης αυτού ή και ανάκλησής του δεν μπορεί να ανατεθεί σε υπεργολάβο. Τέλος, ο φορέας ευθύνεται για τις εργασίες του υπεργολάβου και παρακολουθεί μέσα από επιθεωρήσεις και αξιολογήσεις το έργο που του έχει αναθέσει.

***Υποδομή - Εξοπλισμός***

Ο φορέας γνωρίζοντας τη σπουδαιότητα της υποδομής και του εξοπλισμού γενικότερα, στην ποιότητα αλλά και στην ανταγωνιστικότητα των υπηρεσιών του, διαθέτει, με μια αδιάκοπη προσπάθεια βελτίωσης, τους απαραίτητους υλικούς πόρους για την υλοποίηση των διεργασιών του με κύριο μέσο το μηχανογραφικό και εξεταστικό του σύστημα.

Το ΕΛ.ΙΝ.Π. είναι πλήρως εξοπλισμένο διαθέτοντας ένα Κέντρο Δεδομένων (Data Centre) το οποίο ακολουθεί και συμμορφώνεται με τις υφιστάμενες διεθνείς προδιαγραφές.

Το Κέντρο αποτελείται αφενός από τους Διακομιστές Διαδικτύου προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες των απομακρυσμένων χρηστών υποστηρίζοντας τη λειτουργία του Κεντρικού Διαχειριστικού Συστήματος Πιστοποίησης, αφετέρου τους διακομιστές δεδομένων οι οποίοι διατηρούν και διαχειρίζονται με ασφάλεια όλα τα ηλεκτρονικά αρχεία για την διεξαγωγή και διαχείριση των εξετάσεων και των προβλεπόμενων διαδικασιών Πιστοποίησης. Όλα τα τηρούμενα αρχεία και δεδομένα ακολουθούν τις απαραίτητες διαδικασίες και προϋποθέσεις περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Το Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) εξασφαλίζει μέσα από τους Διακομιστές, μια άρτια και ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο από τα πιστοποιημένα από το ΕΛ.ΙΝ.Π. εξεταστικά κέντρα που διενεργούν τις εξετάσεις.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι τεχνικές προδιαγραφές του υφιστάμενου εξοπλισμού:

**Υπηρεσίες φιλοξενίας για ένα έτος - Software as a Service**

Το πλάνο φιλοξενίας που υλοποιείται θα καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες μας ακόμα και στις ώρες αιχμής που θα εισέλθουν πάρα πολλοί χρήστες ταυτόχρονα.

**Τεχνικά χαρακτηριστικά**

- Moodle optimized Microsoft Azure cloud hosting
- FTP accounts για upload αρχείων
- Network availability: 99.7%
- Χώρος στο δίσκο: 15GB (μπορεί να αυξηθεί)
- Κατοχύρωση domain name

**Data Security**

- Ορισμός disaster recovery nightly site backups σε remote location.
- Δυνατότητα restoration σε backup προηγούμενης ημέρας.
- Αρχείο Database backups archive 14 ημερών.
- Access σε web portal για να κατεβάζετε τα backups

**Ασφάλεια**

Όλα τα δεδομένα του Moodle φιλοξενούνται στον κορυφαίο Data Center Azure της Microsoft που εμπιστεύονται χιλιάδες οργανισμοί κάθε είδους παγκοσμίως. Ως μικρό μόνο δείγμα των δεκάδων πιστοποιήσεων ασφάλειας που έχει το datacenter που φιλοξενεί το Moodle αναφέρουμε ότι φέτος τον Αύγουστο η Cloud Security Alliance (CSA) ανακοίνωσε ότι το Windows Azure πέρασε με επιτυχία τον έλεγχο Service Organizations Control (SOC) 2 Type II που επέβαλλε η ανεξάρτητη αρχή Deloitte & Touche σχετικά με τη θεμελίωση των αρχών εμπιστοσύνης, όπως είναι η ασφάλεια, η διαθεσιμότητα και η εμπιστευτικότητα. Το Windows Azure είναι η πρώτη Cloud υπηρεσία παγκοσμίως που λαμβάνει τέτοιου είδους πιστοποίηση.

Η όλη διαχείριση και τεχνική υποστήριξη των servers φιλοξενίας γίνεται αποκλειστικά από τους τεχνικούς της WIDE Services που είναι υπεύθυνοι για την ομαλή λειτουργία, την επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος αλλά & της συντήρησης της πλατφόρμας Moodle της εταιρείας μας.

Ο server έχει σχεδιαστεί και παραμετροποιηθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες ενός Moodle setup, και όχι μόνο τη φιλοξενία ενός απλού site, καλύπτοντας όλες τις προδιαγραφές βελτιστοποίησης λειτουργίας που θέλει το Moodle για καλύτερη απόδοση & ασφάλεια της πλατφόρμας, η οποία επιτυγχάνεται πάντα με την σχετική ειδική παραμετροποίηση της δικιάς μας πλατφόρμας.

Τα οφέλη των παραπάνω περιγράφονται ως εξής:

- Προστασία από την Microsoft από ddos και malware
- ο φυσικός χώρος είναι διασφαλισμένος 24/7
- εξάλειψη ενδεχόμενου ζημιάς υλικού
- ύπαρξη Cluster setup τριών server στην βάση δεδομένων που εγγυάται high availability
- Αυτόματα backup σε remote locations (εκτός από Local), ιστορικό backup και access σε web portal
- Έλεγχος όλων των διαδικασιών πχ το patching, maintenance κλπ

Η διατήρηση των Εγκαταστάσεων της Εταιρείας σε καλή κατάσταση αλλά και του εξοπλισμού σε κατάσταση που να διασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία του, επιτυγχάνεται με την περιοδική προληπτική συντήρηση σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία Δ19, Συντήρηση Υλικοτεχνικής Υποδομής.

**Αυτοματοποιημένο Σύστημα Εξέτασης των δεξιοτήτων στο χειρισμό Η/Υ**

Το Αυτοματοποιημένο Σύστημα Εξέτασης (Α.Σ.Ε.) του ΕΛ.ΙΝ.Π. αποτελείται από ένα σύνολο εφαρμογών λογισμικού, οι οποίες συνδέονται και με το Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) του ΕΛ.ΙΝ.Π., προκειμένου να διενεργούνται με αυτοματοποιημένο και αδιάβλητο τρόπο οι εξετάσεις για την πιστοποίηση φυσικών προσώπων σε δεξιότητες χειρισμού Η/Υ. Η Τράπεζα Θεμάτων (ερωτήσεις) αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του Αυτοματοποιημένου Συστήματος Εξέτασης (Α.Σ.Ε.).

Το **Αυτοματοποιημένο Σύστημα Εξέτασης (Α.Σ.Ε.)** διαθέτει τα ακόλουθα:

- Σύστημα Εφαρμογών, σε κάθε Εξεταστικό Κέντρο, με δυνατότητα ασφαλούς σύνδεσης των εξουσιοδοτημένων χρηστών μέσω διαδικτύου, με το Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.).
- Κρυπτογραφημένη επικοινωνία με το Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.):

- για τη λήψη στοιχείων των εξεταζομένων,
- για τον καθορισμό του συνόλου των θεμάτων εξέτασης (ερωτήσεων) (test-set) με βάση το γνωστικό αντικείμενο και τα απαραίτητα δεδομένα εξέτασης (π.χ. γνωστικό αντικείμενο που έχει αιτηθεί) των εξεταζομένων, προκειμένου να αντληθούν από την Τράπεζα Θεμάτων οι συγκεκριμένες ερωτήσεις, που αποτελούν το επιλεγμένο θέμα εξέτασης (test) κάθε εξεταζομένου και
- για τη χρονική διάρκεια της εξέτασης και το ποσοστό επιτυχίας.

- Αυτοματοποιημένη εξέταση για όλες τις θεματικές ενότητες βασισμένη στην τεχνολογία διόρθωσης με χρήση της, υπό εξέταση, εφαρμογής ή προσομοίωσής της (in- application or simulation), η οποία εξετάζει και βαθμολογεί ελέγχοντας το αποτέλεσμα ή την ακολουθία των εντολών / επιλογών του εξεταζομένου (δηλαδή, ηλεκτρονική υποβολή προς τον εξεταζόμενο των ερωτήσεων και αυτοματοποιημένη αντικειμενική διόρθωσή τους).
- Εκτύπωση της Κατάστασης εξεταζόμενων ανά ημέρα και αίθουσα για τους Επιτηρητές.
- Ασφαλή λήψη από το Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) των στοιχείων του εξεταζομένου και εμφάνισή τους, προς επιβεβαίωση, στην οθόνη κάθε Η/Υ, που χρησιμοποιείται για τις εξετάσεις.
- Ενεργοποίηση από το Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) του κατάλληλου, για κάθε εξέταση, εξεταστικού λογισμικού, ανάλογα με την εξεταζόμενη ενότητα.
- Κρυπτογραφημένα στοιχεία των Ατομικών Φυλλαδίων Εξέτασης, τα οποία αποκρυπτογραφούνται μόνο στον τερματικό υπολογιστή, στον οποίο διενεργείται η εξέταση, αποτρέποντας έτσι οποιαδήποτε πιθανότητα διαρροής των θεμάτων και αλλοίωσης κατά τον τρόπο αυτό των αποτελεσμάτων της εξέτασης. Κρυπτογράφηση χρησιμοποιείται, επίσης, και για τα ενδιάμεσα αρχεία αποτελεσμάτων και κατάστασης εξέτασης, προκειμένου να εξαλειφθεί το ενδεχόμενο εξωτερικής παρέμβασης σε αυτά.
- Εκτέλεση της κρυπτογράφησης / αποκρυπτογράφησης με τεχνικά παραδεκτό και σύγχρονο αλγόριθμο, ο οποίος περιγράφεται σε σχετική τεκμηρίωση.
- Βαθμολόγηση της εξέτασης κάθε εξεταζόμενου.
- Ασφαλή αποστολή των στοιχείων και των δεδομένων εξέτασης στους σταθμούς εργασίας του Εξεταστικού Κέντρου.
- Ασφαλή συλλογή των αποτελεσμάτων εξέτασης από τους σταθμούς εργασίας με την ολοκλήρωση κάθε εξέτασης.
- Ασφαλή αποστολή από το Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) των αποτελεσμάτων της εξέτασης.
- Κρυπτογραφημένη αποστολή των συγκεντρωτικών αποτελεσμάτων όλων των εξετάσεων της ημέρας, στο Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.).

- Εμφάνιση - εκτύπωση των αποτελεσμάτων της ημέρας, καθώς και των συνολικών στατιστικών των εξεταζομένων του Εξεταστικού Κέντρου.

Επίσης, το ΕΛ.ΙΝ.Π. διαθέτει την υλικοτεχνική υποδομή για τη διενέργεια εξ αποστάσεως εξετάσεων πιστοποίησης. Το εξ αποστάσεως εξεταστικό σύστημα ακολουθεί όλες τις προαναφερόμενες προδιαγραφές του Αυτοματοποιημένου Συστήματος Εξέτασης (Α.Σ.Ε.).

***Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.).***

Το Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) αποτελεί εφαρμογή προσβάσιμη μέσω διαδικτύου, η οποία διατηρείται, λειτουργεί και συντηρείται σε ασφαλή χώρο, που πληροί τις αντίστοιχες τεχνικές προδιαγραφές ενός Κέντρου Τήρησης Δεδομένων (Data Center). Το Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) είναι προσβάσιμο στους χρήστες του ΕΛ.ΙΝ.Π., στους εξουσιοδοτημένους χρήστες του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και στα Εξεταστικά Κέντρα που πραγματοποιούν τις εξετάσεις. Στο Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) τηρούνται οι κανόνες περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Οι βασικές λειτουργίες του Κεντρικού Διαχειριστικού Συστήματος της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) είναι οι ακόλουθες:

- Ο ορισμός και η διαχείριση των εφαρμογών λογισμικού για την εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ , ανάλογα με το αντικείμενο εξέτασης.
- Η διαχείριση χρηστών συστήματος με δυνατότητα κατηγοριοποίησης σε ομάδες με διαφορετικά προνόμια
- Η διαχείριση Εξεταστικών Κέντρων (έλεγχοι, διαχείριση στοιχείων).
- Η διαχείριση εξεταζόμενων (εγγραφή, συμμετοχή σε εξετάσεις, παρακολούθηση ιστορικού).
- Η διαχείριση εξετάσεων (αιτήσεις και εγκρίσεις εξεταστικών προγραμμάτων, έγκριση και έκδοση αποτελεσμάτων).
- Η διαχείριση Επιτηρητών (ανάθεση επιτήρησης, ιστορικό) με αναλυτική αναφορά των αποτελεσμάτων, του τόπου και του χρόνου της κάθε εξέτασης.
- Η πρόσβαση στις λειτουργίες του Κεντρικού Διαχειριστικού Συστήματος της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) μέσω ασφαλούς διαδικτυακής σύνδεσης (https), η οποία ασφαλής διαδικτυακή σύνδεση βεβαιώνεται με σχετικό πιστοποιητικό, προκειμένου να διακριβώνεται πλήρως ότι ο χρήστης αλληλοεπιδρά με τον εξυπηρετητή του ΕΛ.ΙΝ.Π.. Οι χρήστες πιστοποιούν την ταυτότητά τους στο Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.), εισάγοντας τα μοναδικά βασικά στοιχεία τους.
- Η έκδοση πιστοποιητικών
- Η σύνδεση με την επίσημη ιστοσελίδα του Φορέα χορήγησης Πιστοποιητικών γνώσης πληρο-

φορικής ή χειρισμού Η/Υ για την ενημέρωση του κοινού, σε πραγματικό χρόνο, σχετικά με πληροφορίες που το αφορούν, καθώς και η διασύνδεσή του με το Μητρώο Πιστοποιηθέντων Προσώπων του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

- Η σύνδεση με την επίσημη ιστοσελίδα του Φορέα χορήγησης Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ για την ηλεκτρονική υπηρεσία επιβεβαίωσης της γνησιότητας των Πιστοποιητικών.
- Η διαχείριση των δεδομένων για τη στατιστική επεξεργασία των στοιχείων της εξεταστικής διαδικασίας πιστοποίησης (π.χ. αποτελέσματα της εξεταστικής διαδικασίας και επιτηρήσεις).
- Η διασφάλιση των μέσων αποθήκευσης (κατάρρευση δίσκων) μέσω διαδικασιών τήρησης εφεδρικών αντιγράφων (backup), καθώς και αποκατάστασης των δεδομένων από καταστροφή (disaster recovery plan).
- Η πρόβλεψη εναλλακτικών μεθόδων διανομής του υλικού των εξετάσεων στα Εξεταστικά Κέντρα, σε περιπτώσεις προβλημάτων λειτουργίας του δικτύου ευρείας περιοχής.
- Όλες οι λειτουργίες που ενημερώνουν ηλεκτρονικά τις βάσεις δεδομένων του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. παρέχονται και ως διαδικτυακή υπηρεσία (web service) μέσω ασφαλούς πρόσβασης, αν αυτό ζητηθεί από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

***Περιβάλλον Εργασίας***

Οι εργασιακοί χώροι έχουν σχεδιαστεί και επιλεγεί με τέτοιο τρόπο ώστε να παρέχεται η δυνατότητα στους εργαζομένους αξιοπρεπούς και ασφαλούς εργασίας.

Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται και για το περιβάλλον των Εξεταστικών Κέντρων, όπου διενεργούνται εξετάσεις στα πλαίσια της λειτουργίας των Σχημάτων Πιστοποίησης της Εταιρείας. Τα Πιστοποιημένα από το φορέα Εξεταστικά Κέντρα θα πρέπει να ικανοποιούν τις προδιαγραφές έτσι όπως αυτές περιγράφονται στη σχετική Διαδικασία Δ12, Επιλογή και Αξιολόγηση Εξεταστικών Κέντρων και το Κανονισμό Λειτουργίας Εξεταστικών Κέντρων (Κ.4).

# ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

***Σχεδιασμός της Υλοποίησης των Υπηρεσιών***

Εξασφαλίζεται η ποιότητα των υπηρεσιών της μέσα από:

- τη διάθεση όλων των απαραίτητων εγγράφων και δεδομένων των σχετικών με τις υπηρεσίες που παρέχονται
- τη διάθεση της απαραίτητης υλικοτεχνικής υποδομής για την υλοποίηση των διεργασιών της
- ικανό, έμπειρο και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό
- συνεργασία με αξιόπιστους και έμπειρους Υπεργολάβους και Συνεργάτες
- πιστή εφαρμογή του ΣΔΠ απ' όλο το προσωπικό και τους Συνεργάτες του φορέα

Σύμφωνα με το ΦΕΚ 1258/14-3-2025, το οποίο αποτελεί τροποποίηση της υπό στοιχεία 33198/Κ6/ 22.3.2023 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Παιδείας και Θρησκευμάτων και Εσωτερικών, εξεταστική διαδικασία της πιστοποίησης γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ φυσικών προσώπων δύναται να διενεργείται διά ζώσης σε πιστοποιημένα εξεταστικά κέντρα ή και εξ αποστάσεως.

Για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη υλοποίηση των υπηρεσιών της ο φορέας έχει επίσης αναπτύξει και εφαρμόζει τις Διαδικασίες που περιγράφονται παρακάτω.

***Διαδικασία: Επιλογή και Αξιολόγηση Εξεταστικών Κέντρων***

***Προδιαγραφές Εξεταστικού Κέντρου***

Οι ελάχιστες Τεχνικές Προδιαγραφές ενός Εξεταστικού Κέντρου έτσι ώστε να μπορεί να λειτουργήσει ως Πιστοποιημένο Εξεταστικό Κέντρο του φορέα είναι:

α. Διαθέτει τουλάχιστον μια (1) ενιαία και αυτόνομη αίθουσα εξέτασης, διακεκριμένη από τους άλλους χώρους του.
β. Η αίθουσα εξέτασης είναι εξοπλισμένη καταλλήλως με εργονομικά καθίσματα και θρανία και δεν είναι υπόγεια.
γ. Η αίθουσα εξέτασης πληροί όλες τις προδιαγραφές πυρασφάλειας και ηλεκτρολογικής ασφάλειας και διαθέτει φυσικό εξαερισμό, φυσικό φωτισμό, θέρμανση και ψύξη.

δ. Η ελάχιστη επιφάνεια ανά εξεταζόμενο είναι δύο (2) τ.μ. και η ελάχιστη απόσταση μεταξύ των οθονών των Η/Υ των εξεταζόμενων είναι ένα (1) μέτρο.

ε. Κάθε αίθουσα εξέτασης διαθέτει αριθμό Η/Υ, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του εξεταστικού συστήματος του Φορέα, 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 λογισμικού.

στ. Σε κάθε υπολογιστή της αίθουσας εξέτασης εξασφαλίζεται η πρόσβαση στο διαδίκτυο.

ζ. Το Εξεταστικό Κέντρο διαθέτει σαρωτή (scanner) και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).

η. Για την απρόσκοπτη λήψη των ερωτήσεων, των στοιχείων των εξεταζόμενων και την επιστροφή των αποτελεσμάτων, η δικτυακή διασύνδεση του Φορέα με τον εξυπηρετητή (server) του Εξεταστικού Κέντρου γίνεται μέσω σύνδεσης ADSL, έχει ταχύτητα τουλάχιστον 2 Mbps, ενώ το τοπικό δίκτυο του Εξεταστικού Κέντρου έχει ταχύτητα τουλάχιστον 100 Mbit.

θ. Το Εξεταστικό Κέντρο διασφαλίζει την Αδιάλειπτη Παροχή Τάσης (UPS).

ι. Το Εξεταστικό Κέντρο διασφαλίζει σε όλους τους συμμετέχοντες στην διαδικασία εξέτασης (π.χ. εξεταζόμενους, Επιτηρητές κ.λπ.) τις απαραίτητες συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας, όπως ορίζονται στις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις.

ια. Στην περίπτωση που εξεταζόμενοι είναι άτομα με κινητικές δυσκολίες, ο Φορέας διασφαλίζει την ασφαλή πρόσβασή τους από την είσοδο του Εξεταστικού Κέντρου έως την αίθουσα εξέτασης και σε κατάλληλους χώρους υγιεινής.

ιβ. Οι ελάχιστες προδιαγραφές κάθε Εξεταστικού Κέντρου πρέπει να περιέχονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας του Φορέα. Επίσης είναι καταχωρημένες στο Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.), στις οποίες έχει πρόσβαση μέσω του διαδικτύου και ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Οι παραπάνω Τεχνικές Προδιαγραφές ελέγχονται από τον Σύμβουλο Ανάπτυξης πριν την Πιστοποίηση του Εξεταστικού Κέντρου από το φορέα σύμφωνα με τη Διαδικασία Επιλογή και Αξιολόγηση Εξεταστικών Κέντρων.

Κάθε Εξεταστικό Κέντρο θα πρέπει να διαθέτει το κατάλληλο προσωπικό για την συνεχή υποστήριξη των διαδικασιών του φορέα και κυρίως την υποστήριξη της εξέτασης. Το προσωπικό αυτό είναι:

Ο Υπεύθυνος Εξετάσεων ο οποίος παρέχει πλήρη διοικητική υποστήριξη τόσο κατά τη διενέργεια της Εξέτασης αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια συνεργασίας του Εξεταστικού Κέντρου με το φορέα. Τα απαραίτητα προσόντα του Υπεύθυνου Εξετάσεων είναι:

- Πολύ καλή γνώση των διαδικασιών εξέτασης
- Οργανωτικότητα

- Ικανότητα στην επικοινωνία
- Υπευθυνότητα, συνέπεια

Ο Υπεύθυνος Τεχνικής Υποστήριξης ο οποίος φροντίζει για την διατήρηση της υποδομής των Η/Υ σε άριστη κατάσταση. Ο Υπεύθυνος Τεχνικής Υποστήριξης δεν μπορεί να είναι και εκπαιδευτής των εξεταζόμενων. Είναι αυτός που φροντίζει την εύρυθμη λειτουργία των ηλεκτρονικών συστημάτων που υποστηρίζουν το εξεταστικό σύστημα και την έγκαιρη προετοιμασία αυτών. Ο Υπεύθυνος Τεχνικής Υποστήριξης είναι άμεσα διαθέσιμος, ώστε να επιλαμβάνεται των τεχνικών προβλημάτων που, τυχόν, διαπιστώνονται κατά τη διάρκεια της εξέτασης. Τα απαραίτητα προσόντα του Υπεύθυνου Τεχνικής Υποστήριξης είναι:

- Τεχνικός Η/Υ (τουλάχιστον απόφοιτος ΤΕΕ ή ΙΕΚ). Σε περίπτωση που δεν υπάρχει τέτοιος θα πρέπει να έχει εμπειρία σε αυτό το αντικείμενο.
- Υπευθυνότητα, συνέπεια.

Όλο το προσωπικό υπογράφει την Υπεύθυνη Δήλωση Εμπιστευτικότητας και Αμεροληψίας. Οι Υπεύθυνες αυτές Δηλώσεις τηρούνται σε αρχείο από τον Υπεύθυνο του Εξεταστικού Κέντρου και ελέγχονται από τους Εσωτερικούς Επιθεωρητές κατά τη διάρκεια των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων.

***Σύστημα εσωτερικού ελέγχου των εξεταστικών κέντρων***

Το ΕΛ.ΙΝ.Π. τηρεί τους όρους και τις προϋποθέσεις που αφορούν στη λειτουργία των Εξεταστικών Κέντρων που χρησιμοποιεί, παρακολουθεί και αξιολογεί το έργο που τους έχει ανατεθεί με σύμβαση και στην οποία περιγράφονται αναλυτικότερα οι όροι συνεργασίας.

Οι διενεργούμενοι εσωτερικοί έλεγχοι (audits) της εξεταστικής διαδικασίας είναι σύμφωνοι με τις οδηγίες και τις προδιαγραφές του Εγχειριδίου Ποιότητας ή/και των σχετικών τεκμηριωμένων διαδικασιών. Προβλέπονται τακτικοί και έκτακτοι έλεγχοι από εσωτερικούς επιθεωρητές, σε ετήσια ημερολογιακή βάση, σε ποσοστό τουλάχιστον 5% των διενεργουμένων εξετάσεων, και αποτυπώνονται στο Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.). Στους εσωτερικούς επιθεωρητές είναι άμεσα διαθέσιμα όλα τα απαραίτητα στοιχεία των διενεργούμενων εξετάσεων των Εξεταστικών Κέντρων. Τα αποτελέσματα των ελέγχων καταχωρούνται στο Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.) ώστε να είναι προσβάσιμα, μέσω του διαδικτύου και από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Μετά την αρχική αξιολόγηση του Εξεταστικού Κέντρου από τον Σύμβουλο Ανάπτυξης η ορθή λειτουργία των Εξεταστικών Κέντρων επιβεβαιώνεται από τον Επιτηρητή τόσο κατά τη διάρκεια της

διενέργειας των εξετάσεων σύμφωνα με τη Διαδικασία όσο και από τον Υπεύθυνο Ποιότητας και τους Εσωτερικούς Επιθεωρητές κατά τη διενέργεια των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας.

Σε ετήσια βάση πραγματοποιείται η αξιολόγηση των Εξεταστικών Κέντρων με τη συμπλήρωση της Αναφοράς Αξιολόγησης Εξεταστικού Κέντρου.

Επίσης οι Σύμβουλοι Ανάπτυξης ελέγχουν τη συμμόρφωση των Εξεταστικών Κέντρων κατά τη διάρκεια των τακτικών τους επισκέψεων σε αυτά.

Το Εξεταστικό Κέντρο επαναξιολογείται κάθε φορά που αλλάζει οτιδήποτε στα αρχικά στοιχεία αξιολόγησης των υποδομών του.

Κατά τη διάρκεια των Επιθεωρήσεων αυτών ελέγχονται:

- Οι Τεχνικές Προδιαγραφές του Εξεταστικού Κέντρου.
- Η εφαρμογή του παρόντα Κανονισμού.
- Η διεξαγωγή των εξετάσεων σύμφωνα με τις εγκεκριμένες Διαδικασίες της Εταιρείας.
- Η διαθεσιμότητα όλων των απαραίτητων μέσων για τη διεξαγωγή των εξετάσεων.
- Η τήρηση του αδιάβλητου κατά τη διάρκεια της εξέτασης.
- Ο απαιτούμενος, προβλεπόμενος από το φορέα εξοπλισμός στην περίπτωση που το Εξεταστικό Κέντρο διενεργεί εξετάσεις που περιλαμβάνουν πρακτική εξέταση.

Ο φορέας δύναται να παύει οριστικά τη συνεργασία με Εξεταστικό Κέντρο, εφόσον κρίνει ότι συντρέχουν σοβαροί λόγοι που εμποδίζουν την ομαλή διεξαγωγή των εξετάσεων με υπαιτιότητα του Εξεταστικού Κέντρου. Στην περίπτωση αυτή, και ύστερα από ενημέρωση του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. από το φορέα, το Εξεταστικό Κέντρο διαγράφεται από τον κατάλογο των Εξεταστικών Κέντρων του Φορέα.

***Διαδικασία: Επιλογή και Αξιολόγηση Επιτηρητών και Αξιολογητών***

***Επιτηρητές του Φορέα***

Η επιλογή των Επιτηρητών γίνεται με βάση τα παρακάτω κριτήρια:

- Την ακαδημαϊκή τους εκπαίδευση ή
- Την επαγγελματική τους εμπειρία και
- Τη διαθεσιμότητά τους.

Όποιος επιθυμεί να γίνει Επιτηρητής συμπληρώνει την Αίτηση Επιτηρητή με τα στοιχεία του. Την Αίτηση μπορεί να την προμηθευτεί από τα γραφεία του φορέα ή να την εκτυπώσει από την ιστοσελίδα της Εταιρείας στο διαδίκτυο.

Η Αίτηση Εξετάζεται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης και εφόσον εγκριθεί κοινοποιείται στον Επιτηρητή ο κωδικός πρόσβασης στην ιστοσελίδα του φορέα μέσω της οποίας μπορεί να ενημερωθεί

για τον Κανονισμό Επιτήρησης, τον Κανονισμό Εξέτασης και Πιστοποίησης και τη Δήλωση Παραλαβής και Αποδοχής.

Για πρόσωπα που συμμετέχουν σε σχήματα (εταιρίες, οργανισμούς κα) με τα οποία μπορεί να υπάρξει σύγκρουση συμφερόντων με το φορέα και αιτούνται συνεργασία μαζί της, η επιτροπή σχήματος εξετάζει και αποφασίζει την έναρξη της συνεργασίας με αυτά.

Σε κάθε Επιτηρητή δίνεται ένας μοναδικός Αριθμός Μητρώου. Τα στοιχεία του Επιτηρητή τηρούνται στο Μητρώο Επιτηρητών του φορέα

Κάθε φορά που ο Επιτηρητής συμμετέχει σε εξετάσεις Πιστοποίησης η Καρτέλα Επιτηρητή ενημερώνεται. Στην Καρτέλα Επιτηρητή καταγράφεται οποιαδήποτε αστοχία, παράπονο ή ένσταση τον αφορά.

Στην περίπτωση επιτήρησης εξετάσεων για χορήγηση πιστοποιητικών σε γνώσεις πληροφορικής σύμφωνα με την απόφαση του ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6 περί της Διαδικασίας πιστοποίησης και εποπτείας Φορέων χορήγησης Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της ημεδαπής- Αναγνώριση φορέων και αντιστοίχιση τίτλων γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της αλλοδαπής, τα στοιχεία των επιτηρητών του φορέα για κάθε εξέταση είναι προσπελάσιμα μέσω διαδικτύου από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και είναι διαθέσιμα στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. μέσω συγκεκριμένης διαδικτυακής υπηρεσίας (web service).

Δεν δύναται να διενεργήσει επιτήρηση όποιος είναι εκπαιδευτής των προς εξέταση υποψηφίων, καθώς επίσης και όποιος συνδέεται με προς εξέταση υποψήφιο με συγγενική σχέση εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι και τρίτου βαθμού. Για το σκοπό αυτό οι Επιτηρητές υπογράφουν σχετικές Υπεύθυνες Δηλώσεις, τις οποίες το ΕΛ.ΙΝ.Π. φυλάσσει στο αρχείο του, προς συμμόρφωση στις αρχές του ΣΔΠ και στην περίπτωση επιτήρησης εξετάσεων για τη χορήγηση πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής προκειμένου να μπορεί να τις επιδείξει, εάν του ζητηθεί από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., για να αποδείξει ότι δεν συντρέχει τέτοιο κώλυμα στους Επιτηρητές στους οποίους έχει ανατεθεί η συγκεκριμένη επιτήρηση.

Στην περίπτωση που οι Επιτηρητές είναι δημόσιοι υπάλληλοι ή υπάλληλοι του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οφείλουν να λαμβάνουν- όταν απαιτείται- την προβλεπόμενη άδεια από την υπηρεσία του.

Οι βασικές αρμοδιότητες του Επιτηρητή πριν την έναρξη των εξετάσεων, στη δια ζώσης εξεταστική διαδικασία, είναι:

1. Η επιβεβαίωση των προδιαγραφών της αίθουσας στην οποία διενεργούνται οι εξετάσεις, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 20 του ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6 (Προδιαγραφές Εξεταστικού Κέντρου).

2. Η επιβεβαίωση της ταυτοπροσωπίας των εξεταζόμενων που γίνεται:

- Για Έλληνες πολίτες από το Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή το Δελτίο Ταυτοπροσωπίας 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 είσοδός τους στη Χώρα, ή τα έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές αρχές.
- *Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επιβεβαίωση των στοιχείων της ταυτοπροσωπίας του εξεταζόμενου όπως καταγράφονται στην «Κατάσταση των υποψηφίων» τουΕξεταστικού Κέντρου, ο Επιτηρητής δεν επιτρέπει στον εξεταζόμενο να λάβει μέρος στις εξετάσεις.*
- *Απαγόρευσης* της ύπαρξης τυχόν βοηθημάτων και της λειτουργίας κινητών τηλεφώνων ή άλλων ψηφιακών μέαων από όλους τους εξεταζόμενους.

Κατά τη διάρκεια της εξέτασης ο Επιτηρητής εξασφαλίζει το αδιάβλητο των εξετάσεων και ειδικότερα:

i. Επιβλέπει *τη διαδικασία* και αποτρέπει *την επικοινωνία και* τη συνεργασία μεταξύ των εξεταζόμενων.

ii. Ο Επιτηρητής μπορεί να προβαίνει στη διακοπή των εξετάσεων, εάν και εφόσον συντρέχουν σοβαροί λόγοι, που εμποδίζουν την ομαλή διεξαγωγή τους. Ενδεικτικά αναφέρονται δυσεπίλυτα τεχνικά προβλήματα στο δίκτυο και τον Η/Υ του Εξεταστικού Κέντρου, που δεν επιτρέπουν - παρά τις προσπάθειες – την περαιτέρω διενέργεια των εξετάσεων.

iii. Ο Επιτηρητής μπορεί να προβαίνει στην απομάκρυνση από την εξέταση ενός ή περισσότερων εξεταζόμενων, εάν συντρέχουν σοβαροί λόγοι *μη συμμόρφωσης στα οριζόμενα στην απόφαση του με το ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6 περί της Διαδικασίας πιστοποίησης και εποπτείας Φορέων χορήγησης Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της ημεδαπής- Αναγνώριση φορέων και αντιστοίχιση τίτλων γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της αλλοδαπής (για την περίπτωση χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής) και στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του ΕΛ.ΙΝ.Π.*.

iv. Ο Επιτηρητής καλεί τον Υπεύθυνο Τεχνικό Υποστήριξης του Εξεταστικού Κέντρου σε περιπτώσεις τεχνικού προβλήματος ή δυσλειτουργίας του εξεταστικού συστήματος, για να επιληφθεί του προβλήματος

v. Ο Επιτηρητής απαγορεύει στους εξεταζόμενους την ενεργοποίηση του διαδικτύου και την χρήση του κινητού τηλεφώνου

vi. Ο Επιτηρητής μεριμνά για την ασφαλή εκκένωση του Εξεταστικού Κέντρου σε περίπτωση

ανάγκες, σύμφωνα με τις οδηγίες του ΕΛ.ΙΝ.Π..

vii. Ο Επιτηρητής, με την παρουσία του, συμβάλλει στη διασφάλιση του αδιάβλητου των εξετάσεων, γι' αυτό το λόγο πρέπει να τηρεί τα ακόλουθα:

- Να προσέρχεται στο Εξεταστικό Κέντρο τριάντα (30) λεπτά, τουλάχιστον νωρίτερα από την ώρα έναρξης της εξέτασης.
- Να φέρει *αποδεικτικά* στοιχεία της ταυτότητάς του.
- Να μην αποσπάται από το έργο του την ώρα της εξέτασης.
- Να αποδέχεται τη διαδικασία αξιολόγησης του έργου του από το ΕΛ.ΙΝ.Π. *έτσι όπως του έχει κοινοποιηθεί και για την περίπτωση χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σύμφωνα με το ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6 "Διαδικασία πιστοποίησης και εποπτείας φορέων χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της ημεδαπής - Αναγνώριση φορέων της αλλοδαπής που χορηγούν τίτλους γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ και αντιστοίχισης των τίτλων της αλλοδαπής με τα πιστοποιητικά της ημεδαπής".*
- Να ελέγχουν ότι όλοι οι εξεταζόμενοι στην αίθουσα σταματούν αμέσως με την ανακοίνωση της λήξης του καθορισμένου χρόνου της εξέτασής τους
- Να συμπληρώνει όλα τα προβλεπόμενα από το ΣΔΠ Αρχεία και να φροντίζει για την κοινοποίησή τους στον Υπεύθυνο Πιστοποίησης. Ειδικότερα, για την περίπτωση χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. *σύμφωνα με ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6 "Διαδικασία πιστοποίησης και εποπτείας φορέων χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της ημεδαπής - Αναγνώριση φορέων της αλλοδαπής που χορηγούν τίτλους γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ και αντιστοίχισης των τίτλων της αλλοδαπής με τα πιστοποιητικά της ημεδαπής",* να συμπληρώνουν από κοινού το Απολογιστικό Δελτίο Εξέτασης σύμφωνα με το άρθρο 43 με ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6. Το Απολογιστικό Δελτίο Εξέτασης και ο πίνακας των επιτυχόντων αποστέλλονται από το ΕΛ.ΙΝ.Π. στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. με τη χρήση διαδικτυακής υπηρεσίας (web Service) που διαθέτει ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Ειδικότερα, στην περίπτωση της εξ αποστάσεως εξεταστική διαδικασία:

- Ο επιτηρητής οφείλει να προσέρχεται στο χώρο του ΕΛ.ΙΝ.Π. 30 λεπτά νωρίτερα από κάθε προγραμματισμένη εξέταση.
- Ένας από τους επιτηρητές του φορέα αναλαμβάνει και ασχολείται αποκλειστικά με την επίλυση τεχνικών προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν, προκειμένου να συνεχιστεί απρόσκοπτα η διαδικασία της επιτήρησης. Το άτομο αυτό ορίζεται από τον Διευθυντή και την ημέρα εκείνη δεν αναλαμβάνει επιτηρήσεις.

- Η επιτήρηση πραγματοποιείται καθόλη τη διάρκεια της εξέτασης και σε πραγματικό χρόνο, στην ελληνική γλώσσα από Επιτηρητές, μέσω εξειδικευμένου συστήματος, κάμερας και μικροφώνου,
- Ο υποψήφιος εισέρχεται στο περιβάλλον του Η/Υ και συνδέεται με τον Επιτηρητή μέσω του συστήματος Τηλε-επιτήρησης,
- Στις εξ αποστάσεως εξετάσεις ο επιτηρητής δύναται να επιτηρεί ταυτοχρόνως κατά μέγιστο 6 υποψηφίους
- Οι Επιτηρητές προβαίνουν σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας με την επίδειξη της ταυτότητας του υποψήφιου καθώς και του περιβάλλοντος χώρου στην κάμερα, κατ' αναλογία με τη δια ζώσης εξέταση,
- Οι Επιτηρητές οφείλουν να τηρήσουν τους ίδιους κανόνες, κατ' αναλογία με τη δια ζώσης εξέταση.

*Στην περίπτωση χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής, ορίζονται (2) επιτηρητές σε κάθε αίθουσα εξέτασης, από τους οποίους ο ένας θα πρέπει να είναι ενταγμένος στο Μητρώο Αξιολογητών-Επιτηρητών-Ελεγκτών-Επιθεωρητών-Εμπειρογνωμόνων του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και ο άλλος ορίζεται από το ΕΛ.ΙΝ.Π.. Η αμοιβή των επιτηρητών σε κάθε περίπτωση βαρύνει το ΕΛ.ΙΝ.Π. Ειδικότερα, στην περίπτωση που οι συμμετέχοντες στην εξεταστική διαδικασία, είτε πρόκειται για διά ζώσης είτε για εξ αποστάσεως εξέταση, δεν ξεπερνούν τα έξι (6) άτομα, δύναται να ορίζεται ένας Επιτηρητής είτε του Φορέα, είτε του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.*

Όλοι οι Επιτηρητές πριν αναλάβουν τα καθήκοντά τους εκπαιδεύονται από το ΕΛ.ΙΝ.Π. σχετικά με τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητές τους καθώς και τη διαδικασία Επιτήρησης σύμφωνα με τα Σχήματα Πιστοποίησης της Εταιρείας ή τη διαδικασία επιτηρήσεων στις εξετάσεις που διενεργούνται για τη χορήγηση Πιστοποιητικών γνώσης Πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ σε φυσικά πρόσωπα.

Η Εκπαίδευση των νέων Επιτηρητών γίνεται τακτικά και οργανωμένα όποτε κριθεί σκόπιμο από την Εταιρεία. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης παρουσιάζονται:

- Η Πολιτική Ποιότητας και το ΣΔΠ της Εταιρείας από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.
- Το μηχανογραφικό σύστημα της Εταιρείας από τον Υπεύθυνο Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων
- Ο Κανονισμός Επιτήρησης, οι Διαδικασίες και τα Έντυπα που συμπληρώνονται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης.

Για την εκπαίδευση που πραγματοποιείται τηρούνται αρχεία εκπαίδευσης σύμφωνα με τη Διαδικασία, Επιλογή, Εκπαίδευση και Αξιολόγηση Προσωπικού και Συνεργατών.

Σε περιοδικά διαστήματα και όποτε κριθεί απαραίτητο πραγματοποιούνται συναντήσεις των Επιτηρητών όπου εξετάζονται τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίστηκαν κατά τη διάρκεια

των εξετάσεων και καθορίζονται ενιαίοι τρόποι αντιμετώπισής τους.

Κατά τη διάρκεια αυτών των συναντήσεων παρουσιάζονται όλες οι αλλαγές που γίνανε στα Σχήματα Πιστοποίησης, το μηχανογραφικό σύστημα και το ΣΔΠ του φορέα.

Για τις συναντήσεις αυτές τηρούνται Αρχεία Εκπαίδευσης, όπως και κατά τη αρχική εκπαίδευση των Επιτηρητών.

***Διαδικασία: Προγραμματισμός και Διενέργεια Εξετάσεων με Αυτοματοποιημένη Διαδικασία***

Στην περίπτωση της εξ' αποστάσεως εξέτασης η διαδικασία που ακολουθείται είναι:

Ο προγραμματισμός μίας εξέτασης proctoring μπορεί να γίνει από το διαχειριστή των εξετάσεων ή ακόμα και από ένα κέντρο. Κατά τη δημιουργία της εξέτασης ορίζεται ένα εύρος ημερομηνιών στα πλαίσια των οποίων μπορεί να προγραμματίσει ο υποψήφιος την εξέτασή του. Ο διαχειριστής θα πρέπει να εισάγει τη λίστα των επιτηρητών που θα έχουν τη δυνατότητα να αναλάβουν την εξ αποστάσεως επιτήρηση των υποψηφίων. Έπειτα, ο διαχειριστής των εξετάσεων αποστέλλει email σε όλους τους υποψηφίους που έχουν δηλωθεί στην εξέταση, το οποίο περιέχει μοναδικό σύνδεσμο για τον προγραμματισμό της ημερομηνίας και ώρας της εξέτασής τους, καθώς και το επιθυμητό μέσο σύνδεσής τους σε αυτή (Η/Υ ή Κινητό/Τάμπλετ). Οι υποψήφιοι, αφού πρώτα αποδεχθούν τους όρους χρήσης της υπηρεσίας εξ αποστάσεως εξέτασης, επιλέγουν την ημερομηνία και ώρα που επιθυμούν να εξεταστούν μέσα από το εύρος των ωρών που έχει δηλώσει διαθεσιμότητα το ΕΛ.ΙΝ.Π., όπως επίσης και το επιθυμητό μέσο σύνδεσής τους στην εξέταση (Η/Υ ή Κινητό/Τάμπλετ). Τέλος, ο διαχειριστής των εξετάσεων θα πρέπει να ενημερώσει τους επιτηρητές για τις ώρες που έχουν επιλέξει οι υποψήφιοι.

Στις εξετάσεις με την διαδικασία proctoring ο επιτηρητής πρέπει να προσέρχεται 30 λεπτά νωρίτερα στο χώρο του ΕΛ.ΙΝ.Π.. Οι επιτηρητές διαθέτουν ένα μοναδικό link στο οποίο εισάγουν τον κωδικό τους και συνδέονται στην πλατφόρμα επιτηρήσεων. Από εκεί μπορούν να δουν τις ενεργές συνδέσεις των υποψηφίων, με μοναδικό αναγνωριστικό το id της σύνδεσης, και να επιλέξουν να τις επιτηρήσουν. Όταν γίνει η επιλογή για επιτήρηση η εξέταση σταματάει να εμφανίζεται σε άλλους επιτηρητές που έχουν επιλεγεί σε αυτή την εξέταση και εμφανίζεται στην περιοχή ενεργών επιτηρήσεων του επιτηρητή. Από εκεί ο επιτηρητής μπορεί να συνδεθεί στην αίθουσα επιτήρησης και να καθοδηγήσει τον εξεταζόμενο για τις προκαταρτικές ενέργειες (έλεγχος ταυτότητας, έλεγχος χώρου κ.λπ.). Αφού ολοκληρωθούν οι προκαταρτικές ενέργειες αυτές, ο επιτηρητής μπορεί να επιλέξει να ξεκινήσει την εξέταση για τον υποψήφιο αυτό.

Οι υποψήφιοι κατά την ημερομηνία της εξέτασης θα πρέπει να έχουν εγκατεστημένη την εφαρμογή των εξετάσεων και να κάνουν κλικ στον σύνδεσμο που τους έχει αποσταλεί μέσω email. Όταν φτάσει

η ώρα να ξεκινήσει η εξέτασή τους (η πλατφόρμα ανοίγει 15 λεπτά νωρίτερα από την προγραμματισμένη ώρα) συνδέονται στην αίθουσας επιτήρησης και περιμένουν να συνδεθεί και ο επιτηρητής. Από τη στιγμή της εισόδου ξεκινάει η καταγραφή της εξέτασης. Αφού τους δοθεί η άδεια να ξεκινήσουν την εξέταση εμφανίζεται μια οθόνη για επιβεβαίωση της έναρξης της εξέτασης. Αφού ξεκινήσουν την εξέταση, το ηλεκτρονικό μέσο σύνδεσης σε αυτή (Η/Υ ή Κινητό/Τάμπλετ) «κλειδώνει» και ο εξεταζόμενος δεν έχει τη δυνατότητα να φύγει από την εφαρμογή (στον υπολογιστή κλείνει το win key, task manager κλπ). Ειδικά στην περίπτωση εξέτασης με κινητή συσκευή (Κινητό/Τάμπλετ), εάν ο υποψήφιος εσκεμμένα εξέλθει από την εξέταση (διαδικασία «ξεκαρφιτσώματος εφαρμογής» για λειτουργικό σύστημα Android / διαδικασία εξόδου από την καθοδηγούμενη πρόσβαση για λειτουργικό σύστημα iOS), τότε η εξέταση τίθεται αυτομάτως σε παύση και διακόπτεται η οπτική επαφή με τον επιτηρητή. Στην περίπτωση αυτή η εξέταση θεωρείται άκυρη και θα πρέπει να προγραμματισθεί εκ νέου. Όταν ο υποψήφιος ολοκληρώσει την εξέταση υποβάλλοντας τις απαντήσεις του, το ηλεκτρονικό μέσο σύνδεσης στην εξέταση (Η/Υ ή Κινητό/Τάμπλετ) ξεκλειδώνει και μεταφέρεται σε μία οθόνη που εμφανίζει αν απεστάλησαν κανονικά τα αποτελέσματα στον διακομιστή. Όλοι οι επιτηρητές για την πραγματοποίηση των εξ΄ αποστάσεως εξετάσεων βρίσκονται στον χώρο του ΕΛ.ΙΝ.Π. και δίνεται η δυνατότητα ταυτόχρονης εξ αποστάσεως εξέτασης σε 4-6 άτομα για τον κάθε επιτηρητή, με την ως άνω περιγραφείσα διαδικασία.

Με την ολοκλήρωση της εξέτασης τερματίζεται η καταγραφή της, το αρχείο αποθηκεύεται στο σέρβερ των εξετάσεων και γίνεται διαθέσιμο μόνο στους διαχειριστές της εξέτασης μέσω του διαχειριστικού συστήματος, εφαρμόζοντας τεχνικά μέτρα προστασίας από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, αλλοίωση ή καταστροφή.

* Διευκρινίζεται ότι στην εξ αποστάσεως εξεταστική διαδικασία χορήγησης πιστοποιητικού γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ δεν είναι δυνατό να χρησιμοποιηθεί ως ηλεκτρονικό μέσο σύνδεσης στην εξέταση σύνδεσης στην εξέταση κινητή συσκευή (Κινητό/Τάμπλετ).

**Διαδικασία Χορήγησης Πιστοποιητικού γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ**

Οποιοσδήποτε επιθυμεί μπορεί να δηλώσει συμμετοχή στις εξετάσεις που διενεργεί ο φορέας για την έκδοση Πιστοποιητικών αρκεί να ικανοποιεί τις προϋποθέσεις για τη συμμετοχή του στη διαδικασία Πιστοποίησης και να απευθυνθεί σε ένα συνεργαζόμενο Εξεταστικό Κέντρο ή να επισκεφτεί την επίσημη ιστοσελίδα του φορέα, συμπληρώνοντας μία Αίτηση Υποψηφίου με τα στοιχεία του, την οποία υπογράφει και παραδίδει στον Υπεύθυνο Εξετάσεων ή την αποστέλλει στην έδρα του φορέα. Το ΕΛ.ΙΝ.Π. παρέχει στους ενδιαφερομένους εντύπως και ηλεκτρονικώς όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις πιστοποίησης τους, τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους. *Η αίτηση περιλαμβάνει κατ΄ ελάχιστο τα εξής:*

1. *Προσωπικά Στοιχεία: Όνομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Ημερομηνία Γέννησης, Ταχυδρομική Διεύθυνση, Τηλέφωνο Επικοινωνίας, Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου και άδεια παραμονής ή εργασίας σε περίπτωση αλλοδαπού υποψηφίου.*
2. *Τις ενότητες πιστοποίησης, στις οποίες επιθυμούν να εξεταστούν*

Μαζί με την αίτηση, ο υποψήφιος υποβάλλει στον φορέα Υπεύθυνη Δήλωση στην οποία δηλώνει ότι δεν θα χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό με τρόπο ώστε να δημιουργήσει παραπλάνηση και λανθασμένα συμπεράσματα στους τρίτους και ότι σε περίπτωση ανάκλησης του Πιστοποιητικού θα το επιστρέψει, άμεσα, στον φορέα.

Ο φορέας δεν επιτρέπεται να πιστοποιεί φυσικά πρόσωπα τα οποία έχουν εμφανή ή αφανή οικονομική σχέση με αυτόν ή τα οποία συνδέονται με συγγενική σχέση εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι και τρίτου βαθμού με μέλη της διοίκησης, μετόχους, εταίρους εργαζόμενους σε αυτόν. Ο φορέας ελέγχει τις αιτήσεις όλων των υποψηφίων και ενημερώνει την καταλληλόλητα.

Σε περίπτωση ανάκλησης του πιστοποιητικού ο κάτοχος του πιστοποιητικού οφείλει να το επιστρέψει εντός πέντε (5) ημερών από την έγγραφη ενημέρωση του Φορέα. Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση ενημερώνεται ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Το ΕΛ.ΙΝ.Π. δεσμεύεται ότι:

1. Εξασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων που τηρεί στα αρχεία της και στα πιστοποιημένα εξεταστικά κέντρα. Όλα τα προσωπικά δεδομένα διαχειρίζονται σύμφωνα με την κείμενη Νομοθεσία (Νόμος 2472/1997).
2. Η μέθοδος αξιολόγησης του υποψηφίου δεν επηρεάζεται από τα προσωπικά του δεδομένα.

Ο φορέας αξιολογεί και πιστοποιεί τους υποψηφίους με τις εξής μεθόδους:

1. Μέσω ενός συστήματος γραπτών εξετάσεων που περιλαμβάνει ένα σετ ερωτήσεων κλειστού τύπου πολλαπλής επιλογής
2. Μέσω της εξέτασης και αξιολόγησης σεναρίων σύμφωνα με τα Σχήματα Πιστοποίησης του φορέα.
3. Μέσω της επιτόπου παρατήρησης και αξιολόγησης στην πρακτική εξέταση, όπου αυτή απαιτείται. Απαραίτητη προϋπόθεση για την διενέργεια της πρακτικής εξέτασης είναι η βιντεοσκόπησή της για τη διασφάλιση του αδιάβλητου των εξετάσεων. Το αρχείο της βιντεοσκόπησης κρατείται αποκλειστικά στο φορέα.
4. Μέσω ηλεκτρονικής μεθόδου με τη χρήση εφαρμογών λογισμικού με τη βοήθεια κατάλληλου αυτοματοποιημένου συστήματος διόρθωσης για την περίπτωση χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ με το ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6 "Διαδικασία πιστοποίησης και εποπτείας φορέων χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης

πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της ημεδαπής - Αναγνώριση φορέων της αλλοδαπής που χορηγούν τίτλους γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ και αντιστοίχισης των τίτλων της αλλοδαπής με τα πιστοποιητικά της ημεδαπής".

Σε περίπτωση διατύπωσης ενστάσεων από υποψήφιο / εξεταζόμενο εφαρμόζονται τα οριζόμενα στη διαδικασία Δ07 Διαχείριση Ενστάσεων.

**Προγραμματισμός Εξετάσεων**

Για τον προγραμματισμό των εξετάσεων για χορήγηση πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ ακολουθούνται οι όροι που περιγράφονται στο Άρθρο 15 της απόφασης με *το ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6 "Διαδικασία πιστοποίησης και εποπτείας φορέων χορήγησης πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της ημεδαπής - Αναγνώριση φορέων της αλλοδαπής που χορηγούν τίτλους γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ και αντιστοίχισης των τίτλων της αλλοδαπής με τα πιστοποιητικά της ημεδαπής". Ειδικότερα:*

1. *Το ΕΛ.ΙΝ.Π. ορίζει το εξεταστικό κέντρο, την ημερομηνία και την ώρα έναρξης των εξετάσεων στις δεξιότητες χειρισμού Η/Υ. Το αργότερο δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες πριν την προ-γραμματισμένη ημερομηνία διενέργειας των εξετάσεων, το ΕΛ.ΙΝ.Π. υποχρεούται να δημοσιεύσει την εν λόγω ημερομηνία στην ιστοσελίδα του.*
2. *Το ΕΛ.ΙΝ.Π. ενημερώνει τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. για τις εξετάσεις που θα πραγματοποιήσει τουλάχιστον δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα. με την καταχώρησή τους στο Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.Σ.Π.).*
3. *Στην καταχώρηση θα πρέπει να αποτυπώνονται: ο Φορέας που διενεργεί την εξέταση, το είδος της εξέτασης, ο κωδικός του Εξεταστικού Κέντρου, η επωνυμία του Εξεταστικού Κέντρου, ο κωδικός εξέτασης, η κατηγορία του πιστοποιητικού, η ημερομηνία εξέτασης, η ώρα έναρξης και λήξης, ο Υπεύθυνος του Εξεταστικού Κέντρου, οι Επιτηρητές, ο Υπεύθυνος Τεχνικής Υποστήριξης, η διεύθυνση, η πόλη, το τηλέφωνο, το email και τα υπό εξέταση γνωστικά αντικείμενα.*
4. *Δεν επιτρέπεται η διενέργεια εξετάσεων χωρίς προγενέστερη ενημέρωση του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.*
5. *Δεν επιτρέπεται η ακύρωσή των εξετάσεων χωρίς ενημέρωση του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., πέντε (5) ημέρες πριν την ορισθείσα ημερομηνία εξέτασης.*
6. *Το ΕΛ.ΙΝ.Π. καθορίζει τη θέση Η/Υ κάθε εξεταζόμενου για κάθε αίθουσα και ώρα εξέτασης και δίνει τη δυνατότητα στον Επιτηρητή να ελέγξει τη θέση Η/Υ και την εξεταστέα ενότητα με βάση τα στοιχεία κάθε εξεταζόμενου.*
7. *Το ΕΛ.ΙΝ.Π. για κάθε εξεταστικό κέντρο ορίζει τον Υπεύθυνο Τεχνικής Υποστήριξης που είναι παρών κατά τη διάρκεια της εξέτασης στο συγκεκριμένο εξεταστικό κέντρο, με κύριο έργο τον*

*έλεγχο λειτουργίας των συστημάτων εξέτασης και των απαιτούμενων ενεργειών προετοιμασίας του χώρου, των θέσεων εξέτασης και των συστημάτων Η/Υ, προκειμένου να διενεργηθούν οι εξετάσεις στα θέματα στα οποία θα εξεταστεί ο κάθε υποψήφιος.*

8. *Το ΕΛ.ΙΝ.Π. φέρει την ευθύνη για την τήρηση των κανόνων της υγιεινής και ασφάλειας της κάθε αίθουσας εξέτασης κάθε Εξεταστικού Κέντρου*
9. *Τα ανωτέρα στοιχεία αφορούν την εξεταστική διαδικασία και καταχωρούνται ηλεκτρονικά στο Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα της Πιστοποίησης (ΚΕ.ΔΙ.ΣΠ) με τρόπο που να είναι άμεσα προσβάσιμα από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. μέσω του διαδικτύου.*

Για τη διενέργεια εξ αποστάσεως εξετάσεων οφείλει να ενημερώνει τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. κατ' αντιστοιχία με την ενημέρωση των δια ζώσης εξετάσεων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο δεύτερο και τρίτο εδάφιο της παραγράφου 1 του Άρθρου 15 (ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6) κι επιπλέον:

- Ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του, για τις προγραμματισμένες ημερομηνίες και ώρες των εξ αποστάσεως εξετάσεων.
- Λαμβάνει το αίτημα του εκάστοτε υποψηφίου για εξ αποστάσεως εξέταση, όπου δηλώνει την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα εξέτασης, και μετά την αποδοχή της, αποστέλλει ηλεκτρονικά την απάντησή του για τη συμμετοχή του υποψήφιου στην εξέταση.
- Διαθέτει υλικοτεχνική υποδομή για τη διενέργεια της εξ αποστάσεως εξέτασης. Το εξ αποστάσεως εξεταστικό σύστημα ακολουθεί τις προδιαγραφές του αυτοματοποιημένου συστήματος εξέτασης (Α.Σ.Ε.).
- Παρέχει στον υποψήφιο τη δυνατότητα επιλογής μέσα από ένα ηλεκτρονικό ημερολόγιο της ημερομηνίας και ώρας που επιθυμεί να συμμετάσχει.
- Παρέχει αυτοματοποιημένη ενημέρωση και αποστολή υπενθυμίσεων στους υποψηφίους.
- Κατά τη διάρκεια της εξεταστικής διαδικασίας προσφέρει ασφαλή κανάλια επικοινωνίας για επίλυση τυχόν τεχνικών προβλημάτων που δύναται να προκύψουν κατά τη διάρκεια της εξέτασης. Στην περίπτωση κατά την οποία διακοπεί η σύνδεση στο Διαδίκτυο και δεν δύναται να επιτευχθεί η επαναφορά του, η εξέταση της πιστοποίησης αναβάλλεται.
- Αποστέλλει άμεσα στον υποψήφιο που συμμετείχε στην εξ αποστάσεως εξέταση ηλεκτρονικά τα αποτελέσματα των εξετάσεων πιστοποίησης.

**Βασικά χαρακτηριστικά του εξεταστικού συστήματος**

Το ΕΛ.ΙΝ.Π. αξιολογεί με πρακτική εξέταση τη γνώση, τις δεξιότητες και τις ικανότητες των εξεταζομένων στο χειρισμό Η/Υ, βασιζόμενο στις απαιτήσεις του εξεταστικού συστήματος για τη χορήγηση Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ. Η εξέταση περιλαμβάνει μελέτη

περίπτωσης (case study), κατά την οποία ο εξεταζόμενος καλείται να υλοποιήσει σε πραγματικό περιβάλλον τις απαιτήσεις που του παρατίθενται, και ερωτήσεις «κλειστού τύπου» (π.χ. πολλαπλών επιλογών-multiple choice) συμπλήρωσης κενού ή άλλα αντίστοιχου τύπου, τα οποία αποτελούν ποσοστό όχι μεγαλύτερο του 40% του συνόλου των ερωτημάτων της εξέτασης. Οι ερωτήσεις, ανά γνωστικό αντικείμενο πρέπει να κυμαίνονται είναι 30 ανά γνωστικό αντικείμενο, με χρόνο εξέτασης τα σαράντα πέντε (45) λεπτά. Σε περίπτωση διαθεματικής εξέτασης (τρεις θεματικές ενότητες), οι ερωτήσεις ανέρχονται σε δώδεκα (12) ανά θεματική ενότητα (συνολικά 36), με χρόνο εξέτασης τα εξήντα (60) λεπτά. Επιτυχών στην εξέταση θεωρείται ο εξεταζόμενος που συγκεντρώνει ποσοστό 70% τουλάχιστον, ανά γνωστικό αντικείμενο εξέτασης. Επίσης κατά την διαθεματική εξέταση, θα πρέπει να μην υπάρχει αλληλοεπικάλυψη του ιδίου τύπου ερώτηση στα εξεταζόμενα γνωστικά αντικείμενα.
Το πρόγραμμα εξέτασης διαθέτει το αναγκαίο λογισμικό για την αυτόματη διόρθωση - βαθμολόγηση των απαντήσεων του εξεταζομένου και την άμεση έκδοση των αποτελεσμάτων αυτού για κάθε αντικείμενο εξέτασης ξεχωριστά.

Το ΕΛ.ΙΝ.Π. διατηρεί Τράπεζα Θεμάτων με 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. Οι ερωτήσεις αντλούνται από την Τράπεζα Θεμάτων βάσει της εξεταστέας ύλης. Επιτυχών στην εξέταση θεωρείται ο εξεταζόμενος που συγκεντρώνει ποσοστό 70% τουλάχιστον, της μέγιστης δυνατής βαθμολογίας, ανά γνωστικό αντικείμενο εξέτασης.

Σε περίπτωση ένστασης αυτή θα πρέπει να υποβληθεί εντός 10 ημερών από την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων Η απόφαση και η αιτιολόγηση σχετικά με την ένσταση κοινοποιείται γραπτά στον Εξεταζόμενο το αργότερο σε 15 ημέρες από την υποβολή της ένστασης.

Για κάθε γνωστικό αντικείμενο τα προς εξέταση θέματα (ερωτήσεις) της Τράπεζας Θεμάτων του κάθε Φορέα ανανεώνονται κάθε έτος, μετά την πρώτη υποβολή τους στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., τουλάχιστον σε ποσοστό 50%.
Το ΕΛ.ΙΝ.Π. κάθε φορά που ανανεώνει το γνωστικό αντικείμενο προς εξέταση των ερωτήσεων που περιέχονται στην Τράπεζα Θεμάτων κατά τη διαδικασία ανανέωσής τους, υποχρεούται να ενημερώνει προηγουμένως τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., καταθέτοντας στην αρμόδια υπηρεσία του, σε σφραγισμένο και διακριτό φάκελο το σύνολο των αλλαγών, από νόμιμο εκπρόσωπό του, με απόφαση του οργάνου διοίκησης του Φορέα, και ανταποδοτικό τέλος κατά την αίτηση ανανέωσης των ερωτήσεων της Τράπεζας Θεμάτων, προκειμένου να αξιολογηθούν με βάση τον βαθμό δυσκολίας τους τουλάχιστον σε ποσοστό 50% για κάθε μια από τις τρεις κατηγορίες διαβάθμισης, ήτοι 50% εύκολες, 25% μέτριες και 25% δύσκολες.

Το ΕΛ.ΙΝ.Π. οφείλει σε τακτά χρονικά διαστήματα να υποβάλει σε ανανέωση την Τράπεζα Θεμάτων και τουλάχιστον ανά διετία από την αρχικά υποβληθείσα Τράπεζα Θεμάτων ή την κάθε φορά ανανέωση αυτής, ακολουθώντας την προαναφερόμενη διαδικασία. Τα θέματα πρέπει να είναι διαθέσιμα σε κάθε έλεγχο που διενεργείται από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Σε κάθε αίθουσα εξέτασης κάθε Εξεταστικού Κέντρου, ανά περίοδο εξέτασης, κάθε υποψήφιος εξετάζεται σε διαφορετικά θέματα (ερωτήσεις) για το ίδιο γνωστικό αντικείμενο. Το λογισμικό των εξετάσεων διασφαλίζει ότι στους υποψήφιους σε γειτνιάζουσες θέσεις εξέτασης τα θέματα (ερωτήσεις) είναι διαφορετικά, ώστε να αποτρέπονται φαινόμενα αντιγραφής μεταξύ των εξεταζομένων.

Κάθε θέμα εξέτασης (ερώτηση) σε ένα γνωστικό αντικείμενο έχει συγκεκριμένη κωδικοποίηση, ξεχωριστή αρίθμηση και αναφέρεται στην ενότητα και στις γνώσεις ή και δεξιότητες κάθε ενότητας τις οποίες εξετάζει.

Κάθε θέμα εξέτασης (ερώτηση) αποτελείται από:

α. εκφώνηση

β. πιθανές απαντήσεις, εάν πρόκειται για κλειστού τύπου ερώτημα ή επισυναπτόμενο αρχείο, εάν πρόκειται για άσκηση επίδειξης δεξιότητας. Οποιαδήποτε αλλαγή είτε στο (α) είτε στο (β) ισοδυναμεί με νέο θέμα.

Το εξεταστικό σύστημα υποστηρίζει τουλάχιστον μια (1) από τις δύο (2) τελευταίες ελληνικές εκδόσεις των αντίστοιχων λογισμικών. Ως έκδοση λογισμικού θεωρείται αυτή που ανακοινώνει ο κατασκευαστής λογισμικού σε συγκεκριμένη ημερομηνία διάθεσης. Διευκρινίζεται ότι το εξεταστικό σύστημα που περιγράφεται παραπάνω εφαρμόζεται τόσο στη δια ζώσης, όσο και στην εξ αποστάσεως εξεταστική διαδικασία.

**Βασικά χαρακτηριστικά εξ αποστάσεως εξεταστικού συστήματος**

Το ΕΛ.ΙΝ.Π. διαθέτει αποδεδειγμένη ετοιμότητα για τη χρήση ολοκληρωμένου συστήματος τηλε-εξέτασης των συμμετεχόντων. Ως αποδεδειγμένη ετοιμότητα χρήσης ολοκληρωμένου συστήματος τηλε-εξέτασης νοείται η χρήση ιδιόκτητου ή μισθωμένου συστήματος, ώστε ο Φορέας να διαθέτει υποδομή για τη χρήση τεχνολογιών τηλεδιάσκεψης και εικονικής ηλεκτρονικής τάξης, προκειμένου οι εξεταζόμενοι που βρίσκονται σε διαφορετικούς χώρους, να λαμβάνουν άμεση ανατροφοδότηση στον ίδιο χρόνο.
Επιπλέον, το ολοκληρωμένο σύστημα της εξ αποστάσεως εξέτασης είναι σχεδιασμένο κατάλληλα, ώστε να υποστηρίζει την οργάνωση της διαδικασίας με μεθόδους σύγχρονης και ασφαλούς εξέτασης.

Ειδικότερα το εξ αποστάσεως εξεταστικό σύστημα του ΕΛ.ΙΝ.Π.:

- Υποστηρίζει οπτική και ηχητική επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο με τη χρήση κατάλληλου εξοπλισμού καταγραφής εικόνας και ήχου (υπολογιστές, κάμερες, μικρόφωνα, ηχεία, ακουστικά, δικτύωση υψηλών ταχυτήτων και λογισμικό), ώστε οι εξεταζόμενοι να δύνανται να έχουν φωνητική και οπτική επικοινωνία, ενώ βρίσκονται σε διαφορετικούς χώρους.
- Ελέγχει τον περιβάλλοντα χώρο του εξεταζόμενου μέσω κάμερας (web camera) η οποία είναι είτε ενσωματωμένη στη συσκευή είτε εξωτερική διαθέτοντας δυνατότητα περιστροφής κατά 360°.
- Υποστηρίζει ειδικό λογισμικό απομόνωσης του περιβάλλοντος χώρου της εξέτασης.
- Διαθέτει κατάλληλη υποδομή και πόρους, ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια και η κρυπτογράφηση των δεδομένων.
- Προσφέρει περιβάλλον προγράμματος περιήγησης ιστού για ασφαλή διεξαγωγή ηλεκτρονικών αξιολογήσεων.
- Μεταδίδει ήχο και video απευθείας μεταξύ του υπολογιστή του υποψήφιου και του εξεταστή.
- Παρέχει μοναδικό κωδικό, τον οποίο ο εξεταστής υποχρεούται να ανακοινώνει στον εκάστοτε υποψήφιο αμέσως μετά την ταυτοποίησή του για την εκκίνηση της εξέτασης.
- Απομονώνει κατά τη διάρκεια της εξέτασης το περιβάλλον από τις υπόλοιπες λειτουργίες του υπολογιστή.

Ακόμα, προκειμένου το σύστημα να μπορεί να υποστηρίζει μεθόδους ασφαλούς και αξιόπιστης εξέτασης:

- Περιλαμβάνει επιπρόσθετο λογισμικό, το οποίο επιτρέπει συγκεκριμένες και μόνο ενέργειες από τον υποψήφιο, για την υλοποίηση της εξ αποστάσεως επιτήρησης.
- Διασφαλίζει ότι το πρόσωπο και η οθόνη του υποψηφίου παρακολουθείται από τον Επιτηρητή σε "πραγματικό χρόνο" και δεν υπάρχει η δυνατότητα λειτουργίας παράλληλων προγραμμάτων στον Η/Υ του υποψηφίου.
- Δεν επιτρέπει τη χρήση κανενός προσωπικού αρχείου από τοπικό ή αφαιρούμενο αποθηκευτικό μέσο, ούτε τη δυνατότητα πλοήγησης στο διαδίκτυο.
- Διασφαλίζει ότι οποιαδήποτε ενέργεια χρήσης όπως οθόνης, εφαρμογές, ανοικτά παράθυρα, παρακολουθείται από τους επιτηρητές σε "πραγματικό χρόνο".
- Αποθηκεύει και προστατεύει το υλικό της εξέτασης σύμφωνα με τις διαδικασίες αρχειοθέτησης και τους κανονισμούς προστασίας προσωπικών δεδομένων και το υλικό της εξέτασης να καταστρέφεται μετά το πέρας ενός έτους από την εξέταση, τόσο από τα κύρια μέσα αποθήκευσης όσο και από τα εφεδρικά (backup).
- Σε περίπτωση της διενέργειας εξ αποστάσεως εξεταστικής διαδικασίας, ο φορέας υποχρεούται να παρέχει πρόσβαση στους ελεγκτές του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της εξέτασης. Μετά το πέρας της εξ αποστάσεως εξεταστικής διαδικασίας, οι ελεγκτές υποχρεούνται να συμπληρώνουν και να καταθέτουν στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. το Ειδικό Έντυπο, σύμφωνα με τα

οριζόμενα στο άρθρο 43 του ΦΕΚ 1961/27-3-2023, Αρ. 33198/Κ6.

- Διαθέτει τα βίντεο στους μηχανισμούς ελέγχου στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και διασφαλίζει ώστε αυτά να μην διακινούνται εκτός του Φορέα.
- Τερματίζει με την ολοκλήρωση της εξέτασης την καταγραφή αυτής. Τα αρχεία πρέπει να αποθηκεύονται στον server του πιστοποιημένου από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. φορέα και να είναι διαθέσιμα μόνο στους διαχειριστές της εξέτασης μέσω διαχειριστικού συστήματος.

***Διαδικασία: Έκδοση Πιστοποιητικού***

**Έκδοση Πιστοποιητικού γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ**

Με βάση τα αποτελέσματα των εξετάσεων για τη χορήγηση πιστοποιητικού γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ, εκδίδεται από το ΕΛ.ΙΝ.Π. πίνακας επιτυχόντων, ο οποίος υπογράφεται από τον υπεύθυνο πιστοποίησης.
Στον πίνακα επιτυχόντων για τη χορήγηση πιστοποιητικού αναφέρονται τα ακόλουθα:
α. Η επωνυμία του Φορέα.
β. Η ημερομηνία εξέτασης, ο κωδικός της εξέτασης, το αποτέλεσμα της εξέτασης και το Εξεταστικό Κέντρο.
γ. Τα στοιχεία ταυτότητας των επιτυχόντων.
Το πιστοποιητικό γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ για έκαστο εκ των συμπεριλαμβανομένων στον πίνακα επιτυχόντων, κατατίθεται στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Κάθε πιστοποιητικό γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ που εκδίδεται από το ΕΛ.ΙΝ.Π., φέρει μοναδικό κωδικό πιστοποίησης, ημερομηνία έκδοσης πιστοποιητικού, επωνυμία και διακριτικό τίτλο του Φορέα, το λογότυπο του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σύμφωνα με το «Εγχειρίδιο χρήσης λογοτύπου του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.» και το λογότυπο του Φορέα. Στο πιστοποιητικό αναγράφεται επίσης το ονομα-τεπώνυμο, το πατρώνυμο, το μητρώνυμο του φυσικού προσώπου, στο οποίο χορηγείται, καθώς και τα γνωστικά αντικείμενα στα οποία πιστοποιήθηκε, το είδος, ο τύπος και η έκδοση του λογισμικού στο οποίο εξετάστηκε, καθώς και η ημερομηνία επιτυχούς εξέτασης. Το πιστοποιητικό φέρει την υπογραφή του νομίμως εξουσιοδοτημένου προσώπου από τον Φορέα, για την υπογραφή των πιστοποιητικών. Επιπλέον, αναγράφεται σε αυτό και η σχετική απόφαση του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., σύμφωνα με την οποία χορηγήθηκε στο ΕΛ.ΙΝ.Π. η πιστοποίηση από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Το ΕΛ.ΙΝ.Π. αποστέλλει στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σε ηλεκτρονική μορφή τον πίνακα των επιτυχόντων, τα αντίγραφα των πιστοποιητικών σε ψηφιακή μορφή με ανάλυση 200dpi, καθώς και το προβλεπόμενο

ανταποδοτικό τέλος.

Κάθε πιστοποιητικό εκδίδεται σε έντυπη μορφή σε δύο (2) πρωτότυπα αντίτυπα, εκ των οποίων το ένα παραμένει στο ΕΛ.ΙΝ.Π., και το άλλο παραδίδεται στο πιστοποιηθέν φυσικό πρόσωπο.

**Χρήση των Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ**

Το ΕΛ.ΙΝ.Π. ασκεί έλεγχο στα πιστοποιηθέντα φυσικά πρόσωπα αναφορικά με τη χρήση των Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ και του λογοτύπου. Ο φορέας διατηρεί το δικαίωμα ανάκλησης του Πιστοποιητικού σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι το πιστοποιημένο άτομο:

1. Δεν συμμορφώνεται με όλες τις σχετικές ρυθμίσεις του Σχήματος Πιστοποίησης έτσι όπως του έχουν κοινοποιηθεί.
2. Αναφέρεται στην πιστοποίηση και το σχετικό Πιστοποιητικό εκτός του πεδίου της χορηγηθείσας πιστοποίησης.
3. Χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό κατά τρόπο που να θίγει την υπόληψη του φορέα.
4. Χρησιμοποιεί το λογότυπο του Φορέα σε έγγραφα που δεν έχουν εκδοθεί από τον ίδιο
5. Υποβάλλει δήλωση σχετικά με την Πιστοποίηση την οποία ο φορέας μπορεί να θεωρήσει παραπλανητική ή μη νόμιμη.
6. Το Πιστοποιητικό ή μέρος αυτού χρησιμοποιείται με τρόπο ή σε φορέα ώστε να δημιουργήσει λανθασμένα συμπεράσματα.

Οποιαδήποτε καταγγελία για μη συμμόρφωση με τους παραπάνω κανόνες μπορεί να οδηγήσει στην ανάκληση του Πιστοποιητικού. Σε αυτή την περίπτωση, το πιστοποιημένο άτομο οφείλει να διακόψει τη χρήση όλων των δικαιωμάτων και αναφορών στην Πιστοποίηση την οποία κατέχει. Για την περίπτωση ανάκλησης Πιστοποιητικού γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ απαιτείται έγγραφη ενημέρωση του ενδιαφερόμενου και κοινοποίηση της σχετικής απόφασης στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και στο Α.Σ.Ε.Π.

Για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση με τα παραπάνω κατά την υποβολή της Αίτησης του υποψηφίου για την πιστοποίησή του από το φορέα υπογράφεται μια γραπτή συμφωνία όπου περιγράφονται οι όροι ορθής χρήσης του πιστοποιητικού.

**Αρχείο Πιστοποιηθέντων Φυσικών Προσώπων**

1. Το ΕΛ.ΙΝ.Π. τηρεί και ενημερώνει Κατάλογο, σε μορφή αρχείου, Πιστοποιηθέντων φυσικών προσώπων, στον οποίο καταγράφεται κάθε γνωστικό αντικείμενο για το οποίο το φυσικό πρόσωπο έχει πιστοποιηθεί. Ο υποψήφιος προς πιστοποίηση ενημερώνεται από τον Φορέα ενυπόγραφα, πριν από τη συμμετοχή του στην εξεταστική διαδικασία, για την τήρηση των αρχείων και Μητρώων και χορηγεί άδεια διάθεσης των στοιχείων του στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

προκειμένου να καταχωρηθούν στο Μητρώο Πιστοποιηθέντων Προσώπων.

2. Το ΕΛ.ΙΝ.Π. παρέχει μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του στο κοινό υπηρεσία επιβεβαίωσης της γνησιότητας των Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ, τα οποία έχει εκδώσει.
3. Στην ιστοσελίδα του του ΕΛ.ΙΝ.Π. αναρτάται, το έντυπο αίτησης, η εξεταστέα ύλη, όπως έχει κατατεθεί στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., η εξεταστική διαδικασία, οι διαδικασίες ενστάσεων, χρήσης και ανάκλησης του πιστοποιητικού, καθώς και κάθε απαραίτητη πληροφορία για τη συμμετοχή φυσικών προσώπων στις εξετάσεις του Φορέα.
4. Το ΕΛ.ΙΝ.Π. για την υπηρεσία επιβεβαίωσης της γνησιότητας των πιστοποιητικών του, υποχρεούται σε περίπτωση παύσης της λειτουργίας του ή άρσης της πιστοποίησής του ή αδυναμία φύλαξης λόγω φυσικών καταστροφών, να παραδώσει το σύνολο των αρχείων των Πιστοποιηθέντων Προσώπων, είτε σε άλλο πιστοποιημένο Φορέα, είτε στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
5. Το ΕΛ.ΙΝ.Π. λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στον Ευρωπαϊκό Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (GDPR), καθώς και στην κείμενη νομοθεσία σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Σημαντικό εργαλείο στην υλοποίηση των διεργασιών του φορέα αποτελεί το μηχανογραφικό της σύστημα μέσα από το οποίο δίνεται η δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης σε όλους τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία εξέτασης, αξιολόγησης και πιστοποίησης και συγκεκριμένα σε:

- Υποψηφίους
- Εξεταστικά Κέντρα
- Επιτηρητές
- Αξιολογητές
- Κοινό

***Διεργασίες που σχετίζονται με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη***

Οι συναλλαγές του φορέα με τα *ενδιαφερόμενα* μέρη της τεκμηριώνονται γραπτά. Οι Συμφωνίες για την παροχή υπηρεσιών παραλαμβάνονται και χειρίζονται σύμφωνα με τις Δ14, Προγραμματισμός και Διενέργεια Εξετάσεων με Αυτοματοποιημένη Διαδικασία, Δ27, Προγραμματισμός και Διενέργεια Εξετάσεων με Σενάρια Δεξιοτήτων.

Η διαδικασία εξέτασης και πιστοποίησης κοινοποιείται στους Πελάτες μέσω της επίσημης ιστοσελίδας www.elinp.gr του φορέα και μέσω των Εξεταστικών Κέντρων.

Ο φορέας φροντίζει για τη σωστή και έγκαιρη ενημέρωση του Πελάτη και όλων των εμπλεκομένων για οποιαδήποτε τροποποίηση αφορά στα Σχήματα Πιστοποίησης ή την Τιμολογιακή του Πολι-

τική.

Ο φορέας έχει αναπτύξει τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους Πελάτες του, οι οποίες συνίστανται στη συστηματική εξέταση των Παραπόνων των Πελατών και λήψη των κατάλληλων Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών για την επίλυση των προβλημάτων (σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ09, Διαχείριση Παραπόνων Πελατών).

***Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Νέων Προϊόντων/Υπηρεσιών***

Η Διαδικασία της ανάπτυξης νέων προϊόντων (Δ20, Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Νέων *Προϊόντων/Υπηρεσιών*) ενεργοποιείται για την ανάπτυξη νέων ή για τη βελτίωση των υφιστάμενων Σχημάτων Πιστοποίησης της Εταιρείας.

Σε κάθε περίπτωση για την ανάπτυξη των προϊόντων ακολουθούνται τα παρακάτω στάδια:

1. Καθορίζεται η Τεχνική Επιτροπή καθώς και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των απαραίτητων ενεργειών. *Η τεχνική επιτροπή του ΕΛ.ΙΝ.Π. συγκροτείται από δύο μέλη τα οποία διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και εμπειρία ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του συστήματος. Η επιτροπή προβλέπεται να υποστηρίζεται από επιλεγμένο εμπειρογνώμονα ο οποίος διαθέτει επάρκεια και γνώση του εκάστοτε σχήματος πιστοποίησης που διαπιστεύεται.*
2. Συγκεντρώνονται όλα τα δεδομένα, όπως Προδιαγραφές, Νομικές και Κανονιστικές Διατάξεις, Διεθνή και Εθνικά Πρότυπα και μελετώνται από την Τεχνική Επιτροπή.
3. Αποφασίζεται αν απαιτείται νέος εξοπλισμός ή τροποποίηση/βελτίωση του ήδη υπάρχοντος καθώς και εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες.
4. Σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα η Τεχνική Επιτροπή ανασκοπεί και επιβεβαιώνει τα αποτελέσματα των επί μέρους ενεργειών.
5. Ακολουθεί μία δοκιμαστική περίοδος παροχής του νέου *προϊόντος/υπηρεσίας*, όπου εντοπίζονται τα τυχόν προβλήματα και οι αστοχίες και γίνονται οι απαραίτητες αλλαγές.
6. Η διαδικασία της ανάπτυξης των *προϊόντων/υπηρεσιών* του φορέα ολοκληρώνεται με την έκδοση ή τροποποίηση των απαραίτητων εγγράφων του ΣΔΠ, όπως Διαδικασίες Οδηγίες Εργασίας/Ελέγχου κ.λπ.
7. Τρεις μήνες μετά την έναρξη παροχής της υπηρεσίας γίνεται η επικύρωσή της μέσα από την αναζήτηση της γνώμης των *ενδιαφερόμενων μερών*.
8. Η συμμόρφωση της διαδικασίας αυτής με τις απαιτήσεις αποδεικνύεται με την τήρηση των προδιαγραφόμενων στη Δ20, Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Νέου *Προϊόντος/Υπηρεσίας*, Αρχείων Ποιότητας.

***Προμήθειες -Συνεργασίες***

Όλοι οι Προμηθευτές αξιολογούνται πριν την έναρξη της συνεργασίας τους με την Εταιρεία όπως και η σχετική Διαδικασία Δ22, Επιλογή και Αξιολόγηση Προμηθευτών, προδιαγράφει. Στη συνέχεια παρακολουθείται συνεχώς η επίδοσή τους με την καταγραφή κάθε μη συμμόρφωσης που παρουσιάζεται.

Τηρείται Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών ο οποίος ανασκοπείται τακτικά (ετησίως) με βάση τα στοιχεία της αξιολόγησης. Σε περίπτωση αξιολόγησης νέου Προμηθευτή λαμβάνεται υπόψη η επάρκειά του σε μέσα και προσωπικό για την παροχή των προμηθευόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών.

Κατά την παραλαβή των προϊόντων γίνεται έλεγχος της ποιότητας, της ταυτότητας και της ποσότητας των προϊόντων ή της ποιότητας των υπηρεσιών.

Ο φορέας ασκεί αποτελεσματικό έλεγχο στις εργασίες που εκτελούνται από τους Συνεργάτες της μέσα από την εφαρμογή του δικού της ΣΔΠ από αυτούς.

Για την αποτελεσματική παρακολούθηση των Συνεργατών της έχει αναπτύξει και εφαρμόζει τις κάτωθι διαδικασίες:

- Δ11 Επιλογή, Εκπαίδευση και Αξιολόγηση Προσωπικού και Συνεργατών
- Δ12, Επιλογή και Αξιολόγηση Εξεταστικών Κέντρων
- Δ13, Επιλογή και Αξιολόγηση Επιτηρητών και Αξιολογητών

Καθώς και τους Κανονισμούς:

- Κ.4, Κανονισμός Λειτουργίας Εξεταστικών Κέντρων
- Κ.5, Κανονισμός Επιτήρησης
- Κ.7, Κανονισμός Αξιολόγησης

Επίσης η επίδοση των Συνεργατών της παρακολουθείται ετησίως κατά την υλοποίηση των διεργασιών της με ευθύνη του υπευθύνου ποιότητας. Επιπρόσθετα μέσω των εσωτερικών επιθεωρήσεων αποτυπώνονται οι όποιες παρεκκλίσεις ή μη συμμορφώσεις σε σχέση με τους συνεργάτες του ΕΛ.ΙΝ.Π.

***Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών***

Ο φορέας εξασφαλίζει ότι όλες οι διεργασίες διεξάγονται κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες.

Οι συνθήκες αυτές περιλαμβάνουν:

- τεκμηριωμένες Διαδικασίες που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο εκτελείται η κάθε διεργασία
- έμπειρο και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό
- κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή για την υλοποίηση των διεργασιών της
- συστηματική συντήρηση του εξοπλισμού (ηλεκτρονικές συσκευές και λογισμικό)

- κατάλληλους ελέγχους των παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΣΔΠ

Το ΣΔΠ του φορέα έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να παρακολουθούνται όλες οι διεργασίες για να διαπιστώνεται η ικανότητά τους να καλύπτουν τις ποιοτικές απαιτήσεις των Σχημάτων Πιστοποίησης και να υλοποιούν την Πολιτική Ποιότητας του φορέα.

Όποτε διαπιστώνεται η ανάγκη για αλλαγή ή βελτίωση των διεργασιών αυτών μέσω:

1. της ανάπτυξης της Εταιρείας
2. της βελτίωσης της υλικοτεχνικής υποδομής
3. της αλλαγής του σχήματος Πιστοποίησης
4. της εκπαίδευσης/κατάρτισης προσωπικού

εξασφαλίζεται ότι η αλλαγή αυτή θα επιφέρει βελτίωση στο ΣΔΠ και τη λειτουργία του φορέα.

Για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται υπάρχει η δυνατότητα ιχνηλασιμότητας μέσα από τα Αρχεία που δημιουργούνται (έντυπα και ηλεκτρονικά) σχετικά με:

1. την ημερομηνία που υλοποιήθηκε η κάθε ενέργεια
2. το προσωπικό και τους συνεργάτες που συμμετείχαν
3. τους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν
4. τα αποτελέσματα που εκδόθηκαν.

Για την εξασφάλιση του μέγιστου βαθμού ιχνηλασιμότητας, η οποία εξασφαλίζεται κυρίως μέσω του μηχανογραφικού συστήματος του φορέα, ταυτοποιούνται μοναδικά:

1. οι υποψήφιοι/εξεταζόμενοι (αριθμός μητρώου και κωδικός εξεταζόμενου)
2. οι Επιτηρητές
3. τα Εξεταστικά Κέντρα
4. Οι Αξιολογητές
5. οι Αίθουσες Εξέτασης
6. οι Υπεύθυνοι Τεχνικής Υποστήριξης
7. τα Πιστοποιητικά που εκδίδονται
8. οι ερωτήσεις των εξετάσεων.

Όλα τα προσωπικά δεδομένα που περιέρχονται στην κατοχή του φορέα για τους υποψήφιους/εξεταζόμενους αλλά και για τους συνεργάτες της χειρίζονται σύμφωνα με την σχετική Νομοθεσία περί χειρισμού προσωπικών δεδομένων.

Το σύστημα πιστοποίησης γνώσεων πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ χαρακτηρίζεται από διαδικασία εσωτερικού ελέγχου, όπου πραγματοποιείται περιοδικά κάθε 3 χρόνια και περιλαμβάνει ανάλυση η οποία επιβεβαιώνει τα ακόλουθα:

1. Την περιγραφή της ομάδας - στόχου των εξεταζόμενων, καθώς και τη δήλωση του σκοπού και των αποτελεσμάτων της διαδικασίας πιστοποίησης.
2. Τον κατάλογο των σημαντικών και κρίσιμων εργασιών που εκτελούνται από το προσωπικό, που μετέχει στο σύστημα πιστοποίησης.
3. Τον κατάλογο που περιλαμβάνει την περιγραφή της δόμησης των εξετάσεων αξιολόγησης, συμπεριλαμβανομένης της γενικής περιγραφής του περιεχομένου, των τύπων ερωτήσεων που τίθενται, το επίπεδο των ερωτήσεων, τον αριθμό ερωτήσεων σε κάθε θέμα, τη χρονική διάρκεια της εξεταστικής διαδικασίας, τη μέθοδο για να βρεθεί η βαθμολογία που θεωρείται ικανοποιητική και τις μεθόδους βαθμολόγησης.
4. Τα σχόλια για το πώς το σύστημα πιστοποίησης ανταποκρίνεται με διαφάνεια στις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας.

Το ΕΛ.ΙΝ.Π. προβλέπει σε ετήσια βάση να εξετάζει την αποτελεσματικότητα των Σχημάτων Πιστοποίησης, σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ23, Επικύρωση Σχήματος Πιστοποίησης. Κατά τη διάρκεια της εξέτασης αποφασίζονται και οι απαραίτητες αλλαγές σε σχέση με το Σχήμα Πιστοποίησης που εφαρμόζει ο φορέας και οι οποίες πραγματοποιούνται πάντα σύμφωνα με την Διαδικασία Δ17, Διαχείριση Εγγράφων ΣΔΠ.

Αντίγραφα των Πιστοποιητικών που εκδίδονται από το φορέα, παραδίδονται στους εξεταζόμενους είτε από τον Υπεύθυνο Εξετάσεων του τελευταίου Εξεταστικού Κέντρου στο οποίο έδωσαν εξετάσεις, είτε αποστέλλονται ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί, όπως περιγράφεται και στη σχετική διαδικασία Δ15, Έκδοση Πιστοποιητικού.

Σε περίπτωση που ο εξεταζόμενος το ζητήσει μπορεί να του αποσταλούν επιπλέον αντίγραφα Πιστοποιητικών σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική του φορέα.

Ο κάθε πιστοποιημένος χρήστης σε διαπιστευμένο σχήμα του ΕΛ.ΙΝ.Π. μετά την λήξη της ισχύος και εφόσον επιθυμεί την ανανέωσή του είναι υποχρεωμένος να επαναπιστοποιηθεί μέσα από προκαθορισμένη Διαδικασία Επαναπιστοποίησης (Δ25) προκειμένου να διασφαλιστεί ότι το πιστοποιητικό του είναι σε ισχύ υπό διαπιστευμένο καθεστώς.

***Έλεγχος των Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης***

Ο φορέας δε χρησιμοποιεί όργανα και συσκευές μέτρησης φυσικών μεγεθών και επομένως εξαιρείται από την εφαρμογή της παραγράφου 7.6 του Διεθνούς Προτύπου ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:*2015*.

# ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

***Γενικά***

Για τη συστηματική και αποτελεσματική παρακολούθηση των Σχημάτων Πιστοποίησης και του ΣΔΠ του φορέα, έχει καθορίσει συγκεκριμένες μεθόδους και διαδικασίες μέτρησης και ανάλυσης δεδομένων έτσι ώστε:

1. Να αποδεικνύει τη συμμόρφωση των υπηρεσιών της με τις απαιτήσεις ποιότητας του ΣΔΠ.
2. Να εξασφαλίζει τη συνεχή καταλληλότητα, αποτελεσματικότητα και συμμόρφωση του ΣΔΠ με τις απαιτήσεις των Διεθνών Προτύπων ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:*2015* και ΕΛΟΤ ΕΝISO/IEC 17024:2012.
3. Να προγραμματίζει και να βελτιώνει συστηματικά την αποτελεσματικότητα των Σχημάτων Πιστοποίησης και του ΣΔΠ του φορέα.

***Ικανοποίηση των Ενδιαφερόμενων μερών***

Ένας από τους σημαντικότερους δείκτες παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ του φορέα είναι η ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών, η οποία μετριέται μέσω Ερωτηματολογίων. Ως ενδιαφερόμενα μέρη του φορέα έχουν οριστεί:

1. Οι υποψήφιοι/εξεταζόμενοι
2. Οι Πιστοποιημένοι από το φορέα
3. Τα Εξεταστικά Κέντρα
4. Το προσωπικό
5. Οι συνεργάτες
6. Οι υπεργολάβοι
7. Οι προμηθευτές

Τα αποτελέσματα των μετρήσεων αυτών αναλύονται και παρουσιάζονται κατά τη διάρκεια της Ανασκόπησης Διοίκησης, όπως περιγράφεται και στη σχετική Διαδικασία Δ10, Μέτρηση Ικανοποίησης Ενδιαφερόμενων Μερών

Με βάση τα αποτελέσματα αυτά ανασκοπείται η Πολιτική Ποιότητας του φορέα, καθορίζονται οι στόχοι ποιότητας και αποφασίζεται ποια στοιχεία του ΣΔΠ θα παρακολουθούνται μέσω των Ερωτηματολογίων Ικανοποίησης *Ενδιαφερόμενων Μερών*.

Ταυτόχρονα προγραμματίζεται η υλοποίηση απαραίτητων Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών καθώς και αλλαγών και βελτιώσεων στα Σχήματα Πιστοποίησης και το ΣΔΠ της Εταιρείας.

***Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας***

Για να διαπιστωθεί και εξασφαλισθεί ότι οι διεργασίες αλλά και το ΣΔΠ συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις Ποιότητας διεξάγονται περιοδικές Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας, σύμφωνα με τη σχετική Διαδικασία Δ08, Διενέργεια Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας.

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας προγραμματίζονται στην αρχή του έτους και διενεργούνται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό το οποίο είναι ανεξάρτητο με την ελεγχόμενη δραστηριότητα ή τη διαδικασία που επιθεωρείται. Σε κάθε περίπτωση μπορούν να χρησιμοποιούνται και Εξωτερικοί Συνεργάτες για την πραγματοποίηση αυτών των επιθεωρήσεων.

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας περιλαμβάνουν τις ακόλουθες φάσεις:

1. προγραμματισμός
2. προετοιμασία για Επιθεώρηση
3. ενημέρωση επιθεωρούμενων
4. διενέργεια της Επιθεώρησης
5. συζήτηση για τα ευρήματα με τους επιθεωρούμενους
6. σύνταξη αναφοράς αποτελεσμάτων
7. παρακολούθηση Διορθωτικών Ενεργειών

Πλήρη στοιχεία για την προετοιμασία, την εκτέλεση και τα αποτελέσματα των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας τηρούνται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας σαν μέρος των Αρχείων Ποιότητας και αποτελούν σημαντικά στοιχεία για την Ετήσια Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

Εκτός από τις προγραμματισμένες μπορεί να διενεργούνται και έκτακτες Εσωτερικές Επιθεωρήσεις ποιότητας με απόφαση του Διευθύνοντα Συμβούλου ή του Υπεύθυνου Ποιότητας.

Σε κάθε περίπτωση λαμβάνεται μέριμνα έτσι ώστε να επιθεωρείται τουλάχιστον το 10% των εξετάσεων που πραγματοποιούνται σε ετήσια βάση από την Εταιρεία.

***Παρακολούθηση και Μέτρηση Διεργασιών***

Αποτελεί ευθύνη των Υπευθύνων των Τμημάτων η συνεχής και συστηματική παρακολούθηση των διεργασιών του φορέα και της αναφοράς των όποιων προβλημάτων στον Υπεύθυνο Ποιότητας για τη λήψη των κατάλληλων Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών.

Μέσα από τις τεκμηριωμένες Διαδικασίες καθορίζονται οι τρόποι παρακολούθησης και μέτρησης των διεργασιών από τον Υπεύθυνο Ποιότητας και η επικοινωνία των όποιων προβλημάτων εντοπίζονται στη Διοίκηση και στην αρμόδια Επιτροπή Σχήματος έτσι ώστε να εξασφαλίζεται συνεχώς η πλήρης ικανοποίηση των Πελατών και η αποτελεσματική λειτουργία των Σχημάτων Πιστοποίησης και του ΣΔΠ.

***Παρακολούθηση και Μέτρηση Υπηρεσιών***

Προκειμένου να διασφαλίζεται και να επαληθεύεται η τήρηση των προδιαγραφών ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται, ο φορέας έχει καθιερώσει και τηρεί τεκμηριωμένες Διαδικασίες για την υλοποίηση των απαραίτητων Ελέγχων.

Οι έλεγχοι αυτοί αφορούν:

1. Στην παρακολούθηση και τον αυτοέλεγχο των διεργασιών κατά την εκτέλεσή τους από το προσωπικό του φορέα.
2. Στην παρακολούθηση και τον έλεγχο των διεργασιών που εκτελούνται από Συνεργάτες του φορέα.
3. Στην παρακολούθηση και τη μέτρηση των διεργασιών σχετικά με την εγκυρότητα, την αντικειμενικότητα και την αξιοπιστία των Σχημάτων Πιστοποίησης.
4. Στον έλεγχο της συμμόρφωσης των διεργασιών κατά τις Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας.

Για όλους τους ελέγχους που πραγματοποιούνται τηρούνται τα κατάλληλα Αρχεία ως αποδείξεις συμμόρφωσης.

***Έλεγχος μη Συμμορφούμενων***

Όλες οι διεργασίες και τα αποτελέσματά τους που εντοπίζονται να έχουν ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά που αποκλίνουν από τις Προδιαγραφές και τις απαιτήσεις του ΣΔΠ, χαρακτηρίζονται ως Μη Συμμορφούμενες σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ06, Υλοποίηση Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών.

Κάθε σημαντική μη συμμόρφωση καταγράφεται στο Δελτίο Μη Συμμόρφωσης, όπου προσδιορίζεται η αιτία της μη συμμόρφωσης, η επανορθωτική ενέργεια που πρέπει να ληφθεί και ο υπεύθυνος αυτής της ενέργειας. Στις περιπτώσεις αυτές γίνεται εξέταση των αιτιών εμφάνισης της μη συμμόρφωσης από εξουσιοδοτημένο προσωπικό και αποφασίζεται ο τρόπος αντιμετώπισής της. Οι σημαντικές μη συμμορφώσεις ανάλογα με τη σοβαρότητα και τη σημαντικότητα των καταστάσεων κοινοποιούνται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας στη Διοίκηση στο πρόσωπο του Διευθυντού.

***Στατιστική Επεξεργασία Δεδομένων***

Ο φορέας αξιοποιεί με στατιστική επεξεργασία τις πληροφορίες που συγκεντρώνονται κατά τη λειτουργία του ΣΔΠ. Η αξιοποίηση αυτή επεκτείνεται σε όσα στοιχεία μπορούν να βοηθήσουν την καλύτερη απόδοση του Συστήματος και τη λειτουργία του φορέα.

Η επέκταση εφαρμογής των Στατιστικών Τεχνικών γίνεται με την πάροδο του χρόνου και την εξοικείωση του Προσωπικού με τη χρήση και χρησιμότητά τους. Η επεξεργασία των στοιχείων δημιουργεί μετρήσιμα μεγέθη και μέσα από τις ενέργειες που σχεδιάζονται, τίθενται οι στόχοι βελτιστοποίησης των τιμών των μεγεθών αυτών.

Η μέθοδος συγκέντρωσης, ανάλυσης και παρουσίασης των δεδομένων που συγκεντρώνονται κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του ΣΔΠ της Εταιρείας παρουσιάζεται στη σχετική Διαδικασία Δ05, Στατιστική Επεξεργασία Δεδομένων.

***Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες***

Ο φορέας εφαρμόζει ένα αποτελεσματικό Πρόγραμμα Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών σύμφωνα με τη Υφιστάμενη Διαδικασία, Υλοποίηση Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών.

Οι ανεπιθύμητες καταστάσεις που αντιμετωπίζονται από τη Διαδικασία μπορεί να είναι αποτέλεσμα:

1. Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας
2. Επαναλαμβανόμενων μη συμμορφώσεων
3. Ενστάσεων
4. Παραπόνων Πελατών
5. Απόκλιση του ΣΔΠ από τις απαιτήσεις των Προτύπων, των Κανονισμών και της Νομοθεσίας

Το Πρόγραμμα Διορθωτικών Ενεργειών προβλέπει λεπτομερή αξιολόγηση των αιτιών που προκάλεσαν τη μη συμμόρφωση και τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει στη λειτουργία του φορέα. Στη συνέχεια προσδιορίζεται η απαραίτητη Διορθωτική Ενέργεια για την εξάλειψη της μη συμμόρφωσης και την αποφυγή επανάληψής της.

Στην προσπάθεια της συνεχούς μείωσης των μη συμμορφώσεων και της βελτίωσης του ΣΔΠ εντάσσεται και το Πρόγραμμα Προληπτικών Ενεργειών που εφαρμόζεται ο φορέας.
Το Πρόγραμμα αυτό περιλαμβάνει:

1. τη Δέσμευση της Διοίκησης στην Πολιτική Ποιότητας και στις αρχές του ΣΔΠ
2. την καθιέρωση τεκμηριωμένων Διαδικασιών για την καθοδήγηση του προσωπικού και των συνεργατών στην καθημερινή του εργασία
3. την εκπαίδευση του προσωπικού στις απαιτήσεις της εργασίας του
4. τη συνεχή, λεπτομερή ανάλυση και γρήγορη αντιμετώπιση από εξουσιοδοτημένο προσωπικό των παραπόνων των Πελατών
5. τη συστηματική συγκέντρωση, επεξεργασία και ανάλυση των πληροφοριών των Αρχείων Ποιότητας

6. την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση του ΣΔΠ
7. την εκτίμηση των παραμέτρων επικινδυνότητας της αστικής ευθύνης
8. την ενθάρρυνση των εργαζομένων, από την πλευρά της Διοίκησης, για βελτιώσεις του τρόπου λειτουργίας του φορέα

Τα αποτελέσματα, τόσο των Προληπτικών όσο και των Διορθωτικών Ενεργειών, καταγράφονται και παρακολουθούνται από το Συντονιστή Συστήματος και αποτελούν σημαντικό στοιχείο της Ανασκόπησης της Διοίκησης ως απόδειξη της αποτελεσματικής λειτουργίας και βελτίωσης του ΣΔΠ.

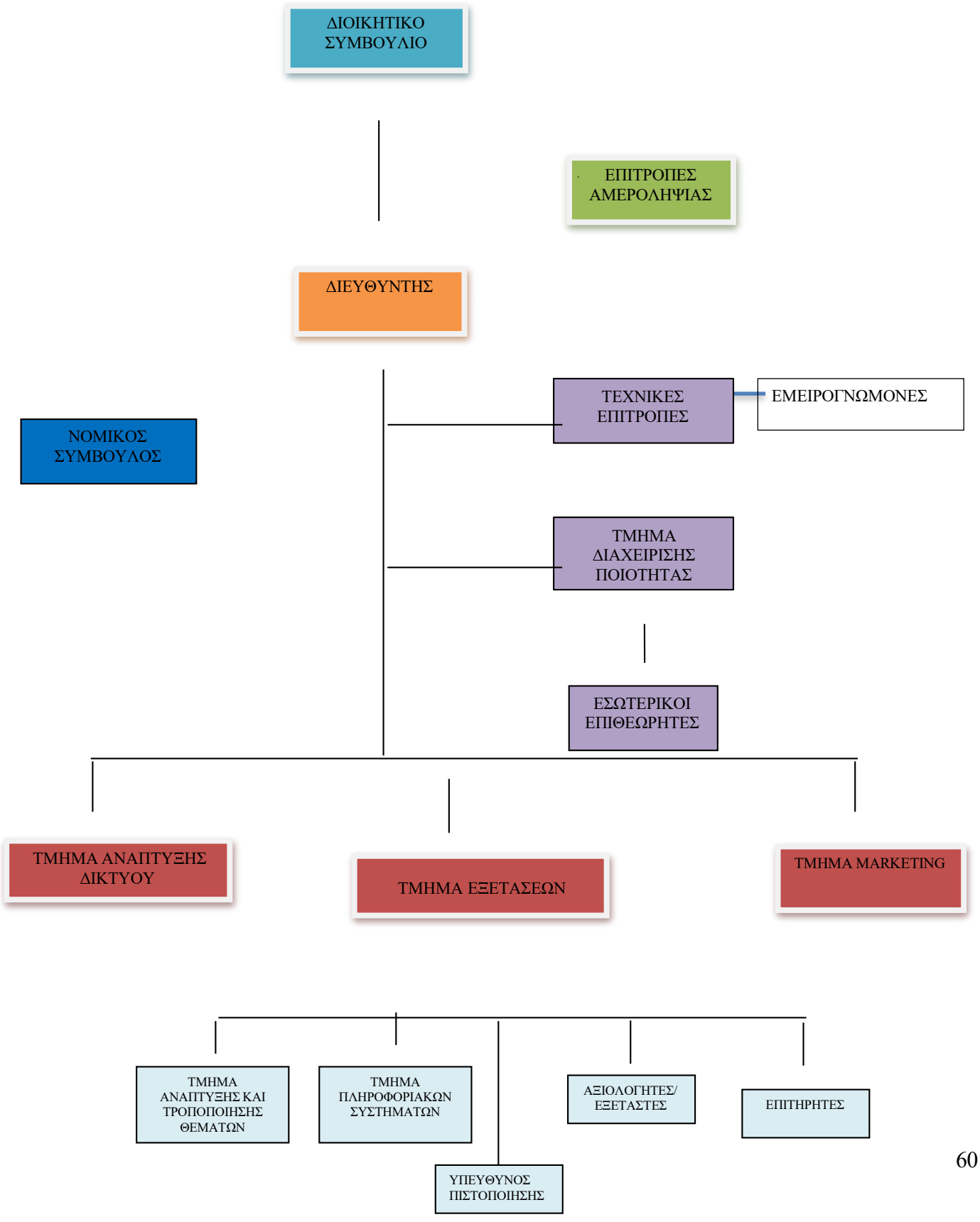
***Αξιολόγηση των Κινδύνων για τις Δραστηριότητες***

*Η Αξιολόγηση των κινδύνων για τις δραστηριότητες αποτελεί μία απαραίτητη διαδικασία για τη λήψη αποφάσεων που λαμβάνει υπόψη την αβεβαιότητα και την πιθανότητα εμφάνισης μελλοντικών συμβάντων ή συνθηκών που μπορεί να επηρεάσουν την επίτευξη των στόχων, με την εμφάνιση θετικών ή αρνητικών αποκλίσεων από τα αναμενόμενα και επιθυμητά αποτελέσματα. Το Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων ακολουθεί συγκεκριμένη Διαδικασία Δ30 για την αξιολόγηση των Κινδύνων για τις Δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα.*

*Κατά τη διαδικασία αυτή, καταγράφονται όλες οι δραστηριότητες του ΕΛ.ΙΝ.Π., τα ρίσκα που εντοπίζονται, τα μέτρα που λαμβάνονται για την πρόληψη αυτών καθώς επίσης α) η πιθανότητα εκδήλωσης β) η επίπτωση απειλής και γ) το επίπεδο επικινδυνότητας. Με βάση τα πορίσματα, σκιαγραφούνται τα απαιτούμενο μέτρα, ο υπεύθυνος διαχείρισης της επικινδυνότητας του πόρου και ο χρόνος υλοποίησης. Πρόκειται για μία διαδικασία που λαμβάνει χώρα σε ετήσια βάση, πλην εκτάκτων περιστατικών σύμφωνα με αποφάσεις της διοίκησης.*

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

***ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ***



# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β (ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ)

Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων ΙΚΕ
Hellenic Institute of Certifications
δ.τ. ΕΛ.ΙΝ.Π.

Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων

Απόφαση Αδειοδότησης / Πιστοποίησης |
Licensing / Certification Decision: **ΔΠ/38566/03-09-2018**

# Πιστοποιητικό | Certificate

Με το παρόν πιστοποιείται ότι ο/η | This is to certify that:

**Ονοματεπώνυμο (ελληνικά) | Ονοματεπώνυμο (λατινικά)**

Όνομα πατέρα: ……., Όνομα μητέρας: ……. / Father's name: ……., mother's name: ……

Έχει επιτύχει στις εξετάσεις για τα γνωστικά αντικείμενα:
Has succeeded in the examinations for the knowledge objects:

## Πληροφορικής | Certified Computer User

### Γνωστικά Αντικείμενα | Knowledge Objects

Επεξεργασία Κειμένου / Word Processing (MS Word XX) Ημ. Εξέτασης | Date of exam: DD/MM/YY

Υπολογιστικά Φύλλα / Spreadsheets (MS Excel XX) Ημ. Εξέτασης | Date of exam: DD/MM/YY

Υπηρεσίες Διαδικτύου / Internet Applications & Communication (Internet Explorer XX / Microsoft Edge & MS Outlook XX) Ημ. Εξέτασης | Date of exam: DD/MM/YY

Παρουσιάσεις / PowerPoint (MS PowerPoint XX) Ημ. Εξέτασης | Date of exam: DD/MM/YY

Βάσεις Δεδομένων / Access (MS Access XX) Ημ. Εξέτασης | Date of exam: DD/MM/YY

Χειρισμός Η/Υ και Διαχείριση Αρχείων / Windows (Windows XX) Ημ. Εξέτασης | Date of exam: DD/MM/YY

Έκδοση Λογισμικού | Software:

Κωδ. Πιστοποίησης | Ref. Certificate:
Ημ. Έκδοσης | Date of issue: DD/MM/YY

(έπονται τα στοιχεία και η υπογραφή του νομίμως εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου)

3ης Σεπτεμβρίου 59 | Τ.Κ: 104 33 | Αθήνα | 2155150000 - 2155601137 | inbox@elinp.gr | www.elinp.gr

Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων ΙΚΕ
Hellenic Institute of Certifications
δ.τ. ΕΛ.ΙΝ.Π.

Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων
ΕΟΠΠΕΠ

Απόφαση Αδειοδότησης / Πιστοποίησης |
Licensing / Certification Decision: **ΔΠ/38566/03-09-2018**

# Πιστοποιητικό | Certificate

Με το παρόν πιστοποιείται ότι ο/η | This is to certify that:

**Ονοματεπώνυμο (ελληνικά) | Ονοματεπώνυμο (λατινικά)**

Όνομα πατέρα: ……., Όνομα μητέρας: ……. / Father's name: ……., mother's name: ……

Έχει επιτύχει στις εξετάσεις για τα γνωστικά αντικείμενα:
Has succeeded in the examinations for the knowledge objects:

## CROSS CCU BASIC 1

**Επεξεργασία Κειμένου (MS Word XX)**
**Υπολογιστικά Φύλλα (MS Excel XX)**
**Υπηρεσίες Διαδικτύου (Internet Explorer XX / Microsoft Edge & MS Outlook XX)**

Ημ. Εξέτασης | Date of exam: DD/MM/YY

Έκδοση Λογισμικού | Software:

Κωδ. Πιστοποίησης | Ref. Certificate:
Ημ. Έκδοσης | Date of issue: DD/MM/YY

(έπονται τα στοιχεία και η υπογραφή του νομίμως εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου)

Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων ΙΚΕ
Hellenic Institute of Certifications
δ.τ. ΕΛ.ΙΝ.Π.

Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων
ΕΟΠΠΕΠ

Απόφαση Αδειοδότησης / Πιστοποίησης |
Licensing / Certification Decision: **ΔΠ/38566/03-09-2018**

# Πιστοποιητικό | Certificate

Με το παρόν πιστοποιείται ότι ο/η | This is to certify that:

**Ονοματεπώνυμο (ελληνικά) | Ονοματεπώνυμο (λατινικά)**

Όνομα πατέρα: ……., Όνομα μητέρας: ……. / Father's name: ……., mother's name: ……

Έχει επιτύχει στις εξετάσεις για τα γνωστικά αντικείμενα:
Has succeeded in the examinations for the knowledge objects:

## CROSS CCU BASIC 2

**Χειρισμός Η/Υ και Διαχείριση Αρχείων (Windows XX)**
**Βάσεις Δεδομένων (MS Access XX)**
**Παρουσιάσεις (MS PowerPoint XX)**

Ημ. Εξέτασης | Date of exam: DD/MM/YY

Έκδοση Λογισμικού | Software:

Κωδ. Πιστοποίησης | Ref. Certificate:
Ημ. Έκδοσης | Date of issue: DD/MM/YY

(έπονται τα στοιχεία και η υπογραφή του νομίμως εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου)

| | | |
|---|---|---|
| | | **ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ**<br><br>31/03/2025<br>(ημερομηνία, υπογραφή) |