

# Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προσώπων

Δημιουργήθηκε σε αναθεώρηση Νο : 17

Από : Μ. Χριστοφή

ημερ : 14.03.2022

Ανασκοπήθηκε

Από : Ι. Βαρδαλάχου

ημερ : 14.03.2022

απελευθερώθηκε

Από : Ι. Καλλιός

ημερ : 15.03.2022

### 1. Πίνακας Περιεχομένων

2.	Σκοπός και πεδίο εφαρμογής.....	4
3.	Ανάπτυξη του σχήματος πιστοποίησης.....	5
3.1.	Δεδομένα της ανάπτυξης.....	5
3.2.	Αποτελέσματα της ανάπτυξης.....	6
3.3.	Τεχνική Επιτροπή του σχήματος.....	8
3.4.	Επιβεβαίωση και επικύρωση του σχήματος.....	8
3.5.	Ανασκόπηση - αξιολόγηση και τροποποιήσεις του σχήματος.....	9
3.6.	Αρχεία της ανάπτυξης / Τράπεζα Θεμάτων Εξέτασης.....	11
3.7.	Επιτροπή Πιστοποίησης – Αμεροληψίας.....	11
4.	Υλοποίηση του σχήματος πιστοποίησης.....	12
4.1.	Εξεταστές.....	12
4.2.	Επιτηρητές.....	13
4.3.	Δημοσιοποίηση πληροφοριών σχήματος.....	14
4.4.	Προγραμματισμός και δικαίωμα συμμετοχής στο μηχανισμό εξέτασης - δικαιολογητικά.....	15
4.5.	Αίτηση και δικαιολογητικά υποψηφίων.....	15
4.6.	Προετοιμασία εξετάσεων πιστοποίησης.....	16
4.7.	Διενέργεια εξετάσεων πιστοποίησης.....	17
4.8.	Απόφαση για την πιστοποίηση.....	19
5.	Απονομή, παύση και ανάκληση πιστοποίησης.....	20
5.1.	Αρχική πιστοποίηση.....	20
5.2.	Αναστολή, Ανάκληση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης.....	21
5.3.	Επαναπιστοποίηση.....	22

QRc\_PCD\_001

6. Χρήση πιστοποιητικών, λογοτύπων και σημάτων και δεσμεύσεις υποψηφίων .....	22
7. Αρχεία και πληροφορίες .....	23
8. Ενστάσεις, παράπονα, προσφυγές .....	24
9. Δήλωση Εμπιστευτικότητας και Αμεροληψίας .....	24
10. Ιστορικό .....	24
11. Παράρτημα Ι .....	28

## 2. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Ο παρών Γενικός Κανονισμός καθορίζει τις αρχές και τις απαιτήσεις της TÜV AUSTRIA ΕΛΛΑΣ Μ.Ε.Π.Ε. (συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων του Εγχειριδίου Ποιότητας, του οποίου αποτελεί αναπόσπαστο μέρος) στο αντικείμενο «Πιστοποίηση Προσώπων». Η συνολική διαχείριση των σχημάτων πιστοποίησης για τα πρόσωπα και τελικά η χορήγηση του Πιστοποιητικού στον επαγγελματία, μετά την επιτυχή αξιολόγηση των ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων του, για το κάθε συγκεκριμένο σχήμα, ικανοποιεί τις απαιτήσεις των:

- ✓ ISO/IEC 17024
- ✓ Ισχυόντων προτύπων, τεχνικών προδιαγραφών, εσωτερικών διαδικασιών, νομοθεσίας και κανονισμών, ανά σχήμα πιστοποίησης
- ✓ Οδηγιών ISO/IEC 28 και 53
- ✓ Κατευθυντήριων Οδηγιών της EA και IAF
- ✓ Λοιπά άλλα έγγραφα και έντυπα που αφορούν κάθε συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης

Επιπλέον, αυτός ισχύει για κάθε ενδιαφερόμενο υποψήφιο επαγγελματία που επιθυμεί να αξιολογηθεί και να πιστοποιηθεί σύμφωνα με τα ισχύοντα σχήματα πιστοποίησης αλλά και όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό του Οργανισμού στην πιστοποίηση προσώπων και στο κάθε συγκεκριμένο σχήμα.

Η πολιτική της TÜV AUSTRIA HELLAS, για το κάθε σχήμα πιστοποίησης, είναι:

1. Να διασφαλίζει τη δημοσιοποίηση του πεδίου εφαρμογής και των προαπαιτούμενων του καθώς και μια σύντομη περιγραφή της διεργασίας πιστοποίησης.
2. Να διασφαλίζει ότι τυχόν προαπαιτούμενες εκπαιδεύσεις είναι παντελώς ανεξάρτητες των διεργασιών πιστοποίησης προσώπων του Οργανισμού.
3. Να διασφαλίζει τη δίκαιη, έγκυρη, αντικειμενική και αξιόπιστη λειτουργία του κάθε σχήματος.
4. Να μην πιστοποιεί επαγγελματίες που είναι ενταγμένοι στο προσωπικό της ή έχουν οποιαδήποτε σχέση με αυτό.
5. Να ενημερώνει τον κάθε υποψήφιο επαγγελματία / άτομο για τα δικαιώματά του, τις υποχρεώσεις και τον κώδικα δεοντολογίας του πιστοποιημένου προσώπου καθώς και την περιγραφή των διεργασιών του εξεταστικού μηχανισμού.

QRc\_PCD\_001

6. Να διασφαλίζει την πλήρη αμεροληψία, ανεξαρτησία και ελευθερία στην κρίση του προσωπικού και/ή συνεργάτη του Οργανισμού που εμπλέκεται στις δραστηριότητες αξιολόγησης, εξέτασης και πιστοποίησης του κάθε υποψηφίου επαγγελματία / προσώπου.

Αναπόσπαστο μέρος του παρόντος Γενικού Κανονισμού αποτελούν οι Ειδικό Κανονισμοί Πιστοποίησης που εξειδικεύουν το περιεχόμενο του για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης επαγγελματία / ατόμου καθώς και τα έγγραφα / έντυπα τους.

### 3. Ανάπτυξη του σχήματος πιστοποίησης

#### 3.1. Δεδομένα της ανάπτυξης

Η απόφαση για να αναπτυχθεί ένα σχήμα πιστοποίησης εκπηγάζει από τις ανάγκες της αγοράς όπως αιτήματα επαγγελματιών, συλλόγων, επιμελητηρίων, σωματείων, ενδιαφερομένων μερών, τελικών χρηστών κλπ., λαμβάνοντας υπόψη τα ήδη υπάρχοντα καθορισμένα επαγγελματικά περιγράμματα του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π (Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού). Αυτή λαμβάνεται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων σε συνεργασία με τη Διοίκηση της TÜV AUSTRIA HELLAS, αφού πρώτα εξεταστεί η σκοπιμότητα του και αφού κατ' αρχήν αξιολογηθεί ότι η πιστοποίηση και η αναγνώριση του συγκεκριμένου επαγγέλματος θα δημιουργήσει εμπιστοσύνη στην εθνική, ευρωπαϊκή ή/και διεθνή αγορά, θα προσδώσει προστιθέμενη αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες και θα αποδώσει τα αναμενόμενα οφέλη, σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ο υπεύθυνος της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων εντοπίζει την ισχύουσα εθνική, ευρωπαϊκή ή/και διεθνή νομοθεσία καθώς και τα σχετιζόμενα εθνικά και/ή ευρωπαϊκά και/ή διεθνή πρότυπα, που αφορούν τη δραστηριότητα της συγκεκριμένης κατηγορίας επαγγελματιών. Με τη βοήθεια και τη συνεργασία ειδικών και εμπειρογνομώνων του χώρου, εντοπίζονται και προσδιορίζονται όλα τα απαιτούμενα δεδομένα που αφορούν την ανάπτυξη του νέου σχήματος. Όταν ο υπεύθυνος της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων κρίνει ότι έχουν συγκεντρωθεί όλα τα απαιτούμενα δεδομένα τότε, κατά τη διμηνιαία συνάντηση των στελεχών με τη Διοίκηση του Οργανισμού, παρουσιάζει τις συγκεντρωμένες πληροφορίες στους συμμετέχοντες, προκειμένου να ανασκοπηθούν και να ληφθούν οι τελικές αποφάσεις. Τα πρακτικά της συνάντησης αυτής τηρούνται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, που αναλαμβάνει και την προετοιμασία της Μελέτης που θα υποβληθεί στο Ε.Σ.Υ.Δ. (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης), για να αποφανθεί για τη δυνατότητα αναγνώρισης του σχήματος.

QRc\_PCD\_001

Για τα σχήματα πιστοποίησης που η TÜV AUSTRIA HELLAS θα αποφασίσει να αναπτύξει και να εμπλακεί, μετά και τη θετική απόφαση από το Ε.Σ.Υ.Δ., φροντίζει να μην συμπεριλαμβάνει σχετική θεματολογία εκπαίδευσης, στα παρεχόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα της, έτσι ώστε να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα, την αμεροληψία, την αντικειμενικότητα και την ανεξαρτησία των δραστηριοτήτων της πιστοποίησης προσώπων.

Αν για οποιοδήποτε λόγο, η Διοίκηση της TÜV AUSTRIA HELLAS αποφασίσει να παρέχονται εκπαιδευτικές υπηρεσίες σχετικές με υφιστάμενο σχήμα πιστοποίησης, τότε φροντίζει οι δομές λειτουργίας για την παροχή των υπηρεσιών εκπαίδευσης να είναι παντελώς ανεξάρτητες από αυτές της πιστοποίησης του σχήματος ενώ, παράλληλα, διασφαλίζει ότι το διαφημιστικό υλικό για την προώθηση της αντίστοιχης εκπαίδευσης δεν παραπλανά τους συγκεκριμένους επαγγελματίες σχετικά με πιθανή πιο ευνοϊκή και/ή πιο οικονομική αντιμετώπιση τους κατά τη διάρκεια της εξέτασης και πιστοποίησης τους. Επιπλέον, σε αυτήν την περίπτωση, η TÜV AUSTRIA ΕΛΛΑΣ φροντίζει να προσδιορίσει τις πιθανές απειλές και κινδύνους στην αμεροληψία, στην αντικειμενικότητα και στην ανεξαρτησία του σχήματος πιστοποίησης, ώστε να τις ελαχιστοποιήσει ή τις εξαλείψει, επικαιροποιώντας παράλληλα την Κύρια Οδηγία για την Ανάλυση Επικινδυνότητας, ως προς την Αμεροληψία.

Οι εμπλεκόμενοι και τα στάδια που ακολουθούνται στην ανάπτυξη και υλοποίηση κάθε σχήματος πιστοποίησης δίνονται παρακάτω.

### **3.2. Αποτελέσματα της ανάπτυξης**

Μετά τη θετική απόφαση από το Ε.Σ.Υ.Δ., για τη δυνατότητα της καταρχήν αναγνώρισης του Σχήματος, η Τεχνική Επιτροπή (δες παράγραφο 3.3.), συνεπικουρούμενη από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, στηριζόμενη σε όσα ισχύουν στην εθνική και/ή διεθνή αγορά, την αντίστοιχη εθνική και/ή ευρωπαϊκή νομοθεσία, τους υφιστάμενους κανονισμούς, τις καλές πρακτικές, τις εθνικές και/ή ευρωπαϊκές προδιαγραφές, την υπάρχουσα εμπειρία και ιδιαιτέρως τα υπάρχοντα καθορισμένα επαγγελματικά περιγράμματα του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π (Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού), αποφασίζει και καθορίζει τα εξής: το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, την περιγραφή του επαγγέλματος και της εργασίας, τις απαιτούμενες γνώσεις, τις ικανότητες και δεξιότητες του προς αξιολόγηση υποψηφίου, τα προσωπικά ή/και φυσικά χαρακτηριστικά του, τις απαιτούμενες προϋποθέσεις για τη συμμετοχή του στις διεργασίες πιστοποίησης, το σύστημα εξέτασης καθώς και τον αντίστοιχο κώδικα δεοντολογίας, αν απαιτείται.

QRc\_PCD\_001

Επιπλέον η Τεχνική Επιτροπή, με την υποστήριξη της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις για την αξιολόγηση της ικανότητας του υποψηφίου (τεχνικά πρότυπα, νομοθετικές απαιτήσεις κλπ), καθορίζει τα κριτήρια και τις μεθόδους εξέτασης για την αρχική πιστοποίηση, την επιτήρηση (αν απαιτείται) και την επαναπιστοποίηση, τα κριτήρια για την παύση και την ανάκληση της πιστοποίησης καθώς και τα κριτήρια για την τροποποίηση του πεδίου και του επιπέδου της πιστοποίησης. Ο Υπεύθυνος Προγραμματισμού Εξετάσεων συνδράμει την Επιτροπή με πληροφορίες και δεδομένα σχετικά με το σχεδιασμό του εξεταστικού συστήματος του σχήματος όπως τον προγραμματισμό των εξετάσεων, τη διαθεσιμότητα ή/και την αναζήτηση των κατάλληλων εξεταστών, επιτηρητών, εξεταστικών κέντρων, υποδομών και γενικά των πόρων που απαιτούνται για τη διενέργεια των εξετάσεων.

Στη συνέχεια, η Τεχνική Επιτροπή, υποστηριζόμενη από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, προσδιορίζει και εξειδικεύει το σύστημα εξέτασης των συγκεκριμένων επαγγελματιών / προσώπων. Ουσιαστικά, η Επιτροπή καθορίζει το είδος της εξέτασης (γραπτές και/ή προφορικές και/ή παρατήρηση και/ή χρήση άλλου αξιόπιστου και αντικειμενικού μέσου), δημιουργεί την τράπεζα των θεμάτων εξέτασης (θεωρητικής ή/και πρακτικής ή/και άλλου μέσου) που περιέχει συγκεκριμένο αριθμό θεμάτων σε κάθε κατηγορία διαβαθμισμένης δυσκολίας (μικρής δυσκολίας, μέσης δυσκολίας και υψηλής δυσκολίας), προσδιορίζει τον μηχανισμό και την μεθοδολογία της επιλογής των θεμάτων εξέτασης, ώστε να υπάρχει επαναληψιμότητα στο περιεχόμενο και στη δυσκολία της κάθε εξέτασης, συγκεκριμενοποιεί το χρόνο και τα τεκμήρια της εξέτασης, προσδιορίζει τον τρόπο βαθμολόγησης και διασφαλίζει την επαναληψιμότητα του αποτελέσματος της (ανεξάρτητα από το χώρο, το χρόνο και τα θέματα εξέτασης καθώς και τους εξεταστές), την μονοσήμαντη συσχέτιση της βαθμολόγησης του τεκμηρίου με το αποτέλεσμα της εξέτασης κλπ.

Εκτός των παραπάνω, η Τεχνική Επιτροπή καθορίζει τις συνθήκες και τα χρονικά διαστήματα για την εναλλαγή ή/και τον εμπλουτισμό της τράπεζας των θεμάτων εξέτασης, ώστε να διασφαλίζεται η αντικειμενικότητα και η εμπιστευτικότητα τους. Αν δεν υπάρχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις για συχνότερη επικαιροποίηση της τράπεζας των θεμάτων εξέτασης, από το σχήμα, τότε αυτή είναι τουλάχιστον ετήσια και πραγματοποιείται στο στάδιο της ανασκόπησης – αξιολόγησης του σχήματος.

Σύμφωνα με όσα έχει καθορίσει η Τεχνική Επιτροπή, σχετικά με τις απαιτήσεις σε πόρους και υλικοτεχνική υποδομή για το συγκεκριμένο εξεταστικό σύστημα, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Προγραμματισμού Εξετάσεων, προσδιορίζει τις προϋποθέσεις και τα κριτήρια για την επιλογή των εξεταστικών κέντρων και/ή ειδικών εγκαταστάσεων, την απαιτούμενη επάρκεια των εξεταστών / επιτηρητών, ως προς την εμπειρία, τη

γνώση και τις ικανότητες, καθώς και την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή και τον κατάλληλο εξοπλισμό για την έγκυρη, αντικειμενική και δίκαιη εξέταση των επαγγελματιών.

Όταν ο Υπεύθυνος της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων κρίνει ότι έχει δομηθεί όλη η απαραίτητη πληροφορία για τη δημιουργία του σχήματος, ενώ ταυτόχρονα έχουν συγκεντρωθεί και είναι διαθέσιμοι όλοι οι απαιτούμενοι πόροι για την υλοποίηση του, τότε αυτός συγκαλεί συνάντηση των μελών της Τεχνικής Επιτροπής και των εμπλεκομένων Διευθύνσεων, προκειμένου να πραγματοποιήσουν ανασκόπηση της επάρκειας των αποτελεσμάτων της σχεδίασης και να καθορίσουν τις επόμενες ενέργειες για την επιβεβαίωση και επικύρωση του σχήματος. Τα πρακτικά της συνάντησης αυτής τηρούνται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων.

### 3.3. Τεχνική Επιτροπή του σχήματος

Για κάθε σχήμα πιστοποίησης και για όσο διάστημα αυτό είναι ενεργό συγκροτείται αντίστοιχη Τεχνική Επιτροπή που αποτελείται από κατάλληλους εμπειρογνώμονες και συνεργάτες του Οργανισμού, που είναι ειδικοί του χώρου και διαθέτουν γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ανώτερου επιπέδου από αυτές της συγκεκριμένης εξεταζόμενης επαγγελματικής κατηγορίας.

Η Τεχνική Επιτροπή έχει την ευθύνη να υποστηρίζει, να αποφασίζει και να συντονίζει όλα τα θέματα και τις ενέργειες που αφορούν την ανάπτυξη, τη δημιουργία και την επικύρωση του μηχανισμού εξέτασης του σχήματος ενώ η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων έχει την ευθύνη για την ορθή υλοποίηση και εφαρμογή του, τη συνεχή παρακολούθηση, έλεγχο και αξιολόγηση του, την εύρυθμη λειτουργία και διατήρηση του.

### 3.4. Επιβεβαίωση και επικύρωση του σχήματος

Σε κάθε σχήμα πιστοποίησης, η Τεχνική Επιτροπή είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία του εξεταστικού μηχανισμού του, σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια που έχουν καθοριστεί από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων και αφορούν κυρίως την ποιοτική δόμηση του περιεχόμενου του και όχι το τεχνικό μέρος του. Κατά την οριστικοποίηση του εξεταστικού μηχανισμού και πριν την παράδοση του στη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, τα μέλη της Τεχνικής Επιτροπής οφείλουν να επανεξετάσουν συνολικά το περιεχόμενο του, για τυχόν τυπογραφικά, ορθογραφικά ή/και εκφραστικά λάθη, απροσεξίες ή/και ασάφειες στα κείμενα των ερωτήσεων ή/και απαντήσεων. Παρόμοιος έλεγχος πραγματοποιείται από αρμόδιο άτομο της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων, προκειμένου να διασφαλιστεί η όσο το δυνατόν ποιοτικότερη και αρτιότερη δόμηση του περιεχομένου του εξεταστικού μηχανισμού.



Μετά τον έλεγχο και την οριστικοποίηση του εξεταστικού μηχανισμού του σχήματος, προκειμένου να διασφαλιστεί η καταλληλότητα του για την πραγματοποίηση της πιστοποίησης των επαγγελματιών / ατόμων, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων φροντίζει το σχήμα να επιβεβαιωθεί και να επικυρωθεί. Είτε μέσω των μελών της Τεχνικής Επιτροπής είτε μέσω των κοινωνικών εταίρων, εντοπίζονται ενδιαφερόμενοι υποψήφιοι επαγγελματίες που αποδέχονται να συμμετέχουν στην πιλοτική εφαρμογή των εξετάσεων του σχήματος, ώστε να ελεγχθεί η εγκυρότητα, η αξιοπιστία και η αντικειμενικότητα τους.

Όλα τα σχετικά τεκμήρια της συγκεκριμένης εξέτασης ελέγχονται από τους εμπλεκόμενους εξεταστές (δες παράγραφο 4.1). Τα αποτελέσματα της βαθμολογίας τους, τυχόν εντοπισμένα ευρήματα και παρατηρήσεις τους καθώς και τυχόν απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες προωθούνται στην Τεχνική Επιτροπή για να αξιολογηθούν, να ληφθούν οι τελικές αποφάσεις και να οριστικοποιηθεί το σύστημα εξέτασης. Εάν η Τεχνική Επιτροπή συναινέσει με τα αποτελέσματα και τις αποφάσεις των εξεταστών τότε ο εξεταστικός μηχανισμός επικυρώνεται και οριστικοποιείται. Εάν όμως αυτή κρίνει και αποφασίσει ότι απαιτούνται επιπλέον ενέργειες που επιφέρουν αλλαγές στο σύστημα εξέτασης τότε οι συμμετέχοντες στην πιλοτική εφαρμογή του, προκειμένου να πιστοποιηθούν, δίνουν συμπληρωματικές εξετάσεις, σύμφωνα με τις τροποποιήσεις. Η Τεχνική Επιτροπή καθορίζει τα επιπλέον απαιτούμενα του εξεταστικού μηχανισμού και εμπλουτίζει ανάλογα την τράπεζα των θεμάτων εξέτασης. Όλα τα τεκμήρια των εξετάσεων, τα αποτελέσματα τους και η επεξεργασία τους καθώς και οι αποφάσεις της Επιτροπής τηρούνται από την Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων.

### **3.5. Ανασκόπηση - αξιολόγηση και τροποποιήσεις του σχήματος**

Στις αρχές κάθε έτους ή όποτε κρίνεται απαραίτητο, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων συγκαλεί συνάντηση της Τεχνικής Επιτροπής για την ανασκόπηση του εξεταστικού συστήματος του σχήματος καθώς και για την επικαιροποίηση της Τράπεζας Θεμάτων εξέτασης. Επιπρόσθετα, κατά τη διάρκεια της, ο Υπεύθυνος παρουσιάζει στα μέλη της Επιτροπής την ανάλυση της στατιστικής επεξεργασίας στοιχείων και δεδομένων των υλοποιημένων ήδη εξετάσεων του προηγούμενου έτους, όπως παράπονα και αξιολογήσεις υποψηφίων, τυχόν ειδικές συνθήκες για τα Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες - ΑΜΕΑ, αξιολογήσεις εξεταστών, αξιολογήσεις επιτηρητών, όπου απαιτείται, καταλληλότητα πόρων, ενστάσεις επί των αποτελεσμάτων εξέτασης, τυχόν διαρροές θεμάτων εξέτασης, αποτελέσματα συνεργαζομένων εξεταστικών κέντρων κλπ.

Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια της συνάντησης, ο Υπεύθυνος της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων παρουσιάζει στα μέλη της Επιτροπής και επισημαίνει δεδομένα που, κατά την κρίση

QRc\_PCD\_001

του, είναι σημαντικά και έχουν προκύψει από ανάλυση στατιστικών στοιχείων εξετάσεων, παραπόνων, αξιολογήσεων εξεταζόμενων / εξεταστών / επιτηρητών κλπ. του προηγούμενου έτους. Η Επιτροπή αξιολογεί τα στοιχεία που της υποδεικνύονται και, εάν η πλειοψηφία των μελών τα κρίνει επίσης ως σημαντικά, επικεντρώνεται στο να αποφασίσει το είδος των ενεργειών που απαιτείται να δρομολογηθούν για τη βελτίωση του σχήματος πιστοποίησης. Ενδεικτικές αποφάσεις για ενέργειες είναι: η τροποποίηση ή/και επικαιροποίηση του εξεταστικού μηχανισμού, η εκπαίδευση των εμπλεκόμενων στις διεργασίες της εξέτασης πιστοποίησης ή/και στον εξοπλισμό ή/και στα εργαλεία που χρησιμοποιούνται, η βελτίωση των τεχνικών πόρων και υποδομών, όπου και εάν απαιτούνται, κλπ. Στην περίπτωση που η πλειοψηφία των μελών αμφιβάλλει ή διαφωνεί με τα συμπεράσματα της ανάλυσης των συγκεκριμένων στοιχείων, τότε αναλαμβάνει ο Υπεύθυνος της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων να παρακολουθήσει τα δεδομένα για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, μέχρι την επόμενη συνάντηση της επιτροπής, πριν η τελευταία λάβει οριστική απόφαση.

Στις περιπτώσεις που τα σχήματα πιστοποίησης δεν είναι ενεργά και δεν έχουν διενεργηθεί εξετάσεις στη διάρκεια του προηγούμενου έτους, οπότε και δεν υπάρχουν στοιχεία να επιδειχθούν, τότε τα μέλη της Επιτροπής ενημερώνονται απλώς για την υφιστάμενη κατάσταση και αποφασίζουν, κατά περίπτωση, για ενδεχόμενες ενέργειες, όπως η διατήρηση ή η τροποποίηση του εξεταστικού μηχανισμού, η τροποποίηση του σχήματος κλπ.

Παράλληλα, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων γνωστοποιεί στα μέλη της Επιτροπής τυχόν εντοπισμένες παρατηρήσεις και ευρήματα της Επιτροπής Πιστοποίησης – Αμεροληψίας, που ενδέχεται να πλήξουν την αξιοπιστία, την εγκυρότητα και την αντικειμενικότητα του σχήματος.

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης λαμβάνονται συγκεκριμένες αποφάσεις και ενέργειες που ενδέχεται να τροποποιούν και να βελτιώνουν τόσο το σχήμα, όσο και το σχετικό εξεταστικό μηχανισμό του. Σε αυτήν την περίπτωση, ενδέχεται οι αποφάσεις να επιβάλλουν πρόσθετες ενέργειες για όσους επαγγελματίες είναι ήδη πιστοποιημένοι και επιθυμούν να διατηρήσουν την πιστοποίησή τους, όπως επιπρόσθετη εξέταση, οπότε η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων φροντίζει για την ενημέρωσή τους με συγκεκριμένες οδηγίες, δημοσιοποιώντας τη σχετική πληροφορία στην ιστοσελίδα του Οργανισμού. Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει τις πρόσθετες απαιτήσεις του σχήματος, τον επικαιροποιημένο μηχανισμό εξέτασης καθώς και τις επιπλέον απαιτούμενες ενέργειες, προκειμένου να διατηρηθεί ισχύουσα και ενεργή η πιστοποίηση των επαγγελματιών.

Αν κάποιο μέλος της Τεχνικής Επιτροπής είναι παράλληλα και εξεταστής και έχει ενεργή συμμετοχή στον εξεταστικό μηχανισμό του σχήματος τότε αυτός μετέχει στη γενικότερη αξιολόγηση

QRc\_PCD\_001

του, όμως εξαιρείται πλήρως από την αξιολόγηση της ίδιας της επίδοσης του, ως εξεταστής. Στην τελευταία περίπτωση, οι σχετικές αποφάσεις λαμβάνονται από τα υπόλοιπα μέλη της Επιτροπής.

Τα πρακτικά και οι αποφάσεις της Επιτροπής καταγράφονται και τηρούνται ως αρχεία από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων.

### 3.6. Αρχεία της ανάπτυξης / Τράπεζα Θεμάτων Εξέτασης

Όλες οι πληροφορίες, τα έγγραφα, τα αρχεία ανάπτυξης του σχήματος, συμπεριλαμβανομένης της τράπεζας θεμάτων εξέτασης, καθώς και οι αποφάσεις της Τεχνικής Επιτροπής, όπως δεδομένα, αποτελέσματα, επιβεβαίωση και επικύρωση, ανασκοπήσεις - αξιολογήσεις, τροποποιήσεις, ενέργειες βελτίωσης κλπ. τηρούνται ως ηλεκτρονικά αρχεία από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων.

Η ασφαλής διατήρηση και η προστασία των ηλεκτρονικών αρχείων είναι αρμοδιότητα του IT. Αυτά φυλάσσονται στους servers του Οργανισμού ενώ λαμβάνονται back ups σε ημερήσια βάση. Παράλληλα οι servers βρίσκονται σε ελεγχόμενο χώρο και υπάρχει ελεγχόμενη πρόσβαση από το IT.

### 3.7. Επιτροπή Πιστοποίησης – Αμεροληψίας

Στα μέλη της Επιτροπής Πιστοποίησης – Αμεροληψίας του Οργανισμού παρουσιάζονται στοιχεία και δεδομένα, από την ανάπτυξη και ανασκόπηση του κάθε σχήματος πιστοποίησης, προκειμένου να γνωμοδοτήσει για:

- την ισόρροπη εκπροσώπηση των συμφερόντων των κύριων ενδιαφερομένων μερών και τη συμμετοχή των κατάλληλων εμπειρογνομόνων και ειδικών στις διεργασίες της ανάπτυξης, επικύρωσης και ανασκόπησης του σχήματος πιστοποίησης
- την ευθυγράμμιση των προαπαιτούμενων (αν υπάρχουν) και των μηχανισμών αξιολόγησης με τις απαιτήσεις επαγγελματικής επάρκειας

Επιπλέον, στις υποχρεώσεις των μελών της Επιτροπής συμπεριλαμβάνεται η αξιολόγηση των διεργασιών υλοποίησης των σχημάτων πιστοποίησης που έχουν αναπτυχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17024 και της σχετικής κατευθυντήριας οδηγίας του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), καθώς και η επικύρωσή τους.

## 4. Υλοποίηση του σχήματος πιστοποίησης

### 4.1. Εξεταστές

Ανάλογα με τις απαιτήσεις του κάθε σχήματος πιστοποίησης, συγκροτείται μια ομάδα εξεταστών που αποτελείται από ένα ή περισσότερα στελέχη και/ή συνεργάτες και/ή εμπειρογνώμονες του Οργανισμού ως εξεταστές. Οι εξεταστές είναι κάτοχοι τίτλου σπουδών πανεπιστημιακού ή τεχνολογικού τομέα συναφούς προς το αντικείμενο της εξέτασης ή/και ανώτερης βαθμίδας / ειδικότητας από τους υποψηφίους του σχήματος και διαθέτουν τουλάχιστον εξαμηνιαία επαγγελματική εμπειρία στη συγκεκριμένη ειδικότητα / βαθμίδα ή στη διενέργεια εξετάσεων. Αν κριθεί αναγκαίο, κυρίως όταν υπάρχουν καταγεγραμμένα παράπονα υποψηφίων ή καταγγελίες από ενδιαφερόμενα μέρη ή κρίσιμες τροποποιήσεις και/ή τεχνολογικές εξελίξεις στον εξεταστικό μηχανισμό που πρέπει να εφαρμοστούν πριν τη διενέργεια των εξετάσεων, οι εξεταστές επιμορφώνονται και εκπαιδεύονται ανάλογα.

Οι Εξεταστές έχουν την ευθύνη της προετοιμασίας, της οργάνωσης, της διεξαγωγής, του συντονισμού και την εποπτεία των εξετάσεων. Πιο συγκεκριμένα, αυτοί είναι υπεύθυνοι να διασφαλίζουν την ομαλή και την ασφαλή διεξαγωγή της εξεταστικής διαδικασίας και του αδιάβλητου του αποτελέσματος της εξέτασης, να επιλέγουν τα θέματα εξέτασης, ανάλογα με το σχήμα και τον μηχανισμό αξιολόγησης του, να επιτηρούν τους υποψηφίους κατά τη διάρκεια των εξετάσεων (όπου απαιτείται), να αξιολογούν και να αποφαινόμενοι για το αποτέλεσμα (θετικό ή αρνητικό) των εξετάσεων, να συμπληρώνουν τα απαιτούμενα έγγραφα του σχήματος για την ολοκλήρωση της εξεταστικής διαδικασίας, να γνωστοποιούν τα αποτελέσματα της εξέτασης, να εισηγούνται την απονομή ή τη διατήρηση ή την αλλαγή του πιστοποιητικού του επιτυχόντα, στη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων κλπ.

Σε κάθε σχήμα και σε κάθε εξέταση, (εκτός των σχημάτων που οι υποψήφιοι εξετάζονται μόνον θεωρητικά, με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής με μία ορθή απάντηση, μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής <https://peoplecertification.tuvaustriahellas.gr>), πριν την ημερομηνία διεξαγωγής της, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων γνωστοποιεί στους εξεταστές, με ηλεκτρονικό μήνυμα, τον κατάλογο με τα ονοματεπώνυμα των συμμετεχόντων υποψηφίων. Στην περίπτωση ύπαρξης οποιασδήποτε σχέσης μεταξύ εξεταστή και κάποιου εκ των εξεταζομένων, ο εξεταστής υποχρεούται να ζητήσει εγγράφως, από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, την άμεση εξαίρεση του από τη συγκεκριμένη εξέταση, ώστε να αποφευχθεί πιθανός κίνδυνος της αμεροληψίας και της αντικειμενικότητας της. Στην αντίθετη περίπτωση και όταν δεν λαμβάνεται

QRc\_PCD\_001

γραπτό αίτημα εξαίρεσης από κάποιο από τους εξεταστές, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων θεωρεί ότι οι επικείμενες εξετάσεις μπορούν να διενεργηθούν με τα συγκεκριμένα άτομα.

Οι Εξεταστές παρακολουθούνται και αξιολογούνται, από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, για την επίδοση τους αλλά και για την αξιοπιστία της κρίσης τους, ως προς το αποτέλεσμα της εξέτασης. Η μεθοδολογία παρακολούθησης τους επιτυγχάνεται είτε με επιτόπια παρακολούθηση των δραστηριοτήτων τους είτε με ανασκόπηση των αναφορών τους είτε με ανατροφοδότηση από τους υποψηφίους είτε με συνδυασμός αυτών. Αν διαπιστωθούν οποιαδήποτε προβλήματα, ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης Προσώπων προβαίνει στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

## 4.2. Επιτηρητές

Ανάλογα με τις απαιτήσεις του κάθε σχήματος ενδέχεται να επιβάλλεται η χρήση επιτηρητών. Στις περιπτώσεις αυτές, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων τηρεί έναν κατάλογο με τους εγκεκριμένους επιτηρητές. Κατά κανόνα, για την επιλογή των επιτηρητών δεν απαιτούνται ιδιαίτερα προσόντα, εκτός και αν υπάρχουν αυξημένες απαιτήσεις για το σχήμα που καθορίζονται και περιγράφονται στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό.

Στις περιπτώσεις των σχημάτων που οι επιτηρητές απαιτείται να διαθέτουν συγκεκριμένα προσόντα, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, σε συνεργασία με την Τεχνική Επιτροπή, καθορίζει τα κριτήρια επιλογής τους, τον μηχανισμό αξιολόγησης της επίδοσης τους και ανασκοπεί την επίδοσή τους κατά τη διάρκεια της ετήσιας συνολικής αξιολόγησης του σχήματος.

Για τα σχήματα που οι επιτηρητές δεν είναι απαραίτητο να διαθέτουν ιδιαίτερα προσόντα τότε αυτοί μπορεί να είναι διοικητικό προσωπικό, είτε της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων είτε των συνεργαζόμενων εξεταστικών κέντρων, με αποκλειστική προϋπόθεση να μην έχει διατυπωθεί βάσιμο παράπονο ή καταγγελία για τις δραστηριότητες του, κατά την υλοποίηση του εξεταστικού μηχανισμού του σχήματος. Αν υπάρξει βάσιμη καταγγελία ή παράπονο για κάποιον επιτηρητή τότε η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του εξεταστικού κέντρου, φροντίζει για την άμεση διαγραφή του από τον κατάλογο των εγκεκριμένων επιτηρητών και την αντικατάστασή του.

Σε γενικές γραμμές, οι επιτηρητές είναι υπεύθυνοι να τηρούν τους όρους και τις προϋποθέσεις της διεξαγωγής των εξετάσεων. Ειδικότερα, οι επιτηρητές ελέγχουν την ταυτοπροσωπία των υποψηφίων με βάση σχετικά νομιμοποιητικά έγγραφα και επιβλέπουν τους υποψηφίους για την τήρηση των όρων και των προϋποθέσεων του εξεταστικού μηχανισμού. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια της δια ζώσης επιτήρησης σε φυσική αίθουσα, οι επιτηρητές συνεργάζονται με τον

QRc\_PCD\_001

Υπεύθυνο του κάθε Εξεταστικού Κέντρου για να επιλυθούν οποιαδήποτε προβλήματα προκύψουν κατά τη διάρκεια των εξετάσεων, αποτρέπουν τις δόλιες συμπεριφορές και πράξεις των υποψηφίων κατά τη διάρκεια των εξετάσεων, συντάσσουν τα καθορισμένα έντυπα του σχήματος στην περίπτωση που εντοπιστεί οποιαδήποτε απόκλιση από τους όρους και τις προϋποθέσεις του εξεταστικού μηχανισμού, συγκεντρώνουν τα τεκμήρια της εξέτασης κάθε υποψηφίου, συμπληρώνουν τα έγγραφα και έντυπα που απαιτούνται από το κάθε σχήμα, ανάλογα με τις οδηγίες του κλπ.

Σε συγκεκριμένα Σχήματα και εφόσον αυτό αναφέρεται στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης, η επιτήρηση των υποψηφίων που εξετάζονται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξέτασης <https://peoplecertification.tuvaustriahellas.gr> είναι δυνατό να πραγματοποιείται μέσω του διαδικτυακού συστήματος επιτήρησης, εφόσον οι απαιτήσεις του Σχήματος το επιτρέπουν και εφόσον τηρούνται οι όροι και οι προϋποθέσεις για την υλοποίηση της εξέτασης με διαδικτυακό σύστημα επιτήρησης που αναφέρονται στο Παράρτημα Ι του παρόντος.

### 4.3. Δημοσιοποίηση πληροφοριών σχήματος

Η TÜV AUSTRIA HELLAS φροντίζει για την πληρέστερη ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων μερών, δημοσιοποιώντας στην ιστοσελίδα του Οργανισμού όλες τις πληροφορίες που αφορούν το σχήμα πιστοποίησης, όπως: συνοπτική περιγραφή του, πεδίο εφαρμογής, προαπαιτούμενα, όροι απονομής, παύσης, ανάκλησης της πιστοποίησης και επαναπιστοποίησης, τρόποι χειρισμού ενδεχόμενων παραπόνων, αμφισβητήσεων, ενστάσεων και προσφυγών κλπ. Αν κριθεί σκόπιμο, ο Οργανισμός ενδέχεται να δημοσιοποιήσει τυχόν παραβάσεις επαγγελματιών στην ορθή χρήση των λογοτύπων ή/και σημάτων ή/και πιστοποιητικών.

Επιπρόσθετα, η TÜV AUSTRIA HELLAS φροντίζει για την έγκαιρη ενημέρωση όλων των υποψηφίων επαγγελματιών σχετικά με τις ημερομηνίες διεξαγωγής των εξετάσεων, τις τοποθεσίες των εξεταστικών κέντρων καθώς και οτιδήποτε άλλο κριθεί απαραίτητο.

Ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ιδιαιτερότητες του σχήματος και εφόσον οι υποψήφιοι έχουν συναινέσει για τη δημοσιοποίηση των στοιχείων τους, τότε γνωστοποιείται στην ιστοσελίδα του Οργανισμού ο επικαιροποιημένος κατάλογος των πιστοποιημένων επαγγελματιών, με σαφή περιγραφή του αντικειμένου της ικανότητας τους καθώς και των ημερομηνιών έκδοσης και ισχύος των πιστοποιητικών τους.

#### 4.4. Προγραμματισμός και δικαίωμα συμμετοχής στο μηχανισμό εξέτασης - δικαιολογητικά

Ανάλογα με το σχήμα πιστοποίησης και τον μηχανισμό εξέτασης, οι εξετάσεις διεξάγονται είτε προγραμματισμένα και με συγκεκριμένη περιοδικότητα είτε έκτακτα, μετά από απαίτηση ενδιαφερόμενου μέρους ή τελικού χρήστη. Σε κάθε περίπτωση, οι ενδιαφερόμενοι υποψήφιοι ενημερώνονται εγκαίρως για τις ημερομηνίες διενέργειας των εξετάσεων είτε εγγράφως είτε με κοινοποίηση στην ιστοσελίδα του Οργανισμού.

Όλοι οι υποψήφιοι που πληρούν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις του συγκεκριμένου σχήματος έχουν δικαίωμα συμμετοχής στο εξεταστικό σύστημα του. Όσοι όμως επιθυμούν να συμμετέχουν απαιτείται να υποβάλλουν έγκυρη αίτηση στον Οργανισμό, προσκομίζοντας παράλληλα και τα απαιτούμενα έγγραφα που αποδεικνύουν την ικανοποίηση των προϋποθέσεων του σχήματος.

#### 4.5. Αίτηση και δικαιολογητικά υποψηφίων

Για κάθε σχήμα πιστοποίησης και ανάλογα με τις απαιτήσεις του, έχει αναπτυχθεί ένα γενικό έντυπο αίτησης που περιλαμβάνει τις εξής πληροφορίες και δεδομένα για τον κάθε υποψήφιο:

- ✓ Ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ημερομηνία γέννησης, διεύθυνση, τηλέφωνο, e-mail, ΑΦΜ και Δ.Ο.Υ.
- ✓ Τυχόν ιδιαίτερες απαιτήσεις από Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ), εφόσον τα προαπαιτούμενα του σχήματος το επιτρέπουν
- ✓ Αιτούμενη ειδικότητα
- ✓ Εκπαίδευση και/ή άδεια και/ή επαγγελματική εμπειρία και/ή συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση, όπου απαιτείται, ανάλογα με το σχήμα πιστοποίησης
- ✓ Δέσμευση υποψηφίου και υποχρεώσεις του πιστοποιημένου προσώπου
- ✓ Δήλωση του υποψηφίου για τη συμμόρφωση του με τις απαιτήσεις του σχήματος
- ✓ Ημερομηνία συμπλήρωσης αίτησης και υπογραφή υποψηφίου κλπ.

Οι υποψήφιοι που θα εκδηλώσουν επιθυμία να μετέχουν στον εξεταστικό μηχανισμό ενός σχήματος πιστοποίησης ενημερώνονται για το κόστος συμμετοχής στον εξεταστικό μηχανισμό, ενώ ταυτόχρονα τους αποστέλλεται ο Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προσώπων, ο Ειδικός Κανονισμός που καθορίζει τις συγκεκριμένες απαιτήσεις του σχήματος καθώς και η αίτηση. Η συμπληρωμένη αίτηση και τα προσκομισθέντα έγγραφα / δικαιολογητικά κάθε υποψηφίου ανασκοπούνται για την ορθότητα και την πληρότητα τους από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί οποιοδήποτε πρόβλημα π.χ. αυτά δεν είναι

QRc\_PCD\_001

συμβατά και δεν ικανοποιούν τις προϋποθέσεις του σχήματος ή έχει δηλωθεί οποιαδήποτε σχέση (εργασιακή ή συγγενική) με προσωπικό του Οργανισμού που εμπλέκεται στις εξετάσεις ή διαπιστωθούν ελλείψεις στα δικαιολογητικά κλπ., ο υποψήφιος ενημερώνεται, πριν τη διενέργεια των εξετάσεων, για την απόρριψη της αίτησης του. Για να αποτρέψει τον αποκλεισμό του από τις εξετάσεις και εφόσον το επιθυμεί, ο υποψήφιος έχει τη δυνατότητα να προσκομίσει εκ νέου τα ορθά έγγραφα, πριν τη διενέργεια των εξετάσεων.

Αν η αίτηση γίνει αποδεκτή τότε, ανάλογα και με το σχήμα πιστοποίησης, καταχωρούνται τα στοιχεία του υποψηφίου στο μηχανογραφικό σύστημα του Οργανισμού και στη συνέχεια αυτός ενημερώνεται λεπτομερώς για την ημερομηνία, την ώρα και την τοποθεσία του εξεταστικού κέντρου που θα διενεργηθούν οι εξετάσεις. Όταν ο υποψήφιος καταβάλλει τα απαιτούμενα τέλη για την πιστοποίησή του, τότε του γνωστοποιείται δείγμα ερωτήσεων από την τράπεζα των θεμάτων εξέτασης, ανάλογα με τις απαιτήσεις του σχήματος.

Στην περίπτωση που εξέταση πραγματοποιείται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξέτασης <https://peoplecertification.tuvaustriahellas.gr> και με τη χρήση του διαδικτυακού συστήματος επιτήρησης, ο υποψήφιος ενημερώνεται με ηλεκτρονική αλληλογραφία, για την ημερομηνία και ώρα που μπορεί να υλοποιήσει την εξέταση του.

#### 4.6. Προετοιμασία εξετάσεων πιστοποίησης

Ανάλογα με το σχήμα, οι εξετάσεις μπορεί να είναι γραπτές ή/και προφορικές (π.χ. συνέντευξη του υποψηφίου και παροχή προφορικών απαντήσεων σε σχέση με τις αξιολογούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες της ειδικότητας) ή/και πρακτικές ή/και παρατήρηση ή/και με οποιοδήποτε άλλο αντικειμενικό και αξιόπιστο μέσο, ενώ μπορεί να διεξάγονται στο εξεταστικό κέντρο του Οργανισμού ή/και σε άλλα συνεργαζόμενα κατάλληλα εξεταστικά κέντρα / εγκαταστάσεις ή/και στην ηλεκτρονική πλατφόρμα <https://peoplecertification.tuvaustriahellas.gr>.

Στην περίπτωση που η εξέταση διενεργείται σε συνεργαζόμενα εξεταστικά κέντρα, αυτά έχουν αξιολογηθεί για την επάρκεια και την καταλληλότητα των πόρων τους (επιτηρητές, εξεταστές / βαθμολογητές, διοικητικό προσωπικό, υλικοτεχνική υποδομή, εξοπλισμός κλπ), από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, ενώ στην περίπτωση που διενεργείται σε ειδικές εγκαταστάσεις όπως εργαστήρια / μηχανουργεία κλπ, αυτές έχουν αξιολογηθεί από τους ίδιους τους εξεταστές, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων. Αν δεν έχει προηγηθεί αξιολόγηση του εξεταστικού κέντρου και δεν διαπιστωθεί η πλήρης συμμόρφωση των υποδομών και πόρων του με τις απαιτήσεις του εξεταστικού συστήματος αλλά και της υφιστάμενης νομοθεσίας, σχετικά με τα



QRc\_PCD\_001

μέτρα υγείας και ασφάλειας στην εργασία, τότε αυτό δεν θεωρείται εγκεκριμένο και δεν είναι επιτρεπτό να χρησιμοποιηθεί από τον Οργανισμό για εξετάσεις.

Όσα εξεταστικά κέντρα έχουν πιστοποιηθεί ήδη από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π (Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού), ως προς τις υποδομές και τους πόρους, εντάσσονται άμεσα στον κατάλογο των εγκεκριμένων εξεταστικών κέντρων, χωρίς περαιτέρω αξιολόγηση από τον Οργανισμό.

Η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων φροντίζει για το σχηματισμό και την τήρηση των οριστικών καταλόγων με τα εγκεκριμένα δυνητικά εξεταστικά κέντρα και/ή εγκαταστάσεις που απαιτούνται για την υλοποίηση του εξεταστικού συστήματος του κάθε σχήματος, τους εξεταστές και/ή τους επιτηρητές.

Ο Υπεύθυνος της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων και η ομάδα εξεταστών του σχήματος, με την υποστήριξη του Υπεύθυνου Προγραμματισμού Εξετάσεων, προγραμματίζουν τη διενέργεια των εξετάσεων, συνεκτιμώντας το σύνολο των υποψηφίων και τη διαθεσιμότητα των υπάρχοντων υποδομών και πόρων. Στη συνέχεια καταρτίζουν το συνολικό κατάλογο των συμμετεχόντων καθώς και των αντίστοιχων επιτηρητών (αν απαιτούνται), κατανέμοντας τους υποψηφίους στα κατάλληλα εξεταστικά κέντρα / εγκαταστάσεις, ανάλογα με τις απαιτήσεις του σχήματος.

Στην περίπτωση που η εξέταση πρόκειται να πραγματοποιηθεί μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξέτασης <https://peoplecertification.tuvaustriahellas.gr> και με χρήση του διαδικτυακού συστήματος επιτήρησης, οι υποψήφιοι απαιτείται να μελετήσουν και αποδεχτούν τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στο Παράρτημα Ι του παρόντος.

#### **4.7. Διενέργεια εξετάσεων πιστοποίησης**

Σε κάθε περίπτωση, κατά τη διαδικασία του εξεταστικού μηχανισμού επιδιώκεται να διαπιστωθεί εάν ο υποψήφιος επαγγελματίας κατέχει και είναι ικανός να χρησιμοποιεί σε συγκεκριμένες εφαρμογές τις γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος του.

Στην περίπτωση που οι εξετάσεις πιστοποίησης διενεργούνται σε Εξεταστικό Κέντρο, ανάλογα με το σχήμα πιστοποίησης και το είδος των εξετάσεων (γραπτές ή/και προφορικές ή/και πρακτικές ή/και παρατήρηση ή/και με οποιοδήποτε άλλο αντικειμενικό και αξιόπιστο μέσο), η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων επικοινωνεί έγκαιρα, πριν την ημερομηνία της προγραμματισμένης εξέτασης, με τον Υπεύθυνο του Εξεταστικού Κέντρου / Εγκατάστασης επιβεβαιώνει την

QRc\_PCD\_001

καταλληλότητα και την επάρκεια των απαιτούμενων εξοπλισμών, πόρων και υποδομής καθώς και την τήρηση των απαιτούμενων μέτρων υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Στην περίπτωση που εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, ο Υπεύθυνος Εξεταστικού Κέντρου / Εγκατάστασης το καταγράφει και το αναφέρει στους εξεταστές και στη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων. Αναζητείται το αίτιο του για να επιλυθεί οριστικά και αν αυτό δεν επιτευχθεί τότε η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων αναζητά εναλλακτικό Εξεταστικό Κέντρο / Εγκατάσταση.

Ταυτόχρονα, η ομάδα εξεταστών, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, φροντίζει για την επιλογή των θεμάτων εξέτασης. Ανάλογα με το σχήμα πιστοποίησης, διαφοροποιείται ο απαιτούμενος βαθμός ασφάλειας του εξεταστικού υλικού. Σε κάθε περίπτωση, για να καθοριστεί ο βαθμός ασφάλειας λαμβάνονται υπόψη παράμετροι όπως: η διασπορά και ο αριθμός των εξεταστικών κέντρων, ο τρόπος μεταφοράς και η φύση της τράπεζας θεμάτων εξέτασης / εξεταστικού υλικού (π.χ. ηλεκτρονικά αρχεία, έγγραφα, εξοπλισμός), τα βήματα του εξεταστικού μηχανισμού (π.χ. η επιλογή θεματολογίας εξέτασης, η διοικητική διαχείριση και διανομή των θεμάτων, ο τρόπος βαθμολόγησης / εξέτασης και τα αποτελέσματα εξέτασης), η περιοδικότητα εμπλουτισμού και τροποποίησης της τράπεζας θεμάτων εξέτασης κλπ.

Ανάλογα με το σχήμα και σε συμφωνία με τις απαιτήσεις ασφάλειας της εξεταστικής διαδικασίας, οι επιτηρητές σε συνεργασία με τους εκάστοτε Υπεύθυνους Εξεταστικών Κέντρων / Εγκατάστασης και τους εξεταστές (αν απαιτούνται) φροντίζουν για τα παρακάτω:

- ✓ Την κατανομή των υποψηφίων στα εξεταστικά κέντρα / εγκαταστάσεις
- ✓ Τον έλεγχο ταυτοπροσωπίας του υποψηφίου
- ✓ Την καταγραφή τυχόν απόντων
- ✓ Την εφαρμογή και την τήρηση των όρων και προϋποθέσεων του μηχανισμού εξέτασης
- ✓ Την παροχή των εντύπων και εγγράφων του μηχανισμού εξέτασης
- ✓ Την αναπαραγωγή και τη διανομή της θεματολογίας εξέτασης με τον ασφαλέστερο και προσφορότερο τρόπο, ανάλογα με το σχήμα πιστοποίησης και τους εξεταστές
- ✓ Την επιτόπια επιτήρηση / παρατήρηση των εξεταζόμενων υποψηφίων
- ✓ Την εφαρμογή των διαδικασιών του σχήματος για την αποτροπή δόλιων συμπεριφορών και πράξεων των υποψηφίων, κατά την εξέταση
- ✓ Την επιβολή τυχόν πειθαρχικών επιπτώσεων, αν απαιτούνται, που προβλέπονται στους όρους και τις προϋποθέσεις του μηχανισμού εξέτασης
- ✓ Τη συγκέντρωση των τεκμηρίων εξέτασης και των συμπληρωμένων εντύπων και εγγράφων του σχήματος

QRc\_PCD\_001

Μετά την ολοκλήρωση της εξεταστικής διαδικασίας, τα τεκμήρια εξέτασης συγκεντρώνονται από τους Υπεύθυνους Εξεταστικών Κέντρων / Εγκατάστασης και τους επιτηρητές και προωθούνται στην ομάδα εξεταστών. Οι εξεταστές αξιολογούν αντικειμενικά και δίκαια τα τεκμήρια εξετάσεων, ανάλογα με τα κριτήρια του κάθε σχήματος πιστοποίησης, όπως εξειδικεύονται στον Ειδικό Κανονισμό, και αποφαινόμενοι για το αποτέλεσμα της εξέτασης (θετικό / αρνητικό) του κάθε υποψηφίου.

Στην περίπτωση που η εξέταση πιστοποίησης διενεργείται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξέτασης <https://peoplecertification.tuvaustriahellas.gr>, είτε σε Εξεταστικό Κέντρο είτε με διαδικτυακή επιτήρηση, στους υποψήφιους διανέμονται σχετικές προσβάσεις με τους αντίστοιχους κωδικούς, την καθορισμένη ημέρα και ώρα εξέτασης και για όση ώρα αυτή διαρκεί, ανάλογα με το σχήμα πιστοποίησης. Ειδικά στην εξέταση με διαδικτυακή επιτήρηση, στους υποψηφίους κοινοποιούνται έγκαιρα, τουλάχιστον μια εβδομάδα πριν τη διενέργεια της, αναλυτικές οδηγίες για τη χρήση της cloud εφαρμογής, τη διαδικτυακή επιτήρηση, τη μεθοδολογία υλοποίησης της εξέτασης καθώς και τις ενέργειες που θεωρούνται δόλιες εξεταστικές πρακτικές κατά τη διάρκεια της.

Για το σύνολο των υποψηφίων συντάσσονται κατάλογοι επιτυχόντων και αποτυχόντων, με τα αντίστοιχα αποτελέσματα της εξέτασης, που προωθούνται στη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων για την ολοκλήρωση της διαδικασίας πιστοποίησης.

Επιπρόσθετα, ανάλογα και με το κάθε σχήμα πιστοποίησης, από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων συγκεντρώνονται δεδομένα και πληροφορίες του εξεταστικού μηχανισμού όπως παράπονα και αξιολογήσεις υποψηφίων, τυχόν ειδικές συνθήκες για τα Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες - ΑΜΕΑ, αξιολογήσεις εξεταστών και επιτηρητών, καταλληλότητα εξοπλισμού / υποδομής / πόρων, τυχόν προβλήματα που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια του μηχανισμού εξέτασης και η αντιμετώπιση τους, ενστάσεις επί των αποτελεσμάτων εξέτασης / αξιολόγησης, τυχόν διαρροές θεμάτων εξέτασης, αποτελέσματα συνεργαζομένων εξεταστικών κέντρων κλπ.

Τα στοιχεία αυτά επεξεργάζονται και αναλύονται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων και προωθούνται για συζήτηση στην Τεχνική Επιτροπή του σχήματος και στην ετήσια ανασκόπηση – αξιολόγηση του.

#### **4.8. Απόφαση για την πιστοποίηση**

Τα τεκμήρια εξέτασης και τα έντυπα / έγγραφα / αρχεία του εξεταστικού μηχανισμού που συγκεντρώνονται μετά από κάθε εξεταστική διαδικασία διασφαλίζουν την ιχνηλασιμότητα και το

QRc\_PCD\_001

συσχετισμό του κάθε εξεταζόμενου υποψηφίου με το αποτέλεσμα της εξέτασης / αξιολόγησης του, προκειμένου να είναι εφικτή η διερεύνηση και ο χειρισμός κάποιου παραπόνου ή ένστασης. Επιπρόσθετα, αυτά είναι ικανά να οδηγήσουν τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων σε συγκεκριμένη απόφαση σχετικά με την επίτευξη ή όχι της πιστοποίησης του επαγγελματία.

Οι αποφάσεις για την απονομή, διατήρηση, επαναπιστοποίηση, επέκταση, μείωση, παύση ή ανάκληση του πιστοποιητικού του επαγγελματία λαμβάνονται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων και/ ή από έμπειρο άτομο στη διεργασία της πιστοποίησης που δεν έχει εμπλακεί ούτε στην εκπαίδευση αλλά και ούτε στην αξιολόγηση / εξέταση του κάθε επαγγελματία. Επιπλέον, ανάλογα το σχήμα πιστοποίησης, οι αποφάσεις λαμβάνονται με όρους και προϋποθέσεις που αναφέρονται στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό.

## 5. Απονομή, παύση και ανάκληση πιστοποίησης

### 5.1. Αρχική πιστοποίηση

Για να εκδοθεί ένα πιστοποιητικό και να απονεμηθεί σε έναν επαγγελματία απαιτείται να έχουν ικανοποιηθεί όλες οι απαιτήσεις του σχήματος πιστοποίησης. Μετά την εισήγηση των εξεταστών και αφού πρώτα ελεγχθούν τα τεκμήρια της εξέτασης και διαπιστωθεί ότι ικανοποιούνται τα κριτήρια της αρχικής πιστοποίησης του επαγγελματία, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων εκδίδει πιστοποιητικό συμμόρφωσης που φέρει μοναδιαίο αριθμό ταυτοποίησης, του οποίου διατηρεί την ιδιοκτησία, για όση διάρκεια αυτό είναι ενεργό ή μέχρις ότου αυτό, με οποιονδήποτε τρόπο, παυτεί ή ανακληθεί. Το πρώτο ψηφίο του αριθμού ταυτοποίησης του πιστοποιητικού υποδηλώνει τη χώρα στην οποία έχουν διενεργηθεί οι εξετάσεις πιστοποίησης, π.χ. το ένα (1) αντιστοιχεί στην Ελλάδα.

Το έντυπο που χρησιμοποιείται για την έκδοση των πιστοποιητικών είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να είναι μειωμένη η πιθανότητα αυτό να παραποιηθεί ή/ και να αντιγραφεί.

Ανάλογα με το σχήμα πιστοποίησης, εκτός από το πιστοποιητικό, είναι εφικτό στον επαγγελματία να απονεμηθεί κάρτα, γράμμα, ειδική ετικέτα ή άλλο μέσο, από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων.

Το έντυπο του πιστοποιητικού περιλαμβάνει τις παρακάτω πληροφορίες:

- ✓ Το όνομα και το επώνυμο του πιστοποιημένου επαγγελματία
- ✓ Μοναδιαίο κωδικό
- ✓ Το όνομα και το λογότυπο του Οργανισμού

QRc\_PCD\_001

- ✓ Την ειδικότητα του σχήματος πιστοποίησης
- ✓ Το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης
- ✓ Την ημερομηνία έκδοσης και λήξης της πιστοποίησης

### 5.2. Αναστολή, Ανάκληση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης

Στον Ειδικό Κανονισμό του κάθε σχήματος αναφέρονται αναλυτικά οι οδηγίες και οι ενέργειες για την αναστολή ή την ανάκληση ή την μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης. Ενδεικτικές περιπτώσεις που μπορούν να οδηγήσουν σε αναστολή και τελικά στην ανάκληση ενός πιστοποιητικού είναι η υποβολή στον Οργανισμό παραπόνου ή καταγγελίας καταναλωτή ή εργοδότη σχετικά με συγκεκριμένο επαγγελματία, η χρήση πιστοποιητικού με τρόπο που θίγει την αξιοπιστία του Φορέα, η χρήση του πιστοποιητικού με παραπλανητικό ή δόλιο τρόπο και για άλλες βαθμίδες / κατηγορίες από αυτές που έχει πιστοποιηθεί ο επαγγελματίας, αδυναμία στην τήρηση των όρων και των προϋποθέσεων διατήρησης της πιστοποίησης, αδυναμία τήρησης οικονομικών υποχρεώσεων του υποψηφίου στον Οργανισμό κλπ.

Αν δεν επιλυθούν έγκαιρα τα θέματα που έχουν προκαλέσει την αναστολή του πιστοποιητικού του επαγγελματία τότε μετά από ένα εύλογο διάστημα, ανάλογα με το σχήμα, ο Οργανισμός προχωρά στην ανάκληση του ή στην μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης.

Επιπλέον, για κάθε σχήμα πιστοποίησης, στην αίτηση του κάθε υποψηφίου έχει συμπεριληφθεί όρος σχετικά με τη δέσμευση του στην παύση οποιασδήποτε παραπλανητικής χρήσης της πιστοποίησης και/ή του πιστοποιητικού στην περίπτωση που αυτό ανασταλεί ή ανακληθεί, από τον Οργανισμό.

Επισημαίνεται ότι η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει τα πιστοποιητικά που έχουν απονεμηθεί σε επαγγελματίες ενός σχήματος πιστοποίησης, εάν διαπιστώσει ότι έχουν προκύψει κρίσιμες αλλαγές που επηρεάζουν δραστικά τον κλάδο τους, (νομοθετικές, τεχνολογικές εξελίξεις ή άλλες περιπτώσεις), το σχήμα πιστοποίησης καθώς και τον εξεταστικό μηχανισμό, με τον οποίο είχαν εξεταστεί. Στην περίπτωση αυτή, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων οφείλει να ενημερώσει εγγράφως, τους συγκεκριμένους επαγγελματίες, για την αναστολή των πιστοποιητικών τους και να τους γνωστοποιήσει ταυτόχρονα τις ενέργειες που απαιτούνται, ώστε να αρθεί η αναστολή του πιστοποιητικού τους ή αυτό να ανακληθεί οριστικά, και στη συνέχεια να επικαιροποιηθεί με τα ισχύοντα δεδομένα

### 5.3. Επαναπιστοποίηση

Με την επαναπιστοποίηση επιβεβαιώνεται η συνεχιζόμενη επάρκεια των πιστοποιημένων προσώπων και η τρέχουσα συμμόρφωση τους με τις ισχύουσες απαιτήσεις του σχήματος.

Στον Ειδικό Κανονισμό του κάθε σχήματος αναφέρονται αναλυτικά οι δραστηριότητες για τη διενέργεια της επαναπιστοποίησης καθώς και η περιοδικότητα της. Σε κάθε σχήμα, οι δραστηριότητες της επαναπιστοποίησης είναι κατάλληλες και διασφαλίζουν την αμερόληπτη αξιολόγηση των γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων του επαγγελματία καθώς και επιβεβαιώνουν τη συνεχιζόμενη επάρκεια του.

Ανάλογα με το Σχήμα Πιστοποίησης, η επαναπιστοποίηση των επαγγελματιών επιτυγχάνεται με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους ή με συνδυασμό αυτών:

- ✓ Πλήρης επανεξέταση με τον ισχύοντα εξεταστικό μηχανισμό
- ✓ Μερική επανεξέταση (π.χ. συμμετοχή μόνο σε πρακτική εξέταση)
- ✓ Παροχή τεκμηρίων επαγγελματικής ενασχόλησης στην αξιολογούμενη ειδικότητα, κατά τον προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης
- ✓ Παροχή τεκμηρίων επαγγελματικής κατάρτισης σχετικής με την αξιολογούμενη ειδικότητα, κατά τον προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης

Η διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού για την κάθε αξιολογούμενη ειδικότητα, και κατά συνέπεια η περιοδικότητα επαναπιστοποίησης, αποφασίζεται από την Τεχνική Επιτροπή του Σχήματος Πιστοποίησης, κατά το στάδιο της ανάπτυξής του. Σε κάθε περίπτωση, τα μέλη της Επιτροπής είναι αρμόδια για να αποφασίσουν την τροποποίηση της περιόδου επαναπιστοποίησης, αν απαιτείται, κατά την περιοδική ανασκόπηση του Σχήματος Πιστοποίησης, λαμβάνοντας υπόψη τις αλλαγές στο Νομο-κανονιστικό πλαίσιο που διέπει της άσκηση του κάθε επαγγέλματος, την ταχύτητα των τεχνολογικών εξελίξεων στο κάθε αντικείμενο καθώς και τις απαιτήσεις που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη (εργοδότες, εργαζόμενοι και καταναλωτές) για τη συγκεκριμένη επαγγελματική κατηγορία.

## 6. Χρήση πιστοποιητικών, λογοτύπων και σημάτων και δεσμεύσεις υποψηφίων

Γενικά, σε όλα τα σχήματα πιστοποίησης δεν εκχωρείται το δικαίωμα χρήσης σημάτων, καρτών, ετικετών και λογοτύπων της TÜV AUSTRIA HELLAS στον πιστοποιημένο επαγγελματία. Η

QRc\_PCD\_001

οποιαδήποτε αναφορά στην πιστοποίηση του θα πρέπει να γίνεται πάντα σε συνδυασμό με την επίδειξη του πιστοποιητικού του, εφόσον το τελευταίο είναι ενεργό και σε ισχύ. Στην περίπτωση δε που το πιστοποιητικό αναρτηθεί στο διαδίκτυο, θα πρέπει να είναι σε τέτοια μορφή και ανάλυση, ώστε να είναι ευκρινές και ευανάγνωστο.

Σε κάθε σχήμα πιστοποίησης, ο Οργανισμός φροντίζει για τη δέσμευση του υποψηφίου, μέσω της αίτησης που συμπληρώνει και υπογράφει, στα παρακάτω:

- ✓ Συμμόρφωση του με τις αντίστοιχες προϋποθέσεις του σχήματος πιστοποίησης
- ✓ Αναφορά του στην ισχύουσα πιστοποίηση μόνο σε σχέση με το πεδίο εφαρμογής της
- ✓ Ορθή χρήση της πιστοποίησης, ώστε να μην βάλλεται η αξιοπιστία του Οργανισμού
- ✓ Αναφορά στην πιστοποίηση έτσι ώστε ο Οργανισμός να μην τη θεωρεί παραπλανητική ή αυθαίρετη
- ✓ Παύση στη χρήση του πιστοποιητικού ή αναφορά στον Οργανισμό ή/και στην πιστοποίηση στην περίπτωση παύσης ή ανάκλησης της πιστοποίησης καθώς και επιστροφή στον Οργανισμό των πιστοποιητικών που έχουν εκδοθεί.
- ✓ Ορθή χρήση του πιστοποιητικού ώστε να μην παραπλανούνται ενδιαφερόμενα μέρη και τελικοί χρήστες
- ✓ Άμεση και χωρίς καθυστέρηση ενημέρωση του Οργανισμού, από το πιστοποιημένο πρόσωπο, για οποιοδήποτε θέμα ενδέχεται να επηρεάσει την ικανότητα του να συνεχίσει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις πιστοποίησης
- ✓ Προστασία από διαρροές του εμπιστευτικού εξεταστικού υλικού και μη συμμετοχή σε παραπλανητικές εξεταστικές πρακτικές

Στην περίπτωση που διαπιστωθεί οποιαδήποτε κακή ή παραπλανητική ή δόλια χρήση σε πιστοποιητικό / λογότυπο / σήμα τότε ο Οργανισμός εκκινεί τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες και ενημερώνει τους εμπλεκόμενους ενώ παράλληλα διατηρεί το δικαίωμα διακοπής της πιστοποίησης.

## 7. Αρχεία και πληροφορίες

Η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων είναι αρμόδια για την τήρηση όλων των αρχείων που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του σχήματος πιστοποίησης αλλά και την ολοκλήρωση του, όπως: αιτήσεις και δικαιολογητικά υποψηφίων, κατάλογος εξεταστικών κέντρων / εγκαταστάσεων, κατάλογος συμμετεχόντων, κατάλογος επιτηρητών (αν απαιτούνται), τεκμήρια αξιολόγησης και εξετάσεων υποψηφίων, αποτελέσματα αξιολόγησης και εξετάσεων, ενστάσεις ή παράπονα κατά τον εξεταστικό μηχανισμό, τυχόν αξιολογήσεις εξεταστών / επιτηρητών,

QRc\_PCD\_001

ανατροφοδότηση από υποψηφίους, αντίγραφα πιστοποιητικών και άλλα έγγραφα του σχήματος που επιβεβαιώνουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της πιστοποίησης, της διατήρησης, της επαναπιστοποίησης, της επέκτασης ή της μείωσης του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης καθώς και της παύσης ή της ανάκλησης της πιστοποίησης.

Σε κάθε σχήμα, όλα τα αρχεία είναι ταυτοποιημένα, φυλάσσονται ασφαλώς με ευθύνη του IT, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του σχήματος, και διασφαλίζουν την ιχνηλασιμότητα και το συσχετισμό του κάθε εξεταζόμενου υποψηφίου με το αποτέλεσμα της εξέτασης / αξιολόγησης του, προκειμένου να είναι εφικτή η διερεύνηση και ο χειρισμός κάποιου παραπόνου ή ένστασης. Για κάθε σχήμα πιστοποίησης, ο χρόνος τήρησης των αρχείων είναι τουλάχιστον ένας πλήρης κύκλος πιστοποίησης ή όπως απαιτείται από τις συμφωνίες αναγνώρισης, συμβατικές, νομικές ή άλλες υποχρεώσεις.

## 8. Ενστάσεις, παράπονα, προσφυγές

Σε οποιαδήποτε στάδιο της διεργασίας πιστοποίησης προσώπων, ενδέχεται κάποιο ενδιαφερόμενο μέρος, (υποψήφιος, εξεταζόμενος, πιστοποιημένος επαγγελματίας, εργοδότης, τρίτο μέρος κλπ.), να θελήσει να αμφισβητήσει το αποτέλεσμα του. Σε αυτήν την περίπτωση, ο ενδιαφερόμενος έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει το αίτημα του είτε μέσω των διαδικασιών είτε στην ιστοσελίδα <https://tuvaustriahellas.gr/epikinonia/> του Οργανισμού, όπου βρίσκεται αναρτημένη και η Κύρια Οδηγία MCD\_009 της TÜV AUSTRIA HELLAS, για τη Διαχείριση Παραπόνων – Προσφυγών.

## 9. Δήλωση Εμπιστευτικότητας και Αμεροληψίας

Όλο το προσωπικό, οι συνεργάτες και οι εμπειρογνώμονες του Οργανισμού που εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα με το μηχανισμό αξιολόγησης του σχήματος, όπως τα μέλη των Τεχνικών Επιτροπών, Εξεταστές, οι Υπεύθυνοι των Εξεταστικών Κέντρων, οι επιτηρητές (αν υπάρχουν) δεσμεύονται εγγράφως (με τη Δήλωση Εμπιστευτικότητας - Αμεροληψίας) ότι κατά την άσκηση των καθηκόντων τους θα παρέχουν εγγυήσεις για την τήρηση της εγκυρότητας, της αξιοπιστίας και της αντικειμενικότητας του εξεταστικού μηχανισμού.

## 10. Ιστορικό

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια συνοπτική επισκόπηση των αλλαγών που έγιναν με την πάροδο του χρόνου στο αντίστοιχο έγγραφο.



## Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων

QRc\_PCD\_001

Αναθεώρηση	Ημερομηνία	Αλλαγή	Συντάκτης
00	23.10.2014	Πρώτη εφαρμογή.	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
01	30.04.2015	Αλλαγή στα κριτήρια επιλογής της Εξεταστικής Επιτροπής / Εξεταστών	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
02	25.09.2015	Τροποποίηση της παραγράφου 4.1 για τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας εξεταστών με υποψηφίους	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
03	21.01.2016	Φραστικές βελτιώσεις στο κείμενο	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
04	21.03.2016	Διευκρινίσεις και επεξηγήσεις στο περιεχόμενο των παραγράφων 3.1, 4.1, 4.5 και 4.8	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
05	06.04.2016	Φραστικές βελτιώσεις και μικρές διορθώσεις στο περιεχόμενο των παραγράφων 4.3, 4.5 και 4.7 καθώς και τροποποιήσεις στη χρήση σημάτων και λογοτύπων της παραγράφου 6. Επιπλέον προστέθηκε η παράγραφος 8	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
06	16.12.2016	Εμπλουτισμός του περιεχομένου της παραγράφου 3.5 για τη διατήρηση της αμεροληψίας στην αξιολόγηση του σχήματος και την περίπτωση όπου μέλη της Τεχνικής Επιτροπής δραστηριοποιούνται και ως Εξεταστές	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
07	31.01.2017	Διευκρίνιση στο περιεχόμενο της παραγράφου 3.5 σχετικά με την αξιολόγηση της επίδοσης των εξεταστών που μετέχουν ως μέλη στην Τεχνική Επιτροπή	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου

## Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων

QRc\_PCD\_001

08	22.03.2017	Φραστική βελτίωση στην παράγραφο 3.5 σχετικά με την αξιολόγηση των επιτηρητών και εμπλουτισμός του περιεχομένου της παραγράφου 4.2 σχετικά με τα απαιτούμενα προσόντα των επιτηρητών	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
09	02.10.2017	Διευκρίνιση στο περιεχόμενο της παραγράφου 4.8, σχετικά με το προσωπικό που λαμβάνει την απόφαση πιστοποίησης.	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
10	31.01.2018	Διευκρινιστική προσθήκη στο περιεχόμενο της παραγράφου 5.1 που αφορά την Αρχική πιστοποίηση, σχετικά με τον αριθμό ταυτοποίησης του πιστοποιητικού συμμόρφωσης	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
11	01.03.2018	Διευκρινιστική προσθήκη στο περιεχόμενο της παραγράφου 4.1 που αφορά την Εξεταστική Επιτροπή / Εξεταστές	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
12	11.10.2019	Αλλαγή λογοτύπου	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
13	20.03.2020	Προσθήκη απαιτήσεων για τη χρήση διαδικτυακού συστήματος επιτήρησης	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
14	06.04.2020	Τροποποίηση των απαιτήσεων για τη χρήση διαδικτυακού συστήματος επιτήρησης	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
15	23.03.2021	Τροποποιήσεις στο περιεχόμενο των παραγράφων 4.6, 4.7 και 5.3, προσθήκη της παραγράφου 3.7 για την Επιτροπή Πιστοποίησης – Αμεροληψίας και προσθήκες στο	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου

## Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων

QRc\_PCD\_001

		Παράρτημα I	
16	27.08.2021	Προσθήκη στο περιεχόμενο της παραγράφου 3.4 που αφορά την επιβεβαίωση και επικύρωση του σχήματος, σχετικά με τον έλεγχο του εξεταστικού μηχανισμού του κάθε σχήματος, πριν την οριστικοποίηση του.	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου
17	15.03.2022	Βελτιώσεις στα περιεχόμενα των παραγράφων 3.4, 4.1 και 5.2 που αφορούν την επιβεβαίωση και επικύρωση του σχήματος, τους εξεταστές και την αναστολή, ανάκληση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης, αντίστοιχα, καθώς και προσθήκη κειμένου στο περιεχόμενο της παραγράφου 3.5 που αφορά την ανασκόπηση - αξιολόγηση και τις τροποποιήσεις του σχήματος.	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου

## 11. Παράρτημα Ι

**Περιγραφή, όροι & προϋποθέσεις εξέτασης, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας <https://peoplecertification.tuvaustriahellas.gr>, και τη χρήση Συστήματος Διαδικτυακής Επιτήρησης.**

### **Περιγραφή Συστήματος Εξέτασης, με Χρήση Διαδικτυακής Επιτήρησης**

Για την υλοποίηση μιας εξέτασης με χρήση διαδικτυακής επιτήρησης, η TÜV AUSTRIA HELLAS χρησιμοποιεί μια εφαρμογή τηλεδιάσκεψης για την απομακρυσμένη επιτήρηση του υποψηφίου, από ορισμένο επιτηρητή, αλλά και κατάλληλο λογισμικό απομακρυσμένης επιτήρησης, το οποίο βασίζεται σε συγκεκριμένο αλγόριθμο για την αυτοματοποιημένη αναγνώριση των χαρακτηριστικών του προσώπου και την ταυτοποίηση του υποψηφίου και ανιχνεύει μη επιτρεπόμενες συμπεριφορές καθόλη τη διάρκεια της διαδικασίας εξέτασης.

Το λογισμικό αυτό λειτουργεί παράλληλα με τον φυλλομετρητή που χρησιμοποιεί ο υποψήφιος για την υλοποίηση της εξέτασης και μέσω της webcam του υποψηφίου λαμβάνει, με τυχαίο τρόπο και καθόλη τη διάρκεια της εξέτασης, φωτογραφικά στιγμιότυπα για την επιβεβαίωση της ταυτότητας του υποψηφίου και στοιχεία της δραστηριότητας του στον ηλεκτρονικό υπολογιστή, κατά τη διάρκεια της εξέτασης, για τη διασφάλιση της τήρησης των κανόνων της εξέτασης. Το υλικό που λαμβάνεται, αξιολογείται από το σύστημα και, αν απαιτείται, διασταυρώνεται από το αρμόδιο προσωπικό της TÜV AUSTRIA HELLAS, προκειμένου να διασφαλίζεται η αξιοπιστία του.

Το φωτογραφικό υλικό, η βιντεοσκοπημένη συνεδρία τηλεδιάσκεψης και κάθε σχετική τεκμηρίωση που λαμβάνεται χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τους σκοπούς της επιβεβαίωσης της τήρησης της ασφάλειας, κατά τη διαδικασία εξέτασης, σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO/IEC 17024 για την αποτροπή δόλιων εξεταστικών πρακτικών (παρ. 7.4). Η TÜV AUSTRIA HELLAS διατηρεί το υλικό αυτό με τρόπο και για διάρκεια που ορίζεται τόσο στο Πρότυπο ISO/IEC 17024 (παρ. 7.1) όσο και στην Πολιτική Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων που εφαρμόζει συνολικά ο Οργανισμός.

Πριν την υλοποίηση της εξέτασης, ο υποψήφιος ακολουθεί τη διαδικασία ταυτοποίησης, όπως αυτή περιγράφεται στις «Οδηγίες χρήσης ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξέτασης με χρήση διαδικτυακής επιτήρησης». Για την ταυτοποίηση του υποψηφίου, λαμβάνονται φωτογραφίες του υποψηφίου μέσω της webcam του, οι οποίες χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία του βιομετρικού μοντέλου των χαρακτηριστικών του προσώπου του και την ταυτοποίησή του καθόλη τη διάρκεια της εξέτασης.

Ο υποψήφιος επιτηρείται καθόλη τη διάρκεια της εξέτασης, χωρίς να παρεμποδίζεται η ολοκλήρωσή της. Ο χρόνος της εξέτασης δεν επηρεάζεται από το σύστημα διαδικτυακής επιτήρησης, είναι συγκεκριμένος και αναφέρεται στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό του Σχήματος Πιστοποίησης

Το αποτέλεσμα της εξέτασης θεωρείται επιτυχές, μόνο στην περίπτωση που επιβεβαιωθεί από το σύστημα η τήρηση των κανόνων της εξέτασης. Σε διαφορετική περίπτωση, η εξέταση θεωρείται ανεπιτυχής, ακόμη και αν η βαθμολογία της εξέτασης είναι εντός των αποδεκτών ορίων.

### **Όροι και Προϋποθέσεις Χρήσης Συστήματος Εξέτασης με Διαδικτυακή Επιτήρηση**

1. Ο υποψήφιος που συμμετέχει σε εξέταση με χρήση διαδικτυακής επιτήρησης αποδέχεται και συναινεί στη βιντεοσκόπηση και στη λήψη φωτογραφιών του προσώπου και του χώρου στον οποίο πραγματοποιεί την εξέταση, καθόλη τη διάρκεια της εξέτασης, για τον σκοπό της διασφάλισης της εγκυρότητας, της ασφάλειας και της αξιοπιστίας της εξεταστικής διαδικασίας, και στη διατήρηση και επεξεργασία αυτών, σύμφωνα τόσο με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO/IEC 17024 όσο και της Πολιτικής Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της TÜV AUSTRIA HELLAS.
2. Ο υποψήφιος που συμμετέχει σε εξέταση με χρήση διαδικτυακής επιτήρησης αποδέχεται και συναινεί στην παρακολούθηση της δραστηριότητάς του στον, χρησιμοποιούμενο για την εξέταση, ηλεκτρονικό υπολογιστή, καθόλη τη διάρκεια της εξέτασης, για τον σκοπό της διασφάλισης της εγκυρότητας, της ασφάλειας και της αξιοπιστίας της εξεταστικής διαδικασίας, και στη διατήρηση και επεξεργασία αυτών των στοιχείων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις τόσο του Προτύπου ISO/IEC 17024 όσο και της Πολιτικής Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της TÜV AUSTRIA HELLAS.
3. Ο υποψήφιος που συμμετέχει σε εξέταση, με χρήση διαδικτυακής επιτήρησης, αποδέχεται και συναινεί στην παρακολούθηση του χρησιμοποιούμενου κατά την εξέταση περιφερειακού εξοπλισμού (οθόνες, πληκτρολόγια, mouse, mouse pads, κ.λ.π.), καθόλη τη διάρκεια της εξέτασης, για τον σκοπό της διασφάλισης της εγκυρότητας, της ασφάλειας και της αξιοπιστίας της εξεταστικής διαδικασίας, και στη διατήρηση και επεξεργασία αυτών των στοιχείων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις τόσο του Προτύπου ISO/IEC 17024 όσο και της Πολιτικής Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της TÜV AUSTRIA HELLAS.
4. Η εξέταση με χρήση διαδικτυακής επιτήρησης μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο αν καλύπτονται οι τεχνικές προϋποθέσεις που αναφέρονται στις «Οδηγίες χρήσης ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξέτασης, με χρήση διαδικτυακής επιτήρησης» και ο υποψήφιος έχει αποδεχτεί,

- κατά την αίτησή του, τους «Όρους για την υλοποίηση εξέτασης, με χρήση συστήματος διαδικτυακής επιτήρησης». Σε αντίθετη περίπτωση, η εξέταση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί με δια ζώσης επιτήρηση.
5. Για την υλοποίηση της εξέτασης, ο υποψήφιος ακολουθεί πιστά τις «Οδηγίες χρήσης ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξέτασης, με χρήση διαδικτυακής επιτήρησης».
  6. Η εξέταση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί στον ίδιο χώρο και με τον ίδιο εξοπλισμό (ηλεκτρονικό υπολογιστή, webcam), ο οποίος χρησιμοποιήθηκε για την εγγραφή και λήψη των στοιχείων ταυτοποίησης.
  7. Δεν επιτρέπεται η παρουσία άλλων ατόμων στον χώρο στον οποίο πραγματοποιείται η εξέταση, καθόλη τη διάρκεια αυτής. Η ανίχνευση από το σύστημα οποιασδήποτε παρουσίας τρίτου ατόμου, αποτελεί παραβίαση για το σύστημα διαδικτυακής επιτήρησης.
  8. Ο χώρος στον οποίο πραγματοποιείται η εξέταση θα πρέπει να διαθέτει επαρκή φωτισμό, φυσικό ή τεχνητό. Σε περίπτωση τεχνητού φωτισμού, η πηγή του θα πρέπει να είναι σε σημείο τέτοιο που δεν θα μειώνει την ορατότητα της webcam.
  9. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής στον οποίον πραγματοποιείται η εξέταση θα πρέπει να βρίσκεται σε καθαρή επιφάνεια.
  10. Στον χώρο στον οποίο πραγματοποιείται η εξέταση δεν επιτρέπεται οποιαδήποτε άλλη συσκευή επικοινωνίας (σταθερή ή κινητή τηλεφωνική συσκευή, άλλος ηλεκτρονικός υπολογιστής, δεύτερη οθόνη, κ.α.)
  11. Δεν επιτρέπονται στην επιφάνεια, στην οποία εδράζεται ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, να υπάρχουν βιβλία, χαρτιά, γραφική ύλη, υπολογιστές τσέπης, τηλεφωνικές συσκευές, tablets.
  12. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής που χρησιμοποιείται για την πραγματοποίηση της εξέτασης θα πρέπει να διαθέτει μόνο μια οθόνη (π.χ. σε περίπτωση που χρησιμοποιείται laptop με συνδεδεμένη πρόσθετη οθόνη, η εξέταση θα πρέπει να γίνει στην οθόνη του laptop).
  13. Πριν την έναρξη της εξέτασης θα πρέπει να απενεργοποιηθούν όλα τα προγράμματα/ παράθυρα στον ηλεκτρονικό υπολογιστή που χρησιμοποιείται για την πραγματοποίηση της εξέτασης. Η παράλληλη λειτουργία άλλων προγραμμάτων/ ιστοσελίδων, εκτός του φυλλομετρητή στον οποίο πραγματοποιείται η εξέταση, αποτελεί παράβαση για το σύστημα διαδικτυακής επιτήρησης.
  14. Καθόλη τη διάρκεια της εξέτασης, δεν επιτρέπεται η χρήση οποιουδήποτε προγράμματος, καθώς και το άνοιγμα οποιασδήποτε ιστοσελίδας, εκτός αυτής στην οποία πραγματοποιείται η εξέταση. Η παράλληλη λειτουργία άλλων προγραμμάτων/ ιστοσελίδων, εκτός του φυλλομετρητή στον οποίο πραγματοποιείται η εξέταση, αποτελεί παράβαση για το σύστημα διαδικτυακής επιτήρησης.

QRc\_PCD\_001

15. Καθολη τη διάρκεια της εξέτασης, δεν επιτρέπεται η χρήση λειτουργιών copy-paste, cut-paste. Η χρήση των παραπάνω λειτουργιών, αποτελεί παράβαση για το σύστημα διαδικτυακής επιτήρησης.
16. Καθολη τη διάρκεια της εξέτασης, δεν επιτρέπεται η χρήση της λειτουργίας λήψης στιγμιότυπου οθόνης (PrintScreen), η φωτογράφιση ή βιντεοσκόπηση της εξέτασης. Η χρήση των παραπάνω λειτουργιών, αποτελεί παράβαση για το σύστημα διαδικτυακής επιτήρησης.
17. Καθολη τη διάρκεια της εξέτασης, δεν επιτρέπεται η χρήση ακουστικών ή άλλου ακουστικού εξοπλισμού.
18. Καθολη τη διάρκεια της εξέτασης, δεν επιτρέπεται η επικοινωνία με άλλο άτομο, με οποιονδήποτε τρόπο.
19. Καθολη τη διάρκεια της εξέτασης, δεν επιτρέπεται η απομάκρυνση του υποψηφίου από το οπτικό πεδίο της webcam που χρησιμοποιείται. Η απομάκρυνση του υποψηφίου, αποτελεί παράβαση για το σύστημα διαδικτυακής επιτήρησης.
20. Καθολη τη διάρκεια της εξέτασης, το σύστημα λαμβάνει φωτογραφικά στιγμιότυπα μέσω της webcam που χρησιμοποιείται. Η συμπεριφορά του υποψηφίου θα πρέπει να είναι όπως αυτή σε δημόσιο χώρο.
21. Σε κάθε περίπτωση, ο υποψήφιος είναι υποχρεωμένος να διασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία όλων των απαιτούμενων συστημάτων (ηλεκτρονικός υπολογιστής, webcam, σύνδεση στο διαδίκτυο, ηλεκτρική τροφοδοσία) για τη διεξαγωγή της εξέτασης. Σε περίπτωση έκτακτου γεγονότος (διακοπή ρεύματος, διακοπή σύνδεσης στο διαδίκτυο, βλάβη ηλεκτρονικού υπολογιστή ή webcam), η εξέταση μπορεί να επαναληφθεί χωρίς επιπλέον οικονομική επιβάρυνση του υποψηφίου, μόνο στην περίπτωση της επαρκούς τεκμηρίωσης και απόδειξης του συγκεκριμένου γεγονότος. Η αποδοχή των υποβληθέντων τεκμηρίων και αποδεικτικών στοιχείων και η απόφαση για την επανάληψη της εξέτασης, χωρίς επιπλέον οικονομική επιβάρυνση του υποψηφίου, λόγω αιτιολογημένου έκτακτου γεγονότος, επαφίεται αποκλειστικά στην κρίση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων της TÜV AUSTRIA HELLAS.
22. Σε περίπτωση παραβίασης των όρων της εξέτασης με διαδικτυακή επιτήρηση, το αποτέλεσμα της εξέτασης χαρακτηρίζεται ως ανεπιτυχές, ακόμα και στην περίπτωση που η βαθμολογία είναι εντός των αποδεκτών ορίων.