

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΑ ΟΔΗΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΣΧΗΜΑΤΩΝ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ.
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ
ISO/IEC 17024.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

ΕΣΥΔ ΚΟ-ΣΧΗΠΡΟΣ

Έκδοση: 01

Αναθεώρηση: 00

Ημερομηνία Έκδοσης: 23-12-2010

Ημερομηνία Αναθεώρησης:

Υπεύθυνος Έκδοσης: Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας

Υπεύθυνος Έγκρισης: Ο Πρόεδρος του Ε.ΣΥ.Δ.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Ο Πρόεδρος του Ε.ΣΥ.Δ.

Περιεχόμενα

1.	Εισαγωγή	4
2.	Σκοπός	4
3.	Ορισμοί	4
4.	Ανάπτυξη, αναγνώριση και διατήρηση σχήματος πιστοποίησης προσώπων	6
4.1	Ανάπτυξη σχήματος πιστοποίησης προσώπων	6
4.2	Υποβολή σχήματος προς αναγνώριση	7
4.3	Κριτήρια αναγνώρισης σχήματος πιστοποίησης προσώπων	7
5.	Εφαρμογή της παρούσας οδηγίας	10
6.	Παραρτήματα	10
	Παράρτημα 1: Ενδεικτικά περιεχόμενα κώδικα δεοντολογίας.	10
	Παράρτημα 2: Ενδεικτικά ερωτήματα για την σωστή ανάπτυξη ενός σχήματος πιστοποίησης.	11
	Παράρτημα 3 : Ιδιοκτήτης σχήματος	11
7.	Βιβλιογραφία	12

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

1. Εισαγωγή

Οι φορείς πιστοποίησης προσώπων ή ΦΠΠ (bodies operating certification of persons-PCB), πραγματοποιούν επιθεωρήσεις με σκοπό να επιβεβαιώσουν τη συμμόρφωση ενός ατόμου με συγκεκριμένες και καταγεγραμμένες απαιτήσεις, προδιαγραφές και διαδικασίες. Το πλαίσιο των τριών παραπάνω στοιχείων είναι αυτό που συνοπτικά ονομάζουμε σχήμα πιστοποίησης προσώπων.

Η πιστοποίηση προσώπων παρέχει εν γένει τα εχέγγυα, ότι ο πιστοποιημένος πληρεί τις απαιτήσεις του σχήματος πιστοποίησης προσώπων σύμφωνα με το οποίο πιστοποιήθηκε. Στην περίπτωση, που η πιστοποίηση γίνεται υπό διαπιστευμένο καθεστώς, δηλαδή από ΦΠΠ διαπιστευμένο για το εν λόγω σχήμα, τότε η πιστοποίηση αυτή αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα και κύρος, διότι ο ΦΠΠ τεκμηριωμένα συμμορφώνεται με ένα πλήθος απαιτήσεων, αναφορικά με την ποιότητα και την αξιοπιστία των υπηρεσιών του, απαιτήσεις, που υπαγορεύει το διεθνές πρότυπο διαπίστευσης ISO/IEC 17024. Εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι η διαπιστευμένη πιστοποίηση των προσώπων δεν μπορεί και δεν πρέπει να εφαρμόζεται άκριτα σε οποιοδήποτε αντικείμενο απαιτείται βεβαίωση ικανότητας του ατόμου. Για να εφαρμοστεί διαπιστευμένη πιστοποίηση σε ένα αντικείμενο θα πρέπει να εξετάζονται πολλές παράμετροι όπως η επίδραση του αντικειμένου αυτού στην υγεία και ασφάλεια των πολιτών και στην προστασία του περιβάλλοντος ή οι σχετικές απαιτήσεις της εθνικής ή/και της διεθνούς αγοράς για εξέλιξη της τεχνολογίας, τεχνογνωσίας και εξειδίκευσης, σε συνάρτηση με απαιτήσεις αμεροληψίας, αποφυγής σύγκρουσης συμφερόντων, εμπιστευτικότητας κτλ. Από μια τέτοια πολύπλευρη εξέταση δύναται να προκύψουν πολύ χρήσιμα συμπεράσματα για το αν τελικά η διαπίστωση της ικανότητας του ατόμου «χρήζει» μηχανισμού διαπιστευμένης ή όχι πιστοποίησης προσώπων ή απόδοσης κάποιας μορφής βεβαίωσης, έγκρισης, αδειοδότησης κτλ. Εξ ορισμού, η συμμόρφωση ενός ΦΠΠ και του αντίστοιχου σχήματος με τις απαιτήσεις του ISO/IEC 17024 αποτελεί προστιθέμενη αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες και αναγνώριση σε εθνικό ή/και διεθνές επίπεδο.

2. Σκοπός

Η παρούσα οδηγία λειτουργεί επικουρικά στην εφαρμογή του ISO/IEC 17024 και του αντίστοιχου guidance της IAF GD24 προς κάθε ενδιαφερόμενο, αναφορικά με τον τρόπο ανάπτυξης, επικύρωσης και συντήρησης ενός σχήματος πιστοποίησης προσώπων, που προσβλέπει να ενσωματωθεί σε διαπιστευμένο περιβάλλον. Αρχικά η συμμόρφωση με την οδηγία θα εξετάζεται από το Ε.ΣΥ.Δ. κατά την ανασκόπηση της αίτησης αναγνώρισης του σχήματος, και όπου χρειάζεται κατά την αξιολόγηση στα κεντρικά γραφεία.

Σκοπός της οδηγίας αυτής, εν όψει της διαρκούς ανάπτυξης τεχνικών επαγγελματιών και των διεθνών τάσεων για ταυτοποίηση της ικανότητας των επαγγελματιών, είναι να αποσαφηνίσει έννοιες, να δώσει κατευθύνσεις και να βοηθήσει στην καλύτερη αξιοποίηση και εφαρμογή του ISO/IEC 17024, σε εθνικό επίπεδο.

3. Ορισμοί

Παρακάτω ακολουθούν χρήσιμοι ορισμοί, ώστε να γίνουν κατανοητές βασικές έννοιες και να είναι κοινή η ορολογία που χρησιμοποιείται εφεξής, σε πλήρη συμφωνία με το ISO/IEC 17024.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

Υποψήφιος: το άτομο που ικανοποιεί συγκεκριμένα προαπαιτούμενα, γεγονός που του επιτρέπει τη συμμετοχή του στη διεργασία πιστοποίησης

Διεργασία πιστοποίησης: όλες οι δραστηριότητες, μέσω των οποίων ο ΦΠΠ καθορίζει κατά πόσο ένα άτομο ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις ικανότητας, συμπεριλαμβανομένων της αίτησης, της αξιολόγησης, της απόφασης πιστοποίησης, της επιτήρησης (surveillance) και της επαναπιστοποίησης (re-certification) καθώς και της χρήσης των πιστοποιητικών και των λογοτύπων.

Σχήμα πιστοποίησης προσώπων ή σχήμα (certification scheme for persons) : συγκεκριμένες απαιτήσεις πιστοποίησης και ικανότητας, που αφορούν συγκεκριμένες κατηγορίες επαγγελματιών, για τους οποίους ισχύουν οι ίδιες ιδιαίτερες διαδικασίες, πρότυπα και κανονισμοί (σε αυτή την οδηγία ο ορισμός αναφέρεται σε διαπιστευμένο ή υπό διαπίστευση σχήμα πιστοποίησης προσώπων).

Σύστημα πιστοποίησης : ομάδα διαδικασιών και πόρων για την εκτέλεση της διεργασίας πιστοποίησης ως προς συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης, η οποία οδηγεί στην έκδοση πιστοποιητικού ικανότητας, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης της πιστοποίησης.

Ικανότητα (competence) : αποδεδειγμένη ικανότητα εφαρμογής γνώσεων ή/και δεξιοτήτων και, όπου απαιτείται, αποδεδειγμένων προσωπικών χαρακτηριστικών, όπως αυτά καθορίζονται στο σχήμα πιστοποίησης.

Αξιολόγηση (evaluation) : διεργασία, μέσω της οποίας αξιολογείται η ικανοποίηση των απαιτήσεων του σχήματος για κάθε άτομο, η οποία οδηγεί στην απόφαση πιστοποίησης.

Εξέταση (examination) : μηχανισμός, που αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης, ο οποίος μετρά την ικανότητα ενός υποψηφίου, μέσω ενός ή περισσότερων μέσων πχ προφορικά, γραπτά, πρακτικά ή μέσω παρατήρησης.

Εξεταστής (examiner) : 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 ή ΕΣΧ (scheme committee) : ειδική ομάδα εμπειρογνομόνων, η εμπειρογνομοσύνη των οποίων προκύπτει από επαγγελματική ενασχόληση με το αντικείμενο, η οποία είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη και διατήρηση του κάθε σχήματος. Η επιτροπή πρέπει να εκπροσωπεί δίκαια και αντικειμενικά τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερομένων μερών, που σχετίζονται, εμπλέκονται ή επωφελούνται από την ύπαρξη του σχήματος, χωρίς να υπερισχύει συγκεκριμένο συμφέρον.

Η ΕΣΧ ορίζεται από τον ΦΠΠ ή από ανεξάρτητο οργανισμό, που ονομάζεται ιδιοκτήτης σχήματος, και σκοπό έχει να συμβάλλει στην ανάπτυξη και προάσπιση του επαγγέλματος

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

ή του τεχνικού αντικειμένου. Πρέπει να γνωρίζει και να μελετά τις ιδιαιτερότητες του σχήματος στην εγχώρια ή/και στη διεθνή αγορά.

Ενδεικτικά, ενδιαφερόμενο μέρος μπορεί να θεωρηθεί δημόσια αρχή, επιμελητήριο, επαγγελματική ένωση, εκπρόσωποι της βιομηχανίας-εργοδότες, οργανισμοί προστασίας του πολίτη/ένωση καταναλωτών, ακαδημαϊκή ένωση, ερευνητικό ίδρυμα, πιστοποιημένοι επαγγελματίες κτλ, οι οποίοι έχουν κύριο και άμεσο ενδιαφέρον στην αποδοτική λειτουργία και στην επιτυχία του σκοπού ύπαρξης του σχήματος πιστοποίησης.

Ιδιοκτήτης σχήματος ή ιδιοκτήτης (scheme owner) : φορέας τυποποίησης, δημόσια αρχή, οργανισμός, επιμελητήριο ή επαγγελματική ένωση κ.α., που είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και διατήρηση του σχήματος (δηλαδή επιλαμβάνεται, διαχειρίζεται και επωφελείται άμεσα από τη λειτουργία του), το οποίο και διαθέτει σε κατάλληλους ΦΠΠ. Ιδιοκτήτης σχήματος δύναται να είναι και ο ίδιος ο ΦΠΠ.

Τελικός χρήστης : είναι το άτομο ή τα άτομα, τα οποία προκειμένου να πάρουν μια απόφαση, βασίζονται στην πληροφορία, που παρέχεται στο πιστοποιητικό που κατέχει ο πιστοποιημένος, ή κάνουν χρήση της αποδεδειγμένης *ικανότητας* του πιστοποιημένου. Πιο συγκεκριμένα, τελικός χρήστης μπορεί να είναι ο ίδιος ο πελάτης του πιστοποιημένου ή κάποιος εργοδότης, ο οποίος για να αναθέσει μια εργασία ή να προσλάβει/συνεργαστεί με κάποιον επαγγελματία βασίζεται και στην πιστοποίηση επάρκειάς του.

Αναγνώριση σχήματος πιστοποίησης προσώπων ή αναγνώριση (recognition of the scheme) : έγκριση του σχήματος από το Ε.ΣΥ.Δ., ώστε να μπορεί ακολούθως να εφαρμοστεί από διαπιστευμένους ή υπό διαπίστευση ΦΠΠ, στους οποίους το διαθέτει ο ιδιοκτήτης.

4. Ανάπτυξη, αναγνώριση και διατήρηση σχήματος πιστοποίησης προσώπων

4.1 Ανάπτυξη σχήματος πιστοποίησης προσώπων

Προκειμένου ένας *ιδιοκτήτης* να αναπτύξει σχήμα πιστοποίησης προσώπων προς *αναγνώριση* (ώστε να ακολουθήσει διαπίστευση των ΦΠΠ, που θα το εφαρμόσουν), θα πρέπει να κατατίθεται μελέτη στο ΕΣΥΔ, η οποία θα τεκμηριώνει ότι:

1. η πρόθεση ανάπτυξης του *σχήματος* προέρχεται από τεκμηριωμένη ανάγκη της αγοράς (αιτήματα επαγγελματικών συλλόγων, καταναλωτών, επιμελητηρίων κτλ),
2. υπάρχει αποδοχή της ανάγκης ανάπτυξης του *σχήματος* από συλλογικούς φορείς των *τελικών χρηστών*,
3. έχουν εντοπιστεί σχετικές εθνικές προτεραιότητες ή/και σχετικές νομοθετικές απαιτήσεις ή/και σχετικά εθνικά, ευρωπαϊκά, διεθνή πρότυπα
4. σκοπός του *σχήματος* είναι η ανάπτυξη, βελτίωση και η αναγνώριση του σχετικού επαγγέλματος, η δημιουργία αισθήματος εμπιστοσύνης στην αγορά και γενικά το κοινωνικό καλό,
5. έχει ελεγχθεί η ύπαρξη του ίδιου ή παρόμοιου *σχήματος* στην εθνική και διεθνή αγορά.
6. η σύνθεση της *ΕΣΧ* είναι η κατάλληλη,
7. στην περίπτωση που το *σχήμα* δεν αναπτύσσεται από ΦΠΠ, απαντώνται τα σχετικά σημεία του παραρτήματος 3.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

Το Ε.ΣΥ.Δ. θα αποφαινεται για την δυνατότητα αναγνώρισης του σχήματος.

4.2 Υποβολή σχήματος προς αναγνώριση

Εφόσον υπάρχει θετική εισήγηση από το Ε.ΣΥ.Δ. για την ανάπτυξη του σχήματος, ο ιδιοκτήτης θα πρέπει να υποβάλλει κατάλληλη τεκμηρίωση, αναφορικά με τα παρακάτω, προκειμένου να αναγνωρισθεί το υπόψη σχήμα (βλέπε και παράρτημα 2):

1. τα μέλη της ΕΣΧ και τον τρόπο ορισμού τους
2. το όνομα του σχήματος
3. το σύνολο των ατόμων/επαγγελματιών που στοχεύει το σχήμα (target group)
4. πιθανές ιδιαιτερότητες αξιολόγησης του υποψηφίου (ιδιαίτερες γνώσεις σε ανάγνωση, γραφή, γλώσσα και αριθμητική κτλ)
5. τη διάρκεια της πιστοποίησης
6. το αντικείμενο της ικανότητας του πιστοποιούμενου, τις πιθανές διαβαθμίσεις της-επίπεδα πιστοποίησης και τα syllabus
7. τις απαιτήσεις με τις οποίες συνδέεται η αξιολόγηση της ικανότητας του πιστοποιούμενου (τεχνικά πρότυπα, νομοθετικές απαιτήσεις κτλ)
8. τους μηχανισμούς με τους οποίους ο ΦΠΠ αξιολογεί τη συμμόρφωση του υποψηφίου (πχ εξετάσεις, θεωρητική ή/και πρακτική), το χρόνο εξέτασης, τη βαθμολογία και τη βάση επιτυχίας εξέτασης, τους γενικότερους κανόνες κτλ συμπεριλαμβανομένων και των προαπαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων του υποψηφίου (εκπαιδευτικό πρόγραμμα ή επίπεδο εκπαίδευσης κτλ)
9. τα προσωπικά ή/και φυσικά χαρακτηριστικά του υποψηφίου (physical or mental attributes) καθώς και τους μηχανισμούς αξιολόγησης αυτών
10. την τακτική αξιολόγηση του προσώπου ή αλλιώς την επιτήρησή του (συχνότητα, μεθόδους κτλ) και τις συνέπειες αυτής (διατήρηση, αναστολή, ανάκληση πιστοποίησης κτλ)
11. την ανανέωση της πιστοποίησης του προσώπου ή αλλιώς την επαναπιστοποίησή του (συχνότητα, μεθόδους κτλ)
12. τις απαιτήσεις σχετικά με τη λειτουργία του σχήματος από τους ΦΠΠ, αναφορικά με τους εξεταστές, τα αυτοματοποιημένα ή μη συστήματα εξετάσεων, τους επιτηρητές εξετάσεων, τον χρησιμοποιούμενο εξοπλισμό, τις χρησιμοποιούμενες εγκαταστάσεις, τα πιστοποιητικά συμμόρφωσης, τους όρους χρήσης της πιστοποίησης κτλ
13. τον απαιτούμενο κώδικα δεοντολογίας (παράρτημα 1)

4.3 Κριτήρια αναγνώρισης σχήματος πιστοποίησης προσώπων

Το σχήμα στα πλαίσια αναγνώρισής του αξιολογείται από το Ε.ΣΥ.Δ. σύμφωνα με τα παρακάτω κριτήρια:

1. Το σχήμα έχει περάσει από τεκμηριωμένη επικύρωση λειτουργικότητας, δηλαδή είναι πιλοτικά δοκιμασμένο σε δείγμα του συνόλου των ατόμων/επαγγελματιών που στοχεύει το σχήμα. Κατά τη πιλοτική εφαρμογή θα πρέπει να παραχθούν τεκμήρια ότι το σχήμα λειτουργεί στην πράξη αντικειμενικά, έγκυρα και αξιόπιστα καθώς και σε απόλυτη συμφωνία με το σκεπτικό ανάπτυξής του, τις απαιτήσεις της αγοράς, των σχετικών προτύπων και της νομοθεσίας. Ο ιδιοκτήτης ή ο ΦΠΠ θα πρέπει να επιδείξει στο Ε.ΣΥ.Δ. ότι το σχήμα στηρίχθηκε σε μηχανισμούς όπως για παράδειγμα συνεντεύξεις με εξειδικευμένους στο αντικείμενο επαγγελματίες, ερωτηματολόγια

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

στο στοχευμένο κοινό, επαγγελματικά στάνταρ, πρακτικές κτλ. Επίσης το *σχήμα* θα πρέπει να συνοδεύεται από αρχείο παρατηρήσεων και διορθώσεων καθώς και από την τελική τεκμηριωμένη αποδοχή από την ΕΣΧ.

2. Η πιστοποίηση συμμόρφωσης αντικατοπτρίζει συγκεκριμένες και σαφείς ικανότητες του προσώπου, ικανότητες οι οποίες είναι σε απόλυτη συμφωνία με το υπόψη πεδίο του *σχήματος*.
3. Όταν τίθενται στο *σχήμα* προαπαιτούμενα-προσόντα για ένα υποψήφιο προς πιστοποίηση, όπως για παράδειγμα επίπεδο γνώσεων, επίπεδο φυσικής *ικανότητας*, συμμετοχή σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα κτλ τότε αυτά πρέπει να είναι σαφή, καταγεγραμμένα και διαθέσιμα στο κοινό, πάντα υπό το πρίσμα ότι η πιστοποίηση δεν υπόκειται σε κανένα αποκλεισμό. Η επιτυχής ολοκλήρωση ενός εγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος μπορεί να αποτελεί προαπαίτηση για ένα *σχήμα* πιστοποίησης αλλά η έγκριση των προγραμμάτων αυτών δεν πρέπει να επηρεάζει την αμεροληψία ή να μειώνει τις απαιτήσεις *αξιολόγησης* και πιστοποίησης.
4. Οι απαιτήσεις πιστοποίησης, σύμφωνα με τις οποίες γίνεται η *αξιολόγηση ικανότητας*, ώστε να μπορεί να προκύψει τεκμηριωμένα και αντικειμενικά η συμμόρφωση με όλες τις απαιτούμενες πτυχές των απαιτήσεων *ικανότητας* του *σχήματος*, πρέπει να είναι συγκεκριμένες και διαθέσιμες στο κοινό. Αν υπάρχουν εναλλακτικές απαιτήσεις, αυτές θα πρέπει να ενσωματώνονται στο *σχήμα* και να τεκμηριώνεται η όποια ισοδυναμία τους.
5. Όλες οι απαιτήσεις πιστοποίησης πρέπει να είναι κατανοητές, εφαρμόσιμες και προσαρμοσμένες στην κατηγορία των προσώπων, που στοχεύει το *σχήμα*.
6. Για να καθοριστεί η συμμόρφωση ενός *υποψηφίου* με τις απαιτήσεις πιστοποίησης θα πρέπει να υπάρχει ένα τουλάχιστον είδος *εξέτασης*, κατά το οποίο συλλέγονται τεκμήρια που οδηγούν σε αμερόληπτη κρίση της *ικανότητας* του *υποψηφίου*. Αυτές ενδεικτικά μπορεί να είναι προσομοιωμένες (simulation) ή πραγματικές δοκιμές (real time), γραπτές *εξετάσεις* (written exam), ομαδικές ή ατομικές εργασίες, τεχνικές άσκησης ρόλου (RP) κ.α.
7. Τα εξεταστικά συστήματα κατά την ανάπτυξή τους αλλά και εν συνεχεία κατά την συντήρησή τους πρέπει να στηρίζονται σε τρεις βασικές αρχές:
 - A) εγκυρότητα (validity). Οι *εξετάσεις* για να είναι έγκυρες πρέπει να αξιολογούν αυτά και μόνο αυτά, που προβλέπονται από το *σχήμα*, και τα τεκμήρια-αποδεικτικά που συλλέγονται, να αποδεικνύουν ότι τα κριτήρια απόδοσης ικανοποιούνται. Η απόδοση του *υποψηφίου* πρέπει να καλύπτει ικανοποιητικό φάσμα των ικανοτήτων του σχετικά με το αντικείμενο πιστοποίησης. Οι συνθήκες *εξέτασης* πρέπει να προσομοιώνουν με επάρκεια τις πραγματικές εργασιακές συνθήκες.
 - B) αξιοπιστία (reliability). Υπάρχει μονοσήμαντη συσχέτιση της ερμηνείας και της αναγνώρισης των τεκμηρίων-αποδεικτικών με το αποτέλεσμα της *εξέτασης*. Σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν οι *εξεταστές* και συγκεκριμένα η επάρκειά τους, η εμπειρία τους, η γνώση τους, τα προσωπικά χαρακτηριστικά τους και οπωσδήποτε το επίπεδο ικανότητάς τους. Τα κριτήρια *αξιολόγησης ικανότητας υποψηφίων* πρέπει να είναι ξεκάθαρα και σαφή και να εξασφαλίζουν την επαναληψιμότητα. Για παράδειγμα τα εξαγόμενα από δύο ή παραπάνω *εξεταστές* θα πρέπει να οδηγούν στο ίδιο αποτέλεσμα.
 - Γ) αντικειμενικότητα (fairness). Οι *εξετάσεις* δεν πρέπει να ευνοούν οποιονδήποτε *υποψήφιο* σε σχέση με τους υπολοίπους. Η μορφή των *εξετάσεων* πρέπει να είναι

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

ξεκάθαρη, κατανοητή και ισάξια για όλους τους υποψηφίους, όπως επίσης και τα κριτήρια επιτυχίας. Είναι ευνόητο ότι δεν πρέπει να υφίστανται φαινόμενα σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ υποψηφίου και εξεταστή (και υπεύθυνου πιστοποίησης), τα οποία θα μπορούσαν να επηρεάσουν το αποτέλεσμα της εξέτασης (και της πιστοποίησης) πχ διαπροσωπικές ή εργασιακές σχέσεις, οικονομικές εξαρτήσεις ή άλλοι παράγοντες κτλ

8. Οι συνθήκες εναλλαγής θεμάτων εξέτασης ή/και εμπλουτισμού τους σε τακτά χρονικά διαστήματα, πρέπει να είναι προδιαγεγραμμένες, ώστε να ενισχύεται η αντικειμενικότητα και η εμπιστευτικότητα.
9. Τα όποια αποτελέσματα της αξιολόγησης πρέπει να οδηγούν με προδιαγεγραμμένο και ξεκάθαρο τρόπο σε θετική ή αρνητική έκβαση της διαδικασίας πιστοποίησης, δηλαδή σε χορήγηση, αναστολή, ανάκληση, περικοπή ή επέκταση πεδίου πιστοποίησης, είτε αυτό αφορά αρχική αξιολόγηση, είτε επιτήρηση είτε επαναπιστοποίηση.
10. Η διαδικασία επιτήρησης και επαναπιστοποίησης πρέπει να βασίζεται σε στοιχεία όπως: εξέλιξη της τεχνογνωσίας και σχετικά ρίσκα που ανακύπτουν, απαιτήσεις ενδιαφερομένων μερών, κανονιστικές απαιτήσεις κτλ. Η διαδικασία αυτή μπορεί να περιλαμβάνει εκτός άλλων: επιτόπου αξιολόγηση, δομημένες συνεντεύξεις, τεκμήρια συνεχούς και επιτυχούς εργασίας στο αντικείμενο, πληροφορίες από την κανονιστική αρχή, αρχείο παραπόνων προς τον πιστοποιημένο, τεκμήρια φυσικής ικανότητας, εξετάσεις κτλ. Στην περίπτωση της επαναπιστοποίησης δε, πρέπει να περιλαμβάνεται και πρακτικό μέρος εξέτασης, αν στην αρχική αξιολόγηση περιλαμβανόταν κάτι αντίστοιχο.
11. Όταν για την αξιολόγηση ή/και την παρακολούθηση της ικανότητας του πιστοποιημένου (πχ στην επιτήρηση), χρησιμοποιείται κάποιο είδος τεκμηρίωσης από τον ίδιο τον πιστοποιημένο ή τον επιβλέποντά του ή τον εργοδότη του ή από τρίτο μέρος, αυτό θα πρέπει να είναι σαφές και θα λαμβάνεται υπόψη μόνο αν προδιαγράφεται εντός του σχήματος.
12. Το προσωπικό, που απασχολείται σε όλη τη διεργασία πιστοποίησης (υπάλληλοι ή συνεργάτες του ΦΠΠ) όπως εξεταστές, σχεδιαστές αυτοματοποιημένων ή μη εξετάσεων, δημιουργοί τράπεζας εξεταστικών θεμάτων ή δοκιμών, επιτηρητές, αποφασίζοντας την πιστοποίηση κτλ πρέπει να έχουν συγκεκριμένα προσόντα, που προδιαγράφονται στο σχήμα. Αν πρόκειται να χρησιμοποιηθούν υπεργολάβοι τότε πρέπει να ικανοποιούνται οι σχετικές απαιτήσεις του προτύπου.
13. Όταν το σχήμα εισάγει συγκεκριμένο σήμα πιστοποίησης τότε πρέπει να προδιαγράφονται οι όροι χρήσης του και η απεικόνιση του.
14. Όταν προκύπτει ανάγκη τροποποίησης παραμέτρων του σχήματος, η ΕΣΧ πρέπει να επιλαμβάνεται του ζητήματος και να γνωμοδοτεί. Η εφαρμογή της τροποποίησης περιλαμβάνει χρονικές και άλλες διευθετήσεις καθώς και τρόπο κοινοποίησης των αλλαγών στους ενδιαφερόμενους.
15. Ιδιαίτερες απαιτήσεις σε εξοπλισμό και εγκαταστάσεις για την αξιόπιστη και ρεαλιστική αξιολόγηση του υποψηφίου, πρέπει επίσης να προδιαγράφονται.
16. Το σχήμα πρέπει να λαμβάνει υπόψη κανονισμούς και νομοθεσία, τεχνικά πρότυπα, κώδικα καλής πρακτικής, απαιτήσεις του πελάτη-αγοράς, περιβαλλοντικές πτυχές, υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία, ασφάλεια των τροφίμων κτλ.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

17. Αν το *σχήμα* είναι ίδιο ή παρόμοιο με άλλο ήδη αναγνωρισμένο *σχήμα* από το Ε.ΣΥ.Δ. (ίδιο πεδίο πιστοποίησης), τότε η ΕΣΧ θα πρέπει να έχει καταγράψει τις όποιες διαφοροποιήσεις των δύο σχημάτων και την βαρύτητα αυτών.
18. Σε περίπτωση, που το υπόψη *σχήμα* υφίσταται στην ίδια ή σε αντίστοιχη μορφή σε άλλη Ευρωπαϊκή χώρα, και λειτουργεί από φορέα πιστοποίησης προσώπων διαπιστευμένο από φορέα Διαπίστευσης μέλος της EA-MLA, αυτό θα πρέπει να καταγράφεται.

5. Εφαρμογή της παρούσας οδηγίας

Κάθε ενδιαφέρον για ανάπτυξη *σχήματος* μετά την ημερομηνία έκδοσης της παρούσας, απαιτεί την υποβολή αίτησης αναγνώρισης νέου *σχήματος*, η οποία θα αξιολογείται με τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας.

Αναφορικά με τα υπάρχοντα *σχήματα* διαπιστευμένων ΦΠΠ ή με τις εν εξελίξει υποβληθείσες αιτήσεις διαπίστευσης ΦΠΠ, θα πρέπει να δρομολογηθούν άμεσα από τους ενδιαφερομένους οι ενέργειες συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της παρούσας, οι οποίες θα πρέπει να ολοκληρωθούν εντός έξι μηνών.

Οι ΦΠΠ, που αναλαμβάνουν να λειτουργήσουν ένα αναγνωρισμένο *σχήμα*, θα πρέπει να έχουν την έγκριση του *ιδιοκτήτη*, έγκριση η οποία δεν συγχέεται σε καμία περίπτωση με την αξιολόγηση, που πραγματοποιεί ο φορέας διαπίστευσης¹. Τα κριτήρια διάθεσης του *σχήματος* στους ΦΠΠ πρέπει να είναι συγκεκριμένα και καθορισμένα από τον *ιδιοκτήτη* και διαθέσιμα στον οποιονδήποτε, εκτός αν άλλως προβλέπεται από τη νομοθεσία.

1 Να σημειωθεί ότι η συμβολή του ιδιοκτήτη στη διαπίστευση ΦΠΠ για συγκεκριμένο σχήμα, μπορεί ενδεχομένως να συνίσταται μόνο σε επίπεδο εμπειρογνωμοσύνης της ομάδας αξιολόγησης. Αλλωστε οποιοσδήποτε φορέας διαπίστευσης της EA δύναται να συνεργάζεται (υπεργολαβία) μόνο με άλλο φορέα διαπίστευσης, μέλος της EA-MLA (πολιτική της EA).

Η αίτηση αναγνώρισης *σχήματος* πιστοποίησης προσώπων (βλέπε παρ. 4.2), αποστέλλεται στο Ε.ΣΥ.Δ. από τον ενδιαφερόμενο, μαζί με καταθετήριο τελών αίτησης (600€ πλέον ΦΠΑ). Στις περιπτώσεις, όπου χρειάζεται επίσκεψη στα γραφεία του ενδιαφερομένου για συλλογή τεκμηρίων, τότε αυτό θα γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα διαδικασία επίσκεψης (και αποζημίωσης) των ομάδων αξιολόγησης του Ε.ΣΥ.Δ.

6. Παραρτήματα

Παράρτημα 1: Ενδεικτικά περιεχόμενα κώδικα δεοντολογίας.

Ο πιστοποιημένος θα πρέπει

Α) να ενεργεί επαγγελματικά και ηθικά

Β) να επιδιώκει και να αναζητά την αναγνώριση, την ανάπτυξη και το κύρος του επαγγέλματος

Γ) να αναλαμβάνει τα αντικείμενα εκείνα για τα οποία είναι πιστοποιημένος ή/και να μην χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του σε αντικείμενο διαφορετικό από αυτό που ορίζει το *σχήμα* πιστοποίησης. Πολύ περισσότερο να μην αναλαμβάνει εργασίες για τις οποίες δεν έχει την ικανότητα

Δ) να ενημερώνει και να μην αποκρύπτει από τους πελάτες του ή/και τους πελάτες του εργοδότη του πιθανά φαινόμενα σύγκρουσης συμφερόντων

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

Ε) να μην αποκαλύπτει οποιαδήποτε πληροφορία είναι εμπιστευτική, εκτός αν άλλως ορίζεται από το νόμο ή από συμφωνία με τον/τους εμπλεκόμενο/ους

Ζ) να μην δέχεται οποιασδήποτε μορφής πίεση (χρήματα, δώρα κτλ) από οποιονδήποτε, που θα μπορούσε να επηρεάσει την επαγγελματική του κρίση

Η) να είναι δίκαια και επαγγελματική η υπηρεσία του βασισμένη σε αντικειμενικά κριτήρια

Θ) να μην δρα κατά τέτοιο τρόπο, που θα μπορούσε να επηρεάσει ή να βλάψει τη φήμη του φορέα πιστοποίησης προσώπων ή τη διαδικασία πιστοποίησης και να συνεργάζεται σε κάθε προσπάθεια έρευνας όταν προκύπτει παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας

Ι) να τηρεί πλήρες και αξιόπιστο αρχείο παραπόνων ή ενστάσεων, σχετικά με την παροχή υπηρεσίας του.

Παράρτημα 2: Ενδεικτικά ερωτήματα για την σωστή ανάπτυξη ενός σχήματος πιστοποίησης.

Ποιο το αντικείμενο πιστοποίησης;

Πως περιγράφεται το αντικείμενο στο πιστοποιητικό και στο *σχήμα*;

Ποιες οι συνθήκες ισχύος της πιστοποίησης;

Ποιο το εφαρμοζόμενο σήμα πιστοποίησης και ποια η απήχισή του στην αγορά;

Ποια είναι τα εφαρμοζόμενα πρότυπα ή προδιαγραφές, που εμπίπτουν στις απαιτήσεις;

Πως τεκμηριώνεται η εκπλήρωση των απαιτήσεων *εξέτασης*;

Τι νομοθετικές απαιτήσεις υπάρχουν και πως ικανοποιούνται;

Πως κοινοποιούνται οι απαιτήσεις και η εφαρμογή τους στην αγορά;

Ποιο το σκεπτικό δημιουργίας του *σχήματος*;

Ποιος ανέπτυξε το *σχήμα*;

Ποιες μέθοδοι χρησιμοποιούνται για την διασφάλιση της δήλωσης συμμόρφωσης με το *σχήμα*;

Ποια μέθοδος χρησιμοποιείται και πως επιλέχθηκε για την παρακολούθηση συμμόρφωσης με το *σχήμα* (επιτήρηση);

Πως διαμορφώθηκαν και ποιες είναι οι συνθήκες για έκδοση, διατήρηση, επέκταση, περικοπή, αναστολή και ανάκληση της πιστοποίησης;

Ποια τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του πιστοποιημένου και πως του κοινοποιούνται;

Ποιες οι υποχρεώσεις του ΦΠΠ;

Ποιες οι διευθετήσεις για τη συλλογή παραπόνων για την παρεχόμενη εργασία των πιστοποιημένων;

Που περιγράφονται οι διαδικασίες πιστοποίησης;

Πως γίνεται η επιλογή των *εξεταστών* και του υπεύθυνου πιστοποίησης;

Πως γίνεται η επιλογή του προσωπικού, που σχετίζεται με την διαδικασία πιστοποίησης;

Που τηρείται λίστα των πιστοποιημένων;

Παράρτημα 3 : Ιδιοκτήτης σχήματος

Όπου εμπλέκεται *ιδιοκτήτης σχήματος*, οι ακόλουθες πληροφορίες πρέπει να είναι διαθέσιμες:

- ο Ποιος ακριβώς είναι ο *ιδιοκτήτης*,
- ο Ποια η εμπλοκή του με το αντικείμενο του *σχήματος* και ποιο το σκεπτικό ανάπτυξής του,

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

- Ποια η νομική μορφή του *ιδιοκτήτη*,
- Αν υπάρχει «συνεργασία» του *ιδιοκτήτη* με κάποιο φορέα διαπίστευσης της ΕΑ

7. Βιβλιογραφία

EN ISO/IEC 17024:2003 (Conformity assessment - General Requirements for Bodies operating Certification of Persons)

IAF GD24:2009 (IAF Guidance on the Application of ISO/IEC 17024:2003)

EA-02/11:2006 (EA Policy For Conformity Assessment Schemes)

RvA-T33:2008 (Assessment of Conformity Assessment Schemes)

ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1418:2004

ΥΑ 8181/831 (ΦΕΚ 653/Β/16-5-05)