

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ:02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ:07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ:09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 1 από 18



## ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ

### Δικαίωμα Πνευματικής Ιδιοκτησίας

Απαγορεύεται η αναδημοσίευση, αναπαραγωγή, ολική, μερική ή περιληπτική ή κατά παράφραση ή διασκευή ή απόδοση του περιεχομένου του παρόντος με οποιονδήποτε τρόπο, ηλεκτρονικό, μηχανικό, φωτοτυπικό ή άλλο, χωρίς την προηγούμενη γραπτή άδεια της TOTALCERT. Νόμος 2121/1993 και Νόμος 3057/2002, ο οποίος ενσωμάτωσε την οδηγία 2001/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και κανόνες Διεθνούς Δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 1 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 2 από 18



### ΑΡΧΕΙΟ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ/ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

ΑΡ. ΈΚΔΟΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΈΚΔΟΣΗΣ	ΕΚΔΟΤΗΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΛΛΑΓΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ
1 <sup>η</sup> ΕΚΔΟΣΗ	8/11/2019	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	11/2/2021
1 <sup>η</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	18/2/2021	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		ΑΛΛΑΓΕΣ ΒΑΣΕΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ ΕΣΥΔ	18/2/2021
2 <sup>η</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	13/4/2021	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		ΑΛΛΑΓΕΣ ΒΑΣΕΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ ΕΣΥΔ	13/4/2021
3 <sup>η</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	15/7/2021	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗΝ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ	15/7/2021
2η ΕΚΔΟΣΗ	13/08/2021	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		ΑΛΛΑΓΕΣ § 4.	13/08/2021
1η ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	07/02/2022	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΩΝ ΕΠΙΤΡΟΠΩΝ	08/02/2022
2η ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	09/03/2022	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΕΙΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ	09/03/2022

### ΔΙΑΝΟΜΗ

A/A	Τίτλος
1	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
2	ΜΕΛΗ ΤΟΥ Δ.Σ.
3	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 2 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 3 από 18



## Περιεχόμενα

Περιεχόμενα.....	3
1. Ορισμοί.....	4
2. Διασφάλιση της Ανεξαρτησίας και της Αμεροληψίας .....	5
3. Κριτήρια συμμετοχής στις εξετάσεις .....	6
4. Διεξαγωγή εξέτασης – Αξιολόγηση .....	8
5. Αξιολόγηση ερωτηματολογίων & Χορήγηση πιστοποιητικού .....	9
6. Υποχρεώσεις υποψηφίων για πιστοποίηση προσώπων .....	10
7. Υποχρεώσεις πιστοποιημένων προσώπων.....	10
8. Υποχρεώσεις Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων TOTALCERT .....	11
9. Διατήρηση πιστοποιητικού - Επαναπιστοποίηση .....	12
10. Αναστολή και Ανάκληση πιστοποιητικού .....	12
11. Τεχνική Επιτροπή Σχήματος & Επιτροπή Αμεροληψίας .....	14
12. Υπεργολαβία.....	14
13. Προστασία προσωπικών δεδομένων .....	15
14. Αστική Ευθύνη .....	15
15. Τέλη Πιστοποίησης.....	15
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι .....	17

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 3 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 4 από 18



## 1. Ορισμοί

**Απαίτηση:** βασική απαίτηση του Προτύπου ISO 17024:2012 είναι η ανάπτυξη από τον φορέα ενός σχήματος πιστοποίησης προσώπων

**Αξιολόγηση:** διεργασία, μέσω της οποίας αξιολογείται η ικανοποίηση των απαιτήσεων του σχήματος για κάθε άτομο, η οποία οδηγεί στην απόφαση ή μη πιστοποίησης.

**Απόφαση:** Έλεγχος πλήρωσης των προϋποθέσεων, έτσι ώστε ο υποψήφιος να συμμετέχει στη διαδικασία Πιστοποίησης.

**Διαδικασία Πιστοποίησης:** το σύνολο των δραστηριοτήτων, μέσω των οποίων ο Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων (ΦΠΠ) καθορίζει κατά πόσο ένα άτομο ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις ικανότητας, συμπεριλαμβανομένων της αίτησης, της αξιολόγησης, της απόφασης πιστοποίησης, της επιτήρησης, της επαναπιστοποίησης καθώς και της χρήσης των πιστοποιητικών και των λογοτύπων.

**Ένσταση:** Αίτημα από Υποψήφιο ή Πιστοποιημένο πρόσωπο για επανεξέταση (αναθεώρηση) οποιασδήποτε απόφασης του Φορέα, που τον αφορά.

**Εξέταση:** μηχανισμός, που αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης, ο οποίος μετρά την ικανότητα ενός υποψηφίου, μέσω ενός ή περισσότερων μέσων π.χ. προφορικά, γραπτά, πρακτικά ή μέσω παρατήρησης, όπως αυτό καθορίζεται στο σχήμα.

**Εξεταστέα Ύλη:** Το γνωστικό αντικείμενο (Syllabus) στο οποίο περιγράφονται όλες οι γνωστικές περιοχές καθώς και οι εξεταστικές ενότητες που απαρτίζουν την εξεταστική ύλη του συγκεκριμένου προγράμματος Πιστοποίησης.

**Εξεταστής:** άτομο με εξειδικευμένα τεχνικά και προσωπικά προσόντα και επαγγελματική κρίση, ικανό για τη διεξαγωγή ή/και τη βαθμολόγηση μιας εξέτασης.

**Επιτηρητής:** πρόσωπο εντεταλμένο από τον Φορέα Πιστοποίησης, το οποίο διαχειρίζεται ή επιβλέπει μια εξέταση αλλά δεν αξιολογεί την επάρκεια του υποψηφίου

**Σχήμα Πιστοποίησης:** Στοιχεία, ικανότητες και άλλες απαιτήσεις που αφορούν συγκεκριμένες κατηγορίες επαγγελματιών και εξειδικευμένων ατόμων, για τους οποίους ισχύουν οι ίδιες ιδιαίτερες διαδικασίες, πρότυπα και κανονισμοί.

**Υποψήφιος:** το άτομο που ικανοποιεί συγκεκριμένα προαπαιτούμενα (αυτό τον διαφοροποιεί από τον “αιτούντα” την πιστοποίηση), γεγονός που του επιτρέπει τη συμμετοχή του στη διεργασία πιστοποίησης

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 4 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 5 από 18



**Προσόν:** τεκμηριωμένα χαρακτηριστικά μόρφωσης, εκπαίδευσης και εργασιακής εμπειρίας (αφορά προσωπικό του ΦΠΠ).

**Πιστοποίηση:** Διαπιστευμένο έγγραφο που βεβαιώνει την επιτυχή ολοκλήρωση των εξεταστικών διαδικασιών ενός επαγγελματικού σχήματος και πιστοποιεί τη δεξιότητα του συγκεκριμένου επαγγελματία στο σχετικό αντικείμενο.

**Παράπονο:** Εκδήλωση δυσαρέσκειας από Υποψήφιο ή Πιστοποιημένο πρόσωπο, όσον αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες ή ακόμη και τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων με την υποχρέωση του Φορέα για απάντηση ή επίλυση του συγκεκριμένου παραπόνου.

**Τεχνική Επιτροπή Σχήματος, Επιτροπή Αμεροληψίας:** ομάδες εργασίας που λειτουργούν υπό καθεστώς ανεξαρτησίας και αμεροληψίας.

**Ιδιοκτήτης σχήματος:** 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.

**Επαναπιστοποίηση σχήματος:** το σύνολο των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, ελέγχων και εσωτερικών επιθεωρήσεων, στις οποίες προβαίνει ο ΦΠΠ, προκειμένου να εξαλείφει και να προλαμβάνει τις μη συμμορφώσεις και άρα να υποστηρίζει και να καταδεικνύει τη συνεχή ικανοποίηση των απαιτήσεων του Διεθνούς Προτύπου.

## 2. Διασφάλιση της Ανεξαρτησίας και της Αμεροληψίας

Η ακολουθούμενη Πολιτική Πιστοποίησης Προσώπων από τη Διοίκηση της TOTALCERT είναι δομημένη εις τρόπον ώστε να εξασφαλίζεται πλήρως η ανεξαρτησία και η αμεροληψία της, αποσκοπώντας στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης της αγοράς στο έργο της.

Συστάθηκαν οι Επιτροπές: **Η Επιτροπή Αμεροληψίας** και η **Τεχνική Επιτροπή Σχήματος**.

Στην επιτροπή αμεροληψίας συμμετέχουν εκπρόσωποι σχετικών με το σχήμα πιστοποίησης φορέων και στην Τεχνική Επιτροπή άτομα τα οποία έχουν αποδεδειγμένη γνωστική επάρκεια του αντικειμένου πιστοποίησης.

Και οι δύο επιτροπές δεσμεύονται από τον Κώδικα Δεοντολογίας της TOTALCERT καθώς και του συμφώνου εμπιστευτικότητας και αμεροληψίας.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 5 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 6 από 18



Η διαχείριση της τράπεζας θεμάτων μέσω του λογισμικού, απαγορεύει την ανθρώπινη παρέμβαση στην επιλογή των θεμάτων διασφαλίζοντας έτσι την αντικειμενικότητα και την αμερόληπτη εφαρμογή της διαδικασίας εξέτασης των προς πιστοποίηση προσώπων.

Αφού επιλεγούν τα θέματα βάσει της ποσόστωσης που έχει τεθεί, εκτυπώνονται και μοιράζονται στους εξεταζόμενους με ευθύνη του επιτηρητή, ο οποίος και επιβλέπει τη διαδικασία εξέτασης ως το τέλος της.

Η παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης προσώπων αφορά κάθε ενδιαφερόμενο, φυσικό πρόσωπο, που πληροί τα κριτήρια πιστοποίησης. Η διαχείριση των αιτήσεων για πιστοποίηση γίνεται με τρόπο διαφανή και αδιάβλητο.

Η απόφαση Πιστοποίησης λαμβάνεται από τον αρμόδιο Υπεύθυνο Απόφασης Πιστοποίησης Προσώπων, ο οποίος κρίνει αν πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και τα κριτήρια του Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης Προσώπων.

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης δεν εμπλέκεται καθόλου και για κανένα λόγο στη διαδικασία εκπαίδευσης ατόμων ή άλλων ενδιαφερομένων για πιστοποίηση.

Ομοίως οι εξεταστές δεν εμπλέκονται σε καμιά περίπτωση με επιμόρφωση ή εκπαίδευση των ενδιαφερομένων για πιστοποίηση προσώπων, ώστε να εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία και αμεροληψία της διαδικασίας πιστοποίησης προσώπων.

Με δηλωμένη και καταγεγραμμένη τη δέσμευση της Διοίκησης για ανεξαρτησία και αμεροληψία των υπηρεσιών πιστοποίησης εξετάστηκαν και προσδιορίστηκαν όλοι οι κίνδυνοι που θέτουν υπό αμφισβήτηση την ακεραιότητα της διεργασίας πιστοποίησης και σε μορφή πίνακα τίθεται στη διάθεση όλων των ενδιαφερομένων μερών για εξέταση και έκφραση άποψης. Στον εν λόγω πίνακα (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II)- αποτυπώνεται το RISK ASSESSMENT όπου αναφέρονται όλα τα μέτρα πρόληψης, αντιμετώπισης και μείωσης του κινδύνου που αποφάσισε και έλαβε η διοίκηση της TOTALCERT.

### 3. Κριτήρια συμμετοχής στις εξετάσεις

Κάθε ενδιαφερόμενος, για να συμμετάσχει στις εξετάσεις πιστοποίησης που διοργανώνει η TOTALCERT θα πρέπει να συμπληρώσει την «Αίτηση υποψηφίου προς πιστοποίηση προσώπου» και να τη στείλει στη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων. Συνημμένα στην αίτηση, ο ενδιαφερόμενος επισυνάπτει όλα τα δικαιολογητικά / συνοδευτικά έγγραφα ταυτοπροσωπίας όπως αστυνομική

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 6 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 7 από 18



ταυτότητα, που αναφέρονται στην αίτηση και αποδεικνύουν πως τηρούνται όλες οι προϋποθέσεις συμμετοχής του στις εξετάσεις πιστοποίησης.

Στην περίπτωση υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, ορισμένες από τις οποίες αναφέρονται και στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α), η εξέταση διεξάγεται με τρόπο που εξυπηρετεί το ΑΜΕΑ υποψήφιο ο οποίος σε κάθε περίπτωση οφείλει να:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να είναι ο καθηγητής του τμήματος.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Η αίτηση θα σταλεί στον Υπεύθυνο Πιστοποίησης Προσώπων της TOTALCERT. Το έντυπο διατίθεται ηλεκτρονικά από την ιστοσελίδα της TOTALCERT και σε φυσική μορφή από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης Προσώπων.

Η αίτηση εξετάζεται ως προς την πληρότητά της από τον Υ.Π και αξιολογείται βάσει των απαιτήσεων του Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης Προσώπων.

Στην περίπτωση της εξ αποστάσεως εξέτασης και εφόσον υπάρχει τεχνική εφικτότητα κατά την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα, μετά τον έλεγχο και την αποδοχή της αίτησης, αποστέλλεται ηλεκτρονικά σε αυτόν, ενώ παράλληλα δεσμεύεται η ημερομηνία και ώρα που έχει επιλέξει για να συμμετάσχει στην εξέταση. Επιπλέον, αποστέλλεται στον υποψήφιο ηλεκτρονικό μήνυμα με τα στοιχεία πρόσβασης και εισόδου στο Σύστημα εξ Αποστάσεως Εξέτασης U-RAES καθώς και κάθε άλλη αναγκαία πληροφορία.

Η αίτηση για πιστοποίηση προσώπων, ο Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προσώπων, το σχήμα πιστοποίησης, καθώς και ο οδικός χάρτης πρόσβασης στις εγκαταστάσεις της TOTALCERT, υπάρχουν αναρτημένα στην ιστοσελίδα του Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων [www.totalcert.gr](http://www.totalcert.gr) και διατίθενται και από τα γραφεία της.

Αν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις επιλεξιμότητας, τότε εντός δεκαπέντε (15) ημερών ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος για πιστοποίηση εγγράφως και αιτιολογημένα για τους λόγους απόρριψης του αιτήματός του. Ο ενδιαφερόμενος έχει τη δυνατότητα να υποβάλει ένσταση κατά της απόφασης

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 7 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 8 από 18



απόρριψης εντός δεκαπέντε (15) ημερών. Ακολουθεί η εξέταση της ένστασης και η οριστική απόφαση για απόρριψη ή αποδοχή της αίτησης εντός νέων δεκαπέντε (15) ημερών με ταυτόχρονη ενημέρωση του ενδιαφερομένου τηλεφωνικά και σε κάθε περίπτωση γραπτά ή ηλεκτρονικά.

Αν ο ενδιαφερόμενος για πιστοποίηση είναι επιλέξιμος, τότε ενημερώνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πως πρέπει εντός μιας εβδομάδας να καταβάλει το 20% των τελών πιστοποίησης.

#### 4. Διεξαγωγή εξέτασης – Αξιολόγηση

Όταν το Τμήμα Εξετάσεων ορίσει ημερομηνία ώρα και τόπο διεξαγωγής των εξετάσεων, τότε η γραμματεία της TOTALCERT, ενημερώνει τον υποψήφιο και του ζητά εντός μιας εβδομάδας πριν από την ορισθείσα ημέρα διεξαγωγής των εξετάσεων να εξοφλήσει τα τέλη συμμετοχής του.

Το τμήμα εξετάσεων ορίζει τους εξεταστές. Ως εξεταστές ορίζονται τα πρόσωπα που είναι ικανά να διεξάγουν και να βαθμολογήσουν μια εξέταση, όταν αυτή απαιτεί επαγγελματική κρίση και ένας επιτηρητής, το πρόσωπο εντεταλμένο από την TOTALCERT το οποίο θα διαχειρίζεται και θα επιβλέπει μία εξέταση χωρίς να αξιολογεί την επάρκεια των υποψηφίων.

Οι εξετάσεις γίνονται με απαντήσεις σε 50 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής κλειστού τύπου, οι οποίες δεν επιδέχονται ερμηνειών και παρεμβάσεων. Επιπλέον, η εξαγωγή των ερωτηματολογίων καθώς και ο τρόπος αξιολόγησης των απαντήσεων γίνεται με αμερόληπτο τρόπο, από το προσωπικό του ΦΠΠ το οποίο κατέχει την επάρκεια και τις γνώσεις που απαιτεί το εκάστοτε σχήμα σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που ορίζει το πρότυπο.

Κατά τη διενέργεια των εξετάσεων πιστοποίησης, ο υποψήφιος θα πρέπει να έχει απαραίτητως μαζί του έγκυρο αποδεικτικό ταυτοπροσωπίας, φωτοαντίγραφο του οποίου είχε παραδώσει στο εξεταστικό κέντρο που υπέβαλε την Αίτηση Πιστοποίησης ή, σε περίπτωση εξ αποστάσεως εξέτασης, είχε αποστείλει/υποβάλλει ηλεκτρονικά.

Ο επιτηρητής, κατά τη διάρκεια της εξέτασης φροντίζει για την ορθή και τυπική εφαρμογή των προδιαγραφών του σχήματος πιστοποίησης στο οποίο ανήκει το υπό εξέταση γνωστικό αντικείμενο παρακολουθώντας συνεχώς τον εξεταζόμενο, έχοντας και τη δυνατότητα παρέμβασης κατά τη διάρκειά της.

Με την ολοκλήρωση της εξέτασης, ακολουθεί η βαθμολόγηση (έλεγχος ορθότητας) των απαντήσεων του ερωτηματολογίου, η οποία γίνεται από τον Εξεταστή και ο τελικός βαθμός αποστέλλεται στην

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 8 από 18



ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 9 από 18



ηλεκτρονική διεύθυνση του υποψηφίου και στον υπεύθυνο Πιστοποίησης. Τα γραπτά παραμένουν στο εξεταστικό κέντρο για χρονικό διάστημα που καθορίζεται από τον ίδιο τον φορέα.

Ο επιτηρητής, με την ολοκλήρωση όλων των εξετάσεων λήγει την συνεδρία και συμπληρώνει την ΔΗΛΩΣΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΣΤΗΝ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ.

Για κάθε υποψήφιο ο οποίος δεν συμμορφώθηκε με τους κανόνες της εξεταστικής διαδικασίας ο Φορέας ανάλογα με την σοβαρότητα της μη συμμόρφωσης, προβαίνει στις εξής ενέργειες:

**A.** επιπληττει τον εξεταζόμενο και εφόσον κρίνεται ότι συμμορφώθηκε συνεχίζει την εξεταστική διαδικασία

**B.** Αν η σοβαρότητα της μη συμμόρφωσης το απαιτεί, αποβάλλεται από την αίθουσα και συμπληρώνεται το ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΑΠΡΟΣΜΕΝΟΥ ΓΕΓΟΝΟΤΟΣ (TC\_Rep-01) από τον επιτηρητή ή τον εξεταστή και μετά το πέρας της διαδικασίας παραδίδεται στον Υπεύθυνο Ποιότητας, ο οποίος είναι αρμόδιος να αποφασίσει αν ο υποψήφιος θα έχει δικαίωμα να επαναλάβει την εξεταστική διαδικασία.

Όλοι οι συμμετέχοντες των εξετάσεων ενημερώνονται για το αποτέλεσμα των εξετάσεων (θετικό ή αρνητικό) και παίρνουν και σχετική βεβαίωση αμέσως με τη λήξη της εξέτασης. Για όσους έχουν αντίθετη άποψη για το αποτέλεσμα μπορούν εντός δεκαπέντε (15) ημερών να υποβάλουν ένσταση συμπληρώνοντας το αντίστοιχο έντυπο ηλεκτρονικά. Η ένσταση εξετάζεται εντός 15 ημερών και ο υποψήφιος ενημερώνεται ηλεκτρονικά και τηλεφωνικά για το αποτέλεσμα της εξέτασης της ένστασής του.

Για κάθε υποψήφιο του οποίου η βαθμολόγηση είναι αρνητική, επιτρέπεται να επαναλάβει τη διαδικασία μετά από συνεννόηση με τον φορέα, για τον τόπο και τον χρόνο διεξαγωγής της εξέτασης.

## 5. Αξιολόγηση ερωτηματολογίων & Χορήγηση πιστοποιητικού

Το Τμήμα Εξετάσεων εκτυπώνει τα αποτελέσματα των εξετάσεων και τα παραδίδει στον Υπεύθυνο Πιστοποίησης για ανασκόπηση.

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης, βασισμένος στη βαθμολογία των απαντήσεων στις ερωτήσεις, και όλα τα έγγραφα επιβεβαίωσης του φακέλου του υποψηφίου, εκδίδει το ανάλογο Πιστοποιητικό Επάρκειας. Το Πιστοποιητικό Επάρκειας περιέχει όλα τα οριζόμενα στο πρότυπο ISO 17024:2012 και στη διαδικασία Χορήγησης Πιστοποιητικού.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 9 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 10 από 18



Στην περίπτωση εξ αποστάσεως εξέτασης τα αποτελέσματα κοινοποιούνται στον υποψήφιο αμέσως μετά το πέρας της εξέτασης.

Το πιστοποιητικό υπογεγραμμένο από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης του ΦΠΠ παραδίδεται ιδιοχειρώς στον ενδιαφερόμενο ή μετά από εξουσιοδότηση του πιστοποιηθέντος προσώπου σε τρίτο πρόσωπο.

Τα αρχεία πιστοποίησης «ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ» ενημερώνονται μετά από κάθε έκδοση πιστοποιητικού και ελέγχονται περιοδικά μέσω του ΥΔΠ από την Επιτροπή Αμεροληψίας και ως προς την ορθότητα και την επικαιροποίησή τους.

Οι όροι και οι προϋποθέσεις διατήρησης της ισχύος του Πιστοποιητικού περιγράφονται με σαφήνεια στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων, για τον οποίο έχει εγκαίρως ενημερωθεί ο κάθε ενδιαφερόμενος για Πιστοποίηση.

## 6. Υποχρεώσεις υποψηφίων για πιστοποίηση προσώπων

Το υποψήφιο για πιστοποίηση άτομο υποχρεούται να δηλώσει οποιαδήποτε σχέση, συγγενική, οικονομική ή άλλη μπορεί να έχει με τους εξεταστές που έχουν οριστεί από τον Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων TOTALCERT.

Το υποψήφιο για πιστοποίηση άτομο υποχρεούται να μην κοινοποιήσει σε τρίτο πρόσωπο μερικώς ή συνολικά τις ερωτήσεις στις οποίες εξετάστηκε αφού αυτές αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία του Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων.

## 7. Υποχρεώσεις πιστοποιημένων προσώπων

Το πιστοποιημένο άτομο προκειμένου να διατηρεί σε ισχύ την πιστοποίησή του, θα πρέπει να συμμορφώνεται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του ΦΠΠ.

Το πιστοποιημένο άτομο υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα τον Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων ηλεκτρονικά ή εγγράφως εφόσον για οποιοδήποτε λόγο κρίνει πως δεν μπορεί να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις που παρέχει ένα πιστοποιητικό της TOTALCERT.

Το πιστοποιημένο άτομο απαγορεύεται να κάνει χρήση του πιστοποιητικού του σε περίπτωση διακοπής και να επικαλείται την εν λόγω πιστοποίηση ή να διανέμει αντίγραφα του πιστοποιητικού του.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 10 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 11 από 18



Το πιστοποιημένο άτομο οφείλει σε περίπτωση ανάκλησης να επιστρέψει το πρωτότυπο πιστοποιητικό του το αργότερο εντός μηνός στην TOTALCERT, καθώς και να αποσύρει κάθε αντίγραφο που έχει στη διάθεσή του ή έχει δώσει σε τρίτους και να μην κάνει χρήση στο εξής αντιγράφων ή να επικαλείται την πιστοποίησή του. Το πιστοποιημένο άτομο δεν έχει το δικαίωμα να μεταβιβάσει σε τρίτο άτομο τη δυνατότητα χρήσης του πιστοποιητικού που εκδίδει η TOTALCERT.

Το πιστοποιημένο άτομο υποχρεούται να δηλώσει 6 μήνες πριν τη λήξη ισχύος του πιστοποιητικού του το ενδιαφέρον του για ανανέωση της πιστοποίησής του, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων.

Το πιστοποιημένο άτομο υποχρεούται να αναλάβει πλήρως τις ευθύνες του, σε καταγγελίες που αφορούν την εκ μέρους του χρήση του πιστοποιητικού του για διαφημιστικούς ή άλλους σκοπούς.

Το πιστοποιημένο άτομο οφείλει να μην δημοσιοποιήσει πληροφορίες που ήρθαν σε γνώση του κατά τη διαδικασία εξέτασης. Να τηρεί τους όρους αξιολόγησης, τους κανόνες των εξετάσεων, και να μην εμπλέκεται σε προσπάθειες υποκλοπής των θεμάτων.

## 8. Υποχρεώσεις Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων TOTALCERT

Η TOTALCERT δεσμεύεται ως Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων να διατηρεί σαν απόρρητα όλα τα στοιχεία (προσωπικά δεδομένα) τα οποία έχουν περιέλθει σε γνώση της μέσω της αίτησης υποψηφίου.

Η TOTALCERT δεσμεύεται ότι τα προσωπικά δεδομένα διαφυλάσσονται σύμφωνα με τις αρχές που προβλέπονται στο **άρθρο 5 του Γενικού Κανονισμού Προσωπικών Δεδομένων (2016/679)** και θα τηρηθούν απόλυτα εμπιστευτικά. Τα προσωπικά δεδομένα των υποψηφίων δεν επηρεάζουν την αξιολόγησή τους.

Η TOTALCERT εκδίδει Πιστοποιητικό μόνο στην περίπτωση που καταλήξει σε θετικό αποτέλεσμα η διαδικασία εξέτασης του υποψηφίου, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στον παρόντα Γενικό Κανονισμό και στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 11 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 12 από 18



Η TOTALCERT ως Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων οφείλει να ενημερώνει εγγράφως όλα τα Πιστοποιημένα πρόσωπα για σημαντικές αλλαγές στη διεργασία πιστοποίησης καθώς και να ορίζει την ημερομηνία έναρξης των αλλαγών και οφείλει να ενημερώνει εγκαίρως για κάθε ανάγκη συμπληρωματικής εξέτασης.

Η TOTALCERT κάνει ανά εξάμηνο ανασκόπηση σε όλα τα σχήματα πιστοποίησης και τις επιμέρους διεργασίες.

Σε ότι αφορά την διαδικασία της εξέτασης, ο φορέας προβαίνει σε αξιολόγηση μετά το πέρας της αυτής και -εφόσον κριθεί απαραίτητο- στα διορθωτικά και προληπτικά μέτρα με σκοπό την βελτιστοποίηση κάθε επιμέρους διαδικασίας.

## 9. Διατήρηση πιστοποιητικού - Επαναπιστοποίηση

Το πιστοποιημένο άτομο οφείλει να τηρεί όλους εκείνους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων της TOTALCERT αναφορικά με τη διατήρηση του Πιστοποιητικού του.

Η διαδικασία της επαναπιστοποίησης μπορεί να επιτευχθεί είτε με δια ζώσης είτε με εξ αποστάσεως εξετάσεις (ηλεκτρονικά ή χειρόγραφα), αμέσως μετά την λήξη της πρώτης πιστοποίησης.

Κατά την επαναπιστοποίηση η TOTALCERT, διασφαλίζει την επιβεβαίωση της συνεχιζόμενης επαγγελματικής επάρκειας και τη διαρκή συμμόρφωση του προσώπου με τις απαιτήσεις του σχήματος.

## 10. Αναστολή και Ανάκληση πιστοποιητικού

### 10.1 Αναστολή

Η αναστολή των πιστοποιητικών της TOTALCERT πραγματοποιείται κατόπιν εξέτασης σχετικής Ένστασης, Παραπόνου ή Αναφοράς μη Συμμόρφωσης για τη διαδικασία εξέτασης, διόρθωσης ή πιστοποίησης που οδηγεί στην απόφαση για τη χορήγηση ενός ή περισσότερων Πιστοποιητικών.

Πιο συγκεκριμένα:

- Καταγγελία για μη τήρηση των Κανόνων Χρήσης του Πιστοποιητικού και όποιες άλλες δεσμεύσεις, εγγράφως, έχει αποδεχτεί το Πιστοποιημένο πρόσωπο με την υπογραφή του.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 12 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 13 από 18



- Χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό κατά τρόπο που θίγει την υπόληψη του Φορέα.
- Χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό για γνωστικά αντικείμενα και για βαθμίδες δυσκολίας για τα οποία δεν έχει πιστοποιηθεί.

Κατά την αίτηση συμμετοχής στην εξέταση είχε υποβάλει στοιχεία που τελικά απεδείχθησαν παραπλανητικά ή ψευδή.

Κατά την μη εξόφληση των οικονομικών υποχρεώσεων του πιστοποιημένου προσώπου μέχρι και την ημερομηνία παράδοσης του πιστοποιητικού στον κάτοχό του.

Επιπρόσθετα η διαδικασία αναστολής των πιστοποιητικών της TOTALCERT πραγματοποιείται:

- σε περίπτωση αλλαγής της νομοθεσίας σχετικά με την εγκυρότητα του πιστοποιητικού (αλλαγή στον τίτλο και στην δομή του).
- σε περίπτωση που το πιστοποιητικό χρήζει επικαιροποίησης και αναβάθμισης λόγω αλλαγών της τεχνολογίας που χρησιμοποιείται για την εφαρμογή του.

## 10.2 Ανάκληση

Με την εξέταση της αναστολής των πιστοποιητικών από την Επιτροπή Αμεροληψίας και τον Υπεύθυνο Ποιότητας του Φορέα, αν υπάρχει συμμόρφωση, τότε άρεται η αναστολή και το πιστοποιητικό επιστρέφει τον κάτοχό του.

Σε αντίθετη περίπτωση που δεν υπάρχει συμμόρφωση με τους κανόνες του Φορέα, τότε το πιστοποιητικό ανακαλείται μόνιμα.

Επίσης σε περιπτώσεις αλλαγών στην νομοθεσία ή στις τεχνολογικές απαιτήσεις των πιστοποιητικών, αυτά αναστέλλονται μέχρι να προσκομιστούν οι τεκμηριώσεις και να αποδειχθούν η ικανότητα για αναβάθμιση. Μόλις γίνει αυτό, άρεται η αναστολή τους.

Σε αντίθετη περίπτωση που δεν έχει προσκομιστεί η τεκμηρίωση που θα οδηγούσε στην επικαιροποίηση των πιστοποιητικών σύμφωνα με τους κανόνες του Φορέα, τότε το πιστοποιητικό ανακαλείται μόνιμα.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 13 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 14 από 18



## 11. Τεχνική Επιτροπή Σχήματος & Επιτροπή Αμεροληψίας

Η Τεχνική Επιτροπή Σχήματος λειτουργεί υπό τη δέσμευση της Διοίκησης για ανεξαρτησία, αμεροληψία και αντικειμενικότητα, στο πλαίσιο του σκοπού και των αρμοδιοτήτων της, όπως αυτές καθορίζονται στον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων .

Η Επιτροπή Αμεροληψίας λειτουργεί ανεξάρτητα και αμερόληπτα. Δεν είναι υπόλογη στην Διοίκηση του ΦΠΠ και η θητεία της ορίζεται από την έναρξη εργασιών του σχήματος πιστοποίησης μέχρι την λήξη του.

Οι επιτροπές καταγράφονται σε ειδικό έντυπο με τίτλο: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΩΝ ΑΝΑ ΣΧΗΜΑ: TC\_Com.

## 12.Υπεργολαβία

Ο φορέας πιστοποίησης προσώπων διαθέτει μια νομικώς εκτελεστή συμφωνία – Ιδιωτικό Συμφωνητικό – καθώς και έναν κώδικα δεοντολογίας που καλύπτει όλες τις διευθετήσεις εμπιστευτικότητας και σύγκρουσης συμφερόντων με κάθε πρόσωπο που παρέχει υπεργολαβικά εργασίες που συνδέονται με την πιστοποίηση προσώπων. Σε αυτό το πλαίσιο η TOTALCERT δηλώνει ότι:

1. Αναλαμβάνει πλήρως την ευθύνη για κάθε παρεχόμενη εργασία από υπεργολάβο του.
2. Διασφαλίζει μέσω ακολουθούμενων διαδικασιών την επάρκεια και τη συμμόρφωση των υπεργολάβων του με τις διατάξεις του διεθνούς προτύπου ISO 17024:2012.
3. Αξιολογεί και παρακολουθεί συστηματικά τις επιδόσεις όλων των υπεργολάβων με τους οποίους έχει συμβάσεις.
4. Τηρεί κατάλογο όλων των εν ενεργεία υπεργολάβων που σχετίζονται με τη διαδικασία πιστοποίησης προσώπων και έχει στη διάθεσή του τα στοιχεία εκείνα που αποδεικνύουν την ικανότητά τους για παροχή ανάλογων εργασιών.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 14 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 15 από 18



### 13. Προστασία προσωπικών δεδομένων

Η συλλογή και με πλήρη εμπιστευτικότητα επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που έρχονται σε γνώση του Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων γίνεται σύμφωνα με τους όρους του Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως κάθε φορά ισχύει. Το απόρρητο και η ασφάλεια των πληροφοριών που λαμβάνει η TOTALCERT εξασφαλίζεται με κάθε θεμιτό τρόπο. Τα στοιχεία των αιτούντων πιστοποίηση αλλά και των πιστοποιημένων προσώπων δεν γνωστοποιούνται σε τρίτα μέρη. Η μόνη περίπτωση γνωστοποίησης των δεδομένων σε τρίτους είναι μόνο στην περίπτωση κατά την οποία αυτοί έχουν έννομο συμφέρον, σχετιζόμενο με τη χρήση των πιστοποιητικών από τον κάτοχό του.

Ο υποψήφιος προς πιστοποίηση έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί στον Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων TOTALCERT και να ζητήσει να ασκήσει τα δικαιώματά του, όπως αυτά αναφέρονται στο GDPR.

### 14. Αστική Ευθύνη

Η TOTALCERT παρέχει κάλυψη αστικής ευθύνης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες πιστοποίησης για όλο το διάστημα διαπίστευσης.

Το πιστοποιημένο άτομο και ο εργοδότης του είναι υπεύθυνοι για οποιαδήποτε ζημιά προκύψει κατά την άσκηση των πιστοποιημένων υπηρεσιών του.

### 15. Τέλη Πιστοποίησης

Τα τέλη πιστοποίησης γνωστοποιούνται στους υποψηφίους κατά την υποβολή της αίτησης πιστοποίησης και εξοφλούνται πριν την εξέταση.

Το κόστος της συμμετοχής σε δια ζώσης ή και εξ αποστάσεως εξέταση που επιβαρύνει τον υποψήφιο είναι αναρτημένο στον επίσημο ιστότοπο του Φορέα.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 15 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 16 από 18



Κατάλογος Τελών Πιστοποίησης διατηρείται από τη γραμματεία της TOTALCERT.

Για τη χορήγηση και τη διατήρηση της πιστοποίησης προσώπων προϋπόθεση είναι η έγκαιρη εκπλήρωση όλων των οικονομικών υποχρεώσεων από τον ενδιαφερόμενο προς τον φορέα Πιστοποίησης TOTALCERT. Αυτό το προαπαιτούμενο είναι εντελώς ανεξάρτητο από το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της εξέτασης και της έκδοσης ή μη του αιτούμενου πιστοποιητικού.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 16 από 18



ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 17 από 18



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΦΟΡΕΑΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ	Περιγραφή της Πιστοποίησης
ΕΣΥΔ	<i>Βασικές Δεξιότητες Αντιμετώπισης Φυσικών Καταστροφών</i>
ΕΣΥΔ	<p><i>Τομέας Οικονομίας και Διοίκησης</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στέλεχος Διαχείρισης Καταστροφών και Κρίσεων</li> <li>• Στέλεχος Διαχείρισης Κινδύνων και Κρίσεων στους ΟΤΑ</li> <li>• Στέλεχος Οργάνωσης και Λειτουργίας Δημοσίων Υπηρεσιών, Οργανισμών και Επιχειρήσεων</li> </ul>
ΕΣΥΔ	<p><i>Τομέας Πληροφορικής και Επικοινωνιών</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στέλεχος Ψηφιακών Δεξιοτήτων Κοινωνικής Δικτύωσης με Εφαρμογές Στον Χώρο Εργασίας</li> </ul>
ΕΣΥΔ	<p><i>Τομέας Υγείας και Πρόνοιας</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στέλεχος Παροχής Πρώτων Βοηθειών</li> <li>• Στέλεχος Κοινωνικής Φροντίδας- (Διαχείριση Πόνου - Ψυχολογική Στήριξη - Δεξιότητες Φροντίδας Τρίτης Ηλικίας)</li> <li>• Μέτρα πρόληψης και ελέγχου λοιμώξεων που σχετίζονται με χώρους παροχής φροντίδας υγείας.</li> <li>• Κρίσιμα θέματα εκπαίδευσης για την διαχείριση ασθενών με ψυχιατρικά προβλήματα</li> </ul>

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 17 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ: 13/8/2021	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_Reg-02.02
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 07/02/2022 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 2 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/03/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ: 18 από 18



ΦΟΡΕΑΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ	Περιγραφή της Πιστοποίησης
ΕΟΠΠΕΠ	<i>Πιστοποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων φορτοεκφορτωτών λιμένα ή ξηράς</i>
ΕΣΥΔ	<b>Τομέας Τουρισμού και Επισιτισμού</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στέλεχος Τουριστικού Γραφείου</li> <li>• Στέλεχος Υποδοχής/ Εξυπηρέτηση Πελατών Ξενοδοχείου</li> <li>• Στέλεχος E-Commerce &amp; Hospitality Sales &amp; Marketing</li> <li>• Οροφokόμος</li> <li>• Λινοθηκάριος</li> <li>• Σερβιτόρος /Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα</li> </ul>

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 02
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 18 από 18

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: <b>RISK ASSESSMENT</b>		

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

### Πίνακας Risk Assessment

#### Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ασφάλεια είναι η ιδιότητα, η οποία καθορίζει σε ποιο βαθμό η διαχείριση, και λειτουργία του συστήματος δεν απειλείται. Όταν αυξάνεται η ασφάλεια, τότε μειώνεται το ρίσκο και αντιστρόφως. **Max Ασφάλειας = Min Κινδύνου ενώ Min Ασφάλειας = Max Κινδύνου**

α) **Πιθανότητα εμφάνισης συμβάντος:** Πόσες φορές ένας κίνδυνος (Hazard) έχει εμφανιστεί και προκάλεσε προβλήματα

β) **Ως Συνέπειες νοούνται οι επιπτώσεις** Ο κίνδυνος (risk) εκφράζεται ως το γινόμενο της πιθανότητας (συχνότητας) του γεγονότος επί το κόστος του συγκεκριμένου γεγονότος. Οι καταστάσεις υψηλής επικινδυνότητας είναι δύο, αν το γεγονός έχει υψηλή συχνότητα εμφάνισης και ελάχιστο αριθμό συνεπειών, και χαμηλή συχνότητα με μεγάλες και σοβαρές συνέπειες. Η δεύτερη περίπτωση φέρει μεγαλύτερο βαθμό επικινδυνότητας λόγω της σοβαρότητας των επιπτώσεων που προκαλεί.

#### Β. ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Στο σχήμα πιστοποίησης προσώπων της Totalcert, οι κίνδυνοι που δυνητικά υπάρχουν είναι καταρχάς οργανωτικής φύσεως, αφορούν ιδίως την εξεταστική διαδικασία, ενώ ελλοχεύουν και κίνδυνοι από τη χρήση του πιστοποιητικού.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζουμε σειριακά τη διαδικασία εκτίμησης κινδύνου

Τι μπορεί να πάει στραβά;	Εντοπισμός κινδύνου
Πόσο άσχημα μπορεί να πάει;	Ανάλυση επιπτώσεων
Πόσο συχνά;	Εκτίμηση επιπτώσεων

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: Rev3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 1 από 11

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: <b>RISK ASSESSMENT</b>		

Και τι θα γίνει;	Εκτίμηση κινδύνων
<b>Τι μπορούμε να κάνουμε;</b>	<b>Διαχείριση κινδύνων</b>

### Γ. Risk Assessment

Ο παρακάτω πίνακας προσδιορίζει το ρίσκο και παράλληλα παρουσιάζει τον τρόπο με τον οποίο μπορούμε να μεταβούμε σε εκτίμηση μιας κατάστασης. Βασίζεται στον ορισμό του ρίσκου, γιατί οι δύο άξονες έχουν τις μεταβλητές την πιθανότητας του συμβάντος από τη μια πλευρά, αλλά και την σοβαρότητα των συνεπειών του από την άλλη.

Ο πίνακας διαφοροποιεί κάθε φορά το συμβάν με τρία βασικά χρώματα, αναδεικνύοντας τον βαθμό του ρίσκου που υπάρχει. Από το 0-3, το ρίσκο είναι χαμηλό και το συμβάν αναφέρεται σε αμελητέα μορφή συνεπειών, καθώς έχει και λίγες πιθανότητες να εμφανιστεί. Από το 4-12, το ρίσκο κινείται σε μέτρια επίπεδα με σοβαρότερες συνέπειες και περισσότερες στιγμές εμφάνισής του κινδύνου. Τέλος, σε επίπεδο πάνω από 15, μιλάμε πια για οριακές καταστάσεις, καθώς μπορούν να υπάρξουν σοβαρές συνέπειες στο σύστημα μέσω αρκετά πιθανών συμβάντων.

**Πίνακας Γ.1 :** Εκτίμηση κινδύνου

		ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ				
Σ Υ Ν Ε Π Ε Ι Ε Σ		1 Απίθανο	2 Ελάχιστα πιθανό	3 Δυνητικά πιθανό	4 Εξαιρετι κά πιθανό	5 Βέβαιο
	1 Αμελητέα	1	2	3	4	5
	2 Μικρή	2	4	6	8	10
	3 Σημαντική	3	6	9	12	15
	4 Κρίσιμη	4	8	12	16	20
	5 καταστροφική	5	10	15	20	25

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: Rev3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 2 από 11

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: <b>RISK ASSESSMENT</b>		

Αναλυτικότερα:

1. Στην περίπτωση της διαβλητότητας των θεμάτων, έχουμε ένα απίθανο ενδεχόμενο, του οποίου οι συνέπειες θα είναι καταστροφικές για το σύστημα, αν συμβούν. Άρα  $1*5=5$  και φροντίζουμε να γίνεται διαρκής έλεγχος της αυτοματοποιημένης και μέσω λογισμικού διαδικασίας επιλογής των θεμάτων, από την Τράπεζα θεμάτων, με την ποσόστωση και τη συνολική διαδικασία που έχει επιλεγεί.
2. Στην περίπτωση της μεροληψίας του επιτηρητή, έχουμε μια δυνητική πιθανότητα επιπέδου 3 με τις συνέπειες να είναι κρίσιμες, ήτοι 4: άρα  $3*4=12$ .
3. Η πιθανότητα να χρησιμοποιήσει ένα πιστοποιημένο πρόσωπο τα πιστοποιητικά, τα λογότυπα και τα σήματα με στρεβλό ή παραπλανητικό τρόπο είναι ελάχιστη, άρα 2, με τις συνέπειες όμως να είναι πολύ σοβαρές (κρίσιμες), επομένως:  $2*4=8$ .
4. Στην περίπτωση που κάποιος επιτηρητής δηλώσει κώλυμα, ένα ελάχιστο πιθανό συμβάν το οποίο όμως δυνητικά οδηγεί σε ακύρωση των εξετάσεων (άρα καταστροφική συνέπεια) αν δεν αντικατασταθεί πάραυτα και άρα έχουμε σύμφωνα με τον πίνακα εκτίμησης κινδύνου,  $2*5=10$ .
5. Όμοια περίπτωση και βαθμολογία λαμβάνει και η σύγκρουση συμφερόντων: ελάχιστο πιθανό συμβάν το οποίο όμως δυνητικά οδηγεί σε καταστροφική συνέπεια,  $2*5=10$
6. Η βαθμολογία που λαμβάνει η διαρροή προσωπικών δεδομένων από υπεργολάβο: πιθανότητα ελάχιστη, άρα 2, με τις συνέπειες όμως για το σύστημα να είναι κρίσιμες, επομένως,  $2*4=8$ .
7. Αδυναμία ταυτοπροσωπίας εξεταζόμενου προσώπου:  $2*2=4$
8. Να προσέλθει στις εξετάσεις άλλο φυσικό πρόσωπο από το δηλωθέν:  $2*5=10$
9. Ο εξεταζόμενος να μην έχει ανταποκριθεί στις οικονομικές του υποχρεώσεις:  $1*2=2$
10. Διαρροή μέρος ή του συνόλου της Τράπεζας Θεμάτων προς κάποιον ή κάποιους εξεταζόμενους:  $1*5=5$

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: Rev3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 3 από 11

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: RISK ASSESSMENT		

11. Αναβολή της προγραμματισθείσας εξεταστικής διαδικασίας λόγω ανωτέρας βίας και γενικότερα εξωγενών ως προς το σύστημα παραγόντων:  $1*1=1$
12. Καθυστέρηση στην έκδοση των πιστοποιητικών προς τους επιτυχόντες των εξετάσεων:  $1*3=3$ .
13. Πλημμελής ενασχόληση της Επιτροπής Αμεροληψίας με τις αρμοδιότητές της:  $2*5=10$
14. Ενδείξεις για μεροληπτική- αντιδεοντολογική- αντισυστημική συμπεριφορά του Υπευθύνου Πιστοποίησης,  $2*5=10$
15. Εμπορική αποτυχία της διαδικασίας πιστοποίησης,  $4*2=8$
16. Μεροληπτική συμπεριφορά οιοδήποτε συντελεστή της εξεταστικής διαδικασίας λόγω συγγένειας με εξεταζόμενο,  $3*5=15$ .

## Ερμηνεία (παραπάνω) Πίνακα

### Πίνακας Γ2: Εκτίμηση Πιθανότητας

	Πιθανότητα	Ποσοστό	Ορισμός
5	Σχεδόν βέβαιο	> 80%	Αναμένεται να συμβεί στις περισσότερες περιπτώσεις.
4	Πολύ Πιθανό	51 – 80%	Ενδεχομένως να συμβεί στις περισσότερες περιπτώσεις.
3	Πιθανό	21 – 50%	Πιθανώς να συμβεί κάποια στιγμή.
2	Ελάχιστα πιθανό	6 – 20%	Μπορεί να συμβεί σε μερικές περιπτώσεις.
1	Απίθανο	0 – 5%	Μπορεί να συμβεί μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις.

### Πίνακας Γ3: Εκτίμηση επιπτώσεων

	Συνέπεια	Ορισμός
5	Καταστροφική	Εάν συμβεί θα προκαλέσει καταστροφική συνέπεια – μη ανατρέψιμη ζημιά.
4	Σοβαρή	Εάν συμβεί θα προκαλέσει σημαντικές επιπτώσεις.
3	Μέτρια	Εάν συμβεί θα προκαλέσει σοβαρές επιπτώσεις, αλλά όχι τόσο κρίσιμες για τη λειτουργία.
2	Μικρή	Εάν συμβεί θα προκαλέσει κάποιες επιπτώσεις, αλλά η λειτουργία συνεχίζεται κανονικά.
1	Αμελητέα	Εάν συμβεί δε θα προκαλέσει καμία επίπτωση

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: Rev3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 4 από 11

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: RISK ASSESSMENT		

Παρακάτω, παρουσιάζουμε σε πινακοποιημένη μορφή, τους κινδύνους, την πιθανότητα εμφάνισής τους, τις συνέπειες που θα προκαλέσουν αν εμφανιστούν, καθώς και τις ενέργειες στις οποίες θα προβεί ανά περίπτωση η Totalcert ως Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: Rev3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 5 από 11

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: RISK ASSESSMENT		

#### Δ. Πίνακας εκτίμησης κινδύνου

A/A	Κίνδυνος	Πιθανότητα	Συνέπεια	Ενέργειες
1.	Διαβλητότητα θεμάτων	Απίθανο	καταστροφική	Διαβλητότητα κατά την επιλογή των εξεταζόμενων θεμάτων: έλεγχος <b>πριν δοθούν τα θέματα στους εξεταζόμενους</b> , αλλά και σε μεταγενέστερο χρόνο ανασκόπηση της κάθε εξεταστικής διαδικασίας
2.	Μεροληψία επιτηρητή	Πιθανό	σοβαρή	Η μεροληψία του επιτηρητή, προς έναν υποψήφιο, μια ομάδα υποψηφίων ή το σύνολο των υποψηφίων σε μια συγκεκριμένη αίθουσα μια δεδομένη χρονική στιγμή: οι εντεταλμένοι φορείς του σχήματος μεριμνούν για τον <b>επιτόπιο έλεγχο</b> της εργασίας των επιτηρητών.
3.	Μη συμμόρφωση πιστοποιημένου προσώπου	Ελάχιστη	σοβαρή	Μη συμμόρφωση του πιστοποιημένου προσώπου με τις διατάξεις του σχήματος, χρησιμοποίηση της πιστοποίησης <b>με στρεβλό ή παραπλανητικό τρόπο, εκτός του πεδίου εφαρμογής</b> : Γίνονται απολύτως σαφείς στα υπό πιστοποίηση πρόσωπα, οι συνέπειες μιας

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: Rev3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 6 από 11



ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: RISK ASSESSMENT		

				τέτοιας ενέργειας, αλλά και η <b>βεβαιότητα των αρνητικών συνεπειών</b> σε μια τέτοια περίπτωση.
4.	Κώλυμα επιτηρητή	Ελάχιστη	Καταστροφική	Κώλυμα επιτηρητή: υπάρχει άμεσα <b>διαθέσιμο back up για αναπλήρωση.</b>
5.	Σύγκρουση συμφερόντων	Ελάχιστη	καταστροφική	Σύγκρουση συμφερόντων: Διενεργείται έλεγχος σε επίπεδο <b>κάθε φυσικού προσώπου</b> που συμμετέχει στο σχήμα, τόσο κατά την τοποθέτηση ενός εκάστου, όσο και κατά την ετήσια ανασκόπηση.
6.	Διαρροή προσωπικών δεδομένων από υπεργολάβο	Ελάχιστη	σοβαρή	Διαρροή προσωπικών δεδομένων από υπεργολάβο: ο Φορέας φροντίζει διενεργώντας επιτόπιο έλεγχο, ώστε οι Υπεργολάβοι της εκπαιδευτικής διαδικασίας, <b>να μην τηρήσουν</b> κανένα προσωπικό στοιχείο των συμμετεχόντων, παρά μόνο ποσοτικά στοιχεία που σχετίζονται με την αμοιβή τους.
7.	Αδυναμία ταυτοπροσωπίας εξεταζόμενου προσώπου	Ελάχιστη	μικρή	Αδυναμία ταυτοπροσωπίας εξεταζόμενου προσώπου: στην περίπτωση αυτή ο εξεταζόμενος αποκλείεται από τις εξετάσεις, καθώς δε φέρει μαζί του Ταυτότητα ή Διαβατήριο.
8	Να προσέλθει στις εξετάσεις άλλο			Να προσέλθει στις εξετάσεις άλλο φυσικό πρόσωπο από το δηλωθέν:

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: Rev3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 7 από 11

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: RISK ASSESSMENT		

	φυσικό πρόσωπο από το δηλωθέν	Ελάχιστη	καταστροφική	και οι δύο αποκλείονται ισοβίως από τις εξεταστικές διαδικασίες της TotalCert.
9.	Ο εξεταζόμενος να μην έχει ανταποκριθεί στις οικονομικές του υποχρεώσεις.	Αμελητέα	μικρή	Ο εξεταζόμενος να μην έχει ανταποκριθεί στις οικονομικές του υποχρεώσεις: σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Γενικό και Ειδικό Κανονισμό, ο εξεταζόμενος αποκλείεται από τις εξετάσεις.
10.	Διαρροή μέρος ή του συνόλου της Τράπεζας Θεμάτων προς κάποιον ή κάποιους εξεταζόμενους	Αμελητέα	καταστροφική	Διαρροή μέρος ή του συνόλου της Τράπεζας Θεμάτων προς κάποιον ή κάποιους εξεταζόμενους: οι εξετάσεις αναβάλλονται μέχρι νεωτέρας, με τον Οργανισμό να αντικαθιστά όλη την Τράπεζα Θεμάτων με νέα.
11.	Αναβολή της προγραμματισθείσας εξεταστικής διαδικασίας λόγω ανωτέρας βίας και γενικότερα εξωγενών ως προς το σύστημα παραγόντων	Απίθανο	Αμελητέα	Αναβολή της προγραμματισθείσας εξεταστικής διαδικασίας λόγω ανωτέρας βίας και γενικότερα εξωγενών ως προς το σύστημα παραγόντων (ακραίες καιρικές συνθήκες, υγειονομική κρίση): οι εξετάσεις προγραμματίζονται εκ νέου στην πιο κοντινή και πρόσφορη ημερομηνία, ενημερώνοντας πάραυτα, εξεταζόμενους και όλους τους συντελεστές.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: Rev3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 8 από 11

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: RISK ASSESSMENT		

12	Καθυστέρηση στην έκδοση των πιστοποιητικών προς τους επιτυχόντες των εξετάσεων.	Απίθανο	μέτρια	Καθυστέρηση στην έκδοση των πιστοποιητικών προς τους επιτυχόντες των εξετάσεων: γίνεται ανασκόπηση της εξεταστικής διαδικασίας και τα πιστοποιητικά απονέμονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Γενικό και Ειδικό Κανονισμό χωρίς άλλη χρονοτριβή.
13.	Πλημμελής ενασχόληση της Επιτροπής Αμεροληψίας με τις αρμοδιότητές της	Ελάχιστη	καταστροφική	Πλημμελής ενασχόληση της Επιτροπής Αμεροληψίας με τις αρμοδιότητές της: αναζήτηση των αιτιών του φαινομένου και αλλαγή μέρους ή του συνόλου της Επιτροπής, αν αυτό κριθεί πως δύναται να επαναληφθεί.
14.	Ενδείξεις για μεροληπτική- αντιδεοντολογική- αντισυστημική συμπεριφορά του Υπευθύνου Πιστοποίησης	Ελάχιστη	καταστροφική	Ενδείξεις για μεροληπτική- αντιδεοντολογική- αντισυστημική συμπεριφορά του Υπευθύνου Πιστοποίησης: γίνεται ανασκόπηση των συμπεριφορών που προκάλεσαν τις προφορικές ή γραπτές αναφορές και αν κριθεί πως αυτές ευσταθούν σε ένα έστω ποσοστό, η Διοίκηση προβαίνει σε αντικατάσταση του Υπευθύνου Πιστοποίησης.
15.	Εμπορική αποτυχία της διαδικασίας πιστοποίησης			Εμπορική αποτυχία της διαδικασίας πιστοποίησης: η Εταιρεία αναθεωρεί την πολιτική προώθησης των υπηρεσιών της και πιθανά

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: Rev3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 9 από 11

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: RISK ASSESSMENT		

		Πολύ πιθανό	μικρή	και την τιμολογιακή της πολιτική.
16.	Μεροληπτική συμπεριφορά οιουδήποτε συντελεστή της εξεταστικής διαδικασίας λόγω συγγένειας με εξεταζόμενο	Πιθανό	καταστροφική	Μεροληπτική συμπεριφορά οιουδήποτε συντελεστή της εξεταστικής διαδικασίας λόγω συγγένειας με εξεταζόμενο- πρόσωπο προς πιστοποίηση: όλοι οι εντεταλμένοι υπάλληλοι της Totalcert, οι οποίοι και εμπλέκονται σε οποιονδήποτε τρόπο στην εξεταστική διαδικασία, θα συμπληρώνουν υπεύθυνα δήλωσή με την οποία θα δηλώνουν πως δεν έχουν καμία συγγένεια (έως τρίτου βαθμού) με τους εξεταζόμενους.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: Rev3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: 10 από 11

ΕΚΔΟΣΗ: 01	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:8/11/2019	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: TC_RISK-01.04
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 04	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 3 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 19/3/2021 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 4 <sup>ης</sup> ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ: 09/3/2022	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: <b>RISK ASSESSMENT</b>		

## Ε. Συμπεράσματα

Ο κύριος στόχος της παρούσας ανάλυσης και των ενεργειών διαχείρισης κινδύνου είναι ο κίνδυνος να είναι όχι θεωρητικός, αλλά ορατός και μετρήσιμος για τους διαχειριστές στη λήψη αποφάσεων, ήτοι για την Ανώτατη Διοίκηση της Totalcert.

Σκοπός των μελετών ανάλυσης κινδύνου είναι η μείωση του συνολικού επιπέδου κινδύνου στις διαδικασίες της επιχείρησης σε φυσιολογικά και αναμενόμενα επίπεδο.

Ένα αποδεκτό επίπεδο κινδύνου είναι το ποσό του κινδύνου που μπορεί να διαχειριστεί ένας Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων, έχοντας διαγνώσει τους πιθανούς ή λιγότερο πιθανούς κινδύνους και βρει τις κατάλληλες ανά περίπτωση λύσεις

Ο κίνδυνος μετά την ανάλυση για τη διαχείριση του κινδύνου είναι χαμηλότερος από τον αρχικά προβλεπόμενο κίνδυνο.

Από την προηγηθείσα ανάλυση προκύπτει πως οι κίνδυνοι για το σχήμα Πιστοποίησης Προσώπων της Totalcert κινούνται κυρίως (υπάρχουν οριακές, υψηλότερες και χαμηλότερες τιμές) σε ένα εύρος βαθμολόγησης από 5-12, στην κίτρινη περιοχή του πίνακα εκτίμησης κινδύνου, άρα ο κίνδυνος εμφάνισης είναι μέτριος και λαμβάνονται όλα τα προσήκοντα μέτρα (όπως αυτά ρητά αναφέρονται στο παρόν κείμενο και κατά περίπτωση στο Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων, στον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων, στην Πολιτική της Διοίκησης και στο σύνολο του Σχήματος) έτσι ώστε η πιθανότητα εμφάνισής τους να είναι κατά το δυνατόν μικρότερη, οι επιπτώσεις τους όχι σοβαρές ή ακόμη και καταστροφικές και σε κάθε περίπτωση διαχειρίσιμες.

Υπεύθυνος Σύνταξης: <b>Βαρδουνιώτης Ιωάννης</b>	Ημερομηνία: Υπογραφή:
--	--------------------------

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: <b>Rev3</b>
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ: <b>11 από 11</b>