



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Κωδ. Αριθ.: ΓΚΠ

Έκδοση: 1

Ισχύει από: 20/07/2022

Σελίδα 1 από 21

ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΤΗΣ

Programs Qualification Read

Συντάχθηκε από: Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας

Εγκρίθηκε από: Γενικό Διευθυντή

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.



Εισαγωγή	4
1. Παρουσίαση της PQR	4
2. Πληροφορίες Επικοινωνίας	5
3. Γνωστικό Αντικείμενο και Επίπεδο Δυσκολίας των Πιστοποιητικών	5
3.1. Ειδικές Απαιτήσεις Πιστοποίησης	5
3.2. Εκδιδόμενα Πιστοποιητικά και Γνωστικό Αντικείμενο Αυτών	6
4. Αμεροληψία, Ανεξαρτησία, Ακεραιότητα	7
5. Αίτηση	8
5.1. Υποβολή Αίτησης Συμμετοχής σε Εξετάσεις	8
5.2. Έλεγχος Αίτησης Συμμετοχής σε Εξετάσεις	9
6. Εξετάσεις	9
6.1. Εξεταστικό Σύστημα	9
6.2. Προγραμματισμός Εξετάσεων	10
6.3. Συμμετοχή σε Εξετάσεις	10
7. Χορήγηση Πιστοποιητικού	11
7.1. Διόρθωση Απαντήσεων	11
7.2. Έκδοση Αποτελεσμάτων	11
7.3. Χορήγηση πιστοποιητικού	11
8. Ισχύς, Επέκταση Πεδίου Εφαρμογής Πιστοποιητικών, Επαναπιστοποίηση.	12
9. Έλεγχος Ισχύος Πιστοποιητικών Δεξιοτήτων	13
10. Χρήση Πιστοποιητικού Δεξιοτήτων	13
11. Υποχρεώσεις Κατόχων Πιστοποιητικών Δεξιοτήτων	13
12. Υποχρέωση Ελέγχου του Πιστοποιητικού από τα Βασιζόμενα σε Αυτό Μέρη	14
13. Παρεχόμενες Εγγυήσεις - Υποχρεώσεις από την PQR	14
14. Αντικανονική Χρήση Πιστοποιητικών - Ανάκληση	15



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Κωδ. Αριθ.: ΓΚΠ

Έκδοση: 1

Ισχύει από: 20/07/2022

Σελίδα 3 από 21

15. Παράπονα – Αμφισβητήσεις - Ενστάσεις	15
15.1. Υποβολή Αίτησης Ανάλυσης Αποτελέσματος, Παραπόνου, Αμφισβήτησης, Ένστασης	15
15.2. Εξέταση Αίτησης Ανάλυσης Αποτελέσματος, Παραπόνου, Αμφισβήτησης, Ένστασης	16
16. Οικονομικοί Όροι	16
17. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	16
18. Αναθεωρήσεις Παρόντος Κανονισμού	17
Παράρτημα Ι: Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Πιστοποίησης της PQR	
Παράρτημα ΙΙ: Υποδείγματα Πιστοποιητικών Δεξιοτήτων στη Χρήση Η/Υ της PQR	

Εισαγωγή

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης αφορά την αξιολόγηση και πιστοποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων ανθρώπινου δυναμικού. Παρουσιάζει τη διαδικασία και τις συνθήκες χορήγησης του Πιστοποιητικού Γνώσεων ή και Δεξιοτήτων, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της PQR και των κατόχων πιστοποιητικών καθώς και τους ισχύοντες οικονομικούς όρους.

Η PQR παρέχει τα πιστοποιητικά δεξιοτήτων ή / και γνώσεων με την γενική ονομασία **elic**.

Σκοπός του Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης είναι η πληροφόρηση του κάθε ενδιαφερόμενου, έτσι ώστε να είναι σε θέση να εκτιμήσει την καταλληλότητα του πιστοποιητικού σχετικά με το σκοπό ή την εφαρμογή που προτίθεται να τα χρησιμοποιήσει και παράλληλα να εκτιμήσει το βαθμό ολοκλήρωσης και αξιοπιστίας που προσφέρει το κάθε είδος πιστοποιητικού που εκδίδεται από την PQR. Ο παρών Κανονισμός αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε ενδιαφερόμενος προς τον οποίο χορηγείται πιστοποιητικό γνώσεων ή και δεξιοτήτων.

Η PQR έχει η ίδια πιστοποιηθεί για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το ISO 9001:2015 και το Σύστημα Ασφάλειας Πληροφοριών σύμφωνα με το ISO 27001:2018 που ακολουθεί.

1. Παρουσίαση της PQR

Η PQR ιδρύθηκε το 2020 και λειτουργεί με τη νομική μορφή Ιδιωτικής Κεφαλαιουχικής Εταιρείας (Ι.Κ.Ε.).

Τομείς δραστηριοποίησης της PQR αποτελούν τα παρακάτω:

- Η πιστοποίηση φυσικών προσώπων στη γνώση της πληροφορικής ή στο χειρισμό Η/Υ.
- Η διεξαγωγή εξετάσεων για τη χορήγηση πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ.
- Η δημιουργία και λειτουργία πρότυπων εξεταστικών συστημάτων για την πιστοποίηση πληροφορικής και διαφόρων επαγγελματικών δεξιοτήτων - περιγραμμάτων στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Η διενέργεια εξέτασης, αξιολόγησης και πιστοποίησης των γνώσεων στα παραπάνω γνωστικά αντικείμενα και δεξιότητες.

- Η πιστοποίηση ανθρώπινου δυναμικού διαφόρων ειδικοτήτων σε διάφορα επίπεδα (Levels) επαγγελματικών κλάδων μέσα από αυστηρά καθορισμένες διαδικασίες βαθμολόγησης και αξιολόγησης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Η εν γένει πιστοποίηση δεξιοτήτων και προσόντων και κάθε συναφής με τα παραπάνω σκοπό.

Η PQR παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης γνώσεων ή και δεξιοτήτων σε κάθε ενδιαφερόμενο, ανεξαρτήτου φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, ιθαγένειας, θρησκείας, κινητικής ή άλλης ανικανότητας (ΑΜΕΑ) και επιπέδου γνώσης πληροφορικής. Οι υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει καταγράφονται στο Παράρτημα Ι του παρόντος κανονισμού «Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Πιστοποίησης».

Σημείωση: Ο Φορέας Πιστοποίησης έχει την αποκλειστική ευθύνη της απόφασης που αφορά την πιστοποίηση ενός προσώπου και την χορήγηση/ανανέωση/ανάκληση/απόσυρση του πιστοποιητικού του.

2. Πληροφορίες Επικοινωνίας

Κάθε επικοινωνία με την PQR για τα πιστοποιητικά **elic** μπορεί να γίνεται εγγράφως, βάσει των ακόλουθων στοιχείων επικοινωνίας:

α) Ταχυδρομική διεύθυνση:

Φιλολάου 59, Τ.Κ 11633, Παγκράτι, Αθήνα

β) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail): **info@pqr.gr**

δ) Τηλέφωνο: 210-2209366

Πρόσθετες πληροφορίες και τεκμηρίωση για τις υπηρεσίες πιστοποίησης της PQR παρατίθενται στη διαδικτυακή διεύθυνση <http://www.pqr.gr/> καθώς και στα πιστοποιημένα εξεταστικά κέντρα.

Η PQR διαθέτει στη δημοσιότητα επικαιροποιημένη (σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες απαιτήσεις) συνοπτική περιγραφή του συστήματος πιστοποίησης δεξιοτήτων που εφαρμόζει και των Κανονιστικών Εγγράφων που το διέπουν καθώς και πλήρη μορφή των αντίστοιχων Κανονισμών Πιστοποίησης για τις ανάγκες πληρέστερης ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Η δημοσιοποίηση των πληροφοριών θα γίνεται ως εξής. Ο Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης χωρίς τα κεφάλαια των **Syllabus**, θα βρίσκεται στην ιστοσελίδα της PQR. Το σύνολο του Ειδικού Κανονισμού συμπεριλαμβανομένου του **Syllabus** θα είναι διαθέσιμο στα Εξεταστικά Κέντρα της PQR και μέσω αυτών διαθέσιμο στους υποψηφίους.

3. Γνωστικό Αντικείμενο και Επίπεδο Δυσκολίας των Πιστοποιητικών

3.1. Ειδικές Απαιτήσεις Πιστοποίησης

Οι ειδικές απαιτήσεις για την πιστοποίηση των γνώσεων ή και δεξιοτήτων που ακολουθεί η PQR στηρίζονται:

- Στα **Syllabus** του κάθε γνωστικού αντικείμενου προς πιστοποίηση.
- Στην Εθνική, Ευρωπαϊκή και Διεθνή Νομοθεσία στην περίπτωση που υπάρχει και αφορά το προς πιστοποίηση γνωστικό αντικείμενο. Π.χ. στην περίπτωση της πιστοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων στη χρήση Η/Υ ακολουθείται η Ελληνική Νομοθεσία και ειδικά η υπ' αρ. 121929/Η/31-07-2014 Κοινή Υπουργική Απόφαση (Φ.Ε.Κ. 2123/Β/2014) «Διαδικασία πιστοποίησης και εποπτείας Φορέων χορήγησης Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της ημεδαπής – Αναγνώριση φορέων και αντιστοίχιση τίτλων γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της αλλοδαπής» και τις τροποποιήσεις αυτής.
- Στις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015.
- Στις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17024:2012 για φορείς πιστοποίησης προσώπων.

3.2. Εκδιδόμενα Πιστοποιητικά και Γνωστικό Αντικείμενο Αυτών

Με τον όρο 'γνωστικό αντικείμενο' νοείται το θεματικό πεδίο γνώσεων και δεξιοτήτων που πιστοποιείται. Για τον κάθε τύπο πιστοποιητικού που εκδίδεται από την PQR και οι αντίστοιχες γνώσεις / δεξιότητες που πιστοποιούνται, παρουσιάζονται αναλυτικά στο αντίστοιχο κεφάλαιο του Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης.

1. Πληροφορική.

1.1. Τύπος πιστοποιητικού **elic Professional**: η πιστοποίηση των γνωστικών αντικειμένων που καλύπτει το κάθε πιστοποιητικό, πραγματοποιείται με συμμετοχή σε μία διαθεματική εξέταση, που περιλαμβάνει το σύνολο των προς πιστοποίηση γνωστικών αντικειμένων (1 εξέταση = 3 γνωστικά αντικείμενα). Τα γνωστικά αντικείμενα που καλύπτονται αθροιστικά, είναι:

- Επεξεργασία Κειμένου,
- Υπολογιστικά Φύλλα,
- Υπηρεσίες Διαδικτύου.

1.2. Τύπος πιστοποιητικού **elic Professional Plus**: η πιστοποίηση για κάθε ένα γνωστικό αντικείμενο, πραγματοποιείται με επιτυχή συμμετοχή στην αντίστοιχη εξέταση του προς πιστοποίηση γνωστικού αντικειμένου (1 εξέταση = 1 γνωστικό αντικείμενο, συνολικά 3).

Τα γνωστικά αντικείμενα που καλύπτονται αθροιστικά, είναι:

- Επεξεργασία Κειμένου,
- Υπολογιστικά Φύλλα,
- Υπηρεσίες Διαδικτύου.

1.3. Τύπος πιστοποιητικού **elic Professional 360**: η πιστοποίηση για κάθε ένα γνωστικό αντικείμενο, πραγματοποιείται με επιτυχή συμμετοχή στην αντίστοιχη εξέταση του προς πιστοποίηση γνωστικού αντικειμένου (1 εξέταση = 1 γνωστικό αντικείμενο). Το πιστοποιητικό elic Professional 360 δύναται να περιλαμβάνει από ένα έως έξι (1 – 6) γνωστικά αντικείμενα, σύμφωνα με την επιλογή του υποψηφίου. Καλύπτει τουλάχιστον ένα γνωστικό αντικείμενο εκ των:

- Επεξεργασία Κειμένου,
- Υπολογιστικά Φύλλα,
- Υπηρεσίες Διαδικτύου,
- Παρουσιάσεις,
- Χειρισμός Η/Υ και Διαχείριση Αρχείων,

- Βάσεις Δεδομένων.

1.4. Τύπος πιστοποιητικού **elic Advanced Professional**: η πιστοποίηση των γνωστικών αντικειμένων που καλύπτει το κάθε πιστοποιητικό, πραγματοποιείται με συμμετοχή σε μία διαθεματική εξέταση, που περιλαμβάνει το σύνολο των προς πιστοποίηση γνωστικών αντικειμένων (1 εξέταση = 3 γνωστικά αντικείμενα). Τα γνωστικά αντικείμενα που καλύπτονται αθροιστικά, είναι:

- Επεξεργασία Κειμένου,
- Υπολογιστικά Φύλλα,
- Υπηρεσίες Διαδικτύου.

1.5. Τύπος πιστοποιητικού **elic Advanced Professional Plus**: η πιστοποίηση για κάθε ένα γνωστικό αντικείμενο, πραγματοποιείται με επιτυχή συμμετοχή στην αντίστοιχη εξέταση του προς πιστοποίηση γνωστικού αντικειμένου (1 εξέταση = 1 γνωστικό αντικείμενο, συνολικά 3). Τα γνωστικά αντικείμενα που καλύπτονται αθροιστικά, είναι:

- Επεξεργασία Κειμένου,
- Υπολογιστικά Φύλλα,
- Υπηρεσίες Διαδικτύου

1.6. Τύπος πιστοποιητικού **elic Advanced Professional 360**: η πιστοποίηση για κάθε ένα γνωστικό αντικείμενο, πραγματοποιείται με επιτυχή συμμετοχή στην αντίστοιχη εξέταση του προς πιστοποίηση γνωστικού αντικειμένου (1 εξέταση = 1 γνωστικό αντικείμενο). Το πιστοποιητικό elic Professional 360 δύναται να περιλαμβάνει από ένα έως έξι (1 – 6) γνωστικά αντικείμενα, σύμφωνα με την επιλογή του υποψηφίου. Καλύπτει τουλάχιστον ένα γνωστικό αντικείμενο εκ των:

- Επεξεργασία Κειμένου,
- Υπολογιστικά Φύλλα,
- Υπηρεσίες Διαδικτύου,
- Παρουσιάσεις,

- Χειρισμός Η/Υ και Διαχείριση Αρχείων,
- Βάσεις Δεδομένων.

1.5 Τύπος πιστοποιητικού **elic Experts Certification**: η πιστοποίηση για κάθε ένα γνωστικό αντικείμενο, πραγματοποιείται με επιτυχή συμμετοχή στην αντίστοιχη εξέταση του προς πιστοποίηση γνωστικού αντικείμενου (1 εξέταση = 1 γνωστικό αντικείμενο). Καλύπτει τουλάχιστον 1 γνωστικό αντικείμενο εκ των:

- Διαδίκτυο των Πραγμάτων
- Μηχανική Μάθηση
- Blockchain Finance
- Blockchain General-technical
- Big Data Analytics
- Ασφάλεια Δεδομένων – Κυβερνοασφάλεια

4. Αμεροληψία, Ανεξαρτησία, Ακεραιότητα

Η PQR λειτουργεί ως ανεξάρτητος φορέας πιστοποίησης γνώσεων ή και δεξιοτήτων. Η ανεξαρτησία και αμεροληψία της PQR διασφαλίζεται από την οργανωτική της διάρθρωση, τη λειτουργία του ανεξάρτητου Συμβουλίου Αμεροληψίας και το νομικό πλαίσιο της ίδρυσης και λειτουργίας της PQR.

Για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας και αμεροληψίας, η PQR έχει επιπλέον υιοθετήσει τις ακόλουθες ρυθμίσεις:

- Η PQR καθώς και οποιοδήποτε άλλο μέρος με τους οποίους τηρεί ιδιοκτησιακή εξάρτηση δεν εκπαιδεύει, επιμορφώνει ή καταρτίζει πρόσωπα την ικανότητα των οποίων θα κληθεί ακολούθως να πιστοποιήσει.
- Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες της PQR δεν εμπλέκονται στη παροχή εκπαίδευσης, κατάρτισης ή επιμόρφωσης σε γνωστικά αντικείμενα τα οποία σχετίζονται με τα χορηγούμενα από αυτήν πιστοποιητικά.

- Η PQR δεν πιστοποιεί άτομα τα οποία απασχολεί ή έχουν οποιοδήποτε σχέση με άτομα που σχετίζονται με την PQR.
- Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες της PQR που συμμετέχουν στις διαδικασίες εξέτασης, αξιολόγησης και πιστοποίησης, δεν έχουν καμία οικονομική, εμπορική ή άλλου είδους σχέση με υποψηφίους που αξιολογούνται από την PQR ή εμπορικούς ανταγωνιστές αυτής.
- Κάθε ενδιαφερόμενο για πιστοποίηση πρόσωπο έχει άμεση και ελεύθερη πρόσβαση στις υπηρεσίες πιστοποίησης της PQR.
- Οι οικονομικοί όροι της PQR για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης είναι κοινοί για τους πελάτες της.
- Για όλους τους ισχύοντες κανονισμούς, τιμοκατάλογους και λοιπά ενημερωτικά έγγραφα υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση για κάθε ενδιαφερόμενο.

5. Αίτηση

5.1. Υποβολή Αίτησης Συμμετοχής σε Εξετάσεις

Η PQR διαχειρίζεται Αιτήσεις Συμμετοχής σε Εξετάσεις, κάθε υποψηφίου ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, ιθαγένειας, θρησκείας, κινητικής ή άλλης ανικανότητας (ΑΜΕΑ) και επιπέδου γνώσης.

Η Αίτηση Συμμετοχής σε Εξετάσεις βρίσκεται στην ισχύουσα μορφή της και σε μόνιμη βάση αναρτημένη στην ιστοσελίδα της PQR, ώστε να επιτυγχάνεται η ενημέρωση των υποψηφίων εξεταζόμενων και του ευρύτερου κοινού.

Η υποβολή της αίτησης πραγματοποιείται σε οποιοδήποτε πιστοποιημένο εξεταστικό κέντρο (σχετική λίστα διατίθεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας). Η αίτηση συνοδεύεται απαραίτητως από:

- ακριβές αντίγραφο δικαιολογητικού που πιστοποιεί τα προσωπικά στοιχεία του υποψηφίου:

Για Έλληνες πολίτες: δελτίο ταυτότητας ή σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής, ή διαβατήριο, ή άδεια οδήγησης, ή ατομικό βιβλιάριο ασφάλισης.

Για πολίτες Κράτους - Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης: δελτίο ταυτότητας, ή διαβατήριο
Για πολίτες χωρών εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης: έγγραφο έγκρισης εισόδου στη χώρα, ή
άδεια παραμονής, ή άδεια εργασίας.
Για ανηλίκους: πιστοποιητικό γέννησης με φωτογραφία και σφραγίδα, εφόσον δεν
διαθέτουν τα παραπάνω αναφερόμενα δικαιολογητικά.

- σχετική ιατρική γνωμάτευση, για άτομα με ειδικές ανάγκες (δυσκολίες όρασης, δυσκολίες ακοής, νοητική βραδύτητα, δυσκολίες κίνησης των άκρων).
- Τυχόν πρόσθετα δικαιολογητικά που ορίζονται ως προαπαιτούμενα για τη συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης, εξειδικεύονται στα αντίστοιχα **syllabus**.

Σημειώνεται ότι η αίτηση αποτελεί και Υπεύθυνη Δήλωση, στην οποία ο υποψήφιος δηλώνει ότι δεν θα χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό με τρόπο ώστε να δημιουργήσει παραπλάνηση και λανθασμένα συμπεράσματα στους τρίτους και ότι σε περίπτωση ανάκλησης του Πιστοποιητικού θα το επιστρέψει άμεσα στη PQR. Παράλληλα, μέσω της αίτησης, ο υποψήφιος ενημερώνεται για την τήρηση αρχείου πιστοποιημένων προσώπων από τη PQR, καθώς και όπου απαιτείται από τη νομοθεσία, της χορήγησης των στοιχείων στον αντίστοιχο Εθνικό Φορέα επίβλεψης, τα οποία πρέπει να αποδεχθεί ανεπιφύλακτα και να παράσχει τη σχετική άδεια, διαφορετικά η αίτησή δεν γίνεται αποδεκτή.

5.2. Έλεγχος Αίτησης Συμμετοχής σε Εξετάσεις

Ο έλεγχος της Αίτησης Συμμετοχής σε Εξετάσεις αποτελεί αποκλειστική ευθύνη των εξεταστικών κέντρων με τα οποία συνεργάζεται η PQR. Ο έλεγχος της αίτησης συνίσταται από:

- Έλεγχο πεδίων υποχρεωτικής συμπλήρωσης.
- Ταυτοποίηση στοιχείων αίτησης και προσκομισθέντων εγγράφων.
- Ύπαρξη υπογραφής του υποψηφίου.
- Ύπαρξη λοιπών τεκμηρίων (Υπεύθυνη δήλωση γονέων/κηδεμόνων ανηλίκων, ιατρική γνωμάτευση για AMEA κ.λπ.).
- Ύπαρξη εργασιακής ή άλλης σχέσης με την PQR ή την ύπαρξη βαθμού συγγένειας έως τρίτου βαθμού με άτομα που σχετίζονται με την PQR.

- Έλεγχο για προγενέστερες συμμετοχές σε διενεργούμενες εξετάσεις της PQR.
- Έλεγχο για προγενέστερη κακή χρήση πιστοποιητικού από τον αιτούντα σε αυτήν την περίπτωση η αίτηση θεωρείται ως απορριπτέα.
- Αποδοχή των όρων διαχείρισης προσωπικών δεδομένων.
- Συμφωνία του αιτούντα ως προς τους όρους Πιστοποίησης της PQR.

6. Εξετάσεις

6.1. Εξεταστικό Σύστημα

Το εξεταστικό σύστημα της PQR βασίζεται στην εξέταση του υποψηφίου μέσω περιπτωσιακών μελετών (case study) ή/και ερωτήσεων κλειστού τύπου (πολλαπλών επιλογών ή επιλογής ΣΩΣΤΟΥ/ΛΑΘΟΥΣ) κατά τις οποίες ο εξεταζόμενος καλείται να υλοποιήσει, σε πραγματικό περιβάλλον, τις απαιτήσεις που του παρατίθενται, αλλά και ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών (multiple choice). Ο εξεταζόμενος μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο θα πρέπει να υλοποιήσει τις απαιτήσεις των θεμάτων έχοντας την ευχέρεια να δει πώς υλοποιούνται οι απαντήσεις του. Η Τράπεζα των θεμάτων εξέτασης (ερωτήσεων) είναι στα ελληνικά και προσαρμοσμένη στη συγκεκριμένη πλατφόρμα και έκδοση λογισμικού, στην οποία πραγματοποιείται η εξέταση.

Στον Ειδικό Κανονισμό παρατίθενται ο αριθμός των θεμάτων εξέτασης (ερωτήσεων) ανά τύπο πιστοποιητικού και ανά γνωστικό αντικείμενο, ο διαθέσιμος χρόνος απαντήσεων και η βάση επιτυχίας.

Το εξεταστικό σύστημα της PQR εξασφαλίζει: α) τη λήψη θεμάτων διαδικτυακά χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, β) ότι ο εξεταζόμενος, σε περίπτωση αποτυχίας, δεν θα εξεταστεί μελλοντικά στο ίδιο θέμα εξέτασης και γ) τη συνεχή αναβάθμιση των θεμάτων εξέτασης και τον εμπλουτισμό τους με νέα.

6.2. Προγραμματισμός Εξετάσεων

Η PQR προβαίνει σε ενημέρωση του κοινού για την ημερομηνία των διενεργούμενων από αυτή εξετάσεων τουλάχιστον 15 ημέρες πριν την διενέργειά τους.

Η ενημέρωση πραγματοποιείται από την επίσημη διαδικτυακή ιστοσελίδα του Οργανισμού, με αναφορά σε:

- εξεταστικό κέντρο (διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας, υπεύθυνος επικοινωνίας),
- ημερομηνία και ακριβή ώρα εξέτασης,
- πληροφορίες σχετικά με ΑΜΕΑ,
- οτιδήποτε άλλο κρίνεται απαραίτητο.

6.3. Συμμετοχή σε Εξετάσεις

Ο υποψήφιος θα πρέπει να δηλώσει συμμετοχή στο εξεταστικό κέντρο της αρεσκείας του, τουλάχιστον 48 ώρες πριν τη διενέργεια των εξετάσεων, δηλώνοντας τον τύπο πιστοποιητικού και τα γνωστικά αντικείμενα στα οποία επιθυμεί να εξεταστεί, με την εκδήλωση του αιτήματος στο εξεταστικό κέντρο και εν συνεχεία μεταβίβασης του αιτήματος στον Οργανισμό. Ο πλήρης κατάλογος των πιστοποιημένων εξεταστικών κέντρων βρίσκονται στην επίσημη διαδικτυακή ιστοσελίδα της PQR. Για τις εξετάσεις που πραγματοποιούνται με προδιαγραφές ΕΣΥΔ ο υποψήφιος μπορεί να αποστείλει το αίτημα του απευθείας στον Οργανισμό.

Κατά τη διενέργεια των εξετάσεων, ο υποψήφιος θα πρέπει να έχει απαραίτητως μαζί του έγκυρο αποδεικτικό ταυτότητας (δελτίο ταυτότητας ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή του διαβατηρίου ή την άδεια οδήγησης ή του ατομικού βιβλιαρίου υγείας του ασφαλιστικού φορέα ή άδεια παραμονής κ.λπ.).

Κατά τη διάρκεια των εξετάσεων οι υποψήφιοι έχουν υποχρέωση κόσμιας συμπεριφοράς, πειθαρχίας και πιστής τήρησης των υποδείξεων και των συστάσεων των επιτηρητών. Υποψήφιοι που αντιγράφουν ή εμποδίζουν με οποιονδήποτε τρόπο την ομαλή διεξαγωγή των εξετάσεων αποκλείονται από την περαιτέρω εξέταση.

7. Χορήγηση Πιστοποιητικού

7.1. Διόρθωση Απαντήσεων

Η βαθμολόγηση των απαντήσεων των εξεταζόμενων γίνεται από την PQR και μόνο. Η λήψη των αρχείων των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται διαδικτυακά, με το πέρας του χρόνου εξέτασης.

Η PQR έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφάλειας έτσι ώστε να εξασφαλίζεται το αδιάβλητο των διορθώσεων και συγκεκριμένα:

- Η βαθμολόγηση των απαντήσεων πραγματοποιείται αυτόματα μέσω κατάλληλου λογισμικού,
- Ο server των εξετάσεων προστατεύεται από πόρτα ασφαλείας, με δικαίωμα εισόδου μόνο από τους Υπεύθυνο Μηχανογράφησης και Γενικό Διευθυντή της εταιρείας.

7.2. Έκδοση Αποτελεσμάτων

Ως βάση επιτυχίας είναι η επίτευξη βαθμολογίας σε κάθε γνωστικό αντικείμενο ίσης ή μεγαλύτερης από αυτή που έχει τεθεί ως αναγκαία για την πιστοποίηση των αντίστοιχων γνώσεων και δεξιοτήτων και αναφέρονται αναλυτικά στον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης.

Η έκδοση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται αυτόματα από τον server του Οργανισμού.

Η έκδοση αποτελεσμάτων πραγματοποιείται άμεσα, με κοινοποίηση των αποτελεσμάτων στο εκάστοτε εξεταστικό κέντρο που πραγματοποιήθηκαν οι εξετάσεις.

Σε περιπτώσεις που χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης, όπως περιπτώσεις ενστάσεων, αναφορών του επιτηρητή του αρμόδιου Εθνικού Οργανισμού (πχ. Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού- ΕΟΠΠΕΠ, του Υπουργείου Παιδείας Δια Βίου Μάθησης Και Θρησκευμάτων), αναφορών επιτηρητή της PQR, τότε η PQR προβαίνει εις βάθος διερεύνηση πριν τη λήψη της όποιας απόφασης.

7.3. Χορήγηση πιστοποιητικού

Το Πιστοποιητικό Γνώσεων ή και Δεξιοτήτων **elic** που χορηγεί η PQR, πιστοποιεί ότι ο εξεταζόμενος διαθέτει την απαιτούμενη επάρκεια γνώσεων σε συγκεκριμένα γνωστικά αντικείμενα.

Το Πιστοποιητικό αφορά αποκλειστικά τον εξεταζόμενο στον οποίο χορηγήθηκε και μόνο για τα γνωστικά αντικείμενα που αυτό καλύπτει.

Για τη χορήγηση του πιστοποιητικού απαιτείται η επιτυχής συμμετοχή σε εξετάσεις όλων των γνωστικών αντικειμένων που το πιστοποιητικό καλύπτει.

Για την έκδοση των πιστοποιητικών, τα αποτελέσματα των εξετάσεων καθώς και οι αναφορές από όλους τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία της πιστοποίησης, συλλέγονται και επεξεργάζονται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης της PQR, ο οποίος και υπογράφει την απόφαση πιστοποίησης. Το πιστοποιητικό που στη συνέχεια εκδίδεται από την PQR υπογράφεται εκτός από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης και από το Γενικό Διευθυντή. Σε κάθε συνεδρίαση του Συμβουλίου Αμεροληψίας της PQR, παρουσιάζονται οι αποφάσεις πιστοποίησης, το οποίο και έχει την ευχέρεια για τον έλεγχο της όλης διαδικασίας πιστοποίησης.

Όλα τα έγγραφα τα οποία χορηγούνται από την PQR και αποτελούν μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης, αποτελούν ιδιοκτησία της PQR.

Υπόδειγμα των παρεχόμενων πιστοποιητικών δεξιοτήτων παρατίθενται στο Παράρτημα III.

8. Ισχύς, Επέκταση Πεδίου Εφαρμογής Πιστοποιητικών, Επαναπιστοποίηση.

Η ισχύς των πιστοποιητικών που εκδίδονται από την PQR σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO/IEC 17024:2024 και φέρουν τη σχετική σήμανση του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης Ε.ΣΥ.Δ, καθορίζεται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ως εξής:

- Elic Professional: 5 έτη
- Elic Professional Plus: 5 έτη
- Elic Professional 360: 5 έτη
- Elic Advanced Professional: 5 έτη
- Elic Advanced Professional Plus: 5 έτη
- Elic Advanced Professional 360: 5 έτη
- Elic Experts: 5 έτη

Η ισχύς των πιστοποιητικών των βασικών δεξιοτήτων σε χειρισμό Η/Υ που εκδίδονται από την PQR και δεν φέρουν το λογότυπο του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης Ε.ΣΥ.Δ, καθορίζεται από τον αρμόδιο εθνικό οργανισμό (την παρούσα χρονική περίοδο είναι ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού – Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., του Υπουργείου Παιδείας Δια Βίου Μάθησης Και Θρησκευμάτων). Σύμφωνα με την ισχύουσα

νομοθεσία η ισχύς των πιστοποιητικών βασικών δεξιοτήτων σε χειρισμό Η/Υ είναι αόριστη (Κ.Υ.Α. υπ' αρ. 121929/Η/31-07-2014, Φ.Ε.Κ. 2123/Β/2014).

Σημειώνεται ότι η διαδικασία πιστοποίησης των δεξιοτήτων σε χειρισμό Η/Υ και στις δύο παραπάνω περιπτώσεις είναι η ίδια, με την μόνη αλλαγή να περιορίζεται στο χρόνο ισχύος του πιστοποιητικού. Ο υποψήφιος έχει τη δυνατότητα λήψης δύο (2) πιστοποιητικών (με και χωρίς την ύπαρξη της σχετικής σήμανσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης Ε.ΣΥ.Δ.)

Για τα πιστοποιητικά που εκδίδει η PQR τα οποία αποτελούνται από συνδυασμό γνωστικών αντικειμένων, η επέκταση του πεδίου εφαρμογής νοείται ως η λήψη διαφορετικού πιστοποιητικού (και επομένως πιστοποίηση σε διαφορετικό συνδυασμό γνωστικών αντικειμένων). Στην περίπτωση αυτή ο υποψήφιος θα πρέπει να ακολουθήσει τα βήματα που αναφέρονται παραπάνω (Υποβολή Αίτησης Συμμετοχής σε Εξετάσεις, Συμμετοχή σε Εξετάσεις).

Για την επαναπιστοποίηση με στόχο την διαπίστωση ότι ο πιστοποιημένος συνεχίζει να έχει τις γνώσεις/δεξιότητες για τις οποίες πιστοποιήθηκε, ισχύουν τα αναφερόμενα για την αρχική πιστοποίηση, δηλαδή ο υποκείμενος θα πρέπει να συμμετέχει εκ νέου στις εξετάσεις που διοργανώνονται από το Φορέα για την πιστοποίηση Γνώσης Πληροφορικής ή Χειρισμού Η/Υ, όπως και στην αρχική πιστοποίηση.

9. Έλεγχος Ισχύος Πιστοποιητικών Δεξιοτήτων

Η ισχύς των πιστοποιητικών αναγράφονται σαφώς επί των πιστοποιητικών. Για τον έλεγχο της εγκυρότητας των πιστοποιητικών της, η PQR έχει δημιουργήσει ειδικό πεδίο στο διαδικτυακό της χώρο (<http://www.pqr.gr/>), όπου με την καταχώρηση του μοναδικού αριθμού πιστοποίησης που αναγράφεται στο πιστοποιητικό, ενημερώνεται ο κάθε ενδιαφερόμενος για την ισχύ / εγκυρότητα ή πλαστότητα του πιστοποιητικού.

10. Χρήση Πιστοποιητικού Δεξιοτήτων

Τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από την PQR και τα αντίγραφα που προκύπτουν από αυτά, δύναται να χρησιμοποιηθούν μόνο για να αποδεικνύεται το επίπεδο των δεξιοτήτων του εξεταζόμενου, όπως αυτό τεκμηριώνεται στο πιστοποιητικό.

Τα πιστοποιητικά προορίζονται για κάθε νόμιμη χρήση κατά την οποία απαιτείται επίσημη απόδειξη πιστοποίησης σε συγκεκριμένο γνωστικό αντικείμενο.

11. Υποχρεώσεις Κατόχων Πιστοποιητικών Δεξιοτήτων

Ο κάτοχος πιστοποιητικού δεξιοτήτων υποχρεούται να:

- δηλώνει ότι κατέχει και να προβάλλει το πιστοποιητικό δεξιοτήτων μόνο για τα γνωστικά αντικείμενα και για τη βαθμίδα δυσκολίας για τα οποία έχει πιστοποιηθεί,
- μη χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό και να μην κάνει οποιαδήποτε δήλωση που αφορά την πιστοποίηση με τρόπο που μπορεί να εκληφθεί ως παραπλανητικός,
- διακόψει εντός το πολύ μιας εβδομάδας κάθε χρήση και αναφορά στο πιστοποιητικό δεξιοτήτων, εάν αυτό ανασταλεί για οποιοδήποτε λόγο,
- επιστρέψει άμεσα στη PQR οποιοδήποτε έγγραφο πιστοποίησης εάν το χορηγηθέν πιστοποιητικό ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,
- να τηρεί τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού.

12. Υποχρέωση Ελέγχου του Πιστοποιητικού από τα Βασιζόμενα σε Αυτό Μέρη

Ο χρήστης ή αποδέκτης (βασιζόμενο μέρος) ενός πιστοποιητικού της PQR, για να βασιστεί εύλογα στα περιεχόμενα ενός πιστοποιητικού της PQR, θα πρέπει να προβεί στους εξής ελέγχους:

- Να ελέγξει για τυχόν λήξη της ισχύος του συγκεκριμένου πιστοποιητικού, εξετάζοντας το σχετικό πεδίο του πιστοποιητικού (ημερομηνία έκδοσης).
- Να ελέγξει την πιθανότητα οριστικής ανάκλησης της ισχύος του, ανατρέχοντας στην σχετική λίστα ανακληθέντων πιστοποιητικών που δημοσιεύει η PQR στην ηλεκτρονική διεύθυνσή της.
- Να ελέγξει τα γνωστικά πεδία για τα οποία το συγκεκριμένο πιστοποιητικό της PQR έχει εκδοθεί.
- Να ελέγξει για την εγκυρότητα του σειριακού αριθμού από το σχετικό χώρο στην ιστοσελίδα της PQR.
- Να ζητήσει το κάθε αντίγραφο του πιστοποιητικού να φέρει σφραγίδα ελέγχου της PQR.

13. Παρεχόμενες Εγγυήσεις - Υποχρεώσεις από την PQR

Με την έκδοση ενός πιστοποιητικού, η PQR εγγυάται:

- την ακρίβεια, κατά τη στιγμή της έκδοσης, όλων των πληροφοριών που περιέχονται στο πιστοποιητικό, καθώς και την ύπαρξη όλων των στοιχείων που απαιτούνται για την έκδοσή του,
- ότι ο υπογράφων, η ταυτότητα του οποίου βεβαιώνεται στο πιστοποιητικό, κατά τη στιγμή της έκδοσης, κατείχε τις δεξιότητες, που αντιστοιχούσαν στα αναφερόμενα στο πιστοποιητικό,
- ότι θα καταβάλει κάθε λογική προσπάθεια ώστε να δημοσιεύονται οι ανακλήσεις (και οι αναστολές) των πιστοποιητικών της, σύμφωνα πάντα με τους όρους και τις αντίστοιχες εφαρμοζόμενες διαδικασίες της.

14. Αντικανονική Χρήση Πιστοποιητικών - Ανάκληση

Αντικανονική χρήση των πιστοποιητικών μπορεί να διαπιστωθεί είτε από τη PQR είτε από οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο, υποβάλλοντας επώνυμα προς τη PQR οποιοδήποτε διευκρινιστικό στοιχείο που θα βοηθήσει στο σχηματισμό ολοκληρωμένης άποψης για το θέμα.

Ως αντικανονική χρήση δύναται να θεωρηθεί οποιαδήποτε περίπτωση αναφορικά με:

- Τη μη συμμόρφωση με όλες τις σχετικές ρυθμίσεις του συστήματος πιστοποίησης.
- Την αναφορά του πιστοποιητικού για απόδειξη δεξιοτήτων εκτός του πεδίου της χορηγηθείσας πιστοποίησης.
- Τη χρήση του πιστοποιητικού κατά τρόπο που να θίγεται η υπόληψη της PQR.
- Την υποβολή δήλωσης από τον εξεταζόμενο / πελάτη σχετικά με την πιστοποίηση, την οποία η PQR μπορεί να θεωρήσει είτε παραπλανητική είτε μη νόμιμη.
- Τη χρήση του πιστοποιητικού ή μέρος αυτού με τρόπο που να δημιουργεί λανθασμένα συμπεράσματα.

Στις περιπτώσεις αυτές η PQR δύναται να προβεί στην άρση/ανάκληση του πιστοποιητικού και παράλληλα στην άσκηση μέτρων νομικής φύσης.

Σε κάθε περίπτωση κακής χρήσης των πιστοποιητικών, πραγματοποιείται δημοσίευση κατ' ελάχιστο στην ιστοσελίδα της PQR και όπου απαιτείται πραγματοποιείται δημοσίευση και σε ΜΜΕ.

15. Παράπονα – Αμφισβητήσεις - Ενστάσεις

15.1. Υποβολή Αίτησης Ανάλυσης Αποτελέσματος, Παραπόνου, Αμφισβήτησης, Ένστασης

Αιτήσεις ανάλυσης αποτελεσμάτων, παράπονα, αμφισβητήσεις και ενστάσεις δύναται να προέρχονται από οποιοδήποτε τρίτο μέρος όπως αιτούντες, εξεταζόμενους, πιστοποιημένα άτομα και τους εργοδότες τους είτε άλλα μέρη. Δύναται δε να αφορούν τη διεργασία πιστοποίησης και να αναφέρονται στη διενέργεια των εξετάσεων, στα κριτήρια αξιολόγησης, στις πολιτικές και στις διαδικασίες για την απόδοση των πιστοποιημένων προσώπων, ή την έκδοση πιστοποιητικών πληροφορικής.

Οι αιτήσεις ανάλυσης αποτελεσμάτων πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επώνυμα και να είναι σαφείς και τεκμηριωμένες. Το έντυπο αίτησης ανάλυσης αποτελεσμάτων είναι αναρτημένο στο διαδικτυακό τόπο της PQR.

Τα προς εξέταση παράπονα, προσφυγές, ή ενστάσεις πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επώνυμα και να είναι σαφή και τεκμηριωμένα. Επιπλέον, ο θιγόμενος δύναται και δικαιούται να εκθέσει και προφορικά τις απόψεις του, εάν το επιθυμεί.

15.2. Εξέταση Αίτησης Ανάλυσης Αποτελέσματος, Παραπόνου, Αμφισβήτησης, Ένστασης

Η PQR προβαίνει σε εξέταση του αιτήματος και το πόρισμα διαβιβάζεται γραπτώς προς τον ενδιαφερόμενο από το Γενικό Διευθυντή.

Αρμόδιος για το χειρισμό των αιτήσεων ανάλυσης αποτελεσμάτων είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος διενεργεί σχετικό έλεγχο σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Μηχανογράφησης.

Αρμόδιος για το χειρισμό των παραπόνων, των αμφισβητήσεων και των ενστάσεων είναι ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης. Όπου απαιτείται, τα παραπάνω αποστέλλονται στην αρμόδια Τεχνική Επιτροπή.

Το πόρισμα από τη διενέργεια των ελέγχων διαβιβάζεται ενυπόγραφα προς τον αιτούντα από το Γενικό Διευθυντή.

Εάν ο ενιστάμενος δεν αποδεχθεί την απόφαση, τότε αρμόδιο για τη λήψη τελεσίδικης απόφασης είναι το Συμβούλιο Αμεροληψίας.

16. Οικονομικοί Όροι

Ο Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Πιστοποίησης της PQR παρατίθεται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι.

Η μη τήρηση των οικονομικών όρων μπορεί να αποτελεί αιτία:

- να μη χορηγηθούν οι κάρτες πιστοποίησης,
- ανάκλησης της πιστοποίησης εξεταστικών κέντρων,
- διαγραφή από το σύστημα πιστοποίησης της PQR.

17. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η PQR συλλέγει, επεξεργάζεται και αρχειοθετεί προσωπικά δεδομένα των πελατών της τα οποία είναι απαραίτητα για την παροχή προς αυτούς των υπηρεσιών πιστοποίησης και για την εμπορική συναλλαγή τους με την PQR. Τα προσωπικά αυτά δεδομένα συγκεντρώνονται αποκλειστικά από τους ίδιους τους πελάτες κατά την διαδικασία υποβολής αίτησης συμμετοχής στις εξετάσεις και δεν χρησιμοποιούνται για άλλους σκοπούς - πέρα των σχετικών με την δημόσια γνωστοποίηση της πιστοποίησης τους - χωρίς την ρητή συγκατάθεση του υποκειμένου.

Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από την PQR γίνεται σύμφωνα με τους όρους του ν. 2472/1997, του ν. 2774/1999 και του ν.4624/2019 για την προστασία του ατόμου

από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και τα δεδομένα αυτά μπορεί να γνωστοποιηθούν σε τρίτους που έχουν έννομο συμφέρον, που σχετίζεται με τη χρήση των πιστοποιητικών από το υποκείμενο τους. Επίσης, το σύστημα της PQR για την ασφάλεια των πληροφοριών έχει πιστοποιηθεί με ISO 27001: 2013.

Ο πελάτης, κατά την απόλυτη κρίση του που εκφράζεται με δήλωση του κατά την αίτηση εγγραφής (και η οποία μπορεί να τροποποιηθεί και αργότερα με νέα έγγραφη δήλωση του προς την PQR), μπορεί να επιτρέψει ή όχι την δημοσίευση ‘αντιγράφου’ του προσωπικού πιστοποιητικού του (και άρα των προσωπικών δεδομένων του που αναγράφονται σ’ αυτό) σε κοινόχρηστο κατάλογο ενεργών πιστοποιητικών που δημοσιεύει η PQR, για λόγους ευκολότερης επιβεβαίωσης της ύπαρξης του πιστοποιητικού του από τρίτους.

Σε κάθε περίπτωση ο πελάτης έχει δικαίωμα να απευθυνθεί στην PQR για να κάνει χρήση των δικαιωμάτων έτσι όπως αυτά ορίζονται στο ν. 4624/2019.

18. Αναθεωρήσεις Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης της PQR μπορεί να υποστεί αλλαγές ή αναθεωρήσεις, μερικώς ή στο σύνολό του, κατόπιν έγκρισης του Συμβουλίου Αμεροληψίας.

Οι αλλαγές και οι αναθεωρήσεις του παρόντος ανακοινώνονται από την επίσημη ιστοσελίδα της PQR.

Ιστορικότητα

Ημερομηνία	Έκδοση	Περιγραφή
20/07/2022	1	Αρχική Έκδοση