

## 1 ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ


Παρακάτω παρουσιάζονται με αλφαβητική σειρά οι βασικοί όροι και ορισμοί βάσει του ισχύοντος νομοθετικού/κανονιστικού πλαισίου και του Ελληνικού Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024:2012.

<b>Αιτών</b>	Πρόσωπο το οποίο έχει υποβάλλει αίτηση για να ενταχθεί στη διεργασία πιστοποίησης.
<b>Αμεροληψία</b>	Ύπαρξη αντικειμενικότητας.
<b>Ανάκληση</b>	Κάθε μέτρο που αποσκοπεί στην επιστροφή προϊόντος που έχει ήδη καταστεί διαθέσιμο στον τελικό χρήστη.
<b>Ανασκόπηση</b>	Δραστηριότητα η οποία αναλαμβάνεται για να προσδιορίζεται η καταλληλότητα, η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα του υπό εξέταση αντικειμένου, προκειμένου να επιτυγχάνονται καθορισμένοι σκοποί και στόχοι.
<b>Αντικειμενική απόδειξη</b>	Δεδομένα τα οποία υποστηρίζουν την ύπαρξη ή την αλήθεια κάποιου. Είναι δυνατόν να ληφθεί μέσω παρατήρησης, μέτρησης, δοκιμής ή άλλων μέσων.
<b>Αντικειμενικός σκοπός</b>	Κάτι το οποίο επιδιώκεται ή στοχεύεται.
<b>Αντικειμενικότητα</b>	Ανεξαρτησία (δηλ. δεν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων ή έχει επιλυθεί έτσι ώστε να μην επηρεάζονται δυσμενώς οι επακόλουθες δραστηριότητες του φορέα πιστοποίησης).
<b>Ανώτατη διοίκηση</b>	Πρόσωπο ή ομάδα προσώπων που διευθύνει κι ελέγχει έναν οργανισμό.
<b>Αξιολόγηση</b>	Διεργασία με την οποία αξιολογείται ότι ένα πρόσωπο πληροί τις απαιτήσεις ενός σχήματος πιστοποίησης.
<b>Αξιολόγηση συμμόρφωσης</b>	Η διαδικασία με την οποία αποδεικνύεται κατά πόσον πληρούνται οι ειδικές απαιτήσεις που αφορούν προϊόν, διαδικασία, υπηρεσία, σύστημα, πρόσωπο ή φορέα.
<b>Αξιοπιστία</b>	Δείκτης του βαθμού συνέπειας των αποτελεσμάτων της εξέτασης μεταξύ διαφορετικών περιοχών και χρόνων εξέτασης, διαφορετικών ειδών εξέτασης και διαφορετικών εξεταστών.
<b>Απαιτήσεις πιστοποίησης</b>	Σύνολο από προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων του σχήματος πιστοποίησης που απαιτείται να πληρούνται ώστε να αποδειχθεί ή να διατηρηθεί η πιστοποίηση.
<b>Απαίτηση</b>	Ανάγκη ή προσδοκία, η οποία διατυπώνεται ρητά, συνήθως είναι συναγόμενη ή υποχρεωτική.
<b>Αποδέσμευση</b>	Η έγκριση μετάβασης στην επόμενη φάση της διεργασίας.
<b>Αποδοτικότητα</b>	Η σχέση μεταξύ του επιτευχθέντος αποτελέσματος και των πόρων που χρησιμοποιήθηκαν.
<b>Αποτελεσματικότητα</b>	Η έκταση στην οποία υλοποιούνται προσχεδιασμένες δραστηριότητες και επιτυγχάνονται προσχεδιασμένα αποτελέσματα.

<b>Αρμοδιότητα</b>	Αποδεδειγμένη δυνατότητα εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων.
<b>Αρχείο</b>	Έγγραφο στο οποίο δηλώνονται ρητά τα επιτευχθέντα αποτελέσματα ή παρέχεται απόδειξη των δραστηριοτήτων οι οποίες έλαβαν χώρα.
<b>Βελτίωση ποιότητας</b>	Το μέρος της διαχείρισης της ποιότητας, το οποίο εστιάζεται στην αύξηση της δυνατότητας ικανοποίησης των απαιτήσεων.
<b>Δείκτης</b>	Ο τρόπος μέτρησης του στόχου.
<b>Διαδικασία</b>	Καθορισμένος τρόπος για την εκτέλεση μίας δραστηριότητας ή διεργασίας.
<b>Διαρκής βελτίωση</b>	Επαναλαμβανόμενη δραστηριότητα με σκοπό την αύξηση της δυνατότητας ικανοποίησης των απαιτήσεων.
<b>Διεργασία</b>	Σύνολο από σχετικές μεταξύ τους εργασίες ή λειτουργίες ή δραστηριότητες, οι οποίες όταν εφαρμόζονται αποτελεσματικά και λαμβάνοντας ένα ή περισσότερα εισερχόμενα (inputs) δημιουργούν εξερχόμενα (outputs), τα οποία προσθέτουν αξία στον οργανισμό.
<b>Διεργασία πιστοποίησης</b>	Ενέργειες με τις οποίες ένας φορέας πιστοποίησης καθορίζει ότι ένα πρόσωπο πληροί τις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων της αίτησης, της αξιολόγησης, της απόφασης πιστοποίησης, της επαναπιστοποίησης και της χρήσης πιστοποιητικών και λογοτύπων/ διακριτικών σημάτων.
<b>Διοίκηση</b>	Συντονισμένες δραστηριότητες για τη διεύθυνση και τον έλεγχο ενός οργανισμού.
<b>Διορθωτική ενέργεια</b>	Ενέργεια για την εξάλειψη μίας εντοπισθείσας μη συμμόρφωσης ή μίας άλλης ανεπιθύμητης κατάστασης.
<b>Δοκιμή</b>	Προσδιορισμός ενός ή περισσότερων χαρακτηριστικών, σύμφωνα με μια διαδικασία.
<b>Έγγραφο</b>	Οι πληροφορίες και το μέσο στο οποίο περιέχονται.
<b>Εγκυρότητα</b>	Απόδειξη ότι η αξιολόγηση μετρά αυτό το οποίο προορίζεται για μέτρηση, όπως καθορίζεται από το σχήμα πιστοποίησης.
<b>Εγχειρίδιο</b>	Το βασικό έγγραφο που χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη και υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης του οργανισμού.
<b>Ελάττωμα</b>	Η μη ικανοποίηση μιας απαίτησης συναφούς προς μια σκοπούμενη ή καθορισμένη χρήση.
<b>Έλεγχος</b>	Αξιολόγηση της συμμόρφωσης μέσω παρατήρησης και κρίσης, συνοδευόμενων, όπως ενδείκνυται, από μετρήσεις, από δοκιμές ή από συγκρίσεις.
<b>Ενδιαφερόμενο μέρος</b>	Πρόσωπο ή ομάδα προσώπων ή οργανισμός που επηρεάζεται από την απόδοση ενός πιστοποιημένου προσώπου ή του φορέα πιστοποίησης.
<b>Ένσταση</b>	Το αίτημα ενός αιτούντος, υποψηφίου ή πιστοποιημένου προσώπου για επανεξέταση οποιασδήποτε απόφασης του φορέα πιστοποίησης η οποία σχετίζεται με το δικό του/της επιθυμητό καθεστώς πιστοποίησης.
<b>Έντυπο</b>	Έγγραφο στο οποίο δηλώνονται ρητά συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά

	<p>με δραστηριότητες και καταγράφονται τα αποτελέσματα για την παροχή απόδειξης των δραστηριοτήτων που έλαβαν χώρα.</p>
<b>Εξέταση</b>	<p>Μηχανισμός που αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης, ο οποίος μετρά την επάρκεια ενός υποψηφίου με ένα ή περισσότερα μέσα και τρόπους, όπως γραπτά, προφορικά, πρακτικά και μέσω της παρατήρησης, όπως καθορίζεται στο εκάστοτε σχήμα πιστοποίησης.</p>
<b>Εξεταστής</b>	<p>Πρόσωπο ικανό να διεξάγει και να βαθμολογήσει μια εξέταση, όταν η εξέταση απαιτεί επαγγελματική κρίση.</p>
<b>Εξοπλισμός</b>	<p>Κάθε συσκευή ή σταθερή εγκατάσταση.</p>
<b>Εξωτερική επιθεώρηση</b>	<p>Επιθεώρηση που διενεργείται από εξωτερικούς ανεξάρτητους οργανισμούς. Τέτοιοι οργανισμοί παρέχουν καταχώρηση συμμόρφωσης με απαιτήσεις, όπως εκείνες περιέχονται στα πρότυπα.</p>
<b>Επαγγελματική επάρκεια</b>	<p>Η δυνατότητα να εφαρμόζονται γνώσεις και ανεπτυγμένες ικανότητες, ώστε να επιτευχθούν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.</p>
<b>Επαλήθευση</b>	<p>Επιβεβαίωση, μέσω της παροχής αντικειμενικής απόδειξης, ότι έχουν ικανοποιηθεί καθορισμένες απαιτήσεις.</p>
<b>Επιθεώρηση</b>	<p>Συστηματική εξέταση, η οποία προσδιορίζει κατά πόσο οι δραστηριότητες του οργανισμού και τα σχετιζόμενα με αυτόν αποτελέσματα συμμορφώνονται και ικανοποιούν της προγραμματισμένες ρυθμίσεις και κατά πόσο αυτές οι ρυθμίσεις εφαρμόζονται αποτελεσματικά και είναι κατάλληλες για την επίτευξη της πολιτικής, των σκοπών και των στόχων ενός οργανισμού.</p>
<b>Επιθεωρητής</b>	<p>Πρόσωπο το οποίο διαθέτει την αρμοδιότητα να διενεργεί επιθεώρηση.</p>
<b>Επιθεωρούμενος</b>	<p>Οργανισμός υποβαλλόμενος σε επιθεώρηση.</p>
<b>Επικύρωση</b>	<p>Επιβεβαίωση, μέσω της παροχής αντικειμενικής απόδειξης, ότι έχουν ικανοποιηθεί οι απαιτήσεις για μια καθορισμένη σκοπούμενη χρήση ή εφαρμογή.</p>
<b>Επιτήρηση πιστοποίησης</b>	<p>Περιοδική παρακολούθηση κατά τις περιόδους πιστοποίησης, της απόδοσης ενός πιστοποιημένου προσώπου προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεχής συμμόρφωση με το σχήμα πιστοποίησης.</p>
<b>Επιτηρητής</b>	<p>Πρόσωπο εντεταλμένο από το φορέα πιστοποίησης το οποίο διαχειρίζεται ή διευθύνει μια εξέταση, αλλά δεν αξιολογεί την επάρκεια του υποψηφίου.</p>
<b>Εσωτερική επιθεώρηση</b>	<p>Επιθεώρηση που διενεργείται από τον ίδιο τον οργανισμό ή για λογαριασμό του, για εσωτερικούς σκοπούς και μπορεί να αποτελέσει τη βάση για μία εκ μέρους του οργανισμού δήλωση συμμόρφωσης.</p>
<b>Ιδιοκτήτης σχήματος πιστοποίησης</b>	<p>Οργανισμός που ευθύνεται για την ανάπτυξη και τη διατήρηση ενός σχήματος πιστοποίησης (το οποίο διαθέτει σε κατάλληλους φορείς πιστοποίησης προσώπων).</p> <p>Ο οργανισμός μπορεί να είναι ο ίδιος ο φορέας πιστοποίησης, μια αρμόδια κυβερνητική αρχή ή άλλος.</p>
<b>Ικανοποίηση πελάτη</b>	<p>Αντίληψη του πελάτη σε ότι αφορά το βαθμό στον οποίο έχουν ικανοποιηθεί οι απαιτήσεις του.</p>

<b>Ικανότητα</b>	<p>Δυνατότητα ενός οργανισμού, ενός συστήματος ή μιας διεργασίας να υλοποιεί ένα προϊόν, το οποίο θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις γι' αυτό το προϊόν.</p> <p>Πρόκειται για αποδεδειγμένη δυνατότητα εφαρμογής γνώσεων ή/και δεξιοτήτων από τον υποψήφιο, ώστε να επιτύχει το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα, όπως αυτό καθορίζεται στο σχήμα πιστοποίησης.</p>
<b>Ισότητα ευκαιριών</b>	<p>Κατά τη διεργασία πιστοποίησης παρέχονται ίσες ευκαιρίες επιτυχίας στον κάθε υποψήφιο.</p>
<b>Ιχνηλασιμότητα</b>	<p>Ικανότητα και δυνατότητα να ιχνηλατείται το ιστορικό, η χρήση ή η θέση κάποιου χαρακτηριστικού, με τη βοήθεια μεθόδων εντοπισμού και αναγνώρισης της ταυτότητας του χαρακτηριστικού αυτού σε κάθε δραστηριότητα του οργανισμού.</p>
<b>Μη συμμόρφωση</b>	<p>Η μη ικανοποίηση - εκπλήρωση της προδιαγεγραμμένης απαίτησης (μπορεί να έχει σχέση τόσο με τον τρόπο λειτουργίας και εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης, όσο και με την παραγωγή της υπηρεσίας εκτός προδιαγραφών).</p>
<b>Οργανισμός</b>	<p>Ομάδα προσώπων και εγκαταστάσεων με κατανομή των ευθυνών, των αρμοδιοτήτων και των σχέσεων.</p>
<b>Οργανισμός αξιολόγησης συμμόρφωσης</b>	<p>Οργανισμός ο οποίος πραγματοποιεί δραστηριότητες αξιολόγησης συμμόρφωσης.</p>
<b>Παράπονο</b>	<p>Δήλωση δυσαρέσκειας, πέρα από ένσταση, από οποιοδήποτε άτομο ή οργανισμό προς έναν φορέα πιστοποίησης, η οποία σχετίζεται με τις δραστηριότητες του φορέα ή κάποιου πιστοποιημένου προσώπου και αναμένεται απόκριση.</p>
<b>Πελάτης</b>	<p>Οργανισμός ή πρόσωπο που λαμβάνει ένα προϊόν.</p>
<b>Πιστοποιητικό</b>	<p>Έγγραφο που έχει εκδοθεί από ένα Φορέα Πιστοποίησης υπό τις διατάξεις του συγκεκριμένου Προτύπου και υποδεικνύει ότι το επονομαζόμενο πρόσωπο πληροί τις απαιτήσεις πιστοποίησης.</p>
<b>Πληροφορίες</b>	<p>Δεδομένα τα οποία έχουν σημασία.</p>
<b>Προδιαγραφές</b>	<p>Το σύνολο των εγγράφων που ορίζουν της απαιτήσεις με βάση της οποίες πρέπει να συμμορφώνεται το προϊόν (συμπεριλαμβανομένου του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου).</p>
<b>Προϊόν</b>	<p>Το αποτέλεσμα της διεργασίας (μπορεί να είναι υπηρεσία ή κατεργασμένο υλικό, το οποίο είναι απτό και η ποσότητά του είναι ένα μετρήσιμο ή ένα συνεχές χαρακτηριστικό).</p>
<b>Προληπτική ενέργεια</b>	<p>Ενέργεια για την εξάλειψη του αιτίου μιας εν δυνάμει μη συμμόρφωσης ή μιας ενός εν δυνάμει ανεπιθύμητης κατάστασης.</p>
<b>Προμηθευτής</b>	<p>Επιχείρηση ή πρόσωπο που προμηθεύει ένα προϊόν.</p>
<b>Προσόν</b>	<p>Αποδεδειγμένη εκπαίδευση, κατάρτιση και εργασιακή εμπειρία ανάλογα με την περίπτωση.</p>

 <p>ΤΕΕΦΠΓ ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ</p>	<p><b>ΓΚΠΠ</b> <b>Παράρτημα 1</b> <b>Όροι και Ορισμοί</b></p>	<p><b>GK-A1</b></p>
---	---	---------------------

<b>Στόχος</b>	Η ποσοτικοποίηση του αντικειμενικού σκοπού.
<b>Σχήμα πιστοποίησης</b>	Επαγγελματική επάρκεια και άλλες απαιτήσεις που σχετίζονται με συγκεκριμένες επαγγελματικές κατηγορίες ή κατηγορίες προσώπων με ανεπτυγμένες ικανότητες/ εξειδικεύσεις (για τους οποίους ισχύουν οι ίδιες ιδιαίτερες διαδικασίες, πρότυπα και κανονισμοί).
<b>Συμμόρφωση</b>	Η ικανοποίηση μιας συγκεκριμένης απαίτησης.
<b>Σύστημα</b>	Ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων ή αλληλοεπιδρώντων στοιχείων.
<b>Σύστημα διαχείρισης</b>	Σύστημα για την καθιέρωση πολιτικής και αντικειμενικών σκοπών και για την επίτευξη αυτών των αντικειμενικών σκοπών.
<b>Τεχνική προδιαγραφή</b>	Έγγραφο με το οποίο ορίζονται τα απαιτούμενα τεχνικά χαρακτηριστικά προϊόντος, διεργασίας ή υπηρεσίας.
<b>Υποδομές</b>	Το σύνολο των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού και των υπηρεσιών που απαιτούνται για τη λειτουργία ενός οργανισμού.
<b>Υποψήφιος</b>	Αιτών, ο οποίος πληροί τις προδιαγεγραμμένες προϋποθέσεις και έχει ενταχθεί στη διεργασία πιστοποίησης.
<b>Χρήστης</b>	Το άτομο ή τα άτομα, τα οποία προκειμένου να πάρουν μια απόφαση, βασίζονται στην πληροφορία που παρέχεται στο πιστοποιητικό που κατέχει το πιστοποιημένο πρόσωπο, ή κάνουν χρήση της αποδεδειγμένης ικανότητας του πιστοποιημένου προσώπου.


Το Παράρτημα αυτό τελεί υπό δυναμική κατάσταση και υπόκειται σε σχετικές επικαιροποιήσεις ή/και αναθεωρήσεις, ανάλογα με την πορεία των δραστηριοτήτων του ΤΕΕ - ΦΠΠ, τις αλλαγές στις διεργασίες του, την τροποποίηση σε λειτουργικές δομές, καθώς και τις πιθανές αντίστοιχες απαιτήσεις που προκύπτουν είτε νομοθετικά, είτε από την εκάστοτε Αρμόδια Αρχή ή από τα σχετικά πρότυπα.

## **ΖΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Επιπλέον, οι όροι επίκλησης των προσώπων που εμφανίζονται (αρχικά) ως ενδιαφερόμενοι(ες) για τη διαδικασία εξέτασης και πιστοποίησης σύμφωνα με το παρόν Σχήμα Πιστοποίησης μεταβάλλονται ανάλογα με το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η διαδικασία.

Ο επόμενος πίνακας αποτελεί υπόμνημα του όρου που αντιστοιχεί στο (ίδιο) ενδιαφερόμενο πρόσωπο, ανάλογα με το στάδιο της διαδικασίας στο οποίο βρίσκεται:

Στάδιο διαδικασίας	Όρος
Το πρόσωπο ενδιαφέρεται για τη διαδικασία όμως δεν έχει εκδηλώσει ρητά το ενδιαφέρον του προς τον ΤΕΕ-ΦΠΠ και δεν έχει υποβάλει αίτηση	Αναζητών/ούσα πληροφορίες
Το πρόσωπο έχει υποβάλει αίτηση προς τον ΤΕΕ-ΦΠΠ, η οποία δεν έχει αξιολογηθεί ακόμη	Αιτών/ούσα
Το πρόσωπο έχει υποβάλει αίτηση προς τον ΤΕΕ-ΦΠΠ και η αίτησή του έχει κριθεί επαρκής σύμφωνα με το περιεχόμενο του ΓΚΠΠ και του	Υποψήφιος/α προς πιστοποίηση

	<b>ΓΚΠΠ</b> <b>Παράρτημα 1</b> <b>Όροι και Ορισμοί</b>	<b>GK-A1</b>
---	--	--------------

εκάστοτε ΕΚΠΠ	
Το πρόσωπο βρίσκεται στη διαδικασία εξέτασης	Συμμετέχων/ουσα στις εξετάσεις
Το πρόσωπο έχει ολοκληρώσει τις εξετάσεις με επιτυχία	Επιτυχών/ούσα στις εξετάσεις
Το πρόσωπο έχει ολοκληρώσει τις εξετάσεις χωρίς επιτυχία	Αποτυχών/ούσα στις εξετάσεις
Ο ΤΕΕ-ΦΠΠ έχει απονείμει στο πρόσωπο την πιστοποίηση σύμφωνα με τον τίτλο που περιγράφει ο εκάστοτε ΕΚΠΠ	Πιστοποιημένος π.χ. Εκτιμητής Ακινήτων