



 Aristotle Certification Training & Assessment Τεχνολογικό Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	ACTA-D07
		ΣΕΛ. 1 ΑΠΟ 3

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ - ΣΧΟΛΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ
01	<p>Ενστάσεις μπορούν να υποβάλλουν οι αιτούντες και υποψήφιοι εντός 10 ημερών από την υποβολή της ACTA14-1, Αίτησης Υποψηφίου, της ACTA14-2, συμπληρώνοντας το ACTA07-1, Ένσταση, το οποίο είναι διαθέσιμο σε όλα τα Εξεταστικά Κέντρα και στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Η ένσταση μπορεί να αφορά στην απόφαση για την συμμετοχή στη διαδικασία Πιστοποίησης ή στα αποτελέσματα της εξέτασης σε σχέση με:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Την ανεξαρτησία /αντικειμενικότητα της εξέτασης ▪ Την αξιολόγηση ▪ Την επιτήρηση ▪ Την τεχνική υποστήριξη ▪ Την υποδομή του εξεταστικού κέντρου ▪ Άλλο 	<p>Αιτούντες</p> <p>Υποψήφιοι</p>	<p>ACTA14-1: Αίτηση Υποψηφίου</p> <p>ACTA07-1: Ένσταση</p>
02	<p>Ο φορέας πιστοποίησης είναι υπεύθυνος για τις αποφάσεις σε όλα τα επίπεδα της διεργασίας χειρισμού των ενστάσεων. Διασφαλίζει ότι το προσωπικό που είναι αρμόδιο να λαμβάνει αποφάσεις και που εμπλέκεται στη διεργασία χειρισμού των ενστάσεων είναι διαφορετικό από εκείνο το οποίο συμμετείχε στην λήψη της απόφασης για την οποία υπάρχει ένσταση.</p>	<p>Εξεταστής Συντονιστής Συστήματος</p>	<p>ACTA07-1: Ένσταση</p>
03	<p>Όταν η ένσταση υποβάλλεται στο Εξεταστικό Κέντρο κοινοποιείται άμεσα στο Συντονιστή Συστήματος.</p>	<p>Υπεύθυνος Εξετάσεων</p>	<p>ACTA07-1: Ένσταση</p>
04	<p>Για τα Πιστοποιητικά που επιτηρούνται από τον ΕΟΠΠΕΠ, γίνεται ενημέρωση του ηλεκτρονικού αρχείου των Ενστάσεων στις οποίες έχει πρόσβαση ο ΕΟΠΠΕΠ μέσω του AESS (ACTA EXAMS SUPPORT SYSTEM).</p>	<p>Συντονιστής Συστήματος</p>	
05	<p>Όταν η Ένσταση αφορά στα αποτελέσματα της αξιολόγησης που γίνεται μέσω του αυτοματοποιημένου συστήματος αξιολόγησης, αντίγραφο της κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Αξιολόγησης μαζί με τα ηλεκτρονικά αρχεία της συγκεκριμένης εξέτασης.</p>	<p>Συντονιστής Συστήματος</p>	<p>ACTA07-1: Ένσταση Αρχεία Εξέτασης</p>
06	<p>Όταν η Ένσταση αφορά στα αποτελέσματα αξιολόγησης πρακτικής εξέτασης που γίνεται από Εξεταστή , αντίγραφο της κοινοποιείται σε αυτόν και στον δεύτερο Εξεταστή στον οποίον παραδίδονται και τα αρχεία (ηλεκτρονικά ή και έγγραφα) της συγκεκριμένης εξέτασης.</p>	<p>Συντονιστής Συστήματος Εξεταστής</p>	<p>ACTA07-1: Ένσταση Αρχεία Εξέτασης</p>

 <p>Aristotle Certification Training & Assessment Τεχνολογικός Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης</p>	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	ACTA-D07
		ΣΕΛ. 2 ΑΠΟ 3

07	Όταν η Ένσταση αφορά στα αποτελέσματα της αξιολόγησης και σε θέμα που εγείρει αμφιβολίες σχετικά με τη συμμόρφωση του φορέα, τότε αντίγραφο της κοινοποιείται στο Συντονιστή Συστήματος. Ο Συντονιστής Συστήματος φροντίζει για την υλοποίηση των άμεσων διορθωτικών ενεργειών. Επίσης μεριμνά για τη διενέργεια Εσωτερικής Επιθεώρησης των εμπλεκόμενων τομέων δραστηριοτήτων και ευθυνών σύμφωνα με τη διαδικασία ACTA_D08 – Διενέργεια Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας. Σε αυτήν την περίπτωση και εφόσον υλοποιηθούν οι τυχόν διορθωτικές ενέργειες η Εταιρεία δίνει τη δυνατότητα στον εξεταζόμενο να συμμετέχει εκ νέου στη διαδικασία εξέτασης και πιστοποίησης χωρίς το σχετικό κόστος αυτής.	Συντονιστής Συστήματος	ACTA07-1: Ένσταση Αρχεία Εξέτασης ACTA D08 – Διενέργεια Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας
08	Όταν η ένσταση αφορά στην συμμετοχή του αιτούντα ή του υποψηφίου στη διαδικασία Πιστοποίησης εξετάζεται από το Συντονιστή του Συστήματος ο οποίος και αποφασίζει εάν η όποια απόφαση λήφθηκε είναι αιτιολογημένη.	Συντονιστής Συστήματος	ACTA07-1: Ένσταση
09	Σε κάθε περίπτωση ενημερώνεται τηλεφωνικά ή με mail ο αιτών ή υποψήφιος για τη λήψη της Ένστασης και τις ενέργειες που θα ακολουθήσουν για την εξέτασή της.	Συντονιστής Συστήματος	ACTA07-1: Ένσταση
10	Ο Υπεύθυνος Αξιολόγησης αξιολογεί τα αρχεία της εξέτασης και τα συμπεράσματά του τα καταγράφει στο ACTA03-1, Υπηρεσιακό Σημείωμα.	Υπεύθυνος Αξιολόγησης	ACTA03-1: Υπηρεσιακό Σημείωμα ACTA07-1: Ένσταση Αρχεία Εξέτασης
11	Όλα τα σχετικά αρχεία κοινοποιούνται στον Συντονιστή Συστήματος	Υπεύθυνος Αξιολόγησης	ACTA03-1: Υπηρεσιακό Σημείωμα
12	Αν χρειαστεί καλούνται και άλλα μέλη της Εταιρείας ή συνεργάτες (Επιτηρητής της ACTA ή και του ΕΟΠΠΕΠ,) για να εξεταστεί με λεπτομέρεια η Ένσταση.	Συντονιστής Συστήματος	
13	Όλα τα σχετικά αρχεία και οι εισηγήσεις των προσκεκλημένων εξετάζονται, και με βάση αυτά αποφασίζεται η αποδοχή ή η απόρριψη της ένστασης. Η απόφαση καταγράφεται στα: <ul style="list-style-type: none"> • Ένσταση (ACTA07-1) • Πρακτικά Συνάντησης (ACTA03-3) • Αναφορά Πιστοποίησης (ACTA15-1) 	Συντονιστής Συστήματος	ACTA03-3: Πρακτικά Συνάντησης ACTA07-1: Ένσταση ACTA15-1: Αναφορά Πιστοποίησης
14	Ταυτόχρονα προγραμματίζονται και οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες για την αντιμετώπιση του προβλήματος και την συμμόρφωση του Σχήματος Πιστοποίησης με τις απαιτήσεις.	Συντονιστής Συστήματος	ACTA03-3: Πρακτικά Συνάντησης ACTA06-1: Αναφορά μη Συμμόρφωσης

	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	ACTA-D07
		ΣΕΛ. 3 ΑΠΟ 3

15	Η απόφαση και η αιτιολόγησή της, σχετικά με την ένσταση κοινοποιείται γραπτά και αιτιολογημένα στον Εξεταζόμενο, το αργότερο σε 15 ημέρες από την υποβολή της ένστασης.	Συντονιστής Συστήματος	
16	Στη συνέχεια, εάν η Ένσταση αφορά Πιστοποιητικό που επιτηρείται από τον ΕΟΠΠΕΠ, ενημερώνεται ο Συγκεντρωτικός Πίνακας Ενστάσεων (ACTA15-2), ο οποίος τηρείται στο AESS (ACTA EXAMS SUPPORT SYSTEM) της Εταιρείας και που στα στοιχεία του οποίου έχει πρόσβαση ο ΕΟΠΠΕΠ.	Συντονιστής Συστήματος	ACTA15-2: Συγκεντρωτικός Πίνακας Ενστάσεων
17	Το αρχείο των όλων των Ενστάσεων εξετάζεται κατά τη διάρκεια των Ανασκοπήσεων Διοίκησης έτσι ώστε να δρομολογηθούν οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.	Διευθύνων Σύμβουλος Συντονιστής Συστήματος	
18	<u>Η ACTA διασφαλίζει ότι το προσωπικό που είναι αρμόδιο να λαμβάνει αποφάσεις και που εμπλέκεται στη διεργασία χειρισμού των ενστάσεων είναι διαφορετικό από εκείνο το οποίο συμμετείχε στη λήψη της απόφασης για την οποία υπάρχει ένσταση.</u>	<u>Συντονιστής Συστήματος</u>	