

## ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001 : 2008

### ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΟΦΕΛΗ

- ✓ **Ενισχύει άμεσα** την εμπιστοσύνη των πελατών στην εταιρεία
- ✓ **Αναβαθμίζει** το κύρος της επιχείρησης προς αρχές, δανειστές, επενδυτές
- ✓ **Αποτελεί αναγνωρίσιμο** σήμα και εργαλείο διαφήμισης-marketing
- ✓ **Εναρμονίζει** την επιχείρηση με διεθνείς προδιαγραφές
- ✓ **Προσελκύει** εταίρους και ανοίγει νέες αγορές
- ✓ **Παρέχει** δυνατότητα συμμετοχής ή πριμοδότησης σε διαγωνισμούς και αναθέσεις
- ✓ **Ενισχύει** τον κύκλο εργασιών

### ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΟΦΕΛΗ

- ✓ **Περιορίζει** τις απώλειες στο ελάχιστο εντοπίζοντας τα προβλήματα εγκαίρως
- ✓ **Σταθεροποιεί και βελτιώνει** την ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών
- ✓ **Μειώνει το κόστος** παραγωγής
- ✓ **Συμβάλλει** στην ικανοποίηση και την ασφάλεια των εργαζομένων
- ✓ **Βελτιώνει** την πληροφόρηση της διοίκησης
- ✓ **Ενθαρρύνει** την εσωτερική επικοινωνία
- ✓ **Προβλέπει** την συνεχή βελτίωση των διεργασιών
- ✓ **Μειώνει τις απώλειες** τεχνογνωσίας

## ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρότυπο **ISO 9001:2008** έχει εκπονηθεί από το **Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO)** και είναι το πιο αναγνωρισμένο διεθνώς Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), με ευρεία εφαρμογή από επιχειρήσεις που επιδιώκουν να διασφαλίσουν την παραγωγή προϊόντος και την παροχή υπηρεσιών σταθερής ή και διαρκώς βελτιούμενης ποιότητας. Καλύπτει όλο το εύρος δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης, από το σχεδιασμό του προϊόντος έως την παροχή υπηρεσιών στον πελάτη μετά την πώληση, και μπορεί να εφαρμοσθεί από όλες τις επιχειρήσεις και οργανισμούς (ιδιωτικού και δημοσίου) ανεξάρτητα από τον τύπο, το μέγεθος και τη δραστηριότητα τους.

Το πρότυπο είναι βασισμένο στο **κύκλο του Deming** και την **έννοια της συνεχούς βελτίωσης** μέσω της μεθοδολογίας «Σχεδιάζω – Εκτελώ – Ελέγχω- Βελτιώνω» γνωστή και ως «Plan- Do- Check- Act».

## ΟΦΕΛΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Τα οφέλη από την εφαρμογή και πιστοποίηση σύμφωνα με τις αρχές Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΛΟΤ EN ISO 9001), προσαρμοσμένου σωστά στις ειδικές απαιτήσεις λειτουργίας μιας επιχείρησης, είναι τα εξής:

### *Εξωτερικά Οφέλη*

- **Ενισχύει άμεσα την εμπιστοσύνη των πελατών στην εταιρεία.** Η πιστοποίηση ποιότητας ενισχύει τη φήμη, την αξιοπιστία και την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης.
- **Αποτελεί εργαλείο διαφήμισης-marketing λόγω αναγνωρισιμότητας του σήματος** ποιότητας και του τι αντιπροσωπεύει. Η αναγνωρισιμότητα του σήματος και του τί σημαίνει η εφαρμογή και πιστοποίηση ISO βελτιώνει τη δημόσια εικόνα και αναβαθμίζει σημαντικά την διαφήμιση και προβολή της εταιρίας.
- **Αναβαθμίζει το κύρος της επιχείρησης προς αρμόδιες αρχές, δανειστές, επενδυτές.** Η πιστοποίηση εφαρμογής συστήματος ποιότητας αποτελεί απόδειξη ότι ο εκσυγχρονισμός και η χρηστή διαχείριση είναι μέρος του σχεδιασμού και της λειτουργίας της επιχείρησης, πράγμα που έχει άμεση αντανάκλαση στο κύρος που εμπνέει η επιχείρηση σε ενδιαφερόμενους φορείς.
- **Προσελκύει εταίρους και ανοίγει νέες αγορές.** Η πιστοποίηση ποιότητας δημιουργεί ευκαιρίες για διείσδυση σε νέες και σε διεθνείς αγορές καθώς βελτιώνεται η εικόνα και η αξιοπιστία της επιχείρησης. Συμβάλλει στην ανάπτυξη εμπορικών σχέσεων με πελάτες, προμηθευτές ή και επενδυτές που επιδιώκουν συνεργασίες με εταιρείες πιστοποιημένες σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα.
- **Βελτιώνει την επικοινωνία της επιχείρησης με το εξωτερικό περιβάλλον.** Με την εφαρμογή των εργαλείων και διαδικασιών επικοινωνίας που προβλέπονται από το πρότυπο ή τον εκσυγχρονισμό των υπάρχοντων βελτιώνεται η επικοινωνία με εξωτερικούς φορείς

### Εσωτερικά Οφέλη

- **Περιορίζει τις απώλειες στο ελάχιστο εντοπίζοντας τα προβλήματα εγκαίρως.** Η οργάνωση των τμημάτων της επιχείρησης και η τυποποίηση των διαδικασιών όπως ορίζει το πρότυπο ποιότητας συμβάλλει ώστε να περιορίζονται σε πολύ μεγάλο βαθμό τα λάθη και οι αστοχίες. Ο έγκαιρος εντοπισμός πηγών προβλημάτων οδηγεί στην ελαχιστοποίηση των απωλειών και τη μείωση του κόστους λειτουργίας της επιχείρησης.
- **Σταθεροποιεί και βελτιώνει την ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών.** Η συνεχής αξιολόγηση και ο έλεγχος της ποιότητας των προϊόντων – υπηρεσιών βάσει του προτύπου ποιότητας συμβάλλει στη σταθερή ποιότητα των προϊόντων – υπηρεσιών ή και στην διαρκή βελτίωση της.
- **Μειώνει το κόστος παραγωγής.** Η βελτιστοποίηση της διαχείρισης πόρων και χρόνου μέσω της συστηματικοποίησης αυξάνει την παραγωγικότητα και μειώνει το παραγωγικό κόστος.
- **Συμβάλλει στο αίσθημα ικανοποίησης και την ασφάλεια των εργαζομένων** λόγω της καλύτερης οργάνωσης των διαδικασιών, της διαμόρφωσης ξεκάθαρων ρόλων και της μεγαλύτερης ανάληψης ευθυνών από το προσωπικό.
- **Βελτιώνει την πληροφόρηση της διοίκησης.** Η οργανωτική αναβάθμιση, τα σημεία ελέγχου και οι σαφώς καθορισμένες διαδικασίες έχουν σαν αποτέλεσμα την πληρέστερη, έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση της διοίκησης.
- **Ενθαρρύνει την εσωτερική επικοινωνία.** Η εφαρμογή συστήματος ποιότητας ανοίγει νεούς και πιο αποτελεσματικούς διαύλους επικοινωνίας στην επιχείρηση.
- **Προβλέπει την συνεχή βελτίωση των διεργασιών** με βάση την εφαρμογή αντικειμενικών μηχανισμών παρακολούθησης και μέτρησης, και επομένως την αναβάθμιση των διεργασιών της εταιρείας ώστε να παράγεται προστιθέμενη αξία.
- **Επίτυγχάνει τη συνεχή βελτίωση της επιχείρησης.** Η συνολική λειτουργία της επιχείρησης βελτιώνεται με την εισαγωγή σαφών και τεκμηριωμένων διαδικασιών/διεργασιών και οδηγιών εργασίας.

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

1. **Διαγνωστική Μελέτη - Αξιολόγηση.** Αρχικά αποτυπώνεται η υπάρχουσα κατάσταση και εντοπίζονται αδυναμίες και σημεία βελτίωσης. Συγκεκριμένα διεξάγεται μια αξιολόγηση της συμμόρφωσης των υφιστάμενων διαδικασιών διαχείρισης και των αρχείων της επιχείρησης με τις απαιτήσεις του προτύπου.

2. **Καθορισμός Πολιτικής, Στόχων Ποιότητας και Οργανωτικής Δομής.** Σε αυτό το στάδιο σε συνεργασία με τη Διοίκηση καθορίζονται σημαντικά έγγραφα του συστήματος. Ορίζεται η ποιότητα στα πλαίσια της επιχείρησης, οι δείκτες και οι στόχοι. Επιπλέον, καθορίζεται η οργανωτική δομή εάν δεν υπάρχει.
3. **Ανάπτυξη Διαδικασιών και Αρχείων – Αναθεώρηση Υφιστάμενων.** Μέσω συνεντεύξεων με το προσωπικό καταγράφονται οι υπάρχουσες διαδικασίες, και γίνεται αναθεώρηση των υφιστάμενων διαδικασιών και αρχείων στις περιπτώσεις όπου υπάρχει απόκλιση από τις απαιτήσεις του προτύπου και εισαγωγή νέων στις περιπτώσεις όπου υπάρχει πλήρης έλλειψη. Οι διαδικασίες οριστικοποιούνται και εγκρίνονται από τη Διοίκηση. Συγκεκριμένα διεξάγεται:
  - Καθιέρωση διαδικασιών τεκμηρίωσης και επαλήθευσης του συστήματος
  - Σύνταξη περιγραφών θέσεων εργασίας, οδηγιών εργασίας, εντύπων, προδιαγραφών, εγχειριδίου ποιότητας
  - Τεκμηρίωση πολιτικής ποιότητας και καταγραφή αντικειμενικών στόχων
4. **Εκπαίδευση Προσωπικού στις απαιτήσεις του συστήματος.** Σε αυτό το στάδιο το προσωπικό εκπαιδεύεται στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας όπου επισημαίνονται οι αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης.
5. **Εφαρμογή του συστήματος.** Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας εφαρμόζεται δοκιμαστικά για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
6. **Διεξαγωγή εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας.** Γίνονται εσωτερικές επιθεωρήσεις και καθορίζονται βελτιώσεις με βάση αυτές.
7. **Ανασκόπηση και τροποποίηση συστήματος** αν κριθεί απαραίτητο.
8. **Πιστοποίηση συστήματος κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008** από ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης. Υπάρχουν αρκετοί Φορείς Πιστοποίησης στην Ελλάδα οι οποίοι είναι διαπιστευμένοι από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) ή από άλλους ισάξιους φορείς για την έκδοση σχετικών πιστοποιητικών ανάλογα με τη δραστηριότητα της επιχείρησης.  
Η διαδικασία της πιστοποίησης περιλαμβάνει:
  - αξιολόγηση της συμμόρφωσης της επιχείρησης σε σχέση με τη λειτουργία της και τα παρεχόμενα προϊόντα/υπηρεσίες,
  - αξιολόγηση του συστήματος διαχείρισης σε σχέση με τις απαιτήσεις του προτύπου
  - αξιολόγηση της εφαρμογής του.Το πιστοποιητικό ισχύει για τρία χρόνια, με έλεγχο κάθε χρόνο από επιθεωρητή του Φορέα Πιστοποίησης .
9. **Διορθωτικές ενέργειες μετά τη πιστοποίηση**
10. **Παρακολούθηση συστήματος**



## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι υπηρεσίες οι οποίες θα λάβετε και θα περιλαμβάνονται στην προσφορά είναι:

1. Μελέτη, ανάπτυξη και εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) κατά ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008.
2. Υπηρεσίες συμβούλων σε κάθε βήμα της παραπάνω διαδικασίας από την σύνταξη και εφαρμογή του Συστήματος, μέχρι την πιστοποίηση από ανεξάρτητο φορέα.
3. Εσωτερική επιθεώρηση για την προετοιμασία των ετήσιων επιθεώρησεων κατά τα τρία έτη ισχύος του πιστοποιητικού διαχείρισης ποιότητας που θα λάβει η επιχείρησή σας.
4. Εγκατάσταση ΣΔΠ προσαρμοσμένου στις απαιτήσεις και ανάγκες της εταιρείας σας, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για την εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία της.
5. ΣΔΠ που θα καλύπτει πλήρως τις απαιτήσεις της νομοθεσίας ή τις προϋποθέσεις ένταξης σε χρηματοδοτικά προγράμματα.

## ΚΟΣΤΟΣ & ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ

Το κόστος και ο χρόνος που απαιτείται για την ανάπτυξη και πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας διαφοροποιείται για κάθε επιχείρηση ανάλογα με το βαθμό συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας, το επίπεδο οργάνωσης, το μέγεθος, την πολυπλοκότητα των διεργασιών, τη στρατηγική εφαρμογής του προτύπου που θα επιλεγεί και τη συμμετοχή του προσωπικού. Επίσης εάν η επιχείρηση εφαρμόζει ήδη κάποιο πρότυπο ή ενδιαφέρεται να εγκαταστήσει ταυτόχρονα ένα 'πακέτο' συστημάτων διαχείρισης η προσφορά μας θα είναι πολύ καλύτερη.

Σύμφωνα με την εμπειρία μας ο απαιτούμενος χρόνος για μικρές επιχειρήσεις κυμαίνεται συνήθως μεταξύ 1 και 3 μηνών. Για μεγαλύτερες επιχειρήσεις η εγκατάσταση του συστήματος είναι μια υπόθεση 2-4 μηνών όταν η διεύθυνση έχει την προαναφερθείσα ικανότητα και κουλτούρα ποιότητας, ενώ σε αντίθετη περίπτωση ο χρόνος αυτός είναι μεγαλύτερος.

Σε κάθε περίπτωση σας συνιστούμε να συναντηθείτε με τους Συμβούλους μας ώστε να έχετε την καλύτερη δυνατή εκτίμηση τους κόστους και χρόνου εγκατάστασης του προτύπου.