



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ



ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΕΡΕΥΝΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ



Ελλάδα
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚή
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΝΤΟΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ



Διοίκηση Ποιότητας (quality management)

Δρ. Ευάγγελος Β. Κοψαχείλης
Συντονιστής Έργου ΠΠΚ ΚΜ

Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: «ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ»
Θεσσαλονίκη, 8 και 9 Δεκεμβρίου 2008



Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001:2008

Καθορισμός απαιτήσεων για οργανισμούς που :

•πρέπει να αποδείξουν την ικανότητά τους να παρέχουν με συνέπεια προϊόντα που καλύπτουν τις απαιτήσεις των πελατών και τις νομοθεσίας

•σκοπεύουν να αυξήσουν την ικανοποίηση των πελατών

✓ ΔΕΣΜΕΥΣΗ

- ✓ Τήρηση νομοθεσίας / ειδικών απαιτήσεων
- ✓ Οργανόγραμμα και σαφείς αρμοδιότητες
- ✓ Ύπαρξη Εγχειριδίου Ποιότητας / Διαδικασιών
- ✓ Ελεγχόμενη ροή εγγράφων
- ✓ Έλεγχοι των προϊόντων (α' υλών, ενδιάμεσων, τελικών)
- ✓ Αξιολόγηση των προμηθευτών
- ✓ Έλεγχος της παραγωγικής διαδικασίας
- ✓ Έλεγχος παραγγελιών / συμβάσεων
- ✓ Οργάνωση αποθήκης
- ✓ Συντήρηση εξοπλισμού και εγκαταστάσεων
- ✓ Διακριβωμένος εξοπλισμός μετρήσεων
- ✓ Εκπαίδευση
- ✓ Τήρηση Εγγράφων - Αρχείων
- ✓ Μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών
- ✓ Μετρήσεις και ανάλυση
- ✓ Διαρκής βελτίωση



Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

⇒ Το σύνολο αλληλοσυσχετιζόμενων στοιχείων που δρουν για την επίτευξη κοινών στόχων αποτελεί ένα **ΣΥΣΤΗΜΑ**.

Σύστημα Ποιότητας

Το σύνολο των τυποποιημένων *διεργασιών (processes)* και *χρησιμοποιούμενων πόρων (οργάνωση, άνθρωποι, εξοπλισμός)* για την επίτευξη των τιθέμενων στόχων ποιότητας.

Οι τυποποιημένες διεργασίες αποτυπώνονται σε διαδικασίες (procedures) και οδηγίες εργασίας (work instructions) η τήρηση των οποίων αποδεικνύεται μέσω τήρησης τυποποιημένων αρχείων (files) και εντύπων (forms)

Έγγραφα Συστήματος Ποιότητας

- 1. Πολιτική Ποιότητας:** περιέχει τους γενικούς στόχους εφαρμογής ενός ΣΠ
- 2. Διαδικασίες - Οδηγίες:** καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο η πολιτική εφαρμόζεται στην πράξη
- 3. Οδηγίες – έντυπα:** όλα τα έγγραφα που καθημερινά κάνουν το ΣΠ να «δουλεύει»

ΚΑΝΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΔΕΝ ΑΛΛΑΖΕΙ ΑΥΘΑΙΡΕΤΑ!!!!



Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

Στόχοι συστημάτων ποιότητας (ΣΠ) κατά ISO 9001:

Η τήρηση / βελτίωση των προδιαγραφών (χαρακτηριστικών) παραδοτέων (προϊόντων/ υπηρεσιών) έτσι ώστε να καλύπτονται οι συνεχώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των πελατών

Αλλά:

Τήρηση και βελτίωση προδιαγραφών σημαίνει:

1. Καθορισμός και τήρηση standard τρόπου λειτουργίας
2. Στόχοι βελτίωσης λειτουργίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς / νομοθεσίας και απαιτήσεων πελατών

Πιστοποίηση κατά ISO σημαίνει:

Πιστοποίηση τυποποιημένου τρόπου λειτουργίας

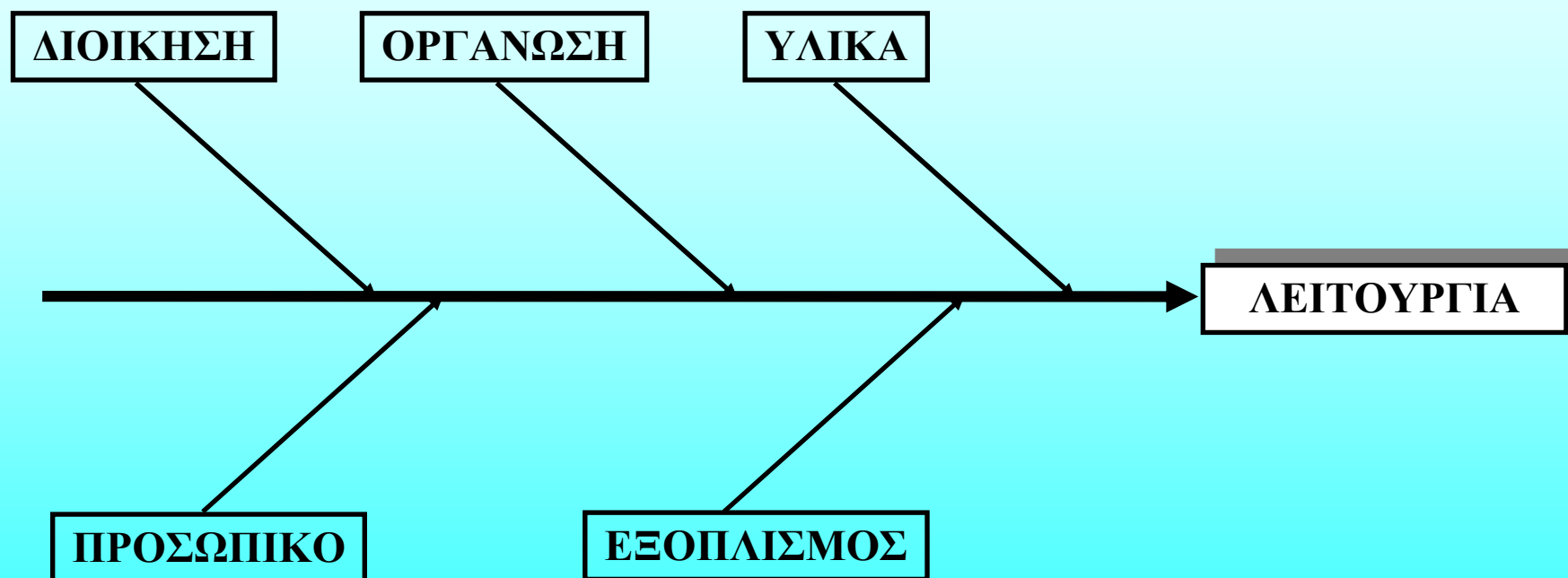
ΟΧΙ πιστοποίηση προϊόντος



Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

Βασικά Εργαλεία:

1. Καθορισμός και τήρηση standard τρόπου λειτουργίας (προδιαγραφές)



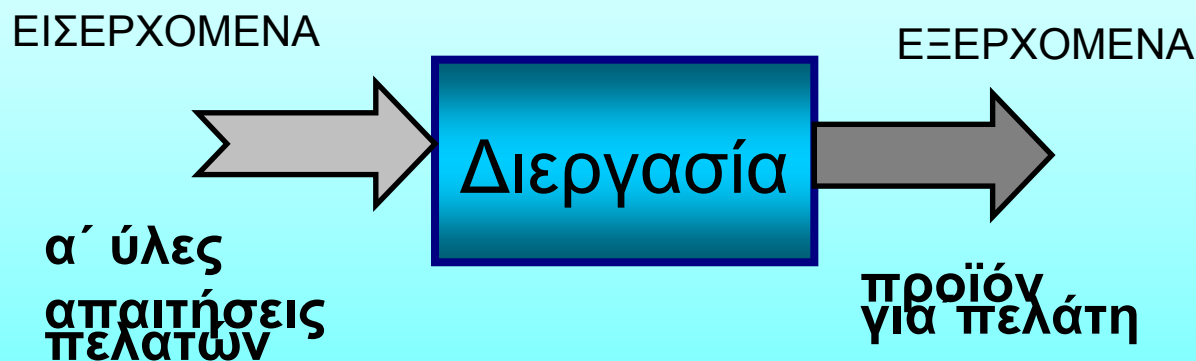
2. Θέσπιση στόχων και σημείων ελέγχου επίτευξης αυτών
3. Παρακολούθηση και διόρθωση στόχων / τρόπου λειτουργίας



Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

Η έννοια της διεργασίας

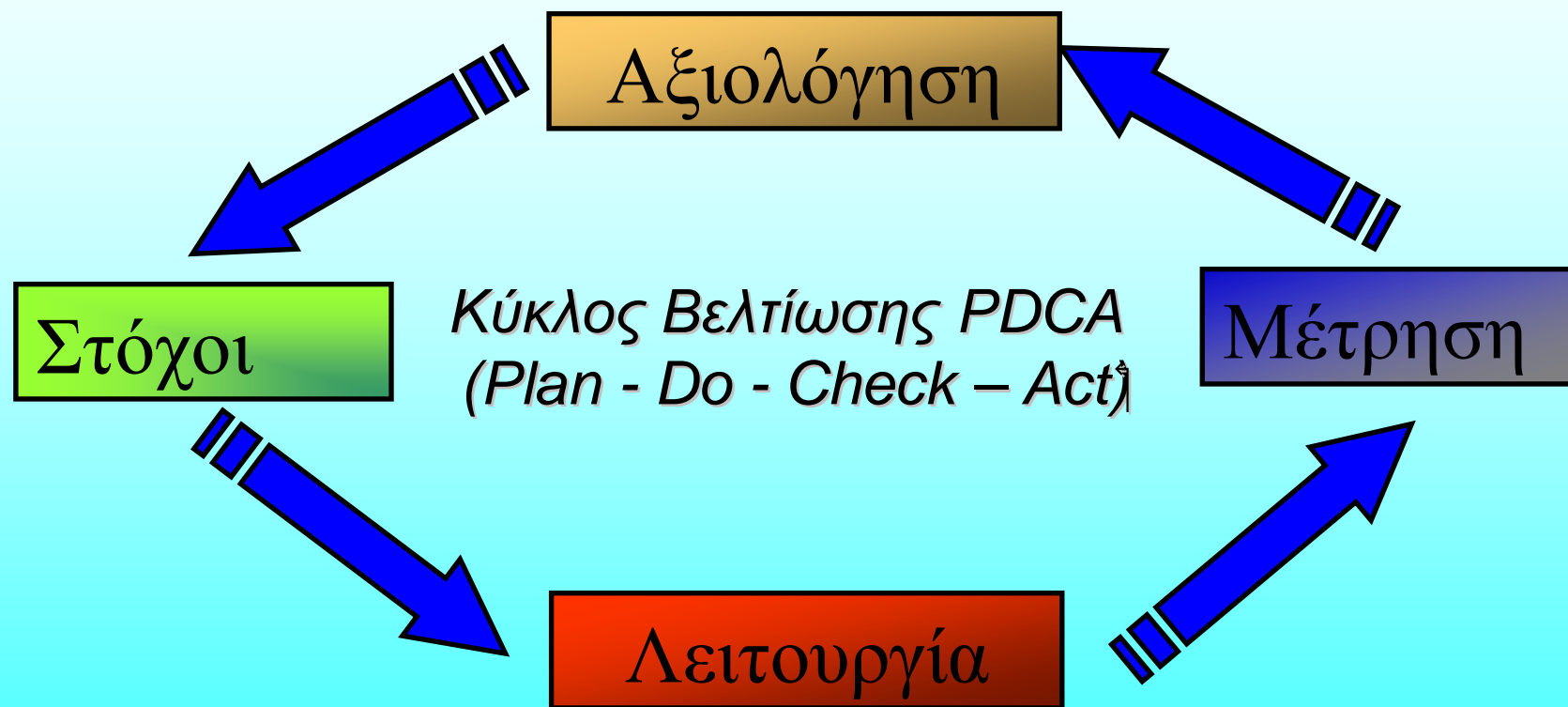
Το επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται πιά αποδοτικά όταν οι σχετικές δραστηριότητες και πόροι διαχειρίζονται σαν διεργασία



Διεργασία είναι μια δραστηριότητα που μετασχηματίζει εισερχόμενα δεδομένα (π.χ. α' ύλες) σε εξερχόμενα αποτελέσματα (π.χ. προϊόντα)



Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

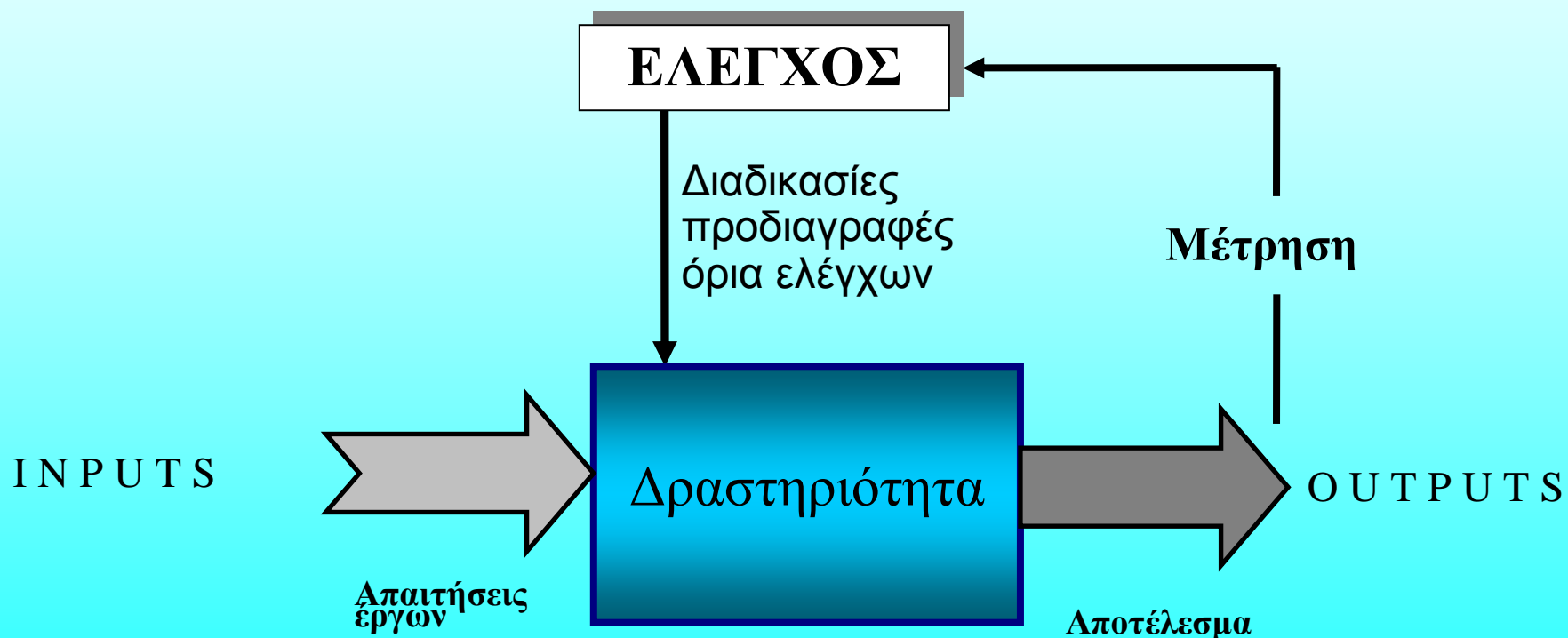




Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

Ελεγχόμενη Δραστηριότητα:

Για την επίτευξη των στόχων καθώς και την τήρηση των προδιαγραφών προϊόντων / υπηρεσιών απαιτείται η διασφάλιση τήρησης των προκαθορισμένων προδιαγραφών λειτουργίας





Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

Ανάπτυξη - Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας

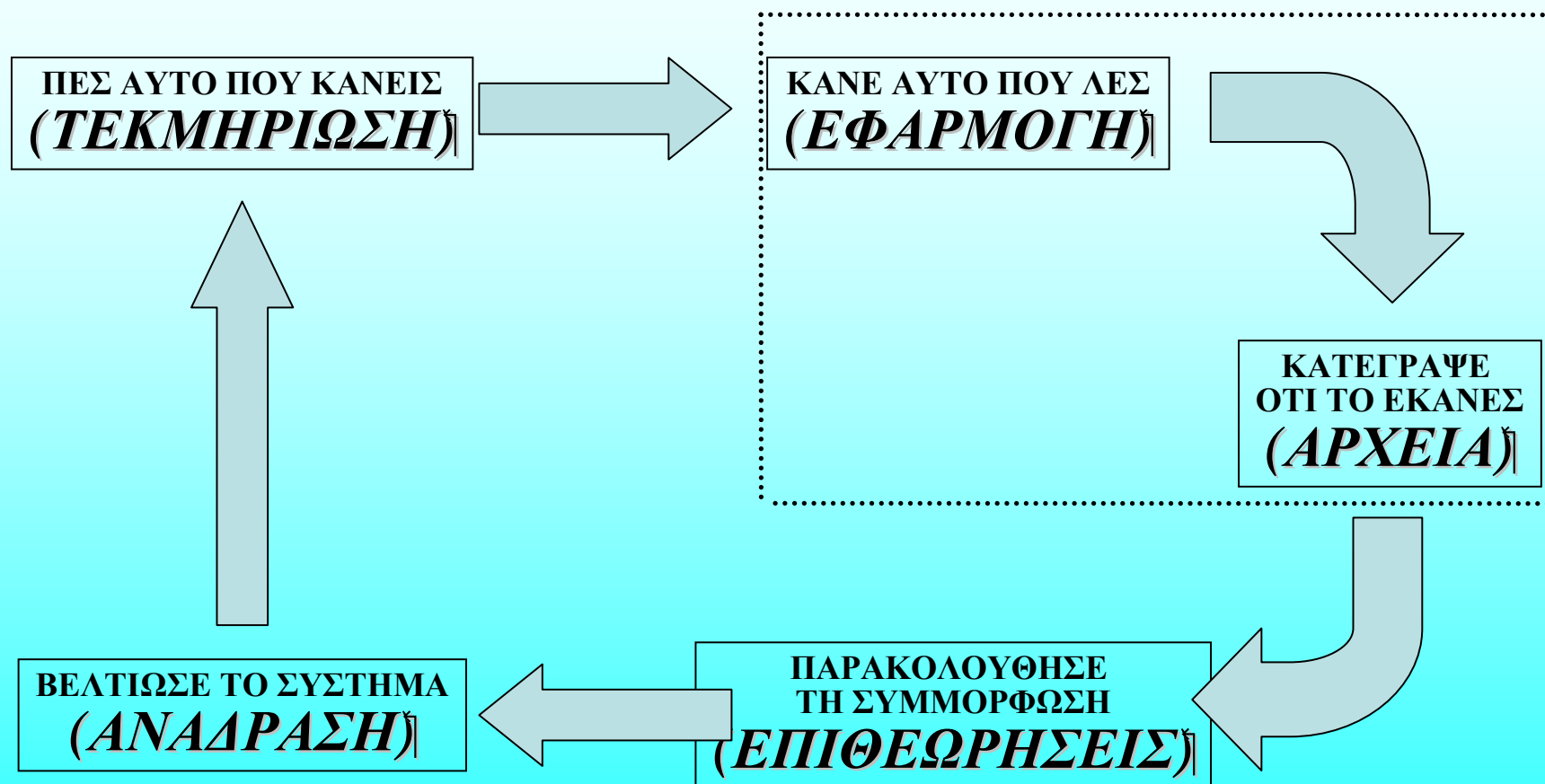


- ✓ Δέσμευση της Διοίκησης
- ✓ Αποδοχή και Συμμετοχή
- ✓ Θετική διάθεση
- ✓ Εμπιστοσύνη



Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

Εφαρμογή Συστημάτων Ποιότητας

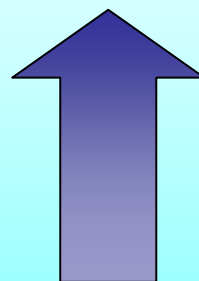
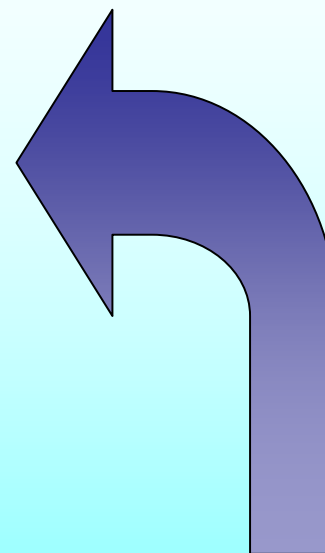
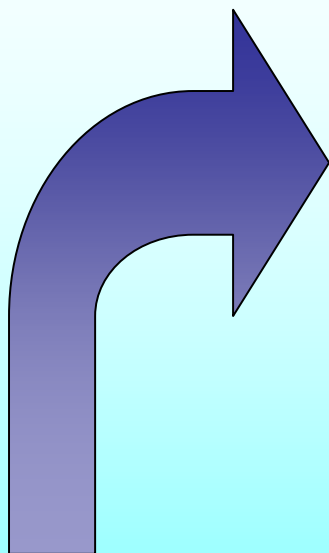




Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

Βελτίωση Συστημάτων Ποιότητας

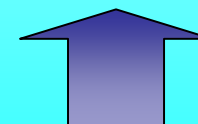
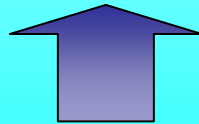
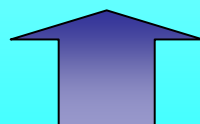
ΣΥΝΕΧΗΣ
ΒΕΛΤΙΩΣΗ



**ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

**ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ/
ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ/
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**

**ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ
ΤΗΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**



ΕΦΑΡΜΟΓΗ Σ.Π. / ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ



Αρχές ΣΠ κατά ISO 9001:2008

Τεκμηρίωση Συστήματος Ποιότητας



⇒ Το **Εγχειρίδιο Ποιότητας** περιέχει γενικές πληροφορίες για τον φορέα, για το εφαρμοζόμενο ΣΠ και αναφέρει γενικά τον τρόπο (φιλοσοφία) με τον οποίο καλύπτονται οι απαιτήσεις του κάθε προτύπου

⇒ Οι **διαδικασίες** αποσαφηνίζουν τον τρόπο με τον οποίο η πολιτική του φορέα εφαρμόζεται στην πράξη, καθορίζοντας τις ευθύνες και τον τρόπο με τον οποίο εκτελούνται οι διάφορες δραστηριότητες

⇒ Όλα τα «συνηθισμένα» έγγραφα που καθημερινά κάνουν το ΣΠ να «δουλεύει»



Εξωτερική Επιθεώρηση-Πιστοποίηση

Συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διαδικασία για την απόκτηση πειστηρίων και την αντικειμενική αξιολόγησή τους για να προσδιορισθεί ο βαθμός στον οποίο τα σχετικά με την ποιότητα συμφωνημένα κριτήρια εκπληρώνονται (ISO 9000)

Στόχοι Επιθεώρησης

- ✓ **Υπάρχει Σύστημα ;**
- ✓ **Εφαρμόζεται ;**
- ✓ **Είναι αποτελεσματικό ;**

Βασικά στοιχεία επιθεώρησης που αποδεικνύουν την ορθή εφαρμογή του συστήματος αποτελούν τα αρχεία εντύπων που πρέπει να συμπληρώνονται και να τηρούνται από τους κατά περίπτωση αρμόδιους