

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ISO 9001



<< Βελτιώνοντας συνεχώς και αδιάκοπα το σύστημα παραγωγής και παροχής υπηρεσιών, βελτιώνετε την ποιότητα και την παραγωγικότητά σας >>

Deming, E.W. (1986). Out of the Crisis. MIT Centre for Advanced Engineering, Cambridge, MA.

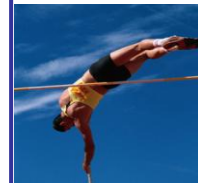
## ΠΟΙΟΤΗΤΑ

ΒΑΘΜΟΣ ΣΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΕΝΑ ΣΥΝΟΛΟ  
ΕΓΓΕΝΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΙ  
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

ΕΛΟΤ EN ISO 9000/2000

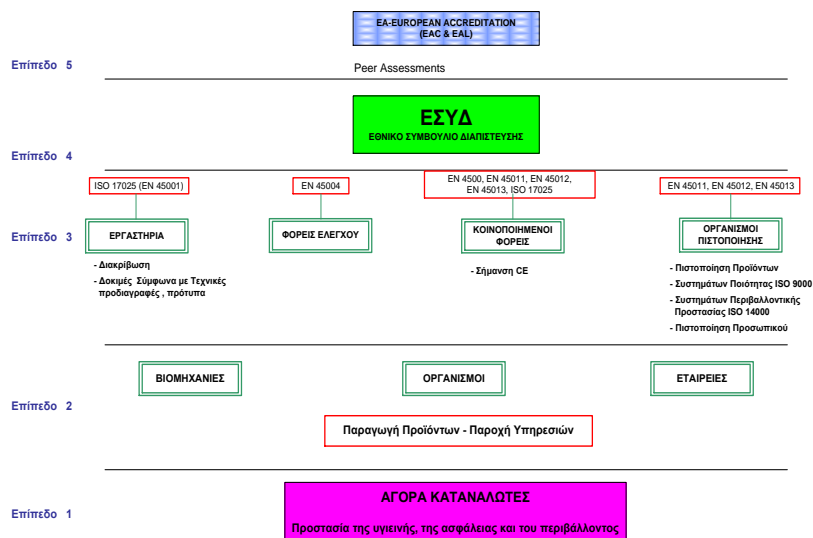
**ΠΟΙΟΤΗΤΑ** είναι η συνισταμένη πολλών παραγόντων:

- ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤ/ΚΑ (απόδοση, αντοχή, χρήσιμο φάσμα ζωής, αξιοπιστία, άλλα χαρακτ/κα που συντελούν στην Ποιότητα)
- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
- ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΕΘΝΙΚΟΥΣ, ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ
- ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (ISO 14000)
- ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ - ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΤΙΜΗ
- ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΣΕΒΑΣΜΟ ΣΤΗΝ ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (OHSAS 18000)



# ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ



## Το σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον

- Συνεχής αύξηση των απαιτήσεων των πελατών - ενημερωμένος πελάτης
- Ανταγωνιστικές πιέσεις για αποτελεσματική και αποδοτική απορρόφηση ραγδαία εξελισσόμενων νέων τεχνολογιών.
- Διαρκώς αυξανόμενη δυναμική αγοράς, ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Ραγδαία εντεινόμενος ανταγωνισμός σε διακρατικό και παγκόσμιο επίπεδο.
- Η πληροφορική πλέον διαμορφώνει πέραν του να υποστηρίζει την ανταγωνιστική και αναπτυξιακή στρατηγική.
- Πιστοποίηση της παραγωγικής διαδικασίας, Πιστοποίηση της Ποιότητας προϊόντων, Έλεγχος της αγοράς - κυρώσεις.

**Μεγάλο ποσοστό αποτυχίας των επιχειρήσεων οφείλεται στην έλλειψη οργανωτικής υποδομής και στην αδυναμία βελτίωσης σε επίπεδο οργάνωσης, υποδομών και προϊόντων.**

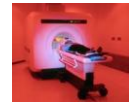
**ISO 9000:2000**

**Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα**



## ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

- *Οι Ιάπωνες οδεύουν προς την παγκόσμια υπεροχή σε θέματα Ποιότητας και θα επιτύχουν εντός των επόμενων δυο δεκαετιών, διότι κανείς άλλος δεν οδεύει προς τον στόχο αυτό με τον ίδιο ρυθμό.*  
J.M Juran, 1967



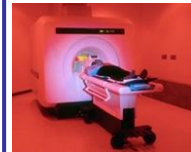
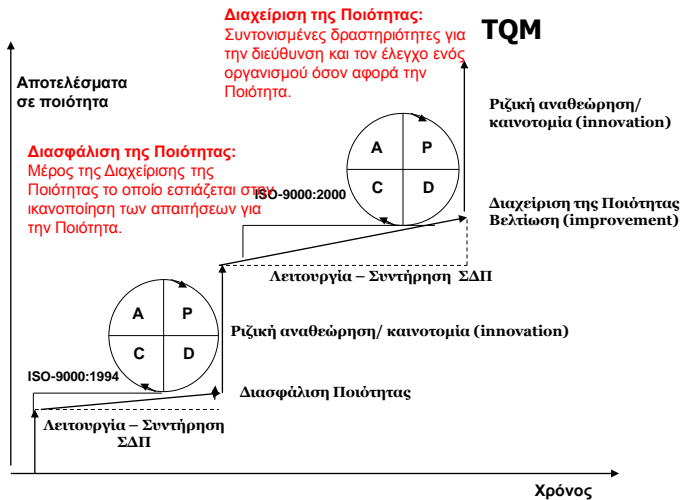
## ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η IBM απεφάσισε δοκιμαστικά να προμηθευτεί συναρμολογήματα από την Ιαπωνία.  
Στις προδιαγραφές προμήθειας τους καθορίζονταν όριο ελαττωματικών προϊόντων σε 3 κομμάτια ανά 10,000.  
Μαζί με την παραγγελία τους, έλαβαν και την κάτωθι επιστολή:

*"We Japanese have hard time understanding North American business practices. But the three defective parts per 10,000 have been included and are wrapped separately. Hope this pleases."*

Toronto Sun

## Ο Ρόλος της Οικογένειας των Προτύπων ISO 9000:2000

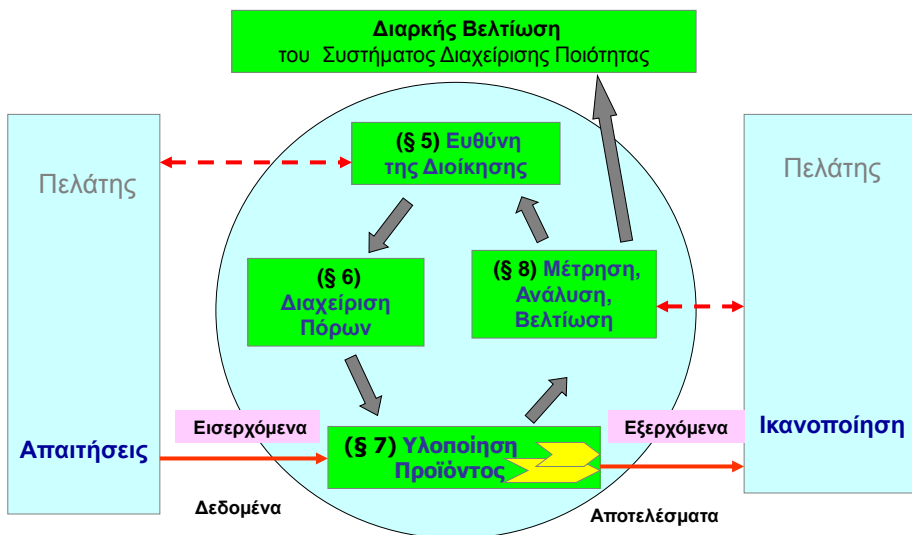


## Διαχείριση της Ποιότητας

ISO 9000 §3.2.8



# ISO 9001:2000



ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

## ISO 9001 / 2000

### 4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- 4.1 Γενικές Απαιτήσεις
- 4.2 Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης

### 5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- 5.1 Δέσμευση της Διοίκησης
- 5.2 Εστίαση στον Πελάτη
- 5.3 Πολιτική για την Ποιότητα
- 5.4 Σχεδιασμός (Αντικειμενικοί Σκοποί και Σχεδίαση του ΣΔΠ)
- 5.5 Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία (Εκπρόσωπος Διοίκησης, Εσωτερική Επικοινωνία)
- 5.6 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

### 6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

- 6.1 Διάθεση Πόρων
- 6.2 Ανθρώπινοι Πόροι
- 6.3 Υποδομή
- 6.4 Περιβάλλον Εργασίας

### 7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

- 7.1 Σχεδιασμός της Υλοποίησης του Προϊόντος
- 7.1 Διεργασίες Σχετιζόμενες με το Προϊόν
- 7.3 Σχεδίαση και Ανάπτυξη
- 7.4 Αγορές
- 7.5 Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών
- 7.6 Έλεγχος των Συσκευών, Παρακολούθηση και Μέτρησης

### 8. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

- 8.1 Γενικά
- 8.2 Παρακολούθηση και Μέτρηση (Ικανοπ. Πελατών, Εσωτ. Επιθ., Μέτρηση Διεργασιών και Προϊόντος)
- 8.3 Έλεγχος του Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος
- 8.4 Ανάλυση Δεδομένων
- 8.5 Βελτίωση



# ISO 9001:2000 §1

## ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

### ISO 9001/2000 §1.1 Γενικότητες

Αυτό το Διεθνές Πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα **Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας** στις περιπτώσεις όπου ένας οργανισμός

α) χρειάζεται να αποδείξει την ικανότητά του να **παρέχει με συνέπεια προϊόν** το οποίο **ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών**, καθώς επίσης και τις εφαρμόσιμες **κανονιστικές απαιτήσεις** και

β) σκοπεύει να **αυξήσει την ικανοποίηση** των **πελατών** μέσω της αποτελεσματικής εφαρμογής του συστήματος, συμπεριλαμβάνοντας **διεργασίες για τη διαρκή βελτίωση** του συστήματος και για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των πελατών, καθώς επίσης και με τις εφαρμόσιμες κανονιστικές απαιτήσεις.

## Στρατηγική της Διαχείρισης Ποιότητας

**15% όλων των προβλημάτων ποιότητας προέρχονται από εργαζομένους ή παραγωγικό εξοπλισμό.  
Το υπόλοιπο 85%, από προβλήματα στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και θα συνεχίσουν να υπάρχουν αν δεν αλλάξει το Σύστημα.**

W.E. Deming

- Ο όρος **αποδεκτή ποιότητα** δεν υπάρχει, διότι πάντα υπάρχει το περιθώριο για βελτίωση.
- Η Ποιότητα είναι δουλειά όλων, από την Διοίκηση μέχρι το τελευταίο γραφείο στο χώρο παραγωγής.
- Οι καλές ιδέες έρχονται και ουρανοκατέβρατες! Έχε τα μάτια και τα αυτιά σου ανοικτά.
- **Δεν αρκεί να μιλάμε για την Ποιότητα. Χρειάζεται λεπτομερές Σχέδιο Επίτευξης της Ποιότητας.**

## 8 ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### 1. ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

- Εξάρτηση οργανισμών από τους πελάτες για βιωσιμότητα
- Ικανοποίηση τρεχουσών και μελλοντικών τους αναγκών
- Ικανοποίηση απαιτήσεων και υπέρβαση των προσδοκιών τους

### 2. ΗΓΕΣΙΑ

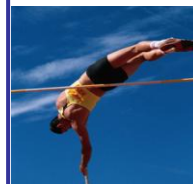
- Καθορισμός ενότητας των σκοπών και διεύθυνσης του οργανισμού
- Δημιουργία και διατήρηση εσωτερικού περιβάλλοντος όπου τα άτομα εμπλέκονται πλήρως στην επίτευξη των Αντικειμενικών Σκοπών του Οργανισμού

### 3. ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ

- Χρησιμοποίηση των ικανοτήτων τους προς όφελος του Οργανισμού
- Γνώση της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων του για την επίτευξη των Αντικειμενικών Σκοπών για την Ποιότητα

### 4. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΩΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ

- Το επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται πιο αποτελεσματικά όταν όλες οι δραστηριότητες και συναφείς πόροι διαχειρίζονται ως μια Διεργασία



## 8 ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### 5. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΩΣ ΣΥΣΤΗΜΑ

- Εντοπισμός Διεργασιών
- Σειρά και αλληλοεπίδραση των Διεργασιών
- Διαχείριση Διεργασιών ως ένα Σύστημα συμβάλει στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του Οργανισμού για την επίτευξη των Αντικειμενικών Σκοπών

### 6. ΔΙΑΡΚΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

- Συνολικής επίδοσης του Οργανισμού ως μόνιμος Αντικειμενικός Σκοπός

### 7. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΒΑΣΕΙ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ

- Ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών

### 8. ΑΜΟΙΒΑΙΩΣ ΕΠΩΦΕΛΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

- Ο οργανισμός και οι προμηθευτές του αλληλοεξαρτώνται και μια αμοιβαίως επωφελής σχέση αυξάνει την ικανότητα αμφοτέρων να δημιουργούν αξία, π.χ.
- σχεδιασμός νέου προϊόντος
- επίλυση προβλήματος πελάτη
- βελτίωση προϊόντων



## ISO 9001:2000 §5 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ - ΕΥΘΥΝΕΣ

- **Ανάπτυξη και θέση σε εφαρμογή ΣΔΠ και διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του (§5.1) μέσω**
  - γνωστοποίησης της σημασίας ικανοποίησης απαιτήσεων πελατών
  - γνωστοποίησης της σημασίας ικανοποίησης νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων
- **Εστίαση στον Πελάτη (§5.2)**
  - Προσδιορισμός απαιτήσεων και ικανοποίηση των απαιτήσεων πελατών
  - Αύξηση της ικανοποίησης πελατών (βλ. §8.2.1)
  - Παρακολούθηση πληροφοριών σχετικά με την αντίληψη των πελατών για τον οργανισμό
- **Καθιέρωση της Πολιτικής για την Ποιότητα (§5.3)**
  - Κατάλληλη για τον σκοπό του οργανισμού
  - Περιλαμβάνει δέσμευση για διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ
  - Πλαίσιο για την καθιέρωση και την ανασκόπηση Αντικειμενικών Σκοπών Ποιότητας
  - Γνωστοποίηση και κατανόηση από όλους
  - Ανασκόπηση της καταλληλότητάς της και αξιολόγηση της επίτευξής της
- **Καθιέρωση Αντικειμενικών Σκοπών της Ποιότητας (§5.4.1)**
  - Στις σχετικές λειτουργίες και τα επίπεδα εντός του οργανισμού καθιερώνονται Αντικειμενικοί Σκοποί για την ποιότητα.
  - Σχεδίαση του ΣΔΠ για να ικανοποιούνται οι Αντικειμενικοί Σκοποί
  - Διατήρηση της ακεραιότητας του ΣΔΠ όταν τίθενται σε εφαρμογή αλλαγές

## ISO 9001:2000 §5 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ - ΕΥΘΥΝΕΣ

- **Σχεδίαση του ΣΔΠ (§5.4.2)**
  - γνώμονας η επίτευξη των Αντικειμενικών Σκοπών για την Ποιότητα
  - να ικανοποιούνται οι γενικές απαιτήσεις για το ΣΔΠ (§4.1)
  - να διατηρείται η ακεραιότητα του ΣΔΠ όταν τίθενται σε εφαρμογή αλλαγές στο ΣΔΠ
- **Καθορισμός Ευθυνών και Αρμοδιοτήτων (§5.5.1)**
- **Εσωτερική Επικοινωνία (§5.5.3)**
  - γνωστοποίηση της Πολιτικής και Αντικειμενικών Σκοπών
  - εμπλοκή όλων των στελεχών του οργανισμού
  - ανατροφοδότηση από στελέχη για βελτίωση δεργασιών
- **Εκπρόσωπος Διοίκησης (§5.5.2)**

## ISO 9001:2000 §5.5.2 ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Μέλος της Διοίκησης
- Αρμόδιος για την εξασφάλιση ότι καθιερώνονται και τίθενται σε εφαρμογή και διατηρούνται οι Διεργασίες που απαιτούνται για το ΣΔΠ
- Αρμόδιος για την γραπτή ενημέρωση της Διοίκησης αναφορικά με την επίδοση του ΣΔΠ και ανάγκες βελτίωσης
- Εξασφαλίζει την προαγωγή και ενημέρωση όλου του οργανισμού για τις απαιτήσεις πελατών
- Διαθέτει τις ικανότητες για την επίτευξη των ανωτέρω
- Είναι ενήμερος της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων του και πως αυτές συμβάλλουν στην επίτευξη των Αντικειμενικών Σκοπών

## ISO 9001:2000 ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

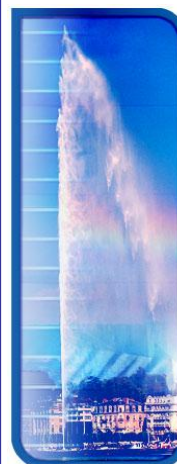
- **Η εφαρμογή ΣΔΠ είναι απόφαση Στρατηγικής Σημασίας.**  
Επηρεάζεται από τις ανάγκες, τους Αντικειμενικούς Σκοπούς, τα προϊόντα, τις Διεργασίες, το μέγεθος, τη δομή ενός οργανισμού, κλπ. Δεν υπονοείται ομοιομορφία στη δομή ή την τεκμηρίωση των ΣΔΠ.
- **Δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης για Βελτίωση της Αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ** στην Πολιτική για την Ποιότητα (§5.3.β)
- **Μέσα (εργαλεία) για την επίτευξη της Διαρκούς Βελτίωσης §8.5.1 και Ανασκόπηση της Διοίκησης**
  - Πολιτική για την Ποιότητα, (§5.3.β - Δέσμευση για βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ)
  - Αντικειμενικοί Σκοποί, (§5.4.1- Μετρήσιμοι και συνεπείς με την Πολιτική για την Ποιότητα, ΜΕΡΕΣ)
  - Αποτελέσματα Επιθεωρήσεων, (§8.2.2 - Συμ/ση με απαιτήσεις και αποτελεσματικότητα ΣΔΠ)
  - Ανάλυση Ικανοποίησης Πελατών, (§8.2.1 - Παρακολούθηση της αντίληψης πελατών - Μέθοδος)
  - Συμ/ση με απαιτήσεις για το Προϊόν (§8.2.4 - Επαλήθευση ικανοποίησης κριτηρίων αποδοχής)
  - Χαρακτηριστικά και Τάσεις Διεργασιών (§8.2.3 - Δείκτες παρακολούθησης και μέτρησης)
  - Αξιοπιστία Προμηθευτών (§7.4.1 - Αμοιβαίως επωφελείς σχέσεις)
  - Διορθωτικών Ενεργειών (§8.5.2 - εξάλειψη Μ/Σ και πρόληψη επανεμφάνισης)
  - Πρόληπτικές Ενέργειες (8.5.3 - Πρόληψη εμφάνισης Μ/Σ μέσω της ανάλυσης δεδομένων)

## Αποτελέσματα από την εφαρμογή του ISO 9001/2000

- (1) Αυξημένη κατανόηση των διαδικασιών/ υπευθυνότητων.
- (2) Βελτίωση της εικόνας της εταιρείας στην αγορά.
- (3) Αύξηση συνείδησης της σημασίας της ποιότητας στους υπαλλήλους.
- (4) Βελτίωση στην εκπαίδευση των υπαλλήλων.
- (5) Βελτίωση στην ποιότητα των προϊόντων και παρεχόμενων υπηρεσιών.
- (6) Μείωση αρνητικών περιστατικών (κρίσεων), προβλημάτων και παραπόνων.
- (7) Βελτίωση στην ικανοποίηση των πελατών.
- (8) Βελτίωση στην ποιότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας.
- (9) Αύξηση της επίγνωσης των απαιτήσεων των πελατών.
- (10) Βελτίωση στην κινητοποίηση - ενδυνάμωση ανθρώπινου δυναμικού.
- (11) Βελτίωση στις σχέσεις συνεργασίας με προμηθευτές.
- (12) Αυξημένα πλεονεκτήματα χρόνου και πόρων.
- (13) Προσανατολισμός προς τον εσωτερικό πελάτη (συνεργάτες, μέτοχοι, κλπ.).
- (14) Βελτιωμένη παραγωγικότητα.
- (15) Βελτίωση στο περιβάλλον εργασίας.
- (16) Αύξηση πελατειακής βάσης (νέοι πελάτες).
- (17) Αύξηση της ικανοποίησης των υπαλλήλων.
- (18) Αύξηση της συμμετοχής των υπαλλήλων στην διοίκηση της επιχείρησης.
- (19) Βελτίωση των σχέσεων μεταξύ διοίκησης και υπαλλήλων.
- (20) Αυξημένη εμπιστοσύνη πελατών.
- (21) Αύξηση κερδοφορίας.
- (22) Μείωση κόστους.
- (23) Αύξηση πωλήσεων.
- (24) Αύξηση μεριδίου αγοράς.

Πηγή: Μελέτη αποτελεσμάτων πιστοποίησης κατά ISO 9000 και διοίκησης ποιότητας στην Ισπανία. The TQM Magazine, 13(3), 192-200.

ISO



Συνεργασία  
143 χωρών

## ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

### ISO 9001:2000 § 4 Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας

#### ISO 9001:2000 § 4.1 Γενικές απαιτήσεις

Ο οργανισμός πρέπει

- α) να **εντοπίζει τις διεργασίες** που χρειάζονται για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και την εφαρμογή τους σε όλη την έκταση του οργανισμού,
- β) α προσδιορίζει τη **σειρά και την αλληλεπίδραση** των διεργασιών αυτών,
- γ) να καθορίζει **κριτήρια και μεθόδους** που χρειάζονται ώστε να εξασφαλίσει ότι τόσο η **λειτουργία όσο και ο έλεγχός** τους είναι αποτελεσματικά,
- δ) να εξασφαλίζει τη **διαθεσιμότητα των πόρων** και των πληροφοριών που είναι απαραίτητα για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθησή τους,
- ε) να **παρακολουθεί, να μετρά και να αναλύει** τις διεργασίες αυτές και
- στ) να θέτει σε εφαρμογή δράσεις που είναι απαραίτητες για την **επίτευξη προοχεδιασμένων αποτελεσμάτων** και για τη **διαρκή βελτίωση** των διεργασιών αυτών.

Ο οργανισμός πρέπει να διαχειρίζεται τις διεργασίες αυτές σύμφωνα με τις απαιτήσεις αυτού του Διεθνούς Προτύπου

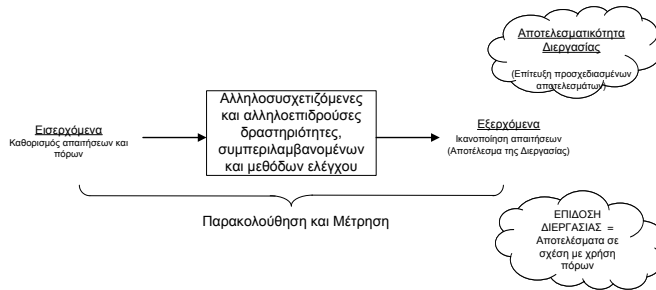
# ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ?

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΗ  
ΗΜΕΡΙΔΑ

## ISO 9001:2000 §0.2 Προσέγγιση ως Διεργασία.

ISO 9001/2000

Ως Διεργασία μπορεί να θεωρηθεί μια δραστηριότητα που χρησιμοποιεί **πόρους** και υφίσταται **διαχείριση** για να καταστήσει δυνατή τη μετατροπή **εισερχόμενων σε εξερχόμενα**. Συχνά τα εξερχόμενα από μια Διεργασία αποτελούν άμεσα τα εισερχόμενα στην επόμενη Διεργασία



Document: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2(r)

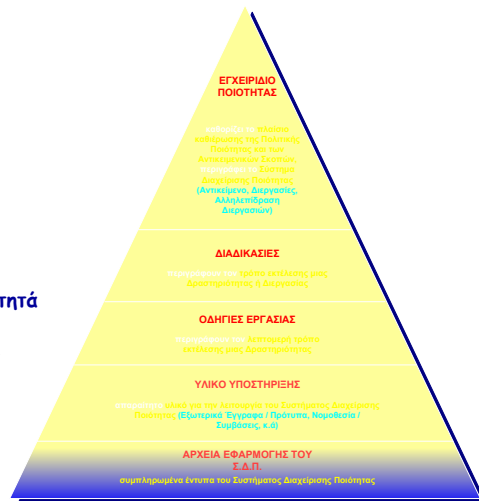


# ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ κατά ISO 9001:2000

ISO 9001:2000 §4  
Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας

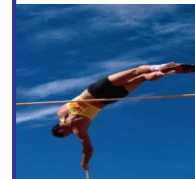
ISO 9001:2000 §4.1  
Γενικές απαιτήσεις

Ο οργανισμός πρέπει να **καθιερώνει**,  
να **τεκμηριώσει**,  
να **θέσει σε εφαρμογή**  
και να **διατηρεί**  
ένα Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας  
και να **βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητά του**,  
σύμφωνα με τις απαιτήσεις αυτού του Διεθνούς Προτύπου.



## ΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ

### Σύντομη παρουσίαση



## ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ?

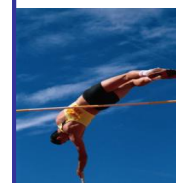
Όλες οι Διεργασίες θα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τους Αντικειμενικούς Σκοπούς του Οργανισμού. Καθορίζονται και σχεδιάζονται κατάλληλα ώστε να παρέχουν αξία και σύμφωνα με τις ανάγκες (αντικείμενο και πολυπλοκότητα) του Οργανισμού.

Εισερχόμενα και αναμενόμενα εξερχόμενα δύναται να είναι υλικά (όπως εξοπλισμός, υλικά, συναρμολογήματα), ή άυλα (όπως η ενέργεια και η πληροφόρηση). Μερικά εξερχόμενα μπορούν αν είναι και μη επιθυμητά όπως η φύρα, ο θόρυβος και η ρύπανση.

Η κάθε Διεργασία έχει τους δικούς της «πελάτες» και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη (εντός ή εκτός του Οργανισμού) που επηρεάζονται από τη Διεργασία και επομένως ορίζουν τα επιθυμητά εξερχόμενα σύμφωνα με τις ανάγκες και απαιτήσεις τους.

Πρέπει να σχεδιασθεί σύστημα συλλογής δεδομένων η ανάλυση των οποίων θα έδιναν χρήσιμες πληροφορίες για την επίδοση Διεργασιών και την ανάγκη διορθωτικών ενεργειών ή/και βελτιώσεων.

Η Αποτελεσματικότητα και η επίδοση Διεργασιών αξιολογείται μέσω εσωτερικών ή/και εξωτερικών διεργασιών ανασκόπησης (όπως επιθεωρήσεις και ανασκόπηση διοίκησης).



## ΤΥΠΟΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ?

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΗ  
ΗΜΕΡΙΔΑ

### Διεργασίες για την Διοίκηση του Οργανισμού.

Διεργασίες στρατηγικού σχεδιασμού, καθορισμού πολιτικής, καθιέρωσης αντικειμενικών σκοπών, εσωτερικής επικοινωνίας, διάθεσης πόρων, ανασκόπησης διοίκησης, κ.λ.π.

### Διεργασίες για την Διαχείριση Πόρων.

Αποσκοπούν στην παροχή πόρων που απαιτούνται από τις διεργασίες Διοίκησης, Παραγωγής και Μέτρησης.

### Διεργασίες Υλοποίησης Προϊόντος.

Διεργασίες που παράγουν τα εξερχόμενα ενός Οργανισμού.

### Διεργασίες Μέτρησης, Ανάλυσης και Βελτίωσης.

Διεργασίες απαραίτητες για την μέτρηση και συλλογή δεδομένων, για την αξιολόγηση της αποδοτικότητας και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και επίδοσης διεργασιών. Συμπεριλαμβάνουν διεργασίες μέτρησης, παρακολούθησης, επιθεώρησης, Δ/Ε, Π/Ε και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα των ανωτέρω τριών (3) τύπων διεργασίας.

ISO 9001/2000



Document: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2(r)

## Ανάλυση της Διεργασίας (ISO 9001:2000 §8.2.3)

**Αξιολόγηση δεδομένων** που προέρχονται από τη παρακολούθηση και μέτρηση, για την ποσοτικοποίηση δεικτών παρακολούθησης της διεργασίας. Προτείνεται η χρήση **στατιστικών μεθόδων** όπου είναι εφικτό.

**Σύγκριση** των αποτελεσμάτων από τη αξιολόγηση της επίδοσης διεργασιών με προσχεδιασμένα αποτελέσματα, για την επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητας και επίδοσης της διεργασίας και την απαίτηση για Δ/Ε.

**Αναγνώριση ευκαιριών βελτίωσης** βασιζόμενοι σε δεδομένα επίδοσης διεργασίας.

**Αναφορά στην Ανώτατη Διοίκηση** για την επίδοση των διεργασιών, όπως κρίνεται απαραίτητο.

## Διορθωτικές ενέργειες και βελτίωση διεργασιών

Όταν τα **προσχεδιασμένα αποτελέσματα επιτυγχάνονται**, ο Οργανισμός θα πρέπει να επικεντρώσει το ενδιαφέρον του στη **συνεχή βελτίωση** της επίδοσης των διεργασιών του.

**Παραδείγματα βελτίωσης αποτελούν:** απλούστευση της διεργασίας, αύξηση της επίδοσης, βελτίωση της αποτελεσματικότητας, μείωση του κύκλου ολοκλήρωσης, κ.α. **Επαλήθευση της αποτελεσματικότητας της βελτίωσης.** Εργαλεία για την **ανάλυση ρίσκων** μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την **αναγνώριση πιθανών προβλημάτων**. Τα αίτια πιθανών προβλημάτων προσδιορίζονται και διορθώνονται προληπτικά.

Document: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2(r)

## **Η ΠΥΡΑΜΙΔΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

---

**Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΕΝ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΕΤΑΙ  
ΤΥΧΑΙΑ  
ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΣΥΝΕΧΟΥΣ,  
ΕΙΛΙΚΡΙΝΟΥΣ ΚΑΙ ΕΥΦΥΟΥΣ  
ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ**

---