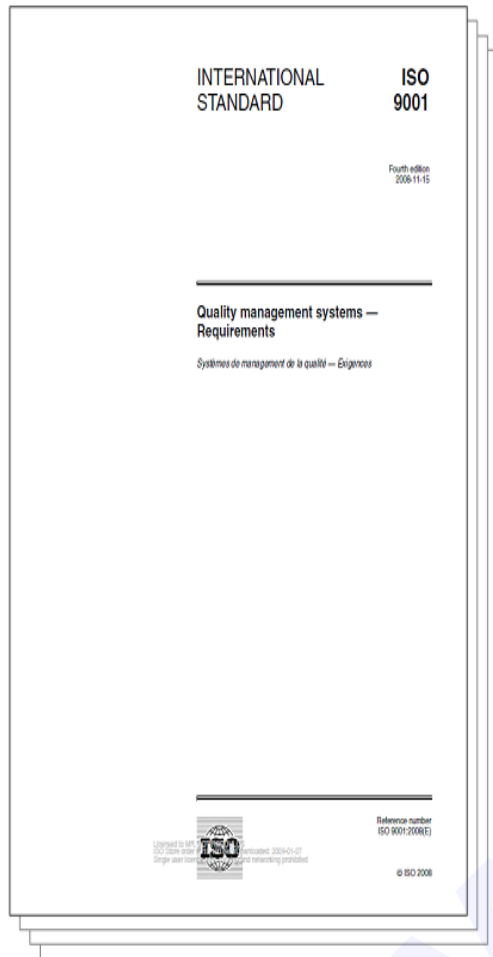
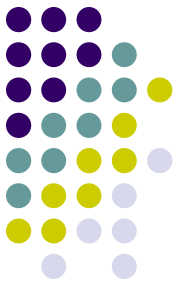




ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO9001:2008

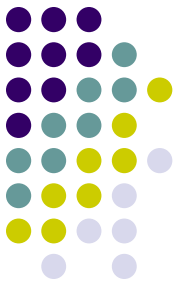
ΜΙΓΚΟΣ ΣΠΥΡΟΣ

M.Sc Διασφάλιση Ποιότητας

Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστημάτων

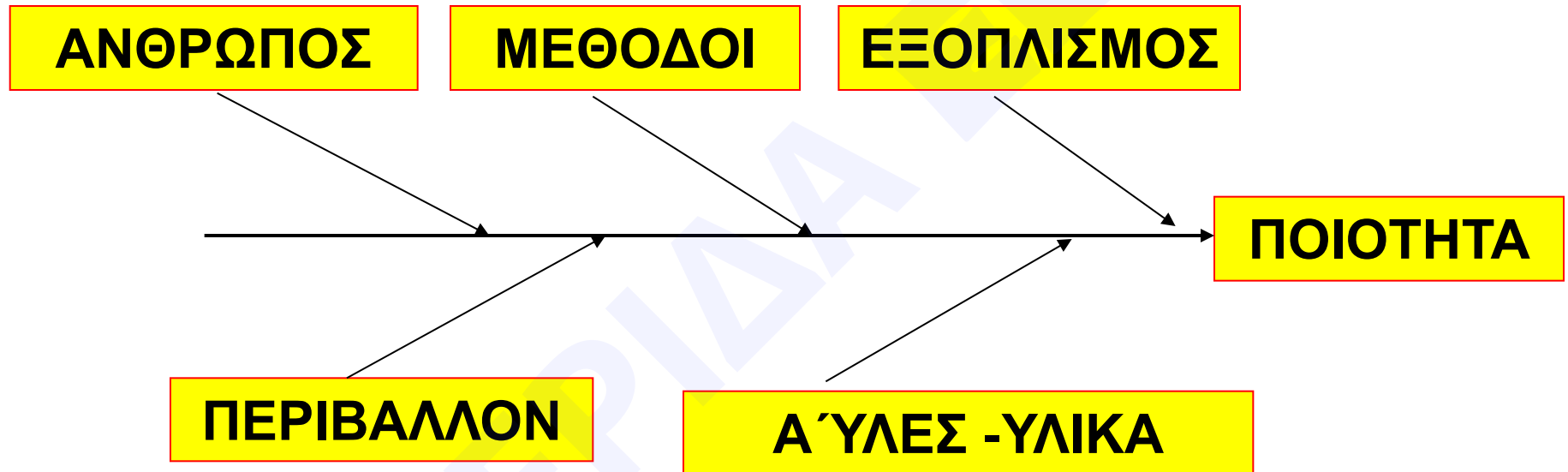
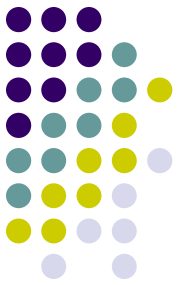
Διευθυντής Οργανισμού Πιστοποίησης Q-check

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

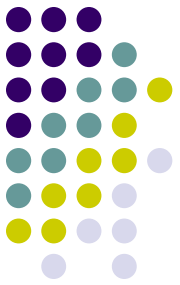


- Ορισμός 1.** Ποιότητα είναι ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών πληροί απαιτήσεις.
- Ορισμός 2.** Ο όρος ποιότητα υποδηλώνει ότι τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ικανοποιούν τις απαιτήσεις και καθορίζουν τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών
- Ορισμός 3.** Ικανοποίηση απαιτήσεων/προδιαγραφών πελατών και ενδιαφερομένων μερών σε εύλογο χρονικό διάστημα και προσιτές τιμές
- Ορισμός 4.** Ποιότητα ορίζεται ως το σύνολο των ενεργειών που υιοθετούνται από ένα οργανισμό με σκοπό την έλλειψη λαθών, ελαττωματικών προϊόντων και παρεχόμενων υπηρεσιών
- Ορισμός 5.**

Παράγοντες Απόκλισης από την Ποιότητα



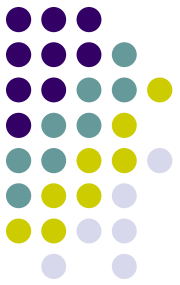
Πρότυπο Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001:2008



Συστηματική προσέγγιση στην εφαρμογή και
διαχείριση της ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.

ΠΟΥ ΣΤΟΧΕΥΕΙ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001;

- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
 - ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

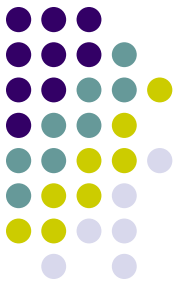


ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

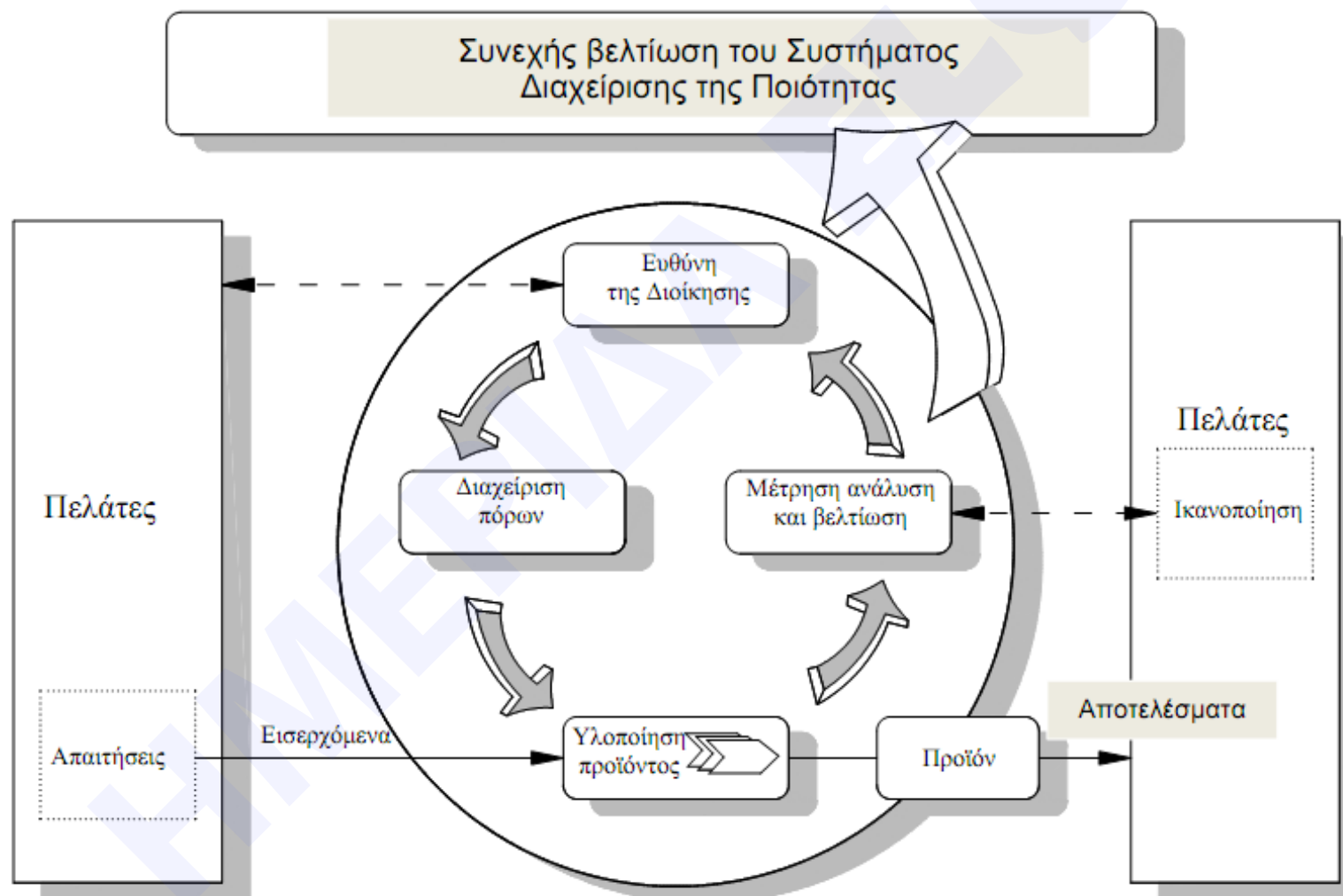
1. **Εστίαση στον Πελάτη**
2. **Ηγεσία – Πολιτική και Στόχοι Ποιότητας**
3. **Συμμετοχή του προσωπικού**
4. **Αναγνώριση Διεργασιών**
5. **Σύστημα Διεργασιών**
6. **Συνεχή βελτίωση**
7. **Αποφάσεις βασίζονται σε γεγονότα και τεκμήρια**
8. **Σχέσεις προμηθευτές-Υπεργολάβοι**

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

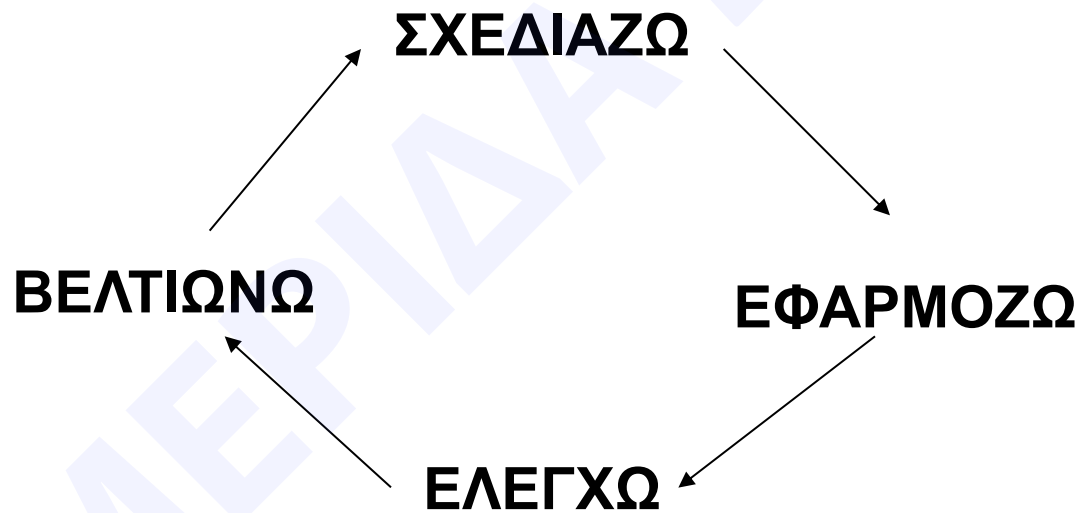
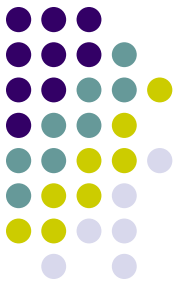


ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



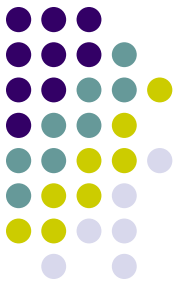
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ



ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ Σ.Δ.Π.

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ Δ.ΕΣΠΑ 1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΡΓΩΝ

Δ.ΕΣΠΑ1.1

Ε.ΔΕΣΠΑ1.1-1

Ε.ΔΕΣΠΑ1.1-2

Δ.ΕΣΠΑ1.2

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ Δ.ΕΣΠΑ 2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΕΡΓΩΝ

Δ.ΕΣΠΑ2.1

Ε.ΔΕΣΠΑ2.1-1

Ε.ΔΕΣΠΑ2.1-2

Δ.ΕΣΠΑ2.2

Δ.ΕΣΠΑ2.3

Ε.ΔΕΣΠΑ2.4-1

Δ.ΕΣΠΑ2.4

<ΦΑΚΕΛΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ>

Δ.Δ.10

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ Δ.ΕΣΠΑ 3 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ

Δ.ΕΣΠΑ3.1

Δ.ΕΣΠΑ3.2

Δ.ΕΣΠΑ3.3

Δ.ΕΣΠΑ3.4

<ΦΑΚΕΛΟΣ ΕΡΓΟΥ>

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ Δ.ΕΣΠΑ 4 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Δ.ΕΣΠΑ4.1

Δ.ΕΣΠΑ4.2

Δ.ΕΣΠΑ4.3

Δ.ΕΣΠΑ4.4

Δ.ΕΣΠΑ4.5

Δ.ΕΣΠΑ4.6

Δ.ΕΣΠΑ4.7

Δ.ΕΣΠΑ4.8

Δ.ΕΣΠΑ4.9

Δ.ΕΣΠΑ4.10

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ Δ.ΕΣΠΑ 5 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Δ.ΕΣΠΑ5.1

Ε.ΔΕΣΠΑ5.1-1

Ε.ΔΕΣΠΑ5.1-2

Ε.ΔΕΣΠΑ5.1-3

Ε.ΔΕΣΠΑ5.1-4

Ε.ΔΕΣΠΑ5.1-5

Ε.ΔΕΣΠΑ5.1-6

Ε.ΔΕΣΠΑ5.1-7

Ε.ΔΕΣΠΑ5.1-8

Ε.ΔΕΣΠΑ5.1-9

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (Δ.Δ)

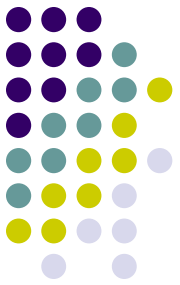
Δ.Δ.1
Δ.Δ.2

Δ.Δ.3
Δ.Δ.4

Δ.Δ.5
Δ.Δ.6

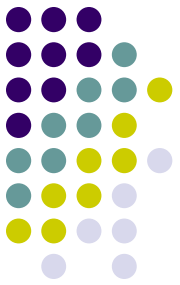
Δ.Δ.7
Δ.Δ.8

Δ.Δ.9
Δ.Δ.10



ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO9001:2008

1. Αντικείμενο
2. Τυποποιητική Παραπομπή
3. Όροι και ορισμοί
4. Συστήματα Διαχείρισης
5. Ευθύνη της Διοίκησης
6. Διαχείριση Πόρων
7. Υλοποίηση του Προϊόντος
8. Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση



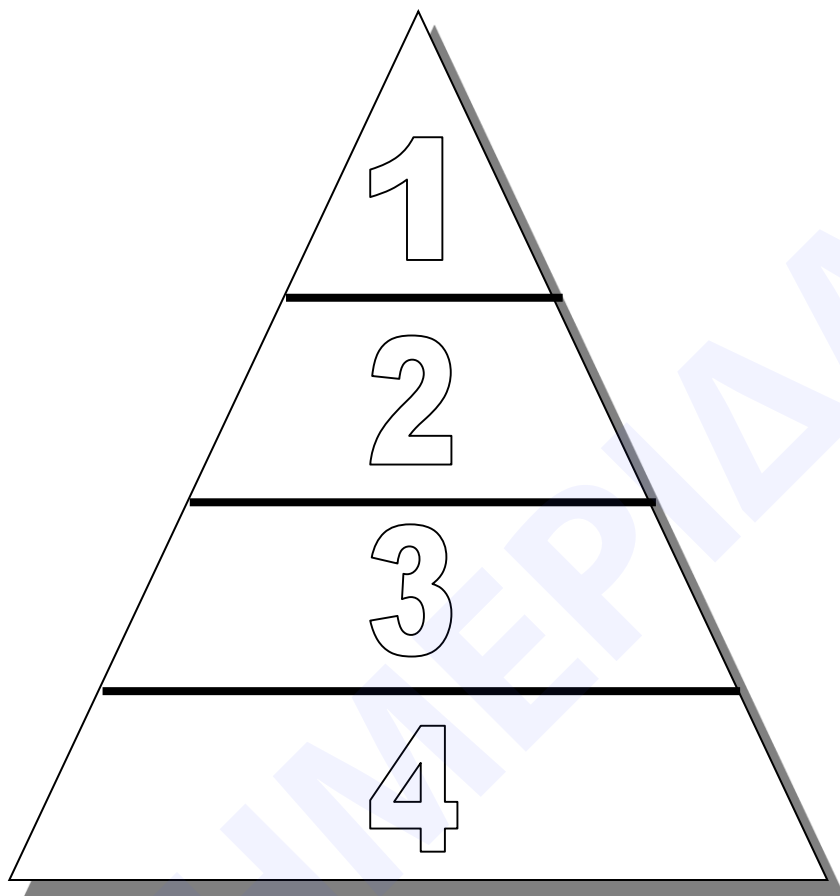
Κεφ. 4: Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας

Απαιτήση να εφαρμόζεται ένα τεκμηριωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, το οποίο είναι επιθεωρήσιμο.

Καθιερώνονται αρχεία τα οποία επιβεβαιώνουν την συμμόρφωση και παρέχουν πληροφορίες για την συνεχή εφαρμογή και βελτίωση.

Το εφαρμοζόμενο σύστημα είναι διεργασιακό.

Τεκμηρίωση ΣΔΠ

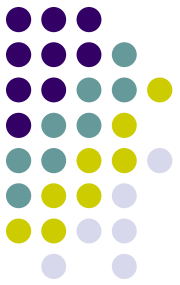


**1: Εγχειρίδιο Ποιότητας
(Πολιτική Ποιότητας,
Στόχοι)**

2: Διαδικασίες, Διεργασίες

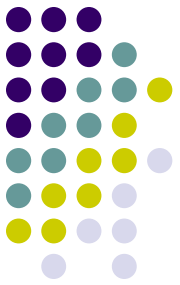
**3: Έντυπα, Οδηγίες,
Προδιαγραφές**

4: Αρχεία Ποιότητας



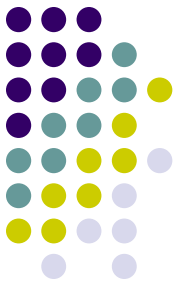
Κεφ. 5: Ευθύνη της Διοίκησης

Σκοπός της παραγράφου είναι να δεσμεύσει την Ανώτατη Διοίκηση ως προς την εφαρμογή και την συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας μέσω της πολιτικής, του σχεδιασμού και της ανασκόπησης που θα εφαρμόζεται.



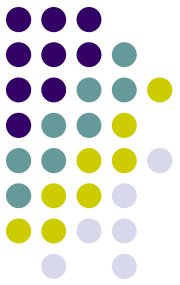
Κεφ. 5: Ευθύνη της Διοίκησης

- Δέσμευση της Διοίκησης (5.1)
- Εστίαση στον Πελάτη (5.2)
- Πολιτική για την Ποιότητα (5.3)
- Σχεδίαση (5.4)
- Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία (5.5)
- Ανασκόπηση από τη Διοίκηση (5.6)



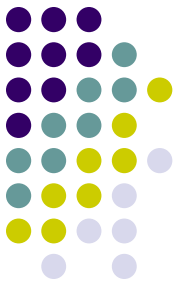
Κεφ. 6: Διαχείριση Πόρων

Προσδιορισμός και δέσμευση πόρων επαρκών για την διασφάλιση της συμμόρφωσης του παραγόμενου προϊόντος / υπηρεσίας σε σχέση με το ανθρώπινο δυναμικό, την υποδομή και το περιβάλλον εργασίας.



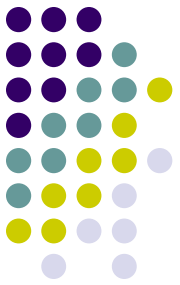
Κεφ. 6: Διαχείριση Πόρων

- Διάθεση πόρων (6.1)
- Ανθρώπινοι πόροι (6.2)
- Υποδομή (6.3)
- Περιβάλλον εργασίας (6.4)



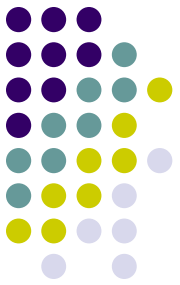
Κεφ. 7: Υλοποίηση του Προϊόντος

Καθιέρωση συγκεκριμένων διεργασιών και διαδικασιών που εξασφαλίζουν ότι ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη, παραγωγή και παράδοση του παραγόμενου προϊόντος / υπηρεσίας ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη.



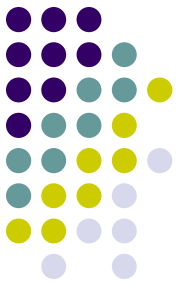
Κεφ. 7: Υλοποίηση του Προϊόντος

- Σχεδιασμός της υλοποίησης του προϊόντος (7.1)
- Διεργασίες σχετιζόμενες με τους Πελάτες (7.2)
- Σχεδιασμός και Ανάπτυξη (7.3)
- Αγορές (7.4)
- Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών (7.5)
- Έλεγχος συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης (7.6)



Κεφ. 7.5: Υλοποίηση του Προϊόντος

- 7.5.1 Έλεγχος Παραγωγής προϊόντος
- 7.5.2 Επικύρωση Ειδικών Διεργασιών
- 7.5.3 Ταυτοποίηση – Ιχνηλασιμότητα
- 7.5.4 Ιδιοκτησία Πελάτη
- 7.5.5 Αποθήκευση – Διατήρηση Προϊόντος

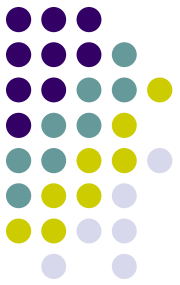


Κεφ. 8: Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση

Διασφαλίζεται ότι:

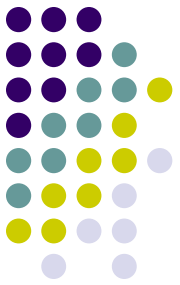
- Ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των πελατών για το παρεχόμενο προϊόν / υπηρεσία
- Βελτιώνεται και επιτυγχάνεται συνεχώς η απόδοση του εφαρμοζόμενου συστήματος διαχείρισης

Το κεφάλαιο παράγραφο καλύπτει απαιτήσεις για τη συλλογή και χρήση πληροφοριών για τις επιδόσεις, προληπτικές - διορθωτικές ενέργειες και οι εσωτερικές επιθεωρήσεις.



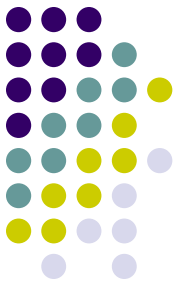
Κεφ. 8: Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση

- 8.2 Παρακολούθηση και μέτρηση
(Ικανοποίηση των πελατών, εσωτερική επιθεώρηση, παρακολούθηση / μέτρηση διεργασιών και προϊόντος)
- 8.3 Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος
- 8.4 Ανάλυση δεδομένων (8.4)
- 8.5 Βελτίωση (Διορθωτικές / προληπτικές ενέργειες)



ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ είναι η επιβεβαίωση από τρίτο ανεξάρτητο φορέα ότι προϊόντα, διεργασίες, συστήματα ή πρόσωπα συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις συγκεκριμένων τυποποιητικών εγγράφων.

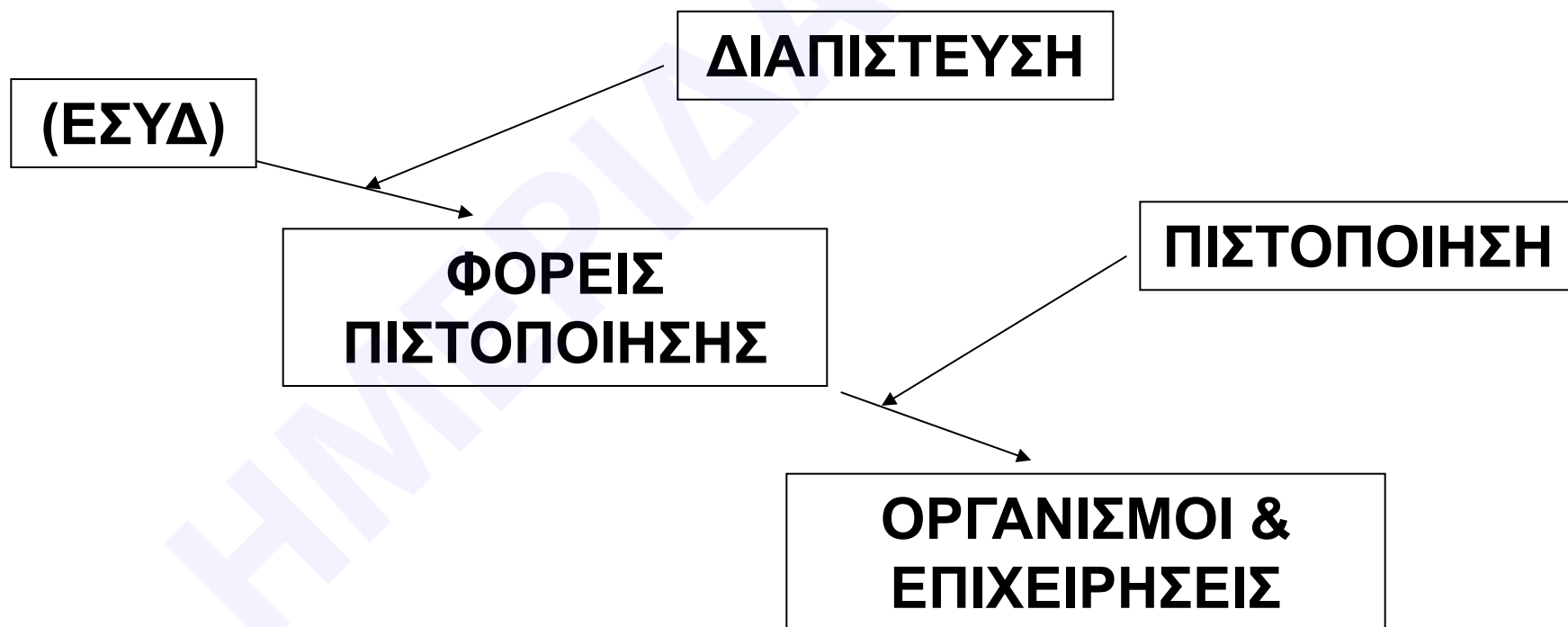


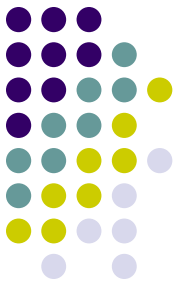
ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ

Διαπίστευση είναι η διαδικασία με την οποία ένας αρμόδιος φορέας παρέχει επίσημη αναγνώριση ότι ένας φορέας ή πρόσωπο είναι ικανός να πραγματοποιεί ειδικά έργα (ΕΛΟΤ EN 45020:1996).



ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ (Ε.ΣΥ.Δ)
ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ
ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ





ΓΙΑΤΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

- **ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**
- **ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ**
- **ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ - ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ**
- **ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**
- **ΣΥΝΕΧΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ**
- **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΑΓΟΡΕΣ**
- **ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ**



ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΜΕΝΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Ε.ΣΥ.Δ

Αριθμός Πιστοποιητικού Διαπίστευσης : 725