



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΝΑΥΠΗΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Σπουδαστήριο Διοίκησης Εργοστασίων και Συστημάτων Παραγωγής

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ OPEN MIND GROUP ΕΠΕ»

ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΙΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΑΜ: 1216

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

Καρακαπιλίδης Νικόλαος

Διπλωματική εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Μηχανολόγων και Αεροναυπηγών του
Πανεπιστημίου Πατρών

ΠΑΤΡΑ ΙΟΥΛΙΟΣ 2022

Πανεπιστήμιο Πατρών, [Τμήμα Μηχανολόγων και Αεροναυπηγών Μηχανικών]

Παπαϊωαννίδης Ιωάννης

© [2022] – Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος

Η παρούσα διπλωματική εργασία παρουσιάστηκε

από τον

Ιωάννη Παπαϊωαννίδη

1216

την 15/7/2022

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας δεν υποδηλοί την αποδοχή των γνωμών του συγγραφέα. Κατά τη συγγραφή τηρήθηκαν οι αρχές της ακαδημαϊκής δεοντολογίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

«ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ OPEN MIND GROUP ΕΠΕ»

Παπαϊωαννίδης Ιωάννης

Στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να αποτυπωθεί το σύστημα διαχείρισης ποιότητας που εφαρμόζεται στην εταιρία Open Mind Group ΕΠΕ.

Στο πρώτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται γενικά στοιχεία που προσδιορίζουν το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, καθώς επίσης και κάποια ιστορικά στοιχεία και γενικές αρχές σχετικά με το πρότυπο του ΕΛΟΤ ISO 9001:2008 το οποίο αποτελεί και αντικείμενο εργασίας της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εταιρία Open Mind Group ΕΠΕ. Περιγράφεται το αντικείμενο εργασίας της, το ανθρώπινο δυναμικό της, καθώς και ορισμένα οικονομικά στοιχεία.

Στο τρίτο κεφάλαιο, αναλύεται το σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ ISO 9001:2008.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, περιγράφονται κάποια στοιχεία από την εφαρμογή του εν λόγω συστήματος, στην εταιρία Open Mind Group ΕΠΕ.

Τέλος, εξάγονται τα απαραίτητα από την διπλωματική εργασία, συμπεράσματα.

Λέξεις κλειδιά

ISO 9001:2008, Πολιτική ποιότητας, Εγχειρίδιο ποιότητας, Ανασκόπηση, Σύστημα διαχείρισης

ABSTRACT

«ANALYSIS OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE COMPANY OPEN MIND GROUP LTD»

Papaioannidis Ioannis

The aim of this diploma thesis is to capture the quality management system applied in the company Open Mind Group Ltd.

The first chapter presents general data that define the quality management system, as well as some historical data and general principles regarding the standard of ELOT ISO 9001: 2008 which is the subject of this diploma thesis

The second chapter presents the company Open Mind Group Ltd. It describes its scope of work, its human resources, as well as some financial data.

In the third chapter, the quality management system is analyzed according to the ELOT ISO 9001: 2008 standard.

In the fourth chapter, some elements from the application of this system are described, in the company Open Mind Group Ltd.

Finally, the necessary conclusions are drawn from the diploma thesis.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1. Σύστημα με αλληλεξαρτώμενες διεργασίες.....	16
Εικόνα 2. Η στρατηγική του προτύπου ISO 9001.....	17
Εικόνα 3. Η λειτουργία του προτύπου ISO 9001.....	18
Εικόνα 4. Ισολογισμός Open Mind Group ΕΠΕ για τις χρήσεις 2019 και 2020.....	21
Εικόνα 5. Αποτελέσματα χρήσης για τις χρήσεις 2019 και 2020.....	21
Εικόνα 6. Οργανόγραμμα Open Mind Group ΕΠΕ.....	23
Εικόνα 7. Η αλληλεπίδραση των διεργασιών του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.....	47

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	6
ABSTRACT	7
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	8
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΩΝ	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008.....	13
1.1. ΟΡΙΣΜΟΙ.....	13
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	14
1.3 ΚΥΡΙΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000	14
1.4 ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ISO 9001:2001	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΕΤΑΙΡΙΑ OPEN MIND GROUP ΕΠΕ.....	19
2.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	19
2.2 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	19
2.3 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	20
2.4 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ OPEN MIND GROUP ΕΠΕ	24
3.1 ΟΡΙΣΜΟΙ.....	24
3.2 ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	25
3.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	25
3.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	26
3.5 ΕΥΘΥΝΕΣ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	26
3.5.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ.....	27
3.5.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	28
3.5.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ.....	28
3.5.4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	29
3.6 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	29
3.7 ΔΙΑΘΕΣΗ ΠΟΡΩΝ.....	31
3.7.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ.....	31

3.7.2 ΥΠΟΔΟΜΗ	32
3.7.3 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	32
3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ	32
3.8.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	33
3.8.2 ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	33
3.8.3 ΑΓΟΡΕΣ	34
3.8.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ	35
3.9 ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	37
3.9.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	37
3.9.2 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ	38
3.9.3 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ	40
3.9.4 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	41
3.9.5 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	41
3.9.6 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	42
3.9.7 ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ OPEN MIND GROUP ΕΠΕ	46
4.1 ΓΕΝΙΚΑ	46
4.2 ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	47
4.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	48
4.4 ΑΡΧΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	50
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	52
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ	53

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008

1.1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Στην παρούσα ενότητα αναμένεται να δοθούν κάποιοι βασικοί ορισμοί από το πρότυπο του ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008. Οι ορισμοί που θεωρείται σκόπιμο να δοθούν στην παρούσα φάση είναι οι εξής:

- ❑ **Ποιότητα:** Ορίζεται ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών ικανοποιεί απαιτήσεις. Η ποιότητα μπορεί να χαρακτηριστεί ως κακή, καλή ή και εξαιρετική. Ως εγγενές νοείται το υπάρχον εκ φύσεως χαρακτηριστικό, το μόνιμο και όχι το επίκτητο.
- ❑ **Σύστημα διαχείρισης ποιότητας (ΣΔΠ):** Ορίζεται το σύνολο των κανόνων για τη διεύθυνση και τον έλεγχο ενός οργανισμού όσον αφορά την ποιότητα. Το ΣΔΠ είναι ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων ή αλληλεπιδρώντων στοιχείων που χρησιμοποιούνται για την καθιέρωση πολιτικής και αντικειμενικών σκοπών και για την επίτευξη των σκοπών αυτών. Σήμερα υπάρχουν πολλά συστήματα διαχείρισης ποιότητας τα οποία έχουν σχηματιστεί ως πρότυπα διασφάλισης ποιότητας. Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας εφαρμόζεται σε όλες τις κατηγορίες των οργανισμών και των επιχειρήσεων ανεξάρτητα από το είδος, το μέγεθος και το παρεχόμενο προϊόν ή την υπηρεσία.
- ❑ **Διεργασία:** Ορίζεται ως το σύνολο των αλληλένδετων ή αλληλεπιδρουσών δραστηριοτήτων που μετασχηματίζει εισερχόμενα σε εξερχόμενα.
- ❑ **Διαδικασία:** Αποτελεί έναν καθορισμένο τρόπο για την εκτέλεση μιας δραστηριότητας ή μιας διεργασίας.
- ❑ **Πιστοποίηση:** Νοείται ως η επίσημη αναγνώριση ότι μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός έχει την ικανότητα να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών, τις εφαρμοστέες για το προϊόν/ υπηρεσία νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, καθώς και τις απαιτήσεις της ίδιας της επιχείρησης/ οργανισμού.

Σε επόμενο κεφάλαιο, αναμένεται να δοθούν επιπλέον ορισμοί που σχετίζονται με την ανάπτυξη του συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008.

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Το πρώτο πρότυπο για τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας εκδόθηκε το 1979 από το Βρετανικό Ινστιτούτο Τυποποίησης. Το εν λόγω πρότυπο ήταν το BS 5750 Quality Systems. Το ίδιο έτος πραγματοποιήθηκε και η σύσταση επιτροπής για την ανάπτυξη διεθνών προτύπων τα οποία θα προσδιόριζαν τους κανόνες που θα έπρεπε να φέρουν τα πρότυπα διαχείρισης της ποιότητας. Η τεχνική επιτροπή που δημιουργήθηκε ονομάστηκε TC 176.

Την δεκαετία του '80 και συγκεκριμένα το 1987 η εν λόγω επιτροπή προχώρησε στην έκδοση των πρώτων προτύπων της σειράς ISO 9000:1987 από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης ISO.

Η πρώτη αναθεώρηση του προτύπου ISO 9000 πραγματοποιήθηκε το 1994. Η συγκεκριμένη αναθεώρηση καθόρισε το πρότυπο ISO 9000:1994. Το ίδιο έτος υιοθετήθηκαν και τα πρώτα Ευρωπαϊκά και Ελληνικά πρότυπα για το ISO. Πρόκειται για το EN ISO 9000 και ΕΛΟΤ EN ISO 9000 αντίστοιχα.

Η δεύτερη αναθεώρηση πραγματοποιήθηκε το 2000, ενώ το 2008 το πρότυπο ISO αναθεωρήθηκε για τρίτη φορά. Η πλέον πρόσφατη αναθεώρηση του προτύπου για την διασφάλιση της ποιότητας έγινε το 2015 με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015.

1.3 ΚΥΡΙΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000

Τα κύρια πρότυπα της σειράς ISO 9000 και οι στόχοι που ικανοποιούνται με την ανάπτυξη του καθενός από μια επιχείρηση ή οργανισμό, είναι τα ακόλουθα:

- ISO 9000, το οποίο περιλαμβάνει βασικές οδηγίες για τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας. στο γενικό πρότυπο της σειράς ISO 9000 όπως αποκαλείται, καθορίζονται οι κανόνες επιλογής και χρήσης του συστήματος διασφάλισης ποιότητας.
- ISO 9001, το οποίο αποτελεί πρότυπο διασφάλισης της ποιότητας για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη παραγωγή και την παράδοση ενός προϊόντος/ υπηρεσίας, καλύπτοντας και το στάδιο της εξυπηρέτησης.
- ISO 9004, το οποίο αποτελεί σύστημα διαχείρισης ποιότητας στο οποίο παρέχονται οδηγίες για την βελτίωση της απόδοσης της λειτουργίας μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

- ISO 19011, μέσω του οποίου καθορίζονται οδηγίες για την επιθεώρηση περιβαλλοντικών συστημάτων και συστημάτων ποιότητας.

1.4 ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ISO 9001:2001

Οι θεμελιώδεις αρχές του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001 είναι 8 και παρουσιάζονται στην συνέχεια της παρούσας ενότητας:

Αρχή 1^η Εστίαση στον πελάτη

Οι επιχειρήσεις εξαρτώνται από τους πελάτες τους και γι' αυτό θα πρέπει να κατανοούν τις τρέχουσες και τις μελλοντικές ανάγκες τους, να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους και να προσπαθούν να ξεπερνούν τις προσδοκίες τους.

Αρχή 2^η Ηγεσία

Ένας ηγέτης είναι αυτός που καθορίζει τον σκοπό και την κατεύθυνση της επιχείρησης. Προς αυτήν την κατεύθυνση πρέπει να δημιουργεί και να καθοριστεί το κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον με σκοπό οι εργαζόμενοι να συμμετέχουν πλήρως στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.

Αρχή 3^η Συμμετοχή του προσωπικού

Οι εργαζόμενοι σε όλες τις βαθμίδες αποτελούν ουσιαστικά την επιχείρηση και η πλήρης συμμετοχή τους έχει σαν αποτέλεσμα την εκμετάλλευση των δυνατοτήτων τους για το όφελος της επιχείρησης.

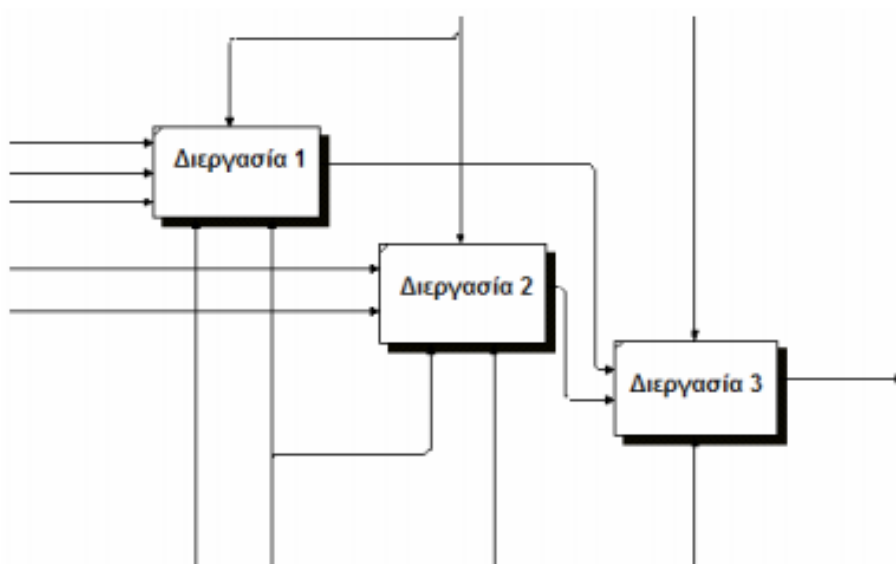
Αρχή 4^η Διεργασιακή προσέγγιση

Το επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα εάν οι δραστηριότητες και οι σχετικοί πόροι διαχειρίζονται σαν διεργασίες. Η εφαρμογή ενός συστήματος διεργασιών σε έναν οργανισμό, ο εντοπισμός των διεργασιών και των αλληλεπιδράσεών τους καθώς και η διαχείρισή τους για την παραγωγή του επιθυμητού αποτελέσματος ονομάζεται διεργασιακή προσέγγιση.

Αρχή 5^η Προσέγγιση της διαχείρισης μέσα από ένα σύνολο αλληλεπιδρώντων ή αλληλοσχετιζόμενων στοιχείων (σύστημα)

Η αναγνώριση, κατανόηση και διαχείριση των αλληλοσχετιζόμενων διεργασιών ως σύστημα, αυξάνει την αποδοτικότητα της επιχείρησης στην επίτευξη των στόχων της.

Μέσα από την Εικόνα 1, περιγράφεται ένα σύστημα στο οποίο μπορεί να υπάρχουν πολλές αλληλεξαρτώμενες διεργασίες.



Εικόνα 1. Σύστημα με αλληλεξαρτώμενες διεργασίες

Αρχή 6^η Συνεχής βελτίωση

Η συνεχής βελτίωση της συνολικής απόδοσης θα πρέπει να αποτελεί μόνιμο στόχο της επιχείρησης. Η στρατηγική του προτύπου ISO 9001 βασίζεται στην συνεχή βελτίωση του ΣΔΠ σύμφωνα με το οποίο λειτουργεί μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός. Η συγκεκριμένη στρατηγική περιλαμβάνει την εξής μεθοδολογία, η οποία μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις διεργασίες μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού και η οποία είναι «Σχεδιάζω – Εκτελώ – Ελέγχω - Βελτιώνω», ή αλλιώς «Plan – Do – Check - Act» όπως είναι ευρέως γνωστή στα διεθνή πρότυπα.



Εικόνα 2. Η στρατηγική του προτύπου ISO 9001

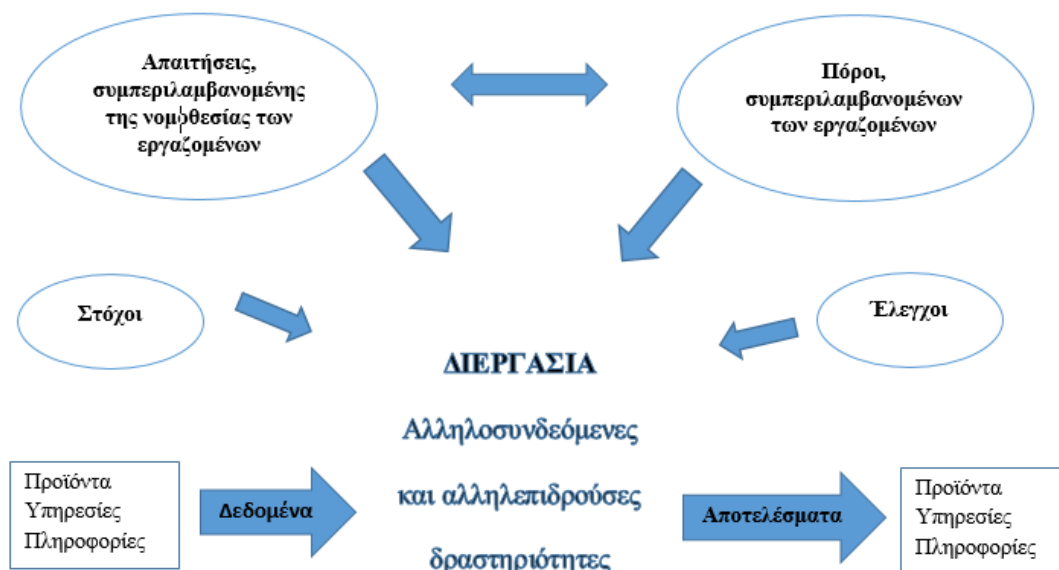
Αρχή 7^η Αποφάσεις βασισμένες σε δεδομένα

Η ανάλυση των δεδομένων και των πληροφοριών συμβάλλει στην λήψη αποτελεσματικών αποφάσεων από την διοίκηση μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Αρχή 8^η Σχέσεις αλληλο – ωφέλειας με τους προμηθευτές

Η επιχείρηση και οι προμηθευτές αλληλοεξαρτώνται και μια σχέση αμοιβαίας ανταπόδοσης αυξάνει την δυνατότητα και των δύο να αποκομίσουν οφέλη.

Έχοντας περιγράψει τις θεμελιώδεις αρχές του προτύπου ISO 9001, στην Εικόνα που ακολουθεί, παρουσιάζεται συνοπτικά η λειτουργία του προτύπου.



Εικόνα 3. Η λειτουργία του προτύπου ISO 9001

Διαπιστώνεται ότι, στην αρχή καθορίζονται οι στόχοι της επιχείρησης και οι απαιτήσεις σύμφωνα με την νομοθεσία και στην συνέχεια εισέρχονται δεδομένα, υπηρεσίες και πληροφορίες στην διαδικασία της διεργασίας με στόχο να προκύψουν τα αποτελέσματα, τα οποία αποτελούν τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις πληροφορίες. Κατά το στάδιο της εξόδου των αποτελεσμάτων διενεργείται και έλεγχος με στόχο την συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΕΤΑΙΡΙΑ OPEN MIND GROUP ΕΠΕ

2.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η εταιρεία «OPENMIND GROUP Ε.Π.Ε.» δραστηριοποιείται στον τομέα της παροχής διαφημιστικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών. Ως έδρα της εταιρείας ορίζεται η πόλη της Πάτρας. Το ωράριο εργασίας της εταιρείας είναι από τις 9:00 π.μ. μέχρι τις 8:00 μ.μ.

Πιο συγκεκριμένα, στον τομέα της συμβουλευτικής, εντάσσονται τα επιδοτούμενα προγράμματα, καθώς επίσης και τα τραπεζικά προγράμματα και η εγκατάσταση συστήματος διασφάλισης ποιότητας. Σε κάθε περίπτωση, η εταιρεία αναλαμβάνει την πλήρη ενημέρωση των πελατών για τα προγράμματα που τους ενδιαφέρουν, τα δικαιολογητικά που είναι απαραίτητο να προσκομισθούν και στην συνέχεια συντάσσεται και ολοκληρώνεται η διαδικασία για το πρόγραμμα που έχει επιλεγεί. Στην περίπτωση των τραπεζικών προγραμμάτων, η OPENMIND αναλαμβάνει και την αίτηση δανείου προς την τράπεζα.

Όσον αφορά τις διαφημιστικές υπηρεσίες, η εταιρεία, κατόπιν συνεργασίας με τον πελάτη και λαμβάνοντας υπόψη τις επιθυμίες του, αναλαμβάνει την δημιουργία διαφημιστικών προϊόντων σε κάθε μορφή, όπως είναι το ραδιόφωνο, η τηλεόραση, οι ιστοσελίδες, οι ταμπέλες και τα έντυπα.

2.2 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Όπως ήδη αναφέρθηκε, η Open Mind Group ΕΠΕ δραστηριοποιείται στον χώρο της παροχής συμβουλευτικών και διαφημιστικών υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες που παρέχονται από την Open Mind Group ΕΠΕ είναι οι εξής:

- ✓ Τομέας επιδοτήσεων, με τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την υποβολή επενδυτικών προτάσεων σε διάφορα επενδυτικά προγράμματα όπως, το ΕΣΠΑ, το LEADER, οι αναπτυξιακοί νόμοι, κ.λπ., καθώς και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησής τους από τις επιχειρήσεις. Επιπλέον, περιλαμβάνει προγράμματα επιδότησης, για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων, όσο και για την επιδότηση κατοικιών με στόχο την ενεργειακή αναβάθμισή

τους. Τέλος, στο συγκεκριμένο τμήμα περιλαμβάνονται και τραπεζικά προϊόντα με την αίτηση δανείου προς την Eurobank.

- ✓ Εκπόνηση business plan, τα οποία συντάσσονται με στόχο την βελτίωση των εσωτερικών λειτουργιών της επιχείρησης και την ανάπτυξη και επέκταση των δραστηριοτήτων της στην εγχώρια και διεθνή αγορά.
- ✓ Μελέτες προώθησης - marketing plan, μέσω των οποίων καταρτίζεται μια μελέτη προώθησης η οποία στοχεύει στη βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης των προϊόντων/υπηρεσιών της επιχείρησης, με ταυτόχρονη εξασφάλιση της απαιτούμενης κερδοφορίας.
- ✓ Συστήματα ISO, προσαρμοσμένα στο περιβάλλον κάθε επιχείρησης.
- ✓ Υπηρεσίες γραφιστικής, όπως: σχεδιασμός λογότυπου, εταιρικής ταυτότητας, επαγγελματικών καρτών, επιστολόχαρτου, φακέλου, φυλλαδίων, δημιουργία σλόγκαν, κ.λπ.
- ✓ Υπηρεσίες online marketing, μέσω banners, διαφήμισης σε κοινωνικά δίκτυα, newsletters, κ.λπ.
- ✓ Web design, δηλαδή κατασκευή δυναμικών και στατικών ιστοσελίδων, δημιουργία portlas και ηλεκτρονικών καταστημάτων.

2.3 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Σύμφωνα με τις βασικές οικονομικές καταστάσεις της εταιρίας για τα έτη 2019 και 2020, διαπιστώνεται ότι, το 2020 υπάρχει αύξηση των καθαρών κερδών της εταιρίας σε σχέση με το 2019 παρόλη την μείωση του κύκλου εργασιών λόγω της πανδημίας COVID-19.

Από τον Ισολογισμό της εταιρίας (Εικόνα 4), παρατηρείται ότι, οι απαιτήσεις της επιχείρησης έχουν αυξηθεί, ενώ παράλληλα αυξημένες σε σχέση με το 2019 είναι και οι βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις της. Οι απαιτήσεις μπορεί να αναφέρονται τόσο σε απαιτήσεις απέναντι σε πελάτες, όσο και σε βραχυπρόθεσμες απαιτήσεις απέναντι σε λοιπές επιχειρήσεις, καθώς και σε γραμμάτια εισπρακτέα και επιταγές στην τράπεζα προς εγγύηση.

Όσον αφορά τις βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις, αυτές διακρίνονται σε υποχρεώσεις προς τους προμηθευτές, επιταγές που πρέπει να εξοφληθούν,

βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις προς τις Τράπεζες, υποχρεώσεις από φόρους – τέλη, καθώς και υποχρεώσεις προς τους ασφαλιστικούς οργανισμούς.

Αναφορικά με τις μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις της εταιρίας, οι οποίες αποτελούν στην ουσία και τα ξένα κεφάλαια, σημειώνεται μειώθηκαν κατά 25% σε σχέση με το 2019.

	<u>Ποσά κλειόμενης</u> <u>χρήσης 31/12/2020</u>	<u>Ποσά κλειόμενης χρήσης</u> <u>31/12/2019</u>
Περιουσιακά στοιχεία		
Πάγια	46.357,08	42.546,40
Μείον: Αποσβεσμένα	46.355,26	42.544,63
Μείον: Απομειωμένα	0,00	0,00
Αποθέματα	1,82	1,77
Απαιτήσεις	0,00	0,00
Προκαταβολές και έσοδα εισπρακτέα	108.535,56	92.067,98
Λοιπά	8.169,05	3.704,56
Σύνολο ενεργητικού	198.522,99	246.185,52
Καθαρή θέση και υποχρεώσεις		
Κεφάλαια και αποθεματικά	315.229,42	341.959,83
Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις	44.023,02	96.112,90
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	11.047,57	15.620,39
Σύνολο καθαρής θέσης και υποχρεώσεων	260.158,83	230.226,54

Εικόνα 4. Ισολογισμός Open Mind Group ΕΠΕ για τις χρήσεις 2019 και 2020

Στην Εικόνα 5 που ακολουθεί, παρουσιάζεται η κατάσταση των αποτελεσμάτων χρήσης για τα αντίστοιχα έτη.

	<u>Ποσά κλειόμενης</u> <u>χρήσης 31/12/2020</u>	<u>Ποσά κλειόμενης χρήσης</u> <u>31/12/2019</u>
Κύκλος εργασιών (καθαρός)	102.351,75	157.046,56
Λοιπά συνήθη έσοδα	4.914,09	360,00
Αγορές εμπορευμάτων και υλικών	8.837,58	34.833,11
Παροχές σε εργαζόμενους	40.717,10	55.207,28
Αποσβέσεις ενσωμάτων παγίων και άλλων στοιχείων	3.810,63	1.342,99
Λοιπά έξοδα και ζημιές	46.332,13	64.303,73
Λοιπά έσοδα και κέρδη	1.090,64	0,00
Τόκοι και συναφή κονδύλια (καθαρό ποσό)	(797,29)	(1.056,81)
Αποτέλεσμα προ φόρων	7.861,75	662,64
Φόροι	1.951,63	380,63
Αποτέλεσμα περιόδου μετά από φόρους	5.910,12	282,01

Εικόνα 5. Αποτελέσματα χρήσης Open Mind Group ΕΠΕ για τις χρήσεις 2019 και 2020

Από την παραπάνω Εικόνα διαπιστώνεται ότι ο κύκλος εργασιών της εταιρίας, δηλαδή οι πωλήσεις της για το 2020 ήταν μικρότερος συγκριτικά με τα επίπεδα του 2019. Ταυτόχρονα τα έξοδα και οι ζημιές του ίδιου έτους ήταν μειωμένα σε σχέση με το 2019 και παρόλο τα συνεχόμενα lockdown λόγω της πανδημίας COVID-19 το ολικό

αποτέλεσμα της εταιρίας ήταν θετικό και μάλιστα πολλαπλάσια αυξημένο σε σχέση με το 2019, έτος κατά το οποίο καταγράφηκε οριακή κερδοφορία περίπου 662€.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, ο κλάδος παροχής συμβουλών διαχείρισης για το Γ τρίμηνο του 2020 σημείωσε μείωση μεγαλύτερη από 10% σε σχέση με το αντίστοιχο τρίμηνο του 2019. Οι δε υπηρεσίες διαφήμισης το Γ τρίμηνο του 2020 παρουσίασαν επίσης μείωση κατά 1,7%.

Κάτι τέτοιο δείχνει την γενικότερη κατάσταση που επικρατεί στον κλάδο των συμβουλευτικών και διαφημιστικών υπηρεσιών, οι οποίες είναι σαφώς επηρεασμένες από την παρατεταμένη περίοδο της οικονομικής ύφεσης που βιώνει η χώρα μας και τα πρώτα αποτελέσματα της πανδημίας COVID-19.

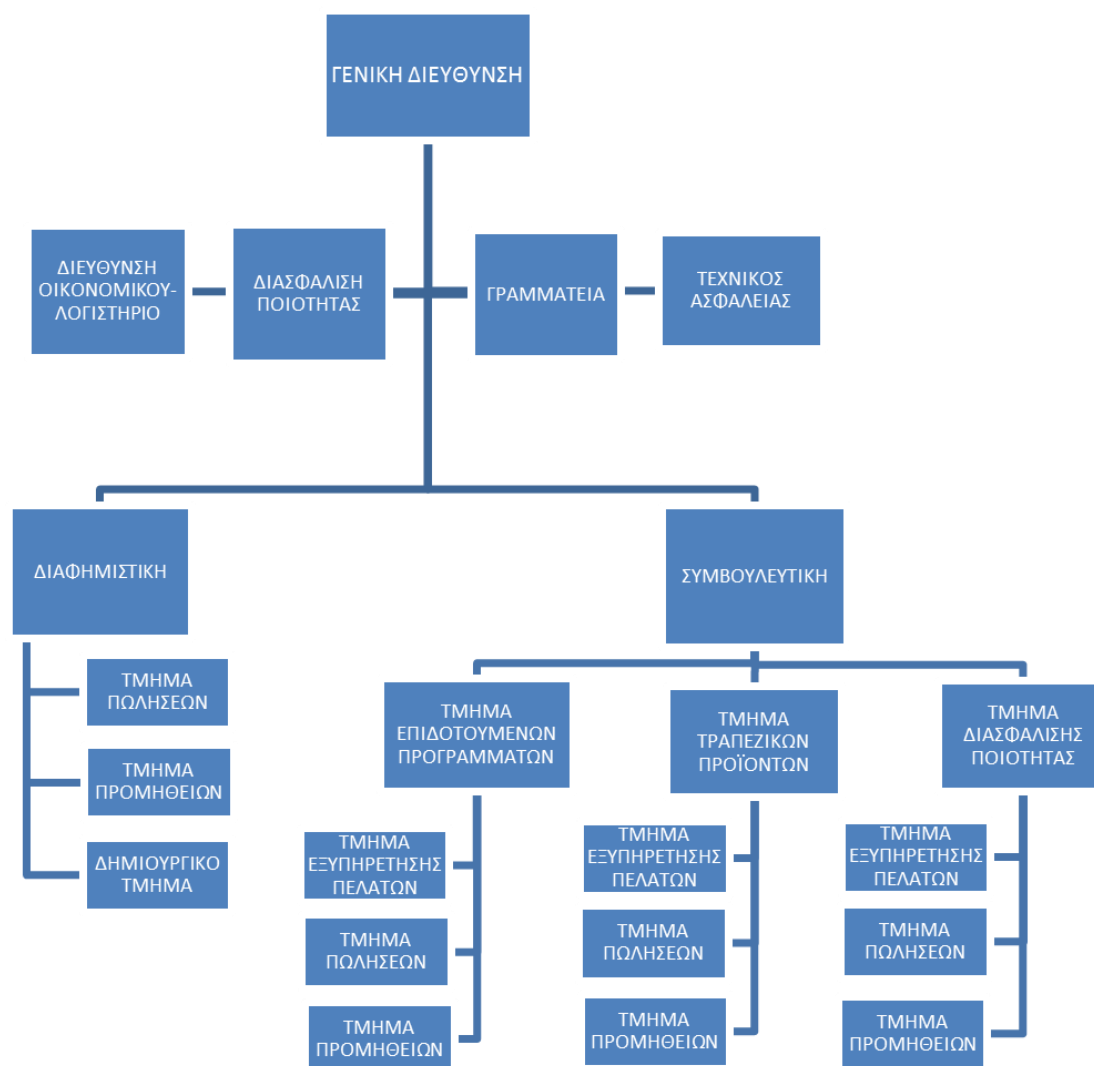
Παρατηρείται ότι μεταξύ 2020 και 2019, η μείωση του κύκλου εργασιών κλάδου των συμβουλευτικών αλλά και διαφημιστικών υπηρεσιών ήταν αρκετά μεγάλη, γεγονός που αποτυπώνεται και στις οικονομικές καταστάσεις της Open Mind Group ΕΠΕ όσον αφορά τον κύκλο εργασιών. Αξίζει να σημειωθεί εν κατακλείδι ότι παρόλη την δεινή οικονομική συγκυρία λόγω της παρατεταμένης οικονομικής κρίσης σε συνδυασμό με την επίπτωση των συνεπειών της πανδημίας η εταιρία καταφέρνει να αυξήσει την καθαρή κερδοφορία της.

2.4 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Στην εταιρία απασχολούνται 5 άτομα πλην του Γενικού Διευθυντή και του Διαχειριστή. Ένα άτομο απασχολείται στην γραμματεία, ένα άτομο απασχολείται στο Λογιστήριο, ενώ ένα άτομο βρίσκεται στο τμήμα των διαφημιστικών υπηρεσιών και δύο άτομα στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών – παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Η φιλοσοφία της εταιρίας από την ίδρυσή της, είναι ότι το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί το σημαντικότερο περιουσιακό στοιχείο μιας επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, οι βασικές αρχές στις οποίες στηρίζονται οι πολιτικές ανθρώπινου δυναμικού του ομίλου είναι: α) ο σεβασμός στην αξία κάθε ατόμου, β) η δημιουργία ενός φιλικού περιβάλλοντος εργασίας και γ) η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων του.

Στην Εικόνα 6 που ακολουθεί, παρουσιάζεται το οργανόγραμμα της Open Mind Group ΕΠΕ.



Εικόνα 6. Οργανόγραμμα Open Mind Group ΕΠΕ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ OPEN MIND GROUP ΕΠΕ

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί παρουσιάζονται οι βασικές απαιτήσεις, όπως εφαρμόζονται από την εταιρία Open Mind Group ΕΠΕ.

3.1 ΟΡΙΣΜΟΙ

Για την ευκολότερη κατανόηση και ανάπτυξη του προτύπου, θεωρείται σκόπιμο να δοθούν κάποιοι επιπλέον ορισμοί σχετικά με το πρότυπο ISO 9001:2008. Ανασκόπηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας: Αποτίμηση από την Διοίκηση, σύμφωνα με ορισμένους κανόνες, της κατάστασης και της επάρκειας του συστήματος ποιότητας, με κριτήρια την πολιτική ποιότητας και τους νέους στόχους που προκύπτουν από την αλλαγή των περιστάσεων.

- Διαχείριση Ποιότητας: Πρόκειται για όλες τις προγραμματισμένες και συστηματικές ενέργειες που απαιτούνται για να αναπτυχθεί επαρκώς εμπιστοσύνη ότι το προϊόν θα ικανοποιεί δεδομένες απαιτήσεις ποιότητας.
- Εισερχόμενο Υλικό: Ακατέργαστο υλικό, συμπληρωματικό υλικό, προϊόντα, υποπροϊόντα, που προμηθεύεται η εταιρία για την ολοκλήρωση της παραγωγής.
- Επιθεώρηση: Αναφέρεται στο σύνολο δραστηριοτήτων, όπως η μέτρηση, η εξέταση, ή η εκτέλεση δοκιμών σε ένα ή σε περισσότερα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος και η σύγκριση των αποτελεσμάτων με προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις (με σκοπό τη διαπίστωση της συμμόρφωσης με αυτές).
- Εσωτερικός Έλεγχος Ποιότητας: Συστηματική και ανεξάρτητη εξέταση για να προσδιορισθεί εάν οι δραστηριότητες ποιότητας και τα σχετικά αποτελέσματα συμμορφώνονται με προκαθορισμένους όρους και αν οι όροι αυτοί εφαρμόζονται αποτελεσματικά και είναι κατάλληλοι για την επιτυχία των υπαρχόντων στόχων.
- Ιχνηλασιμότητα: Η δυνατότητα ανάχνευσης του ιστορικού, της εφαρμογής ή της θέσης ενός αντικειμένου ή μιας δραστηριότητας ή συναφών αντικειμένων ή δραστηριοτήτων με τη βοήθεια καταγεγραμμένων στοιχείων αναγνώρισης.
- Μη Συμμόρφωση: Η μη ικανοποίηση προδιαγεγραμμένων απαιτήσεων.

- Πολιτική Ποιότητας: Το σύνολο των προσθέσεων και των γενικών κατευθύνσεων μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού όσον αφορά την ποιότητα, όπως αυτές εκφράζονται επίσημα από την διοίκησή της.
- ΥΔΙΠ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας.

3.2 ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η Ανώτατη Διοίκηση της εταιρίας δεσμεύεται και τεκμηριώνει την ανάπτυξη και εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, καθώς και για τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του. Προς αυτήν την κατεύθυνση, η Open Mind Group ΕΠΕ, υλοποιεί τις ακόλουθες ενέργειες:

- α) γνωστοποιεί την σημασία της ικανοποίησης των απαιτήσεων των πελατών, καθώς επίσης των νομικών και των κανονιστικών απαιτήσεων, ακολουθώντας μια από τις θεμελιώδεις αρχές του προτύπου που είναι η εστίαση στον πελάτη,
- β) καθιερώνει πολιτική για την ποιότητα,
- γ) διασφαλίζει ότι καθιερώνονται στόχοι ποιότητας,
- δ) διεξάγει ανασκοπήσεις από την Διοίκηση και,
- ε) εξασφαλίζει τους αναγκαίους και διαθέσιμους πόρους.

3.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση της εταιρίας διασφαλίζει ότι η πολιτική για την ποιότητα ακολουθεί τις εξείς δεσμεύσεις:

- α) είναι κατάλληλη για το σκοπό του οργανισμού.
- β) δεσμεύεται για τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.
- γ) παρέχει ένα πλαίσιο για την καθιέρωση και την ανασκόπηση των στόχων ποιότητας.
- δ) γνωστοποιείται και γίνεται κατανοητή εντός του οργανισμού.
- ε) επανεξετάζεται ως προς την καταλληλότητά της.

Πιο συγκεκριμένα οι στόχοι ποιότητας της Open Mind Group ΕΠΕ είναι οι ακόλουθοι:

- ✓ Η παροχή συμβουλευτικών και διαφημιστικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας,

- ✓ Η ικανοποίηση των πελατών,
- ✓ Η ομαλή λειτουργία και συνεργασία με το κοινωνικό πλαίσιο,
- ✓ Η επανεξέταση των αποτελεσμάτων της ως προς την καταλληλότητα, με στόχο την συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της,
- ✓ Η διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2008,
- ✓ Διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.,
- ✓ Λειτουργία σε ένα πλαίσιο που καθιερώνει την ανασκόπηση των στόχων ποιότητας,
- ✓ Η παρακολούθηση της νομοθεσίας για την συνεχή λειτουργία της εταιρίας και την επίτευξη των στόχων ποιότητας.

3.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση της εταιρίας διασφαλίζει ότι οι στόχοι ποιότητας καθιερώνονται και είναι μετρήσιμοι. Στους στόχους ποιότητας συμπεριλαμβάνονται οι στόχοι για την ικανοποίηση των απαιτήσεων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και για τις σχετικές λειτουργίες και τα επίπεδα ευθύνης εντός του οργανισμού.

Ειδικότερα, η εταιρία διασφαλίζει ότι:

- α) ο σχεδιασμός του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας διενεργείται με τέτοιο τρόπο ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, καθώς επίσης και οι στόχοι ποιότητας και
- β) σε περίπτωση πραγματοποίησης αλλαγών στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, η ακεραιότητά του διατηρείται.

3.5 ΕΥΘΥΝΕΣ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες του προσωπικού καθορίζονται μέσω των Φύλλων Περιγραφής Θέσης Εργασίας.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας έχει την ευθύνη για την γνωστοποίηση στο προσωπικό των καθηκόντων – αρμοδιοτήτων τους οι οποίες καθορίζονται από τη Διοίκηση, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ομαλή εκτέλεση και η ποιότητα της εργασίας.

Η γνωστοποίηση αυτή γίνεται με τη διανομή των Φύλλων Περιγραφής Θέσης στους ενδιαφερόμενους καθώς και με την ενημέρωση όλων των εργαζομένων σχετικά με την οργανωτική δομή τις ευθύνες και τις αρμοδιότητες. Οι θέσεις εργασίας οι οποίες περιγράφονται στις υποενότητες που ακολουθούν είναι οι εξείς: γραμματεία, συμβουλευτική, διαφημιστική, υπεύθυνος ποιότητας.

Όσον αφορά την επικοινωνία εντός της εταιρίας, η Open Mind Group ΕΠΕ, έχει διασφαλίσει ότι καθιερώνονται οι κατάλληλες διεργασίες επικοινωνίας και ότι υπάρχει επικοινωνία που αφορά την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.

Τα θέματα αυτής της επικοινωνίας μπορούν να είναι:

- Η πολιτική ποιότητας
- Οι απαιτήσεις του πελάτη
- Οι στόχοι ποιότητας
- Γενικότεροι στόχοι της εταιρίας.

Ως βασικός τρόπος επικοινωνίας ορίζεται η Ανασκόπηση Διοίκησης, η οποία παρουσιάζεται στην επόμενη ενότητα.

3.5.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

Στα απαιτούμενα προσόντα της συγκεκριμένης θέσης περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- είναι Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης
- Γνώση Η/Υ επιθυμητή
- Ευχέρεια λόγου
- Επικοινωνιακός χαρακτήρας

Οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα της γραμματειακής υποστήριξης της Open Mind Group ΕΠΕ είναι τα εξής: διαχείριση του τηλεφωνικού κέντρου, κλείσιμο ραντεβού και καταχώρηση στο λογισμικό Galaxy, υποδοχή των πελατών, εξωτερικές εργασίες, παραλαβή, σκανάρισμα και αρχειοθέτηση εγγράφων, επικοινωνία με τους πελάτες και προμηθευτές για την διεκπεραίωση τυπικών ζητημάτων, όπως η ειδοποίηση πληρωμών, υπογραφών σε έγγραφα, κ.λπ.

Επιπλέον, η γραμματεία είναι υπεύθυνη για την συλλογή και αποστολή στοιχείων στο λογιστήριο.

Σε περίπτωση απουσίας της γραμματείας, την διαχείριση του τηλεφωνικού κέντρου αναλαμβάνουν τα τμήματα της συμβουλευτικής και διαφημιστικής, συμπληρώνοντας το έντυπο εισερχομένων κλήσεων, το οποίο διαθέτει κάθε υπάλληλος.

3.5.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ

Στα απαιτούμενα προσόντα της συγκεκριμένης θέσης περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- Πτυχίο Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης
- Καλή Γνώση αγγλικής γλώσσας
- Προϋπηρεσία τριών ετών επιθυμητή
- Γνώση Η/Υ επιθυμητή
- Επικοινωνιακός χαρακτήρας
- Οργανωτικός
- Γνώση αντίστοιχη του αντικειμένου εργασίας του (εκπαίδευση στα συστήματα ISO, επιδοτούμενα προγράμματα, πρόγραμμα εξοικονόμηση κατ' οικον).

Στα καθήκοντα και αρμοδιότητες των τμημάτων προμήθειας, πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών της συμβουλευτικής εντάσσονται τα εξής: ενημέρωση των πελατών για τα προγράμματα της συμβουλευτικής που βρίσκονται σε εξέλιξη, επικοινωνία με αυτούς και τους προμηθευτές για την συγκέντρωση δικαιολογητικών και την σύνταξη προσφορών, καθώς και η έκδοση εντολών προς το δημιουργικό τμήμα και τους προμηθευτές.

Επιπλέον, σε περίπτωση απουσίας της γραμματείας, αναλαμβάνεται η διαχείριση του τηλεφωνικού κέντρου.

3.5.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ

Στα απαιτούμενα προσόντα της συγκεκριμένης θέσης περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- Πτυχίο Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ή μεταδευτεροβάθμιας.
- Γνώση αγγλικής γλώσσας επιθυμητή
- Προϋπηρεσία δύο ετών επιθυμητή

- Γνώση Η/Υ επιθυμητή
- Επικοινωνιακός χαρακτήρας
- Οργανωτικός
- Να κατέχει γνώσεις στο πρόγραμμα επεξεργασίας εικόνας Photoshop

Στα καθήκοντα και αρμοδιότητες των τμημάτων προμήθειας, πωλήσεων και δημιουργικού της διαφημιστικής εντάσσονται τα εξής: επικοινωνία και ενημέρωση των πελατών, συνεργασία με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών για τον σχεδιασμό των μακετών και αποστολή των αρχικών και τελικών αρχείων, ύστερα από έγκριση της γενικής διεύθυνσης.

Επιπλέον, σε περίπτωση απουσίας της γραμματείας, αναλαμβάνεται η διαχείριση του τηλεφωνικού κέντρου.

3.5.4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Στα απαιτούμενα προσόντα της συγκεκριμένης θέσης περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- Μόνιμος υπάλληλος της εταιρείας
- Εκπαιδευμένος στο σύστημα ISO

Ο εκπρόσωπος της διοίκησης της Open Mind Group ΕΠΕ έχει τις εξείς αρμοδιότητες και καθήκοντα:

1. Είναι υπεύθυνος για την τη διασφάλιση ότι οι διεργασίες που χρειάζονται για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας, καθιερώνονται, εφαρμόζονται και διατηρούνται
2. Ενημερώνει την Γενική Διεύθυνση σχετικά με την επίδοση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και τις ανάγκες βελτίωσής του και
3. Διασφαλίζει ότι προάγεται, εντός του οργανισμού, η ευαισθητοποίηση του προσωπικού για τη σημαντικότητα των απαιτήσεων των πελατών.

3.6 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η Ανώτατη Διοίκηση επανεξετάζει το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας της εταιρίας, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα, η επάρκεια και η αποτελεσματικότητά του. Η επανεξέταση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας

πραγματοποιείται σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα και περιλαμβάνει την αξιολόγηση των ευκαιριών βελτίωσης και της ανάγκης για αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων της πολιτικής και των στόχων ποιότητας.

Τα αρχεία των ανασκοπήσεων διατηρούνται από τη Διοίκηση.

Υπεύθυνος για την συνεχή τήρηση της παρούσας διαδικασίας είναι ο Γενικός Διευθυντής.

Επιμέρους αρμοδιότητες δίνονται τόσο στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, όσο και στους υπεύθυνους των τμημάτων της εταιρίας.

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας είναι αρμόδιος για την προετοιμασία της του θεματολογίου και της συνάντησης, καθώς και την τήρηση των πρακτικών.

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων, όπως και ο Γενικός Διευθυντής οφείλουν να είναι παρόντες στην συνάντηση και επιπλέον, αρμόδιοι για την ανάπτυξη των θεμάτων που τους αφορούν.

Εισερχόμενα δεδομένα ανασκόπησης

Το θεματολόγιο που αναπτύσσεται για την διεξαγωγή της συνάντησης προκύπτει από συνεργασία του Γενικού Διευθυντή και του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας.

Τα εισερχόμενα δεδομένα κατά την διαδικασία της ανασκόπησης, περιλαμβάνουν πληροφορίες οι οποίες σχετίζονται με:

- α) τα αποτελέσματα επιθεωρήσεων
- β) την αναπληρότητα από τον πελάτη
- γ) τις επιδόσεις των διεργασιών και τη συμμόρφωση της παρεχόμενης υπηρεσίας
- δ) αποτελέσματα στόχων αποδοτικότητας και ποιότητας του προηγούμενου έτους και αντίστοιχοι στόχοι που προτείνονται για το νέο έτος
- ε) την κατάσταση υλοποίησης των προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών
- στ) τις επακόλουθες ενέργειες από προηγούμενες ανασκοπήσεις
- ζ) τις αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας
- η) τις προτάσεις βελτίωσης.

Αποτελέσματα ανασκόπησης

Στα αποτελέσματα της ανασκόπησης από τη Διοίκηση συμπεριλαμβάνεται οποιαδήποτε απόφαση και ενέργεια σχετίζεται με:

α) τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και των διεργασιών του

β) τη βελτίωση της παρεχόμενης υπηρεσίας αναφορικά με τις απαιτήσεις πελατών και

γ) τις ανάγκες σε πόρους.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας καταγράφει τα θέματα που συζητήθηκαν καθώς και πιθανές ενέργειες που αποφασίστηκαν.

Στην περίπτωση που έχει αποφασισθεί κάποια ενέργεια για κάποιο θέμα, σημειώνεται στο έντυπο ο υπεύθυνος για την εκτέλεσή της, καθώς και ο χρόνος μέχρι την υλοποίησής της. Επιπλέον, στο έντυπο των πρακτικών της συνάντησης, λαμβάνεται και η υπογραφή του υπευθύνου που έχει ορισθεί για την υλοποίηση της εκάστοτε ενέργειας.

Τέλος, σημειώνεται ότι, το έντυπο των πρακτικών της συνάντησης της διοίκησης της εταιρίας, υπογράφεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και από τον Γενικό Διευθυντή, ο οποίος είναι αρμόδιος για την έγκριση των ενεργειών.

3.7 ΔΙΑΘΕΣΗ ΠΟΡΩΝ

Η Open Mind Group ΕΠΕ προσδιορίζει και διαθέτει τους πόρους που χρειάζονται για την εφαρμογή και διατήρηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, την συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, καθώς και την επαύξηση της ικανοποίησης των απαιτήσεων των πελατών.

3.7.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Το προσωπικό το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία είναι ικανό με βάση την κατάλληλη, μόρφωση, κατάρτιση, δεξιότητες και εμπειρία.

Προς αυτήν την κατεύθυνση η εταιρία πραγματοποιεί τις ακόλουθες ενέργειες:

α) προσδιορίζει την επαγγελματική επάρκεια που πρέπει να διαθέτει το προσωπικό το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία,

β) παρέχει κατάρτιση ή αναλαμβάνει άλλες ενέργειες, όταν χρειάζεται, για να επιτύχει την απαραίτητη επαγγελματική επάρκεια,

γ) αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των αναλαμβανόμενων ενεργειών,

δ) διασφαλίζει ότι το προσωπικό έχει επίγνωση της σχέσης και της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων του και της συμβολής τους στην επίτευξη των στόχων ποιότητας και,

ε) διατηρεί τα κατάλληλα αρχεία, μόρφωσης, κατάρτισης, δεξιοτήτων και εμπειρίας.

3.7.2 ΥΠΟΔΟΜΗ

Η Open Mind Group ΕΠΕ προσδιορίζει, διαθέτει και διατηρεί την υποδομή που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία. Όπου εφαρμόζεται, η υποδομή περιλαμβάνει :

α) κτίρια, χώρους εργασίας και σχετικές βοηθητικές εγκαταστάσεις

β) εξοπλισμό διεργασιών (τόσο υλισμικό όσο και λογισμικό) και

γ) υποστηρικτικές υπηρεσίες (όπως μεταφορές, επικοινωνίες ή πληροφορικά συστήματα).

3.7.3 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Open Mind Group ΕΠΕ προσδιορίζει και διαχειρίζεται το περιβάλλον εργασίας που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για το προϊόν/υπηρεσία που παρέχεται.

3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

Για την διεκπεραίωση των διεργασιών λαμβάνονται υπόψη: α) οι ποιοτικοί στόχοι εταιρίας, β) οι προδιαγραφές των παρεχόμενων υπηρεσιών, γ) οι τεκμηριωμένες διεργασίες και οδηγίες εργασίας, δ) οι απαραίτητοι έλεγχοι πριν την απόδοση της

υπηρεσίας και, ε) αρχεία για την τεκμηρίωση πως το προϊόν/ υπηρεσία είναι εντός καθορισμένων προδιαγραφών.

3.8.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η εταιρία σχεδιάζει και αναπτύσσει τις διεργασίες που χρειάζονται για την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και διαφημιστικής. Ο σχεδιασμός της υλοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι συμβατός με τις απαιτήσεις των άλλων διεργασιών του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.

Κατά το σχεδιασμό της υλοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας, η Open Mind Group ΕΠΕ, όπου εφαρμόζεται, προσδιορίζει τα παρακάτω:

- α) τους στόχους ποιότητας και τις απαιτήσεις για την υπηρεσία,
- β) την ανάγκη καθιέρωσης διεργασιών, εγγράφων και διάθεσης πόρων,
- γ) τις συγκεκριμένες για την υπηρεσία απαιτούμενες δραστηριότητες επαλήθευσης, επικύρωσης, παρακολούθησης, μέτρησης, ελέγχων και δοκιμών, καθώς και τα κριτήρια αποδοχής της παρεχόμενης υπηρεσίας
- δ) τα αρχεία που χρειάζονται για την παροχή αποδείξεων ότι οι διεργασίες υλοποίησης και η παρεχόμενη υπηρεσία, ικανοποιούν τις απαιτήσεις.

3.8.2 ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Για την ικανοποίηση των απαιτήσεων σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της, η εταιρία, έχει προσδιορίσει:

- α) τις απαιτήσεις των πελατών,
- β) τις απαιτήσεις που δεν δηλώνονται ρητά από τους πελάτες, όπου αυτές είναι γνωστές,
- γ) τις εφαρμοστέες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις για την υπηρεσία και
- δ) οποιεσδήποτε πρόσθετες απαιτήσεις που θεωρούνται απαραίτητες από την ίδια την εταιρία.

Η Open Mind Group ΕΠΕ επανεξετάζει τις απαιτήσεις που σχετίζονται με την παρεχόμενη υπηρεσία. Η επανεξέταση αυτή διεξάγεται πριν από την αποδοχή της Open Mind Group ΕΠΕ να παρέχει υπηρεσία στον πελάτη και διασφαλίζει ότι:

α) οι απαιτήσεις για την υπηρεσία είναι καθορισμένες,

β) η Open Mind Group ΕΠΕ έχει την ικανότητα να ικανοποιήσει τις καθορισμένες απαιτήσεις.

Σημειώνεται ότι, τα αποτελέσματα της ανασκόπησης και των ενεργειών που προκύπτουν από την ανασκόπηση, διατηρούνται σε σχετικά έντυπα.

Στις περιπτώσεις όπου ο πελάτης παρέχει μη τεκμηριωμένη δήλωση απαιτήσεων, οι απαιτήσεις του πελάτη πρέπει να επιβεβαιώνονται πριν από την αποδοχή από την εταιρία.

Τέλος, σε περιπτώσεις όπου μεταβάλλονται οι απαιτήσεις για την υπηρεσία, η εταιρία διασφαλίζει ότι τα σχετικά έγγραφα τροποποιούνται και ότι το προσωπικό ενημερώνεται σχετικά με τις αλλαγές των απαιτήσεων.

Όσον αφορά την επικοινωνία μεταξύ εταιρίας και πελατών, η Open Mind Group ΕΠΕ προσδιορίζει και εφαρμόζει αποτελεσματικά μέτρα για την επικοινωνία με τους πελάτες σε σχέση με:

α) τις πληροφορίες για τις υπηρεσίες,

β) τις αιτήσεις για πληροφορίες, και

γ) την αναπληροφόρηση από τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων των πελατών.

3.8.3 ΑΓΟΡΕΣ

Η εταιρία διασφαλίζει ότι το προϊόν, που προμηθεύεται, συμμορφώνεται με τις καθορισμένες απαιτήσεις. Ο τύπος και η έκταση του ελέγχου που ασκείται στον προμηθευτή και στο προμηθευόμενο προϊόν, εξαρτάται από τις επιπτώσεις του στην επακόλουθη διεργασία υλοποίησης των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η Open Mind Group ΕΠΕ αξιολογεί και επιλέγει τους προμηθευτές με βάση την ικανότητά τους να προμηθεύουν προϊόντα σε συμφωνία με τις απαιτήσεις της εταιρείας. Καθιερώνονται τα κριτήρια επιλογής, αξιολόγησης και επανααξιολόγησής τους. Διατηρούνται αρχεία των αποτελεσμάτων των αξιολογήσεων και των οποιονδήποτε επακόλουθων ενεργειών που προκύπτουν από την αξιολόγηση.

Οι πληροφορίες για τις αγορές περιγράφουν το προϊόν που πρόκειται να αγοραστεί, συμπεριλαμβανομένων, όπως ενδείκνυται:

α) των απαιτήσεων για έγκριση του προϊόντος, τις διαδικασίες, τις διεργασίες και τον εξοπλισμό,

β) των απαιτήσεων για την αξιολόγηση της ικανότητας του προσωπικού και

γ) των απαιτήσεων για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας.

Η εταιρία διασφαλίζει την επάρκεια των καθορισμένων απαιτήσεων για τις αγορές, πριν από τη γνωστοποίησή τους στον προμηθευτή.

Επιπλέον, η Open Mind Group ΕΠΕ καθιερώνει και υλοποιεί τους ελέγχους ή άλλες δραστηριότητες που είναι απαραίτητες για την διασφάλιση ότι το υπό προμήθεια προϊόν, ικανοποιεί τις καθορισμένες απαιτήσεις.

3.8.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ

Η Open Mind Group ΕΠΕ σχεδιάζει και εκτελεί την παροχή υπηρεσιών κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες. Όταν εφαρμόζεται, οι ελεγχόμενες συνθήκες περιλαμβάνουν:

α) τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών που περιγράφουν τα χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών,

β) τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων οδηγιών εργασίας,

γ) τη χρήση του κατάλληλου εξοπλισμού,

δ) τη διαθεσιμότητα και χρήση του εξοπλισμού παρακολούθησης και μέτρησης,

ε) την υλοποίηση της παρακολούθησης και μέτρησης και

στ) την υλοποίηση των δραστηριοτήτων αποδέσμευσης της υπηρεσίας, παράδοσης και εξυπηρέτησης μετά την παράδοση.

Η εταιρία επικυρώνει οποιοσδήποτε διεργασίες παροχής υπηρεσιών, στις περιπτώσεις όπου η παρεχόμενη υπηρεσία δεν μπορεί να επαληθευθεί με επακόλουθο έλεγχο ή μέτρηση και ως εκ τούτου, τα ελαττώματα καθίστανται εμφανή μόνο μετά την παροχή της υπηρεσίας.

Η επικύρωση αποδεικνύει την ικανότητα των ως άνω διεργασιών να επιτυγχάνουν τα προβλεπόμενα αποτελέσματα. Για τις διεργασίες αυτές, η Open Mind Group ΕΠΕ προβλέπει αναλόγως:

α) καθορισμένα κριτήρια για την ανασκόπηση και την έγκριση των διεργασιών,

β) έγκριση του εξοπλισμού και αξιολόγηση της ικανότητας του προσωπικού,

γ) χρήση ειδικών μεθόδων και διαδικασιών,

- δ) απαιτήσεις για αρχεία και
- ε) επανεπικύρωση.

Ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα

Κατά τη διάρκεια της υλοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας, η εταιρία αποδίδει ταυτότητα σε αυτήν με κατάλληλα μέσα.

Η Open Mind Group ΕΠΕ αποδίδει ταυτότητα στην κατάσταση της υπηρεσίας αναφορικά με τις απαιτήσεις παρακολούθησης και μέτρησης καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Στις περιπτώσεις όπου η ιχνηλασιμότητα είναι μια απαίτηση, η Open Mind Group ΕΠΕ ελέγχει τη μονοσήμαντη απόδοση ταυτότητας στην υπηρεσία και διατηρεί αρχεία.

Ιδιοκτησία του πελάτη

Η Open Mind Group ΕΠΕ μεριμνά για τα υλικά ιδιοκτησίας και τα δικαιώματα του πελάτη, ενώ ευρίσκονται υπό τον έλεγχό του ή χρησιμοποιούνται από την εταιρεία. Η Open Mind Group ΕΠΕ αποδίδει ταυτότητα, προστατεύει και διαφυλάσσει τα υλικά ιδιοκτησίας του πελάτη, τα οποία παρέχονται για χρήση ή για ενσωμάτωση στην παρεχόμενη υπηρεσία. Εάν οποιονδήποτε υλικό ιδιοκτησίας του πελάτη απολεστεί, υποστεί ζημία ή με οποιοδήποτε τρόπο βρεθεί ακατάλληλο για χρήση, η εταιρία το αναφέρει στον πελάτη και διατηρεί σχετικά αρχεία.

Ηλεκτρονική διαχείριση των αρχείων

Η Open Mind Group ΕΠΕ μεριμνά για την διατήρηση των εγγράφων και αρχείων, ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της. Πιο συγκεκριμένα, η εταιρία διατηρεί όλα τα απαραίτητα έγγραφα και αρχεία που απαιτούνται, σε ηλεκτρονική μορφή, στο δίκτυο της εταιρίας. Όπου κρίνεται απαραίτητο, τα έγγραφα διατηρούνται και σε φυσική μορφή.

3.9 ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Η Open Mind Group ΕΠΕ σχεδιάζει και εφαρμόζει τις διεργασίες που χρειάζονται για την παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση, ώστε να

α) αποδεικνύει τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

β) διασφαλίζει τη συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και

γ) βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.

Οι παραπάνω διεργασίες περιλαμβάνουν τον προσδιορισμό των εφαρμοστέων μεθόδων, συμπεριλαμβανομένων τεχνικών στατιστικής και την έκταση της χρήσης τους.

3.9.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η παρακολούθηση των πληροφοριών που σχετίζονται με την αντίληψη των πελατών κατά πόσον έχουν εκπληρωθεί οι απαιτήσεις τους, αποτελεί μία από τις μετρήσεις επίδοσης του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας που καθιερώνει η Open Mind Group ΕΠΕ.

Στην παρούσα διεργασία, προσδιορίζονται οι τρόποι άντλησης και χρήσης αυτών των πληροφοριών. Η διαδικασία μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των πελατών εφαρμόζεται από την εταιρία στον πελάτη, μετά την ολοκλήρωση των εργασιών και την παράδοση του τελικού προϊόντος.

Με την ολοκλήρωση του έργου και την παράδοση του τελικού προϊόντος στον πελάτη, η εταιρία κοινοποιεί σε αυτόν το σχετικό ερωτηματολόγιο ικανοποίησης για την παρεχόμενη υπηρεσία.

Το ερωτηματολόγιο δύναται να κοινοποιηθεί στον πελάτη με δύο τρόπους. Ο πρώτος τρόπος είναι μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η συγκεκριμένη διαδικασία πραγματοποιείται αυτόματα κατά την ολοκλήρωση των εργασιών, μέσω του λογισμικού προγράμματος που χρησιμοποιεί η εταιρία, το Galaxy. Ο δεύτερος τρόπος κοινοποίησης πραγματοποιείται όταν ο πελάτης δεν διαθέτει κάποιο λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οπότε παραδίδεται σε αυτόν το ερωτηματολόγιο σε

έντυπη μορφή. Και στις δύο περιπτώσεις, την αποστολή των ερωτηματολογίων την αναλαμβάνει ο Υπεύθυνος του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών.

Με την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από τον πελάτη, τα αποτελέσματα καταγράφονται αυτόματα στο λογισμικό Galaxy της εταιρίας. Σε περίπτωση που η αποστολή γίνεται σε φυσική μορφή, η καταχώρηση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται από τον Υπεύθυνο του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, στο λογισμικό Galaxy.

Σε περίπτωση που η αποστολή του ερωτηματολογίου γίνεται σε έντυπη μορφή και ο πελάτης δεν έχει συμπληρώσει και παραδώσει το ερωτηματολόγιο στην Open Mind Group ΕΠΕ, εντός διαστήματος δέκα ημερών, ο Υπεύθυνος του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών επικοινωνεί με τον πελάτη για την αποστολή του ερωτηματολογίου.

Τα αποτελέσματα από την διαδικασία ικανοποίησης των πελατών, αξιολογούνται και συζητούνται σε τακτικές και έκτακτες συναντήσεις από την Open Mind Group ΕΠΕ, όπου κρίνεται αναγκαίο.

3.9.2 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ

Η Open Mind Group ΕΠΕ, διεξάγει, σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα, εσωτερικές επιθεωρήσεις για να προσδιορίζει κατά πόσον το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας:

α) συμμορφώνεται με τα προβλεπόμενα, με τις απαιτήσεις του παρόντος Διεθνούς προτύπου και με τις απαιτήσεις του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας, όπως καθιερώνονται από τον οργανισμό και

β) εφαρμόζεται αποτελεσματικά και διατηρείται.

Πιο συγκεκριμένα, η εταιρεία, σχεδιάζει ένα πρόγραμμα επιθεώρησης, λαμβάνοντας υπόψη την κατάσταση και τη σπουδαιότητα των διεργασιών και των τομέων που πρόκειται να επιθεωρηθούν, καθώς επίσης και τα αποτελέσματα προηγούμενων επιθεωρήσεων. Καθορίζονται τα κριτήρια επιθεώρησης, το πεδίο εφαρμογής, η συχνότητα και οι μέθοδοι.

Η επιλογή των επιθεωρητών και η διεξαγωγή των επιθεωρήσεων διασφαλίζουν την αντικειμενικότητα και την αμεροληψία της επιθεώρησης. Σημειώνεται ότι, οι επιθεωρητές δεν επιθεωρούν τη δική τους εργασία.

Για την εσωτερική επιθεώρηση της εταιρίας, καθιερώνεται μία τεκμηριωμένη διαδικασία που καθορίζει τις ευθύνες και τις απαιτήσεις για τον προγραμματισμό και τη διεξαγωγή των επιθεωρήσεων, την καθιέρωση αρχείων και την αναφορά των αποτελεσμάτων.

Τα αρχεία των επιθεωρήσεων και των αποτελεσμάτων τους διατηρούνται από την Open Mind Group ΕΠΕ.

Ο υπεύθυνος διαχείρισης του τομέα που επιθεωρείται, διασφαλίζει, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, ότι αναλαμβάνονται οποιεσδήποτε απαραίτητες διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες για την άρση των μη συμμορφώσεων οι οποίες εντοπίζονται, καθώς και των αιτίων που τις προκαλούν. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της υλοποίησης περιλαμβάνουν την επαλήθευση των ενεργειών που λαμβάνονται και την αναφορά των αποτελεσμάτων της επαλήθευσης.

Οι επιθεωρητές μπορεί να είναι εργαζόμενοι της εταιρείας, συνάδελφοι από άλλες εταιρείες με σχετικό αντικείμενο ή γενικότερα εξωτερικοί συνεργάτες. Οι επιθεωρητές πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι. Οι επιθεωρητές δεν επιθεωρούν τη δική τους εργασία.

Ο προγραμματισμός των εσωτερικών επιθεωρήσεων καθορίζεται σε ετήσια βάση από το Γενικό Διευθυντή σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας και στη διάρκεια του έτους πρέπει να καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων της εταιρείας που περιλαμβάνονται στο πεδίο της πιστοποίησης.

Ο επιθεωρητής διενεργεί τις επιθεωρήσεις ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα:

- ανασκόπηση της τεκμηρίωσης που σχετίζεται με την επιθεωρούμενη περιοχή / διεργασία,
- παρακολούθηση και επαλήθευση της εκτέλεσης των διεργασιών / διαδικασιών σε συμφωνία με τις απαιτήσεις του συστήματος,
- συζήτηση με το εμπλεκόμενο προσωπικό που εφαρμόζει τις διεργασίες,
- έλεγχο των αρχείων.

Το έργο των επιθεωρητών μπορεί να υποστηρίζεται με ερωτηματολόγια ή ότι άλλο εργαλείο κρίνει αναγκαίο ο επιθεωρητής σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

Τα συνολικά ευρήματα και συμπεράσματα της επιθεώρησης καταγράφονται σε έκθεση επιθεώρησης, «Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης», η οποία συντάσσεται από τον επιθεωρητή. Η έκθεση περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- ημερομηνία διενέργειας της επιθεώρησης,
- παρατηρήσεις, ευρήματα (μη συμμορφώσεις), και συμπεράσματα,
- προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος που επιθεωρείται όποτε είναι εφικτό.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τους επιθεωρητές συντάσσει τις μη συμμορφώσεις με βάση τις εκθέσεις της επιθεώρησης και σε συνεργασία με το Γενικό Διευθυντή και τον υπεύθυνο του αντικειμένου στο οποίο καταγράφηκε η μη συμμόρφωση αποφασίζουν διορθωτικές ενέργειες για την εξάλειψη των ίδιων των μη συμμορφώσεων και των αιτιών τους.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας έχει την ευθύνη για την επαλήθευση της εφαρμογής των διορθωτικών ενεργειών που εκδίδονται σε σχέση με τα ευρήματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων και την αναφορά των αποτελεσμάτων τους στο Γενικό Διευθυντή.

Ο Γενικός Διευθυντής έχει την ευθύνη για την επαλήθευση της εφαρμογής των διορθωτικών ενεργειών που αφορούν θέματα ευθύνης του Υπευθύνου Ποιότητας.

Τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων αποτελούν μέρος των δεδομένων της ανασκόπησης του συστήματος από την ανώτατη διοίκηση, για τον προσδιορισμό της αποτελεσματικότητας του συστήματος και τη λήψη αποφάσεων για τη διαρκή βελτίωση του.

3.9.3 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

Η Open Mind Group ΕΠΕ εφαρμόζει κατάλληλες μεθόδους για την παρακολούθηση και μέτρηση (όπου εφαρμόζεται) των διεργασιών του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. Οι μέθοδοι παρακολούθησης και μέτρησης αποδεικνύουν την ικανότητα των διεργασιών να επιτυγχάνουν τα προβλεπόμενα αποτελέσματα. Όταν τα προβλεπόμενα αποτελέσματα δεν επιτυγχάνονται, λαμβάνονται διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες, όπως ενδείκνυται.

3.9.4 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Open Mind Group ΕΠΕ προβαίνει σε παρακολούθηση και μέτρηση των χαρακτηριστικών της παρεχόμενης υπηρεσίας, ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση των απαιτήσεων για την ίδια την υπηρεσία. Η παρακολούθηση και η μέτρηση εκτελούνται σε κατάλληλα στάδια της διεργασίας υλοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα. Διατηρούνται αποδείξεις της συμμόρφωσης προς τα κριτήρια αποδοχής.

Το(-α) πρόσωπο(-α) που εγκρίνει(-ουν) την αποδέσμευση της υπηρεσίας για παράδοση στον πελάτη αναφέρονται στα σχετικά αρχεία.

3.9.5 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Open Mind Group ΕΠΕ διασφαλίζει ότι η παρεχόμενη υπηρεσία, η οποία δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις, εντοπίζεται και ελέγχεται ώστε να προληφθεί η ακούσια χρήση ή παράδοσή της. Καθιερώνεται μία τεκμηριωμένη διαδικασία που καθορίζει τους ελέγχους και τις σχετικές ευθύνες και αρμοδιότητες για το χειρισμό της μη συμμορφούμενης υπηρεσίας.

Η εταιρία χειρίζεται τη μη συμμορφούμενη υπηρεσία, αναλόγως, με έναν ή περισσότερους από τους παρακάτω τρόπους:

- α) αναλαμβάνοντας ενέργειες για την άρση της μη συμμόρφωσης
- β) εγκρίνοντας την χρήση, την αποδέσμευση ή την αποδοχή της υπηρεσίας με έγκριση από το αρμόδιο προσωπικό και, όπου εφαρμόζεται, από τον πελάτη
- γ) αναλαμβάνοντας ενέργειες για να αποκλειστεί η αρχικώς προβλεπόμενη χρήση ή εφαρμογή της
- δ) αναλαμβάνοντας τις ενέργειες που ενδείκνυνται για τις επιπτώσεις ή τις πιθανές επιπτώσεις της μη συμμόρφωσης όταν μία μη συμμορφούμενη υπηρεσία εντοπίζεται μετά την παράδοση ή αφού έχει αρχίσει να χρησιμοποιείται.

Όταν μία μη συμμορφούμενη υπηρεσία επιδιορθώνεται υπόκειται σε επανεπαλήθευση, για να αποδειχθεί η συμμόρφωσή της με τις απαιτήσεις.

Διατηρούνται αρχεία σχετικά με τη φύση των μη συμμορφώσεων και των επακόλουθων ενεργειών, συμπεριλαμβανομένων των αδειών αποδέσμευσης.

3.9.6 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Open Mind Group ΕΠΕ προσδιορίζει, συλλέγει και αναλύει κατάλληλα τα δεδομένα, ώστε να διασφαλίζει και να παρέχει απόδειξη της καταλληλότητας και αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, καθώς και για να αξιολογεί τις ευκαιρίες για βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του. Η ανάλυση περιλαμβάνει τα δεδομένα που δημιουργούνται ως αποτέλεσμα της παρακολούθησης και της μέτρησης, καθώς και τα δεδομένα από άλλες σχετικές πηγές.

Η ανάλυση των δεδομένων παρέχει πληροφορίες οι οποίες σχετίζονται με:

- α) την ικανοποίηση των πελατών
- β) τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για την υπηρεσία
- γ) τα χαρακτηριστικά και τις τάσεις των διεργασιών και των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ευκαιριών για προληπτικές ενέργειες και
- δ) τους προμηθευτές

3.9.7 ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Η Open Mind Group ΕΠΕ βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας, μέσω της πολιτικής για την ποιότητα, των στόχων ποιότητας, των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης, της ανάλυσης των δεδομένων, των διορθωτικών και των προληπτικών ενεργειών και της ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

Διορθωτικές ενέργειες

Η Open Mind Group ΕΠΕ αναλαμβάνει ενέργειες για την εξάλειψη των αιτιών των μη συμμορφώσεων, ώστε να προλαμβάνεται η επανεμφάνισή τους. Οι διορθωτικές ενέργειες είναι ανάλογες με τις επιπτώσεις των αντίστοιχων μη συμμορφώσεων.

Καθιερώνεται μία τεκμηριωμένη διαδικασία, ώστε να καθορίζονται οι απαιτήσεις για τα εξής:

- α) την ανασκόπηση των μη συμμορφώσεων (συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων των πελατών)
- β) τον προσδιορισμό των αιτίων των μη συμμορφώσεων
- γ) την αξιολόγηση της ανάγκης για ενέργειες, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι μη συμμορφώσεις δεν επαναλαμβάνονται
- δ) τον προσδιορισμό και την εφαρμογή των απαιτούμενων ενεργειών
- ε) τα αρχεία των αποτελεσμάτων των ενεργειών και,
- στ) την ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών που υλοποιούνται.

Διορθωτικές ενέργειες στα πλαίσια εφαρμογής του ΣΔΠ αποφασίζονται και υλοποιούνται όποτε κρίνεται απαραίτητο, με συνεκτίμηση του κόστους και της δυνατότητας εφαρμογής τους. Διορθωτικές ενέργειες μπορεί να αποφασιστούν στις παρακάτω ενδεικτικές περιπτώσεις:

- ❖ σοβαρή μη συμμόρφωση
- ❖ επαναλαμβανόμενα προβλήματα σε μία δραστηριότητα
- ❖ ευρήματα εσωτερικών ή εξωτερικών επιθεωρήσεων
- ❖ παράπονα πελατών
- ❖ προβλήματα με την ποιότητα των προϊόντων που προμηθεύεται η εταιρία.

Η απόφαση εφαρμογής διορθωτικής ενέργειας λαμβάνεται με την σύμφωνη γνώμη του αρμοδίου για την εφαρμογή της σχετικής δραστηριότητας. Για το σκοπό αυτό εξετάζονται όλα τα σχετικά έντυπα (π.χ. αποτελέσματα ελέγχων, αναφορές μη συμμορφούμενων, παράπονα πελατών, ευρήματα επιθεωρήσεων κ.λπ.), ερευνώνται οι αιτίες που προκάλεσαν το πρόβλημα και εκτιμάται η σοβαρότητα τους.

Αν κριθεί απαραίτητη η εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών, ο ΥΔΠ «εκδίδει» την αντίστοιχη διορθωτική ενέργεια, συμπληρώνοντας το κατάλληλο τμήμα του εντύπου «Αίτηση Διορθωτικής /Προληπτικής Ενέργειας», όπου περιγράφει το πρόβλημα.

Ο αρμόδιος υπεύθυνος της δραστηριότητας που θα εφαρμόσει την διορθωτική ενέργεια συμπληρώνει το αντίστοιχο πεδίο του εντύπου, όπου περιγράφει την έρευνα για τα αίτια του προβλήματος και τις προτεινόμενες ενέργειες και την ημερομηνία ολοκλήρωσης, και επιστρέφει το έντυπο στον ΥΔΠ.

Ο ΥΔΠ επιβεβαιώνει την ορθότητα των προτεινόμενων ενεργειών και στην συνέχεια στέλνει το έντυπο προς υπογραφής τον Γενικό Διευθυντή της εταιρίας.

Ο ΥΔΙΠ με έλεγχο μετά την ορισμένη ημερομηνία ολοκλήρωσης, επιβεβαιώνει την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητά της διορθωτικής ενέργειας.

Αν η διορθωτική ενέργεια κριθεί ανεπαρκής, σημειώνεται η αιτία στο έντυπο, συντάσσεται νέο έντυπο και η διαδικασία επαναλαμβάνεται από την αρχή. Στο παλιό έντυπο αναγράφεται και ο Α/Α του νέου ώστε να παρακολουθείται η συνέχεια των διορθωτικών ενεργειών που αναφέρονται στην ίδια μη συμμόρφωση/πρόβλημα.

Για να παρακολουθείται η ροή υλοποίησης των διορθωτικών/προληπτικών ενεργειών ο ΥΔΙΠ χρησιμοποιεί το έντυπο «Κατάλογος Διορθωτικών/ Προληπτικών Ενεργειών». Το έντυπο αυτό βρίσκεται πάντα στο αρχείο που κρατείται για τις διορθωτικές /προληπτικές ενέργειες.

Η καταλληλότητα, ο βαθμός υλοποίησης και η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών/προληπτικών ενεργειών εξετάζονται και αξιολογούνται και στην Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

Προληπτικές ενέργειες

Η Open Mind Group ΕΠΕ προσδιορίζει τις ενέργειες που απαιτούνται για την εξάλειψη των αιτιών των πιθανών μη συμμορφώσεων, ώστε να προλαμβάνεται η εμφάνιση τους. Οι προληπτικές ενέργειες είναι ανάλογες με τις επιπτώσεις των πιθανών προβλημάτων.

Καθιερώνεται μία τεκμηριωμένη διαδικασία, ώστε να καθορίζονται οι απαιτήσεις για τα ακόλουθα:

- α) τον προσδιορισμό των πιθανών μη συμμορφώσεων και των αιτιών τους
- β) την αξιολόγηση της ανάγκης για ενέργειες, ώστε να προλαμβάνεται η εμφάνιση μη συμμορφώσεων
- γ) τον προσδιορισμό και την εφαρμογή των απαιτούμενων ενεργειών
- δ) τα αρχεία των αποτελεσμάτων των ενεργειών και
- ε) την ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας των προληπτικών ενεργειών που υλοποιούνται.

Προληπτικές ενέργειες μπορεί να αποφασισθούν στις παρακάτω ενδεικτικές περιπτώσεις:

- ✓ όταν παρατηρείται μια αδυναμία σε κάποια διεργασία σε βαθμό που καθίσταται πιθανό να γίνει αιτία εμφάνισης ανεπιθύμητης κατάστασης που θα επηρεάσει την ποιότητα αν δεν αντιμετωπιστεί.
- ✓ όταν οι γενικότερες συνθήκες ευνοούν την εμφάνιση μια αστοχίας στα εφαρμόσιμα ποιοτικά standards της εταιρίας.

Η ανίχνευση, ανάλυση και ο περιορισμός των πιθανών αιτιών εμφάνισης ανεπιθύμητων καταστάσεων γίνεται μετά από αξιολόγηση πληροφοριών που προκύπτουν από την ανάλυση των σχετικών αρχείων ποιότητας.

Σε κάθε περίπτωση λαμβάνεται υπόψη εκτός από τα παραπάνω και η εμπειρία των ατόμων που εφαρμόζουν τη σχετική διεργασία και η εξέταση των μεθόδων υλοποίησης αυτής.

Αν κριθεί απαραίτητη η εφαρμογή προληπτικής ενέργειας, η διαδικασία που ακολουθείται είναι πανομοιότυπη με εκείνη των διορθωτικών ενεργειών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ OPEN MIND GROUP ΕΠΕ

4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η Open Mind Group ΕΠΕ καθιερώνει, τεκμηριώνει, εφαρμόζει και διατηρεί ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα της, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρόντος Διεθνούς προτύπου.

Πιο συγκεκριμένα, η Open Mind Group ΕΠΕ:

- α) προσδιορίζει τις διεργασίες που χρειάζονται για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και την εφαρμογή τους στον οργανισμό,
- β) προσδιορίζει τη σειρά και την αλληλεπίδραση των ως άνω διεργασιών,
- γ) προσδιορίζει τα κριτήρια και, τις μεθόδους που χρειάζονται ώστε να διασφαλίζει τόσο την αποτελεσματική λειτουργία όσο και τον αποτελεσματικό έλεγχο των διεργασιών που περιλαμβάνονται στο σύστημα διαχείρισης,
- δ) διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων πόρων και των πληροφοριών για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των διεργασιών,
- ε) παρακολουθεί, μετρά, όπου εφαρμόζεται, και αναλύει τις διεργασίες και,
- στ) θέτει σε εφαρμογή τις ενέργειες που είναι απαραίτητες για την επίτευξη των προβλεπόμενων αποτελεσμάτων και για τη συνεχή βελτίωση των διεργασιών.

Η Open Mind Group ΕΠΕ διαχειρίζεται τις διεργασίες που εντάσσονται στο σύστημα διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρόντος Διεθνούς προτύπου.

Η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας περιλαμβάνει:

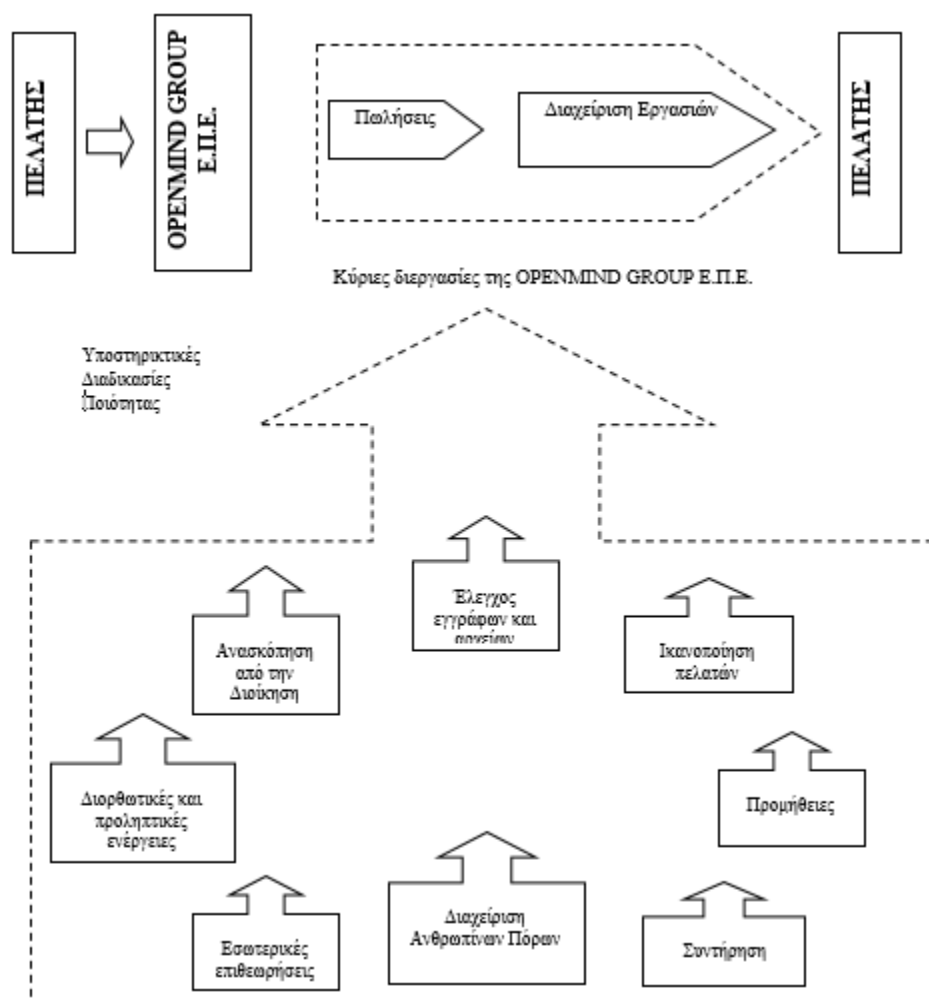
- α) τεκμηριωμένες δηλώσεις πολιτικής και στόχων ποιότητας,
- β) εγχειρίδιο ποιότητας,
- γ) τεκμηριωμένες διαδικασίες και αρχεία που απαιτούνται από το παρόν Διεθνές πρότυπο και,
- δ) έγγραφα, συμπεριλαμβανομένων των αρχείων, που προσδιορίζονται από τον οργανισμό ως απαραίτητα για να διασφαλίζεται ο αποτελεσματικός σχεδιασμός, η λειτουργία και ο έλεγχος των διεργασιών του.

4.2 ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η εταιρία καθιερώνει και διατηρεί εγχειρίδιο για την ποιότητα το οποίο περιλαμβάνει:

- α) το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων της ανάλυσης και της αιτιολόγησης ενδεχόμενων εξαιρέσεων,
- β) τις τεκμηριωμένες διαδικασίες που καθιερώνονται για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας ή αναφορά σε αυτές και,
- γ) περιγραφή της αλληλεπίδρασης των διεργασιών του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας του οργανισμού.

Η αλληλεπίδραση των διεργασιών του συστήματος που εφαρμόζεται από την εταιρία, παρουσιάζεται στην Εικόνα 7 που ακολουθεί.



Εικόνα 7. Η αλληλεπίδραση των διεργασιών του συστήματος διαχείρισης ποιότητας

4.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Τα έγγραφα που απαιτούνται από το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας ελέγχονται. Τα αρχεία είναι ειδικού τύπου έγγραφα και ελέγχονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις που δίδονται στην επόμενη ενότητα.

Καθιερώνεται μία τεκμηριωμένη διαδικασία που καθορίζει τους ελέγχους που χρειάζονται για να:

- α) εγκρίνονται τα έγγραφα ως προς την επάρκεια, πριν από την έκδοση,
- β) ανασκοπούνται και να αναθεωρούνται τα έγγραφα, όπως είναι απαραίτητο και να επανεγκρίνονται,
- γ) διασφαλίζεται ότι αναγνωρίζεται η ταυτότητα των αλλαγών και η τρέχουσα κατάσταση αναθεώρησής τους,
- δ) διασφαλίζεται ότι οι σχετικές εκδόσεις των εφαρμοστέων εγγράφων είναι διαθέσιμες στα σημεία χρήσης,
- ε) διασφαλίζεται ότι παραμένουν ευανάγνωστα και ευκόλως αναγνωρίσιμα,
- στ) διασφαλίζεται ότι αποδίδεται ταυτότητα στα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης που προσδιορίζονται από τον οργανισμό ως απαραίτητα για το σχεδιασμό και τη λειτουργία του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και ότι η διανομή τους ελέγχεται και,
- ζ) προλαμβάνεται η ακούσια χρήση μη ισχυόντων εγγράφων και υπάρχει κατάλληλη ταυτοποίηση τους, εάν διατηρούνται για οποιονδήποτε σκοπό.

4.4 ΑΡΧΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο ΥΔΙΠ είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση της προβλεπόμενης τήρησης των αρχείων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Οι υπεύθυνοι για την τήρηση των αρχείων της αρμοδιότητας τους, ορίζονται στη παράγραφο “Σχετικά Έντυπα/Αρχεία” κάθε Διαδικασίας ή Οδηγίας Εργασίας.

Ο ΥΔΙΠ οφείλει να παρακολουθεί ότι λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα ώστε τα αρχεία να διαφυλάσσονται από απώλεια ή καταστροφή, να διατηρούνται ευανάγνωστα και να είναι διαθέσιμα στο προσωπικό που τα χρησιμοποιεί στην εργασία του.

Διασφαλίζεται ότι:

- ✓ Τα έντυπα αρχεία φυλάσσονται προστατευμένα σε κλασέρ
- ✓ Δεν επιτρέπεται η πρόσβαση στα αρχεία σε άτομα μη εξουσιοδοτημένα, ενώ τα αρχεία δεν μεταφέρονται εκτός των εγκαταστάσεων της Open Mind Group ΕΠΕ χωρίς την άδεια του ΥΔΠ.
- ✓ Τα ηλεκτρονικά αρχεία υποστηρίζονται από προγράμματα προστασίας από κακόβουλα λογισμικά, είναι προσβάσιμα μόνο από αρμόδιο προσωπικό και αντίγραφα τους αποθηκεύονται αυτόματα σε εξωτερική μονάδα κάθε βράδυ. Επίσης, όλα τα αρχεία αποθηκεύονται μία φορά την εβδομάδα σε εξωτερικό μέσο αποθήκευσης και φυλάσσονται σε μέρος εκτός των γραφείων της εταιρείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μέσα από την παρούσα διπλωματική εργασία αναπτύχθηκε το σύστημα διαχείρισης ποιότητας της Open Mind Group ΕΠΕ, σύμφωνα με το Πρότυπο του ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008.

Το συγκεκριμένο πρότυπο αποτελεί πρότυπο διασφάλισης της ποιότητας για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη παραγωγή και την παράδοση ενός προϊόντος/ υπηρεσίας, καλύπτοντας και το στάδιο της εξυπηρέτησης.

Το πρότυπο καθορίζεται από 8 θεμελιώδεις αρχές οι οποίες είναι οι εξείς:

- Εστίαση στον πελάτη,
- Ηγεσία,
- Συμμετοχή του προσωπικού,
- Διεργασιακή προσέγγιση,
- Προσέγγιση της διαχείρισης μέσα από ένα σύνολο αλληλεπιδρώντων ή αλληλοσχετιζόμενων στοιχείων,
- Συνεχής βελτίωση,
- Αποφάσεις βασισμένες σε δεδομένα,
- Σχέσεις αλληλο – ωφέλειας με τους προμηθευτές.

Μέσα από την παρούσα εργασία, το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO αναπτύχθηκε για την εταιρία Open Mind Group ΕΠΕ η οποία δραστηριοποιείται στον χώρο της παροχής συμβουλευτικών και διαφημιστικών υπηρεσιών.

Η ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας επιφέρει και κάποια οφέλη για την εταιρία που το εφαρμόζει, τα οποία είναι τα ακόλουθα:

1. Δίνεται η δυνατότητα εφαρμογής στρατηγικής και πολιτικής της επιχείρησης με μετρήσιμους στόχους.
2. Πραγματοποιείται μείωση της αστάθειας και βελτίωση της ποιότητας λόγω τυποποίησης των διαδικασιών.
3. Η εταιρία αποκτά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι άλλων ομοειδών επιχειρήσεων.
4. Βελτίωση της αξιοπιστίας, της φήμης και της εμπιστοσύνης της επιχείρησης.
5. Σταθερό περιβάλλον εργασίας και εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης.

Πέρα όμως από τα γενικά οφέλη από την ανάπτυξη, ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας, οφέλη διακρίνονται τόσο κατά τον σχεδιασμό των

προϊόντων/υπηρεσιών της επιχείρησης, όσο και στις σχέσεις με τους προμηθευτές και τους εργαζόμενους.

Αναφορικά με τα οφέλη κατά τον σχεδιασμό των υπηρεσιών που παρέχονται από την Open Mind Group ΕΠΕ, αυτά μπορούν να συνοψισθούν ως εξής: α) προγραμματισμός των ενεργειών με διάφορα στάδια κατά το σχεδιασμό στα οποία συμπεριλαμβάνονται οι επαληθεύσεις, οι επικυρώσεις, κ.λπ., β) αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, γ) δυνατότητα ανασκόπησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, δ) έγκριση αλλαγών, όπου κρίνεται απαραίτητο.

Σε σχέση με τους προμηθευτές, τα οφέλη έγκειται στην αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών σύμφωνα με καθορισμένες απαιτήσεις, καθώς και στην διαμόρφωση κριτηρίων από την ίδια την εταιρία για τον έλεγχο των προμηθευόμενων προϊόντων.

Τέλος, σε σχέση με τους εργαζόμενους, η ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας προσφέρει οφέλη, όπως:

- ✓ Αξιοκρατική τοποθέτηση των εργαζομένων, καθώς υπάρχουν θέσεις εργασίας με απαιτούμενα και επιθυμητά προσόντα.
- ✓ Συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση.
- ✓ Σαφείς και συγκεκριμένες οδηγίες προς τους εργαζόμενους μέσω τεκμηριωμένων διαδικασιών.
- ✓ Καθορισμός ευθυνών, αρμοδιοτήτων και κανόνων που μειώνουν τις πιθανότητες λάθους.
- ✓ Ελεγχόμενο περιβάλλον εργασίας.
- ✓ Καθιέρωση διεργασιών επικοινωνίας.
- ✓ Ανάδειξη του προσωπικού και βελτίωση της παραγωγικότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2020). Δελτίο Τύπου. Δείκτες κύκλου εργασιών στον τομέα των υπηρεσιών: Γ' τρίμηνο 2020.

Ελληνικό Πρότυπο ΕΛΟΤ. (2008). *Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Απαιτήσεις*. Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε.

Openmind Group ΕΠΕ. (2014). Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας Openmind Group ΕΠΕ.

Openmind Group ΕΠΕ. *Ισολογισμός 31^{ης} Δεκεμβρίου 2020*.

Openmind Group ΕΠΕ. *Ισολογισμός 31^{ης} Δεκεμβρίου 2019*.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Γκαβέλα, Σταματία. (2012). *ΕΛΟΤ EN ISO 9001 για την ποιότητα*. Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας. Ανακτήθηκε 10 Ιουλίου 2017, από http://portal.tee.gr/portal/page/portal/SCIENTIFIC_WORK/scient_typopoiisi/ekdilws_eis/2012%20DIAX.%20POIOTHTAS/EISIGISEIS%20DIAX%20POIOT/07.1.pdf

Openmind Group ΕΠΕ <http://www.open-mind.gr/>

Openmind Group ΕΠΕ <http://www.open-mind.gr/advertising/>

Openmind Group ΕΠΕ <http://www.open-mind.gr/consulting/>