

**ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**



**ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ  
ΚΡΗΤΗΣ**

*«Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη  
και Κέντρο Πληροφόρησης»*

**Διπλωματική εργασία**

Ευαγγελία – Ιουλία Επισκόπου

Επιβλέπων Καθηγητής: Ευάγγελος Γρηγορούδης

Χανιά, 2017

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες.....	5
Περίληψη.....	6
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....</b>	<b>7</b>
1.1 Προσδιορισμός της ποιότητας.....	7
1.1.1 Γενικά.....	7
1.1.2 Ορισμός της ποιότητας.....	7
1.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....	8
1.2.1 Γενικά.....	8
1.2.2 Οι οκτώ αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	8
1.2.3 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ΔΟΠ.....	10
1.3 Συστήματα διαχείρισης ποιότητας (ΣΔΠ).....	11
1.3.1 Διασφάλιση Ποιότητας.....	11
1.3.2 Φιλοσοφία συστημάτων διαχείρισης ποιότητας.....	11
1.3.3 Πλεονεκτήματα των συστημάτων ποιότητας.....	12
1.3.4 Σχέση προτύπου ποιότητας και συστήματος ποιότητας.....	13
1.4 Δομή και στόχοι εργασίας.....	13
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΡΟΤΥΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001.....</b>	<b>15</b>
2.1 Δομή και σκοπός του προτύπου.....	15
2.2 Πεδία εφαρμογής και οφέλη.....	17
2.3 Παρουσίαση ISO 9001:2008.....	18
2.4 Κύριες αλλαγές στο ISO 9001:2015.....	20
2.5 Σύγκριση ISO 9001: 2008 - ISO 9001: 2015.....	23
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ (Βι.Κε.Π.) ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ .....</b>	<b>28</b>
3.1 Γενικά.....	28
3.2 Λειτουργία της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.....	29
3.3 Σύστημα διασφάλισης ποιότητας.....	32
3.3.1 Ηγεσία.....	37
3.3.2 Διαχείριση Διαθέσιμων Πόρων.....	39

3.3.3 Υλοποίηση Παροχής Υπηρεσιών.....	40
3.3.4 Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση.....	42
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001: 2015.....</b>	<b>43</b>
4.1 Μετάβαση στο πρότυπο ISO 9001:2015.....	43
4.2 Τροποποιήσεις στο νέο πρότυπο.....	44
4.2.1 Έμφαση στην Ηγεσία.....	44
4.2.2 Ενδιαφερόμενα μέρη.....	49
4.2.3 Μείωση γραφειοκρατίας.....	51
4.2.4 Ανάλυση με βάση τη διακινδύνευση.....	52
4.2.5 Λοιπές τροποποιήσεις.....	54
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>60</b>
5.1 Γενικά συμπεράσματα.....	60
5.2 Μελλοντικές επεκτάσεις.....	61
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>63</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΛΑΙΟΥ ΣΔΠ (ISO 9001: 2008).....</b>	<b>65</b>
A.1 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.....	65
A.2 Προετοιμασία & Έλεγχος των Διαδικασιών.....	68
A.3 Αξιολόγηση προμηθευτών προϊόντων / υπηρεσιών.....	74
A.4 Έλεγχος Προμηθειών.....	77
A.5 Προγραμματισμένη Προληπτική Συντήρηση.....	82
A.6 Επιθεώρηση Εισερχομένων Προϊόντων.....	89
A.7 Διορθωτικές & Προληπτικές Ενέργειες.....	91
A.8 Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη.....	93
A.9 Διαχείριση Εντύπων και Δεδομένων Ποιότητας.....	97
A.10 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας.....	99
A.11 Διαχείριση και Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού.....	104
A.12 Παρακολούθηση και μέτρηση.....	107
A.13 Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος & Ανάλυση.....	109
A.14 Κόστη Ποιότητας.....	111
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β. ΑΝΑΘΕΩΡΗΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΔΠ (ISO 9001: 2015).....</b>	<b>117</b>

B.1 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.....	117
B.2 Προμήθειες.....	122
B.3 Προγραμματισμένη Προληπτική Συντήρηση.....	127
B.4 Επιθεώρηση Εισερχομένων Προϊόντων.....	130
B.5 Διορθωτικές Ενέργειες & Ανάλυση Διακινδύνευσης.....	132
B.6 Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη.....	135
B.7 Διαχείριση Εντύπων και Δεδομένων Ποιότητας.....	138
B.8 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας.....	140
B.9 Διαχείριση και Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού.....	144
B.10 Παρακολούθηση και Μέτρηση.....	147
B.11 Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος & Ανάλυση.....	150

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή της εργασίας μου κ. Γρηγορούδη Ευάγγελο για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή του που συνέβαλε στη διαμόρφωση του περιεχομένου και στην ολοκλήρωση της συγγραφής της παρούσας εργασίας.

Ευχαριστώ ακόμα πιο θερμά την κ. Νταουντάκη Μαρία, Διευθύντρια της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης, για την προθυμία της να με βοηθήσει σε όλο το χρονικό διάστημα εκπόνησης της εργασίας, καθώς και στη συλλογή των στοιχείων και πληροφοριών που ήταν απαραίτητα. Χωρίς τη συμβολή της η πραγματοποίηση της εργασίας θα ήταν πολύ πιο χρονοβόρα και δύσκολη για εμένα. Η συνεργασία μας ήταν άψογη. Υπήρχε απόλυτη συνεννόηση και ελπίζω το αποτέλεσμα να είναι εξίσου αξιόλογο με την κοινή προσπάθειά μας.

Τέλος, δε θα μπορούσα να παραλείψω να ευχαριστήσω μέσα από την καρδιά μου τους γονείς μου, για την αμέριστη στήριξη και βοήθειά τους για την επίτευξη των στόχων μου όλα αυτά τα χρόνια.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το ISO 9001 είναι το πλέον διαδεδομένο πρότυπο διαχείρισης ποιότητας που εφαρμόζεται από επιχειρήσεις και οργανισμούς κάθε μεγέθους και είδους με στόχο την ικανοποίηση των απαιτήσεων για την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών που ικανοποιούν τις προσδοκίες των πελατών αλλά και των ενδιαφερόμενων μερών.

Στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας πραγματοποιήθηκε η ανάπτυξη και προσαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης (Βι.Κε.Π.) του Πολυτεχνείου Κρήτης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015. Το σύστημα διασφάλισης ποιότητας περιλαμβάνει το Εγχειρίδιο Ποιότητας, το Εγχειρίδιο Διαδικασιών και Οδηγιών, καθώς και τα Αρχεία Τεκμηρίωσης. Οι απαιτήσεις του συστήματος στοχεύουν στην ικανοποίηση του χρήστη με την παροχή υπηρεσιών οι οποίες ανταποκρίνονται ή ξεπερνούν τις απαιτήσεις του μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, της συνεχούς βελτίωσης και της πρόληψης των μη συμμορφώσεων.

Το συγκεκριμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας διασφαλίζει ότι η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης εντοπίζει σε επαρκή βαθμό τις απαιτήσεις των πελατών, ώστε να επιτύχει την ικανοποίησή τους με την εφαρμογή συστήματος ανατροφοδότησης.

Αρχικά, πραγματοποιήθηκε εκτενής μελέτη του παλαιότερου προτύπου ISO 9001: 2008 καθώς και του οδηγού για το νέο πρότυπο ISO 9001: 2015. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε σύγκριση των δύο προτύπων, εντοπίστηκαν οι διαφορές, ερμηνεύτηκαν οι απαιτήσεις του νέου προτύπου και πραγματοποιήθηκαν οι ενέργειες για την τεκμηρίωσή τους. Τέλος, παρουσιάζονται τα προβλήματα εφαρμογής, αλλά και τα οφέλη που προκύπτουν από την υλοποίηση ενός τέτοιου συστήματος, καθώς και το σύνολο των συμπερασμάτων κατά την εκπόνηση της εργασίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### 1.1 Προσδιορισμός της Ποιότητας

#### 1.1.1 Γενικά

Η ποιότητα που αφορά στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς σχετίζεται με την ανωτερότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Η αντίληψη της ποιότητας είναι εν μέρει υποκειμενική και ερμηνεύεται από τον καθέναν διαφορετικά. Οι καταναλωτές εξετάζουν τις ποιοτικές προδιαγραφές ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας και τα συγκρίνουν με αντίστοιχα διαθέσιμα στην αγορά. Οι παραγωγοί λαμβάνουν υπόψη το βαθμό στον οποίο ένα προϊόν παράχθηκε σωστά.

#### 1.2.1 Ορισμός της ποιότητας

Υπάρχουν πολλοί εναλλακτικοί ορισμοί ως προς το τι είναι η ποιότητα που αφορά σε προϊόντα και υπηρεσίες, κάθε ένας από τους οποίους εστιάζει σε διαφορετική οπτική της διαχείρισης ποιότητας. Παρακάτω παρατίθενται συνοπτικά διάφοροι ορισμοί που έχουν δοθεί από εταιρείες, οργανισμούς και επιστήμονες που έχουν ασχοληθεί με το αντικείμενο (Κριτσωτάκης Ε, Βασσάλος Ε., 2015, Μπαλκουρανίδης, 2005):

- ISO 9000: "Ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών πληροί τις απαιτήσεις." Το πρότυπο ορίζει την απαίτηση ως ανάγκη ή προσδοκία.
- ISO 8402: Η ποιότητα ορίζεται ως "το σύνολο των γνωρισμάτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας τα οποία έχουν σχέση με την ικανότητα του να ικανοποιεί άμεση ή έμμεση ανάγκη".
- Six Sigma: "Ο αριθμός των ελαττωματικών ανά εκατομμύριο προϊόντων"
- Philip B. Crosby: "Συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις". Οι απαιτήσεις μπορεί να μην αντιπροσωπεύουν πλήρως τις προσδοκίες των πελατών. Ο Crosby το αντιμετωπίζει αυτό ως ένα ξεχωριστό πρόβλημα
- Noriaki Kano: Ο Noriaki Kano και άλλοι, παρουσιάζουν ένα δισδιάστατο μοντέλο της ποιότητας: "υποχρεωτικής ποιότητας" και "ελκυστικής ποιότητας". Το πρώτο είναι κοντά στην "καταλληλότητα για χρήση" και το τελευταίο είναι αυτό που ο πελάτης θα προτιμούσε, αλλά δεν το έχει ακόμα υπόψη του. Οι υποστηρικτές χαρακτηρίζουν αυτό το μοντέλο πιο συνοπτικά ως εξής: "Προϊόντα και υπηρεσίες που πληρούν ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών"
- Genichi Taguchi: α. "Ομοιογένεια γύρω από έναν επιθυμητό στόχο." Η ιδέα είναι να μειωθεί η τυπική απόκλιση στα προϊόντα, και να διατηρηθεί το εύρος των προϊόντων σε μία συγκεκριμένη τυπική απόκλιση με λίγες εξαιρέσεις. β. "Η απώλεια ενός προϊόντος γίνεται αντιληπτή από την κοινωνία μετά την κυκλοφορία του."

- W. Edwards Deming: Επικεντρώθηκε στην “αποτελεσματική παραγωγή της ποιότητας που αναμένει η αγορά” και συσχέτισε την ποιότητα και τη διαχείριση: “Τα κόστη μειώνονται και η παραγωγικότητα αυξάνεται καθώς επιτυγχάνεται βελτίωση της ποιότητας μέσω καλύτερης διαχείρισης της σχεδίασης, της μηχανικής και των δοκιμών.”

## 1.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

### 1.2.1 Γενικά

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ), περιγράφει μια προσέγγιση διαχείρισης για μακροπρόθεσμη επιτυχία μέσω της ικανοποίησης του πελάτη. Σε μια προσπάθεια ΔΟΠ, όλα τα μέλη μιας οργάνωσης συμμετέχουν στη βελτίωση των διαδικασιών, των προϊόντων, των υπηρεσιών και της κουλτούρας στην οποία εργάζονται.

Η ΔΟΠ μπορεί να συνοψιστεί ως σύστημα διαχείρισης για μια οργάνωση που επικεντρώνεται στον πελάτη και περιλαμβάνει όλους τους εργαζομένους σε συνεχή βελτίωση. Χρησιμοποιεί στρατηγική, δεδομένα και αποτελεσματικές επικοινωνίες για να ενσωματώσει την πειθαρχία της ποιότητας στον πολιτισμό και τις δραστηριότητες του οργανισμού. Πολλές από αυτές τις έννοιες είναι παρούσες στα σύγχρονα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας. (UK Essays, 2015)

### 1.2.2 Οι οκτώ αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Παρακάτω παρουσιάζονται οι οκτώ αρχές της ΔΟΠ (UK Essays, 2015):

1. Εστίαση στον πελάτη: Ο πελάτης καθορίζει τελικά το επίπεδο ποιότητας. Ανεξάρτητα από το τι κάνει ένας οργανισμός για την ενθάρρυνση των υπαλλήλων βελτίωσης της ποιότητας, την ενσωμάτωση της ποιότητας στη διαδικασία σχεδιασμού, την αναβάθμιση υπολογιστών ή λογισμικού ή την αγορά νέων εργαλείων μέτρησης - ο πελάτης καθορίζει εάν οι προσπάθειες ήταν χρήσιμες.
2. Συνολική συμμετοχή των εργαζομένων: Όλοι οι εργαζόμενοι συμμετέχουν στην προσπάθεια επίτευξης κοινών στόχων. Η συνολική δέσμευση των εργαζομένων μπορεί να επιτευχθεί μόνο αν ο φόβος απέχει από τον χώρο εργασίας, όταν δηλαδή υπάρχει ενδυνάμωση, και η διοίκηση έχει παράσχει το κατάλληλο περιβάλλον. Τα συστήματα εργασίας υψηλής απόδοσης ενσωματώνουν συνεχείς προσπάθειες βελτίωσης με τις συνήθεις επιχειρηματικές λειτουργίες. Οι αυτοδιαχειριζόμενες ομάδες εργασίας αποτελούν μια μορφή ενδυνάμωσης.
3. Εστίαση στη διαδικασία: Μια διαδικασία είναι μια σειρά από βήματα που λαμβάνουν εισροές από προμηθευτές (εσωτερικές ή εξωτερικές) και τις μετατρέπει σε εξόδους που παραδίδονται στους πελάτες (και πάλι, εσωτερικές ή εξωτερικές). Τα βήματα που απαιτούνται για τη διεξαγωγή της διαδικασίας ορίζονται, και τα μέτρα επιδόσεων παρακολουθούνται συνεχώς προκειμένου να εντοπιστούν απρόσμενες διακυμάνσεις.



4. Ολοκληρωμένο σύστημα: Αν και ένας οργανισμός μπορεί να αποτελείται από πολλές διαφορετικές λειτουργικές ειδικότητες που συχνά οργανώνονται σε κάθετα διαρθρωμένα τμήματα, είναι οι οριζόντιες διεργασίες που διασυνδέουν αυτές τις λειτουργίες που αποτελούν το επίκεντρο της ΔΟΠ.
5. Στρατηγική και συστηματική προσέγγιση: Ένα κρίσιμο μέρος της διαχείρισης της ποιότητας είναι η στρατηγική και συστηματική προσέγγιση για την επίτευξη του οράματος, της αποστολής και των στόχων ενός οργανισμού. Αυτή η διαδικασία, που ονομάζεται στρατηγικός σχεδιασμός ή στρατηγική διαχείριση, περιλαμβάνει τη διαμόρφωση ενός στρατηγικού σχεδίου που ενσωματώνει την ποιότητα ως βασική συνιστώσα.
6. Συνεχής Βελτίωση: Μια σημαντική ώθηση της ΔΟΠ είναι η συνεχής βελτίωση της διαδικασίας. Η συνεχής βελτίωση οδηγεί έναν οργανισμό στο να είναι τόσο αναλυτικός όσο και δημιουργικός για να βρει τρόπους να γίνει πιο ανταγωνιστικός και πιο αποτελεσματικός στην ικανοποίηση των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών.
7. Λήψη αποφάσεων βάσει πραγματικών στοιχείων: Προκειμένου να γνωρίζουμε πόσο καλά λειτουργεί ένας οργανισμός, είναι απαραίτητη η συλλογή δεδομένων σχετικών με τα μέτρα απόδοσης. Η ΔΟΠ απαιτεί ο οργανισμός να συλλέγει και να αναλύει συνεχώς δεδομένα, ώστε να βελτιώνεται η ακρίβεια λήψης αποφάσεων, να επιτυγχάνεται συναίνεση και να επιτρέπεται η πρόβλεψη με βάση τα αποτελέσματα των ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν στο παρελθόν.
8. Συνεχής Επικοινωνία: Σε περιόδους οργανωτικής αλλαγής, καθώς και σε καθημερινή λειτουργία, οι αποτελεσματικές επικοινωνίες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διατήρηση του ηθικού και στην παρακίνηση των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα.

Τα παραπάνω οκτώ στοιχεία θεωρούνται τόσο σημαντικά για τη ΔΟΠ, που πολλοί οργανισμοί και επιχειρήσεις τα ορίζουν ως σύνολο βασικών αξιών και αρχών πάνω στις οποίες θα βασιστεί ολόκληρη η λειτουργία τους.

Οι μικροδιαδικασίες προστίθενται σε μεγαλύτερες διαδικασίες και όλες οι διαδικασίες συγκεντρώνονται στις επιχειρηματικές διαδικασίες που απαιτούνται για τον ορισμό και την εφαρμογή της στρατηγικής. Ο καθένας πρέπει να κατανοήσει το όραμα, την αποστολή και τις κατευθυντήριες αρχές, καθώς και τις πολιτικές ποιότητας, τους στόχους και τις κρίσιμες διαδικασίες του οργανισμού. Οι επιχειρηματικές επιδόσεις πρέπει να παρακολουθούνται συνεχώς.

Ένα ολοκληρωμένο επιχειρηματικό σύστημα μπορεί να διαμορφωθεί σύμφωνα με τα κριτήρια του εθνικού προγράμματος ποιότητας Baldrige ή / και να ενσωματώσει τα πρότυπα ISO 9000. Κάθε οργάνωση έχει μια μοναδική εργασιακή κουλτούρα και είναι σχεδόν αδύνατο να επιτευχθεί η αριστεία στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εκτός κι αν καλλιεργηθεί μια ποιοτική κουλτούρα. Έτσι, ένα ολοκληρωμένο σύστημα συνδέει στοιχεία βελτίωσης των

επιχειρήσεων σε μια προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης και υπέρβασης των προσδοκιών των πελατών, των εργαζομένων και των άλλων ενδιαφερόμενων μερών.

### 1.2.3 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ΔΟΠ

Πλεονεκτήματα (Essay UK, 2017):

1. Έμφαση στις ανάγκες τις αγοράς: Η εφαρμογή της ΔΟΠ είναι καθολική και βοηθά τον οργανισμό να εντοπίζει και να ικανοποιεί τις ανάγκες της αγοράς με καλύτερο τρόπο.
2. Διασφαλίζει καλύτερη απόδοση σε κάθε τομέα δραστηριότητας: Οι αρνητικές και μη συμμετοχικές συμπεριφορές των εργαζομένων αποτελούν τα μεγαλύτερα εμπόδια στην επιτυχία, την ανάπτυξη και την εξέλιξη της οργάνωσης. Η ΔΟΠ υπογραμμίζει την πρόοδο των αλλαγών και τη βελτίωση των επιδόσεων των εργαζομένων, προωθώντας την κατάλληλη εργασιακή κουλτούρα και την αποτελεσματική ομαδική εργασία.
3. Βοηθά στον έλεγχο των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων: Κάθε οργανισμός στοχεύει στη βελτίωση της παραγωγικότητας καθώς και στη μείωση του κόστους, ώστε να έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της κερδοφορίας. Στα πλαίσια της ΔΟΠ, οι ομάδες βελτίωσης της ποιότητας συμβάλλουν στη μείωση της αναποτελεσματικότητας εισάγοντας συστηματική προσέγγιση.
4. Βοηθά στον προσδιορισμό και την αντιμετώπιση των ανταγωνιστών: Οι τεχνικές της ΔΟΠ είναι πολύ χρήσιμες για την κατανόηση του ανταγωνισμού και την ανάπτυξη μιας αποτελεσματικής στρατηγικής καταπολέμησης. Λόγω του ανταγωνισμού, η ίδια η επιβίωση πολλών οργανισμών αποτελεί ένα μεγάλο ζωτικό ζήτημα.
5. Βοηθά στην ανάπτυξη ενός κατάλληλου συστήματος επικοινωνίας: Η εσφαλμένη και ανεπαρκής επικοινωνία και οι ανάρμοστες διαδικασίες λειτουργούν ως εμπόδια στην ομαλή ανάπτυξη μιας οργάνωσης. Αυτό οδηγεί σε χαμηλή παραγωγικότητα, κακή ποιότητα, διπλή προσπάθεια και χαμηλό ηθικό. Οι τεχνικές της ΔΟΠ δεσμεύουν τα μέλη διαφόρων σχετικών τμημάτων, τμημάτων και επιπέδων διοίκησης για αποτελεσματική επικοινωνία και αλληλεπίδραση.

Μειονεκτήματα (Essay UK, 2017):

1. Αποδιοργάνωση της παραγωγής: Η εφαρμογή ενός συστήματος ΔΟΠ σε μία επιχείρηση ή οργανισμό απαιτεί εκτεταμένη εκπαίδευση των εργαζομένων και αυτό απαιτεί από αυτούς να αφιερώσουν χρόνο και πιθανό εις βάρος της εργασίας τους. Ενώ οι βελτιώσεις μειώνουν το χρόνο προόδου, εξαλείφουν τα λάθη και βελτιώνουν την παραγωγικότητα, τα αρχικά στάδια εφαρμογής της ΔΟΠ σε έναν οργανισμό μπορούν να μειώσουν την απόδοση των εργαζομένων.

2. Αντίσταση των εργαζομένων: Η ΔΟΠ απαιτεί αλλαγή νοοτροπίας, στάσης και μεθόδων για την εκτέλεση των εργασιών. Όταν η διοίκηση δεν γνωρίζει αποτελεσματικά την ομαδική προσέγγιση της ΔΟΠ, οι εργαζόμενοι μπορεί να φοβούνται, γεγονός που οδηγεί στην αντίστασή τους. Συνεπώς, μπορεί να μειωθεί το ηθικό των εργαζομένων καθώς και η παραγωγικότητα της επιχείρησης.
3. Η ποιότητα είναι ακριβή: Η εφαρμογή της ΔΟΠ συχνά συνοδεύεται από πρόσθετο κόστος εκπαίδευσης, κόστος ανάπτυξης ομάδας, κόστος βελτίωσης των υποδομών, αμοιβές συμβούλων και τα συναφή. Όμως, στην ουσία το κόστος της ποιότητας είναι σχετικά πολύ μικρότερο σε σχέση με το κόστος έλλειψης ποιότητας.
4. Αποθαρρύνει τη δημιουργικότητα: Η εστίαση της ΔΟΠ στην τυποποίηση εργασιών, προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεκτικότητα, αποθαρρύνει τη δημιουργικότητα και την καινοτομία. Αποθαρρύνει επίσης νέες ιδέες που μπορούν να βελτιώσουν την παραγωγικότητα. Το γεγονός αυτό, πηγάζει κυρίως λόγω της γραφειοκρατίας, η οποία εμποδίζει την εστίαση σε ουσιαστικά για την επιχείρηση οφέλη.

### **1.3 Συστήματα διαχείρισης ποιότητας (ΣΔΠ)**

#### **1.3.1 Διασφάλιση Ποιότητας**

Κατά την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, η διασφάλιση ποιότητας είναι οποιαδήποτε συστηματική διαδικασία ελέγχου για να διαπιστωθεί εάν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία που αναπτύσσεται πληροί συγκεκριμένες απαιτήσεις. Πολλές εταιρείες έχουν ένα ξεχωριστό τμήμα που ασχολείται με τη διασφάλιση της ποιότητας. Ένα σύστημα διασφάλισης της ποιότητας λέγεται ότι αυξάνει την εμπιστοσύνη των πελατών και την αξιοπιστία μιας εταιρείας, βελτιώνει τις διαδικασίες και την αποτελεσματικότητα των εργασιών και επιτρέπει σε μια επιχείρηση να ανταγωνίζεται καλύτερα τους άλλους. Η διασφάλιση της ποιότητας εισήχθη αρχικά στον ΄Β Παγκόσμιο Πόλεμο όταν ελέγχθηκαν τα πυρομαχικά για ελαττώματα μετά την κατασκευή τους. Τα σημερινά συστήματα διασφάλισης ποιότητας δίνουν έμφαση στην αλίευση ελαττωμάτων προτού φτάσουν στο τελικό προϊόν (Καλλέργη 2011).

#### **1.3.2 Φιλοσοφία συστημάτων διαχείρισης ποιότητας**

Κάθε επιχείρηση που στοχεύει στην παραγωγή ανταγωνιστικών προϊόντων ποιότητας, θα πρέπει να διασφαλίζει την ποιότητά τους. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη διασφάλιση της ποιότητας. Η διασφάλιση ποιότητας περιλαμβάνει όλες εκείνες τις προγραμματισμένες και συστηματικές ενέργειες που έχουν στόχο την παραγωγή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Έτσι, μπορούμε να πούμε ότι σύστημα διασφάλισης ποιότητας είναι κάθε οργανωμένο σύστημα που περιλαμβάνει το αναγκαίο προσωπικό, τον εξοπλισμό και την οργάνωση για τη διασφάλιση της ποιότητας (Αυλωνίτης, 2009).

Πολλές φορές τίθεται το ερώτημα γιατί θα πρέπει να εφαρμοσθεί σε μία επιχείρηση ένα ΣΔΠ. Στο σημείο αυτό, εκτός από την αυτονόητη απάντηση ότι αυτό μπορεί να αποτελεί απαίτηση των πελατών, μπορούν να αναφερθούν και άλλοι λόγοι, όπως (Αυλωνίτης, 2009):

- Βελτίωση της απόδοσης, του συντονισμού και της αποδοτικότητας της επιχείρησης.
- Επίτευξη και διατήρηση της ποιότητας των προϊόντων.
- Αυτοπεποίθηση και άνεση στις διαπραγματεύσεις με πιθανούς πελάτες.
- Διατήρηση και ανεύρεση νέων πελατών.
- Ισότιμος ανταγωνισμός με ομοειδείς επιχειρήσεις.

Το ΣΔΠ δεν οδηγεί από μόνο του στη βελτίωση της ποιότητας του τελικού προϊόντος της επιχείρησης. Αποτελεί το μέσο για μία συστηματική εξέταση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

### **1.3.3 Πλεονεκτήματα των συστημάτων ποιότητας**

Η εφαρμογή ΣΔΠ αποκομίζει τεράστια οφέλη σε επιχειρήσεις και οργανισμούς τα οποία μπορούν να συνοψιστούν παρακάτω (Μάρης, 2000):

- Μία επιχείρηση διευκολύνεται στο να επιτύχει τους στόχους που έχουν καθοριστεί στη στρατηγική του οργανισμού. Εξασφαλίζεται η επίτευξη σταθερότητας και αξιοπιστίας όσον αφορά τις τεχνικές, τον εξοπλισμό και τους πόρους που χρησιμοποιούνται σε ένα έργο. Όλες οι δραστηριότητες του έργου είναι ολοκληρωμένες και ευθυγραμμισμένες με την επίτευξη ποιοτικών προϊόντων. Αυτές οι προσπάθειες ξεκινούν με τον εντοπισμό των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών και κορυφώνονται με την ικανοποίησή τους. Αν το κάθε έργο γίνεται σωστά από την πρώτη φορά, δε θα υπάρχουν κόστη από μη κατάλληλα προϊόντα και γενικά οι απώλειες θα μειωθούν στο ελάχιστο, ενώ τα κέρδη θα αυξηθούν στο μέγιστο.
- Ένα πλήρως αναγνωρισμένο και εφαρμοσμένο ΣΔΠ θα διασφαλίσει ότι ο πελάτης είναι ικανοποιημένος από την ικανοποίηση των απαιτήσεών του και έτσι θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη του πελάτη. Η επίτευξη της ικανοποίησης των πελατών είναι ένα μεγάλο επίτευγμα για τον οργανισμό, το οποίο θα βοηθήσει στη σύλληψη της αγοράς ή στην αύξηση του μεριδίου αγοράς.
- Η εφαρμογή ενός ΣΔΠ μπορεί να συμβάλει στην επίτευξη μεγαλύτερης συνοχής στις δραστηριότητες του έργου και στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας με τη βελτίωση των πόρων και της χρήσης του χρόνου.
- Η πειθαρχία της ποιότητας περιλαμβάνει τις προσπάθειες που στοχεύουν στη βελτίωση των διαδικασιών, που χρησιμοποιούνται για τη διατήρηση της συνέπειας, τη μείωση των δαπανών και τη διασφάλιση της παραγωγής στο πλαίσιο της στρατηγικής του οργανισμού. Τα συστήματα, τα προϊόντα και οι διαδικασίες βελτιώνονται συνεχώς με την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών και τη χρήση των κατάλληλων τεχνικών ελέγχου ποιότητας.

- Η βελτιωμένη παραγωγή επιτυγχάνεται χάρη στην εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών αξιολόγησης και στην καλύτερη κατάρτιση των εργαζομένων. Ένας αυστηρός έλεγχος της διαδικασίας κατευθύνεται προς τη συνοχή των επιδόσεων και λιγότερες απώλειες.
- Παρέχονται τα μέσα που τεκμηριώνουν την εμπειρία της επιχείρησης με ένα δομημένο τρόπο που παρέχει τη βάση για μόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού και τη συστηματική βελτίωση της απόδοσης

### **1.3.4 Σχέση προτύπου ποιότητας και συστήματος ποιότητας**

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, τα ΣΔΠ παρέχουν εμπιστοσύνη στον πελάτη και του αποδεικνύουν ότι ένα αποδεκτό ποιοτικό πρότυπο έχει επιτευχθεί για την ικανοποίησή του.

Ο ορισμός του ποιοτικού προτύπου για οποιοδήποτε τμήμα / λειτουργίας της παραγωγής είναι τεχνική απόφαση και ανεξάρτητα πάνω από όλα, από το αν εφαρμόζεται ή όχι κάποιο σύστημα ποιότητας, η απόφαση αυτή πρέπει να ληφθεί. Η απόφαση ή ακριβέστερα το πλήθος των σχετικών αποφάσεων για τα ποιοτικά πρότυπα λαμβάνονται κατά διάφορους τρόπους. Πολλές φορές τα πρότυπα ποιότητας μπορεί να καθορίζονται από υπάρχοντα τεχνικά πρότυπα (εθνικά και διεθνή). Εναλλακτικά μπορεί να καθορισθεί από τον ίδιο τον προμηθευτή σαν ένα μέρος του σχεδιασμού και των τεχνικών προδιαγραφών. Τέλος, τέτοιου είδους πρότυπα μπορεί να παρέχονται από αρμόδιους φορείς με τη μορφή απαιτήσεων ή και να έχουν νομοθετική υπόσταση.

Αν και ο προσδιορισμός ενός προτύπου ποιότητας είναι τεχνική απόφαση, έχει παρόλα αυτά σημαντική επίδραση στον τρόπο και στο κόστος εφαρμογής ενός συστήματος ποιότητας. Συνεπώς θα πρέπει να υπάρχει μια συμβατότητα μεταξύ των προτύπων ποιότητας και των συστημάτων ποιότητας. Στις περισσότερες περιπτώσεις, όπως και είναι πιο λογικό αν και όχι απαραίτητο, ένα υψηλού επιπέδου πρότυπο ποιότητας εφαρμόζεται σε ένα υψηλού επιπέδου σύστημα ποιότητας. Αυτό συμβαίνει γιατί όσο πιο ψηλά είναι τα τεχνικά πρότυπα ποιότητας όπως για παράδειγμα ανοχές, τόσο ο ορισμός στην τεχνική προδιαγραφή θα πρέπει να είναι ακριβέστερος, που σημαίνει προσεκτικότερος έλεγχος και καταγραφή. Αυτό αναπόφευκτα συνεπάγεται τη δημιουργία ενός αυστηρότερου συστήματος ποιότητας που θα εγγυάται ότι αυτό το αυστηρών απαιτήσεων πρότυπο έχει επιτευχθεί (Μάρης, 2000).

### **1.4 Δομή και στόχοι εργασίας**

Στην παρούσα εργασία πραγματοποιείται η ανάπτυξη και προσαρμογή ενός ΣΔΠ στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης (Βι.Κε.Π.) του Πολυτεχνείου Κρήτης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001: 2015.

Οι βασικοί στόχοι της εργασίας είναι:

- Η ερμηνεία των απαιτήσεων του νέου προτύπου ISO 9001: 2015.
- Η προσαρμογή του ήδη υπάρχοντος ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης στις νέες απαιτήσεις.

Η εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Στο παρόν κεφάλαιο πραγματοποιείται η παράθεση κάποιων βασικών εννοιών και ιστορικών στοιχείων που αφορούν στο αντικείμενο της εργασίας, καθώς και η οριοθέτηση της προβληματικής της διπλωματικής.

Στο κεφάλαιο 2 πραγματοποιείται μία σύντομη ιστορική αναδρομή της σειράς των προτύπων ISO 9001, παρουσιάζεται το πεδίο εφαρμογής καθώς και τα οφέλη που προκύπτουν από την υιοθέτησή του. Ακόμα, αναλύεται συνοπτικά το πρότυπο ISO 9001: 2008 και αναφέρονται οι κύριες αλλαγές της νέας έκδοσης ISO 9001: 2015. Πραγματοποιείται σύγκριση ανάμεσα στα δύο πρότυπα και παρουσιάζεται η δομή του νέου προτύπου.

Στο κεφάλαιο 3 παρουσιάζονται γενικές πληροφορίες για τη Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, τη λειτουργία της και γίνεται εκτενής αναφορά στο ήδη υπάρχον ΣΔΠ.

Στο κεφάλαιο 4 πραγματοποιείται η ανάπτυξη του προτύπου ISO 9001: 2015. Αναφέρονται τα στάδια προετοιμασίας για τη μετάβαση στη νέα έκδοση. Ακόμα παρουσιάζονται οι τροποποιήσεις που έγιναν στο ήδη υπάρχον πρότυπο έτσι ώστε οι νέες απαιτήσεις να εισχωρήσουν σε αυτό.

Στο κεφάλαιο 5 πραγματοποιείται μία ανασκόπηση της διαδικασίας που ακολουθήθηκε για την ανάπτυξη του ΣΔΠ και παρατίθενται κάποια γενικά συμπεράσματα. Επίσης αναφέρονται τα πιθανά οφέλη που θα έχει ο οργανισμός από την εγκατάσταση του συστήματος και σκιαγραφούνται κάποια μελλοντικά βήματα που θα πρέπει να ακολουθηθούν για την υιοθέτηση της φιλοσοφίας της ΔΟΠ.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΡΟΤΥΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001

### 2.1 Δομή και σκοπός του προτύπου

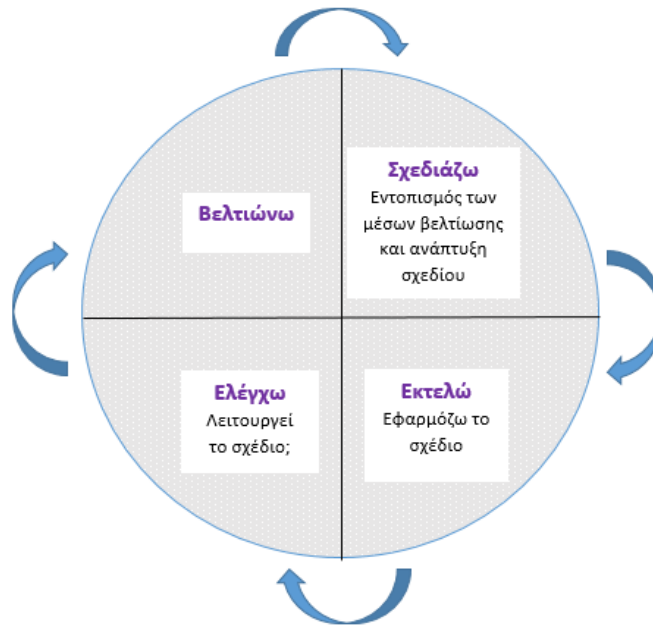
Το ISO 9001 είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για ΣΔΠ. Είναι το πιο ευρέως χρησιμοποιούμενο πρότυπο στον κόσμο, με πάνω από 1,1 εκατομμύρια πιστοποιητικά σε 178 χώρες.

Το πρότυπο ISO 9001 παρέχει ένα πλαίσιο και σύνολο αρχών που εξασφαλίζουν μια προσέγγιση κοινής λογικής στη διοίκηση ενός οργανισμού, ώστε να ικανοποιούν με συνέπεια τους πελάτες και τα υπόλοιπα ενδιαφερόμενα μέρη. Με απλά λόγια, παρέχει τη βάση για αποτελεσματικές διαδικασίες και αποτελεσματικό ανθρώπινο δυναμικό έτσι ώστε να παραχθεί ένα αποτελεσματικό προϊόν ή υπηρεσία με το πέρασμα του χρόνου.

Η τελευταία έκδοση του προτύπου ISO 9001: 2015 καταργεί και αντικαθιστά την τέταρτη έκδοση ISO 9001: 2008, η οποία έχει προσαρμοστεί στις αναθεωρημένες αρχές και στις νέες έννοιες διαχείρισης ποιότητας.

Η δομή του προτύπου ISO 9001 βασίζεται στον κύκλο του Deming ή κύκλο PDCA (Plan-Do-Check-Act), που αποτελεί το βασικό πλαίσιο βελτίωσης στη διαχείριση ποιότητας και παρέχει μια προσέγγιση προσανατολισμένη στις διαδικασίες για την τεκμηρίωση και την ανασκόπηση της δομής, των ευθυνών και των διαδικασιών που απαιτούνται για επίτευξη αποτελεσματικής διαχείρισης ποιότητας σε έναν οργανισμό. Ο κύκλος βελτίωσης μπορεί να εφαρμοστεί σε κάθε διεργασία και στο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας συνολικά. Η μεθοδολογία του κύκλου βελτίωσης μπορεί να παρουσιαστεί εν συντομία ως ακολούθως (ΕΛΟΤ, 2015):

- **Σχεδιάζω:** καθιερώνω τους στόχους του συστήματος και των διεργασιών του, τους πόρους που είναι απαραίτητοι για την επίτευξη αποτελεσμάτων σε συμφωνία με τις απαιτήσεις των πελατών και την πολιτική του οργανισμού και εντοπίζω και αντιμετωπίζω απειλές και ευκαιρίες,
- **Εκτελώ:** θέτω σε εφαρμογή ό,τι σχεδιάστηκε
- **Ελέγχω:** παρακολουθώ και μετρώ τις διεργασίες και τα παραγόμενα προϊόντα και υπηρεσίες ως προς την πολιτική, τους στόχους, τις απαιτήσεις και τις προβλεπόμενες ενέργειες και αναφέρω τα αποτελέσματα, και
- **Βελτιώνω:** αναλαμβάνω ενέργειες για τη βελτίωση των επιδόσεων, όπου χρειάζεται



Σχήμα 2.1. Ο κύκλος του Deming

Ειδικά τμήματα του προτύπου περιέχουν πληροφορίες σχετικά με θέματα όπως:

- Απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας, που περιλαμβάνει τεκμηριωμένες πληροφορίες, σχεδιασμό και προσδιορισμό αλληλεπιδράσεων διεργασιών
- Ευθύνες της διοίκησης
- Διαχείριση των πόρων, συμπεριλαμβανομένου του ανθρώπινου δυναμικού και του περιβάλλοντος εργασίας ενός οργανισμού
- Η υλοποίηση του προϊόντος, συμπεριλαμβανομένων των βημάτων από το σχεδιασμό έως την παράδοση
- Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση του ΣΔΠ μέσω δραστηριοτήτων όπως εσωτερικοί έλεγχοι και διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες

Η υιοθέτηση ενός ΣΔΠ θα πρέπει να είναι μια απόφαση στρατηγικής σημασίας για έναν οργανισμό. Η σχεδίαση και η εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας σε έναν οργανισμό εξαρτάται από τις ποικίλες ανάγκες, από τους ιδιαίτερους αντικειμενικούς σκοπούς, από τα παρεχόμενα προϊόντα ή υπηρεσίες, από τις διεργασίες που εφαρμόζονται και από το μέγεθος και τη δομή του οργανισμού.



Οι βασικές αρχές των προτύπων της σειράς ISO 9001 είναι (Μανουσάκης, 2008):

- Εστίαση στον πελάτη
- Ηγεσία
- Διεργασιοκεντρική προσέγγιση
- Συμμετοχή όλου του ανθρώπινου δυναμικού
- Συνεχής βελτίωση
- Συστημική προσέγγιση
- Λήψη αποφάσεων βάσει πραγματικών στοιχείων
- Αμοιβαία επωφελείς σχέσεις με προμηθευτές

## **2.2 Πεδίο εφαρμογής και οφέλη**

Ο οργανισμός που επιλέγει να εφαρμόσει ΣΔΠ κατά ISO 9001:2015, οφείλει να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις που θέτει το πρότυπο και να επιζητήσει την σχετική πιστοποίηση από τρίτο ανεξάρτητο φορέα, οπότε σκοπεύει ή/και χρειάζεται (EQA Hellas AE, 2016):

- Να αποδείξει την ικανότητα του να παρέχει με συνέπεια προϊόν ή/και υπηρεσία το οποίο ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών και τις απαιτήσεις των εφαρμόσιμων κανονιστικών διατάξεων.
- Να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών μέσω της τεκμηριωμένα αποτελεσματικής εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, υλοποιώντας διεργασίες που αποσκοπούν στη συνεχή βελτίωση του συστήματος και στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των πελατών και των εκάστοτε κανονιστικών διατάξεων.

Το πεδίο εφαρμογής του ISO 9001 προσδιορίζει τις παραγωγικές διεργασίες και τις διεργασίες διαχείρισης των πελατών. Το πεδίο εφαρμογής μπορεί να οδηγεί σε εξαιρέσεις από ορισμένες απαιτήσεις του προτύπου

Τα πλεονεκτήματα που αποκτά μια επιχείρηση κατά την εφαρμογή και την πιστοποίηση ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας με βάση τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 είναι πάρα πολλά και μπορούμε να τα κατατάξουμε σε δύο κατηγορίες: τα πλεονεκτήματα στο εσωτερικό

της επιχείρησης και τα εξωτερικά (Καλλέργη, 2011). Τα κυριότερα εσωτερικά πλεονεκτήματα είναι τα ακόλουθα:

- Επιτυγχάνεται αύξηση της παραγωγικότητας και καλύτερη λειτουργία της επιχείρησης.
- Μειώνεται δραστικά ο αριθμός των επανεργασιών και των λανθασμένων μεθόδων.
- Το κλίμα στο εσωτερικό της επιχείρησης ομαλοποιείται απόλυτα, διότι βελτιώνεται η επικοινωνία μεταξύ όλων των τμημάτων αυτής.
- Ισχυροποιούνται οι δομές της επιχείρησης.

Τα σημαντικότερα εξωτερικά οφέλη παρουσιάζονται παρακάτω:

- Η επιχείρηση κατακτά ένα σαφές πλεονέκτημα έναντι των επιχειρήσεων που δεν είναι πιστοποιημένες.
- Η παρουσία του σήματος της πιστοποίησης στα έγγραφα μιας επιχείρησης, την καθιστά περισσότερο έγκυρη και της παρέχει μια ιδιαίτερα καλή εικόνα.
- Αυξάνεται αισθητά το μερίδιο αγοράς, διότι η επιχείρηση καταγράφεται σε διεθνής καταλόγους των πιστοποιημένων επιχειρήσεων και αποκτά διεθνές κύρος.
- Αυξάνεται σημαντικά το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών, αφού υπάρχει σταθερά υψηλή ποιότητα στα παρεχόμενα προϊόντα και στις υπηρεσίες.

### **2.3 Παρουσίαση ISO 9001: 2008**

Το πρότυπο ISO 9001: 2008 προσδιορίζει τις απαιτήσεις για ένα σύστημα διοίκησης ποιότητας για χρήση, όπου η ικανότητα ενός οργανισμού να παρέχει προϊόντα που ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη και των ισχυόντων κανονισμών πρέπει να επιδεικνύεται.

Τα πρότυπα ISO 9001/2/3:1994 ενώθηκαν δημιουργώντας το ISO 9001:2000 και αυτό αναβαθμίστηκε στο ISO 9001: 2008, στο οποίο ορίζονται οι απαιτήσεις ενός ποιοτικού συστήματος διοίκησης, το οποίο είναι απαραίτητο για κάθε οργανισμό που επιθυμεί να παρέχει συνεχώς προϊόντα που συμβαδίζουν με τις απαιτήσεις του πελάτη. Ένα βασικό χαρακτηριστικό γνώρισμα αυτού του προτύπου, είναι το γεγονός ότι ήταν φιλικό στο χρήστη και παράλληλα βοήθησε να αποδείξουν οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις ότι ακολουθούν τις κινήσεις και τις στρατηγικές των διοικήσεών τους. Το πιο βασικό όμως χαρακτηριστικό του προτύπου ISO 9001: 2008 ήταν η έμφαση στη βελτίωση και η ξεκάθαρη υιοθέτηση του κύκλου του Deming (Περρές, 2003).

Το πρότυπο ISO 9001: 2008 προωθεί την υιοθέτηση μιας διεργασιακής προσέγγισης κατά την ανάπτυξη, εφαρμογή και βελτίωση της αποτελεσματικότητας ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας, για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών. Μια "διαδικασία" μπορεί να οριστεί ως "ένα σύνολο αλληλένδετων ή αλληλεπιδρώντων δραστηριοτήτων, οι οποίες μετατρέπουν εισροές σε εξόδους". Οι οργανισμοί πρέπει να εντοπίζουν και να διαχειρίζονται πολλές διεργασίες που

συνδέονται αποτελεσματικά. Η έξοδος μιας διαδικασίας συχνά αποτελεί την είσοδο μιας άλλης διαδικασίας. Η "διεργασιακή προσέγγιση" είναι η "εφαρμογή ενός συστήματος διαδικασιών μέσα σε έναν οργανισμό, μαζί με τον προσδιορισμό και τις αλληλεπιδράσεις αυτών των διαδικασιών, και τη διαχείρισή τους να παράγουν το επιθυμητό αποτέλεσμα". Το πρότυπο ISO 9001: 2008 στοχεύει στην ενθάρρυνση της υιοθέτησης μιας διεργασιακής προσέγγισης.

Κάθε διαδικασία έχει πελάτες και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, είτε εξωτερικά είτε εσωτερικά, που έχουν ανάγκες και προσδοκίες από τη διαδικασία. Αυτά τα ενδιαφερόμενα μέρη παρέχουν πληροφορίες για την οργάνωση και καθορίζουν τις αναμενόμενες εξόδους της διαδικασίας. Στη συνέχεια, ο οργανισμός θα πρέπει να συγκεντρώνει δεδομένα σχετικά με την απόδοση της διαδικασίας, ιδίως όσον αφορά την ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών (στην περίπτωση του ISO 9001: 2008 οι πελάτες). Αυτά τα δεδομένα θα πρέπει να αναλύονται για να αποφασιστεί εάν υπάρχει ανάγκη για διορθωτική δράση ή βελτίωση. Αυτές οι δραστηριότητες απαιτούν την κατανομή πόρων όπως τα υλικά και οι άνθρωποι. Οι εισροές και οι εκροές μπορούν να είναι απτές (όπως εξοπλισμός ή υλικά) ή άυλα (όπως ενέργεια ή πληροφορίες). Ο οργανισμός πρέπει να διασφαλίσει ότι όλες οι διαδικασίες προσθέτουν αξία στον οργανισμό και ότι οι στόχοι και τα πεδία εφαρμογής τους ευθυγραμμίζονται καλά. Η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών μπορούν να αξιολογηθούν μέσω εσωτερικών ή εξωτερικών αναθεωρήσεων (Manders, 2015).

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, όλες οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001: 2008 προορίζονται να εφαρμόζονται σε όλους τους οργανισμούς, ανεξάρτητα από τον τύπο, το μέγεθος και τα προϊόντα τους. Το πρότυπο ISO 9001: 2008 καθορίζει απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας όπου ένας οργανισμός:

- «Πρέπει να αποδείξει την ικανότητά του να παρέχει συνεχώς προϊόντα που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του πελάτη και τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις και,
- να στοχεύει στην ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών μέσω της αποτελεσματικής εφαρμογής του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών συνεχούς βελτίωσης του συστήματος και της διασφάλισης της συμμόρφωσης προς τους πελάτες και ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.»

Τα οφέλη που προέκυψαν για μια επιχείρηση, η οποία εφάρμοσε το πρότυπο ISO 9001: 2008 ήταν πάρα πολλά. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι η ενσωμάτωση των απαιτήσεων του προτύπου στη δομή μιας επιχείρησης ήταν πιο εύκολη. Αυτό συνέβη διότι ενώ το πρότυπο αυτό διατήρησε τη γνωστή ορολογία, οι αλλαγές που είχαν γίνει έκαναν αυτή την ορολογία περισσότερο προσιτή και κατανοητή. Παράλληλα το ISO 9001: 2008 παρακίνησε τις επιχειρήσεις να αναπτυχθούν σε ένα χώρο, όπου κυριαρχεί η λεγόμενη θετική ποιότητα. Όλη αυτή η αλλαγή επιτελείται με κάποιες πολύ βασικές μεταβολές. Έχει προαναφερθεί ότι το πρότυπο παρείχε σημαντικές δικαιοδοσίες στη διοίκηση κάθε επιχείρησης αναφορικά με τη χάραξη της πολιτικής της. Αυτό είναι βασικότατο στοιχείο διότι με τον όρο πολιτική ποιότητας εννοείται η δέσμευση μιας επιχείρησης για την ποιότητα και όλες εκείνες τις διαδικασίες και τις στρατηγικές που οδηγούν στην εκπλήρωση της δέσμευσης. Στον καθορισμό της πολιτικής μιας εταιρείας καθορίζεται αρχικά ο ορισμός του πελάτη και δηλώνεται ο στόχος για την ικανοποίηση των πελατών. Το ISO 9001: 2008 τοποθέτησε τον πελάτη στον κεντρικό άξονα κάθε δραστηριότητας. Ακολούθως αναπτύχθηκαν και αξιολογήθηκαν οι προθέσεις της εταιρείας να κάνει κάποιες επενδύσεις στον χώρο της τεχνολογίας, της εκπαίδευσης και της

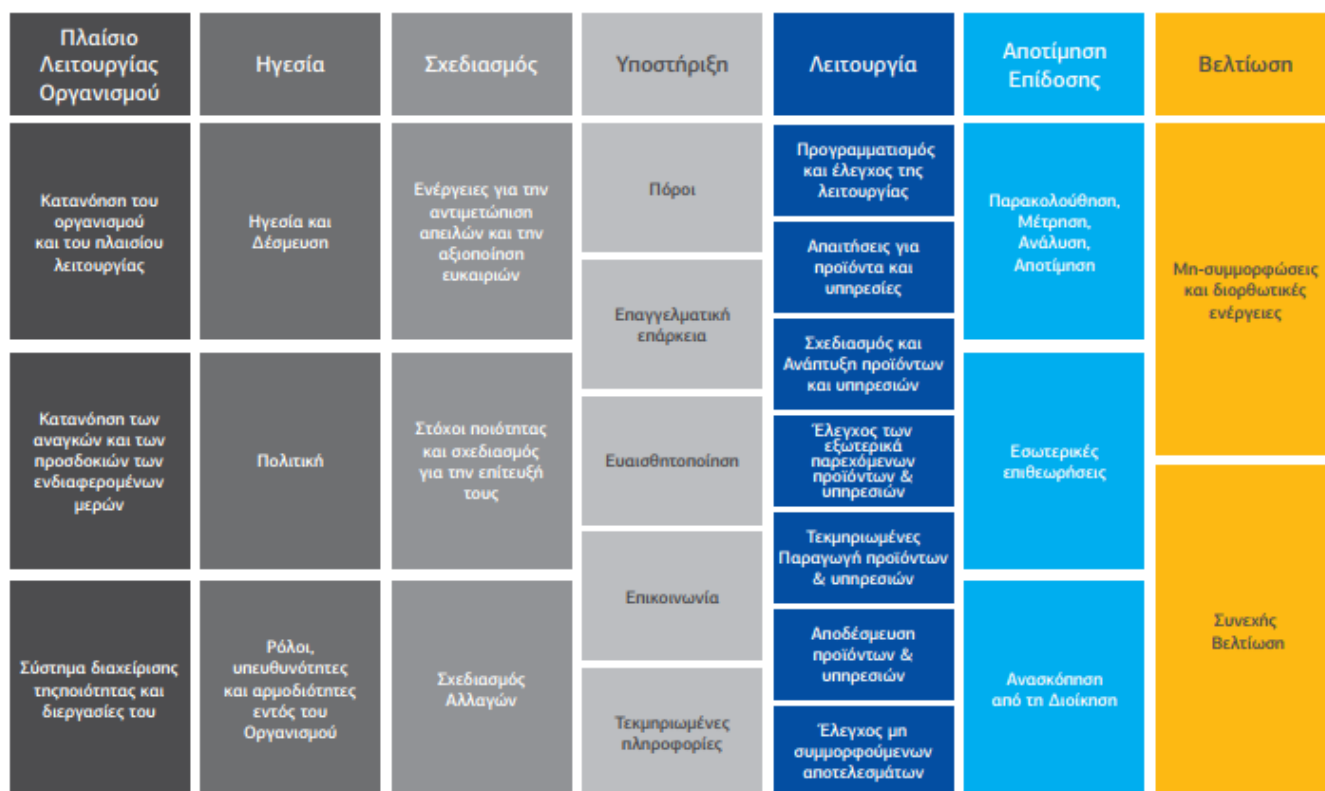
βελτίωσης. Συγχρόνως έγινε η επιλογή και η πιστοποίηση του συστήματος ποιότητας που θα χρησιμοποιηθεί. Τέλος έγινε αναφορά των τρόπων, οι οποίοι θα είχαν σαν αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πόρων και τη προστασία του περιβάλλοντος. Σημαντικό επίσης γνώρισμα του προτύπου ήταν το ότι δεν απαιτούνταν επιπλέον κόπος από την πλευρά των επιχειρήσεων εξαιτίας των αλλαγών που επιτελέστηκαν σε αυτό. Είναι αυτονόητο ότι θα έπρεπε οι επιχειρήσεις να προσαρμόσουν το ήδη υπάρχον σύστημα διαχείρισης ποιότητας πάνω στις απαιτήσεις τις δικές τους, αλλά και των πελατών και όχι να φτιάξουν το σύστημα διαχείρισης πάλι από την αρχή. Απαραίτητη προϋπόθεση για να υπάρξει ομαλή προσαρμογή στο ISO 9001: 2008 ήταν η αυτοσυγκράτηση, η συνεχόμενη ενημέρωση πάνω στα τεκταινόμενα σχετικά με το πρότυπο ISO 9001: 2008 και η απουσία του συνδρόμου του πανικού και της βιασύνης που υπάρχουν σε κάθε νέο σύστημα. Αυτό τεκμηριώνεται από την αναγκαιότητα κάθε επιχείρησης να μελετήσει αν τη συμφέρει να αλλάξει το σύστημά της, προκειμένου να ικανοποιηθούν οι νέες απαιτήσεις. Συνοπτικά το πρότυπο αυτό, έχοντας πάντα ως βασικό στόχο την εκπλήρωση των απαιτήσεων των πελατών, βασίστηκε πάνω σε διάφορες διεργασίες, οι οποίες λαμβάνοντας υπόψιν κάποια δεδομένα οδηγούν στο επιθυμητό αποτέλεσμα (Παπανικολάου, 2007).

## **2.4 Κύριες αλλαγές στο ISO 9001: 2015**

Οι κυριότεροι λόγοι για την αλλαγή είναι η προσαρμογή στο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον (νέες συνθήκες και εξελίξεις), η ενίσχυση της ικανότητας των οργανισμών να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών και άλλων ενδιαφερόμενων μερών, η παροχή ενός σταθερού υπόβαθρου για το μέλλον, ο αντικατοπτρισμός του ολοένα και πιο περίπλοκου περιβάλλοντος που λειτουργούν οι οργανισμοί, η διασφάλιση ότι τα νέα πρότυπα αντανακλούν τις απαιτήσεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών και η διασύνδεση με άλλα συστήματα διαχείρισης. Ακόμα χρειάζεται οι αναθεωρήσεις των προτύπων να διασφαλίζουν ότι συνεχίζουν να παρέχουν "εμπιστοσύνη στην ικανότητα του οργανισμού να παρέχει με συνέπεια προϊόν που να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του πελάτη και τις ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις" (Βασιλείου, 2015).

Η πιο σημαντική νέα διάσταση του ISO 9001: 2015 αφορά στην εδραίωση της επονομαζόμενης «Νέας Δομής Προτύπων» (High Level Structure). Ο κύριος άξονας είναι ότι όλα τα ΣΔΠ βασίζονται σε ορισμένα βασικά κοινά στοιχεία – όπως το ISO 9001 για την ποιότητα, το ISO 14001 για την περιβαλλοντική διαχείριση, το BS OHSAS 18001 για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία και το ISO 27001 για την ασφάλεια των πληροφοριών. Ωστόσο, παρά τη στενή τους σχέση, τα πρότυπα αυτά, μέχρι στιγμής, δεν διαθέτουν την ίδια δομή. Προκειμένου να καταστεί δυνατή η εναρμόνιση τόσο της δομής όσο και της λεκτικής παρουσίασης όλων των σχετικών προτύπων έχει πλέον αναπτυχθεί και εφαρμόζεται μία δομή με πανομοιότυπη διάρθρωση κεφαλαίων, κειμένων, όρων και ορισμών για όλα τα πρότυπα διαχείρισης (TÜV Hellas, 2016).

Η δομή αυτή χαρακτηρίζεται ως δομή υψηλού επιπέδου (High Level Structure). Πρόκειται για ένα πολύ σημαντικό βήμα στην πορεία προς την ενοποίηση των συστημάτων διαχείρισης (Σχήμα 2.2).



Σχήμα 2.2. Επισκόπηση της νέας δομής προτύπων (high level structure)

Το πρότυπο ISO 9001: 2015 εστιάζει περισσότερο στην είσοδο (input) και την έξοδο (output) των δεδομένων για κάθε διεργασία. Δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στη μέτρηση και την ορθή αξιολόγηση της εισόδου και της παραγωγής των διαδικασιών. Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001: 2015, πρέπει να παρακολουθούνται στενά τα αντικείμενα, οι πληροφορίες και οι προδιαγραφές που εμπλέκονται στη διαδικασία παραγωγής. Πρέπει επίσης να ελέγχεται αν εξέρχονται από τη διαδικασία παραγωγής προϊόντα σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις που έχουν οριστεί.

Μία ιδιαιτέρως σημαντική προσθήκη στο ISO 9001: 2015 είναι η ανάλυση με βάση τη διακινδύνευση. Οι οργανισμοί ενθαρρύνονται έντονα να χρησιμοποιήσουν την ανάλυση κινδύνου για να αποφασίσουν μόνοι τους τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν στη διαχείριση των επιχειρηματικών τους διαδικασιών.

Η τυπική ανάλυση κινδύνου είναι πλέον πρότυπο για όλους. Για να τονιστεί η κυριαρχία τους, η έννοια του «κινδύνου» εμφανίζεται σαράντα οκτώ φορές στο πρότυπο ISO 9001: 2015, σε σύγκριση με μόνο τρεις φορές στο ISO 9001: 2008. Η προσθήκη ανάλυσης με βάση τη διακινδύνευση κατέστησε περιττά τα «προληπτικά μέτρα» του ISO 9001: 2008. Αυτά τα προληπτικά μέτρα δεν εμφανίζονται πλέον στο πρότυπο ISO 9001: 2015.

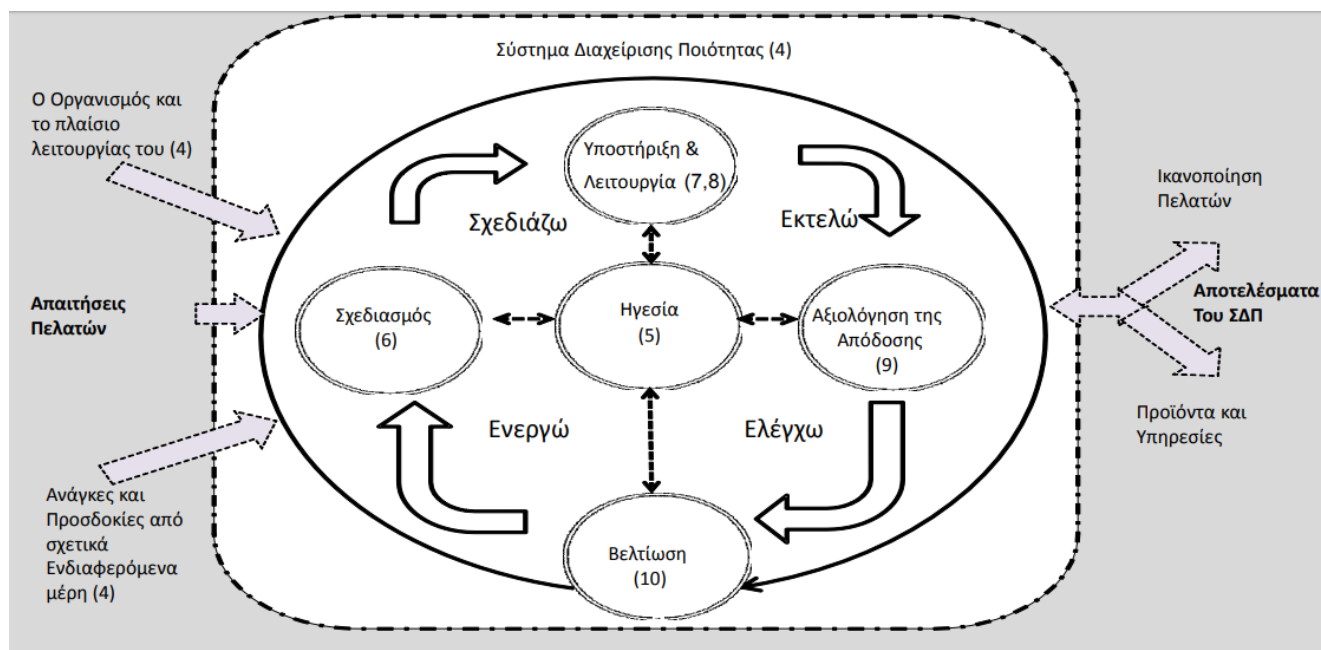
Σε δύο σημεία στη νέα έκδοση γίνεται αναφορά στα επονομαζόμενα «ενδιαφερόμενα μέρη». Στο ISO 9001: 2008, οι πελάτες ονομάζονταν συχνά ως το μόνο ενδιαφερόμενο μέρος (Teinonen, 2014). Αυτή η έννοια έχει επεκταθεί στο πρότυπο ISO 9001: 2015. Οι προμηθευτές, το προσωπικό, οι μέτοχοι, τα νομοθετικά όργανα, η κοινωνία, οι εσωτερικοί πελάτες κ.λπ. συμπεριλαμβάνονται πλέον ως ενδιαφερόμενοι, εκτός από τους πελάτες. Κάθε οργανισμός, πρέπει να γνωρίζει τη σημασία των (μεταβαλλόμενων) απαιτήσεων και αναγκών αυτών των

ενδιαφερομένων και να τους προβλέπει στα χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών τους. Αυτό όμως ήταν πάντοτε μέρος του προτύπου σε άλλη μορφή. Επομένως, δεν αναμένεται ότι οι οργανισμοί θα πρέπει να εφαρμόσουν σημαντικές αλλαγές στο θέμα αυτό. Δε νοείται η κατασκευή και η παράδοση ενός «καλού» προϊόντος χωρίς να έχουν ληφθεί υπόψιν οι απαιτήσεις και οι προσδοκίες των πελατών και των ενδιαφερομένων μερών σε κάθε περίπτωση. Αυτή είναι η βάση ενός ΣΔΠ.

Το ISO 9001: 2015 δίνει επίσης μεγαλύτερη έμφαση στη δέσμευση της ηγεσίας και της διοίκησης. Απαιτεί μεγαλύτερη συμμετοχή των ανώτατων διευθυντικών στελεχών και των ηγετών των επιχειρήσεων στον έλεγχο του συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Με αυτό τον τρόπο, το πρότυπο ISO 9001: 2015 αποσκοπεί στην ενθάρρυνση της ολοκλήρωσης και της εναρμόνισης με τις επιχειρηματικές διαδικασίες και τις επιχειρηματικές στρατηγικές. Η ανώτατη διοίκηση πρέπει πλέον να αναλάβει μεγαλύτερη ευθύνη για την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Επειδή το ISO 9001: 2015 δίνει μεγαλύτερη προσοχή στη διαχείριση κινδύνων, στα ενδιαφερόμενα μέρη και στο πλαίσιο του οργανισμού, το σύστημα διαχείρισης ποιότητας ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες της ανώτατης διοίκησης. Το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας είναι πλέον περισσότερο από ποτέ ένα μέσο για να υπάρξει στρατηγική επιτυχία, αντιμετωπίζοντας τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών και τη διαχείριση ευκαιριών και απειλών. Ο «εκπρόσωπος της διοίκησης» του ISO 9001: 2008 ήταν μέλος της επιτροπής διοίκησης, ο οποίος είχε την ευθύνη και την εξουσία να κατευθύνει το σύστημα διαχείρισης ποιότητας στις σωστές γραμμές. Το ISO 9001: 2015 δεν αναφέρει πλέον αυτή την πτυχή. Η ιδέα πίσω από την αλλαγή είναι ότι η ποιότητα είναι θέμα για όλους και για όλα τα επίπεδα μέσα στον οργανισμό.

Η νέα έκδοση παρέχει μεγαλύτερη ελευθερία ως προς τα έγγραφα γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση της γραφειοκρατίας. Το ISO 9001: 2015 δεν απαιτεί πλέον υποχρεωτικές τεκμηριωμένες διαδικασίες ή ένα εγχειρίδιο ποιότητας. Τα έγγραφα και αποδεικτικά στοιχεία (αρχεία) αναφέρονται τώρα ως «τεκμηριωμένες πληροφορίες» σε όλες σχεδόν τις ρήτρες του προτύπου ISO 9001: 2015. Ο ορισμός δηλώνει ότι αφορά «πληροφορίες που ο οργανισμός πρέπει να ελέγχει και να διατηρεί». Οι πληροφορίες μπορούν να είναι σε οποιαδήποτε μορφή και προέρχονται από διάφορες πηγές και μέσα ενημέρωσης. Ως εκ τούτου, είναι δυνατές ποικίλες μορφές αποδεικτικών στοιχείων ή τεκμηρίωσης. Δεν υπάρχει πλέον καμία αναφορά στα «αρχεία» ούτε στη «διατήρηση τεκμηριωμένων πληροφοριών» (Pauwels Consulting, 2015)

Ο κύκλος βελτίωσης μπορεί να εφαρμοστεί σε κάθε διεργασία και στο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας συνολικά. Στο Σχήμα 2.3 επεξηγείται πώς τα Κεφάλαια 4 έως 10 μπορούν να ομαδοποιηθούν στον κύκλο βελτίωσης.



ΣΗΜΕΙΩΣΗ Οι αριθμοί εντός παρενθέσεων παραπέμπουν στα κεφάλαια του προτύπου ISO 9001: 2015

Σχήμα 2.3. Παρουσίαση της δομής του προτύπου ISO 9001: 2015 εντός του κύκλου βελτίωσης (οι αριθμοί εντός παρενθέσεων παραπέμπουν στα κεφάλαια του προτύπου ISO 9001: 2015)

## 2.5 Σύγκριση ISO 9001: 2008 - ISO 9001: 2015

Υπάρχει επίσης διαφορετική ορολογία στο ISO 9001: 2015 και στο ISO 9001: 2008. Ο πίνακας 2.1 παρουσιάζει μια σύντομη περίληψη σημαντικών αλλαγών στην ορολογία σε σύγκριση με το πρότυπο ISO 9001: 2008.

Πίνακας 2.1. Διαφορές στην ορολογία ανάμεσα στα πρότυπα ISO 9001: 2008 και ISO 9001: 2015

ISO 9001: 2008	ISO 9001: 2015
Προϊόντα	Προϊόντα και υπηρεσίες
Τεκμηρίωση, εγχειρίδιο ποιότητας, τεκμηριωμένες διαδικασίες, αρχεία, οδηγίες	Τεκμηριωμένες πληροφορίες
Περιβάλλον εργασίας	Περιβάλλον λειτουργίας διεργασιών
Εξοπλισμός παρακολούθησης και μέτρησης	Μέσα παρακολούθησης και μέτρησης
Αγορασμένο προϊόν	Προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχονται εξωτερικά
Προμηθευτής	Εξωτερικός πάροχος

Ο Πίνακας 2.2 δείχνει τη διαφορά μεταξύ της δομής του ISO 9001: 2008 και της νέας έκδοσης ISO 9001: 2015.

Πίνακας 2.2. Διαφορά μεταξύ της δομής του ISO 9001: 2008 και της νέας έκδοσης ISO 9001: 2015

Κεφάλαιο ISO 9001:2015	Βασική Δομή ISO	Κεφάλαιο ISO 9001:2008
1	Αντικείμενο	1
2	Κανονιστικές αναφορές	2
3	Όροι και ορισμοί	3
4	Πλαίσιο Λειτουργίας του Οργανισμού	1
4.1	Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του	1.1
4.2	Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών	Νέο
4.3	Προσδιορισμός του πεδίου εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης ποιότητας	1.2 / 4.2.2
4.4	Σύστημα διαχείρισης ποιότητας και οι διαδικασίες αυτού	4 / 4.1
5	Ηγεσία	5
5.1	Γενικά	5.1
5.2	Εστίαση στον πελάτη	5.1
5.3	Πολιτική	5.2
5.3.1	Καθιέρωση πολιτικής ποιότητας	4.2.1α) / 5.3
5.3.2	Επικοινωνία της πολιτικής ποιότητας	5.3 δ)
5.4	Ρόλοι, ευθύνες και αρμοδιότητες εντός του οργανισμού	5.5.1 / 5.5.2
6	Σχεδιασμός	5.4.2
6.1	Ενέργειες για την αντιμετώπιση απειλών και την αξιοποίηση ευκαιριών	Νέο
6.2	Στόχοι Ποιότητας και Σχεδιασμός για την Επίτευξή τους	4.2.1α) / 5.4.1
6.3	Σχεδιασμός αλλαγών	Νέο
7	Υποστήριξη	6
7.1	Πόροι	6
7.1.1	Γενικά	6.1
7.1.2	Προσωπικό	6.1
7.1.3	Υποδομή	6.3
7.1.4	Περιβάλλον λειτουργίας διεργασιών	6.4
7.1.5	Παρακολούθηση και μέτρηση πόρων	7.6
7.1.5.1	Γενικά	7.6
7.1.5.2	Ικνηλασιμότητα μετρήσεων	7.6
7.1.6	Επιχειρησιακή Γνώση	Νέο
7.2	Επαγγελματική Επάρκεια	6.2.1 / 6.2.2
7.3	Ευαίσθητοποίηση	6.2.2δ)
7.4	Επικοινωνία	5.5.3
7.5	Τεκμηριωμένες πληροφορίες	4.2
7.5.1	Γενικά	4.2.1
7.5.2	Δημιουργία και Επικαιροποίηση	4.2.3 / 4.2.4
7.5.3	Έλεγχος τεκμηριωμένων πληροφοριών	4.2.3/4.2.4
7.5.3.1	(Απαιτούμενες τεκμηριωμένες πληροφορίες)	
7.5.3.2	(Έλεγχος τεκμηριωμένων πληροφοριών)	



Πίνακας 2.2. Διαφορά μεταξύ της δομής του ISO 9001: 2008 και της νέας έκδοσης ISO 9001: 2015 (συνέχεια)

8	Λειτουργία	7
8.1	Σχεδιασμός, λειτουργία και έλεγχος λειτουργιών	7.1δ)/7.5.1γ
8.2	Απαιτήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες	7.2
8.2.1	Επικοινωνία με πελάτες	7.2.3
8.2.2	Προσδιορισμός απαιτήσεων σχετικών με προϊόντα και υπηρεσίες	7.2.1
8.2.3	Ανασκόπηση απαιτήσεων σχετικών με προϊόντα και υπηρεσίες	7.2.2
8.2.4	Αλλαγές των απαιτήσεων σχετικών με προϊόντα και υπηρεσίες	7.2.2
8.3	Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών	7.3
8.3.1	Γενικά	7.3.1
8.3.2	Εκπόνηση Σχεδίου για Σχεδιασμό και Ανάπτυξη	7.3.1
8.3.3	Εισερχόμενα σχεδιασμού και ανάπτυξης	7.3.2
8.3.4	Έλεγχοι σχεδιασμού και ανάπτυξης	7.3.4 /7.3.5
8.3.5	Εξερχόμενα σχεδιασμού και ανάπτυξης	7.3.3
8.3.6	Αλλαγές σχεδιασμού και ανάπτυξης	7.3.7
8.4	Έλεγχος των παρεχόμενων από εξωτερικά μέρη διεργασιών, προϊόντων και υπηρεσιών	7.4.1
8.4.1	Γενικά	7.4.1
8.4.2	Τύπος και έκταση ελέγχου	7.4.1/7.4.3
8.4.3	Πληροφορίες που γνωστοποιούνται στους εξωτερικούς πάροχους	7.4.2
8.5	Παραγωγή προϊόντων και παροχή υπηρεσιών	7.5
8.5.1	Έλεγχος παραγωγής προϊόντων και παροχής υπηρεσιών	7.5.1
8.5.2	Ταυτοποίηση και ικνηλασιμότητα	7.5.3
8.5.3	Ιδιοκτησία που ανήκει σε πελάτες ή εξωτερικούς παρόχους	7.5.4
8.5.4	Διαφύλαξη	7.5.5
8.5.5	Δραστηριότητες μετά την παράδοση	7.2.1 /7.5.1
8.5.6	Έλεγχος αλλαγών	7.3.7
8.6	Αποδέσμευση προϊόντων και υπηρεσιών	7.4.3/8.2.4
8.7	Έλεγχος εξερχόμενων μη-συμμορφούμενων αποτελεσμάτων	8.3
9	Αξιολόγηση Επιδόσεων	8.1
9.1	Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και αξιολόγηση	8.1
9.1.1	Γενικά	8.1
9.1.2	Ικανοποίηση του πελάτη	8.2.1
9.1.3	Ανάλυση και αξιολόγηση	8.4
9.2 / 9.2.1/9.2.2	Εσωτερική επιθεώρηση	8.2.2
9.3	Ανασκόπηση από τη διοίκηση	5.6
9.3.1	Γενικά	5.6.1
9.3.2	Εισερχόμενα στην ανασκόπηση από τη διοίκηση	5.6.2
9.3.3	Αποτελέσματα της ανασκόπησης διοίκησης	5.6.3
10	Βελτίωση	8.5
10.1	Γενικά	8.5.1
10.2	Μη-συμμόρφωση και διορθωτικές ενέργειες	8.3/8.5.2
10.2.1	(Ενέργειες)	
10.2.2	(Τεκμηριωμένες πληροφορίες)	
10.3	Συνεχής Βελτίωση	8.5.1

Τα Κεφάλαια 4 έως 10 του ISO 9001: 2015 περιγράφουν τις απαιτήσεις του προτύπου. Το κεφάλαιο 4 υποδεικνύει τη γενική απαίτηση για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας. Απαιτεί από τους οργανισμούς να δημιουργήσουν, να τεκμηριώσουν, να εφαρμόσουν και να διατηρήσουν ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας και να βελτιώσουν συνεχώς την αποτελεσματικότητά του. Επιπλέον, απαιτεί από τους οργανισμούς να έχουν τεκμηριωμένες

δηλώσεις σχετικά με μια πολιτική ποιότητας και ποιοτικούς στόχους, ένα εγχειρίδιο ποιότητας, τεκμηριωμένες διαδικασίες και καταγραφές μερικών διαδικασιών για την εξασφάλιση αποτελεσματικού σχεδιασμού, λειτουργίας και ελέγχου των διαδικασιών.

Το Κεφάλαιο 5 περιγράφει τις απαιτήσεις σχετικά με την ευθύνη της διοίκησης. Απαιτεί από την ανώτατη διοίκηση να αποδείξει τη δέσμευσή της στην ανάπτυξη και εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και στη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του. Η ανώτατη διοίκηση πρέπει να διασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις των πελατών καθορίζονται και πληρούνται για την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών. Η ανώτατη διοίκηση είναι επίσης υπεύθυνη για την πολιτική ποιότητας. Επιπλέον, η ανώτατη διοίκηση πρέπει να διασφαλίζει ότι οι μετρήσιμοι ποιοτικοί στόχοι καθορίζονται σε συναφείς λειτουργίες και επίπεδα εντός του οργανισμού. Ακόμα, η ανώτατη διοίκηση θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι ευθύνες και οι αρχές καθορίζονται και κοινοποιούνται. Τέλος, η ανώτατη διοίκηση θα πρέπει να επανεξετάζει το σύστημα διαχείρισης ποιότητας σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα.

Το Κεφάλαιο 6 περιλαμβάνει τις ενέργειες για την αντιμετώπιση απειλών και την αξιοποίηση των ευκαιριών. Ο στόχος είναι ο σχεδιασμός του ΣΔΠ κατά τρόπο που, λαμβάνοντας υπόψη τα εσωτερικά και εξωτερικά θέματα, τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων μερών, να εντοπίζει τις απειλές και τις ευκαιρίες που πρέπει να αντιμετωπίζονται ή να αξιοποιούνται ώστε το ΣΔΠ να επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, να αποτρέπονται ή να μειώνονται μη επιθυμητά αποτελέσματα, να ενδυναμώνονται τα επιθυμητά (θετικά) αποτελέσματα και να επιτυγχάνεται συνεχής βελτίωση. Εάν πρέπει να γίνουν αλλαγές στο ΣΔΠ, αυτές θα πρέπει να γίνουν με συστηματικό τρόπο. Ο οργανισμός θα πρέπει να λάβει υπόψη τον σκοπό της αλλαγής και οποιαδήποτε εκ των ενδεχόμενων συνεπειών της, τη διαθεσιμότητα πόρων και την ανάθεση ευθυνών και αρμοδιοτήτων.

Το Κεφάλαιο 7 ορίζει απαιτήσεις για τη διαχείριση των πόρων, του ανθρώπινου δυναμικού, της υποδομής και του περιβάλλοντος για τη λειτουργία των διαδικασιών. Απαιτεί από τους οργανισμούς να εντοπίζουν και να παρέχουν πόρους, να αναπτύσσουν ένα σύστημα ιχνηλασιμότητας, να γνωρίζουν τη γνώση που απαιτείται για τη λειτουργία τους, για την εφαρμογή και τη διατήρηση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του και την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών.

Το Κεφάλαιο 8 περιγράφει απαιτήσεις σχετικά με τη λειτουργία του οργανισμού και την υλοποίηση του προϊόντος. Απαιτεί από τους οργανισμούς να σχεδιάζουν και να αναπτύσσουν τις διαδικασίες που απαιτούνται για την υλοποίηση του προϊόντος. Οι οργανισμοί πρέπει να προσδιορίζουν και να αναθεωρούν τις απαιτήσεις που σχετίζονται με το προϊόν. Οι οργανισμοί θα πρέπει επίσης να προσδιορίζουν και να εφαρμόζουν αποτελεσματικές ρυθμίσεις επικοινωνίας με τους πελάτες. Θα πρέπει να προγραμματίζουν και να ελέγχουν το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των προϊόντων. Επιπλέον, οι οργανισμοί πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα αγορασμένα προϊόντα συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις αγοράς. Οι οργανισμοί θα πρέπει να αξιολογούν τους προμηθευτές και να επιλέγουν προμηθευτές βάσει αυτών των αξιολογήσεων. Τέλος, οι οργανισμοί θα πρέπει να παρακολουθούν και να μετρούν τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της συμμόρφωσης του προϊόντος.

Το Κεφάλαιο 9 απαριθμεί απαιτήσεις για την αξιολόγηση των επιδόσεων. Οι οργανισμοί θα πρέπει να μετρούν την ικανοποίηση των πελατών, τις διαδικασίες του ΣΔΠ και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ώστε να διασφαλίζεται ότι έχουν ικανοποιηθεί οι απαιτήσεις του προϊόντος. Οι οργανισμοί πρέπει να διενεργούν εσωτερικούς ελέγχους σε

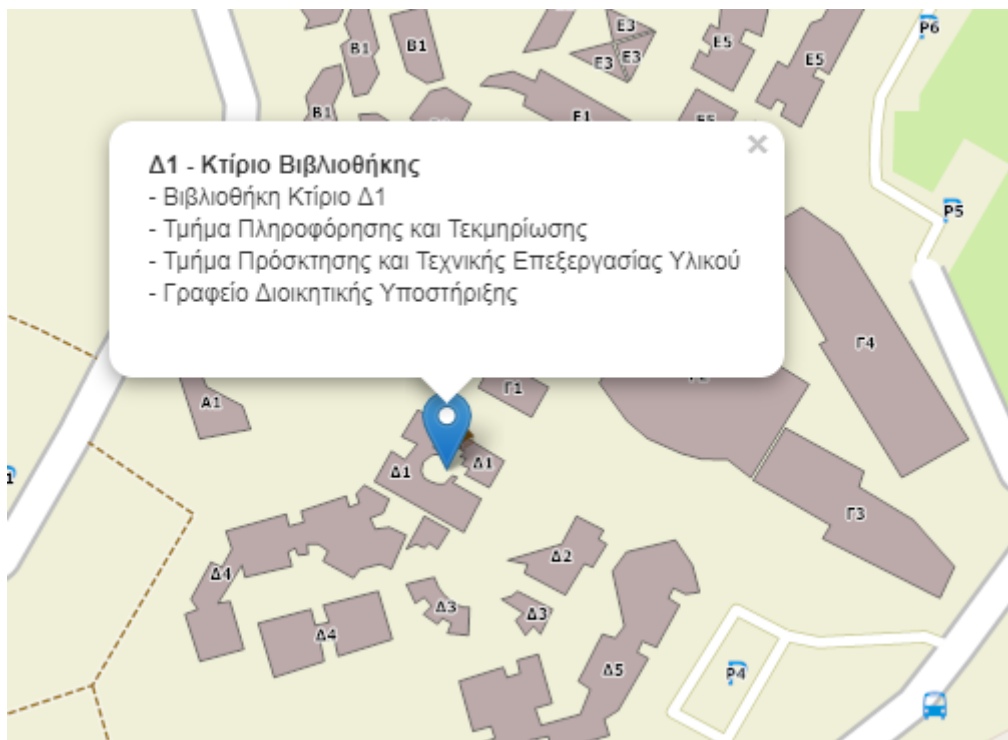
προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα. Οι οργανισμοί πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα μη συμμορφούμενα προϊόντα αναγνωρίζονται και ελέγχονται και δεν παραδίδονται στους πελάτες.

Στο Κεφάλαιο 10 οι οργανισμοί θα πρέπει να προσδιορίζουν, να συλλέγουν και να αναλύουν τα κατάλληλα δεδομένα για τον εντοπισμό ευκαιριών βελτίωσης και να βελτιώνουν συνεχώς την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ (Βι.Κε.Π.)  
ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

### 3.1 Γενικά

Η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης (Βι.Κε.Π.) ιδρύθηκε το 1977 ωστόσο η λειτουργία της ξεκίνησε το 1985 ταυτόχρονα με την εισαγωγή των πρώτων φοιτητών στο Ίδρυμα. Αρχικά στεγαζόταν σε ένα διατηρητέο κτήριο στην παλιά πόλη των Χανίων μέχρι τον Αύγουστο του 1993 οπότε και μεταφέρθηκε στην Πολυτεχνειούπολη σε ένα σύγχρονο κτήριο ειδικά σχεδιασμένο για τις ανάγκες της. Από τον Σεπτέμβριο του 2005 έως τον Οκτώβριο του 2013 λειτούργησε Παράρτημα της Κεντρικής Βιβλιοθήκης στο κτήριο της πρώην Γαλλικής Σχολής Χανίων για την καλύτερη εξυπηρέτηση του Τμήματος Αρχιτεκτονικής το οποίο στεγαζόταν εκεί. Τον Σεπτέμβριο του 2007 η Κεντρική Βιβλιοθήκη απέκτησε ένα ακόμη νέο σύγχρονο κτίριο στην Πολυτεχνειούπολη, όπου μεταφέρθηκε η συλλογή των περιοδικών και του οπτικοακουστικού υλικού. Από τον Ιανουάριο του 2015 κι έπειτα, ο φυσικός χώρος της Βι.Κε.Π. συγκεντρώνεται μόνο στο κτίριο Δ1.



Εικόνα 3.1 Τοποθεσία του κτιρίου Δ1 της Βι.Κε.Π.

Κύριος σκοπός της Βι.Κε.Π. είναι η ενίσχυση και υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος, η διαχείριση, παροχή και διάθεση εξειδικευμένων πληροφοριών στην ευρύτερη εθνική αλλά και στην διεθνή κοινότητα και η ουσιαστική συμμετοχή της σε δραστηριότητες που αφορούν την παιδεία και τον πολιτισμό. Παράλληλα με την λειτουργία της υποστηρίζει το διοικητικό έργο στο Πολυτεχνείο Κρήτης και παρέχει πληροφόρηση και σε χρήστες που δεν ανήκουν στην Πολυτεχνειακή Κοινότητα.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης είναι δανειστική και χρήστες της μπορούν να εγγραφούν όχι μόνο τα μέλη της Πολυτεχνειακής Κοινότητας αλλά και σπουδαστές των τμημάτων του Α.Τ.Ε.Ι. Κρήτης καθώς και μόνιμοι κάτοικοι της πόλης των Χανίων. Χρησιμοποιεί το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα (Integrated Library System) Sierra της εταιρείας Innovative για τη διαχείριση και την πρόσβαση στο υλικό της. Ο ηλεκτρονικός κατάλογος της Βι.Κε.Π. (OPAC) είναι προσβάσιμος μέσω διαδικτύου, στη διάθεση κάθε ενδιαφερόμενου, ώστε για την αναζήτηση του υλικού δεν απαιτείται η φυσική παρουσία στο χώρο της Βι.Κε.Π.

Το προσωπικό της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης αποτελείται από τέσσερα (4) άτομα. Ο χρήστης μπορεί να απευθύνεται στο προσωπικό που βρίσκεται στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Κοινού της Βι.Κε.Π. για οποιαδήποτε πληροφορία ή βοήθεια χρειαστεί.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης εξελίσσει συνεχώς τις ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες της ενώ παράλληλα αναπτύσσει νέες, πάντα με στόχο την έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση του χρήστη. Συμμετέχει ενεργά σε εθνικές και διεθνείς δράσεις ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών (π.χ. HEAL-Link), φροντίζει για την συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού της και προωθεί την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στον τομέα της διαχείρισης της πληροφορίας ([www.library.tuc.gr](http://www.library.tuc.gr))

### **3.2 Λειτουργία της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης εφαρμόζει ΣΔΠ σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO 9001: 2008 από το 2009 μέχρι και σήμερα. Έχοντας θέσει ως βασικό στόχο τη συνεχή βελτίωση και την ικανοποίηση του χρήστη η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, επιθυμεί τη μετάβαση από το ISO 9001: 2008 στη νέα έκδοση ISO 9001: 2015, καθώς και την πιστοποίησή της.

Η Βι.Κε.Π. του Πολυτεχνείου Κρήτης αποσκοπεί στην υποστήριξη και προώθηση των διδακτικών, εκπαιδευτικών και ερευνητικών διαδικασιών, οι οποίες αναπτύσσονται στα πλαίσια του προγράμματος σπουδών και επιπλέον στη συνεχή ανάπτυξη και διεύρυνση τόσο των εκπαιδευτικών στόχων, όσο και του κοινωνικού ρόλου του Πολυτεχνείου Κρήτης.

Η αποστολή της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης είναι η υποστήριξη των τρεχόντων και προβλεπόμενων ερευνητικών προγραμμάτων και των προγραμμάτων παροχής υπηρεσιών του Πολυτεχνείου Κρήτης. Επιπλέον, η Βι.Κε.Π. παρέχει πληροφόρηση στο αναγνωστικό κοινό της πόλης των Χανίων, είτε πρόκειται για ιδιώτες ή για οργανισμούς.

Αποστολή της Βι.Κε.Π. είναι επίσης η ενίσχυση και υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του Πολυτεχνείου Κρήτης, η συμβολή της στη διαχείριση, παροχή και διάθεση εξειδικευμένων πληροφοριών στην ευρύτερη Εθνική και Διεθνή κοινότητα, και η ουσιαστική συμμετοχή της σε κάθε δραστηριότητα για την παιδεία και τον πολιτισμό.

Αναλυτικότερα, για την εκπλήρωση της αποστολής της, η Βι.Κε.Π.:

- Ερευνά, εντοπίζει, αξιολογεί (σε συνεργασία με τα όργανα διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης) και μεριμνά για την απόκτηση υλικού (έντυπου, μη έντυπου και ηλεκτρονικού) και την πρόσβαση σε πηγές πληροφόρησης που είναι απαραίτητες για την υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών προγραμμάτων του

Πολυτεχνείου, του διδακτικού έργου των μελών του Διδακτικού Προσωπικού και των ερευνητικών αναγκών των μελών της Πολυτεχνειακής Κοινότητας.

- Διαμορφώνει και αναπτύσσει δυναμικό και ευέλικτο σύστημα διαχείρισης και διάθεσης υλικού και πηγών πληροφόρησης στην Πολυτεχνειακή Κοινότητα
- Διαμορφώνει και προσφέρει υπηρεσίες βιβλιογραφικής υποστήριξης και πληροφόρησης στις περιοχές ενδιαφέροντος των χρηστών της
- Οργανώνει και διατηρεί το υλικό της ώστε να είναι εύκολο να αναζητηθεί και κατάλληλο να χρησιμοποιηθεί από τους χρήστες της
- Διεξάγει σε τακτά χρονικά διαστήματα έρευνες για την εξακρίβωση των αναγκών των χρηστών της, όπως αυτές διαμορφώνονται κάθε φορά και συνεργάζεται στενά με το εκπαιδευτικό προσωπικό, τους φοιτητές και τη διοίκηση του Πολυτεχνείου για το σκοπό αυτό
- Διαμορφώνει περιβάλλον που προωθεί τις διάφορες εκπαιδευτικές δραστηριότητες και την ατομική ή ομαδική μελέτη του υλικού της
- Προσφέρει ολοκληρωμένα προγράμματα εκπαίδευσης στην έρευνα και χρήση του υλικού και των διαθέσιμων πληροφοριακών πηγών και στην ανάπτυξη κριτικών ικανοτήτων έρευνας στους χρήστες.
- Προωθεί το πνεύμα συνεργασίας μεταξύ των βιβλιοθηκών, ιδιαίτερα των ακαδημαϊκών, και συμμετέχει σε συνεργατικά σχήματα με σκοπό την καλύτερη εκμετάλλευση των διαθέσιμων, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, πηγών και την εξοικονόμηση πόρων
- Καταβάλλει συνεχείς προσπάθειες για τη βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει και μεριμνά για τη διαμόρφωση και προσφορά νέων
- Προβάλλει τις υπηρεσίες της με κάθε πρόσφορο τρόπο (όπως έκδοση ενημερωτικών εντύπων, δημιουργία ιστοσελίδας στο διαδίκτυο κ.λπ.)
- Παρακολουθεί και ενσωματώνει τις εξελίξεις στην βιβλιοθηκονομία και την επιστήμη της πληροφόρησης καθώς και τις τεχνολογικές εξελίξεις που θα διευκολύνουν τις επιτελούμενες εργασίες και θα συνεισφέρουν στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών
- Υιοθετεί τα εθνικά και διεθνή πρότυπα σχετικά με την επεξεργασία του υλικού της, την προσφορά υπηρεσιών και την εσωτερική οργάνωσή της.
- Αναζητά, εξασφαλίζει και διαχειρίζεται με τον ωφελιμότερο τρόπο τους απαραίτητους οικονομικούς πόρους για την απόκτηση υλικού και διάθεση υπηρεσιών.
- Αναζητά, εξασφαλίζει και μεριμνά για τη σωστή λειτουργία και συντήρηση του εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για τη διάθεση και ανάπτυξη των υπηρεσιών της
- Μεριμνά για την εξασφάλιση του κατάλληλου προσωπικού και για τη διαρκή επιμόρφωσή του.

Η Βι.Κε.Π. λειτουργεί ως υπηρεσία συγκέντρωσης και διάδοσης της πληροφόρησης και πύλη πρόσβασης στις ποικίλες απομακρυσμένες πληροφοριακές πηγές για τα μέλη της Πολυτεχνειακής Κοινότητας. Λειτουργεί επίσης και ως κεντρικός φορέας κάτω από τον οποίο είναι δυνατόν να προσαρτώνται κάθε φορά οι διάφορες νέες υπηρεσίες προσφοράς πληροφοριών που διαμορφώνονται σύμφωνα με τις ανάγκες της Πολυτεχνειακής Κοινότητας. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η καλύτερη εκμετάλλευση των υπαρχόντων υλικών και ανθρωπίνων πόρων και αποφεύγονται επικαλύψεις στα πεδία δραστηριότητας των υπηρεσιών του Πολυτεχνείου.

Η Βι.Κε.Π. μεταφράζει και υλοποιεί τις απαιτήσεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών σε ανάλογα προγράμματα παροχής υπηρεσιών. Όραμα της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης είναι η προαγωγή και διάχυση της γνώσης, της σοφίας και της κατανόησης, μέσω της διδασκαλίας και της έρευνας και μέσω της επιρροής που δίνει ως παράδειγμα η λειτουργία της.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης βελτιώνει συνεχώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες της με σκοπό το υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών της.

Σε σύνοψη η Πολιτική Ποιότητας της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης αναφέρεται στα παρακάτω:

- Απαιτήσεις Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Βιβλιοθήκης Πολυτεχνείου Κρήτης
- Απαιτήσεις Χρηστών/Ενδιαφερομένων μερών
- Συνεχής Βελτίωση
- Ικανοποίηση του Χρήστη

Με σκοπό την επίτευξη των αντικειμενικών της στόχων η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης προτίθεται να εφαρμόζει τα ακόλουθα ([www.library.tuc.gr](http://www.library.tuc.gr)):

1. Να ενθαρρύνει τη συλλογική προσπάθεια για πρόληψη λαθών και επίλυση προβλημάτων.
2. Να εκπαιδεύει κατάλληλα όλους τους εργαζόμενους στη Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.
3. Να αναγνωρίζει την υπευθυνότητα κάθε εργαζόμενου σε θέματα που αφορούν την ποιότητα.
4. Να ενθαρρύνει το προσωπικό να θέτει υπό αμφισβήτηση διαδικασίες που παράγουν μη συμμορφώσεις.
5. Να αναγνωρίζει την συνεισφορά και τη διάθεση βελτίωσης των εργαζομένων της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.
6. Να μειώνει τις σπατάλες και την ανταποδοτικότητα όπου αυτές εντοπιστούν.
7. Να προσπαθεί συνεχώς για πλήρη κατανόηση των απαιτήσεων των χρηστών.
8. Να επιδιώκει την αναγνώριση των χρηστών για ποιοτική βελτίωση.

### 3.3 Σύστημα διασφάλισης ποιότητας

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει καθορίσει και ελέγχει τις απαραίτητες διεργασίες προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η παροχή των υπηρεσιών της εκτελείται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του χρήστη και του ισχύοντος Νομικού – Κανονιστικού πλαισίου. Ως μέσο εφαρμογής και παρουσίασης των καθορισμένων διεργασιών της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει εκδώσει, τεκμηριώσει και τηρεί ένα ΣΔΠ που πληροί τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001: 2008.

Το ΣΔΠ εφαρμόζεται, τηρείται και βελτιώνεται συνεχώς από την Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.

Οι Διεργασίες Παροχής Υπηρεσιών της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχουν χωρισθεί σε δύο κατηγορίες:

α. Κύριες Διεργασίες: Αυτές που συμμετέχουν στην παροχή των Κύριων Υπηρεσιών της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.

β. Υποστηρικτικές Διεργασίες: Είναι οι δραστηριότητες που υποστηρίζουν τις Κύριες Διεργασίες με σκοπό την αποδοτική και αποτελεσματική εκτέλεσή τους.

Οι Κύριες Διεργασίες της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης είναι :

- Δανεισμός
- Διαδανεισμός
- Πληροφόρηση
- Εκπαίδευση χρηστών
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης
- Συνεργασία μεταξύ Βιβλιοθηκών

Οι Υποστηρικτικές Διεργασίες της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης είναι :

- Προγραμματισμός –ανάπτυξη της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης
- Διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού και μέσων της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης
- Τεχνική επεξεργασία υλικού
- Προσκτήσεις υλικού
- Οργάνωση & ευρετηρίαση ηλεκτρονικών πηγών
- Ενημέρωση ηλεκτρονικής πύλης (portal) Βι.Κε.Π
- Διοικητικές διεργασίες της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης



Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει θεσπίσει διαδικασίες μέσα στο ΣΔΠ που περιγράφουν τις εκπαιδευτικές διεργασίες και την μεθοδολογία που απαιτούνται για την εφαρμογή του.

Το πεδίο και η έκταση των διαδικασιών του ΣΔΠ βασίζονται στον τύπο των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που παρέχονται, την πολυπλοκότητα, αλληλουχία και αλληλεπίδραση των πάσης φύσης διεργασιών καθώς επίσης στις εφαρμοζόμενες μεθόδους καθώς επίσης στην κεκτημένη εμπειρία και εκπαίδευση του προσωπικού που εμπλέκεται. Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν:

- α. Διαδικασίες του Συστήματος που περιγράφουν τις δραστηριότητες που απαιτούνται για την εφαρμογή του ΣΔΠ.
- β. Διαδικασίες που περιγράφουν την αλληλουχία και την φύση των διεργασιών που είναι απαραίτητες για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων αυτών που παρέχονται από εξωτερικές πηγές.
- γ. Οδηγίες που περιγράφουν τις πρακτικές διαχείρισης και ελέγχου των δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα σε όλες τις εκπαιδευτικές διεργασίες.

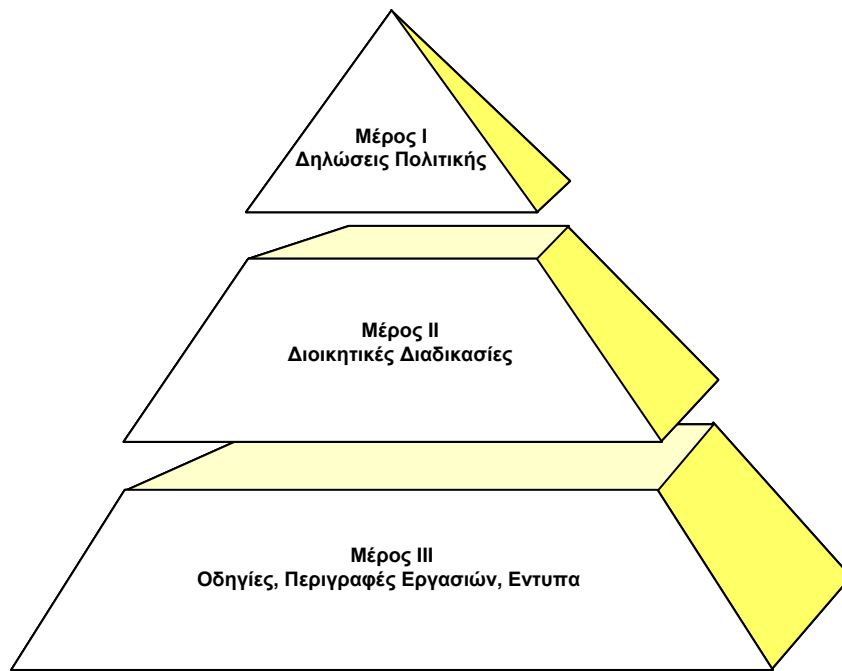
### **Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης είναι υπεύθυνη για την προετοιμασία και την τήρηση του Εγχειριδίου ΣΔΠ.

Το Εγχειρίδιο ΣΔΠ περιλαμβάνει:

- α. Μία περιγραφή των στοιχείων του ΣΔΠ και των αλληλεπιδράσεών τους.
- β. Λειτουργικές Διαδικασίες.
- γ. Οδηγίες.

Το Εγχειρίδιο ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης περιλαμβάνει τα ακόλουθα μέρη σύμφωνα με το Σχήμα 3.1:



Σχήμα 3.1 Μέρη Εγχειριδίου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

- **Μέρος Ι**

Περιέχει βασικές αρχές και διοικητικά στοιχεία που διέπουν το ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, όπως την αρμοδιότητα της Διοίκησης, διαχείριση ανθρωπίνων πόρων, υλοποίηση παροχής υπηρεσιών, μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.

- **Μέρος ΙΙ**

Περιέχει τις διοικητικές διαδικασίες του ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης όπως αυτές εφαρμόζονται σε όλες τις δραστηριότητες της.

- **Μέρος ΙΙΙ**

Αυτό το μέρος περιέχει τις συγκεκριμένες οδηγίες και περιγραφές εργασιών για την διεξαγωγή όλων των δραστηριοτήτων και καθηκόντων για την εφαρμογή του ΣΔΠ. Περιέχει επίσης διάφορα έντυπα, πίνακες, δελτία, σημειώσεις, εγχειρίδια και γενικά όλα τα έγγραφα / δεδομένα (data) που συνοδεύουν τις ανωτέρω οδηγίες εργασιών και τις διαδικασίες.

### Διαδικασίες

Τα ΣΔΠ αποτελούνται συνήθως από περιγραφές για τη δομή της επιχείρησης, αρμοδιότητες που έχουν ανατεθεί στο προσωπικό, διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται έτσι ώστε οι εργασίες να ρέουν από τον έναν οργανισμό στον άλλο, βήμα προς βήμα διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία των επιχειρήσεων με συνεπή τρόπο και την κατοχή πόρων έτσι ώστε να διεξάγεται η καλύτερη δυνατή εργασία. Αυτές οι διαδικασίες πρέπει να είναι σαφώς τεκμηριωμένες, ώστε όλο το προσωπικό να μπορεί να ακολουθήσει τα βήματα. Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης εκτελεί είκοσι τρεις τέτοιες διαδικασίες οι οποίες φαίνονται στον πίνακα 3.1.

Πίνακας 3.1. Διαδικασίες της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ	ISO 9001:2008
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	LIB-QP-01	5.6
ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ & ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	LIB-QP-02	7.2
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ & ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	LIB-QP-03	4.2
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	LIB-QP-04	7.4
ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	LIB-QP-05	7.4
ΣΗΜΑΝΣΗ – ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	LIB-QP-06	7.5.3
ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	LIB-QP-07	6.3, 6.4, 7.5.1, 7.5.2
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	LIB-QP-08	6.3, 6.4
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	LIB-QP-09	7.4.3, 8.2.4
ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	LIB-QP-10	8.2.4
ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΑ (-ΕΣ) ΠΡΟΪΟΝΤΑ (ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ)	LIB-QP-11	8.3, 8.5.2, 8.5.3
ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	LIB-QP-12	8.5.2, 8.5.3
ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΑΝΑΦΟΡΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΗ	LIB-QP-13	8.3, 8.5.2, 8.5.3
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	LIB-QP-14	6.4
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	LIB-QP-15	4.2.3, 4.2.4
ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	LIB-QP-16	4.2.3, 4.2.4
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	LIB-QP-17	8.2.2, 8.2.3
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	LIB-QP-18	6.2, 6.3
ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	LIB-QP-19	8.5
ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	LIB-QP-20	8.4
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ	LIB-QP-21	8.2.3
ΚΟΣΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	LIB-QP-22	8.0

Πίνακας 3.1. Διαδικασίες της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης (συνέχεια)

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ & ΑΝΑΛΥΣΗ	LIB-QP-23	8.0
---	-----------	-----

### **Έλεγχος Εγγράφων και Δεδομένων (data)**

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει εκδώσει διαδικασίες του ΣΔΠ για τον έλεγχο των νέων καθώς και των αναθεωρημένων εγγράφων / δεδομένων (data) που απαιτούνται για την εφαρμογή του ΣΔΠ.

Οι διαδικασίες του ΣΔΠ διασφαλίζουν ότι:

- α. Τα έγγραφα / δεδομένα (data) έχουν εγκριθεί για την επάρκειά τους πριν από τη διάθεσή τους.
- β. Τα έγγραφα / δεδομένα (data) έχουν αναθεωρηθεί, ενημερωθεί ανάλογα και έχουν επανεγκριθεί.
- γ. Οι σχετικές εκδόσεις των εγγράφων είναι διαθέσιμες σε όλα τα σημεία όπου πραγματοποιούνται οι σημαντικές δραστηριότητες και διεργασίες για την ποιοτική λειτουργία του ΣΔΠ.
- δ. Τα παρωχημένα έγγραφα / δεδομένα (data) απομακρύνονται από όλα τα σημεία έκδοσής τους ή χρήσης τους, ή εναλλακτικά ελέγχονται προκειμένου να αποφευχθεί η μη ενδεδειγμένη χρήση.
- ε. Κάθε παρωχημένο έγγραφο που τηρείται για νόμιμη χρήση ή για μελλοντική αναφορά φέρει την κατάλληλη σήμανση.

Σύμφωνα με την διαδικασία “Προετοιμασία και Έλεγχος Διαδικασιών” (LIB-QP-03) (Παράρτημα Α) της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης τηρούνται κατάλογοι στους οποίους είναι εμφανής η κατάσταση των πρόσφατων αναθεωρήσεων των εγγράφων. Αυτοί οι κατάλογοι εκδίδονται και είναι διαθέσιμοι ώστε να εμποδίζεται η χρήση παρωχημένων ή/και άκυρων εγγράφων.

Τα έγγραφα/ δεδομένα (data) πρέπει να είναι ευανάγνωστα, να έχουν ευκόλως ανιχνεύσιμη σήμανση και να είναι εύκολη και η αναθεώρησή τους. Έγγραφα/δεδομένα (data) τρίτων έχουν σήμανση και αρχειοθετούνται. Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει καθορίσει τις αναγκαίες πληροφορίες για τον έλεγχο των διεργασιών και τη διασφάλιση της συμμόρφωσής τους.

Έχουν εκδοθεί διαδικασίες για τη διαχείριση, διασφάλιση, πρόσβαση και προστασία της πάσης φύσεως πληροφορίας.

Χαρακτηριστικά είδη πληροφοριών είναι: Πληροφορίες σχετικές με τις διεργασίες παροχής υπηρεσιών/αρχεία προμηθευτών. Τα δεδομένα μπορεί να είναι σε κάθε μορφή και είδος.

### **Έλεγχος Αρχείων Ποιότητας**

Τα Αρχεία Ποιότητας είναι συγκεκριμένα έγγραφα/δεδομένα (data) τα οποία καθορίζονται από την Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης. Τα Αρχεία Ποιότητας τηρούνται ώστε να αποδεικνύουν την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και την αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠ.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει εκδώσει και τηρεί διαδικασίες στο ΣΔΠ για την ανιχνευσιμότητα, συλλογή, προστασία, πρόσβαση, αρχειοθέτηση, αποθήκευση, ανάκτηση, διάρκεια ισχύος και ταξινόμηση των Αρχείων Ποιότητας.

#### ***3.3.1 Ηγεσία***

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης αποδεικνύει, μέσα από το διοικητικό σύστημα της, ότι οι ανάγκες και οι προσδοκίες των χρηστών έχουν προσδιοριστεί και μεταφραστεί με βάση τις απαιτήσεις τους.

Επίσης η Διοίκηση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει αναλάβει τη δέσμευση για ικανοποίηση των απαιτήσεων του χρήστη για τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω:

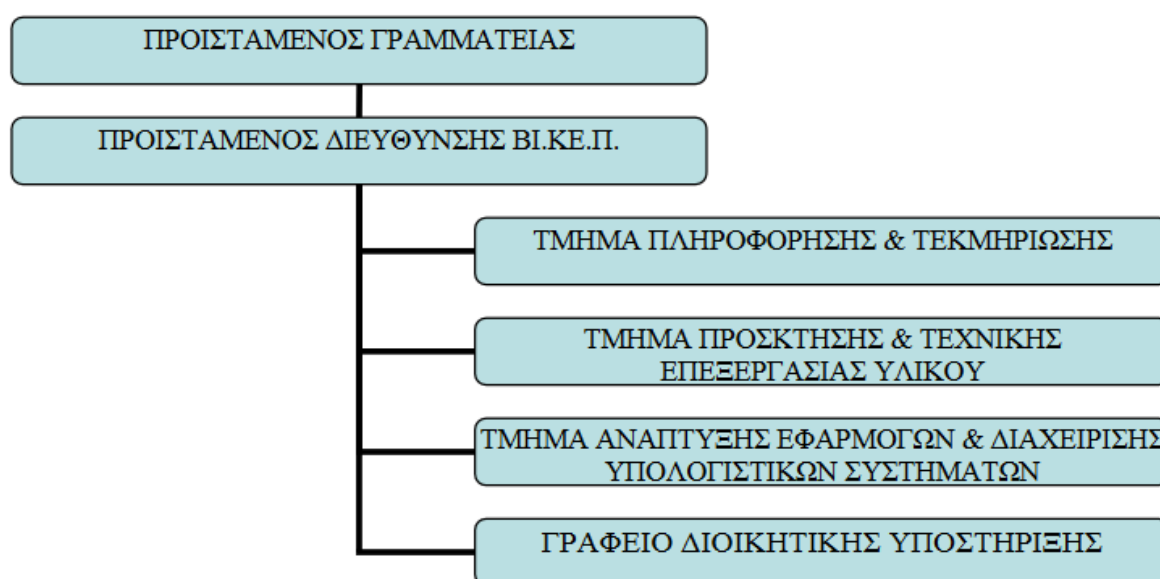
- α. Της δημιουργίας κατάλληλου περιβάλλοντος για την κατανόηση και πραγματοποίηση των απαιτήσεων του χρήστη.
- β. Της έκδοσης της Πολιτικής Ποιότητας και των Στόχων Ποιότητας της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.
- γ. Του ΣΔΠ.
- δ. Της εκτέλεσης ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση.
- ε. Της διασφάλισης διαθεσιμότητας των απαραίτητων διαθεσίμων πόρων.

### **Εστίαση στον χρήστη**

Η Διοίκηση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης προσδιορίζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των χρηστών και τις μετατρέπει μέσα στα πλαίσια των καθορισμένων απαιτήσεων με τελικό σκοπό την εμπιστοσύνη του χρήστη προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες της και διασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις είναι απόλυτα κατανοητές και δυνατόν να ικανοποιηθούν.

## Ευθύνη και Αρμοδιότητα

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει εγκαθιδρύσει ένα ΣΔΠ ως μέσο επίτευξης της Πολιτικής Ποιότητας, της πραγματοποίησης των Στόχων Ποιότητας καθώς και της Διασφάλισης ότι οι υπηρεσίες της είναι σε πλήρη συμφωνία με τις απαιτήσεις του χρήστη. Τα καθήκοντα, οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες καθορίζονται μέσα στη διοικητική δομή της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης ούτως ώστε να διευκολύνεται η επιτυχής Διαχείριση Ποιότητας και να υπάρχει επικοινωνία στα διάφορα διοικητικά επίπεδα της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης. Η αναγκαία οργανωτική ελευθερία για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων που επηρεάζουν την ποιότητα, καθορίζονται μέσα στη διοικητική δομή της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, η οποία παρουσιάζεται στο Σχήμα 3.2.



Σχήμα 3.2. Οργανόγραμμα Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης

Οι διάφορες ευθύνες και αρμοδιότητες έχουν κατανεμηθεί στους Προϊσταμένους και Υπεύθυνους Τμημάτων της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έτσι ώστε κάθε τμήμα να λειτουργεί ανεξάρτητα έχοντας πάντα ως στόχους αυτούς που έχει θέσει η Διεύθυνση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.

## Αναθεώρηση από τη Διοίκηση

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει εκδώσει και τηρεί διαδικασία του ΣΔΠ για την Αναθεώρηση από τη Διοίκηση. Η Διοίκηση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης κατά

διαστήματα προσδιορίζει και αναθεωρεί το ΣΔΠ ώστε να διασφαλιστεί η συνεχής εφαρμογή, επάρκεια και αποτελεσματικότητά του. Η αναθεώρηση αυτή περιλαμβάνει εκτίμηση της αναγκαιότητας αλλαγών στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, συμπεριλαμβανομένης της πολιτικής και των στόχων του.

Οι αναθεωρήσεις από την Διοίκηση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης περιλαμβάνουν περιοδικές αναθεωρήσεις της πρόσφατης εφαρμογής και των ευκαιριών βελτίωσης σχετικά με:

- α. Αποτελέσματα των Εσωτερικών και Εξωτερικών Επιθεωρήσεων.
- β. Αρχεία χρηστών
- γ. Διαδικασία παροχής υπηρεσιών και ανάλυση συμμόρφωσης υπηρεσιών.
- δ. Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.
- ε. Παρακολούθηση ενεργειών από πρόσφατες αναθεωρήσεις από την Διοίκηση.
- στ. Αλλαγές καταστάσεων

Τα αποτελέσματα από τις αναθεωρήσεις από τη Διοίκηση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης περιλαμβάνουν ενέργειες σχετικές με:

- α. Τη βελτίωση του ΣΔΠ.
- β. Τις επιθεωρήσεις κατά την Παροχή των Υπηρεσιών.
- γ. Αναγκαιότητα ύπαρξης διαθέσιμων πόρων.

Τα αποτελέσματα των αναθεωρήσεων από τη Διοίκηση καταγράφονται και αρχειοθετούνται.

### **3.3.2 Διαχείριση Διαθέσιμων Πόρων**

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης καθορίζει και διαθέτει έγκαιρα τους πόρους που απαιτούνται για την εγκατάσταση και την τήρηση του ΣΔΠ (ανθρώπινο δυναμικό, μέσα, υποδομή και μέθοδοι). Οι παραπάνω πόροι παρέχονται σε όλες τις διοικητικές και λοιπές διεργασίες που λαμβάνουν χώρα στην Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης. Επιλέγει και αναθέτει καθήκοντα στο προσωπικό της για να διασφαλίζεται ότι αυτοί που έχουν τις ευθύνες που καθορίζονται στο ΣΔΠ, έχουν την ανάλογη μόρφωση, εκπαίδευση, πιστοποίηση, ικανότητες και εμπειρία. Καθορίζει, παρέχει και τηρεί την απαραίτητη υποδομή που απαιτείται για να διασφαλιστεί η συμβατότητα των υπηρεσιών με τη διαδικασία σχεδιασμού. Η συμμετοχή

αυτών των παραγόντων θα πρέπει να εντοπιστεί κατά την διάρκεια της φάσης σχεδιασμού των διαδικασιών παροχής των υπηρεσιών της. Αυτά συμπεριλαμβάνουν:

- α. Το περιβάλλον εργασίας και τις σχετικές διευκολύνσεις.
- β. Τον εξοπλισμό, λογισμικό και συσκευές.
- γ. Την κατάλληλη συντήρηση.
- δ. Υπηρεσίες υποστήριξης.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει προσδιορίσει το ανθρώπινο δυναμικό και την ανάλογη υποδομή καθώς επίσης το περιβάλλον εργασίας που απαιτούνται για την επίτευξη της συμμόρφωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο προσδιορισμός αυτών των παραγόντων γίνεται κατά την διάρκεια του σχεδιασμού των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών. Αυτά περιλαμβάνουν:

- α. Συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας.
- β. Μεθόδους εργασίας.
- γ. Ηθική εργασίας.
- δ. Συνθήκες περιβάλλοντος χώρου εργασίας.
- ε. Ό,τι άλλο επιβάλουν οι νόμοι, κανονισμοί κ.α.

### **3.3.3 Υλοποίηση παροχής Υπηρεσιών**

#### **Σχεδιασμός**

Οι απαραίτητες διαδικασίες παροχής υπηρεσιών και η συχνότητα και αλληλεπίδραση αυτών καθορίζονται, σχεδιάζονται και υλοποιούνται μέσα στο ΣΔΠ. Για τον προσδιορισμό αυτών των διεργασιών, η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης λαμβάνει υπόψη τα αποτελέσματα από τις διεργασίες του σχεδιασμού των παρεχόμενων υπηρεσιών της. Αυτές υποστηρίζονται από Ποιοτικές Μετρήσεις οι οποίες καθορίζονται μέσα στο ΣΔΠ και την άλλη σχετική τεκμηρίωση όπως αυτή προσδιορίζεται κατά τον σχεδιασμό των υπηρεσιών. Η αλληλουχία και η αλληλεπίδραση αυτών των διεργασιών προσδιορίζονται, σχεδιάζονται και ελέγχονται ούτως ώστε να διασφαλίζουν την αποτελεσματική λειτουργία τους. Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης κατανέμει αρμοδιότητες / ευθύνες για την διαχείριση και παρακολούθηση των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών. Επιπλέον διασφαλίζει ότι οι διεργασίες παροχής των υπηρεσιών της εκτελούνται κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες και ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των



χρηστών όπως αυτές καθορίζονται στη φάση σχεδιασμού και καθορίζει πώς κάθε διεργασία επηρεάζει την ικανότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει εκδώσει και τηρεί διαδικασία για τον εντοπισμό των απαιτήσεων του χρήστη. Οι απαιτήσεις του χρήστη, συμπεριλαμβανομένων κάποιων αλλαγών που ίσως ζητηθούν από αυτόν, ανασκοπούνται πριν γίνει δεκτή η παροχή της υπηρεσίας προς τον χρήστη. Τα αποτελέσματα των αναθεωρήσεων και οι επακόλουθες ενέργειες παρακολούθησης αυτών τηρούνται σε αρχείο. Τέλος, η Βι.Κε.Π. διατηρεί αποτελεσματικούς επικοινωνιακούς διαύλους με τους χρήστες με στόχο την ανταπόκριση στις απαιτήσεις τους.

### **Αγορές**

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης ελέγχει τις διαδικασίες αγορών για να διασφαλίσει ότι τα προμηθευόμενα προϊόντα / παρεχόμενες υπηρεσίες συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001: 2008. Ο τύπος και η έκταση των μεθόδων για τον έλεγχο των διεργασιών εξαρτώνται από την επίδραση του προμηθευόμενου προϊόντος / παρεχόμενης υπηρεσίας σε σχέση με την τελική υπηρεσία που παρέχεται από αυτήν. Επίσης, εκτιμά και επιλέγει τους προμηθευτές / υπεργολάβους με κριτήριο την συμμόρφωση των προμηθευόμενων από αυτούς προϊόντων ή υπηρεσιών με τις απαιτήσεις της. Έχουν προσδιοριστεί κριτήρια αξιολόγησης και επαναξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών. Τα αποτελέσματα αυτών των αξιολογήσεων και οι δραστηριότητες παρακολούθησης αυτών τηρούνται σε αρχείο.

### **Έλεγχος, Επαλήθευση, Ιχνηλασιμότητα, προστασία υλικών που ανήκουν στον χρήστη και Προϊόντων/Υπηρεσιών**

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης διασφαλίζει τις διεργασίες κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας όπου το τελικό αποτέλεσμα δεν μπορεί να επιβεβαιωθεί έγκαιρα ή με οικονομικό τρόπο, με κατάλληλη παρακολούθηση, έλεγχο και δοκιμή. Αυτό συμπεριλαμβάνει κάθε παρεχόμενη υπηρεσία όπου τα ελαττώματα παροχής της γίνονται φανερά μόνο μετά την διάθεση αυτής προς τον χρήστη. Αυτές οι διεργασίες επαληθεύονται με σκοπό την επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητάς τους και της αποδοχής τους από τον χρήστη.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει δημιουργήσει την υποδομή για τον εντοπισμό της κατάστασης της παρεχόμενης υπηρεσίας σε σχέση με τις απαιτούμενες μετρήσεις και άλλες δραστηριότητες επαλήθευσης, όταν απαιτείται, και ιχνηλατεί την παρεχόμενη υπηρεσία με κατάλληλο τρόπο κατά την διάρκεια οποιασδήποτε διεργασίας. Όπου η ιχνηλασιμότητα αποτελεί απαίτηση, η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης ελέγχει και τηρεί ως αρχείο την μοναδική σήμανση της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης ενδιαφέρεται για την περιουσία του χρήστη όταν αυτή αποτελεί αντικείμενο επιτήρησης ή χρήσης από αυτή. Επίσης διασφαλίζει τη σήμανση, επιβεβαίωση, αποθήκευση και συντήρηση των παρεχόμενων από τον χρήστη προϊόντων / υπηρεσιών όταν πρόκειται για χρήση ή για ενσωμάτωση σε υπηρεσίες της. Κάθε προϊόν / υπηρεσία ή περιουσία του χρήστη που χάνεται, καταστρέφεται ή κρίνεται ακατάλληλη για

χρήση καταχωρείται σε αρχείο και αναφέρεται στον χρήστη. Λαμβάνει και ελέγχει το παρεχόμενο από τον χρήστη προϊόν / υπηρεσία με τον ίδιο τρόπο που χειρίζεται τα προμηθευόμενα υλικά. Όταν κάποιο υλικό λαμβάνεται κατεστραμμένο και γίνεται αντιληπτό κατά την διάρκεια κάποιας απογραφής ή κάτω από διάφορες συνθήκες, ο χρήστης ενημερώνεται και στην συνέχεια τα αίτια του συμβάντος αναλύονται.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης διασφαλίζει ότι κατά τη διάρκεια των εσωτερικών διεργασιών και την τελική φάση της παροχής της υπηρεσίας / της προμήθειας του προϊόντος στον προορισμό τους, η σήμανση, συσκευασία, αποθήκευση, προστασία και χειρισμός δεν θα επηρεάζουν την συμμόρφωση της υπηρεσίας με τις απαιτήσεις. Το ίδιο επίσης ισχύει για τα επιμέρους υλικά ή τα μέσα για την ολοκλήρωση της παροχής της υπηρεσίας. Η παροχή της υπηρεσίας δεν πραγματοποιείται έως ότου όλες οι συγκεκριμένες με αυτήν δραστηριότητες ολοκληρωθούν ικανοποιητικά και η σχετική τεκμηρίωση είναι διαθέσιμη και έχει εγκριθεί.

### ***3.3.4 Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση***

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει καθορίσει, σχεδιάσει και εφαρμόζει διεργασίες μετρήσεων, επιτηρήσεων, αναλύσεων και βελτιώσεων με στόχο ότι οι διεργασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και των παρεχόμενων υπηρεσιών να συμμορφώνονται με τις καθορισμένες απαιτήσεις. Επίσης καθορίζονται ο τύπος, ο τόπος, ο χρόνος και η συχνότητα των μετρήσεων καθώς και των απαιτήσεων για δημιουργία αρχείων. Η αποτελεσματικότητα των μετρήσεων που εφαρμόζονται, αξιολογείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει προσδιορίσει και χρησιμοποιεί κατάλληλα στατιστικά μέσα. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων και των δραστηριοτήτων βελτίωσης είναι δεδομένα που προκύπτουν από την διαδικασία της Αναθεώρησης από τη Διοίκηση.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει προσδιορίσει και τεκμηριώσει γραπτώς διαδικασίες μέτρησης της εφαρμογής του ΣΔΠ. Η ικανοποίηση του χρήστη ως κριτήριο αξιολόγησης των αποτελεσμάτων του συστήματος και η εσωτερική επιθεώρηση θεωρείται εργαλείο για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης του συστήματος.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει τεκμηριώσει γραπτώς διαδικασία για την εφαρμογή πραγματικών επιθεωρήσεων για να προσδιοριστεί εάν το ΣΔΠ εφαρμόζεται και τηρείται αποτελεσματικά. Επίσης, μπορεί να πραγματοποιεί επιθεωρήσεις για τον εντοπισμό εν δυνάμει ευκαιριών για βελτίωση.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης εφαρμόζει κατάλληλες μεθόδους για την μέτρηση και επιτήρηση των απαραίτητων διεργασιών για την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του χρήστη οι οποίες καταδεικνύουν την συνεχή ικανότητα της να καλύπτει τους στόχους της. Τα αποτελέσματα αυτής της αξιολόγησης χρησιμοποιούνται για την τήρηση και βελτίωση αυτών των διεργασιών.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης εφαρμόζει κατάλληλες μεθόδους για την αξιολόγηση και τήρηση των χαρακτηριστικών των προσφερόμενων υπηρεσιών ώστε να επαληθευτεί το ότι ανταποκρίνονται στις καθορισμένες απαιτήσεις.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001: 2015

### 4.1 Μετάβαση στο πρότυπο ISO 9001: 2015

Η υιοθέτηση ενός ΣΔΠ θα πρέπει να είναι μια απόφαση στρατηγικής σημασίας για έναν οργανισμό. Η σχεδίαση και η θέση σε εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας σε έναν οργανισμό επηρεάζεται από τις ποικίλες ανάγκες, από τους ιδιαίτερους αντικειμενικούς σκοπούς, από τα παρεχόμενα προϊόντα, από τις διεργασίες που εφαρμόζονται και από το μέγεθος και τη δομή του οργανισμού.

Παρόλο που η εφαρμογή των προηγούμενων προτύπων ISO 9001 ήταν εφικτή σε οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες, η νέα έκδοση εστιάζει περισσότερο στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των παρόχων υπηρεσιών. Εξάλλου, όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, ο όρος «προϊόντα» έχει πλέον επεκταθεί σε «προϊόντα και υπηρεσίες». Το γεγονός αυτό έκανε ευκολότερη την κατανόηση του προτύπου και την προσαρμογή του στις ανάγκες της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.

Για τη μετάβαση στο νέο πρότυπο και την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ΣΔΠ σύμφωνα με αυτό χρειάζεται να ακολουθηθούν τα παρακάτω στάδια:

#### 1<sup>ο</sup> Στάδιο - Εξοικείωση με το νέο έγγραφο

Το πρώτο βήμα για τον έλεγχο ήταν να μελετηθεί το νέο πρότυπο ISO 9001: 2015 έτσι ώστε να εντοπιστούν οι ομοιότητες και οι διαφορές και να αποκτηθεί μία σαφής εικόνα για τις νέες απαιτήσεις (ποιες είναι, τι ορίζουν, τι θα πετύχουν). Ενώ ορισμένα στοιχεία έχουν πράγματι αλλάξει, πολλά παραμένουν ίδια.

#### 2<sup>ο</sup> Στάδιο – Προσδιορισμός των κύριων αλλαγών

Επιπρόσθετες παράγραφοι με νέες απαιτήσεις, νέα αρίθμηση και αναδιάταξη παραγράφων, νέες στρατηγικές και υψηλού επιπέδου απαιτήσεις (ηγεσία, ενδιαφερόμενα μέρη, ρίσκα και ευκαιρίες). Οι αλλαγές παρουσιάζονται αναλυτικά στην παράγραφο 2.4.

#### 3<sup>ο</sup> Στάδιο – Προσδιορισμός των οργανωτικών κενών που πρέπει να αντιμετωπιστούν για να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις

Προσδιορίστηκαν όλα τα σημεία στα οποία χρειάστηκε να γίνει εσωτερικός έλεγχος έτσι ώστε η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης να ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις ποιότητας όπως αναφέρονται στο ISO.

#### 4<sup>ο</sup> Στάδιο - Ανάπτυξη σχεδίου υλοποίησης

Προκειμένου η λειτουργία της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του νέου προτύπου, κατασκευάστηκε ένα σχέδιο που περιλάμβανε τις ενέργειες και τις τροποποιήσεις για κάθε νέο στοιχείο του προτύπου.

#### 5<sup>ο</sup> Στάδιο - Ενημέρωση του υπάρχοντος συστήματος διαχείρισης ποιότητας για να ικανοποιηθούν οι αναθεωρημένες απαιτήσεις

Ενσωματώθηκαν στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας όλα τα στοιχεία του σχεδίου υλοποίησης που αναπτύχθηκε στο στάδιο 4. Πραγματοποιήθηκε τροποποίηση, ενημέρωση και

ανακατασκευή των ήδη υπαρχόντων εγγράφων του ISO 9001: 2008 έτσι ώστε να γίνει η μετάβαση στο ISO 9001: 2015 σύμφωνα με τις νέες απαιτήσεις.

#### 6<sup>ο</sup> Στάδιο – Κατασκευή του εγχειριδίου σύμφωνα με τη νέα δομή

Πραγματοποιήθηκε αναδιάταξη των κεφαλαίων καθώς και η εισχώρηση νέων παραγράφων σύμφωνα με τη νέα δομή η οποία παρουσιάζεται στον Πίνακα 2.2.

## **4.2 Τροποποιήσεις στο νέο πρότυπο**

### **4.2.1 Έμφαση στην Ηγεσία**

Έχει ειπωθεί πολλές φορές ότι εάν η Ανώτατη Διοίκηση δεν βρίσκεται πίσω από την εφαρμογή οποιουδήποτε συστήματος διαχείρισης ποιότητας, τότε αυτό είναι δεδομένο ότι θα αποτύχει. Παρόλο που αυτό μπορεί να μην ισχύει πάντα, είναι αλήθεια ότι όσο περισσότερο εμπλέκεται η Ανώτατη Διοίκηση στο ΣΔΠ, τόσο καλύτερη είναι η πιθανότητα επιτυχίας και τόσο καλύτερα επιτυγχάνεται το τελικό αποτέλεσμα. Αν η Ανώτατη Διοίκηση μπορεί να δει το όφελος του συστήματος, είναι πολύ πιθανότερο αυτό να χρησιμοποιηθεί όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερα.

Το αναθεωρημένο πρότυπο προσδιορίζει συγκεκριμένες πτυχές του ΣΔΠ, όπου η Ανώτατη Διοίκηση αναμένεται να επιδείξει ηγετική θέση και δέσμευση. Αυτό περιλαμβάνει μια σειρά από δραστηριότητες που η ανώτατη διοίκηση πρέπει να διασφαλίσει, όπως:

- Την καθιέρωση πολιτικής ποιότητας και ποιοτικούς στόχους συμβατούς με το πλαίσιο και τη στρατηγική κατεύθυνση του οργανισμού
- Την ενσωμάτωση του ΣΔΠ στις επιχειρηματικές διαδικασίες του οργανισμού
- Τη διαθεσιμότητα των πόρων που απαιτούνται για το ΣΔΠ και ότι το ΣΔΠ επιτυγχάνει το επιθυμητό αποτέλεσμα (ικανοποίηση πελατών, συνεχή βελτίωση κ.λπ.)

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης μέσα από το ΣΔΠ έχει εξασφαλίσει ότι η Ηγεσία αποδεικνύει ότι αντιλαμβάνεται τις διακινδυνεύσεις από το ευρύτερο περιβάλλον και τις επιπτώσεις τους στην ικανότητα του οργανισμού, ώστε να μπορεί να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις των χρηστών, αλλά και των υπολοίπων ενδιαφερόμενων μερών. Για τη Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης η Ανώτατη Διοίκηση παρέχει τα παρακάτω:

- Εμφανή ανάμιξη στην καθοδήγηση της διοίκησης ποιότητας
- Σταθερή και συνεπής φιλοσοφία-κουλτούρα ποιότητας
- Αναγνώριση και εκτίμηση των προσπαθειών και της επιτυχίας των μεμονωμένων ατόμων και των ομάδων εργασίας.
- Υποστήριξη της ολικής ποιότητας με την παροχή των κατάλληλων πόρων και βοήθειας.
- Εμπλοκή με τους χρήστες και γενικά τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Ενεργή προώθηση της διοίκησης ποιότητας εξωτερικά της.

Θέλοντας να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στον καθορισμό των στρατηγικών στόχων, τοποθετώντας την Ηγεσία του οργανισμού στο κέντρο του ΣΔΠ και γενικά μεγαλύτερη

έμφαση στην Ηγεσία της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω αλλαγές στο παλαιό πρότυπο:

### **Διαδικασία «Διαχείριση Εντύπων και Δεδομένων Ποιότητας»**

Προκειμένου να καταστεί περισσότερο σαφής ο ρόλος της Διοίκησης στον χειρισμό των Εντύπων Ποιότητας μέσω των οποίων τεκμηριώνεται η πιστοποίηση της απαιτούμενης ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠ, άλλαξε η παρούσα διαδικασία προσθέτοντας σε αυτήν τα παρακάτω στοιχεία:

- Η Διοίκηση έχει τη συνολική ευθύνη για την εναρμόνιση των εντύπων και δεδομένων του ΣΔΠ και διασφαλίζει ότι:
  - Τα έντυπα, έγγραφα και αρχεία έχουν εγκριθεί για την επάρκειά τους πριν από τη διάθεσή τους. Σε περίπτωση ανασκόπησης επανεγκρίνονται.
  - Τα έντυπα, έγγραφα και αρχεία διαθέτουν ταυτότητα, αριθμό και σήμανση αναθεώρησης.
  - Οι σχετικές εκδόσεις των εγγράφων είναι διαθέσιμες σε όλα τα σημεία όπου πραγματοποιούνται οι σημαντικές για τη λειτουργία του Συστήματος δραστηριότητες και διεργασίες.
  - Τα έντυπα, έγγραφα και αρχεία διατηρούνται ευανάγνωστα και σε καλή κατάσταση.
  - Τα μη ισχύοντα έντυπα, έγγραφα και αρχεία απομακρύνονται από όλα τα σημεία έκδοσης και χρήσης τους.
  - Κάθε παρωχημένο ή ισχύον έγγραφο που τηρείται για νόμιμη χρήση ή για μελλοντική αναφορά φέρει την κατάλληλη εμφανή σήμανση.

Σε περίπτωση ανασκόπησης οποιοδήποτε εξ αυτών, φροντίζει για τη διανομή της νέας έκδοσης και την απόσυρση της παλαιάς.

Όλα τα παραπάνω παρέχουν τις κατάλληλες πληροφορίες στη Διοίκηση έτσι ώστε να αναθεωρήσει αν χρειάζεται την ανακατανομή των πόρων της. Στόχος της ανακατανομής των πόρων είναι να εντοπισθούν τα σημεία στα οποία η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης υστερεί και να τα βελτιώσει αντλώντας πόρους από τα σημεία στα οποία πλεονεκτεί και τα οποία οι χρήστες δε θεωρούν τόσο σημαντικά.

Η διαδικασία «Διαχείριση Εντύπων και Δεδομένων Ποιότητας» του νέου αλλά και του παλαιού προτύπου, παρουσιάζεται στα παραρτήματα Β.7 και Α.9 αντίστοιχα.

### **Διαδικασία «Διαχείριση και Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού»**

Προκειμένου να καταστεί περισσότερο σαφής ο ρόλος της Διοίκησης στη διασφάλιση της ικανότητας και των γνώσεων όλου του προσωπικού, το οποίο ασχολείται με δραστηριότητες οι οποίες επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, άλλαξε η παρούσα διαδικασία προσθέτοντας σε αυτήν τα παρακάτω στοιχεία:

- Η Διοίκηση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης εντοπίζει την ανάγκη παροχής εκπαίδευσης και κρίνει αν το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο ώστε να ανταποκρίνεται στις ειδικές απαιτήσεις που τους ανατίθεται. Η Διοίκηση είναι

υπεύθυνη για την επιλογή του τρόπου εκπαίδευσης (εσωτερική ή εξωτερική, εκπαιδευτές, κ.λπ.) και για τη δρομολόγηση της διαδικασίας εκπαίδευσης.

- Η εκπαίδευση του προσωπικού εντός ή εκτός της Βι.Κε.Π. καθώς και κάθε σχετική κατάρτιση (π.χ. σεμινάρια, Η/Υ, γλώσσες) προγραμματίζεται από το Διοίκηση της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης. Για αυτό το λόγο τηρείται ηλεκτρονικό αρχείο.

Η διαδικασία «Διαχείριση και Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού» του νέου αλλά και του παλαιού προτύπου, παρουσιάζεται στα παραρτήματα Β.9 και Α.11 αντίστοιχα.

### **Διαδικασία «Ανασκόπηση από τη Διοίκηση»**

Η παρούσα διαδικασία αποτελεί τον πυλώνα του ρόλου της Ανώτατης Διοίκησης στο ΣΔΠ. Προκειμένου να καταστούν σαφέστερα τα καθήκοντα και η προσφορά της Διοίκησης πραγματοποιήθηκαν σε αυτή τη διαδικασία οι παρακάτω αλλαγές:

- Αναθεωρήθηκε ο σκοπός της διαδικασίας έτσι ώστε να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στο ρόλο της Διοίκησης:

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι ο καθορισμός των υπευθυνοτήτων της Διοίκησης της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης και συγκεκριμένα:

- Των τρόπων ανασκόπησης του συστήματος σε κατάλληλα χρονικά διαστήματα (κάθε 12 μήνες) ώστε να εξασφαλίζεται η επάρκεια και αποτελεσματικότητά του, να αξιολογείται η αποδοτικότητα του, η πολιτική και οι στόχοι ποιότητας, να πραγματοποιούνται οι απαιτούμενες αλλαγές για την βελτίωση του.
- Των τρόπων διαχείρισης και διάθεσης πόρων (ανθρώπινων και υλικών) για την βελτίωση των διεργασιών και την αύξηση της ικανοποίησης του χρήστη

Όλα τα παραπάνω παρέχουν τις κατάλληλες πληροφορίες στη Διοίκηση έτσι ώστε να αναθεωρήσει αν χρειάζεται την ανακατανομή των πόρων της. Στόχος της ανακατανομής των πόρων είναι να εντοπισθούν τα σημεία στα οποία η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης υστερεί και να τα βελτιώσει αντλώντας πόρους από τα σημεία στα οποία πλεονεκτεί και τα οποία οι χρήστες δε θεωρούν τόσο σημαντικά.

- Επίσης καθορίστηκαν οι ευθύνες και τα καθήκοντα της Διοίκησης και προστέθηκαν στη διαδικασία όπως φαίνεται παρακάτω:

#### Η Διοίκηση:

- έχει την ευθύνη του συντονισμού των ενεργειών της επιχείρησης, τη λήψη των διοικητικών αποφάσεων και τη χάραξη των κατευθυντηρίων γραμμών πολιτικής σε διάφορα θέματα.
  - έχει την ευθύνη της συντήρησης του ΣΔΠ.
  - φροντίζει για τις Επιθεωρήσεις Ποιότητας και τις Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες
  - ενημερώνεται για τη σχετική νομοθεσία.
  - είναι αρμόδια για του Σχεδιασμού και Ανάπτυξης νέων προϊόντων, υπηρεσιών ή διεργασιών.
  - είναι αρμόδια για τον έλεγχο των προμηθειών (υλικών και υπηρεσιών) καθώς και για τον έλεγχο της αξιολόγησης των προμηθευτών και συνεργατών.
  - είναι αρμόδια για την αποστολή και παρακολούθηση των παραγγελιών καθώς και την έκδοση των συνοδευτικών παραστατικών για την ολοκλήρωση των προμηθειών.
  - ενημερώνει τα αρχεία αποθεμάτων που σχετίζονται με τις αντίστοιχες προμήθειες.
- Θέλοντας να δώσουμε ακόμα μεγαλύτερη έμφαση στην ηγεσία και τη δέσμευση της Διοίκησης, καθορίστηκαν επακριβώς τα στοιχεία για τα οποία έχει την απόλυτη ευθύνη και πλέον θα παρουσιάζει λεπτομερή αναφορά σχετική με αυτά κατά τη διαδικασία «Ανασκόπηση από τη Διοίκηση». Για το λόγο αυτό προστέθηκαν στη διαδικασία τα παρακάτω:
- Στη συνέχεια η Ανώτατη Διοίκηση παρουσιάζει τις ενέργειες για τον τρόπο:
- Εφαρμογής της προσέγγισης ως διεργασία για να επιτύχει τον αποτελεσματικό και αποδοτικό έλεγχο των διεργασιών, που καταλήγει στη βελτίωση της επίδοσης.
  - Χρήσης των εγγράφων και των αρχείων για να υποστηρίξουν την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των διεργασιών του οργανισμού.
  - Απόδειξης της ηγεσίας της, της Δέσμευσης και της συμμετοχής.
  - Εξασφάλισης της κατανόησης των αναγκών και των προσδοκιών των χρηστών αλλά και των άλλων ενδιαφερόμενων μερών.
  - Με τον οποίο η πολιτική για την ποιότητα οδηγεί σε ορατές και αναμενόμενες βελτιώσεις.

- Εξασφάλισης ότι καθιερώνονται ευθύνες και αυτές γνωστοποιούνται στο προσωπικό του οργανισμού.
- Εξασφάλισης των διαθέσιμων και έγκυρων εισερχόμενων πληροφοριών για την ανασκόπηση από τη Διοίκηση.
- Με τον οποίο η δραστηριότητα της ανασκόπησης από τη Διοίκηση αξιολογεί πληροφορίες, ώστε να βελτιώνεται η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των διεργασιών του οργανισμού.
- Σχεδίασης των διαθέσιμων πόρων με έγκαιρο τρόπο.
- Προώθησης της ενεργούς συμμετοχής και στήριξης του προσωπικό, για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του οργανισμού.
- Εξασφάλισης ότι η ικανότητα του προσωπικού στον οργανισμό επαρκεί για τις τρέχουσες και τις μελλοντικές ανάγκες.
- Εξασφάλισης ότι η υποδομή είναι η ενδεικνυόμενη για την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών του οργανισμού.
- Εξέτασης των περιβαλλοντικών θεμάτων που συνδέονται με την υποδομή.
- Εξασφάλισης ότι το περιβάλλον εργασίας προάγει την παρακίνηση, την ικανοποίηση, την ανάπτυξη και την επίδοση του προσωπικού στον οργανισμό.
- Εξασφάλισης ότι είναι εύκολα διαθέσιμες οι κατάλληλες πληροφορίες, για τη λήψη αποφάσεων που βασίζονται σε γεγονότα.
- Προσδιορισμού των διεργασιών που συνδέονται με τους χρήστες, ώστε να εξασφαλίζεται η εξέταση των αναγκών τους.
- Προσδιορισμού των διεργασιών που συνδέονται με τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε να εξασφαλίζεται η εξέταση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μελών.
- Εξασφάλισης ότι τα εισερχόμενα στις διεργασίες υλοποίησης λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των πελατών και των άλλων ενδιαφερόμενων μερών.
- Προώθησης της σημασίας των δραστηριοτήτων μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης, ώστε να εξασφαλίζεται η λήψη, χρήση και παρακολούθηση ορθών δεδομένων.
- Εξασφάλισης της συλλογής για ανάλυση δεδομένων σχετικών με τους χρήστες και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου να ληφθούν πληροφορίες για βελτίωση.



- Ανάλυσης των μη συμμορφώσεων για σκοπούς μάθησης και για τη βελτίωση των διεργασιών και των προϊόντων / υπηρεσιών.
- Χρήσης των διορθωτικών ενεργειών για την αξιολόγηση και την εξάλειψη καταγεγραμμένων προβλημάτων που επηρεάζουν την επίδοση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- Χρήσης της ανάλυσης με βάση τη διακινδύνευση για την πρόληψη απωλειών.
- Εξασφάλισης της χρήσης συστηματικών μεθόδων βελτίωσης και εργαλείων για τη βελτίωση της επίδοσης του οργανισμού.

Η διαδικασία «Ανασκόπηση από τη Διοίκηση» (LIB-QP-01) του νέου αλλά και του παλαιού προτύπου, παρουσιάζεται στα παραρτήματα Β.1 και Α.1 αντίστοιχα.

#### **4.2.2 Ενδιαφερόμενα μέρη**

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχοντας ως βασική προτεραιότητα την ασφάλεια και ικανοποίηση των χρηστών, εισχωρεί βαθύτερα στο σύστημα διαχείρισης ποιότητάς της το σκεπτικό που βασίζεται στον κίνδυνο, και διευρύνει την άποψη για όλους τους πιθανούς παράγοντες που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τον χρήστη. Έτσι έρχονται τα ενδιαφερόμενα μέρη. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο τα ενδιαφερόμενα μέρη συμπεριλήφθηκαν στο νέο πρότυπο: είναι πιθανές πηγές κινδύνου για τους πελάτες. Συνεπώς, έχουν σημασία και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις τους. Η νέα παράγραφος 4.2 του νέου προτύπου αφορά στα ενδιαφερόμενα μέρη και είναι εκείνα που μπορεί να επηρεάσουν την ικανότητα του ΣΔΠ να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα ή αυτά που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη στρατηγική κατεύθυνση της Βι.Κε.Π. Αυτές οι πληροφορίες θα πρέπει να συλλέγονται, να αναθεωρούνται και να παρακολουθούνται τακτικά μέσω επίσημων διαύλων, όπως συνεδριάσεις ανασκόπησης διαχείρισης. Για την ικανοποίηση λοιπόν αυτής της νέας απαίτησης τα ενδιαφερόμενα μέρη της Βι.Κε.Π. και τη συμπλήρωση της παραγράφου 4.2 προσδιορίστηκαν οι συντελεστές και οι αποδέκτες της Βι.Κε.Π. καθώς και οι ανάγκες αυτών.

Ως συντελεστές για τη Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης είναι: τα όργανα διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης (π.χ. Πρύτανης, Σύγκλητος, Γενικές Συνελεύσεις Σχολών, Επιτροπή Βι.Κε.Π.), οι Υπηρεσίες του Πολυτεχνείου Κρήτης (π.χ. Διοικητική Υπηρεσία και τα Τμήματα αυτής, Οικονομική Υπηρεσία και τα τμήματα αυτής, Τεχνική Υπηρεσία και τα τμήματα αυτής, Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής και τα τμήματα αυτής, ΕΛΚΕ Πολυτεχνείου Κρήτης). Οι ανάγκες των παραπάνω αναφερόμενων συντελεστών της Βι.Κε.Π. ποικίλουν και προσδιορίζονται όπως παρακάτω:

- ❖ Τα όργανα διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης (π.χ. Πρύτανης, Σύγκλητος, Γενικές Συνελεύσεις Σχολών, Επιτροπή Βι.Κε.Π.): οι πληροφοριακές τους ανάγκες κυρίως αφορούν πρόσβαση σε πηγές (έντυπες και ηλεκτρονικές) και εργαλεία. Οποιοδήποτε άλλο αίτημά τους (π.χ. διεξαγωγή/συμμετοχή σε έρευνες), πρέπει να διευθετηθεί εντός των συγκεκριμένων χρονικών ορίων που έχουν τεθεί.

- ❖ Οι Υπηρεσίες του Πολυτεχνείου Κρήτης (π.χ. Διοικητική Υπηρεσία και τα Τμήματα αυτής, Οικονομική Υπηρεσία και τα τμήματα αυτής, Τεχνική Υπηρεσία και τα τμήματα αυτής, Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής και τα τμήματα αυτής, ΕΛΚΕ Πολυτεχνείου Κρήτης): οι ανάγκες τους αφορούν την έγκαιρη ανταπόκριση της Βι.Κε.Π. σε αιτήματα τους που αφορούν τη διεξαγωγή διαγωνισμών, εκτέλεση προμηθειών.

Ως αποδέκτες για τη Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης είναι: όλα τα μέλη του Πολυτεχνείου Κρήτης (π.χ. προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές, μέλη ΔΕΠ, συνεργαζόμενα μέλη/εξωτερικοί συνεργάτες του Πολυτεχνείου Κρήτης, ερευνητές, διοικητικό προσωπικό) ΚΑΙ οι εξωτερικοί χρήστες-μέλη της Βι.Κε.Π. καθώς η Βι.Κε.Π. είναι «ανοικτή» και στους μόνιμους κατοίκους του Νομού Χανίων. Επίσης, αποδέκτες της Βι.Κε.Π. είναι και οι επισκέπτες της Βι.Κε.Π. (οι λεγόμενοι walk-in users), αλλά αυτοί έχουν περιορισμένα δικαιώματα σε σύγκριση με τους εγγεγραμμένους χρήστες-μέλη της Βι.Κε.Π. Πρακτικά μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον φυσικό χώρο της Βι.Κε.Π. και τις υπηρεσίες που είναι ανοικτές για όλο τον κόσμο (π.χ. αναζήτηση στον ηλεκτρονικό κατάλογο της Βι.Κε.Π.). Οι ανάγκες των παραπάνω αναφερόμενων αποδεκτών της Βι.Κε.Π. ποικίλουν και προσδιορίζονται όπως παρακάτω:

- ❖ Οι ανάγκες των μελών του Πολυτεχνείου Κρήτης (π.χ. προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές, μέλη ΔΕΠ, συνεργαζόμενα μέλη/εξωτερικοί συνεργάτες του Πολυτεχνείου Κρήτης, ερευνητές, διοικητικό προσωπικό) αφορούν την αδιάλειπτη πρόσβαση σε πληροφοριακές πηγές (έντυπες και ηλεκτρονικές), τον εμπλουτισμό/ανανέωση αυτών, την παροχή αδιάλειπτης εξυπηρέτησης στη χρήση πηγών και εργαλείων, στην αδιάλειπτη παροχή της υπηρεσίας διαδανεισμού/παράδοσης τεκμηρίων και στην αδιάλειπτη παροχή της υπηρεσίας δανεισμού (της κυκλοφορίας δηλαδή του δανειζόμενου υλικού μεταξύ των χρηστών-μελών της Βι.Κε.Π.).
- ❖ Οι ανάγκες των εξωτερικών χρηστών-μελών της Βι.Κε.Π. αφορούν την αδιάλειπτη πρόσβαση σε πληροφοριακές πηγές (έντυπες και ηλεκτρονικές), τον εμπλουτισμό/ανανέωση αυτών, την παροχή αδιάλειπτης εξυπηρέτησης στη χρήση πηγών και εργαλείων και στην αδιάλειπτη παροχή της υπηρεσίας δανεισμού (της κυκλοφορίας δηλαδή του δανειζόμενου υλικού μεταξύ των χρηστών-μελών της Βι.Κε.Π.).
- ❖ Οι ανάγκες των επισκεπτών της Βι.Κε.Π. αφορούν την παροχή βοήθειας ενόσω βρίσκονται στο φυσικό χώρο της Βι.Κε.Π.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης όπως φαίνεται παραπάνω, έχει προσδιορίσει και κατανοήσει τις ανάγκες όλων των ενδιαφερόμενων μερών σχετικών με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και έχει εξασφαλίσει τα μέσα για τον έλεγχο και την παρακολούθηση πληροφοριών που παρέχονται σε αυτά μέσω της Διαδικασίας «Ανασκόπηση από τη Διοίκηση» (LIB\_QP\_01). Στην ετήσια ανασκόπηση από τη Διοίκηση μεταξύ των θεμάτων που περιλαμβάνονται σε αυτήν, παρακολουθείται και η ικανοποίηση των αναγκών όλων των ενδιαφερόμενων μερών και πραγματοποιείται ο επαναπροσδιορισμός αυτών αλλά και των αναγκών τους. (βλ. Παράρτημα Β.1)

#### 4.2.3 Μείωση γραφειοκρατίας

Το ISO 9001: 2015 ορίζει τις τεκμηριωμένες πληροφορίες ως σημαντικά στοιχεία που πρέπει να ελέγχονται και να διατηρούνται από τον οργανισμό και το μέσο στο οποίο περιέχεται. Αναλύοντας αυτόν τον ορισμό, φαίνεται ότι οι τεκμηριωμένες πληροφορίες μπορούν να αναφέρονται στο ΣΔΠ και στις διαδικασίες, στην τεκμηρίωσή του και στα αρχεία του. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι τεκμηριωμένες πληροφορίες αντικαθιστούν την απαίτηση για διαδικασίες, αρχεία και άλλα στοιχεία τεκμηρίωσης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001: 2015.

Οι πληροφορίες τεκμηρίωσης που απαιτούνται από έναν οργανισμό πρέπει να είναι πιο σχετικές με τα επιθυμητά αποτελέσματα των δραστηριοτήτων του. Το πρότυπο ISO 9001: 2015 επιτρέπει ευελιξία στον τρόπο επιλογής της τεκμηρίωσης του συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Αυτό επιτρέπει τον προσδιορισμό του σωστού όγκου των τεκμηριωμένων πληροφοριών που απαιτούνται για να αποδειχθεί ο αποτελεσματικός σχεδιασμός, λειτουργία και έλεγχος των διαδικασιών, η εφαρμογή και η συνεχής βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ.

Για κάθε διαδικασία του ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. αναθεωρήθηκαν όλα τα έγγραφα τεκμηρίωσης και οι ενέργειες για τη μείωση της γραφειοκρατίας και την υιοθέτηση της λογικής των τεκμηριωμένων πληροφοριών ήταν οι εξής:

- Για τη διαδικασία του παλαιού προτύπου «Αξιολόγηση Προμηθευτών, Προϊόντων / Υπηρεσιών» καταργήθηκε το «Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Υποψήφιων Προμηθευτών / Συνεργατών» (LIB-QP-04:ε2). Για τη διαδικασία του παλαιού προτύπου «Έλεγχος Προμηθειών» καταργήθηκαν τα «Αρχείο Παραγγελιών Βιβλίων» (LIB-QP-05:ε2α), «Παραγγελίες Περιοδικών» (LIB-QP-05:ε2β) και «Πρωτόκολλο Παραγγελιών», καθώς για όλες οι παραγγελίες υλικού (βιβλία, περιοδικά κ.λπ.) πλέον χρησιμοποιείται έντυπο παραγγελίας που ορίζεται από το Τμήμα Προμηθειών του Πολυτεχνείου Κρήτης. Καταργήθηκε επίσης το έντυπο «Αίτηση Προμήθειας» (LIB-QP-05:ε5) διότι οι αιτήσεις νέων παραγγελιών για βιβλία τηρούνται στο Τμήμα Πρόσκτησης Υλικού. Για το έντυπο «Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών, Προϊόντων / Υπηρεσιών» καταργήθηκε η σήμανση LIB-QP-04:ε2 και πλέον περιλαμβάνεται στον ετήσιο απολογισμό της Βι.Κε.Π.
- Για τη διαδικασία του παλαιού προτύπου «Προγραμματισμένη Προληπτική Συντήρηση» (LIB-QP-08) καταργήθηκαν τα έντυπα «Πρόγραμμα Προληπτικής Συντήρησης» και «Κάρτα Προληπτικής Συντήρησης», καθώς η τεκμηρίωση της συντήρησης της Βι.Κε.Π. τηρείται στο Τμήμα Συντήρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης. Για το έντυπο «Αναφορές Βλαβών» LIB-QP-08:ε1 καταργήθηκε η σήμανση LIB-QP-08:ε1 και πλέον οποιαδήποτε βλάβη ή ζημιά προκύψει καταχωρείται στο ηλεκτρονικό σύστημα αναγγελίας βλαβών (σύστημα ticketing) της Τεχνικής Υπηρεσίας και της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής του Πολυτεχνείου Κρήτης.
- Για τη διαδικασία του παλαιού προτύπου «Επιθεώρηση Εισερχόμενων Προϊόντων» (LIB-QP-09) για τα έντυπα «Πρακτικό Παραλαβής» και «Βεβαίωση Αποκλειστικής Διάθεσης» καταργήθηκαν οι σημάνσεις LIB-QP-09:ε2 και LIB-QP-09:ε4 αντίστοιχα διότι το πρώτο διατίθεται από το Τμήμα Προμηθειών του Πολυτεχνείου Κρήτης και το δεύτερο δίδεται από τον προμηθευτή. Επιπλέον καταργήθηκε το έντυπο «Βεβαίωση Τιμών» (LIB-QP-09:ε3) καθώς στο «Πρακτικό Παραλαβής» αναφέρονται και

επισυνάπτονται τα απαραίτητα παραστατικά για τον έλεγχο της τήρησης των προδιαγραφών.

- Για τη διαδικασία του παλαιού προτύπου «Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη» (LIB-QP-13) καταργήθηκαν τα έντυπα «Αρχείο Καταγραφής Παραπόνων Χρηστών», «Φόρμα Αποστολής Αιτήματος» και «Φόρμα Υποβολής Παραπόνων Χρηστών» διότι το email επικοινωνίας της Βι.Κε.Π. χρησιμοποιείται πλέον για την ηλεκτρονική αποστολή αιτημάτων χρηστών προς αυτήν, συμπεριλαμβανομένων των θεμάτων που αφορούν την ικανοποίηση του χρήστη.
- Για τη διαδικασία του παλαιού προτύπου «Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας» (LIB-QP-17) καταργήθηκε το έντυπο «Ετήσιος Προγραμματισμός Εσωτερικών Ελέγχων» καθώς όλες αυτές οι πληροφορίες καταχωρούνται στο ηλεκτρονικό σύστημα αναγγελίας βλαβών (σύστημα ticketing) της Τεχνικής Υπηρεσίας και της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής του Πολυτεχνείου Κρήτης.
- Για τη διαδικασία του παλαιού προτύπου «Διαχείριση και Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού» (LIB-QP-18) καταργήθηκε το έντυπο «Βιογραφικό Σημείωμα» και για τα έντυπα «Πρόγραμμα Εκπαίδευσης» και «Εκθεση Αξιολόγησης Προσωπικού» καταργήθηκαν οι σημάνσεις LIB-QP-18:ε2 και LIB-QP-18:ε3 & LIB-QP-18:ε3β και το δεύτερο στέλνεται από τη Διοικητική Υπηρεσία του Πολυτεχνείου Κρήτης.

#### **4.2.4 Ανάλυση με βάση τη διακινδύνευση**

Οι απαιτήσεις αντιμετώπισης των κινδύνων και των ευκαιριών κατανέμονται σε όλο το νέο πρότυπο ISO 9001: 2015, ξεκινώντας από την αρχή στο κεφάλαιο 4, όπου ο οργανισμός καλείται να καθορίσει τις διαδικασίες που απαιτούνται για την αντιμετώπιση των κινδύνων και των ευκαιριών που καθορίζονται. Αυτό ενισχύεται στο κεφάλαιο 5, όπου η ανώτατη διοίκηση πρέπει να διασφαλίσει ότι καθορίζονται και αντιμετωπίζονται οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες που επηρεάζουν τη συμμόρφωση των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Η ουσιαστική σημασία των απαιτήσεων για κινδύνους και ευκαιρίες περιλαμβάνεται στο κεφάλαιο 6 για δράσεις αντιμετώπισης κινδύνων και ευκαιριών. Αυτή η ενότητα αναλύει την ανάγκη προγραμματισμού των δράσεων που απαιτούνται για την αντιμετώπιση των κινδύνων και των ευκαιριών, την ενσωμάτωση αυτών των δράσεων στο ΣΔΠ και την αξιολόγηση των ενεργειών για την αποτελεσματικότητά του. Αυτές οι ενέργειες πρέπει να είναι ανάλογες με τις πιθανές επιπτώσεις στη συμμόρφωση προϊόντων και υπηρεσιών.

Οι τελευταίες αναφορές για κινδύνους και ευκαιρίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο 9, όπου γίνεται λόγος για την ανάλυση των πληροφοριών που είναι απαραίτητες για να καθοριστεί εάν οι δράσεις ήταν αποτελεσματικές, και αναφέρεται ότι η ανασκόπηση της διαχείρισης θα εξετάσει την αποτελεσματικότητα των δράσεων που αναλαμβάνονται για την αντιμετώπιση των κινδύνων και ευκαιριών. Αναφέρεται επίσης ότι οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες πρέπει να αναθεωρούνται όταν συμβαίνει μη συμμόρφωση (ενότητα 10.2).

Προκειμένου λοιπόν οι παραπάνω απαιτήσεις και στοιχεία να συναντήσουν το ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης τροποποιήθηκε η διαδικασία «Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες» του παλαιού προτύπου. Καταργήθηκαν οι προληπτικές ενέργειες, ενώ η διαδικασία μετονομάστηκε σε «Διορθωτικές Ενέργειες & Ανάλυση Διακινδύνευσης» και προστέθηκαν σε αυτήν τα παρακάτω στοιχεία:

- Η Διοίκηση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης διασφαλίζει ότι έχουν καθοριστεί και κατάλληλα διαχειρίζονται οι απειλές και οι ευκαιρίες που δύναται να επηρεάσουν τη συμμόρφωση των προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτό γίνεται αρχικά με τον εντοπισμό των κινδύνων, την αξιολόγησή τους και τέλος τη λήψη ενεργειών για την εξάλειψή τους.

Οι πιθανοί κίνδυνοι μπορεί να είναι:

- Ο ανεπαρκής εμπλουτισμός της συλλογής της Βι.Κε.Π. με έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό
- Το ανεπαρκές σε αριθμό προσωπικό που έχει ως αποτέλεσμα την περιορισμένη ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και ωράριο λειτουργίας που δεν ικανοποιεί πλήρως τους χρήστες της Βι.Κε.Π
- Το ανθρώπινο δυναμικό της Βι.Κε.Π. δεν αγκαλιάζει την εφαρμογή της οργανωτικής αλλαγής ως μία προσωπική και επαγγελματική ευθύνη
- Η αργή προσαρμογή της Βι.Κε.Π. ώστε να συμβαδίζει με την ταχέως μεταβαλλόμενη τεχνολογία και τις ανάγκες των χρηστών
- Ο στρατηγικός σχεδιασμός της Βι.Κε.Π. δεν ευθυγραμμίζεται με τους στόχους του Πολυτεχνείου Κρήτης
- Η διακοπή υφιστάμενων υπηρεσιών που εξακολουθούν να είναι χρήσιμες στους χρήστες της Βι.Κε.Π
- Η απόσυρση της Βι.Κε.Π. από τα συνεργατικά, εθνικά σχήματα διαμοιρασμού πηγών και πόρων
- Η ελλιπής κρατική χρηματοδότηση

Για την αντιμετώπιση των παραπάνω κινδύνων και απειλών η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει εκδώσει και τηρεί διαδικασίες όπως «Ανασκόπηση από τη Διοίκηση» (LIB-QP-01), «Διαχείριση και Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού» (LIB-QP-17), «Παρακολούθηση και Μέτρηση» (LIB-QP-20) και «Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη» (LIB-QP-12).

- Επιπλέον η Διοίκηση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει προσδιορίσει όλα τα στοιχεία που αποτελούν ευκαιρία, τα οποία μπορεί να είναι:
- Η συμμετοχή της Βι.Κε.Π σε συνεργατικά σχήματα διαμοιρασμού πηγών και πόρων, καθώς η Βι.Κε.Π. θα παραμένει ενεργή και θα μπορεί να εκπληρώσει, σε μεγάλο βαθμό, την αποστολή της που είναι η ενίσχυση και υποστήριξη των αναγκών (εκπαιδευτικών και ερευνητικών) των χρηστών της.
  - Η συμμετοχή της στην Ανοικτή Επιστήμη (Open Science). Ήδη, μέσω του Ιδρυματικού Αποθετηρίου του Πολυτεχνείου Κρήτης, υποστηρίζεται η Ανοικτή Πρόσβαση (Open Access) η οποία βοηθά στο να καταστεί ευρύτερα γνωστό το παραγόμενο πνευματικό έργο του Ιδρύματος και να αυξηθεί ο αντίκτυπος της έρευνας που συντελείται στο Πολυτεχνείο Κρήτης.

- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών χρηματοδότησης αν αυτές προκύψουν μέσω των νέων ΕΣΠΑ που σχεδιάζονται (με συν-χρηματοδότηση από ευρωπαϊκούς πόρους), προκειμένου να μετριαστεί η έλλειψη κρατικής χρηματοδότησης.

Οι πάσης φύσεως ενέργειες δυνατόν να περιλαμβάνουν αλλαγή διαδικασιών, πρακτικών, μεθόδων. Όλες οι παραπάνω ενέργειες θα αξιολογούνται κατά τη διάρκεια των αναθεωρήσεων από την Διοίκηση.

Η αναθεωρημένη και τροποποιημένη διαδικασία παρουσιάζεται αναλυτικά στο Παράρτημα Β.5.

#### 4.2.5 Λοιπές Τροποποιήσεις

Στη συνέχεια της αναθεώρησης του ΣΔΠ για την προσαρμογή τους στις νέες απαιτήσεις οι διαδικασίες «Αξιολόγηση Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών» και «Έλεγχος Προμηθειών» συμπτύχθηκαν σε μία διαδικασία με σκοπό την απλοποίηση τους η οποία ονομάστηκε σε διαδικασία «Προμήθειες» με τη σήμανση LIB-QP-04. Κατά συνέπεια οι σημάνσεις των υπολοίπων διαδικασιών άλλαξαν. Επίσης καταργήθηκε η διαδικασία «Κόστη Ποιότητας» καθώς είχε ήδη καταστεί ανενεργή από την Αναθεώρηση από τη Διοίκηση, καθώς η λειτουργία της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης δεν παράγει τα απαραίτητα δεδομένα για την εφαρμογή της. Συνεπώς οι διαδικασίες του αναθεωρημένου ΣΔΠ είναι πλέον είκοσι μία και παρουσιάζονται στον πίνακα 4.1.

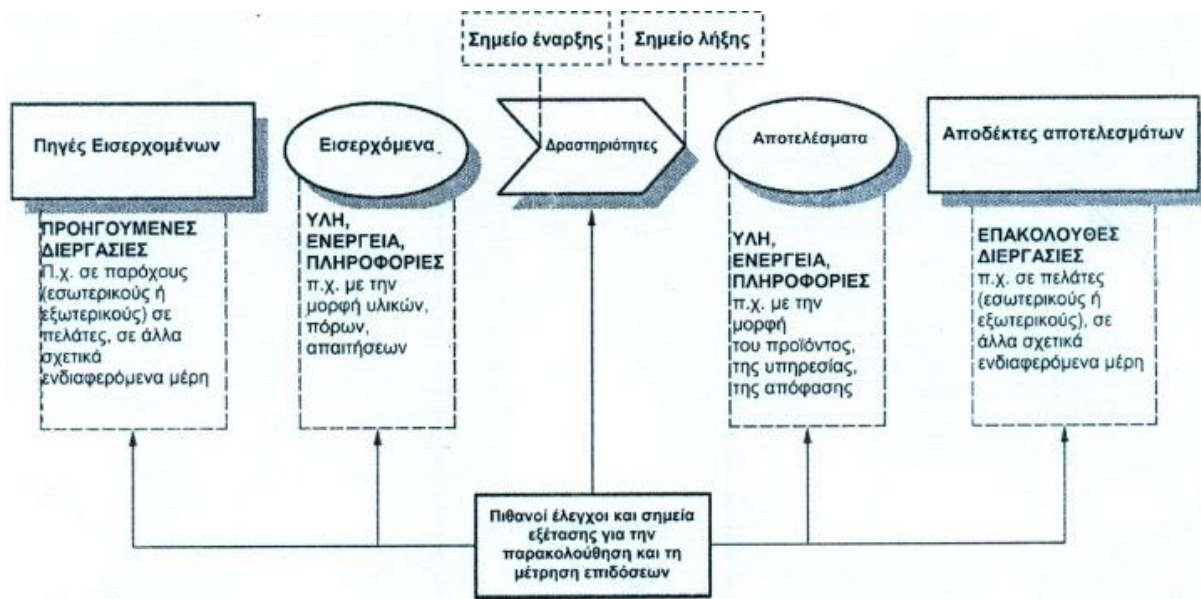
Πίνακας 4.1. Διαδικασίες του αναθεωρημένου ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ	ISO 9001: 2015
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	LIB-QP-01	9.3
ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ & ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	LIB-QP-02	8.2
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ & ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	LIB-QP-03	7.5
ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	LIB-QP-04	8.4, 8.6
ΣΗΜΑΝΣΗ – ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	LIB-QP-05	8.5.2
ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	LIB-QP-06	7.1.3, 7.1.4, 8.5.1
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	LIB-QP-07	7.1.3, 7.1.4
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	LIB-QP-08	8.4.2, 8.6

Πίνακας 4.1. Διαδικασίες του αναθεωρημένου ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης  
(συνέχεια)

ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	LIB-QP-09	8.6
ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΑ (-ΕΣ) ΠΡΟΪΟΝΤΑ (ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ)	LIB-QP-10	8.7, 10.2
ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ & ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΙΝΔΥΝΕΥΣΗΣ	LIB-QP-11	10.2
ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΑΝΑΦΟΡΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΗ	LIB-QP-12	8.7, 10.2
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	LIB-QP-13	7.1.4
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	LIB-QP-14	7.5.2, 7.5.3
ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	LIB-QP-15	7.5.2, 7.5.3
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	LIB-QP-16	9.2
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	LIB-QP-17	7.1.3, 7.2
ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	LIB-QP-18	10
ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	LIB-QP-19	9.1.3
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ	LIB-QP-20	9.1
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ & ΑΝΑΛΥΣΗ	LIB-QP-21	9

Όπως αναφέρθηκε στην παράγραφο 2.4 της παρούσας εργασίας, το νέο πρότυπο εστιάζει περισσότερο στην είσοδο και την έξοδο κάθε διεργασίας. Το νέο πρότυπο ορίζει την έξοδο ως το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας και στη συνέχεια αναφέρει τέσσερις γενικούς τύπους εξόδων: υπηρεσίες, λογισμικό, υλικό και μεταποιημένα υλικά. Ωστόσο, ο πολύ ευρύς ορισμός, υποδηλώνει ότι υπάρχουν πολλοί περισσότεροι τύποι εξόδων. Αν μια έξοδος είναι αποτέλεσμα μιας διαδικασίας, τότε είναι δυνατά πολλά είδη εξόδων (αποτελέσματα) που περιλαμβάνουν όχι μόνο απτά προϊόντα όπως προϊόντα, αλλά και άυλα. Έτσι, τα αποτελέσματα (έξοδος) θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν και αποφάσεις, κατευθύνσεις, οδηγίες, σχέδια, πολιτικές, προτάσεις, λύσεις, προσδοκίες, κανονισμούς, απαιτήσεις, συστάσεις, καταγγελίες, μετρήσεις και αναφορές. Δεδομένου ότι η έξοδος μιας διαδικασίας συχνά γίνεται η είσοδος για μια άλλη διαδικασία, οι εκροές και οι εισροές είναι στην πραγματικότητα το ίδιο πράγμα.



Σχήμα 4.1. Διεργασιακή προσέγγιση (είσοδος, έξοδος)

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης μέσω της διαδικασίας «Παρακολούθηση και Μέτρηση» καταγράφει και μετρά τις σημαντικές παραμέτρους που έχουν σχέση με θέματα ποιότητας, καθώς επίσης και αξιολογεί τη συμφωνία των δραστηριοτήτων και λειτουργιών της με όλες τις σχετικές νομικές, κανονιστικές απαιτήσεις σε σχέση με την λειτουργία και τη θεσπισθείσα πολιτική της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.

Γενικώς, οι διεργασίες της Βιβλιοθήκης παρακολουθούνται για την αποτελεσματικότητά τους, με σημαντικό εργαλείο παρακολούθησης το ετήσιο ερωτηματολόγιο ικανοποίησης χρηστών και κάθε άλλη έρευνα για αξιολόγηση υπηρεσιών (π.χ. ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των σεμιναρίων των πρωτοετών φοιτητών).

Όμως η κύρια διεργασία τα αποτελέσματα της οποίας είναι υπεύθυνα για την οποιαδήποτε αλλαγή (διαδικασίες, έντυπα κ.λπ.) στο ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. είναι η διαδικασία «Ανασκόπηση από τη Διοίκηση». Συνεπώς πραγματοποιήθηκε μία σαφής διάκριση των εισερχομένων και εξερχομένων δεδομένων της, η οποία είναι η εξής:

Τα εισερχόμενα της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση είναι:

- Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων
- Η ανατροφοδότηση από τον χρήστη
- Η επίδοση των διεργασιών και η συμμόρφωση των προϊόντων / υπηρεσιών
- Οι αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το ΣΔΠ
- Η μέτρηση και ανάλυση της ικανοποίησης του χρήστη
- Η Ετήσια έκθεση του Υπεύθυνου Ποιότητας



Τα εξερχόμενα από την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση είναι:

- Αποφάσεις για ανάληψη δράσεων που αφορούν το ΣΔΠ
- Αποφάσεις για ανάληψη δράσεων που αφορούν την βελτίωση των προϊόντων / υπηρεσιών
- Τον καθορισμό των αναγκών σε πόρους για την υλοποίηση των αποφάσεων
- Την ανάθεση υπευθυνοτήτων για τις αποφάσεις που λαμβάνονται κατά την ανασκόπηση.

Ακόμα, στο νέο πρότυπο ISO 9001: 2015 εισάγονται τέσσερις νέες παράγραφοι:

1. Παράγραφος 4.2: Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών (βλ. παράγραφο 4.2.2 της παρούσας εργασίας)
2. Παράγραφος 6.1: Ενέργειες για την αντιμετώπιση απειλών και την αξιοποίηση ευκαιριών: πρέπει να διασφαλίζεται ότι το σύστημα διαχείρισης ποιότητας μπορεί να επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, να ενισχύονται οι επιθυμητές επιδράσεις, να εξαλείφονται ή μειώνονται οι ανεπιθύμητες επιδράσεις και να επιτυγχάνεται βελτίωση. Πρέπει να σχεδιάζονται οι ενέργειες για την αντιμετώπιση των απειλών και την αξιοποίηση των ευκαιριών και ο τρόπος με τον οποίο ενσωματώνονται και εφαρμόζονται οι εν λόγω ενέργειες στις διεργασίες του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και ο τρόπος αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των ενεργειών αυτών.
3. Παράγραφος 6.3: Σχεδιασμός Αλλαγών: Εάν είναι απαραίτητες οι αλλαγές στο ΣΔΠ αυτές θα πρέπει να γίνονται με συστηματικό τρόπο. Ο οργανισμός θα πρέπει να λάβει υπόψη τον σκοπό της αλλαγής και οποιαδήποτε εκ των ενδεχόμενων συνεπειών της, τη διαθεσιμότητα πόρων και την ανάθεση ευθυνών και αρμοδιοτήτων. (TÜV Hellas, 2016)
4. Παράγραφος 7.1.6: Επιχειρησιακή Γνώση: Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει τις απαραίτητες γνώσεις για τη λειτουργία των διεργασιών του και την επίτευξη της συμμόρφωσης των προϊόντων και υπηρεσιών. Η εν λόγω γνώση πρέπει να διατηρείται ενήμερη και να είναι διαθέσιμη στον απαιτούμενο βαθμό. Κατά την εξέταση των μεταβαλλόμενων αναγκών και των τάσεων, ο Οργανισμός πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις τρέχουσες γνώσεις του και να προσδιορίζει τον τρόπο απόκτησης ή πρόσβασης στην αναγκαία συμπληρωματική γνώση.

Στην παράγραφο 4.2 του προτύπου προστέθηκαν τα στοιχεία που αναφέρονται στην παράγραφο 4.2.2 της παρούσας εργασίας.

Για τη συμπλήρωση της παραγράφου 6.1 του νέου προτύπου, λήφθηκαν υπόψη οι εσωτερικές και εξωτερικές παράμετροι που αφορούν το σκοπό και τη στρατηγική της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, οι οποίες επηρεάζουν την ικανότητά της να επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα που ΣΔΠ, καθώς και οι απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

### **Παράγραφος 6.1**

Με την πάροδο του χρόνου, ο προϋπολογισμός της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, μειώνεται συνεχώς με αποτέλεσμα να ΜΗΝ εμπλουτίζεται η συλλογή της με έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό, όσο θα έπρεπε. Επίσης, μειώνεται δραματικά το προσωπικό της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, λόγω συνταξιοδότησης, αποχώρησης των συμβασιούχων, χωρίς να αντικατασταθεί αυτό το προσωπικό με νέο. Το ανεπαρκές σε αριθμό προσωπικό, έχει ως αποτέλεσμα την περιορισμένη ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και ωράριο λειτουργίας που δεν ικανοποιεί πλήρως τους χρήστες της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.

Παρά την υποχρηματοδότηση και έλλειψη προσωπικού, η διατήρηση/συνέχιση των υπαρχόντων υπηρεσιών είναι αποδεκτή. Δεν θα είναι αποδεκτή η διακοπή υφιστάμενων υπηρεσιών που εξακολουθούν να είναι χρήσιμες στους χρήστες της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης. Επίσης, δεν θα είναι αποδεκτή η απόσυρση της Βι.Κε.Π. από τα συνεργατικά, εθνικά σχήματα (π.χ. Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, ILSaS) διαμοιρασμού πηγών και πόρων (π.χ. HEAL-Link, ILSaS), καθώς έτσι θα μειωθεί δραματικά η πρόσβαση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης σε ηλεκτρονικές πηγές και δεν θα έχει πρόσβαση στο συνεργατικό, Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Βιβλιοθήκης (ILSaS).

Η συμμετοχή της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης σε συνεργατικά σχήματα διαμοιρασμού πηγών και πόρων αποτελεί ευκαιρία καθώς η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης θα παραμένει ενεργή και θα μπορεί να εκπληρώσει, σε μεγάλο βαθμό, την αποστολή της που είναι η ενίσχυση και υποστήριξη των αναγκών (εκπαιδευτικών και ερευνητικών) των χρηστών της. Άλλη σημαντική ευκαιρία για τη Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης είναι η συμμετοχή της στην Ανοικτή Επιστήμη (Open Science). Ήδη, μέσω του Ιδρυματικού Αποθετηρίου του Πολυτεχνείου Κρήτης, υποστηρίζεται η Ανοικτή Πρόσβαση (Open Access) η οποία βοηθά στο να καταστεί ευρύτερα γνωστό το παραγόμενο πνευματικό έργο του Ιδρύματος και να αυξηθεί ο αντίκτυπος της έρευνας που συντελείται στο Πολυτεχνείο Κρήτης.

### **Παράγραφος 6.3**

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης όταν προσδιορίζει την αναγκαιότητα αλλαγών στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, εκτελεί τις αλλαγές αυτές σύμφωνα με ένα σχέδιο. Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης εξετάζει τον σκοπό των αλλαγών και τις πιθανές συνέπειές τους, την ακεραιότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, τη διαθεσιμότητα των πόρων και την ανάθεση ή ανακατανομή των αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων.

### **Παράγραφος 7.1.6**

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης προσδιορίζει τις απαραίτητες γνώσεις για τη λειτουργία των διεργασιών του και την επίτευξη της συμμόρφωσης των προϊόντων και υπηρεσιών. Για την παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών, βασίζεται σε εσωτερικές και εξωτερικές πηγές

επιχειρησιακής γνώσης. Οι εσωτερικές πηγές αφορούν την εμπειρία του προσωπικού της Βι.Κε.Π. (λόγω πολλών ετών προϋπηρεσίας σε ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη), την παρατήρηση της καθημερινής εφαρμογής των υπηρεσιών, (δηλαδή η Διοίκηση παρατηρεί κάτι, είτε παλιό είτε νέο που εφαρμόζεται, κι αν δεν λειτουργεί ή χρήζει βελτιώσεων, αναπροσαρμόζει την στρατηγική της) και την συνεργασία μεταξύ του προσωπικού (team spirit). Οι εξωτερικές πηγές αφορούν την γνώση που αποκομίζεται από την συνδιαλλαγή της Βι.Κε.Π. με εξωτερικούς πελάτες/παρόχους, όπως, με την παρακολούθηση συνεδρίων, ημερίδων, σεμιναρίων, με την εφαρμογή των προτύπων και καλών πρακτικών στον σχεδιασμό εφαρμογών/υπηρεσιών μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης και την συνδιαλλαγή με συνεργάτες σε Ελλάδα και εξωτερικό.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

### 5.1 Γενικά Συμπεράσματα

Σύμφωνα με όσα έχουν αναφερθεί, αξίζει να σημειωθεί πως η ανάπτυξη και πιστοποίηση ενός ΣΔΠ κατά ISO 9001 βελτιώνει σημαντικά τη λειτουργία και απόδοση των επιχειρήσεων ή οργανισμών απ' όλες τις απόψεις. Προωθεί την ανάπτυξη και εδραίωση εργασίας και ενέργεια με στόχο την ποιότητα και προσφέρει σημαντικά οφέλη, με αποτέλεσμα η επιχείρηση ή ο οργανισμός να οδεύει προς την ΔΟΠ.

Πιο συγκεκριμένα, για τη Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, ο βασικότερος στόχος είναι η ικανοποίηση του χρήστη, δηλαδή η ικανοποίηση των αναγκών/επιθυμιών του, το οποίο αποτελεί μία από τις βασικές αρχές της διασφάλισης ποιότητας. Για να επιτευχθεί αυτό και να δημιουργηθεί ένα αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης ποιότητας στον οργανισμό, το μόνο που απαιτείται είναι η προθυμία να συμμετάσχει η Βι.Κε.Π. σε συζητήσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη, να λαμβάνει τις αποφάσεις και να εφαρμόζει τις διαδικασίες που απαιτούνται.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης είναι ένας οργανισμός προσανατολισμένος στις υπηρεσίες γεγονός που καθιστά εύκολη την ενσωμάτωση των οφελών ενός συστήματος διαχείρισης που τηρεί τα πρότυπα ποιότητας ISO 9001 στις καθημερινές του λειτουργίες, συμπεριλαμβανομένης της αυξημένης αποτελεσματικότητας και απόδοσης.

Ενώ η πιστοποίηση δεν είναι υποχρεωτική συνιστώσα του ISO 9001 - στην πραγματικότητα μπορεί να εφαρμοστεί απλώς για τα οφέλη που φέρνει εσωτερικά και όταν συνεργάζεται με πελάτες και προμηθευτές - η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης έχει επιλέξει να γίνει πιστοποιημένη επειδή είναι μια ανεξάρτητη απόδειξη και επικύρωση της δέσμευσής της, προσφέροντας μια ποιοτική υπηρεσία που επικεντρώνεται στην ικανοποίηση του χρήστη.

Ουσιαστικά στην παρούσα εργασία πραγματοποιήθηκε η προσαρμογή του ήδη υπάρχοντος ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης στις απαιτήσεις του νέου προτύπου ISO 9001: 2015. Η διαδικασία προσαρμογής ξεκίνησε αρχικά από τη μελέτη και κατανόηση τόσο του νέου προτύπου όσο και του προηγούμενου (ISO 9001: 2008). Στη συνέχεια πορεύτηκε προς την κατανόηση της Βι.Κε.Π. ως οργανισμού, του ΣΔΠ της, καθώς και των στόχων ποιότητάς της και κατέληξε στην εισχώρηση των νέων στοιχείων στο ΣΔΠ της Βι.Κε.Π.. Αναθεωρήθηκαν διαδικασίες, καταργήθηκαν αρχεία, αφαιρέθηκαν αρχεία από την τεκμηρίωση και κατασκευάστηκε ένα νέο ΣΔΠ πλήρως εναρμονισμένο με τις καινούργιες απαιτήσεις. Τέλος, ξεκίνησε η συγγραφή του εγχειριδίου ποιότητας σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του προτύπου ISO 9001: 2015 και τη νέα δομή.

Τα οφέλη που απορρέουν από την υιοθέτηση ενός τέτοιου ΣΔΠ ποικίλουν και έχουν ήδη αναφερθεί. Όμως, η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης εξασφαλίζει τα:

- Ικανοποίηση των χρηστών και όλων των ενδιαφερόμενων μερών
- Προσδιορισμό των απειλών κινδύνων που θα μπορούσαν να εμποδίσουν την παροχή των υπηρεσιών, καθώς και τις ευκαιρίες που θα μπορούσαν να την ευνοήσουν
- Προσδιορισμό των ευκαιριών βελτίωσης ολόκληρου του οργανισμού έχοντας πάντα ως στόχο την ενίσχυση της ικανοποίησης των χρηστών
- Δυνατότητα διαχείρισης πιθανών παραπόνων χρηστών

- Βελτίωση των διαδικασιών μέσω της ανασκόπησης από τη Διοίκηση
- Συνεχή βελτίωση των διεργασιών με βάση την εφαρμογή αντικειμενικών μηχανισμών παρακολούθησης και μέτρησης

Συμπερασματικά, η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης και γενικά οι οργανισμοί δε μπορούν παρά να επωφελούνται και να συνεχίζουν να επωφελούνται από το νέο πρότυπο ISO 9001. Τους παρέχει την ευκαιρία να αναθεωρούν τον οργανισμό τους και τις τρέχουσες διαδικασίες, εξασφαλίζοντας ότι είναι εναρμονισμένες με την επιχειρηματική τους στρατηγική, να επιτύχουν βιώσιμες βελτιώσεις απόδοσης και να αυξήσουν την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών τους με τον πιο αποδοτικό τρόπο.

## 5.2 Μελλοντικές Επεκτάσεις

Ο εσωτερικός έλεγχος που διεξήχθη ήταν σε θέση να επισημάνει διάφορα σημεία στο ΣΔΠ της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης που χρειάστηκαν βελτίωση. Ωστόσο, δεν μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι έχουν ανακαλυφθεί όλοι οι τομείς στους οποίους απαιτείται βελτίωση. Αυτό που με σιγουριά έχει εξασφαλισθεί είναι ότι όλες οι μη συμμορφώσεις που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στις διαδικασίες της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης θα ανιχνευθούν και θα βελτιωθούν.

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης χρειάζεται στο μέλλον μια πιο εμπεριστατωμένη αξιολόγηση της ποιότητας των διαδικασιών της. Αυτό μπορεί να συμβεί κατά τη διάρκεια του εσωτερικού ελέγχου, ελέγχοντας διεξοδικά και πλήρως όχι ολόκληρο το σύστημα αλλά ένα ή δύο μέρη του οργανισμού, διασφαλίζοντας ότι οποιαδήποτε λεπτομέρεια ελέγχεται λεπτομερώς και πως ό,τι χρειάζεται βελτίωση θα βελτιωθεί. Ένα πλεονέκτημα αυτού είναι ότι μακροπρόθεσμα όλα ελέγχονται εξονυχιστικά και αυτό εξασφαλίζει καλύτερη ποιότητα. Ένα μειονέκτημα αυτού είναι ότι βραχυπρόθεσμα ορισμένες πτυχές του συστήματος ποιότητας δεν εξετάζονται με στόχο να διασφαλιστεί η ποιότητα.

Η επιλογή των πτυχών του ΣΔΠ ή διεργασιών που θα ελεγχθούν θα επηρεάσει την ποιότητα των διαδικασιών της Βι.Κε.Π. Αυτό που έχει επιλεγεί για έναν εσωτερικό έλεγχο θα είναι (πιθανότατα) βελτιωμένο και αυτό που δεν έχει επιλεγεί δεν θα βελτιωθεί. Η Βι.Κε.Π. θα επιλέξει εκείνες τις πτυχές του συστήματος ποιότητας για έλεγχο που έχουν την υψηλότερη προφανή ανάγκη. Η Διοίκηση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης θα είναι υπεύθυνη για να συμπεριλάβει τα στοιχεία που θα αξιολογούνται κάθε χρόνο μέσω της αντίστοιχης διαδικασίας.

Παρά την προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας, η υιοθέτηση ενός τέτοιου ΣΔΠ καταλήγει αναμφισβήτητα σε ένα βαρύ φορτίο εγγράφων και αρχείων. Για το λόγο αυτό χρειάζεται να γίνεται συνεχής προσπάθεια μείωσης αυτού του φορτίου μέσω αναθεωρήσεων των διαδικασιών, ενοποίηση εγγράφων, κ.λπ. ή/και με την ανάπτυξη, υιοθέτηση και χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος.

Κλείνοντας την αναφορά στις μελλοντικές επεκτάσεις αξίζει να προστεθεί πως μία περαιτέρω έμφαση στην ανάλυση διακινδύνευσης μέσω αναλυτικής εκτίμησης κινδύνων και καθορισμού τρόπου αποφυγής ή μείωσης αρνητικών επιπτώσεων προκειμένου η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης να συνεχίσει να ευδοκιμεί. Κάτι τέτοιο δεν πραγματοποιήθηκε σε πρώτη φάση διότι το πρότυπο δεν απαιτεί την πλήρη διαχείριση των κινδύνων, αλλά μόνο τον

εντοπισμό των κινδύνων και των ευκαιριών και των αποφάσεων σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν. Κατά κύριο λόγο όμως, δεν πραγματοποιήθηκε προκειμένου να υπάρξει πρώτα εξοικείωση με την εισαγωγή της διακινδύνευσης στο ΣΔΠ και στη συνέχεια σταδιακή ανάλυση προς όφελος πάντα του οργανισμού.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αυλωνίτης, Σ. Α. (2009), *Στοιχεία Ελέγχου και Διασφάλισης Ποιότητας*, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα

Βασιλείου, Β. (2015), *Αναθεώρηση προτύπων ISO 9001: 2015 και ISO 14001: 2015 και οφέλη από πιστοποίηση*, Κυπριακή Εταιρεία Πιστοποίησης, διαθέσιμο στον σύνδεσμο [http://www.sesek.com.cy/files/ISO\\_Vasos\\_Vasiliou.pdf](http://www.sesek.com.cy/files/ISO_Vasos_Vasiliou.pdf)

ΕΛΟΤ EN ISO 9001: 2015, (2015), *Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας – Απαιτήσεις*, Ελληνικό Πρότυπο, Περιστερί Αττικής

Ζάραγκας, Ι. (2001), *Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Διεργασιών με βάση το Πρότυπο ISO 9001:2000*, Μεταπτυχιακή Διατριβή, Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά

Καλλέργη, Μ. (2011), *Ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης ποιότητας σε καθετοποιημένο συγκρότημα λατομείου / μονάδα παραγωγής σκυροδέματος*, Μεταπτυχιακή Εργασία, Τμήμα Μηχανικών Ορυκτών Πόρων, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά

Κριτσωτάκης, Ε., Βασσάλος, Ε. (2015), *Σχεδιασμός Συστήματος Ποιότητας ISO 9001 σε εταιρείες Παροχής Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών*, Πτυχιακή Εργασία, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Εμπορίας και Διαφήμισης, Ηράκλειο

Μανουσάκης, Μ. (2008), *Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε εταιρεία Μεταλλικών Κατασκευών*, Διπλωματική Εργασία, Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά

Μάρης, Μ. (2000), *Ανάπτυξη Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας Σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001 στην εταιρεία TOP-ELEMENT*, Διπλωματική Εργασία, Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Αθήνα

Μπαλκουρανίδης, Δ. (2005), *Εφαρμογή του προτύπου πιστοποίησης ποιότητας EN ISO 9001:2000 της εταιρείας VIOFIL* Εγχειρίδιο ποιότητας, διαδικασίες, έντυπα, οδηγίες, Διπλωματική Εργασία, Τμήμα Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά

Παπανικολάου, Ι. (2007), *Αντιστοίχιση των προδιαγραφών του συστήματος διαχείρισης ΕΛΟΤ EN ISO 9001 με τα συστήματα ΕΛΟΤ EN ISO 18001 και ΕΛΟΤ EN ISO 14001. Οφέλη και διαδικασία εφαρμογής σε μια εταιρία ενός Ενιαίου Συστήματος Διαχείρισης*, Μεταπτυχιακή Εργασία, Τμήμα Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά

Περρές, Κ. (2003), *Ανάπτυξη και εφαρμογή ενιαίου διαχειριστικού συστήματος ποιότητας και περιβάλλοντος σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001:2000 και ISO 14001:1996*, Διπλωματική Εργασία, Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά

TÜV Hellas (2016), *Οδηγός για το Πρότυπο ISO 9001: 2015*, Αθήνα

Essay UK, (2017), *Advantages and Disadvantages of Quality Management*, διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <http://www.essay.uk.com/essays/management/advantages-disadvantages-of-quality-management/>

Manders, B. (2015), *Implementation and Impact of ISO 9001*, Doctor's Thesis, Erasmus University Rotterdam, Rotterdam

Pauwels Consulting, (2015), *Important Differences between ISO 9001: 2015 and ISO 9001: 2008*, Pauwels Consulting Academy, διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://www.pauwelsconsulting.com/blog/iso-9001-2015/>



Teinonen, O. (2014), *Using ISO 9001 to Develop Quality Management Systems: A Case Study*, Master's Thesis, Aalto University, Finland

UK Essays, *The Eight Principles of Total Quality Management Information Technology Essay*, διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://www.ukessays.com/essays/information-technology/the-eight-principles-of-total-quality-management-information-technology-essay.php>



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΛΑΙΟΥ ΣΔΠ (ISO 9001: 2008)

### Α.1 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

 <p><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas</p> <p><a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></p> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP -01 Σελίδα 65 από 152 Σελίδες
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	

#### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία έχει ως σκοπό την Ανασκόπηση εκ μέρους της Διοίκησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε κατάλληλα χρονικά διαστήματα (κάθε 12 μήνες) ώστε να εξασφαλισθεί η επάρκεια και η αποτελεσματικότητά του.

#### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Εφαρμόζεται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που έχει υιοθετηθεί από τη **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου **EN ISO 9001: 2008**.

#### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Ανασκόπηση από τη Διοίκηση § 5.6 ISO 9001: 2008

#### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

#### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Η Ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας πραγματοποιείται σε συνεδρίαση υπό την προεδρία του Διευθυντή της ΒΙ.ΚΕ.Π ή / και του Προέδρου της Επιτροπής ΒΙ.ΚΕ.Π.

Στην συνεδρίαση συμμετέχουν όλοι οι Υπεύθυνοι Τμημάτων της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**:

- Υπεύθυνος Ποιότητας
- Υπεύθυνος Διοικητικής Υποστήριξης
- Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης Κοινού
- Υπεύθυνος Πρόσκτησης Νέου Υλικού

- Υπεύθυνος Τεχνικής Επεξεργασίας Υλικού
- Υπεύθυνος Υποστήριξης Συστημάτων

Σε περίπτωση κωλύματος κάποιου από τα ανωτέρω στελέχη παρευρίσκεται ο αντικαταστάτης του.

Επίσης κατόπιν απόφασης του Διευθυντή / Προέδρου δυνατόν να συμμετέχει στην παραπάνω συνεδρίαση και άλλο προσωπικό της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** ή τρίτο μέρος.

Η ημερήσια διάταξη των θεμάτων (agenda) προετοιμάζεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας, ο οποίος την κυκλοφορεί έγκαιρα μεταξύ των μελών του Συμβουλίου για ενημέρωσή τους.

Μεταξύ των θεμάτων που περιλαμβάνονται στην ημερήσια διάταξη είναι:

- Εξέταση των πρακτικών προηγούμενων συνεδριάσεων και έλεγχος προόδου εργασιών για θέματα που αποφασίσθηκαν.
- Εξέταση των αναφορών εσωτερικού ελέγχου.
- Εξέταση των αναφορών μη συμμορφώσεων, ανάκλησης προϊόντων.
- Εξέταση των διορθωτικών ενεργειών που ελήφθησαν σε όλες τις προηγούμενες περιπτώσεις.
- Εξέταση των παραπόνων των χρηστών
- Εξέταση των θεμάτων εκπαίδευσης.
- Εξέταση και πιθανή ανασκόπηση του ρόλου και των αρμοδιοτήτων του προσωπικού που σχετίζεται με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.
- Παρακολούθηση της πορείας του Στρατηγικού Σχεδιασμού
- Παρακολούθηση του βαθμού υλοποίησης των στόχων των Τμημάτων και θέσπιση νέων (εάν υπάρχει ανάγκη).
- Εξέταση και πιθανή ανασκόπηση της Πολιτικής / των Στόχων της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** καθώς και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ώστε να ανταποκρίνεται στις τρέχουσες απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου **EN ISO 9001: 2008**.
- Εξέταση αποτελεσμάτων Επιθεώρησης από τρίτα μέρη (Κρατικές Αρχές, κλπ).
- Απόδοση Προμηθευτών ή και Υπεργολάβων.
- Συστάσεις για βελτίωση

Η προαναφερθείσα επιτροπή προβαίνει στην αξιολόγηση των παραπάνω στοιχείων, εξετάζοντας κατά πόσο οι δραστηριότητες οι οποίες έχουν σχέση με την Ποιότητα συμφωνούν με όσα έχουν προσχεδιαστεί.

Κατά τη διάρκεια συνεδρίασης της Επιτροπής κρατούνται πρακτικά τα οποία θα τηρούνται σε ξεχωριστό φάκελο με την ονομασία **Ανασκόπηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας** από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

Στα πρακτικά περιλαμβάνονται οι αποφάσεις και οι ενέργειες οι οποίες θα έχουν σαν στόχο την βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** και της αποτελεσματικότητας του, βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες των χρηστών, ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό, μέσα και μεθόδους.

Τα αποτελέσματα της συνεδρίασης υποβάλλονται στο Διευθυντή της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** ο οποίος έχει την αρμοδιότητα για την λήψη τελικών αποφάσεων.

Ο Διευθυντής της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** κοινοποιεί τις αποφάσεις και κατανέμει ευθύνες και αρμοδιότητες στο προσωπικό με στόχο την έγκαιρη υλοποίηση αυτών που έχουν αποφασισθεί.

Τα Πρακτικά Σύσκεψης Ετήσιας Ανασκόπησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας τηρούνται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

## **6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

- **Πρακτικά Σύσκεψης Ετήσιας Ανασκόπησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.09
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## Α.2 Προετοιμασία και Έλεγχος των Διαδικασιών

 <p><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas</p> <p><a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></p> 	
<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ΜΕΡΟΣ II</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-03</b> Σελίδα 68 από 152 Σελίδες
<b>ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ &amp; ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η διαδικασία αυτή περιγράφει τις δραστηριότητες που εμπλέκονται στην έκδοση και αποδοχή των διαδικασιών του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας, με σκοπό την εξασφάλιση της συνέπειάς τους και της κατάλληλης εξουσιοδότησης για τη χρήση τους. Η διαδικασία αυτή, θα χρησιμοποιείται επίσης ως πρότυπο για την παρουσίαση και την μορφή όλων των άλλων διαδικασιών.

### 2.0 ΠΕΔΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή, θα εφαρμόζεται σε όλες τις διαδικασίες, οι οποίες διέπουν τις κρίσιμες δραστηριότητες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης § 4.2 ISO 9001 : 2008

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

<b>Διαδικασία :</b>	Το έγγραφο που ορίζει το Σκοπό και το Πεδίο Εφαρμογής μίας δραστηριότητας και που περιγράφει πώς και από ποιόν θα εκτελεστεί σωστά η δραστηριότητα.
<b>Συντάκτης :</b>	Το άτομο που ορίζεται σαν υπεύθυνο για την προετοιμασία της διαδικασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας διαδικασίας καθώς και για τη απόκτηση της απαραίτητης έγκρισης για τη χρήση της.
<b>Ομάδα Εργασίας :</b>	Η ομάδα που εκπροσωπεί όλες τις κύριες λειτουργίες στο εσωτερικό ενός οργανισμού και που δημιουργείται με σκοπό να σχεδιάσει και να εφαρμόσει κάποια διαδικασία.
<b>Υπεύθυνος :</b>	Το άτομο που έχει την πρώτη ευθύνη διεργασίας που καλύπτεται από τη Διαδικασία.

## **5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ**

### **5.1 Γενικά**

Οι Υπεύθυνοι Τμημάτων της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** είναι υπεύθυνοι για τον εντοπισμό της ανάγκης ύπαρξης διαδικασιών ενημερώνοντας τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

Ο Συντάκτης θα ετοιμάσει και θα αναζητήσει την έγκριση των διαδικασιών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις αυτού του εγγράφου, ώστε να καλυφθούν οι συμφωνημένοι χρονικοί περιορισμοί του προγράμματος.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας θα είναι υπεύθυνος για τον συντονισμό της σύνταξης των διαδικασιών καθώς και για την καταχώρηση και διανομή των εγκεκριμένων διαδικασιών.

### **5.2 Προετοιμασία Διαδικασίας**

Ο Συντάκτης θα αναλύσει τη δραστηριότητα και θα ετοιμάσει ένα διάγραμμα ροής.

Το διάγραμμα ροής θα:

- δείχνει όλη τη δραστηριότητα, προσδιορίζοντας το σημείο έναρξης της και το τελικό της στάδιο
- δείχνει τα κρίσιμα βήματα της δραστηριότητας
- αναγνωρίζει τις εισροές και εκροές του κάθε βήματος (για παράδειγμα τα παραλαμβανόμενα και παραγόμενα έγγραφα)
- δείχνει την κύρια και τις όποιες δευτερεύουσες ευθύνες για την εκτέλεση του κάθε βήματος
- αναγνωρίζει τις διεπιφάνειες με τα άλλα Τμήματα ή υπηρεσίες.

Ο Συντάκτης θα ελέγχει τις ενδεχόμενες διεπιφάνειες με τους υπεύθυνους των σχετιζόμενων διαδικασιών και θα επιδιώξει την έγκριση του αντίστοιχου Υπευθύνου Τμήματος για το διάγραμμα ροής, πριν να προχωρήσει στα προβλεπόμενα από την παράγραφο 5.4 της παρούσας διαδικασίας.

### **5.3 Αλλαγές στην Τρέχουσα Πρακτική**

Από όλους του εμπλεκόμενους στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας προτείνονται μόνον αλλαγές που είναι απαραίτητες για την κάλυψη των απαιτήσεων του επιλεγμένου Προτύπου της Σειράς **ISO 9000** ή για την διόρθωση σοβαρών αδυναμιών.

Εκεί όπου ο Συντάκτης θεωρεί ότι απαιτείται αλλαγή, θα προσδιορίζει κατά πόσον είναι “μικρή” ή “μεγάλη”, χρησιμοποιώντας τον εξής οδηγό:

- μικρή αλλαγή είναι αυτή που επηρεάζει τις δραστηριότητες ενός και μόνο τμήματος, και που δεν έχει εξωτερικές διεπιφάνειες.
- μεγάλη αλλαγή είναι αυτή που επηρεάζει περισσότερα από ένα Τμήμα, περιοχές ή υπηρεσίες και επομένως έχει εσωτερικές ή εξωτερικές διεπιφάνειες.

Στις περιπτώσεις όπου μια προτεινόμενη αλλαγή αναγνωρίζεται σαν μικρή, ο εμπλεκόμενος Υπεύθυνος Τμήματος θα έχει την ευθύνη της απόφασης για το εάν θα υιοθετηθεί ή όχι.

Στις περιπτώσεις όπου η προτεινόμενη αλλαγή αναγνωρίζεται σαν μεγάλη, η πρόταση θα γίνεται εγγράφως σε ιδιαίτερο διάγραμμα ροής και θα υποστηρίζεται, εφόσον κρίνεται απαραίτητο, από πρόσθετη πληροφόρηση.

#### 5.4 Γενικές Γραμμές της Διαδικασίας

Όταν συμφωνηθούν τα διαγράμματα ροής, ο Συντάκτης θα σκιαγραφήσει τη Διαδικασία χρησιμοποιώντας το κατάλληλο έντυπο και παρουσίαση που περιγράφονται στην παρούσα.

Το έντυπο της Διαδικασίας θα περιέχει τις ακόλουθες επικεφαλίδες:

**Σκοπός :** Περιγραφή των σκοπών ή των στόχων της Διαδικασίας καθώς και τον ορισμό των αναμενόμενων αποτελεσμάτων της δραστηριότητας.

**Πεδίο / Στοιχεία Εφαρμογής:** Ορισμός του Πεδίου / Στοιχείων Εφαρμογής της διαδικασίας.

**Παραπομπές :** Παράθεση των εγγράφων, τα οποία θα πρέπει ο χρήστης να ανατρέξει, και τα οποία Παραμένουν αμετάβλητα από τη Διαδικασία, π.χ. σχετικές διαδικασίες, Εγχειρίδιο Ποιότητας, Πρότυπα ή Οδηγίες.

**Ορισμοί / Συντμήσεις :** Επεξήγηση μη συνηθισμένων λέξεων ή συντμήσεων.

**Διαδικασία /**

##### **Αρμοδιότητες:**

Περιγραφή των μεθόδων που πρέπει να υιοθετηθούν κατά την εκτέλεση των βημάτων που περιλαμβάνονται στη Διαδικασία καθώς και τον ορισμό των ατόμων που εμπλέκονται στην υλοποίηση της Διαδικασίας. Στην περίπτωση που η υλοποίηση της Διαδικασίας προσδιορίζεται / επιβάλλεται / προβλέπεται από Οδηγίες Εργασίας, Εγχειρίδια, Πρότυπα ή σχετικές Διαδικασίες της ΒΙ.ΚΕ.Π, αυτά πρέπει να μνημονεύονται στο κατάλληλο σημείο της Διαδικασίας.

**Τεκμηρίωση :** Παράθεση των εγγράφων που δημιουργούνται από τη Διαδικασία. Υποδείγματα αυτών των εγγράφων θα επισυνάπτονται στη Διαδικασία.

Όταν θα έχει εκπονηθεί το προσχέδιο της διαδικασίας και ο αντίστοιχος τίτλος της, τότε ο Συντάκτης της θα ζητήσει από τον Υπεύθυνο Ποιότητας προσωρινή Ταυτότητα Εντύπου.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας θα απονέμει τις Ταυτότητες Εντύπου οι οποίες θα είναι ένας συνδυασμός που θα περιλαμβάνει την ΒΙ.ΚΕ.Π, την κωδικοποίηση της δραστηριότητας καθώς επίσης και τον αύξοντα αριθμό αυτής ως ακολούθως:

### **LIB-QP-XX**

Ο κωδικός αριθμός μορφής αναλύεται ως ακολούθως:

**LIB** = Αναφέρεται στο διακριτικό της επωνυμίας της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης

**QP** = Διαδικασία

**XX** = Αύξων αριθμός Διαδικασίας (01, 02...10, κ.λπ.)

Η ίδια τυποποίηση ακολουθείται και για την ταυτότητα εντύπων των Οδηγιών Εργασίας του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας, με μόνη διαφοροποίηση το δεύτερο μέρος του κωδικού όπου αντί του QP (Διαδικασία) εμφανίζεται η ένδειξη QI (Οδηγία).

## **5.5 Σχολιασμός του Σκαριφήματος**

Στη Διαδικασία, στο πεδίο “Αναθεώρηση” θα γραφεί “σχολιασμός” και αφού ελεγχθεί από τον Συντάκτη και τον Υπεύθυνο Ποιότητας, θα κυκλοφορήσει προς τους εμπλεκόμενους Υπευθύνους Τμημάτων για σχολιασμό.

Αφού συγκεντρωθούν, ανασκοπηθούν και συμφωνηθούν όλα τα σχόλια, ο Συντάκτης θα διορθώσει ανάλογα τη Διαδικασία.

Στη συνέχεια ο Συντάκτης θα την προωθήσει στον Υπεύθυνο Ποιότητας, ο οποίος θα μεριμνήσει για την έκδοση της σαν Αναθεώρηση με αύξοντα αριθμό 01.

## **5.6 Έλεγχος και Έγκριση**

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας ελέγχει τη Διαδικασία πριν την έκδοσή της και την προωθεί στο Διευθυντή ο οποίος την εγκρίνει, προκειμένου να εκδοθεί.

## 5.7 Αρχείο Ελέγχου Εγγράφων και Διανομή

Μετά την τελική έγκριση της Διαδικασίας, ο Υπεύθυνος Ποιότητας θα ενημερώσει το «*Αρχείο Αλλαγών*» (*LIB-QP-002*) και τον «*Πίνακα Περιεχομένων*» (*LIB-QP-003*).

Στη συνέχεια, ο Υπεύθυνος Ποιότητας θα διανείμει το «*Αρχείο Αλλαγών*» (*LIB-QP-002*) και τον «*Πίνακα Περιεχομένων*» (*LIB-QP-003*), στον οποίο θα εκθέτει λεπτομερώς το τρέχον καθεστώς όλων των διαδικασιών που έχουν εκδοθεί ή βρίσκονται υπό έκδοση. Ο Υπεύθυνος Ποιότητας θα τηρεί αρχείο για κάθε διαδικασία, το οποίο θα περιέχει:

- το πρωτότυπο της Διαδικασίας
- τα αρχεία συμφωνίας ή έγκρισης των εμπλεκομένων Υπευθύνων Τμημάτων
- τον κατάλογο κατόχων
- το αρχείο αναθεωρήσεων
- αντίγραφο των υπογεγραμμένων σημειωμάτων, στα οποία αναγνωρίζεται η παραλαβή της Διαδικασίας

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας θα διανείμει τις εγκεκριμένες διαδικασίες και τις τυχόν αναθεωρήσεις, σύμφωνα με τους καταλόγους κατόχων.

## 5.8 Αναθεώρηση

Οι αιτήσεις αναθεώρησης μιας Διαδικασίας θα υποβάλλονται γραπτά στον Υπεύθυνο Ποιότητας. Η ανασκόπηση θα γίνεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας σε συνεργασία με αρμόδιο προσωπικό.

Στις περιπτώσεις διόρθωσης μιας Διαδικασίας, ο Υπεύθυνος Ποιότητας θα μεριμνά για την έκδοση της διορθωμένης καθώς και την απόσυρση όλων των προηγούμενων αντιγράφων τα οποία τηρούνται από το Τμήμα Ποιότητας.

Οι αναθεωρήσεις των διαδικασιών θα αναγνωρίζονται από τον αριθμό αναθεώρησης που θα αναγράφεται στο εξώφυλλο του Μέρους II (*LIB-QP-000*) του Εγχειριδίου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και στις επόμενες σελίδες του (*LIB-QP-002*, *LIB-QP-003*).

Τα επίπεδα αναθεώρησης θα αρχίζουν από το “00” και θα προχωρούν διαδοχικά στο 01, 02, 03, κ.λπ.

Όταν συμπληρώνονται 10 (δέκα) αναθεωρήσεις μιας διαδικασίας, ή όταν οι αλλαγές επηρεάζουν ένα σημαντικό αριθμό σελίδων, η διαδικασία θα επανεκδίδεται.





## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- Σελίδα Εξωφύλλου (*LIB-QP-000*)
- Αρχείο Καταγραφή Αλλαγών (*LIB-QP-002*)
- Πίνακας Περιεχομένων (*LIB-QP-003*)

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.09
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## Α.3 Αξιολόγηση Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών

 <p><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas</p> <p><a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></p> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ LIB-QP-04 Σελίδα 74 από 3 Σελίδες
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει την αξιολόγηση των υποψηφίων προμηθευτών της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης καθώς επίσης την επιτήρηση των ήδη υπαρχόντων, οι οποίοι θα μπορούσαν να επηρεάσουν την Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης

### 2.0 ΠΕΔΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε όλες τις προμήθειες προϊόντων / υπηρεσιών που μπορούν άμεσα να επηρεάσουν την παροχή υπηρεσιών της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Αγορές § 7.4 ISO 9001 : 2008
- Διαδικασία **“Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας” (LIB-QP-17)**

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

- SA (Sole Agent): Αποκλειστικός Αντιπρόσωπος

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

#### 5.1 Αξιολόγηση – Γενικά

Το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης τηρεί **“Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών” (LIB-QP-04:ε1)**. Είναι δυνατόν σε ορισμένες περιπτώσεις οι παραγγελίες να ανατεθούν σε Προμηθευτή ο οποίος δεν συμπεριλαμβάνεται στον παραπάνω κατάλογο.

Για την παροχή προϊόντων / υπηρεσιών από Προμηθευτή ο οποίος δεν έχει αξιολογηθεί ή έχει διαγραφεί από τον Κατάλογο απαιτείται πριν την ανάθεση η έγκριση του Διευθυντή της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** και του Υπευθύνου Ποιότητας.

Η επιλογή των Προμηθευτών της Βι.Κε.Π γίνεται βάσει του Κανονισμού Προμηθειών του Δημοσίου. (πδ 394/96). Αυτός επιβάλλει την αποδοχή της «χαμηλότερης» ή «συμφερότερης» προσφοράς». Για δαπάνη έως 10.000 € προβλέπει Πρόχειρο Μειοδοτικό Διαγωνισμό, στον οποίο δεν υπάρχει βαθμολογία συμμετεχόντων. Επίσης δεν δημοσιεύεται σε ΦΕΚ. Για δαπάνη έως 1500 € υπάρχει δυνατότητα απευθείας ανάθεσης σε προμηθευτή με απόφαση Πρυτανικού Συμβουλίου. Όπου υπάρχει θετική αξιολόγηση, το όνομα του Προμηθευτή προστίθεται στον Κατάλογο για το προϊόν / υπηρεσία που διαθέτει / παρέχει.

Παράγοντες για την αποδοχή ενός προμηθευτή είναι οι ακόλουθοι:

- Πιστοποίηση κατά ISO 9000, στην οποία να συμπεριλαμβάνεται ο τομέας της συγκεκριμένης προμήθειας.
- Αποκλειστικός προμηθευτής / αντιπρόσωπος για το απαιτούμενο είδος - Sole Agent (SA)
- Αξιοπιστία, συνέπεια, ποιότητα υλικών – υπηρεσιών για μεγάλο χρονικό διάστημα
- Οικονομική Προσφορά

Ο Κατάλογος αναθεωρείται σε συνεχή βάση από τον Υπεύθυνο Ποιότητας συντάσσοντας επίσημη, πλήρη αναφορά ετησίως.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας μετά την σύμφωνη γνώμη του Διευθυντή της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** έχει την εξουσιοδότηση διαγραφής Προμηθευτών οι οποίοι δεν πληρούν τις απαιτήσεις Ποιότητας καθώς και των χρονικών ορίων παροχής προϊόντων / υπηρεσιών.

## **5.2 Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών**

Ο Κατάλογος θα τηρείται από το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης όπου και θα ελέγχεται σταδιακά ως προς την εγκυρότητά του και θα χωρίζεται σε περιοχές ανάλογα με το είδος προς προμήθεια.

Όταν ένας Προμηθευτής εγκρίνεται για την προμήθεια προϊόντων σε περισσότερες από μία κατηγορίες προϊόντων θα καταγράφεται σε ξεχωριστή κατηγορία.

Στον παραπάνω κατάλογο θα περιλαμβάνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία όπως:

- όνομα και διεύθυνση
- είδος υπηρεσίας
- βαθμολόγηση (δηλ. \*\*\* πρώτη επιλογή, \*\* δεύτερη επιλογή, \* τρίτη επιλογή)
- ο αντίστοιχος κωδικός του προμηθευτή απαραίτητος για την καταγραφή του.

Ο Διευθυντής της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** και ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι συνυπεύθυνοι για την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας καθώς επίσης για την διασφάλιση ότι οι παραγγελίες τίθενται μόνο σε εγκεκριμένους Προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τα άλλα Τμήματα της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** θα αξιολογεί και κατατάσσει τους νέους / υποψήφιους Προμηθευτές ανάλογα με την στάθμη Ποιότητας και το προϊόν που αναφέρεται ή την υπηρεσία που παρέχουν. Η αξιολόγηση θα εκτελείται σε ετήσια βάση και θα λαμβάνει υπ' όψη παραμέτρους όπως :



- Ανταπόκριση
- Ποιότητα προϊόντων / υπηρεσιών
- Αξιοπιστία
- Πιστοποίηση
- Τυπικά προσόντα προσωπικού

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- **Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών (LIB-QP-04:ε1)**
- **Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Υποψήφιων Προμηθευτών / Συνεργατών (LIB-QP-04:ε2)**
- ***Αναφορά Επιθεώρησης Ποιότητας (LIB-QP-17)***

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.09
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## Α.4 Έλεγχος Προμηθειών

 <p><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></p> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-05 Σελίδα 77 από 152 Σελίδες
ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα Διαδικασία περιγράφει τον έλεγχο των Προμηθειών των πάσης φύσεως προϊόντων ή υπηρεσιών οι οποίες με οποιονδήποτε τρόπο συμμετέχουν ή επιδρούν στην Ποιότητα των παρεχομένων Υπηρεσιών της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε όλες τις Προμήθειες προϊόντων / υπηρεσιών της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Αγορές § 7.4 ISO 9001 : 2008
- Διαδικασία “Αξιολόγηση Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών” (LIB-QP-04)
- Διαδικασία “Σήμανση – Ιχνηλασιμότητα” (LIB-QP-06)
- Διαδικασία “Επιθεώρηση Εισερχομένων Προϊόντων” (LIB-QP-09)
- Διαδικασία “Μη Συμμορφούμενα (-ες) Προϊόντα (Υπηρεσίες)” (LIB-QP-11)

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται.

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

#### 5.1 Γενικά – Ευθύνες

Οι Γενικές Συνελεύσεις των τμημάτων είναι υπεύθυνες για:

- Τον καθορισμό του ορίου συναλλαγών των υπευθύνων της κάθε Διεύθυνσης και του κάθε Τμήματος
- Την έγκριση όλων των παραγγελιών προ της αποστολής τους στη ΒΙ.ΚΕ.Π

Ο Διευθυντής είναι υπεύθυνος για:

- Την έγκριση των συμφωνιών με τους Προμηθευτές, σε συνεργασία πάντοτε με την εκάστοτε Επιτροπή διενέργειας του Διαγωνισμού

Υπεύθυνος Ποιότητας είναι υπεύθυνος για:

- Την ορθή εφαρμογή της διαδικασίας
- Την εκπαίδευση των στελεχών που εμπλέκονται στη διαδικασία σε θέματα σχετικά με την ποιότητα
- Την επιβεβαίωση ότι οι προμήθειες γίνονται με βάση το έντυπο **“Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών” (LIB-QP-04:ε1)**

Το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης είναι υπεύθυνο για:

- Την πρόγνωση αναγκών
- Την έκδοση & αρχειοθέτηση των παραγγελιών (τμήμα προσκτήσεων)
- Την προώθηση των παραγγελιών στον Διευθυντή για έγκριση και υπογραφή
- Την ενημέρωση του Λογιστηρίου
- Την επικοινωνία με τους Προμηθευτές
- Τον ποιοτικό και ποσοτικό έλεγχο της παραλαβής
- Την επιλογή των Προμηθευτών μέσα από το έντυπο **“Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών” (LIB-QP-04:ε1)**

## **5.2 Διαχείριση Αποθεμάτων**

Η **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** προμηθεύεται προϊόντα και υπηρεσίες αναγκαία για την λειτουργία της. Η προμήθεια των προϊόντων γίνεται είτε από την Ελλάδα ή από το εξωτερικό- αυτό εξαρτάται από το κείμενο διακήρυξης του διαγωνισμού. Η παραγγελία προϊόντων γίνεται ετησίως στην αρχή κάθε έτους, ενώ υπάρχει δυνατότητα έκτακτων αγορών σε περίπτωση που αυτό κριθεί αναγκαίο. Η **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** δε διαθέτει κεντρικό αποθηκευτικό χώρο και οι προμήθειες αποθηκεύονται σε μικρές ποσότητες.

Ο υπεύθυνος κάθε Τμήματος σε συνεργασία με το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης υπολογίζει τις ποσότητες παραγγελίας ανάλογα με τις ανάγκες του Τμήματός του αλλά και το διαθέσιμο χώρο.

Όλα τα Τμήματα χρησιμοποιούν το ίδιο έντυπο παραγγελίας (***Αίτηση Προμήθειας LIB-QP-05:ε5***). Δεν καθορίζεται από το σύστημα minimum ή maximum υπόλοιπο είδους και έτσι ο υπεύθυνος κάθε Τμήματος σε συνεργασία με το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης υποχρεούται να διασφαλίζει ότι υπάρχει πάντοτε πληρότητα είδους ανάλογα με την περίσταση.

### **5.3 Διαχείριση αποθεμάτων ανταλλακτικών**

Εκτός από τις παραγγελίες των προϊόντων, υπάρχουν και παραγγελίες ανταλλακτικών. Για τη διαχείριση των ανταλλακτικών υπεύθυνοι είναι οι Υπεύθυνοι Τμημάτων σε συνεργασία με το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης.

### **5.4 Παραγγελίες σε Προμηθευτές**

**Αγορά Υλικού για τις ανάγκες της ΒΙ.ΚΕ.Π (εξοπλισμός, αναλώσιμα κτλ)**

Καταρτίζεται λίστα με τα αναγκαία ανά τμήμα υλικά προς παραγγελία από τον υπεύθυνο του κάθε Τμήματος. Η τιμή και ο χρόνος παράδοσης εξαρτάται από τον Προμηθευτή ως ακολούθως:

- Είναι ήδη συμφωνημένος βάσει συμφωνίας
- Συμφωνείται για κάθε παραγγελία

Τις συμφωνίες είτε κατά περίπτωση είτε όχι τις αναλαμβάνει το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης αφού ενημερωθεί από τον αρμόδιο Υπεύθυνο. Ο Διευθυντής είναι αυτός που δίνει και την τελική έγκριση.

Κατά τη διάρκεια κάθε έτους και ανάλογα με τις ανάγκες οι Υπεύθυνοι των Τμημάτων υποβάλλουν τις προτάσεις τους για παραγγελία υλικού (λίστες) στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης το οποίο συντάσσει μια συγκεντρωτική ***Αίτηση Προμήθειας (LIB-QP-05:ε5)*** την οποία προωθεί στον Διευθυντή για έγκριση. Ο Διευθυντής είναι αρμόδιος για την αποστολή ***Αίτησης Προμήθειας (LIB-QP-05:ε5)*** στο Τμήμα Προμηθειών για έγκριση. Τα αντίγραφα των ***Αιτήσεων Προμηθειών*** τηρούνται από το Διευθυντή.

.

Εντός του έτους που αφορά ο προϋπολογισμός εκτελείται η εγκεκριμένη παραγγελία και το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης αναλαμβάνει τον ποσοτικό έλεγχο της παραλαβής.

Αρχείο αντιγράφων των εγκεκριμένων Αιτήσεων Προμήθειας τηρείται στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης (2004-2005 Μ. Νταουντάκη)

### **Αγορά υλικού εμπλουτισμού της συλλογής της ΒΙ.ΚΕ.Π**

Για την αγορά υλικού εμπλουτισμού της συλλογής της ΒΙ.ΚΕ.Π (βιβλία, περιοδικά, Οπτικοακουστικό υλικό κτλ) η παραγγελία γίνεται ηλεκτρονικά από τις εξουσιοδοτημένες κατηγορίες χρηστών. Σύμφωνα με τη πολιτική του ιδρύματος, η έγκριση των παραγγελιών αυτών γίνεται από τις Γενικές Συνελεύσεις των Τμημάτων του Π.Κ. Οι αιτήσεις νέων παραγγελιών για βιβλία πρωτοκολλούνται και τηρούνται στο Πρωτόκολλο Παραγγελιών (LIB-QP-05:ε6) στο Τμήμα Πρόσκτησης υλικού. Οι προτάσεις για παραγγελία νέων τίτλων περιοδικών συγκεντρώνονται και τηρούνται στο αρχείο Παραγγελίες Περιοδικών LIB-QP-05:ε2β.

Το Αρχείο παραγγελιών βιβλίων (LIB-QP-05:ε2α) που αποστέλλονται στο Τμήμα Προσκτήσεων και προωθούνται στον Προμηθευτή καταρτίζεται και διατηρείται από το Τμήμα Προσκτήσεων της ΒΙ.ΚΕ.Π. Με τη παραλαβή του υλικού γίνεται έλεγχος των τιμολογίων των οποίων αντίγραφα τηρούνται στο φάκελο Τιμολόγια Βιβλίων LIB-QP-09:ε5α στο Τμήμα Πρόσκτησης υλικού για τα βιβλία και στο φάκελο Τιμολόγια Περιοδικών LIB-QP-09:ε5β για τα περιοδικά. Τα πρωτότυπα των τιμολογίων προωθούνται στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης.

Αντίστοιχα για τις παραγγελίες προμήθειας βιβλίων για Δια-δανεισμό και άρθρων για παράδοση φωτοαντιγράφου τηρείται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Κοινού το Αρχείο παραγγελιών υλικού για Δια-δανεισμό (LIB-QP-05:ε 4) (ηλεκτρονικό αρχείο «INTER. LOAN GREEK LIBRARIES 2006.xls» για άλλες Βιβ/κες και βάση Access για χρήστες μας) Όλα τα προμηθευόμενα είδη αγοράζονται από προμηθευτές που περιλαμβάνονται στο έντυπο **“Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών” (LIB-QP-04:ε1).** Στην περίπτωση που εγκεκριμένοι προμηθευτές αδυνατούν να εκπληρώσουν την παραγγελία μπορεί να γίνει χρήση και άλλων προμηθευτών, όπως περιγράφεται στη Διαδικασία **«Αξιολόγηση Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών» (LIB-QP-04).**

## **6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**



- Παραγγελία (LIB-QP-05:ε1)(**καταργήθηκε**)



- Αρχείο παραγγελιών βιβλίων (LIB-QP-05:ε2α)
- Παραγγελίες Περιοδικών LIB-QP-05:ε2β.
- Αρχείο παραγγελιών υλικού για Δια-δανεισμό (LIB-QP-05:ε 4)
- Αίτηση Προμήθειας ((LIB-QP-05:ε5)
- Πρωτόκολλο Παραγγελιών (LIB-QP-05:ε6)
- *Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών (LIB-QP-04:ε1)*

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.09
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## A.5 Προγραμματισμένη Προληπτική Συντήρηση

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-08 Σελίδα 82 από 152 Σελίδα
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία έχει σαν σκοπό την εξασφάλιση ότι ο εξοπλισμός της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης συντηρείται, επιθεωρείται και επισκευάζεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις των ισχυόντων κανονισμών και νομοθεσίας, τις οδηγίες ή απαιτήσεις της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε όλα τα Τμήματα της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Υποδομή § 6.3 ISO 9001 : 2008
- Περιβάλλον Εργασίας § 6.4 ISO 9001 : 2008

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Η Τεχνική Υπηρεσία του Πολυτεχνείου Κρήτης με στόχο την επίτευξη του σκοπού της άρτιας και τεχνοοικονομικά αποδεκτής λειτουργίας του πάσης φύσης εξοπλισμού και μέσων, έχει θέσει σε ισχύ ένα Σύστημα Προγραμματισμένης Προληπτικής Συντήρησης (βλ Απαντητική επιστολή αρ. πρωτ. 5715 από Τ.Υ).

Η Προγραμματισμένη Προληπτική Συντήρηση που αφορά στον εξοπλισμό της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** περιλαμβάνει:

- Τις μηχανολογικές / ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις που είναι απαραίτητες για την λειτουργία της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**
- Τα εποπτικά και λοιπά μέσα της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**
- Τα πυροσβεστικά μέσα και τον σχετικό εξοπλισμό ασφαλείας.
- Τη μηχανοργάνωση της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**

Για την συντήρηση όλων των παραπάνω υπεύθυνο είναι το τμήμα Συντήρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης.

Ο Υπεύθυνος Διοικητικής Υποστήριξης είναι υπευθυνος για:

- την ενημέρωση του τμήματος συντήρησης
- την αναφορά βλαβών
- τη σύνταξη Αιτησης Διορθωτικών ενεργειών προς την Τεχνική Υπηρεσία σε περίπτωση βλάβης

Το Τμήμα Συντήρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης είναι υπεύθυνο για:

- Επιθεωρεί συνεχώς τις κτιριακές εγκαταστάσεις και εισηγείται την εκτέλεση των αναγκαίων εργασιών συντήρησης.
- Φροντίζει για την λειτουργία και την συντήρηση όλων των εγκαταστάσεων, ιδίως δε των ανελκυστήρων, κλιματιστικών εγκαταστάσεων, λεβητοστασιών, ηλεκτρικών δικτύων και υποσταθμών, αντλιοστασιών, δικτύων ύδρευσης, οδικού δικτύου και μεριμνά για την τήρηση των σχετικών μητρώων λειτουργίας.
- Φροντίζει για την σωστή λειτουργία και την αποκατάσταση βλαβών σε οπτικές ίνες και καλώδια που χρησιμοποιούνται σε Τηλεπικοινωνίες και Δίκτυα και βρίσκονται στα προσπελάσιμα υπόγεια κανάλια του Ιδρύματος, σε συνεργασία (όπου χρειάζεται) με την Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής.
- Μεριμνά για τη λειτουργία αποθήκης ανταλλακτικών και υλικών για τις ανάγκες των εργασιών συντήρησης και καθαρισμού.

- Συντάσσει μηνιαία πρωτόκολλα για την ανάλωση των υλικών, που διατίθενται από την αποθήκη.
- Μεριμνά για την κατάρτιση και επίβλεψη εφαρμογής των εγκριθέντων ετήσιων προγραμμάτων συντήρησης των κτιρίων και εγκαταστάσεων του Ιδρύματος.
- Επιμελείται για την εκτέλεση των έργων συντήρησης και ανάπτυξης του πρασίνου.
- Μεριμνά για τον καθαρισμό και ευπρεπισμό των χώρων πρασίνου.
- Εποπτεύει τα συνεργεία στα οποία ανατίθενται εργασίες καθαρισμού, φύλαξης, συντήρησης των εγκαταστάσεων όπως επίσης και ανάπλασης και ανάπτυξης χώρων πρασίνου.
- Εποπτεύει το προσωπικό Επιστάσιας, Καθαριότητας και Εργατικού Προσωπικού.
- Μεριμνά για την έγκαιρη απομάκρυνση των απορριμμάτων και κάθε άχρηστου υλικού από τους χώρους του Ιδρύματος.
- Τηρεί αποθήκη του προς εκποίηση άχρηστου υλικού.
- Παραλαμβάνει τους προς καθαρισμό και φύλαξη τάπητες του Ιδρύματος και τηρεί το σχετικό βιβλίο παραδόσεως και παραλαβής.
- Μεριμνά για την απρόσκοπτη λειτουργία των κοινοχρήστων εγκαταστάσεων.
- Μεριμνά για την εκτέλεση όλων εκείνων των απαιτητών εργασιών, όπως μεταφορά και τοποθέτηση επίπλων, που διασφαλίζουν μια διαρκή ετοιμότητα χρήσης όλων των εγκαταστάσεων.
- Έχει την ευθύνη όλου του προσωπικού φύλαξης.
- Λαμβάνει κάθε μέτρο προκειμένου να περιοριστούν φθορές της περιουσίας του Ιδρύματος.
- Ενεργεί για την απομάκρυνση από τους χώρους του Ιδρύματος κάθε τρίτου που προκαλεί ζημιές στις εγκαταστάσεις.
- Μεριμνά για τη φύλαξη των εγκαταστάσεων του Ιδρύματος από κακή χρήση, φθορά, κλοπές, κλπ.
- Ελέγχει τους εισερχόμενους τρίτους στις εγκαταστάσεις και φροντίζει για την

τήρηση των κανονισμών κυκλοφορίας στο χώρο του Ιδρύματος.

- Εποπτεύει τους οδηγούς των αυτοκινήτων του Ιδρύματος εκτός αυτών των Πρυτανικών Αρχών.
- Ρυθμίζει κάθε θέμα που αφορά την κίνηση και διάθεση των μεταφορικών μέσων που διαθέτει το Πολυτεχνείο Κρήτης.
- Διενεργεί έλεγχο για τον τρόπο χρησιμοποίησής τους.
- Φροντίζει για τον ανεφοδιασμό τους σε καύσιμα και ελαιολιπαντικά και παρακολουθεί την κανονική κατανάλωσή τους.
- Εισηγείται για την προμήθεια των αναγκαίων υλικών και ανταλλακτικών.
- Μεριμνά για την συντήρηση και επισκευή των αυτοκινήτων και γενικά κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να διασφαλιστεί η διαρκής ετοιμότητά τους.

*(Σημ: Τα παραπάνω ορίζονται στον κανονισμό λειτουργίας του Πολυτεχνείου. Η Τεχνική Υπηρεσία αποτελεί ξεχωριστή Διεύθυνση και λειτουργεί ανεξάρτητα από το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της ΒΙ.ΚΕ.Π)*

### **5.1 Σχεδιασμός Συντήρησης & Εκτέλεση της Προγραμματισμένης Προληπτικής Συντήρησης**

Ο σχεδιασμός της συντήρησης είναι αρμοδιότητα του Τμήματος Συντήρησης του Π.Κ., γίνεται δε με βάση τις παρακάτω παραμέτρους:

- Τη συμπλήρωση ωρών λειτουργίας των μηχανημάτων – συσκευών και λοιπού εξοπλισμού όπως έχουν καθορισθεί από τον Κατασκευαστή τους ή βασίζονται στην εμπειρία της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**
- Τις απαιτήσεις περιοδικής συντήρησης που προέρχονται από την συνεχή παρακολούθηση της λειτουργίας των μηχανημάτων / εξοπλισμού κ.λπ.
- Τις δυνατότητες της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**
- Τους νόμους, κανονισμούς, οδηγίες που ισχύουν κατά περίπτωση, καθώς επίσης και τους κανόνες που έχουν διαμορφωθεί κατά κοινή παραδοχή στην καθημερινή πρακτική.

Με βάση τις παραπάνω παραμέτρους, τα χρονικά διαστήματα που καθορίζουν την ανάγκη εκτέλεσης εργασιών συντήρησης διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

- α. Διαστήματα με βάση τις ώρες λειτουργίας
- β. Διαστήματα με βάση ημερολογιακό χρόνο

Το Τμήμα Συντήρησης του Πολυτεχνείου ενημερώνει το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης με βάση τα παραπάνω για κάθε Μηχάνημα / Σύστημα / Εξοπλισμό. Με βάση την ενημέρωση αυτή το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης εκδίδει την **“Κάρτα Προληπτικής Συντήρησης Μηχανημάτων / Εξοπλισμού” (LIB-QP-08:ε3)**. Σε αυτή την Κάρτα αποτυπώνονται οι απαιτήσεις συντήρησης, η περιγραφή τους, η υποτύπωση της συντήρησης, καθώς επίσης και η κατάσταση του Μηχανήματος κατά την συντήρηση.

Με βάση τις απαιτήσεις του συνόλου των Μηχανημάτων προκύπτει το Πρόγραμμα Προληπτικής Συντήρησης της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** το οποίο αποτυπώνεται στο έντυπο **“Πρόγραμμα Προληπτικής Συντήρησης” (LIB-QP-08:ε2)**. Το παραπάνω πρόγραμμα έχει ετήσια διάρκεια. Ο σχετικός προγραμματισμός κοινοποιείται στα Τμήματα της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης. Ο παραπάνω Προγραμματισμός είναι δυνατόν να αναπροσαρμόζεται αν παραστεί ανάγκη ή αλλάξουν τα δεδομένα.

## **5.2 Επιθεωρήσεις που διενεργούνται από την ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**

Παράλληλα με την Προγραμματισμένη Προληπτική Συντήρηση της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** αναγνωρίζει τη σπουδαιότητα των τακτικών επιθεωρήσεων προκειμένου να διασφαλισθεί ότι ο εξοπλισμός συντηρείται στο βαθμό που απαιτείται από τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς και ακόμα σύμφωνα με τους κανόνες που η ίδια η **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** έχει θεσπίσει.

## **5.3 Αναφορά Βλαβών**

Σε περίπτωση που συμβεί ζημιά σε μηχανήμα ή εξοπλισμό της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** οι **“Αναφορές Βλαβών” (LIB-QP-08:ε1)** πρέπει άμεσα να προωθούνται στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης από το Τμήμα που επισυνέβηκε ή βλάβη / ζημιά. Το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης μεριμνά για την αποκατάσταση της φροντίζοντας παράλληλα για την ενημέρωση του Διευθυντή της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**. Αντίγραφο της κάθε

αναφοράς θα παραμένει σε Φάκελο στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**. Οι Αναφορές Βλαβών για λόγους τυποποίησης θα καταγράφονται με χρήση του εντύπου “Αναφορά Βλαβών” (LIB-QP-08:ε1).

Οι αναφορές βλαβών ελέγχονται / θεωρούνται από το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης που παρακολουθεί την κατάσταση της συντήρησης του εξοπλισμού. Αν συμπεράνει ότι το επίπεδο συντήρησης κάποιου μηχανήματος / εξοπλισμού υπολείπεται από τα προβλεπόμενα τότε συντάσσει *“Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας” (LIB-QP-12:ε1)* και προβαίνει σε ενέργειες σύμφωνα με τη Διαδικασία *“Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες” (LIB-QP-12)*. Αν κάποια έλλειψη, ζημιά ή ανωμαλία κ.λπ. θεωρηθεί σοβαρότερη, τότε τίθεται το θέμα στο Διευθυντή.

Οι Αναφορές Βλαβών που αναφέρονται παραπάνω μελετώνται και αξιολογούνται από τον Διευθυντή ο οποίος διαμορφώνει έτσι άποψη για το επίπεδο συντήρησης και χαράσσει την παραπέρα πολιτική.

Σε περίπτωση που σύμφωνα με τις εκθέσεις υπάρχουν ελλείψεις, ανωμαλίες, ζημιές ή μη συμμόρφωση προς τους κανονισμούς, η Διεύθυνση προχωρεί σε Διορθωτική Ενέργεια σύμφωνα με την σχετική Διαδικασία *“Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες” (LIB-QP-12)*.

Οι περιοδικές εκθέσεις, μετά τον έλεγχο τους υπογράφονται από τον Διευθυντή και αρχειοθετούνται. Ομοίως οι περιοδικές εκθέσεις επιθεώρησης του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων προστασίας του περιβάλλοντος ελέγχονται από το Διευθυντή της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**.

### **5.6 Πιστοποιητικά Εγκαταστάσεων - Εξοπλισμού**

Το Τμήμα Συντήρησης είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο της κατάστασης των προβλεπομένων πιστοποιητικών που προβλέπονται για την λειτουργία της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** και των σχετικών επιθεωρήσεων που εκκρεμούν.

Όλα τα πρωτότυπα πιστοποιητικά φυλάσσονται σε ξεχωριστό φάκελο. Αντίγραφα των πιστοποιητικών, των Αναφορών Επιθεώρησης και των αναφορών της κατάστασης των πιστοποιητικών, φυλάσσονται στο αντίστοιχο Τμήμα. Το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης αρχειοθετεί όλη την τυχόν αλληλογραφία που ανταλλάσσεται με την επιθεωρούσα αρχή.

Σε περίπτωση που η επιθεώρηση θα πρέπει να διενεργηθεί σε χρόνο μεταγενέστερο της ημερομηνίας λήξης του πιστοποιητικού, ζητείται εγγράφως από την εκδούσα αρχή παράταση.

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

### Αναφορές Βλαβών (LIB-QP-08:ε1)

### Πρόγραμμα Προληπτικής Συντήρησης (LIB-QP-08:ε2)(καταργήθηκε)

### Κάρτα Προληπτικής Συντήρησης Μηχανημάτων/ Εξοπλισμού (LIB-QP-08:ε3) (καταργήθηκε)

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.2009
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ



## Α.6 Επιθεώρηση Εισερχομένων Προϊόντων

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ΜΕΡΟΣ ΙΙ</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-09</b> Σελίδα 89 από 2 Σελίδες
<b>ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να περιγράψει την επιθεώρηση εισερχομένων προϊόντων και των πάσης φύσεως παρεχόμενων υπηρεσιών για χρήση / ενσωμάτωση σε υπηρεσίες από την ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης καθώς και να προσδιορίσει τις υπευθυνότητες για την εκτέλεσή τους.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παραπάνω διαδικασία εφαρμόζεται από το προσωπικό της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** για όλα τα υλικά – προϊόντα που αγοράζονται καθώς και για τις υπηρεσίες που παρέχονται σε αυτό.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Επιβεβαίωση των Αγορασθέντων Προϊόντων / Υπηρεσιών § 7.4.3 ISO 9001 : 2008
- Επιτήρηση και Μέτρηση των Υπηρεσιών § 8.2.4 ISO 9001 : 2008
- Διαδικασία “*Αξιολόγηση Προμηθευτών Προϊόντων/ Υπηρεσιών*” (LIB-QP-04)
- Διαδικασία “*Έλεγχος Προμηθειών*” (LIB-QP-05)
- Διαδικασία “*Σήμανση – Ιχνηλασιμότητα*” (LIB-QP-06)
- Διαδικασία “*Μη Συμμορφούμενα (-ες) Προϊόντα (Υπηρεσίες)*” (LIB-QP-11)

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Ο Υπεύθυνος Διοικητικής Υποστήριξης και ο Υπεύθυνος Πρόσκτησης Νέου Υλικού ευθύνονται για την παραλαβή των εισερχομένων προϊόντων / υπηρεσιών.

Κατά την αποδοχή όλων των εισερχομένων προϊόντων εκτελείται ποσοτικός και μακροσκοπικός έλεγχος. Με βάση τους ελέγχους συμπληρώνεται από το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης «**Πρακτικό Παραλαβής**» (LIB-QP-09:ε2). Το **Πρακτικό Παραλαβής** υπογράφεται από τα μέλη της εκάστοτε Επιτροπής Παραλαβής. Σε αυτό αναφέρονται και επισυνάπτονται πιστωτικά τιμολογίων σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των εισερχομένων με τις προδιαγραφές. Το «**Πρακτικό Παραλαβής**» συνοδεύεται από «**Βεβαίωση τιμών**» (LIB-QP-09:ε3) όπου βεβαιώνεται ότι οι τιμές των εισερχομένων είναι σύμφωνες με όσα προβλέπονται από τη σχετική σύμβαση. Σε περίπτωση που η ΒΙ.ΚΕ.Π προμηθευτεί υλικό από Προμηθευτή που δεν συμπεριλαμβάνεται στον Κατάλογο εγκεκριμένων Προμηθευτών λόγω αποκλειστικής διάθεσης από τρίτο προμηθευτή, το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης συντάσσει «**Βεβαίωση Αποκλειστικής Διάθεσης**» (LIB-QP-09:ε4) όπου βεβαιώνεται η αιτία που αυτό συμβαίνει.

Μετά το πέρας του ελέγχου όλα τα παραπάνω συνοδευτικά έγγραφα διατηρούνται σε αρχείο στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης ενώ τα Τιμολόγια – Δελτία αποστολής διαβιβάζονται στο Λογιστήριο για τακτοποίηση.

Σε περίπτωση που απαιτείται περαιτέρω επιθεώρηση / αναμονή αποτελεσμάτων ελέγχου τα προϊόντα παραμένουν σε περιοχή δεσμευμένα μέχρις ότου γίνει τελική διευθέτηση του θέματος. Τα προϊόντα σημαίνονται όπως προβλέπεται στην σχετική Διαδικασία “**Σήμανση και Ιχνηλασιμότητα**” (LIB-QP-06).

Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των εισερχομένων προϊόντων σύμφωνα με τις απαιτήσεις, τότε εφαρμόζεται η αντίστοιχη διαδικασία “**Μη Συμμορφούμενα (-ες) Προϊόντα (Υπηρεσίες)**” (LIB-QP-11) για τα μη συμμορφούμενα προϊόντα.



Σε περίπτωση παροχής Υπηρεσιών η επιβεβαίωση / αποδοχή καθώς και η τεκμηρίωση των παρεχομένων υπηρεσιών γίνεται σύμφωνα με τα προδιαγραφόμενα στη σύμβαση μεταξύ αυτού και της ΒΙ.ΚΕ.Π.

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- **Αναφορά Ελέγχου Εισερχομένων (LIB-QP-09:ε1) (καταργήθηκε)**
- **Πρακτικό Παραλαβής (LIB-QP-09:ε2)**
- **Βεβαίωση Τιμών (LIB-QP-09:ε3)**
- **Βεβαίωση Αποκλειστικής Διάθεσης (LIB-QP-09:ε4)**

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.2009
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## Α.7 Διορθωτικές & Προληπτικές Ενέργειες

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-12 Σελίδα 91 από 2 Σελίδες
ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία έχει ως σκοπό να προδιαγράψει τις Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες και τους ελέγχους που θα εφαρμόζονται στις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης παρεχόμενων υπηρεσιών της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, που δεν πληρούν τις απαιτήσεις Ποιότητας.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία αφορά όλες τις υπηρεσίες της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**, υλοποιείται δε με ευθύνη του Υπεύθυνου Ποιότητας.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ (κατά περίπτωση)

- Μη-συμμόρφωση και διορθωτικές ενέργειες § 10.2 ISO 9001: 2015
- Διαδικασία **“Επιθεώρηση Εισερχομένων Προϊόντων” (LIB-QP-09)**
- Διαδικασία **“Μη Συμμορφούμενα (-ες) Προϊόντα (Υπηρεσίες)” (LIB-QP-11)**

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

- Α.Δ.Ε. : Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Η **“Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας”** χρησιμοποιείται για την διερεύνηση της αιτίας τυχόν μη συμμορφούμενης υπηρεσίας η οποία απαιτεί Διορθωτική Ενέργεια. Η έκδοση της μπορεί να ζητηθεί ή να προκύψει από αναφορά οποιουδήποτε εργαζομένου στη **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**, από Παράπονα Χρήστη, Αναφορά Εσωτερικού Ελέγχου ή μετά από Αναθεώρηση από τη Διοίκηση.

Η Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας υποβάλλεται ηλεκτρονικά στα αντίστοιχα συστήματα ή εφαρμογές helpdesk ή ticketing που χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες του Πολυτεχνείου Κρήτης αλλά και υπηρεσίες συνεργαζόμενες με τη Βι.Κε.Π., εκτός Ιδρύματος. Όποιος υποβάλλει την Αίτηση, είναι και υπεύθυνος για την παρακολούθηση της, έως τη διευθέτησή της.

Στην περίπτωση που η Διορθωτική Ενέργεια αφορά προμηθευτή ή υπεργολάβο που δεν χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό σύστημα ή εφαρμογή helpdesk/ticketing, τότε προωθείται στον προμηθευτή ή υπεργολάβο η Διορθωτική Ενέργεια με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο επικοινωνίας.



Με στόχο την αποφυγή της επανάληψης της μη συμμόρφωσης και μετά την αποκατάσταση της ο Υπεύθυνος Ποιότητας αφού αξιολογήσει τον βαθμό και σοβαρότητα της σε συνδυασμό με την συχνότητα εμφάνισης θα αναλάβει αν απαιτηθεί προληπτικά μέτρα. Οι πάσης φύσεως ενέργειες δυνατόν να περιλαμβάνουν αλλαγή διαδικασιών, πρακτικών, μεθόδων. Όλες οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες θα αξιολογούνται κατά τη διάρκεια των αναθεωρήσεων από την Διοίκηση.

## **6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

### **▪ Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας**

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.2009
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## Α.7 Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη

 <p><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></p> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-13 Σελίδα 93 από 4 Σελίδες
ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΑΝΑΦΟΡΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΗ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Ο σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να παρέχει το σύστημα και τις οδηγίες καθώς επίσης και την κατανομή αρμοδιοτήτων για τη λήψη και επεξεργασία των αναφορών ικανοποίησης του χρήστη και των παραπόνων του.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε όλες τις πληροφορίες και παράπονα χρηστών και αφορά όλο το προσωπικό της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Παροχή Υπηρεσιών σχετικά με Χρήστες § 7.2 ISO 9001 : 2008
- Έλεγχος μη συμμορφούμενων Προϊόντων – Υπηρεσιών § 8.3 ISO 9001 : 2008
- “Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες” (LIB-QP-12)

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

- **Αναφορά ικανοποίησης του χρήστη:** Σχόλια του χρήστη τα οποία αφορούν παραμέτρους, χαρακτηριστικά και απόδοση υπηρεσιών και λειτουργικών πρακτικών.
- **Παράπονο Χρήστη:** Μία δήλωση γραπτή ή προφορική η οποία δηλώνει ότι οι υπηρεσίες που παρέχει η **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις ή τα αναμενόμενα από τον χρήστη.

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

#### 5.1 Παραλαβή και καταγραφή των αντιδράσεων των χρηστών και των παραπόνων

**5.1.1** Κάθε παράπονο χρήστη καταγράφεται στο έντυπο “**Μητρώο Παραπόνων Χρηστών**” (**LIB-QP-13:ε1**) το οποίο τηρείται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας. Όταν υφίστανται αντίγραφα των εγγράφων επικοινωνίας, αναφορών και άλλης τεκμηρίωσης που

σχετίζεται με το παράπονο του χρήστη, τα παραπάνω αρχεία οργανώνονται σε φάκελο και χαρακτηρίζονται με τον αριθμό παραπόνων.

**5.1.2** Το σύνολο των δεδομένων της επικοινωνίας που σχετίζεται με ανάδραση και παράπονα του χρήστη (γραφτά ή προφορικά) προωθείται στον Υπεύθυνο Ποιότητας. Η προφορική επικοινωνία μέσω τηλεφώνου καταγράφεται άμεσα ή μετά την συνομιλία με τον χρήστη.

**5.1.3** Οι πληροφορίες από τον χρήστη και τα παράπονα καταγράφονται στο **“Αρχείο Καταγραφής Παραπόνων Χρηστών” (LIB-QP-13:ε2)** το οποίο τηρείται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας. Το αρχείο περιλαμβάνει τα ακόλουθα: αύξοντα αριθμό, ημερομηνία, στοιχεία χρήστη, σύντομη περιγραφή και παρατηρήσεις.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το έντυπο “Φόρμα Αποστολής Αιτήματος” (LIB-QP-13:ε3) χρησιμοποιείται για την ηλεκτρονική αποστολή αιτημάτων χρηστών προς τη ΒΙ.ΚΕ.Π, συμπεριλαμβανομένων των θεμάτων που αφορούν την ικανοποίηση του χρήστη.**

## **5.2 Διαχείριση Παραπόνων Χρηστών**

**5.2.1** Ο Υπεύθυνος Ποιότητας αξιολογεί τα περιεχόμενα των παραπόνων και κοινοποιεί όπως αν απαιτείται αυτό στους ενδιαφερόμενους. Τα παράπονα κατηγοριοποιούνται με σκοπό την παρακολούθηση τους και την τάση τους καθώς επίσης και την αξιολόγηση των βελτιώσεων σε συγκεκριμένες περιοχές. Οι κατηγορίες παραπόνων, δυνατόν να περιλαμβάνουν:

- Μη συμμορφούμενες ή αλλιώς μη ικανοποιητικές υπηρεσίες
- Μη επαρκή ή ακατάλληλα αρχεία
- Αργοπορίες
- Κενά στην υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (μείζονος σημασίας διορθωτικές ενέργειες)
- Παράπονα που αφορούν προσωπικό, εξοπλισμό, τήρηση υλικών και κόστος
- Προβλήματα που έχουν σχέση με επικοινωνία και υπευθυνότητα
- Λάθη χρέωσης
- Παράπονα σχετικά με μεθόδους λειτουργίας, δημοσιότητας, κ.λπ.

**5.2.2** Ο Υπεύθυνος Ποιότητας προσδιορίζει τον τρόπο αντίδρασης στα παράπονα χρηστών και εάν είναι δυνατόν προσδιορίζει τη διορθωτική ενέργεια που απαιτούνται για επίλυση του προβλήματος.

**5.2.3** Ως γενική αρχή τα αρχεία της διερεύνησης των παραπόνων θα τηρούνται από το τμήμα που διεξάγει την έρευνα. Σαν παράδειγμα τα αρχεία εσωτερικών διερευνήσεων δυνατόν να συγχωνευθούν με αρχεία των αντίστοιχων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που τηρούνται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

**5.2.4** Σε περίπτωση που η διερεύνηση του παραπόνου των χρηστών εντοπίζει τις λειτουργίες, προμηθευτές ή άλλους εξωτερικούς οργανισμούς που συμμετείχαν στο παράπονο, ο Υπεύθυνος Ποιότητας έρχεται σε επαφή μαζί τους και τους παρέχει με τις ανάλογες πληροφορίες. Αν απαιτείται ο Υπεύθυνος Ποιότητας δυνατόν να εκδώσει αναφορά μη συμμόρφωσης στους αρμόδιους υπεργολάβους / προμηθευτές.

**5.2.5** Μετά το πέρας της διερεύνησης του παραπόνου και εφόσον το παράπονο του χρήστη εκτιμηθεί ότι οφείλεται σε υλικό / υπηρεσία της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** αναλαμβάνονται οι ακόλουθες ενέργειες:

- Εκδίδεται **“Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας” (LIB-QP-12:ε1)** σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Διαδικασία **“Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες” (LIB-QP-12)**.
- Ο Υπεύθυνος Ποιότητας έρχεται σε επαφή με τον χρήστη ή συντάσσει απαντητική επιστολή.
- Αναλαμβάνονται ενέργειες άμεσης διόρθωσης του προβλήματος και πρόληψης οι οποίες θα έχουν σαν στόχο την αποφυγή της επανάληψης του παραπόνου.

### **5.3 Αναφορά Ικανοποίησης του Χρήστη**

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας θα αποστέλλει – παραδίδει στους χρήστες το έντυπο **“Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών” (LIB-QP-13:ε4)** μετά το πέρας της παροχής των υπηρεσιών. Είναι επίσης δυνατό το συγκεκριμένο έντυπο να βρίσκεται σε συγκεκριμένα σημεία της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** και να συμπληρώνεται από τους χρήστες οι οποίοι θα έχουν τη δυνατότητα να παραδίδουν το ερωτηματολόγιο στον πάγκο δανεισμού ή σε προκαθορισμένο σημείο στο χώρο της ΒΙ.ΚΕ.Π. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό της ικανοποίησης του χρήστη. Οι πληροφορίες θα χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των λειτουργιών, ποιοτικού ελέγχου και περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών (νέες υπηρεσίες).

Η έρευνα ικανοποίησης του χρήστη δυνατόν να περιλαμβάνει ερωτηματολόγια φορέων διερεύνησης, γράμματα, και όποιο άλλο υλικό θεωρηθεί αναγκαίο για την αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης του χρήστη και τον προσδιορισμό των αποκλίσεων από τις υπηρεσίες που παρεσχέθησαν.



## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- Μητρώο Παραπόνων Χρηστών (LIB-QP-13:ε1)
- Αρχείο Καταγραφής Παραπόνων Χρηστών (LIB-QP-13:ε2)
- Φόρμα Αποστολής Αιτήματος (LIB-QP-13:ε3)
- Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών (LIB-QP-13:ε4)
- Φόρμα υποβολής παραπόνων χρηστών (LIB-QP-13:ε5)

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.2009
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΛΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ



## Α.8 Διαχείριση Εντύπων και Δεδομένων Ποιότητας

<div><div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas</div><div> <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div></div>	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-15 Σελίδα 97 από 2 Σελίδα
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα Διαδικασία καθορίζει τον τρόπο χειρισμού των Εντύπων Ποιότητας μέσω των οποίων τεκμηριώνεται η πιστοποίηση της απαιτούμενης Ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται από όλα τα Τμήματα της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Έλεγχος Εγγράφων § 4.2.3 ISO 9001 : 2008
- Έλεγχος Αρχείων Ποιότητας § 4.2.4 ISO 9001 : 2008
- Διαδικασία **“Προετοιμασία & Έλεγχος Διαδικασιών” (LIB-QP-03)**

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

- Ε.Δ.Π.: Έντυπα Διαχείρισης Ποιότητας

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Οι έλεγχοι - επιθεωρήσεις που διενεργούνται τεκμηριώνονται γραπτώς. Σε αυτά περιλαμβάνονται επίσης και Αναφορές - Έντυπα - Πιστοποιητικά Ποιότητας προμηθευτών με τα οποία πιστοποιούνται προϊόντα ή υπηρεσίες.

Τα χρησιμοποιούμενα Ε.Δ.Π. επισυνάπτονται στις Διαδικασίες καθώς και στις Οδηγίες που αναφέρονται, όπου και προδιαγράφεται η χρήση τους.

Όλα τα υπάρχοντα τυποποιημένα Ε.Δ.Π. καταγράφονται με κωδικό αριθμό μορφής:

**LIB-QP-XX : ex**

Ο κωδικός αριθμός μορφής αναλύεται ως ακολούθως:

**LIB** = Αναφέρεται στο διακριτικό της επωνυμίας «**ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**»

**QP** = *Βλ. Παράγραφο 6 της Διαδικασίας LIB-QP-03*

**XX** = Αύξων αριθμός Διαδικασίας (01,02, κ.λπ.)

**ex** = Αύξων αριθμός εντύπου (1, 2, κ.λπ.)


Το Τμήμα Ποιότητας τηρεί όλα τα πρωτότυπα Ε.Δ.Π., καθώς και εκείνα που πιστοποιούν Εσωτερικούς Ελέγχους - Επιθεωρήσεις.

## **6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

Η § 6.0 της κάθε διαδικασίας όπως αυτή αναφέρεται στο Μέρος II του Εγχειριδίου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

<b>04</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2008</b>	<b>ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ</b>	<b>20.08.2009</b>
<b>ΑΡ. ΑΝΑΘ.</b>	<b>ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ</b>	<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>

## A.10 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

<div><div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas</div><div> <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div></div>	
<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ΜΕΡΟΣ II</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-17</b> Σελίδα 99 από 5 Σελίδες
<b>ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία καθορίζει τον σκοπό και τον τρόπο εκτέλεσης Εσωτερικής Επιθεώρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ώστε να επαληθευτεί εάν και κατά πόσον οι δραστηριότητες οι οποίες έχουν σχέση με την Ποιότητα συμφωνούν με όσα έχουν προσχεδιαστεί καθώς επίσης να καθοριστεί η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται από το Τμήμα Ποιότητας της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** ώστε να εξασφαλίζεται ότι τηρούνται και εφαρμόζονται οι απαιτήσεις, λειτουργίες και δραστηριότητες που επηρεάζουν την Ποιότητα και Αξιοπιστία των υπηρεσιών της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Εσωτερική Επιθεώρηση § 8.2.2 ISO 9001 : 2008
- Επιτήρηση και Μέτρηση των Διαδικασιών Παροχής § 8.2.3 ISO 9001 : 2008
- Διαδικασία **“Διορθωτικές & Προληπτικές Ενέργειες” (LIB-QP-12)**
- Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**.
- Διαδικασίες - Οδηγίες Εργασίας / Επιθεωρήσεων

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

- Ε.Ε.Π. : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας
- Α.Ε.Π. : Αναφορά Επιθεώρησης Ποιότητας
- Δ.Ε. : Διορθωτική Ενέργεια
- Α.Δ.Ε. : Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας

## **5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ**

### **5.1 Γενικά**

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας εκτελεί Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας που αποτελούν εξέταση σε βάθος της επάρκειας και ακρίβειας των μεθόδων ικανότητας του προσωπικού, καθώς και της επάρκειας και χρήσης του εξοπλισμού. Επίσης εξετάζεται η συμμόρφωση προς τις Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας και των άλλων Εφαρμοζόμενων Στοιχείων που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** σε όλες τις δραστηριότητες του με απώτερο σκοπό την παροχή ποιοτικά αποδεκτών υπηρεσιών.

### **5.2 Κατηγορίες Επιθεωρήσεων**

Οι Ε.Ε.Π. κατατάσσονται στις παρακάτω κατηγορίες σύμφωνα με τον σκοπό που εκτελούνται:

- Παροχής Υπηρεσιών
- Διαδικασιών - Οδηγιών
- Εξοπλισμού
- Ειδικών Επιθεωρήσεων που εκτελούνται μόνο μετά από εντολή του Υπευθύνου Ποιότητας

### **5.3 Εκτέλεση Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας**

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας πραγματοποιεί προγραμματισμένες Ε.Ε.Π. για τις οποίες τηρεί συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης το οποίο και γνωστοποιεί στα αρμόδια Τμήματα καθώς επίσης και μη προγραμματισμένες Ε.Ε.Π. οι οποίες επιβάλλεται να εκτελούνται χωρίς προειδοποίηση με χρήση του εντύπου **“Ετήσιος Προγραμματισμός Εσωτερικών Ελέγχων”** (LIB-QP-17:ε2).

Η συχνότητα των Ε.Ε.Π. είναι τέτοια ώστε να εξασφαλίζεται ότι όλα τα στοιχεία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας επιθεωρούνται τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο ή μία τουλάχιστον φορά αν πρόκειται για κάποια Οδηγία Εργασίας / Επιθεώρησης μη επαναλαμβανόμενη και διάρκειας μικρότερης του χρόνου.

Στην ευθύνη του Τμήματος Ποιότητας είναι και οι Ε.Ε.Π. του ίδιου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (αυτοέλεγχοι) καθώς και η υπόδειξη στο αρμόδιο Τμήμα του για εκπόνηση νέων Διαδικασιών και Οδηγιών Εργασίας / Επιθεωρήσεων ή αναθεώρηση των υπαρχόντων. Η δυνατότητα αυτή απορρέει από την συγκέντρωση εμπειριών μετά από σειρά Επιθεωρήσεων και την υφή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που είναι Δυναμικό (όχι στατικό), Εξελιξιμο και Βελτιούμενο.

Επίσης κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Επιθεώρησης επιθεωρούνται και επιβεβαιώνονται τα προς αποκατάσταση ευρήματα από προηγούμενες επιθεωρήσεις Ποιότητας. Οι εκτελούντες την Ε.Ε.Π. θα πρέπει να έχουν παρακολουθήσει εκπαίδευση Εσωτερικού Επιθεωρητή Συστημάτων Ποιότητας.

Οι προγραμματισμένες ή μη Ε.Ε.Π., εκτελούνται από Εκπαιδευμένους Επιθεωρητές με την τεχνική υποστήριξη “ειδικών”, όπου και όταν κριθεί αναγκαίο, με την προϋπόθεση ότι δεν εμπλέκονται λόγω καθηκόντων άμεσα στην εφαρμογή των προς επιθεώρηση δραστηριοτήτων. Η υποστήριξη αυτή παρέχεται σε συμβουλευτικό επίπεδο ώστε να εξασφαλίζεται η άρτια υποδομή για την τήρηση και εφαρμογή όλων των συνιστωσών που επηρεάζουν την Ε.Ε.Π.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας συντάσσει **“Αναφορά Επιθεώρησης Ποιότητας” (LIB-QP-17:ε1)**, για πληροφόρηση, σχετικά με τα αποτελέσματα των Επιθεωρήσεων προς τους αρμόδιους Υπεύθυνους Τμημάτων. Όπου και όταν απαιτείται Δ.Ε., συντάσσει την **“Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας” (LIB-QP-12:ε1)** συμπληρώνοντας το αντίστοιχο έντυπο το οποίο και αποστέλλει στους αρμόδιους Υπευθύνους με κοινοποίηση και τους υπεύθυνους των χώρων επιθεωρήσεων για ενέργεια, εντός προκαθορισμένου χρόνου. Αν δεν προκύψει Δ.Ε., καταγράφεται στην **“Αναφορά Επιθεώρησης Ποιότητας” (LIB-QP-17:ε1)** και το θέμα κλείνει.

#### **5.4 Υποχρεώσεις του Τμήματος Ποιότητας**

Το Τμήμα Ποιότητας τηρεί σχετικό αρχείο για τις ενέργειες που αναφέρεται στην παράγραφο 5.2, εκπονεί χρονοδιαγράμματα προγραμματισμένων και μη επιθεωρήσεων και μελετά την απαιτούμενη συχνότητα αυτών. Συγκροτεί τις ομάδες «ειδικών» για την υποστήριξη των επιθεωρήσεων, συντάσσει τα απαραίτητα έντυπα καθώς επίσης προτείνει την εκπόνηση νέων ή αναθεώρηση των υπαρχόντων Διαδικασιών / Οδηγιών.

#### **5.5 Διορθωτική Ενέργεια**

Στις περιπτώσεις που απαιτείται Δ.Ε. ακολουθούνται τα στάδια που καταγράφονται πιο κάτω:

- Μετά από την Ε.Ε.Π. αν προκύψει ανάγκη Δ.Ε., καταγράφεται στο αντίστοιχο έντυπο **“Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας” (LIB-QP-12:ε1)**. Στη συνέχεια το Τμήμα Ποιότητας το συντάσσει και το αποστέλλει στο αρμόδιο Τμήμα, με κοινοποίηση τον υπεύθυνο της Περιοχής για την εκτέλεση της διορθωτικής ενέργειας καθώς επίσης και την εξάλειψη των αιτιών που την προκάλεσαν.
- Μετά την εκτέλεση της Δ.Ε., τα αποτελέσματα καταγράφονται στην Α.Δ.Ε. από τα επιθεωρούμενα τμήματα και αποστέλλονται στο Τμήμα Ποιότητας για ενημέρωση και αξιολόγηση του βαθμού ολοκλήρωσης της Δ.Ε. εντός του προκαθορισμένου χρόνου.

Σε περίπτωση εκπρόθεσμης εκτέλεσης της Δ.Ε. ειδοποιείται ο υπεύθυνος για γνωστοποίηση της καθυστέρησης και ορίζεται από το Τμήμα Ποιότητας νέα προθεσμία για την οριστική αποκατάσταση της Δ.Ε. που δεν υπερβαίνει τις 15 (δεκαπέντε) εργάσιμες ημέρες.

- Το Τμήμα Ποιότητας εκτιμά επαληθεύει και βεβαιώνει ότι η Δ.Ε. εκτελέστηκε μέσα στα προκαθορισμένα χρονικά πλαίσια και αν κριθεί αποδεκτή το θέμα κλείνει. Σε αντίθετη περίπτωση καταγράφεται η αιτία της μη αποδοχής και επιστρέφεται στους άμεσα εμπλεκόμενους προς ενέργεια εντός νέου προκαθορισμένου χρόνου που δεν υπερβαίνει τις 6 (έξι) εργάσιμες ημέρες. Σε περίπτωση καθυστέρησης ισχύει και εφαρμόζεται ότι αναφέρεται στην παράγραφο **5.6** της παρούσας Διαδικασίας.
- Το Τμήμα Ποιότητας τηρεί σύστημα παρακολούθησης με καταγραφή των κάτωθι στοιχείων:
  1. Πραγματοποιηθείσες ολοκληρωμένες Ε.Ε.Π. και Δ.Ε.
  2. Ε.Ε.Π. με Δ.Ε. σε εξέλιξη.

## **5.6 Υποχρεώσεις Υπευθύνων Επιθεωρούμενων Περιοχών**

Παρέχουν κάθε δυνατή διευκόλυνση στους ενεργούντες των Ε.Ε.Π. όσον αφορά έγγραφα, προσωπικό ή οτιδήποτε άλλο απαιτείται για την εκτέλεσή της.

Παραλαμβάνουν τα Έντυπα Διασφάλισης Ποιότητας καθώς και μεριμνούν για την υλοποίηση των Δ.Ε. και την εξάλειψη των αιτιών που τις προκάλεσαν, εντός του προκαθορισμένου χρόνου.

Σε περίπτωση που η Δ.Ε. για αντικειμενικούς λόγους απαιτεί χρόνο υλοποίησης πέραν των αναφερομένων στην παράγραφο **5.5**, τότε ο Υπεύθυνος Τμήματος ενημερώνει το Τμήμα Ποιότητας το συντομότερο δυνατόν και με χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης της Δ.Ε..



Μετά την ολοκλήρωση της Δ.Ε., οι αρμόδιοι Υπεύθυνοι Τμημάτων καταγράφουν στην **“Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας” (LIB-QP-12:ε1)** τις εκτελεσθείσες ενέργειες διόρθωσης του «ελαττώματος» καθώς και των πιθανών αιτιών που το προκάλεσαν, επιβεβαιώνοντας το με την υπογραφή τους, την οποία και υποβάλλουν εντός του προκαθορισμένου χρόνου στο Τμήμα Ποιότητας για αποδοχή.

## **6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

- **Αναφορά Επιθεώρησης Ποιότητας (LIB-QP-17:ε1)**
- **Ετήσιος Προγραμματισμός Εσωτερικών Ελέγχων (LIB-QP-17:ε2)**
- ***Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας (LIB-QP-12:ε1)***

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.2009
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## A.11 Διαχείριση και Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-18 Σελίδα 104 από 3 Σελίδες
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία ορίζει τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται με σκοπό τη διασφάλιση της ικανότητας και γνώσεων όλου του προσωπικού το οποίο ασχολείται με δραστηριότητες οι οποίες επηρεάζουν την Ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει η ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Εφαρμόζεται σε όλο το προσωπικό της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης και σε διαφορετικά επίπεδα ανάλογα με τα καθήκοντα που εκτελούν.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Ανθρώπινο Δυναμικό § 6.2 ISO 9001 : 2008
- Υποδομή § 6.3 ISO 9001 : 2008

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Ο Διευθυντής της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης αξιολογεί τις προσλήψεις του προσωπικού. Επίσης οι Υπεύθυνοι Τμημάτων της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης είναι αρμόδιοι για την κατάρτιση και αναβάθμιση του υπάρχοντος προσωπικού, ώστε να διασφαλιστεί ότι όλες οι δραστηριότητες εκτελούνται αποτελεσματικά και σύμφωνα προς τις Νομικές και Κανονιστικές απαιτήσεις όπως και αυτές που επιβάλλονται από το Σύστημα Ποιότητας.

#### 5.1 Επιλογή Προσωπικού



Το Προσωπικό θα επιλέγεται με βάση τις γνώσεις, πτυχία, πιστοποιήσεις και πραγματικές του ικανότητες και ανάλογα με τα καθήκοντα που πρόκειται να αναλάβει. Προσωπικό το οποίο θα εκτελεί καθορισμένα ειδικά καθήκοντα θα κρίνεται κατάλληλο μετά από σχετική επιμόρφωση, εκπαίδευση και πιστοποίηση. Στους εργαζόμενους θα παρέχεται επιπλέον κατάρτιση κατά την διάρκεια της απασχόλησης τους όπου απαιτείται.

## **5.2 Προσωπικό που εκτελεί Ποιοτικό Έλεγχο**

Το προσωπικό που εκτελεί ποιοτικό έλεγχο απαιτείται να έχει διαπιστωμένες τεχνικές ικανότητες, ικανή και εκτεταμένη εμπειρία στο συγκεκριμένο θέμα καθώς να είναι ικανοί να επιδείξουν μεθοδική προσέγγιση σε αυτή.

Το προσωπικό που εκτελεί ποιοτικό έλεγχο αν χρειαστεί θα υποστεί επιπλέον εξειδικευμένη εκπαίδευση ανάλογα με τις ανάγκες της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**.

## **5.3 Εκπαίδευση**

Όλο το προσωπικό της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** θα συμπληρώνει ένα **“Βιογραφικό Σημείωμα” (LIB-QP-18:ε1)**. Στο έντυπο αποτυπώνονται οι λεπτομέρειες που αφορούν την εκπαίδευση, κατάρτιση και προϋπηρεσία. Το παραπάνω έντυπο αποτελεί την βάση του Προσωπικού Φακέλου του Εργαζομένου.

Όπου είναι πρακτικό, όλα τα βασικά σημεία από τις αναφερόμενες ικανότητες των εργαζομένων, την κατάρτιση και την επαγγελματική εμπειρία θα εξακριβωθούν με έλεγχο των πιστοποιητικών και των συστατικών επιστολών.

Η εκπαίδευση του προσωπικού εντός ή εκτός της **ΒΙ.ΚΕ.Π** καθώς και κάθε σχετική κατάρτιση (π.χ. σεμινάρια, Η/Υ, γλώσσες) θα προγραμματίζεται από το Διευθυντή της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**. Για αυτό το λόγο θα τηρείται το έντυπο **“Πρόγραμμα Εκπαίδευσης” (LIB-QP-18:ε2)** το οποίο θα καταρτίζεται στην αρχή κάθε έτους.

Όπου η εξακρίβωση των εγγράφων πιστοποιητικών δεν είναι διαθέσιμη ο εργαζόμενος θα προσληφθεί σε δοκιμαστική βάση μέχρι να εξακριβωθούν οι ικανότητές του.

## **5.4 Αξιολόγηση**

Όλο το προσωπικό της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** θα αξιολογείται με βάση την απόδοσή του, την ικανότητα οργάνωσης και το ενδιαφέρον που δείχνει.



Για τον σκοπό αυτό, ο Διευθυντής συμπληρώνει στο τέλος κάθε έτους την **“Εκθεση Αξιολόγησης Προσωπικού” (LIB-QP-18:ε3 και LIB-QP-18:ε3β (για υπαλλήλους ΙΔΑΧ))**.

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- **Βιογραφικό Σημείωμα (LIB-QP-18:ε1)**
- **Πρόγραμμα Εκπαίδευσης (LIB-QP-18:ε2)**
- **Έκθεση Αξιολόγησης Προσωπικού (LIB-QP-18:ε3) & LIB-QP-18:ε3β (μόνο σε έντυπη μορφή)**

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.2009
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## A.12 Παρακολούθηση και Μέτρηση

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-21 Σελίδα 107 από 3 Σελίδες
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία προσδιορίζει το μηχανισμό για την καταγραφή και τη μέτρηση των σημαντικών παραμέτρων της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης που έχουν σχέση με θέματα Ποιότητας καθώς επίσης και την αξιολόγηση της συμφωνίας των δραστηριοτήτων και λειτουργιών της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης με όλες τις σχετικές νομικές, κανονιστικές απαιτήσεις σε σχέση με την λειτουργία και τη θεσπισθείσα πολιτική της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης.

### 2.0 ΠΕΔΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας παρακολουθεί και αποτιμά τα σχετικά με την ποιότητα στοιχεία καθώς και τα επίπεδα ικανοποίησης του Χρήστη σε συνεργασία με τους υπόλοιπους Υπευθύνους Τμημάτων. Όλοι οι Υπεύθυνοι Τμημάτων συνεργάζονται και μεριμνούν για τα κατάλληλα στοιχεία και αξιολογούν τα ευρήματα όλων των καταγεγραμμένων και μετρήσιμων δραστηριοτήτων.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Επιτήρηση & Μέτρηση των Διαδικασιών Παροχής § 8.2.3 ISO 9001 : 2008
- Διαδικασία *“Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας” (LIB-QP-17)*
- Διαδικασία *“Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες” (LIB-QP-12)*
- Διαδικασία *“Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη (LIB-QP-13)*
- Διαδικασία *“Κόστος Ποιότητας” (LIB-QP-22)*
- Διαδικασία *“Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος και Ανάλυση” (LIB-QP-23)*

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

## 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

### 5.1 Καταγραφή και Μέτρηση των σημαντικών χαρακτηριστικών, αντικειμενικών στόχων, σκοπών και του ελέγχου των λειτουργιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Η παρακολούθηση και μέτρηση των βασικών χαρακτηριστικών Ποιότητας καθώς επίσης και η απόδοση που αφορά τις σημαντικές λειτουργικές προσδιορίζονται στις αντίστοιχες διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Η παρακολούθηση και η μέτρηση της συμφωνίας με τους προκαθορισμένους αντικειμενικούς στόχους και σκοπούς σε σχέση με την Ποιότητα θα επιτυγχάνεται μέσω της επιθεώρησης του Συστήματος όπως αυτή καθορίζεται από τη Διαδικασία **“Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας” (LIB-QP-17)** και μέσω της δημιουργίας Αιτήσεων Διορθωτικής Ενέργειας όπως αυτές προσδιορίζονται στη Διαδικασία **“Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες” (LIB-QP-12)**

Η πολιτική και τα λειτουργικά δεδομένα της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** θα παρακολουθούνται και μετρούνται όπως προβλέπεται στις ανάλογες διαδικασίες. Οι μέθοδοι, η συχνότητα και ο υπεύθυνος για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων παρακολούθησης και μέτρησης προσδιορίζονται στα έντυπα αυτά.

Το Κόστος της Ποιότητας θα παρακολουθείται – αναλύεται και μετριέται χρησιμοποιώντας μεθόδους και στοιχεία όπως αυτά περιγράφονται στη Διαδικασία **“Κόστος Ποιότητας” (LIB-QP-22)**.

Τα δεδομένα ικανοποίησης του χρήστη και η καταγραφή των παραπόνων θα επιτυγχάνεται χρησιμοποιώντας τις οδηγίες που περιέχονται στη Διαδικασία **“Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη (LIB-QP-13)**.

Τα στατιστικά στοιχεία θα συλλέγονται και θα αναλύονται για εντοπισμό των σημαντικών παραμέτρων Ποιότητας με σκοπό να βοηθηθεί η Διοίκηση στη λήψη αποφάσεων και στην ανάπτυξη προγραμμάτων βελτίωσης.


Τα εργαλεία ελέγχου της στατιστικής διαδικασίας περιέχονται στη Διαδικασία **“Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος και Ανάλυση” (LIB-QP-23)**.

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- Διαδικασία **“Αναθεώρηση από τη Διοίκηση” (LIB-QP-01)**
- Διαδικασία **“Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες” (LIB-QP-12)**
- Προγράμματα Βελτίωσης όπου απαιτούνται

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.2009
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## A.13 Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος & Ανάλυση

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ΜΕΡΟΣ II</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-21</b> Σελίδα 109 από 5 Σελίδες
<b>ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ &amp; ΑΝΑΛΥΣΗ</b>	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης επεξεργάζεται και χρησιμοποιεί τα στατιστικά στοιχεία που λαμβάνει από πελάτες έτσι ώστε να βελτιώνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες, πάντα με τελικό στόχο την συνεχή ικανοποίηση των χρηστών του και των νομικών – κανονιστικών απαιτήσεων.

### 2.0 ΠΕΔΙΟ ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται για τον έλεγχο όλων των υπηρεσιών που παρέχονται από την **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση § 8.0 ISO 9001 : 2008
- Διαδικασία “*Παράπονα– Αναφορά Ικανοποίησης του Χρήστη*” (LIB-QP-12)

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την:

- εφαρμογή της διαδικασίας έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση των χρηστών
- συνεχή παρακολούθηση των στατιστικών αποτελεσμάτων
- βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών όπου αυτό είναι εφικτό

#### 5.1 Στατιστική Ανάλυση Γνώμης Χρηστών

Η **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** χρησιμοποιεί τεκμηριωμένες και εμπειριστατωμένες τεχνικές για την επεξεργασία στοιχείων που λαμβάνει από χρήστες.

Από τους χρήστες των υπηρεσιών της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** ζητείται να συμπληρωθεί το ετήσιο ηλεκτρονικό *“Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρήστη” (LIB-QP-12:ε4 online)* τα περιεχόμενα του οποίου σε συνδυασμό με το έντυπο *“Μητρώο Παραπόνων Χρηστών” (LIB-QP-13:ε1)* και τα στατιστικά χρήσης ηλεκτρονικών πηγών (π.χ. βάσεων δεδομένων και ηλεκτρονικών περιοδικών), γίνονται αντικείμενο στατιστικής ανάλυσης με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων και την ανάληψη ενεργειών βελτίωσης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**.

Με σκοπό την αποτύπωση των παραμέτρων ποιότητας που χρήζουν βελτίωση ο Υπεύθυνος Ποιότητας χρησιμοποιεί τα παραπάνω στοιχεία προκειμένου να υπάρξει ποσοτική και ποιοτική αποτίμηση των στοιχείων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που θα πρέπει να βελτιωθούν.

Ως εργαλεία υποβοήθησης είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν διαγράμματα Pareto, μέθοδοι στατιστικής αποτύπωσης της Ποιότητας, διαγράμματα Cause and Effect, ιστογράμματα και λοιπές μέθοδοι όπως απαιτείται. Γενικά, χρησιμοποιούνται το προτεινόμενα εργαλεία από την Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.ΠΑ.Β.).

## 5.2 Λοιπές Στατιστικές

Η **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** συγκεντρώνει και αναλύει τα στατιστικά στοιχεία και δείκτες που προτείνονται από την ΜΟ.ΔΙ.ΠΑ.Β. και υπάρχουν στον ιστότοπο [http://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab\\_statistical\\_indicators\\_new.pdf](http://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab_statistical_indicators_new.pdf)

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- *Παράπονα από Χρήστες (LIB-QP-13:ε3)*
- *Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρήστη (LIB-QP-13:ε4)*
- *Οδηγός στατιστικών στοιχείων και καθιερωμένων δεικτών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (έκδοση της ΜΟ.ΔΙ.ΠΑ.Β.)*
- *Ετήσια απολογιστικά στοιχεία Βι.Κε.Π. και στατιστικά χρήσης ηλεκτρονικών πηγών*

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.2009
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## Α.14 Κόστη Ποιότητας

	<p><i>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ – ΒΙ.ΚΕ.Π</i> <b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥΠΟΛΗ – ΧΑΝΙΑ 73100</b> <b>ΤΗΛ.: +30 28210 37273</b> <b>FAX: +30 28210 37576</b> <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></p>
<p><b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ΜΕΡΟΣ II</b></p>	<p><b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-22</b> Σελίδα 111 από 7 Σελίδες</p>
<p><b>ΚΟΣΤΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b></p>	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η διαδικασία περιγράφει τις μεθόδους συλλογής, τήρησης και αξιολόγηση στοιχείων του κόστους ποιότητας της λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης

### 2.0 ΠΕΔΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Περιλαμβάνει όλα τα είδη του κόστους Ποιότητας τα οποία σχετίζονται με την πρόληψη και την αποκατάσταση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας έχει την υπευθυνότητα για τη συλλογή των στοιχείων κόστους ποιότητας, την οργάνωση, την αξιολόγηση και την τήρηση αρχείων των δεδομένων αυτών και των αναφορών κόστους ποιότητας.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση § 8.0 ISO 9001 : 2008

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Είναι σημαντικό να αποτιμάται η αποδοτικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** με οικονομικές παραμέτρους. Η επίδραση ενός αποδοτικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στα κέρδη και ζημίες της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** δυνατόν να είναι ιδιαίτερα σημαντικό ιδιαίτερα με τη βελτίωση των λειτουργιών που συνεισφέρουν σε απομείωση των απωλειών ένεκα λάθους ενώ συνεισφέρει στην ικανοποίηση του Χρήστη.

Οι ανωτέρω μετρήσεις και αναφορές θα παρέχουν τα μέσα για τον εντοπισμό των μη αποδοτικών δραστηριοτήτων ενώ θα είναι το έναυσμα για ενέργειες εσωτερικής βελτίωσης. Με την αναφορά των δραστηριοτήτων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε οικονομικά μεγέθη, η Διοίκηση θα λαμβάνει τα αποτελέσματα σε γλώσσα κατανοητή από όλα τα Τμήματα της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**.

### **5.1 Αναφορά Κόστους Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο BS 6143 : Part II**

Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση τα κόστη που σχετίζονται με την Ποιότητα διαχωρίζονται σε δύο ευρείες κατηγορίες, αυτά που προκύπτουν από εσωτερικές διεργασίες και αυτά που προκύπτουν από εξωτερικές δραστηριότητες. Τα στοιχεία κόστους για τις εσωτερικές διεργασίες αναλύονται σύμφωνα με το Μοντέλο PAF (Πρόληψη, Αξιολόγηση, Failure) αποτίμησης κόστους.

Το κόστος που αφορά ενέργειες Πρόληψης και Αξιολόγησης χαρακτηρίζεται ως επένδυση ενώ το κόστος που σχετίζεται με τις μη συμμορφώσεις χαρακτηρίζεται ως απώλεια. Τα στοιχεία του κόστους είναι:

#### **1) Πρόληψη : οι δραστηριότητες πρόληψης μη συμμορφώσεων**

##### ***Κόστος Πρόληψης***

Σχετίζονται με τον σχεδιασμό, υλοποίηση και διατήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Το κόστος πρόληψης σχεδιάζεται και λαμβάνει χώρα προ της λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Το κόστος πρόληψης περιλαμβάνει:

##### **α. Απαιτήσεις Προϊόντος ή Υπηρεσίας**

Ο προσδιορισμός των απαιτήσεων και η θέσπιση των αντιστοίχων προδιαγραφών ( που επίσης λαμβάνουν υπόψη τις συγκεκριμένες παραμέτρους της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** για υλικά, υπηρεσίες, λειτουργίες, εξοπλισμό).

##### **β. Σχεδιασμός Ποιότητας**

Η δημιουργία των προγραμμάτων που αφορούν την παροχή υπηρεσιών, επιτήρηση, επιθεώρηση και άλλες ειδικές δραστηριότητες (π.χ. μάρκετινγκ).

##### **γ. Διασφάλιση της Ποιότητας, Ασφάλειας και του Περιβάλλοντος**

Η Δημιουργία και διατήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

##### ***Εξοπλισμός***

Αγορά εξοπλισμού για χρήση σε δραστηριότητες ελέγχου



### ***Εκπαίδευση***

Η ανάπτυξη, προετοιμασία και διατήρηση των προγραμμάτων για το προσωπικό καθώς επίσης και των μελών της Διοίκησης που έχουν σκοπό την επίτευξη και διατήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

### ***Διάφορα***

Δραστηριότητες σχετικές με λειτουργία γραφείου, ταξίδια, προμήθειες, ταχυδρομείο και γενικά διαχείριση γραφείου που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Όλες οι άλλες πηγές που διατίθενται για πρόληψη, αυξάνουν το κόστος της ορθής επίτευξης με την πρώτη φάση.

- 2) **Αξιολόγηση : Επιθεώρηση, έρευνες, και εξετάσεις με σκοπό την αξιολόγηση για το “εάν πληρούνται οι απαιτήσεις για τη διαχείριση ποιότητας”.**

### ***Κόστος Αξιολόγησης***

Τα έξοδα αξιολόγησης σχετίζονται με την αξιολόγηση των υλικών, διεργασιών, προϊόντων, λογισμικού και υπηρεσιών με σκοπό τη διασφάλιση της συμφωνίας των παρεχομένων υπηρεσιών με τις απαιτήσεις των Χρηστών, Νομοθεσίας και Κανονισμών.

Η αξιολόγηση δυνατόν να περιλαμβάνει:

#### ***α. Πιστοποίηση***

Έλεγχος εξοπλισμού, λογισμικού, κτιριακών εγκαταστάσεων διεργασιών, υπηρεσιών.

#### ***β. Έλεγχοι Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας***

Για τον έλεγχο ικανοποιητικής λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (εσωτερικός, εξωτερικός, από τρίτα μέρη).

#### ***β. Εξοπλισμός Ελέγχου***

Η διακρίβωση και συντήρηση του εξοπλισμού παρακολούθησης που χρησιμοποιείται σε όλες τις δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών.

#### ***γ. Διαβάθμιση Προμηθευτών***

Η αξιολόγηση και έγκριση των πάσης φύσεως προμηθευτών προϊόντων και υπηρεσιών. Οι δραστηριότητες αξιολόγησης έχουν σαν παράγωγο το «κόστος του ελέγχου αν αυτό είναι ορθό».

- 3) **Εσωτερική απώλεια : το κόστος που προκύπτει ένεκα μη ικανότητας για εκπλήρωση των απαιτήσεων για ποιότητα προσωπικού, εξοπλισμού, μηχανημάτων , κ.λπ.**

### ***Κόστη Εσωτερικών Απωλειών***

Αυτά τα κόστη λαμβάνουν χώρα όταν τα αποτελέσματα των λειτουργικών διαδικασιών αποτυγχάνουν να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις που τίθενται από τον χρήστη ή τρίτα μέρη και ανακαλύπτονται μετά την παροχή της υπηρεσίας στον χρήστη. Οι εσωτερικές απώλειες περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

*α. Σπατάλη*

Οι δραστηριότητες που σχετίζονται με εκτέλεση μη αναγκαίου έργου σαν αποτέλεσμα λαθών, κακής οργάνωσης, κακής επικοινωνίας, λάθη υλικών, κ.λπ.

*β. Αχρηστα υλικά / μη αναγκαίες υπηρεσίες*

Μη αναγκαίες υπηρεσίες π.χ. μη απαραίτητα έξοδα, αμοιβές, διοικητικές ενέργειες και εξοπλισμός εκτός λειτουργίας, υλικά που δεν καλύπτουν τις ανάγκες.

*γ. Επανόρθωση μη συμμορφούμενων υπηρεσιών*

Η διόρθωση των λαθών με σκοπό την κάλυψη των απαιτήσεων των χρηστών (χρηστών, νόμων, κ.λπ.).

*δ. Επαναεπιθεώρηση / επανέλεγχος*

Η επαναεπιθεώρηση των συστημάτων / διαδικασιών / εξοπλισμού με σκοπό την πιστοποίηση της άρσης των μη συμμορφώσεων.

*ε. Επισκευές*

Η επισκευή, ρύθμιση, αποκατάσταση βλαβών σε πάσης φύσεως εξοπλισμό και λογισμικό που γίνεται από προσωπικό και μέσα της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** ή από εξωτερικούς φορείς.

*στ. Υποβάθμιση*

Εξοπλισμός και μηχανήματα που δεν είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν γιατί δεν πληρούν τις προδιαγραφές που τίθενται από τους Νόμους.

*ζ. Ανάλυση των Αποτυχιών*

Η δραστηριότητα που απαιτείται για να καθορίσει τις αιτίες των εσωτερικών αστοχιών

- 4) Εξωτερικές Αστοχίες: Κόστος που προκαλείται από διαδικασίες που δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις μετά την παροχή των υπηρεσιών π.χ. κόστος συντήρησης και επισκευής διεκδικούμενα ποσά και κόστος ικανοποίησης απαιτήσεων.

### **Κόστος Εξωτερικών Αστοχιών**

Το ανώτερο κόστος είναι σαν αποτέλεσμα της μη συμμόρφωσης και διαπιστώνεται μέσω της παροχής της υπηρεσίας στον χρήστη. Οι εξωτερικές αστοχίες περιλαμβάνουν:

*α. Επισκευές και υπηρεσίες*

Όλες οι επισκευές και δραστηριότητες τρίτων μερών (συνεργεία, κ.λπ.) για την αποκατάσταση των μη συμμορφώσεων / βλαβών σε εξοπλισμό και λογισμικό με σκοπό η παροχή των υπηρεσιών να είναι σύμφωνη με τις τεθείσες απαιτήσεις.

*β. Διεκδικήσεις*

Όλες οι διεκδικήσεις χρηστών που είναι αποτέλεσμα κακών υπηρεσιών, απαιτήσεων τρίτων.

*γ. Παράπονα*

Όλες οι δραστηριότητες και κόστος που σχετίζεται με τη διαχείριση και διεκπεραίωση των παραπόνων των χρηστών.

*δ. Υποχρέωση έναντι τρίτων*

Το αποτέλεσμα δικαστικών αποφάσεων σε σχέση με υποχρεώσεις ή διεκδικήσεις.

## **5.2 Προσέγγιση κόστους υπηρεσιών σύμφωνα με το πρότυπο BS 6143 : Part I 1992**

Η προσέγγιση αυτή αναλύει το κόστος της συμμόρφωσης και το κόστος της μη συμμόρφωσης για οποιαδήποτε υπηρεσία, αμφότερα δυνατόν να αποτελέσουν πηγές εξοικονόμησης χρημάτων. Αυτά προσδιορίζονται ως:

- κόστος συμμόρφωσης: κόστος για την ικανοποίηση των δηλωμένων και συνεπαγομένων αναγκών των χρηστών σύμφωνα με τις ισχύουσες διεργασίες / διαδικασίες
- κόστος μη συμμόρφωσης: το κόστος που επέρχεται ένεκα της μη υλοποίησης των διαδικασιών

## **5.3 Προσέγγιση απώλειας της Ποιότητας**

Η προσέγγιση αυτή εστιάζεται στις εσωτερικές και εξωτερικές απώλειες ένεκα κακής ποιότητας υπηρεσιών ενώ παράλληλα εντοπίζει τις προφανείς και αφανείς απώλειες.

Παραδείγματα εξωτερικών αφανών απωλειών είναι απώλειες μελλοντικών χρηστών (π.χ.) λόγω μη ικανοποίησης των χρηστών. Παράδειγμα εσωτερικών αφανών απωλειών είναι η χαμηλή παραγωγικότητα ένεκα επαναλαμβανόμενων προσπαθειών, χαμένων ευκαιριών, κ.λπ.

## **5.4 Αναφορές**

Η οικονομική αναφορά των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την ποιότητα θα πρέπει να υποβάλλονται και παρακολουθούνται τακτικά από το Διευθυντή καθώς επίσης να συσχετίζονται με άλλες παραμέτρους της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** όπως «λειτουργική χρήση, ή προστιθέμενη αξία» με σκοπό την:

- αξιολόγηση της επάρκειας και αποδοτικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- εντοπισμός των επιπρόσθετων περιοχών που απαιτούν προσοχή και βελτίωση
- εγκαθίδρυση των στόχων και κόστους ποιότητας.

Τα στοιχεία των αναφορών ποιότητας είναι τις περισσότερες φορές διαθέσιμα εντός της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** αλλά σε άλλες μορφές. Η αναφορά τους στην οικονομική αναφορά ποιότητας δυνατόν να απαιτεί την ανάπτυξη των ανεξάρτητων στοιχείων από άλλες αναφορές.

### **5.5 Παρουσίαση Αναφορών Κόστους Ποιότητας**



Οι αναφορές κόστους ποιότητας θα παρουσιάζονται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας κατά τη διάρκεια της Σύσκεψης Αναθεώρησης από τη Διοίκηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, το δε κόστος θα αναφέρεται ανά κατηγορία, θα συνοψίζεται και θα συγκρίνεται ιστορικά με το συνολικό κόστος της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**. Ο Υπεύθυνος Ποιότητας θα ελέγχει τη διανομή της αναφοράς αυτής.

## **6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

- **Αναφορά Κόστους Ποιότητας**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β. ΑΝΑΘΕΩΡΗΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΔΠ (ISO 9001: 2015)

### Β.1 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

 <p><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas</p> <p><a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></p> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ ΙΙ	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP -01 Σελίδα 117 από 152 Σελίδες
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	

#### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι ο καθορισμός των υπευθυνοτήτων της Διοίκησης της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** και συγκεκριμένα:

- Των τρόπων ανασκόπησης του συστήματος σε κατάλληλα χρονικά διαστήματα (κάθε 12 μήνες) ώστε να εξασφαλίζεται η επάρκεια και αποτελεσματικότητά του, να αξιολογείται η αποδοτικότητα του, η πολιτική και οι στόχοι ποιότητας, να πραγματοποιούνται οι απαιτούμενες αλλαγές για την βελτίωση του.
- Των τρόπων διαχείρισης και διάθεσης πόρων ( ανθρώπινων και υλικών ) για την βελτίωση των διεργασιών και την αύξηση της ικανοποίησης του χρήστη

#### 2.0 ΠΕΔΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Εφαρμόζεται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που έχει υιοθετηθεί από τη **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου **EN ISO 9001: 2015**.

#### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Ηγεσία Κεφ. 5 ISO 9001: 2015

#### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

#### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Η Ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας πραγματοποιείται σε συνεδρίαση υπό την προεδρία του Διευθυντή της Βι.Κε.Π. ή / και του Προέδρου της Επιτροπής Βι.Κε.Π.

Στην συνεδρίαση συμμετέχουν όλοι οι Υπεύθυνοι Τμημάτων της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**

Σε περίπτωση κωλύματος κάποιου από τα ανωτέρω στελέχη παρευρίσκεται ο αντικαταστάτης του.

Επίσης κατόπιν απόφασης του Διευθυντή / Προέδρου είναι δυνατόν να συμμετέχει στην παραπάνω συνεδρίαση και άλλο προσωπικό της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** ή προσωπικό από άλλες, συνεργαζόμενες με τη Βι.Κε.Π. υπηρεσίες του Πολυτεχνείου Κρήτης.

Η ημερήσια διάταξη των θεμάτων (agenda) προετοιμάζεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας, ο οποίος την κυκλοφορεί έγκαιρα μεταξύ των συμμετεχόντων στη συνεδρίαση.

Μεταξύ των θεμάτων που περιλαμβάνονται στην ημερήσια διάταξη είναι:

- Εξέταση των πρακτικών προηγούμενων συνεδριάσεων και έλεγχος προόδου εργασιών για θέματα που αποφασίσθηκαν.
- Εξέταση των αναφορών εσωτερικού ελέγχου.
- Εξέταση των αναφορών μη συμμορφώσεων, ανάκλησης προϊόντων.
- Εξέταση των διορθωτικών ενεργειών που ελήφθησαν σε όλες τις προηγούμενες περιπτώσεις.
- Εξέταση των παραπόνων των χρηστών.
- Εξέταση των θεμάτων εκπαίδευσης.
- Εξέταση και πιθανή ανασκόπηση του ρόλου και των αρμοδιοτήτων του προσωπικού που σχετίζεται με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.
- Παρακολούθηση της ικανοποίησης των αναγκών των ενδιαφερόμενων μερών.
- Παρακολούθηση της πορείας του Στρατηγικού Σχεδιαμού
- Παρακολούθηση του βαθμού υλοποίησης των στόχων των Τμημάτων και θέσπιση νέων (εάν υπάρχει ανάγκη).
- Εξέταση και πιθανή ανασκόπηση της Πολιτικής / των Στόχων της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** καθώς και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ώστε να ανταποκρίνεται στις τρέχουσες απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου **EN ISO 9001: 2015**.
- Εξέταση αποτελεσμάτων Επιθεώρησης από τρίτα μέρη (Κρατικές Αρχές, κλπ).
- Απόδοση Προμηθευτών ή και Υπεργολάβων.
- Συστάσεις για βελτίωση

Τα εξερχόμενα από την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση είναι:

- Αποφάσεις για ανάληψη δράσεων που αφορούν το ΣΔΠ
- Αποφάσεις για ανάληψη δράσεων που αφορούν την βελτίωση των προϊόντων / υπηρεσιών
- Τον καθορισμό των αναγκών σε πόρους για την υλοποίηση των αποφάσεων
- Την ανάθεση υπευθυνοτήτων για τις αποφάσεις που λαμβάνονται κατά την ανασκόπηση.

Στη συνέχεια η Ανώτατη Διοίκηση παρουσιάζει τις ενέργειες για τον τρόπο:

- Εφαρμογής της προσέγγισης ως διεργασία για να επιτύχει τον αποτελεσματικό και αποδοτικό έλεγχο των διεργασιών, που καταλήγει στη βελτίωση της επίδοσης.
- Χρήσης των εγγράφων και των αρχείων για να υποστηρίζουν την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των διεργασιών του οργανισμού.
- Απόδειξης της ηγεσίας της, της Δέσμευσης και της συμμετοχής.
- Εξασφάλισης της κατανόησης των αναγκών και των προσδοκιών των χρηστών αλλά και των άλλων ενδιαφερόμενων μερών.
- Με τον οποίο η πολιτική για την ποιότητα οδηγεί σε ορατές και αναμενόμενες βελτιώσεις.
- Εξασφάλισης ότι καθιερώνονται ευθύνες και αυτές γνωστοποιούνται στο προσωπικό του οργανισμού.
- Εξασφάλισης των διαθέσιμων και έγκυρων εισερχόμενων πληροφοριών για την ανασκόπηση από τη Διοίκηση.
- Με τον οποίο η δραστηριότητα της ανασκόπησης από τη Διοίκηση αξιολογεί πληροφορίες, ώστε να βελτιώνεται η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των διεργασιών του οργανισμού.
- Σχεδίασης των διαθέσιμων πόρων με έγκαιρο τρόπο.
- Προώθησης της ενεργούς συμμετοχής και στήριξης του προσωπικό, για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του οργανισμού.
- Εξασφάλισης ότι η ικανότητα του προσωπικού στον οργανισμό επαρκεί για τις τρέχουσες και τις μελλοντικές ανάγκες.
- Εξασφάλισης ότι η υποδομή είναι η ενδεικνυόμενη για την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών του οργανισμού.
- Εξέτασης των περιβαλλοντικών θεμάτων που συνδέονται με την υποδομή.

- Εξασφάλισης ότι το περιβάλλον εργασίας προάγει την παρακίνηση, την ικανοποίηση, την ανάπτυξη και την επίδοση του προσωπικού στον οργανισμό.
- Εξασφάλισης ότι είναι εύκολα διαθέσιμες οι κατάλληλες πληροφορίες, για τη λήψη αποφάσεων που βασίζονται σε γεγονότα.
- Προσδιορισμού των διεργασιών που συνδέονται με τους χρήστες, ώστε να εξασφαλίζεται η εξέταση των αναγκών τους.
- Προσδιορισμού των διεργασιών που συνδέονται με τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε να εξασφαλίζεται η εξέταση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μελών.
- Εξασφάλισης ότι τα εισερχόμενα στις διεργασίες υλοποίησης λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των πελατών και των άλλων ενδιαφερομένων μερών.
- Προώθησης της σημασίας των δραστηριοτήτων μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης, ώστε να εξασφαλίζεται η λήψη, χρήση και παρακολούθηση ορθών δεδομένων.
- Εξασφάλισης της συλλογής για ανάλυση δεδομένων σχετικών με τους χρήστες και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου να ληφθούν πληροφορίες για βελτίωση.
- Ανάλυσης των μη συμμορφώσεων για σκοπούς μάθησης και για τη βελτίωση των διεργασιών και των προϊόντων / υπηρεσιών.
- Χρήσης των διορθωτικών ενεργειών για την αξιολόγηση και την εξάλειψη καταγεγραμμένων προβλημάτων που επηρεάζουν την επίδοση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- Χρήσης της ανάλυσης με βάση τη διακινδύνευση για την πρόληψη απωλειών.
- Εξασφάλισης της χρήσης συστηματικών μεθόδων βελτίωσης και εργαλείων για τη βελτίωση της επίδοσης του οργανισμού.

Όλα τα παραπάνω παρέχουν τις κατάλληλες πληροφορίες στη Διοίκηση έτσι ώστε να αναθεωρήσει αν χρειάζεται την ανακατανομή των πόρων της. Στόχος της ανακατανομής των πόρων είναι να εντοπισθούν τα σημεία στα οποία η **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** υστερεί και να τα βελτιώσει αντλώντας πόρους από τα σημεία στα οποία πλεονεκτεί και τα οποία οι χρήστες δε θεωρούν τόσο σημαντικά.



Η Διοίκηση:

- έχει την ευθύνη του συντονισμού των ενεργειών της επιχείρησης, τη λήψη των διοικητικών αποφάσεων και τη χάραξη των κατευθυντηρίων γραμμών πολιτικής σε διάφορα θέματα.
- έχει την ευθύνη της συντήρησης του ΣΔΠ
- φροντίζει για τις Επιθεωρήσεις Ποιότητας και τις Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες
- ενημερώνεται για τη σχετική νομοθεσία.
- είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη νέων προϊόντων, υπηρεσιών ή διεργασιών.
- είναι αρμόδια για τον έλεγχο των προμηθειών (υλικών και υπηρεσιών) καθώς και για τον έλεγχο της αξιολόγησης των προμηθευτών και συνεργατών.
- είναι αρμόδια για την αποστολή και παρακολούθηση των παραγγελιών καθώς και την έκδοση των συνοδευτικών παραστατικών για την ολοκλήρωση των προμηθειών.
- ενημερώνει τα αρχεία αποθεμάτων που σχετίζονται με τις αντίστοιχες προμήθειες.

Τα συμμετέχοντα στη συνεδρίαση μέλη προβαίνουν στην αξιολόγηση των παραπάνω στοιχείων, εξετάζοντας κατά πόσο οι δραστηριότητες που σχετίζονται με την Ποιότητα, συμφωνούν με όσα έχουν προσχεδιαστεί.

Κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης, τηρούνται πρακτικά τα οποία αρχειοθετούνται σε ξεχωριστό φάκελο με την ονομασία **Ανασκόπηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας** από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

Στα πρακτικά περιλαμβάνονται οι αποφάσεις και οι ενέργειες οι οποίες θα έχουν σαν στόχο την βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** και της αποτελεσματικότητας του, βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες των χρηστών, ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό, μέσα και μεθόδους. Την ευθύνη για τη λήψη των αποφάσεων αυτών την έχει η Ανώτατη Διοίκηση.

Τα αποτελέσματα της συνεδρίασης υποβάλλονται στο Διευθυντή της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** ο οποίος έχει την αρμοδιότητα για την λήψη τελικών αποφάσεων.

Ο Διευθυντής της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** κοινοποιεί τις αποφάσεις και κατανέμει ευθύνες και αρμοδιότητες στο προσωπικό με στόχο την έγκαιρη υλοποίηση αυτών που έχουν αποφασισθεί.

Τα εισερχόμενα της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση είναι:

- Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων
- Η ανατροφοδότηση από τον χρήστη
- Η επίδοση των διεργασιών και η συμμόρφωση των προϊόντων / υπηρεσιών
- Οι αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το ΣΔΠ
- Η μέτρηση και ανάλυση της ικανοποίησης του χρήστη
- Η Ετήσια έκθεση του Υπεύθυνου Ποιότητας

Τα εξερχόμενα από την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση είναι:



- Αποφάσεις για ανάληψη δράσεων που αφορούν το ΣΔΠ
- Αποφάσεις για ανάληψη δράσεων που αφορούν την βελτίωση των προϊόντων / υπηρεσιών
- Τον καθορισμό των αναγκών σε πόρους για την υλοποίηση των αποφάσεων
- Την ανάθεση υπευθυνοτήτων για τις αποφάσεις που λαμβάνονται κατά την ανασκόπηση.

## **6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

- **Πρακτικά συνεδρίασης Ετήσιας Ανασκόπησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO9001:2008	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	20.08.09
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## B.2 Προμήθειες

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ LIB-QP-04 Σελίδα 123 από 5 Σελίδες
ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει την αξιολόγηση των υποψηφίων προμηθευτών της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, την επιτήρηση των ήδη υπαρχόντων και τον έλεγχο των προμηθειών των πάσης φύσεως προϊόντων ή υπηρεσιών, στοιχεία που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης

### 2.0 ΠΕΔΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε όλες τις προμήθειες προϊόντων / υπηρεσιών που μπορούν άμεσα να επηρεάσουν την παροχή υπηρεσιών της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Έλεγχος των παρεχόμενων από εξωτερικά μέρη διεργασιών, προϊόντων και υπηρεσιών § 8.4 ISO 9001 : 2015
- Διαδικασία “Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας” (LIB-QP-16)
- Διαδικασία “Σήμανση – Ιχνηλασιμότητα” (LIB-QP-05)
- Διαδικασία “Επιθεώρηση Εισερχομένων Προϊόντων” (LIB-QP-08)
- Διαδικασία “Μη Συμμορφούμενα (-ες) Προϊόντα (Υπηρεσίες)” (LIB-QP-10)

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

- SA (Sole Agent): Αποκλειστικός Αντιπρόσωπος

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

#### 5.1 Γενικά – Αξιολόγηση – Ευθύνες

Οι Γενικές Συνελεύσεις των τμημάτων είναι υπεύθυνες για:

- Τον καθορισμό του ορίου συναλλαγών των υπευθύνων της κάθε Διεύθυνσης και του κάθε Τμήματος
- Την έγκριση όλων των παραγγελιών προ της αποστολής τους στη Βι.Κε.Π.

Ο Διευθυντής είναι υπεύθυνος για:

- Την έγκριση των συμφωνιών με τους Προμηθευτές, σε συνεργασία πάντοτε με την εκάστοτε Επιτροπή διενέργειας του Διαγωνισμού

Υπεύθυνος Ποιότητας είναι υπεύθυνος για:

- Την ορθή εφαρμογή της διαδικασίας
- Την εκπαίδευση των στελεχών που εμπλέκονται στη διαδικασία σε θέματα σχετικά με την ποιότητα
- Την επιβεβαίωση ότι οι προμήθειες γίνονται με βάση το έντυπο **“Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών”**

Το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης είναι υπεύθυνο για:

- Την πρόγνωση αναγκών
- Την έκδοση & αρχειοθέτηση των παραγγελιών (τμήμα προσκτήσεων)
- Την προώθηση των παραγγελιών στον Διευθυντή για έγκριση και υπογραφή
- Την ενημέρωση του Λογιστηρίου
- Την επικοινωνία με τους Προμηθευτές
- Τον ποιοτικό και ποσοτικό έλεγχο της παραλαβής
- Την επιλογή των Προμηθευτών μέσα από το έντυπο **“Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών”**

Το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης τηρεί **“Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών”** ο οποίος περιλαμβάνεται στον ετήσιο απολογισμό της Βι.Κε.Π.. Είναι δυνατόν σε ορισμένες περιπτώσεις οι παραγγελίες να ανατεθούν σε Προμηθευτή ο οποίος δεν συμπεριλαμβάνεται στον παραπάνω κατάλογο.

Για την παροχή προϊόντων / υπηρεσιών από Προμηθευτή ο οποίος δεν έχει αξιολογηθεί ή έχει διαγραφεί από τον Κατάλογο απαιτείται πριν την ανάθεση η έγκριση του Διευθυντή της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** και του Υπευθύνου Ποιότητας.

Η επιλογή των Προμηθευτών της Βι.Κε.Π γίνεται βάσει του Κανονισμού Προμηθειών του Δημοσίου, όπως αυτός ισχύει κάθε φορά. Όπου υπάρχει θετική αξιολόγηση, το όνομα του Προμηθευτή προστίθεται στον Κατάλογο για το προϊόν/υπηρεσία που διαθέτει/παρέχει.

Παράγοντες για την αποδοχή ενός προμηθευτή είναι οι ακόλουθοι:

- Πιστοποίηση κατά ISO 9000, στην οποία να συμπεριλαμβάνεται ο τομέας της συγκεκριμένης προμήθειας.
- Αποκλειστικός προμηθευτής / αντιπρόσωπος για το απαιτούμενο είδος - Sole Agent (SA)
- Αξιοπιστία, συνέπεια, ποιότητα υλικών – υπηρεσιών για μεγάλο χρονικό διάστημα
- Οικονομική Προσφορά

Ο Κατάλογος αναθεωρείται σε συνεχή βάση και περιλαμβάνεται στον ετήσιο απολογισμό της Βι.Κε.Π..

## **5.2 Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών**

Ο Κατάλογος θα τηρείται από το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης όπου και θα ελέγχεται σταδιακά ως προς την εγκυρότητά του και θα χωρίζεται σε περιοχές ανάλογα με το είδος προς προμήθεια.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τα άλλα Τμήματα της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** θα αξιολογεί και κατατάσσει τους νέους / υποψήφιους Προμηθευτές ανάλογα με την στάθμη Ποιότητας και το προϊόν που αναφέρεται ή την υπηρεσία που παρέχουν. Η αξιολόγηση θα εκτελείται σε ετήσια βάση και θα λαμβάνει υπ όψη παράμετρους όπως :

- Ανταπόκριση
- Ποιότητα προϊόντων / υπηρεσιών
- Αξιοπιστία
- Πιστοποίηση
- Τυπικά προσόντα προσωπικού

## **5.3 Διαχείριση Αποθεμάτων**

Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης προμηθεύεται προϊόντα και υπηρεσίες αναγκαία για την λειτουργία της. Η προμήθεια των προϊόντων γίνεται είτε από την Ελλάδα ή από το εξωτερικό- αυτό εξαρτάται από το κείμενο διακήρυξης του διαγωνισμού. Η παραγγελία προϊόντων γίνεται ετησίως στην αρχή κάθε έτους, ενώ υπάρχει δυνατότητα έκτακτων αγορών σε περίπτωση που αυτό κριθεί αναγκαίο. Η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης δε διαθέτει κεντρικό αποθηκευτικό χώρο και οι προμήθειες αποθηκεύονται σε μικρές ποσότητες.

Ο υπεύθυνος κάθε Τμήματος σε συνεργασία με το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης υπολογίζει τις ποσότητες παραγγελίας ανάλογα με τις ανάγκες του Τμήματός του αλλά και το διαθέσιμο χώρο.

Όλα τα Τμήματα χρησιμοποιούν το έντυπο παραγγελίας που ορίζει το Τμήμα Προμηθειών του Πολυτεχνείου Κρήτης.

#### **5.4 Διαχείριση αποθεμάτων ανταλλακτικών**

Εκτός από τις παραγγελίες των προϊόντων, υπάρχουν και παραγγελίες ανταλλακτικών. Για τη διαχείριση των ανταλλακτικών υπεύθυνοι είναι οι Υπεύθυνοι Τμημάτων σε συνεργασία με το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης.

#### **5.5 Παραγγελίες σε Προμηθευτές**

##### **Αγορά Υλικού για τις ανάγκες της ΒΙ.ΚΕ.Π (εξοπλισμός, αναλώσιμα κτλ)**

Καταρτίζεται λίστα με τα αναγκαία ανά τμήμα υλικά προς παραγγελία από τον υπεύθυνο του κάθε Τμήματος σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής του Πολυτεχνείου Κρήτης.

Εντός του έτους που αφορά ο προϋπολογισμός εκτελείται η εγκεκριμένη παραγγελία και η Επιτροπή Παραλαβής Προμηθειών και ειδών (που ορίζει η Σύγκλητος του Πολυτεχνείου Κρήτης), αναλαμβάνει τον ποσοτικό έλεγχο της παραλαβής.

Αρχείο αντιγράφων των εγκεκριμένων Αιτήσεων Προμήθειας τηρείται στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης ή στον Διευθυντή.

##### **Αγορά υλικού εμπλουτισμού της συλλογής της Βι.Κε.Π.**

Για την αγορά υλικού εμπλουτισμού της συλλογής της Βι.Κε.Π. (βιβλία, περιοδικά, Οπτικοακουστικό υλικό κτλ) η παραγγελία γίνεται ηλεκτρονικά από τις εξουσιοδοτημένες κατηγορίες χρηστών. Σύμφωνα με τη πολιτική του ιδρύματος, η έγκριση των παραγγελιών αυτών γίνεται από τις Γενικές Συνελεύσεις των Τμημάτων του Π.Κ. Οι αιτήσεις νέων παραγγελιών για βιβλία τηρούνται στο Τμήμα Πρόσκτησης υλικού. Οι προτάσεις για παραγγελία νέων τίτλων περιοδικών τηρούνται στο στο Τμήμα Πρόσκτησης υλικού.

Οι παραγγελίες υλικού προωθούνται στον προμηθευτή. Με τη παραλαβή του υλικού γίνεται έλεγχος των τιμολογίων των οποίων αντίγραφα τηρούνται στο Τμήμα Πρόσκτησης υλικού. Τα πρωτότυπα των τιμολογίων προωθούνται στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης.

Αντίστοιχα για τις παραγγελίες προμήθειας βιβλίων για Δια-δανεισμό και άρθρων για παράδοση φωτοαντιγράφου τηρείται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Κοινού το **Αρχείο παραγγελιών υλικού για Δια-δανεισμό (LIB-QP-04:ε1)** (ηλεκτρονικό αρχείο «INTER. LOAN GREEK LIBRARIES 2006.xls» για άλλες Βιβλιοθήκες και βάση Access για χρήστες μας)


Όλα τα προμηθευόμενα είδη αγοράζονται από προμηθευτές που περιλαμβάνονται στο έντυπο ***“Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών”***. Στην περίπτωση που εγκεκριμένοι προμηθευτές αδυνατούν να εκπληρώσουν την παραγγελία μπορεί να γίνει χρήση και άλλων προμηθευτών, όπως περιγράφεται παραπάνω.

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- **Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων / Υπηρεσιών (στον ετήσιο απολογισμό της Βι.Κε.Π.)**
- **Αρχείο παραγγελιών υλικού για Δια-δανεισμό (LIB-QP-04:ε1)**
- ***Αναφορά Επιθεώρησης Ποιότητας (LIB-QP-16)***

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO9001:2015	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## B.3 Προγραμματισμένη Προληπτική Συντήρηση

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-07 Σελίδα 128 από 152 Σελίδες
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία έχει σαν σκοπό την εξασφάλιση ότι ο εξοπλισμός της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης συντηρείται, επιθεωρείται και επισκευάζεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις των ισχυόντων κανονισμών και νομοθεσίας, τις οδηγίες ή απαιτήσεις της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης

### 2.0 ΠΕΔΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε όλα τα Τμήματα της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Υποδομή § 7.1.3 ISO 9001 : 2015
- Περιβάλλον λειτουργίας διεργασιών § 7.1.4 ISO 9001 : 2015

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Η Τεχνική Υπηρεσία του Πολυτεχνείου Κρήτης με στόχο την επίτευξη του σκοπού της άρτιας και τεχνοοικονομικά αποδεκτής λειτουργίας του πάσης φύσης εξοπλισμού και μέσων, έχει θέσει σε ισχύ ένα Σύστημα Προγραμματισμένης Προληπτικής Συντήρησης (βλ Απαντητική επιστολή αρ. πρωτ. 5715 από Τ.Υ).

Η Προγραμματισμένη Προληπτική Συντήρηση που αφορά στον εξοπλισμό της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** περιλαμβάνει:



- Τις μηχανολογικές / ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις που είναι απαραίτητες για την λειτουργία της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**
- Τους ανελκυστήρες της **Βι.Κε.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**
- Τα πυροσβεστικά μέσα και τον σχετικό εξοπλισμό ασφαλείας

Για την συντήρηση όλων των παραπάνω υπεύθυνο είναι το τμήμα Συντήρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης.

### **5.1 Σχεδιασμός Συντήρησης & Εκτέλεση της Προγραμματισμένης Προληπτικής Συντήρησης**

Ο σχεδιασμός της συντήρησης είναι αρμοδιότητα του Τμήματος Συντήρησης του Π.Κ., γίνεται δε με βάση τις παρακάτω παραμέτρους:

- Τη συμπλήρωση ωρών λειτουργίας των μηχανημάτων – συσκευών και λοιπού εξοπλισμού όπως έχουν καθορισθεί από τον Κατασκευαστή τους ή βασίζονται στην εμπειρία της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**
- Τις απαιτήσεις περιοδικής συντήρησης που προέρχονται από την συνεχή παρακολούθηση της λειτουργίας των μηχανημάτων / εξοπλισμού κ.λπ.
- Τις δυνατότητες της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**
- Τους νόμους, κανονισμούς, οδηγίες που ισχύουν κατά περίπτωση, καθώς επίσης και τους κανόνες που έχουν διαμορφωθεί κατά κοινή παραδοχή στην καθημερινή πρακτική.

Με βάση τις παραπάνω παραμέτρους, τα χρονικά διαστήματα που καθορίζουν την ανάγκη εκτέλεσης εργασιών συντήρησης διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

- α. Διαστήματα με βάση τις ώρες λειτουργίας
- β. Διαστήματα με βάση ημερολογιακό χρόνο

Το τμήμα συντήρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης ενημερώνει το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης με βάση τα παραπάνω για κάθε Μηχάνημα/Σύστημα/Εξοπλισμό. Η τεκμηρίωση συντήρησης της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**, τηρείται στο Τμήμα Συντήρησης του Πολυτεχνείου Κρήτης.

## 5.2 Αναφορά Βλαβών



Σε περίπτωση που συμβεί ζημιά σε μηχάνημα ή εξοπλισμό της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**, αυτή καταχωρείται στο ηλεκτρονικό σύστημα αναγγελίας βλαβών της Τεχνικής Υπηρεσίας και της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής. Σε περίπτωση που σύμφωνα με τις εκθέσεις υπάρχουν ελλείψεις, ανωμαλίες, ζημιές ή μη συμμόρφωση προς τους κανονισμούς, επιλαμβάνονται αυτών οι Τεχνική Υπηρεσία και Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής.

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

**Αναφορές Βλαβών (σύστημα Ticketing στην Τεχνική Υπηρεσία και τη Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής)**

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2015	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## B.4 Επιθεώρηση Εισερχόμενων Προϊόντων

 <p><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></p> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-08 Σελίδα 131 από 2 Σελίδες
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να περιγράψει την επιθεώρηση εισερχομένων προϊόντων και των πάσης φύσεως παρεχόμενων υπηρεσιών για χρήση / ενσωμάτωση σε υπηρεσίες από την Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης καθώς και να προσδιορίσει τις υπευθυνότητες για την εκτέλεσή τους.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παραπάνω διαδικασία εφαρμόζεται από το προσωπικό της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** για όλα τα υλικά – προϊόντα που αγοράζονται καθώς και για τις υπηρεσίες που παρέχονται σε αυτό.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Αποδέσμευση Προϊόντων και Υπηρεσιών § 8.6 ISO 9001 : 2015
- Διαδικασία “**Προμήθειες**” (**LIB-QP-04**)
- Διαδικασία “**Σήμανση – Ιχνηλασιμότητα**” (**LIB-QP-05**)
- Διαδικασία “**Μη Συμμορφούμενα (-ες) Προϊόντα (Υπηρεσίες)**” (**LIB-QP-10**)

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Ο Υπεύθυνος Διοικητικής Υποστήριξης και ο Υπεύθυνος Πρόσκτησης Νέου Υλικού ευθύνονται για την παραλαβή των εισερχομένων προϊόντων / υπηρεσιών.

Κατά την αποδοχή όλων των εισερχομένων προϊόντων εκτελείται ποσοτικός και μακροσκοπικός έλεγχος. Με βάση τους ελέγχους συμπληρώνεται «**Πρακτικό Παραλαβής**» από το μέλος/υπάλληλο της Βι.Κε.Π. που συμμετέχει στην επιτροπή παραλαβής του Τμήματος Προμηθειών του Πολυτεχνείου Κρήτης. Το **Πρακτικό Παραλαβής** υπογράφεται από τα μέλη

της εκάστοτε Επιτροπής Παραλαβής. Σε αυτό αναφέρονται και επισυνάπτονται πιστωτικά τιμολόγια σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των εισερχομένων με τις προδιαγραφές. Σε περίπτωση που η Βι.Κε.Π. προμηθευτεί υλικό από Προμηθευτή που δεν συμπεριλαμβάνεται στον Κατάλογο εγκεκριμένων Προμηθευτών λόγω αποκλειστικής διάθεσης από τρίτο προμηθευτή, προσκομίζεται «**Βεβαίωση Αποκλειστικής Διάθεσης**» του προμηθευτή.

Μετά το πέρας του ελέγχου, όλα τα παραπάνω συνοδευτικά έγγραφα διατηρούνται σε αρχείο στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης ενώ τα Τιμολόγια – Δελτία αποστολής διαβιβάζονται στο Λογιστήριο του Πολυτεχνείου Κρήτης για την πληρωμή του προμηθευτή.

Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των εισερχομένων προϊόντων σύμφωνα με τις απαιτήσεις, τότε εφαρμόζεται η αντίστοιχη διαδικασία “**Μη Συμμορφούμενα (-ες) Προϊόντα (Υπηρεσίες)**” (**LIB-QP-10**) για τα μη συμμορφούμενα προϊόντα.



Σε περίπτωση παροχής Υπηρεσιών η επιβεβαίωση / αποδοχή καθώς και η τεκμηρίωση των παρεχομένων υπηρεσιών γίνεται σύμφωνα με τα προδιαγραφόμενα στη σύμβαση μεταξύ αυτού και της ΒΙ.ΚΕ.Π.

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- **Πρακτικό Παραλαβής(πρότυπο του οποίου διατίθεται από το Τμήμα Προμηθειών)**
- **Βεβαίωση Αποκλειστικής Διάθεσης (δίδεται από τον προμηθευτή)**

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2015	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## B.5 Διορθωτικές Ενέργειες & Ανάλυση Διακινδύνευσης

 <p><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></p> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-11 Σελίδα 133 από 2 Σελίδες
ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ & ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΙΝΔΥΝΕΥΣΗΣ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία έχει ως σκοπό να προδιαγράψει τις Διορθωτικές Ενέργειες και τους ελέγχους που θα εφαρμόζονται στις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης παρεχόμενων υπηρεσιών της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, που δεν πληρούν τις απαιτήσεις Ποιότητας καθώς και τις ενέργειες για την παρακολούθηση και την επιθεώρηση κινδύνων και ευκαιριών.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία αφορά όλες τις υπηρεσίες της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης, υλοποιείται δε με ευθύνη του Υπεύθυνου Ποιότητας.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ (κατά περίπτωση)

- Μη-συμμόρφωση και διορθωτικές ενέργειες § 10.2 ISO 9001: 2015
- Διαδικασία “Επιθεώρηση Εισερχομένων Προϊόντων” (LIB-QP-08)
- Διαδικασία “Μη Συμμορφούμενα (-ες) Προϊόντα (Υπηρεσίες)” (LIB-QP-10)
- Διαδικασία «Ανασκόπηση από τη Διοίκηση» (LIB-QP-01)
- Διαδικασία «Διαχείριση και Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού» (LIB-QP-17)
- Διαδικασία «Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη» (LIB-QP-12)
- Διαδικασία «Παρακολούθηση και Μέτρηση» (LIB-QP-20)

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

- Α.Δ.Ε. : Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας

## 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

### 5.1 ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Η **“Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας”** χρησιμοποιείται για την διερεύνηση της αιτίας τυχόν μη συμμορφούμενης υπηρεσίας η οποία απαιτεί Διορθωτική Ενέργεια. Η έκδοση της μπορεί να ζητηθεί ή να προκύψει από αναφορά οποιουδήποτε εργαζομένου στη **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**, από Παράπονα Χρήστη, Αναφορά Εσωτερικού Ελέγχου ή μετά από Αναθεώρηση από τη Διοίκηση.

Η Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας υποβάλλεται ηλεκτρονικά στα αντίστοιχα συστήματα ή εφαρμογές helpdesk ή ticketing που χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες του Πολυτεχνείου Κρήτης αλλά και υπηρεσίες συνεργαζόμενες με τη Βι.Κε.Π., εκτός Ιδρύματος. Όποιος υποβάλλει την Αίτηση, είναι και υπεύθυνος για την παρακολούθηση της, έως τη διευθέτησή της.

Στην περίπτωση που η Διορθωτική Ενέργεια αφορά προμηθευτή ή υπεργολάβο που δεν χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό σύστημα ή εφαρμογή helpdesk/ticketing, τότε προωθείται στον προμηθευτή ή υπεργολάβο η Διορθωτική Ενέργεια με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο επικοινωνίας.

Με στόχο την αποφυγή της επανάληψης της μη συμμόρφωσης και μετά την αποκατάσταση της ο Υπεύθυνος Ποιότητας αξιολογεί τον βαθμό και σοβαρότητά της σε συνδυασμό με την συχνότητα εμφάνισής της.

### 5.2 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Η Διοίκηση της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** διασφαλίζει ότι έχουν καθοριστεί και κατάλληλα διαχειριστεί οι απειλές και οι ευκαιρίες που δύναται να επηρεάσουν τη συμμόρφωση των προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτό γίνεται αρχικά με τον εντοπισμό των κινδύνων, την αξιολόγησή τους και τέλος τη λήψη ενεργειών για την εξάλειψή τους.

Οι πιθανοί κίνδυνοι μπορεί να είναι:

- Ο ανεπαρκής εμπλουτισμός της συλλογής της Βι.Κε.Π. με έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό
- Το ανεπαρκές σε αριθμό προσωπικό που έχει ως αποτέλεσμα την περιορισμένη ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και ωράριο λειτουργίας που δεν ικανοποιεί πλήρως τους χρήστες της Βι.Κε.Π
- Το ανθρώπινο δυναμικό της Βι.Κε.Π. δεν αγκαλιάζει την εφαρμογή της οργανωτικής αλλαγής ως μία προσωπική και επαγγελματική ευθύνη
- Η αργή προσαρμογή της Βι.Κε.Π. ώστε να συμβαδίζει με την ταχέως μεταβαλλόμενη τεχνολογία και τις ανάγκες των χρηστών

- Ο στρατηγικός σχεδιασμός της Βι.Κε.Π. δεν ευθυγραμμίζεται με τους στόχους του Πολυτεχνείου Κρήτης
- Η διακοπή υφιστάμενων υπηρεσιών που εξακολουθούν να είναι χρήσιμες στους χρήστες της Βι.Κε.Π
- Η απόσυρση της Βι.Κε.Π. από τα συνεργατικά, εθνικά σχήματα διαμοιρασμού πηγών και πόρων
- Η ελλιπής κρατική χρηματοδότηση

Για την αντιμετώπιση των παραπάνω κινδύνων και απειλών η **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** έχει εκδώσει και τηρεί διαδικασίες όπως «**Ανασκόπηση από τη Διοίκηση**» (LIB-QP-01), «**Διαχείριση και Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού**» (LIB-QP-17), «**Παρακολούθηση και Μέτρηση**» (LIB-QP-20) και «**Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη**» (LIB-QP-12).

Επιπλέον η Διοίκηση της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** έχει προσδιορίσει όλα τα στοιχεία που αποτελούν ευκαιρία, τα οποία μπορεί να είναι:

- Η συμμετοχή της Βι.Κε.Π σε συνεργατικά σχήματα διαμοιρασμού πηγών και πόρων, καθώς η Βι.Κε.Π. θα παραμένει ενεργή και θα μπορεί να εκπληρώσει, σε μεγάλο βαθμό, την αποστολή της που είναι η ενίσχυση και υποστήριξη των αναγκών (εκπαιδευτικών και ερευνητικών) των χρηστών της.
- Η συμμετοχή της στην Ανοικτή Επιστήμη (Open Science). Ήδη, μέσω του Ιδρυματικού Αποθετηρίου του Πολυτεχνείου Κρήτης, υποστηρίζεται η Ανοικτή Πρόσβαση (Open Access) η οποία βοηθά στο να καταστεί ευρύτερα γνωστό το παραγόμενο πνευματικό έργο του Ιδρύματος και να αυξηθεί ο αντίκτυπος της έρευνας που συντελείται στο Πολυτεχνείο Κρήτης.
- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών χρηματοδότησης αν αυτές προκύψουν μέσω των νέων ΕΣΠΑ που σχεδιάζονται (με συν-χρηματοδότηση από ευρωπαϊκούς πόρους), προκειμένου να μετριαστεί η έλλειψη κρατικής χρηματοδότησης.



Οι πάσης φύσεως ενέργειες δυνατόν να περιλαμβάνουν αλλαγή διαδικασιών, πρακτικών, μεθόδων. Όλες οι παραπάνω ενέργειες θα αξιολογούνται κατά τη διάρκεια των αναθεωρήσεων από την Διοίκηση.

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- **Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας**

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2015	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## B.6 Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas</div> <div> <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div>	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-12 Σελίδα 136 από 3 Σελίδες
ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΑΝΑΦΟΡΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΗ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Ο σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να παρέχει το σύστημα και τις οδηγίες καθώς επίσης και την κατανομή αρμοδιοτήτων για τη λήψη και επεξεργασία των αναφορών ικανοποίησης του χρήστη και των παραπόνων του.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε όλες τις πληροφορίες και παράπονα χρηστών και αφορά όλο το προσωπικό της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Απαιτήσεις σχετικά με Παροχή Υπηρεσιών § 8.2 ISO 9001 : 2015
- Έλεγχος των μη συμμορφούμενων παρεχόμενων Υπηρεσιών § 8.7 ISO 9001 : 2015
- “Διορθωτικές Ενέργειες & Ανάλυση Διακινδύνευσης” (LIB-QP-11)

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

- **Αναφορά ικανοποίησης του χρήστη:** Σχόλια του χρήστη τα οποία αφορούν παραμέτρους, χαρακτηριστικά και απόδοση υπηρεσιών και λειτουργικών πρακτικών.
- **Παράπονο Χρήστη:** Μία δήλωση γραπτή, ηλεκτρονική ή προφορική η οποία δηλώνει ότι οι υπηρεσίες που παρέχει η **Βι.Κε.Π Πολυτεχνείου Κρήτης** δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις ή τα αναμενόμενα από τον χρήστη.

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

#### 5.1 Παραλαβή και καταγραφή των αντιδράσεων των χρηστών και των παραπόνων

**5.1.3** Κάθε παράπονο χρήστη καταγράφεται στο έντυπο “**Μητρώο Παραπόνων Χρηστών**” (**LIB-QP-12:ε1**) το οποίο τηρείται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας. Όταν υφίστανται



αντίγραφα των εγγράφων επικοινωνίας, αναφορών και άλλης τεκμηρίωσης που σχετίζεται με το παράπονο του χρήστη, τα παραπάνω αρχεία οργανώνονται σε φάκελο και χαρακτηρίζονται με τον αριθμό παραπόνων.

**5.1.4** Το σύνολο των δεδομένων της επικοινωνίας που σχετίζεται με ανάδραση και παράπονα του χρήστη (γραπτά, ηλεκτρονικά ή προφορικά) προωθείται στον Υπεύθυνο Ποιότητας. Η προφορική επικοινωνία μέσω τηλεφώνου καταγράφεται άμεσα ή μετά την συνομιλία με τον χρήστη.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το e-mail επικοινωνίας [info@library.tuc.gr](mailto:info@library.tuc.gr) χρησιμοποιείται για την ηλεκτρονική αποστολή αιτημάτων χρηστών προς τη Βι.Κε.Π., συμπεριλαμβανομένων των θεμάτων που αφορούν την ικανοποίηση του χρήστη.

## **5.2 Διαχείριση Παραπόνων Χρηστών**

**5.2.1** Ο Υπεύθυνος Ποιότητας αξιολογεί τα περιεχόμενα των παραπόνων και τα κοινοποιεί, αν αυτό απαιτείται, στους ενδιαφερόμενους. Τα παράπονα κατηγοριοποιούνται με σκοπό την παρακολούθηση τους και την τάση τους καθώς επίσης και την αξιολόγηση των βελτιώσεων σε συγκεκριμένες περιοχές. Οι κατηγορίες παραπόνων, είναι δυνατόν να περιλαμβάνουν:

- Μη συμμορφούμενες ή αλλιώς μη ικανοποιητικές υπηρεσίες
- Μη επαρκή ή ακατάλληλα αρχεία
- Αργοπορίες
- Κενά στην υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (μείζονος σημασίας διορθωτικές ενέργειες)
- Παράπονα που αφορούν προσωπικό, εξοπλισμό, τήρηση υλικών και κόστος
- Προβλήματα που έχουν σχέση με επικοινωνία και υπευθυνότητα
- Λάθη χρέωσης
- Παράπονα σχετικά με μεθόδους λειτουργίας, δημοσιότητας, κ.λπ.

**5.3.2** Ο Υπεύθυνος Ποιότητας προσδιορίζει τον τρόπο αντίδρασης στα παράπονα χρηστών και εάν είναι δυνατόν προσδιορίζει τη διορθωτική ενέργεια που απαιτούνται για επίλυση του προβλήματος.

**5.3.3** Ως γενική αρχή τα αρχεία της διερεύνησης των παραπόνων θα τηρούνται από το τμήμα που διεξάγει την έρευνα. Σαν παράδειγμα τα αρχεία εσωτερικών διερευνήσεων δυνατόν να συγχωνευθούν με αρχεία των αντίστοιχων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που τηρούνται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

**5.3.4** Σε περίπτωση που η διερεύνηση του παραπόνου των χρηστών εντοπίζει τις λειτουργίες, προμηθευτές ή άλλους εξωτερικούς οργανισμούς που συμμετείχαν στο παράπονο, ο Υπεύθυνος Ποιότητας έρχεται σε επαφή μαζί τους και τους παρέχει με τις ανάλογες πληροφορίες. Αν απαιτείται ο Υπεύθυνος Ποιότητας δυνατόν να εκδώσει αναφορά μη συμμόρφωσης στους αρμόδιους υπεργολάβους / προμηθευτές.

**5.2.5** Μετά το πέρας της διερεύνησης του παραπόνου και εφόσον το παράπονο του χρήστη εκτιμηθεί ότι οφείλεται σε υλικό / υπηρεσία της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** αναλαμβάνονται οι ακόλουθες ενέργειες:

- Εκδίδεται **“Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας”** σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Διαδικασία **“Διορθωτικές Ενέργειες & Ανάλυση Διακινδύνευσης” (LIB-QP-11)**.
- Ο Υπεύθυνος Ποιότητας έρχεται σε επαφή με τον χρήστη ή συντάσσει απαντητική επιστολή.
- Αναλαμβάνονται ενέργειες άμεσης διόρθωσης του προβλήματος και πρόληψης οι οποίες θα έχουν σαν στόχο την αποφυγή της επανάληψης του παραπόνου.

### **5.3 Αναφορά Ικανοποίησης του Χρήστη**



Ο Υπεύθυνος Ποιότητας θα φροντίζει για την δημοσιοποίηση και συμπλήρωση της ετήσιας, ηλεκτρονικής έρευνας ικανοποίησης χρηστών η οποία πραγματοποιείται έχοντας συμπληρώσει οι χρήστες το **“Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών” (LIB-QP-12:ε4)(online)**. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό της ικανοποίησης του χρήστη. Οι πληροφορίες θα χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των λειτουργιών, ποιοτικού ελέγχου και περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών (νέες υπηρεσίες).

## **6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

- **Μητρώο Παραπόνων Χρηστών (LIB-QP-12:ε1)**
- **“Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών” (LIB-QP-12:ε4)(online)**

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2015	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## B.7 Διαχείριση Εντύπων και Δεδομένων Ποιότητας

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-14 Σελίδα 139 από 2 Σελίδα
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα Διαδικασία καθορίζει τον τρόπο χειρισμού των Εντύπων Ποιότητας μέσω των οποίων τεκμηριώνεται η πιστοποίηση της απαιτούμενης Ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται από όλα τα Τμήματα της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Έλεγχος τεκμηριωμένων πληροφοριών § 7.5.3 ISO 9001 : 2015
- Διαδικασία **“Προετοιμασία & Έλεγχος Διαδικασιών” (LIB-QP-03)**

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

- Ε.Δ.Π.: Έντυπα Διαχείρισης Ποιότητας

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Οι έλεγχοι - επιθεωρήσεις που διενεργούνται τεκμηριώνονται γραπτώς. Σε αυτά περιλαμβάνονται επίσης και Αναφορές - Έντυπα - Πιστοποιητικά Ποιότητας προμηθευτών με τα οποία πιστοποιούνται προϊόντα ή υπηρεσίες.

Τα χρησιμοποιούμενα Ε.Δ.Π. επισυνάπτονται στις Διαδικασίες καθώς και στις Οδηγίες που αναφέρονται, όπου και προδιαγράφεται η χρήση τους.

Η Διοίκηση έχει τη συνολική ευθύνη για την εναρμόνιση των εντύπων και δεδομένων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και διασφαλίζει ότι:

- Τα έντυπα, έγγραφα και αρχεία έχουν εγκριθεί για την επάρκειά τους πριν από τη διάθεσή τους. Σε περίπτωση ανασκόπησης επανεγκρίνονται.

- Τα έντυπα, έγγραφα και αρχεία διαθέτουν ταυτότητα, αριθμό και σήμανση αναθεώρησης.
- Οι σχετικές εκδόσεις των εγγράφων είναι διαθέσιμες σε όλα τα σημεία όπου πραγματοποιούνται οι σημαντικές για τη λειτουργία του Συστήματος δραστηριότητες και διεργασίες.
- Τα έντυπα, έγγραφα και αρχεία διατηρούνται ευανάγνωστα και σε καλή κατάσταση.
- Τα μη ισχύοντα έντυπα, έγγραφα και αρχεία απομακρύνονται από όλα τα σημεία έκδοσης και χρήσης τους.
- Κάθε παρωχημένο ή ισχύον έγγραφο που τηρείται για νόμιμη χρήση ή για μελλοντική αναφορά φέρει την κατάλληλη εμφανή σήμανση.

Σε περίπτωση ανασκόπησης οποιοδήποτε εξ αυτών, φροντίζει για τη διανομή της νέας έκδοσης και την απόσυρση της παλαιάς.

Όλα τα υπάρχοντα τυποποιημένα Ε.Δ.Π. καταγράφονται με κωδικό αριθμό μορφής:

#### **LIB-QP-XX : ex**

Ο κωδικός αριθμός μορφής αναλύεται ως ακολούθως:

**LIB** = Αναφέρεται στο διακριτικό της επωνυμίας «**Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**»

**QP** = *Βλ. Παράγραφο 6 της Διαδικασίας LIB-QP-03*

**XX** = Αύξων αριθμός Διαδικασίας (01,02, κ.λπ.)

**ex** = Αύξων αριθμός εντύπου (1, 2, κ.λπ.)



Το Τμήμα Ποιότητας τηρεί όλα τα πρωτότυπα Ε.Δ.Π., καθώς και εκείνα που πιστοποιούν Εσωτερικούς Ελέγχους - Επιθεωρήσεις.

## **6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

Η § 6.0 της κάθε διαδικασίας όπως αυτή αναφέρεται στο Μέρος II του Εγχειριδίου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

<b>04</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2015</b>	<b>ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ</b>	
<b>ΑΡ. ΑΝΑΘ.</b>	<b>ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ</b>	<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>

## B.8 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

 <p><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas</p> <p><a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></p> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-16 Σελίδα 141 από 3 Σελίδες
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία καθορίζει τον σκοπό και τον τρόπο εκτέλεσης Εσωτερικής Επιθεώρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ώστε να επαληθευτεί εάν και κατά πόσον οι δραστηριότητες οι οποίες έχουν σχέση με την Ποιότητα συμφωνούν με όσα έχουν προσχεδιαστεί καθώς επίσης να καθοριστεί η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται από το Τμήμα Ποιότητας της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** ώστε να εξασφαλίζεται ότι τηρούνται και εφαρμόζονται οι απαιτήσεις, λειτουργίες και δραστηριότητες που επηρεάζουν την Ποιότητα και Αξιοπιστία των υπηρεσιών της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Εσωτερική Επιθεώρηση § 9.2 ISO 9001 : 2015
- Διαδικασία **“Διορθωτικές Ενέργειες & Ανάλυση Διακινδύνευσης” (LIB-QP-11)**
- Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας της **ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**.
- Διαδικασίες - Οδηγίες Εργασίας / Επιθεωρήσεων

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

- Ε.Ε.Π. : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας
- Α.Ε.Π. : Αναφορά Επιθεώρησης Ποιότητας
- Δ.Ε. : Διορθωτική Ενέργεια
- Α.Δ.Ε. : Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας

## **5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ**

### **5.1 Γενικά**

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας εκτελεί Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας που αποτελούν εξέταση σε βάθος της επάρκειας και ακρίβειας των μεθόδων ικανότητας του προσωπικού, καθώς και της επάρκειας και χρήσης του εξοπλισμού. Επίσης εξετάζεται η συμμόρφωση προς τις Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας και των άλλων Εφαρμοζόμενων Στοιχείων που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** σε όλες τις δραστηριότητες του με απώτερο σκοπό την παροχή ποιοτικά αποδεκτών υπηρεσιών.

### **5.2 Κατηγορίες Επιθεωρήσεων**

Οι Ε.Ε.Π. κατατάσσονται στις παρακάτω κατηγορίες σύμφωνα με τον σκοπό που εκτελούνται:

- Παροχής Υπηρεσιών
- Διαδικασιών - Οδηγιών
- Εξοπλισμού
- Ειδικών Επιθεωρήσεων που εκτελούνται μόνο μετά από εντολή του Υπευθύνου Ποιότητας

### **5.3 Εκτέλεση Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας**

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας πραγματοποιεί προγραμματισμένες Ε.Ε.Π. για τις οποίες τηρεί συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης το οποίο και γνωστοποιεί στα αρμόδια Τμήματα καθώς επίσης και μη προγραμματισμένες Ε.Ε.Π. σε χρόνο που εντέλλεται η Διοίκηση, οι οποίες επιβάλλεται να εκτελούνται χωρίς προειδοποίηση.

Η συχνότητα των Ε.Ε.Π. είναι τέτοια ώστε να εξασφαλίζεται ότι όλα τα στοιχεία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας επιθεωρούνται τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο ή μία τουλάχιστον φορά αν πρόκειται για κάποια Οδηγία Εργασίας / Επιθεώρησης μη επαναλαμβανόμενη και διάρκειας μικρότερης του χρόνου.

Στην ευθύνη του Τμήματος Ποιότητας είναι και οι Ε.Ε.Π. του ίδιου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (αυτοέλεγχοι) καθώς και η υπόδειξη στο αρμόδιο Τμήμα του για εκπόνηση νέων Διαδικασιών και Οδηγιών Εργασίας / Επιθεωρήσεων ή αναθεώρηση των υπαρχόντων. Η δυνατότητα αυτή απορρέει από την συγκέντρωση εμπειριών μετά από σειρά Επιθεωρήσεων και την υφή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που είναι Δυναμικό (όχι στατικό), Εξελίξιμο και Βελτιούμενο.

Επίσης κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Επιθεώρησης επιθεωρούνται και επιβεβαιώνονται τα προς αποκατάσταση ευρήματα από προηγούμενες επιθεωρήσεις Ποιότητας. Οι εκτελούντες την Ε.Ε.Π. θα πρέπει να έχουν παρακολουθήσει εκπαίδευση Εσωτερικού Επιθεωρητή Συστημάτων Ποιότητας.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας συντάσσει **“Αναφορά Επιθεώρησης Ποιότητας” (LIB-QP-16:ε1)**, για πληροφόρηση, σχετικά με τα αποτελέσματα των Επιθεωρήσεων προς τους αρμόδιους Υπεύθυνους Τμημάτων. Όπου και όταν απαιτείται Δ.Ε., αυτή καταχωρείται στο ηλεκτρονικό σύστημα αναγγελίας βλαβών (σύστημα ticketing) της Τεχνικής Υπηρεσίας και της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής. κοινοποίηση και τους υπεύθυνους των χώρων επιθεωρήσεων για ενέργεια, εντός προκαθορισμένου χρόνου. Αν δεν προκύψει Δ.Ε., καταγράφεται στην **“Αναφορά Επιθεώρησης Ποιότητας” (LIB-QP-17:ε1)** και το θέμα κλείνει.

#### **5.4 Υποχρεώσεις του Τμήματος Ποιότητας**

Το Τμήμα Ποιότητας τηρεί σχετικό αρχείο για τις ενέργειες που αναφέρεται στην παράγραφο **5.2**, εκπονεί χρονοδιαγράμματα προγραμματισμένων και μη επιθεωρήσεων και μελετά την απαιτούμενη συχνότητα αυτών.

#### **5.5 Διορθωτική Ενέργεια**

Στις περιπτώσεις που απαιτείται Δ.Ε. ακολουθούνται τα στάδια που καταγράφονται πιο κάτω:

- Μετά από την Ε.Ε.Π. αν προκύψει ανάγκη Δ.Ε., καταχωρείται το σύστημα ticketing της Τεχνικής Υπηρεσίας και της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής, για την εκτέλεση της διορθωτικής ενέργειας καθώς επίσης και την εξάλειψη των αιτιών που την προκάλεσαν.
- Το Τμήμα Ποιότητας μπορεί να παρακολουθεί την πορεία υλοποίησης των υποβληθέντων αιτημάτων στο ticketing σύστημα της Τεχνικής Υπηρεσίας και της Διεύθυνσης Υπολογιστικής Υποδομής.

#### **5.6 Υποχρεώσεις Υπευθύνων Επιθεωρούμενων Τμημάτων της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**

Παρέχουν κάθε δυνατή διευκόλυνση στους ενεργούντες των Ε.Ε.Π. όσον αφορά έγγραφα, προσωπικό ή οτιδήποτε άλλο απαιτείται για την εκτέλεσή της.

Παραλαμβάνουν τα Έντυπα Διασφάλισης Ποιότητας καθώς και μεριμνούν για την υλοποίηση των Δ.Ε. και την εξάλειψη των αιτιών που τις προκάλεσαν, εντός του προκαθορισμένου χρόνου.



## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- **Αναφορά Επιθεώρησης Ποιότητας (LIB-QP-16:ε1)**
- *Αίτηση Διορθωτικής Ενέργειας (σύστημα ticketing της Τεχνικής Υπηρεσίας και της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής)*

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2015	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ



## Β.9 Διαχείριση και Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-17 Σελίδα 145 από 2 Σελίδες
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία ορίζει τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται με σκοπό τη διασφάλιση της ικανότητας και γνώσεων όλου του προσωπικού το οποίο ασχολείται με δραστηριότητες οι οποίες επηρεάζουν την Ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Εφαρμόζεται σε όλο το προσωπικό της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** και σε διαφορετικά επίπεδα ανάλογα με τα καθήκοντα που εκτελούν.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Προσωπικό § 7.1.2 ISO 9001 : 2015
- Υποδομή § 7.1.3 ISO 9001 : 2015

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Η Διοίκηση της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** είναι αρμόδια για την παρακολούθηση της εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας και είναι εκείνη που αξιολογεί τις προσλήψεις του προσωπικού. Επίσης οι Υπεύθυνοι Τμημάτων της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** είναι αρμόδιοι για την κατάρτιση και αναβάθμιση του υπάρχοντος προσωπικού, ώστε να διασφαλιστεί ότι όλες οι δραστηριότητες εκτελούνται αποτελεσματικά και σύμφωνα προς τις Νομικές και Κανονιστικές απαιτήσεις όπως και αυτές που επιβάλλονται από το Σύστημα Ποιότητας.

### 5.1 Επιλογή Προσωπικού

Το Προσωπικό θα επιλέγεται με βάση τις γνώσεις, πτυχία, πιστοποιήσεις και πραγματικές του ικανότητες και ανάλογα με τα καθήκοντα που πρόκειται να αναλάβει. Προσωπικό το οποίο θα εκτελεί καθορισμένα ειδικά καθήκοντα θα κρίνεται κατάλληλο μετά από σχετική επιμόρφωση, εκπαίδευση και πιστοποίηση. Στους εργαζόμενους θα παρέχεται επιπλέον κατάρτιση κατά την διάρκεια της απασχόλησης τους όπου απαιτείται.

### 5.2 Προσωπικό που εκτελεί Ποιοτικό Έλεγχο

Το προσωπικό που εκτελεί ποιοτικό έλεγχο απαιτείται να έχει διαπιστωμένες τεχνικές ικανότητες, ικανή και εκτεταμένη εμπειρία στο συγκεκριμένο θέμα καθώς να είναι ικανοί να επιδείξουν μεθοδική προσέγγιση σε αυτή.

Το προσωπικό που εκτελεί ποιοτικό έλεγχο αν χρειαστεί θα υποστεί επιπλέον εξειδικευμένη εκπαίδευση ανάλογα με τις ανάγκες **της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**.

### 5.3 Εκπαίδευση

Για όλο το προσωπικό **της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** τηρείται υπηρεσιακός φάκελος στο Τμήμα Διοικητικού Προσωπικού του Πολυτεχνείου Κρήτης, όπου φαίνεται η κατάρτιση/επιμόρφωση του προσωπικού της Βι.Κε.Π.

Η Διοίκηση της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης εντοπίζει την ανάγκη παροχής εκπαίδευσης και κρίνει αν το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο ώστε να ανταποκρίνεται στις ειδικές απαιτήσεις που τους ανατίθεται. Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για την επιλογή του τρόπου εκπαίδευσης (εσωτερική ή εξωτερική, εκπαιδευτές, κ.λ.π.) και για τη δρομολόγηση της διαδικασίας εκπαίδευσης.

Η εκπαίδευση του προσωπικού εντός ή εκτός της Βι.Κε.Π. καθώς και κάθε σχετική κατάρτιση (π.χ. σεμινάρια, Η/Υ, γλώσσες) προγραμματίζεται από το Διοίκηση **της ΒΙ.ΚΕ.Π Πολυτεχνείου Κρήτης**. Για αυτό το λόγο τηρείται ηλεκτρονικό αρχείο.

### 5.4 Αξιολόγηση

Όλο το προσωπικό **της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** θα αξιολογείται με βάση την απόδοσή του, την ικανότητα οργάνωσης και το ενδιαφέρον που δείχνει.



Για τον σκοπό αυτό, ο Διευθυντής (ως ένας από τους αξιολογητές) συμπληρώνει στο τέλος κάθε έτους την “Εκθεση Αξιολόγησης Προσωπικού”, όπως αυτή στέλνεται από την Διοικητική Υπηρεσία του Πολυτεχνείου Κρήτης.

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- Πρόγραμμα Εκπαίδευσης (ηλεκτρονικό αρχείο)
- Έκθεση Αξιολόγησης Προσωπικού (όπως στέλνεται από τη Διοικητική Υπηρεσία του Πολυτεχνείου Κρήτης)

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2015	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

## B.10 Παρακολούθηση και Μέτρηση

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-20 Σελίδα 148 από 2 Σελίδες
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία προσδιορίζει το μηχανισμό για την καταγραφή και τη μέτρηση των σημαντικών παραμέτρων της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης που έχουν σχέση με θέματα ποιότητας καθώς επίσης και την αξιολόγηση της συμφωνίας των δραστηριοτήτων και λειτουργιών της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης με όλες τις σχετικές νομικές, κανονιστικές απαιτήσεις σε σχέση με την λειτουργία και τη θεσπισθείσα πολιτική της Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης.

### 2.0 ΠΕΛΙΟ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ο υπεύθυνος ποιότητας παρακολουθεί και αποτιμά τα σχετικά με την ποιότητα στοιχεία καθώς και τα επίπεδα ικανοποίησης του χρήστη σε συνεργασία με τους υπόλοιπους υπευθύνους τμημάτων. Όλοι οι υπεύθυνοι τμημάτων συνεργάζονται και μεριμνούν για τα κατάλληλα στοιχεία και αξιολογούν τα ευρήματα όλων των καταγεγραμμένων και μετρήσιμων δραστηριοτήτων.

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Διαδικασία “Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας” (LIB-QP-16)
- Διαδικασία “Διορθωτικές Ενέργειες & Ανάλυση Διακινδύνευσης” (LIB-QP-11)
- Διαδικασία “Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη (LIB-QP-12)
- Διαδικασία “Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος και Ανάλυση” (LIB-QP-21)

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

## **5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ**

### **5.1 Καταγραφή και Μέτρηση των σημαντικών χαρακτηριστικών, αντικειμενικών στόχων, σκοπών και του ελέγχου των λειτουργιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

Η παρακολούθηση και μέτρηση των βασικών χαρακτηριστικών Ποιότητας καθώς επίσης και η απόδοση που αφορά τις σημαντικές λειτουργίες προσδιορίζονται στις αντίστοιχες διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Η παρακολούθηση και η μέτρηση της συμφωνίας με τους προκαθορισμένους αντικειμενικούς στόχους και σκοπούς σε σχέση με την Ποιότητα θα επιτυγχάνεται μέσω της επιθεώρησης του Συστήματος όπως αυτή καθορίζεται από τη Διαδικασία **“Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας” (LIB-QP-16)** και μέσω της δημιουργίας Αιτήσεων Διορθωτικής Ενέργειας όπως αυτές προσδιορίζονται στη Διαδικασία **“Διορθωτικές Ενέργειες & Ανάλυση Διακινδύνευσης” (LIB-QP-11)**

Η πολιτική και τα λειτουργικά δεδομένα της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** θα παρακολουθούνται και μετρούνται όπως προβλέπεται στις ανάλογες διαδικασίες. Οι μέθοδοι, η συχνότητα και ο υπεύθυνος για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων παρακολούθησης και μέτρησης προσδιορίζονται στα έντυπα αυτά.

Τα δεδομένα ικανοποίησης του χρήστη και η καταγραφή των παραπόνων θα επιτυγχάνεται χρησιμοποιώντας τις οδηγίες που περιέχονται στη Διαδικασία **“Παράπονα – Αναφορά Ικανοποίησης Χρήστη” (LIB-QP-12)**.

Τα στατιστικά στοιχεία θα συλλέγονται και θα αναλύονται για εντοπισμό των σημαντικών παραμέτρων Ποιότητας με σκοπό να βοηθηθεί η Διοίκηση στη λήψη αποφάσεων και στην ανάπτυξη προγραμμάτων βελτίωσης.

Τα εργαλεία ελέγχου της στατιστικής διαδικασίας περιέχονται στη Διαδικασία **“Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος και Ανάλυση” (LIB-QP-21)**.

Γενικώς, οι διεργασίες της Βιβλιοθήκης παρακολουθούνται για την αποτελεσματικότητά τους, με σημαντικό εργαλείο παρακολούθησης το ετήσιο ερωτηματολόγιο ικανοποίησης χρηστών και κάθε άλλη έρευνα για αξιολόγηση υπηρεσιών (π.χ. ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των σεμιναρίων των πρωτοετών φοιτητών).



## **6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

- Διαδικασία **“Αναθεώρηση από τη Διοίκηση” (LIB-QP-01)**

- Διαδικασία “Διορθωτικές Ενέργειες & Ανάλυση Διακινδύνευσης” (LIB-QP-11)
- Προγράμματα Βελτίωσης όπου απαιτούνται

<b>04</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2015</b>	<b>ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ</b>	
<b>ΑΡ. ΑΝΑΘ.</b>	<b>ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ</b>	<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>

## B.11 Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος & Ανάλυση

 <div><b>ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ</b> Πολυτεχνειούπολη 73100 Χανιά, Κρήτη <b>TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE, LIBRARY AND INFORMATION CENTRE</b> University Campus 73100 Chania, Crete, Hellas <a href="http://www.library.tuc.gr">www.library.tuc.gr</a></div> 	
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΡΟΣ II	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΟΥ: LIB-QP-21 Σελίδα 151 από 5 Σελίδες
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ & ΑΝΑΛΥΣΗ	

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο η Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης επεξεργάζεται και χρησιμοποιεί τα στατιστικά στοιχεία που λαμβάνει από πελάτες έτσι ώστε να βελτιώνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες, πάντα με τελικό στόχο την συνεχή ικανοποίηση των χρηστών του και των νομικών – κανονιστικών απαιτήσεων.

### 2.0 ΠΕΔΙΟ ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται για τον έλεγχο όλων των υπηρεσιών που παρέχονται από την **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**

### 3.0 ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Αξιολόγηση Επιδόσεων § 9.0 ISO 9001: 2015
- Βελτίωση § 10 ISO 9001: 2015
- Διαδικασία *“Παράπονα– Αναφορά Ικανοποίησης του Χρήστη” (LIB-QP-12)*

### 4.0 ΟΡΙΣΜΟΙ / ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται

### 5.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την:

- εφαρμογή της διαδικασίας έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση των χρηστών
- συνεχή παρακολούθηση των στατιστικών αποτελεσμάτων
- βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών όπου αυτό είναι εφικτό

#### 5.1 Στατιστική Ανάλυση Γνώμης Χρηστών

Η **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** χρησιμοποιεί τεκμηριωμένες και εμπειριστατωμένες τεχνικές για την επεξεργασία στοιχείων που λαμβάνει από χρήστες.

Από τους χρήστες των υπηρεσιών της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** ζητείται να συμπληρωθεί το ετήσιο ηλεκτρονικό *“Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρήστη” (LIB-QP-12:ε4 online)* τα περιεχόμενα του οποίου σε συνδυασμό με το έντυπο *“Μητρώο Παραπόνων Χρηστών” (LIB-QP-13:ε1)* και τα στατιστικά χρήσης ηλεκτρονικών πηγών (π.χ. βάσεων δεδομένων και ηλεκτρονικών περιοδικών), γίνονται αντικείμενο στατιστικής ανάλυσης με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων και την ανάληψη ενεργειών βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης**.

Με σκοπό την αποτύπωση των παραμέτρων ποιότητας που χρήζουν βελτίωση ο Υπεύθυνος Ποιότητας χρησιμοποιεί τα παραπάνω στοιχεία προκειμένου να υπάρξει ποσοτική και ποιοτική αποτίμηση των στοιχείων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που θα πρέπει να βελτιωθούν.

Ως εργαλεία υποβοήθησης είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν διαγράμματα Pareto, μέθοδοι στατιστικής αποτύπωσης της Ποιότητας, διαγράμματα Cause and Effect, ιστογράμματα και λοιπές μέθοδοι όπως απαιτείται. Γενικά, χρησιμοποιούνται το προτεινόμενα εργαλεία από την Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.ΠΑ.Β.).

## 5.2 Λοιπές Στατιστικές

Η **Βι.Κε.Π. Πολυτεχνείου Κρήτης** συγκεντρώνει και αναλύει τα στατιστικά στοιχεία και δείκτες που προτείνονται από την ΜΟ.ΔΙ.ΠΑ.Β. και υπάρχουν στον ιστότοπο [http://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab\\_statistical\\_indicators\\_new.pdf](http://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab_statistical_indicators_new.pdf)

## 6.0 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- *Μητρώο Παραπόνων Χρηστών (LIB-QP-12:ε3)*
- *Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρήστη (LIB-QP-12:ε4)(online)*
- *Οδηγός στατιστικών στοιχείων και καθιερωμένων δεικτών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (έκδοση της ΜΟ.ΔΙ.ΠΑ.Β.)*
- *Ετήσια απολογιστικά στοιχεία Βι.Κε.Π. και στατιστικά χρήσης ηλεκτρονικών πηγών*

04	ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ISO 9001:2015	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	
ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ