

# **ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ**

**Παρουσίαση:**

**Βάσος Βασιλείου – Αναπληρωτής Διευθυντής  
Πιστοποίησης**

**Εκπρόσωπος CYS στην Διεθνή**

**Τεχνική Επιτροπή ISO/TC 176/SC 2 “Quality Systems”**



# Στόχοι Παρουσίασης

- Γενική ενημέρωση για τις αναμενόμενες αναθεωρήσεις των προτύπων ISO 9001 και ISO 14001 τα οποία αναμένεται να εκδοθούν τον Σεπτέμβριο (9001) και τον Οκτώβριο (14001) του 2015
- Ενημέρωση για περίοδο μετάβασης
- Οφέλη από Πιστοποίηση



# Λόγοι Αλλαγών



- Προσαρμογή σε ένα συνεχόμενα μεταβαλλόμενο περιβάλλον (νέες συνθήκες και εξελίξεις)
- Ενίσχυση της ικανότητας των οργανισμών να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών και άλλων ενδιαφερομένων μερών
- Παρέχει ένα σταθερό υπόβαθρο για το μέλλον
- Αντικατοπτρίζουν το ολοένα και πιο περίπλοκο περιβάλλον που λειτουργούν οι οργανισμοί
- Διασφάλιση ότι τα νέα πρότυπα αντανακλούν τις απαιτήσεις όλων των ενδιαφερομένων μερών
- Διασύνδεση με άλλα συστήματα διαχείρισης

# Κύριες Αλλαγές (9001 και 14001) – Νέα Δομή



- Επιπρόσθετες παραγράφους με νέες απαιτήσεις
- *Νέα αρίθμηση και αναδιάταξη των παραγράφων*
- *Νέες στρατηγικές, υψηλού επιπέδου απαιτήσεις (high level requirements)*
  - *Ηγεσία*
  - *Εμπλοκή ενδιαφερομένων μερών*
  - *Πλαίσιο λειτουργίας οργανισμού (Context)*
  - *Ρίσκα και Ευκαιρίες*
- *Αυτό σημαίνει ότι και για τα 2 πρότυπα (9001 & 14001) υπάρχουν σημαντικές τροποποιήσεις (και επιμήκυνση) στη μορφή τους. Παρ'όλα αυτά πολλές από τις υφιστάμενες απαιτήσεις απλά έχουν αντικατασταθεί και αναδιατάσσονται με πολλά «cut and paste» (π.χ Παράγραφος 8 του ISO DIS 9001)*

# Κύριες Αλλαγές – (Νέα Δομή Προτύπων - High level structure (HLS))



Έχει αναπτυχθεί μία νέα κοινή δομή η οποία θα εφαρμοστεί σε όλα τα πρότυπα συστημάτων διαχείρισης:

- *Τυποποίηση βασικής δομής και κειμένου για την διασύνδεση πολλαπλών συστημάτων διαχείρισης.*
- *Τυποποίηση βασικών ορισμών*

Οργανισμοί οι οποίοι εφαρμόζουν πολλαπλά συστήματα διαχείρισης (π.χ ποιότητας, περιβάλλοντος, ασφάλειας πληροφοριών) μπορούν να πετύχουν καλύτερη διασύνδεση και εφαρμογή.

Η κοινή δομή (high level structure and common text) είναι δημόσια πληροφορία και μπορεί να βρεθεί στο παράρτημα SL της οδηγίας ISO/IEC Directives, Part 1 Consolidated ISO Supplement – Procedures specific to ISO [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)

# Πλεονεκτήματα της Νέας Δομής (HLS)

- Όλα τα Πρότυπα Συστημάτων Διαχείρισης ISO θα έχουν την ίδια εμφάνιση και δομή.
- Πιο αποδοτική διαχείριση κοινών απαιτήσεων μεταξύ προτύπων.
- Διευκολύνει την εφαρμογή ενός διασυνδεδεμένου Συστήματος Διαχείρισης.
- Τυποποίηση βασικών όρων και ορισμών.

## 4. Πλαίσιο λειτουργίας οργανισμού

- 4.1 Κατανόηση οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του
- 4.2 Κατανόηση αναγκών και προσδοκιών ενδιαφερομένων μερών
- 4.3 Προσδιορισμός αντικειμένου του ΧΧΧ συστήματος διαχείρισης
- 4.4 ΧΧΧ σύστημα διαχείρισης

## 5. Ηγεσία

- 5.1 Ηγεσία και δέσμευση
- 5.2 Πολιτική
- 5.3 Οργανωτικοί ρόλοι, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες

## 6. Σχεδιασμός

- 6.1 Ενέργειες αντιμετώπισης ρίσκων και ευκαιριών
- 6.2 ΧΧΧ στόχοι και σχεδιασμός επίτευξης τους

## 7. Υποστήριξη

- 7.1 Πόροι
- 7.2 Ικανότητα
- 7.3 Ενημέρωση
- 7.4 Επικοινωνία
- 7.5 Τεκμηριωμένη πληροφορία

## 8. Λειτουργία

- 8.1 Σχεδιασμός και έλεγχος λειτουργίας

## 9. Αξιολόγηση απόδοσης

- 9.1 Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και αξιολόγηση
- 9.2 Εσωτερική επιθεώρηση
- 9.3 Ανασκόπηση από τη διοίκηση

## 10. Βελτίωση

- 10.1 Μη συμμορφώσεις και διορθωτικές ενέργειες
- 10.2 Συνεχής βελτίωση





Αναθεώρηση ISO 9001

Κύριες Αλλαγές



# Κύριες Αλλαγές – (Εννοιολογικές αλλαγές - Conceptual Changes) – ISO/DIS 9001



Δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στα πιο κάτω:

- Πελάτης
- Ρίσκα και ευκαιρίες (risk-based thinking)
- Ευθυγράμμιση της Πολιτικής ΣΔΠ και των Στόχων με την εταιρική στρατηγική.
- Μεγαλύτερη ευελιξία στις απαιτήσεις τεκμηρίωσης (π.χ. δεν υπάρχει πλέον απαίτηση για Εγχειρίδιο Ποιότητας και τις 6 τεκμηριωμένες διαδικασίες)
- Συνεπής παροχή συμμορφούμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

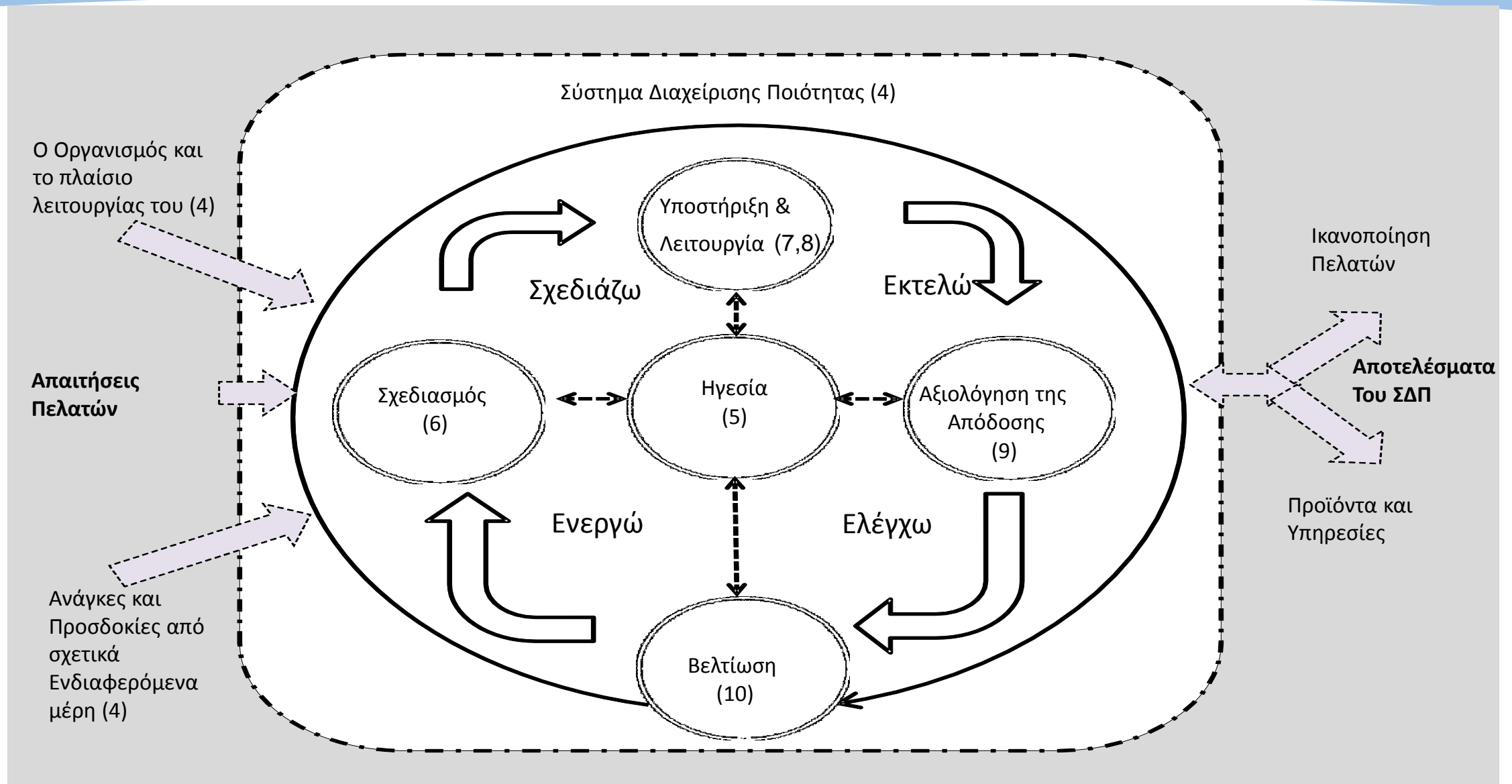
# Κύριες Αλλαγές – ISO/DIS 9001



- Πλαίσιο λειτουργίας οργανισμού (organizational context) και ανάγκες ενδιαφερομένων μερών.
- Η διεργασιακή προσέγγιση ενδυναμώνεται και γίνεται πιο σαφής
- Οι αναθεωρήσεις επιτρέπουν στο Πρότυπο να έχει ευρύτερη εφαρμογή σε εταιρείες παροχής υπηρεσιών.
- Η έννοια της προληπτικής ενέργειας εμφανίζεται γενικότερα μέσα στο πρότυπο μέσω της αναγνώρισης και ελαχιστοποίησης των ρίσκων (risks).
- Ο όρος «τεκμηριωμένες πληροφορίες» αντικαθιστά τους όρους «έγγραφα» και «αρχεία»

- Αυξημένες απαιτήσεις για την ηγεσία ενός οργανισμού.
- Σαφείς αναφορές στην έννοια «γνώση οργανισμού (organisational knowledge)».
- Στους στόχους ποιότητας πρέπει να γίνεται αναφορά στο ποιος εμπλέκεται, τι πρέπει να γίνει και τι πόροι χρειάζονται και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.
- Ανασκόπηση από την Διοίκηση – έχει επεκταθεί η θεματολογία.

# Μοντέλο Προτύπου ISO/DIS 9001:2015



Σημείωση: Οι αριθμοί στην παρένθεση αναφέρεται στην αντίστοιχη παράγραφο του προτύπου

# Δομή Προτύπου ISO/DIS 9001

- 1 Αντικείμενο
- 2 Τυποποιητικές Παραπομπές
- 3 Όροι και Ορισμοί
- 4 Πλαίσιο λειτουργίας του οργανισμού (Context of the organization)
  - 4.1 Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του
  - 4.2 Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών
  - 4.3 Καθορισμός του πεδίου εφαρμογής του ΣΔΠ
  - 4.4 ΣΔΠ και οι διεργασίες του
- 5 Ηγεσία
  - 5.1 Ηγεσία και δέσμευση
  - 5.2 Εστίαση στον πελάτη
  - 5.3 Πολιτική ποιότητας
    - 5.3.1 Ανάπτυξη Πολιτικής Ποιότητας
    - 5.3.2 Επικοινωνία για την Πολιτική Ποιότητας
  - 5.4 Οργανωτικοί ρόλοι, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες
- 6 Σχεδιασμός του ΣΔΠ
  - 6.1 Ενέργειες αντιμετώπισης ρίσκων και ευκαιριών (Actions to address risks and opportunities)
  - 6.2 Στόχοι Ποιότητας και ο σχεδιασμός επίτευξής τους
  - 6.3 Σχεδιασμός αλλαγών

# Δομή Προτύπου ISO/DIS 9001

## 7 Υποστήριξη

### 7.1 Πόροι

7.1.1 Γενικά

7.1.2 Προσωπικό

7.1.3 Υποδομή

7.1.4 Περιβάλλον λειτουργίας διεργασιών

7.1.5 Πόροι παρακολούθησης και μέτρησης

7.1.6 Γνώση Οργανισμού

7.2 Επαγγελματική Επάρκεια (competence)

7.3 Ενημέρωση (awareness)

7.4 Επικοινωνία

7.5 Τεκμηρίωση Πληροφοριών

# Δομή Προτύπου ISO/DIS 9001

## 8 Λειτουργία

8.1 Σχεδιασμός και έλεγχος λειτουργίας

8.2 Απαιτήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες

8.2.1 Επικοινωνία με τους πελάτες

8.2.2 Προσδιορισμός απαιτήσεων που σχετίζονται με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες

8.2.3 Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες

8.2.4 Αλλαγές στις απαιτήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες

8.3 Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών

8.3.1 Γενικά

8.3.2 Προγραμματισμός Σχεδιασμού και Ανάπτυξης

8.3.3 Δεδομένα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης

8.3.4 Έλεγχοι Σχεδιασμού και Ανάπτυξης

8.3.5 Εξερχόμενα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης

8.3.6 Αλλαγές Σχεδιασμού και Ανάπτυξης



# Δομή Προτύπου ISO/DIS 9001

## 8.4 Έλεγχος των εξωτερικά παρεχόμενων διεργασιών, προϊόντων και υπηρεσιών

### 8.4.1 Γενικά

### 8.4.2 Είδος και έκταση ελέγχου

### 8.4.3 Πληροφορίες για εξωτερικούς προμηθευτές (external providers)

## 8.5 Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών

### 8.5.1 Έλεγχος της παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών

### 8.5.2 Ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα

### 8.5.3 Ιδιοκτησία που ανήκει σε πελάτες ή εξωτερικούς προμηθευτές

### 8.5.4 Διατήρηση

### 8.5.5 Δραστηριότητες μετά την παράδοση

### 8.5.6 Έλεγχος Αλλαγών

## 8.6 Αποδέσμευση προϊόντων και υπηρεσιών

## 8.7 Έλεγχος μη συμμορφούμενων εξερχομένων (προϊόντων, υπηρεσιών και άλλων εξερχομένων από την εφαρμογή διεργασιών).

# Δομή Προτύπου ISO/DIS 9001

## 9 Αξιολόγηση της απόδοσης

### 9.1 Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και αξιολόγηση

#### 9.1.1 Γενικά

#### 9.1.2 Ικανοποίηση πελατών

#### 9.1.3 Ανάλυση και αξιολόγηση

### 9.2 Εσωτερικές επιθεωρήσεις

### 9.3 Ανασκόπηση από την διοίκηση

#### 9.3.1 Γενικά

#### 9.3.2 Εισερχόμενα ανασκόπησης από τη διοίκηση

#### 9.3.3 Εξερχόμενα ανασκόπησης από τη διοίκηση

## 10 Βελτίωση

### 10.1 Γενικά

### 10.2 Μη συμμορφώσεις και διορθωτικές ενέργειες

### 10.3 Συνεχής βελτίωση



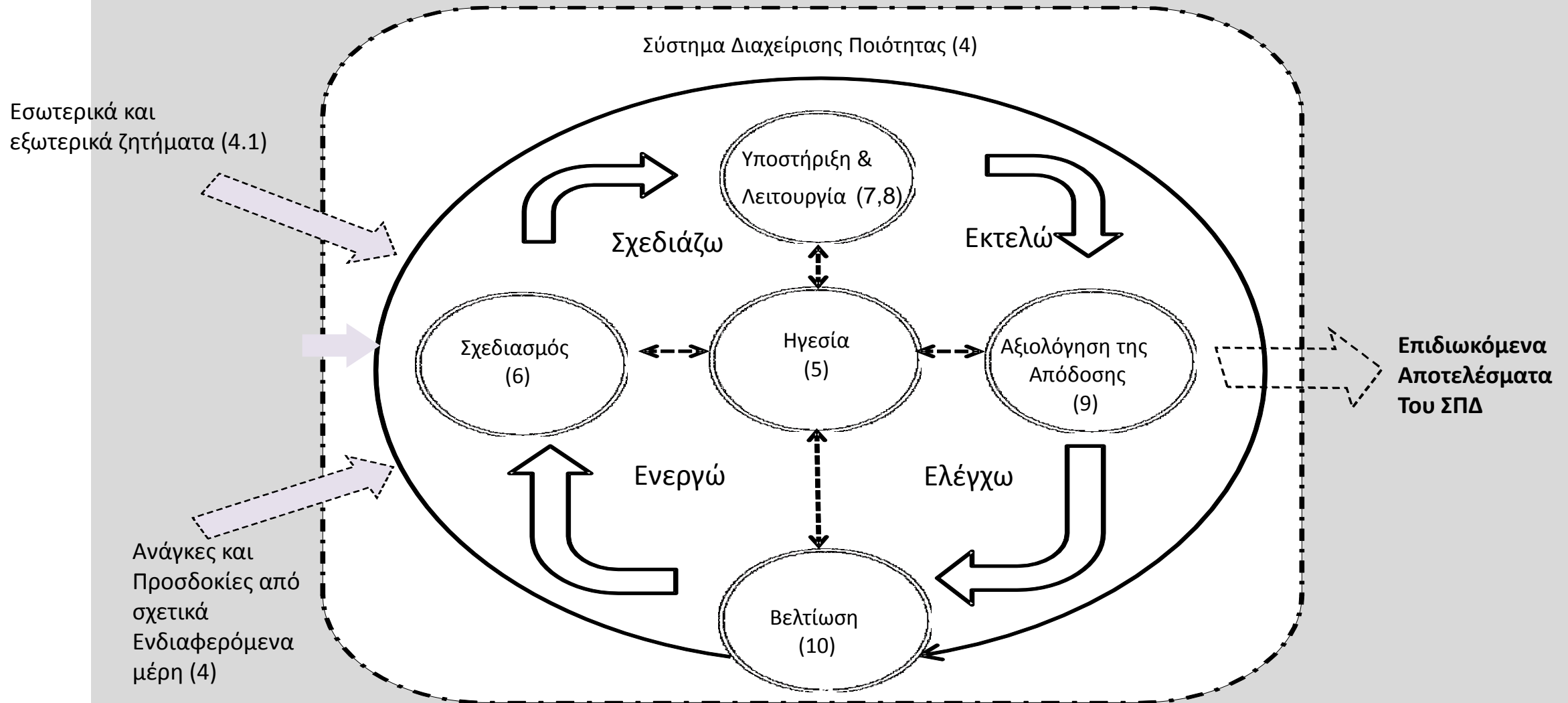
Αναθεώρηση ISO 14001

Κύριες Αλλαγές

- Πλαίσιο λειτουργίας οργανισμού (organizational context) και ανάγκες ενδιαφερομένων μερών.
- Ρίσκα που συνδέονται με απειλές και ευκαιρίες (risks associated with threats and opportunities).
- Έλεγχος και επιρροή στην αλυσίδα αξίας (Control and influence over value chain).
- Συμβατότητα με την Εταιρική στρατηγική.
- Περιβαλλοντική αειφορία (Environmental sustainability)

- Αυξημένες απαιτήσεις για την Ηγεσία ενός οργανισμού.
- Μεγαλύτερη έμφαση στην επαγγελματική επάρκεια (competence).
- Υποχρεώσεις συμμόρφωσης και επίδειξη της κατάστασης συμμόρφωσης (Compliance obligations and demonstration of compliance status).
- Μεγαλύτερη έμφαση στην εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία.
- Μεγαλύτερη έμφαση στην περιβαλλοντική επίδοση του οργανισμού.
- Ανασκόπηση από την Διοίκηση – έχει επεκταθεί η θεματολογία.

# Μοντέλο Προτύπου ISO/DIS 14001:2015



Σημείωση: Οι αριθμός στην παρένθεση αναφέρεται στην αντίστοιχη παράγραφο του προτύπου



# Δομή Προτύπου ISO/DIS 14001

- 1 Αντικείμενο
- 2 Τυποποιητικές Παραπομπές
- 3 Όροι και Ορισμοί
- 4 Πλαίσιο λειτουργίας του οργανισμού (Context of the organization)
  - 4.1 Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του
  - 4.2 Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών
  - 4.3 Καθορισμός του πεδίου εφαρμογής του ΣΔΠ
  - 4.4 ΣΠΔ
- 5 Ηγεσία
  - 5.1 Ηγεσία και δέσμευση
  - 5.2 Περιβαλλοντική Πολιτική
  - 5.3 Οργανωτικοί ρόλοι, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες



# Δομή Προτύπου ISO/DIS 14001

## 6 Σχεδιασμός

6.1 Ενέργειες αντιμετώπισης ρίσκων που συνδέονται με απειλές και ευκαιρίες (Actions to address risks associated with threats and opportunities)

6.1.1 Γενικά

6.1.2 Σημαντικές Περιβαλλοντικές Πλευρές

6.1.3 Υποχρεώσεις συμμόρφωσης

6.1.4 Ρίσκα που συνδέονται με απειλές και ευκαιρίες

6.1.5 Σχεδιασμός για ανάληψη δράσης

6.2 Περιβαλλοντικοί Στόχοι και ο σχεδιασμός επίτευξης τους

6.2.1 Περιβαλλοντικοί στόχοι

6.2.2 Σχεδιασμός ενεργειών για επίτευξη των περιβαλλοντικών στόχων

# Δομή Προτύπου ISO/DIS 14001

## 7 Υποστήριξη

7.1 Πόροι

7.2 Επαγγελματική Επάρκεια (competence)

7.3 Ενημέρωση (awareness)

7.4 Επικοινωνία

7.4.1 Γενικά

7.4.2 Εσωτερική επικοινωνία

7.4.3 Εξωτερική επικοινωνία

7.5 Τεκμηρίωση Πληροφοριών

7.5.1 Γενικά

7.5.2 Δημιουργία και επικαιροποίηση (Creating and updating)

7.5.3 Έλεγχος τεκμηριωμένων πληροφοριών

## 8 Λειτουργία

8.1 Σχεδιασμός και έλεγχος λειτουργίας

8.2 Ετοιμότητα και ανταπόκρισή σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης

# Δομή Προτύπου ISO/DIS 14001

## 9 Αξιολόγηση της απόδοσης

9.1 Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και αξιολόγηση

9.1.1 Γενικά

9.1.2 Αξιολόγηση συμμόρφωσης

9.2 Εσωτερικές επιθεωρήσεις

9.3 Ανασκόπηση από την διοίκηση

## 10 Βελτίωση

10.1 Μη συμμορφώσεις και διορθωτικές ενέργειες

10.2 Συνεχής βελτίωση

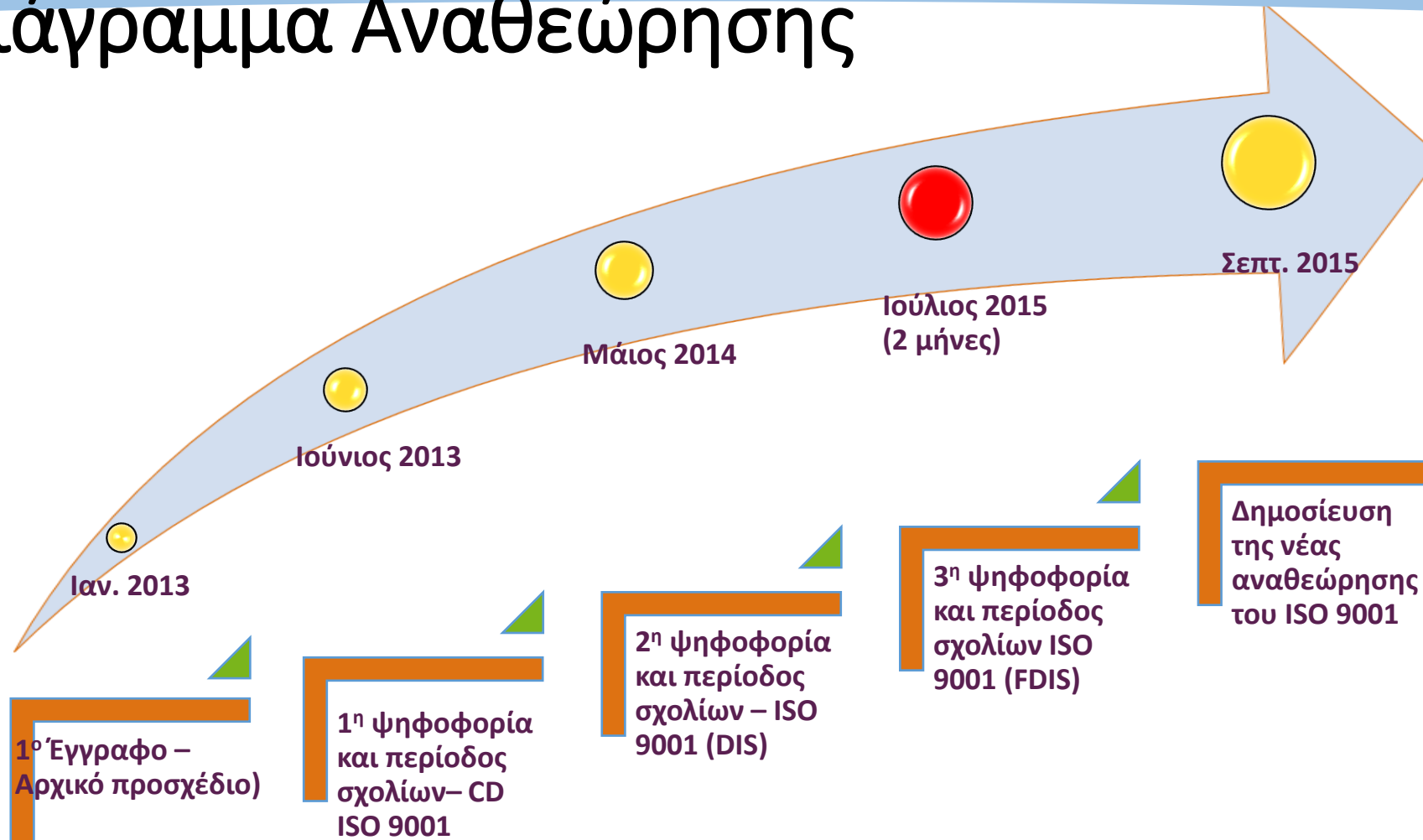


Αναθεωρήσεις ISO 9001 και ISO  
14001

*Η αντιστροφή μέτρηση ξεκίνησε!*

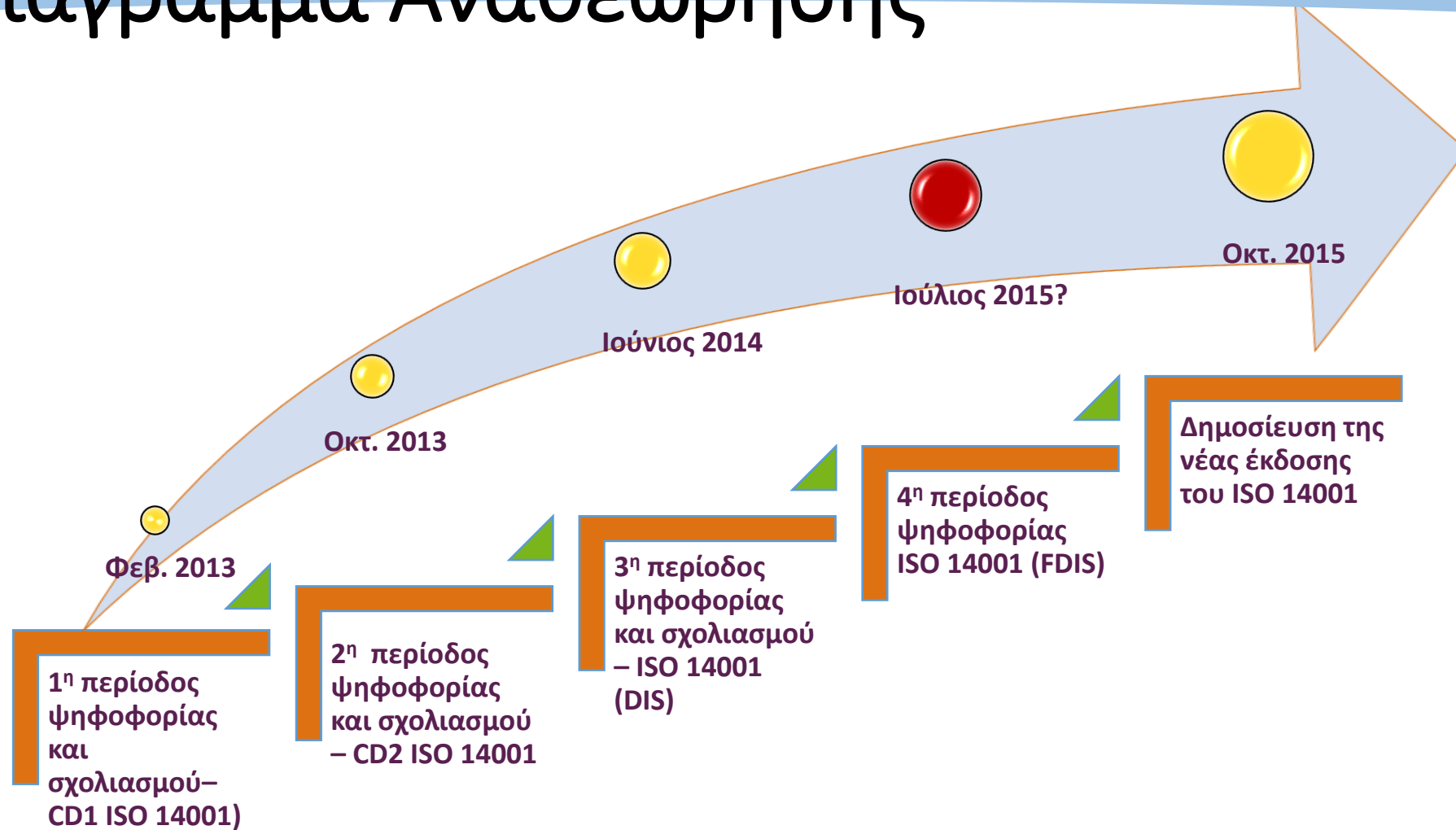
# ISO 9001:2015

## Χρονοδιάγραμμα Αναθεώρησης

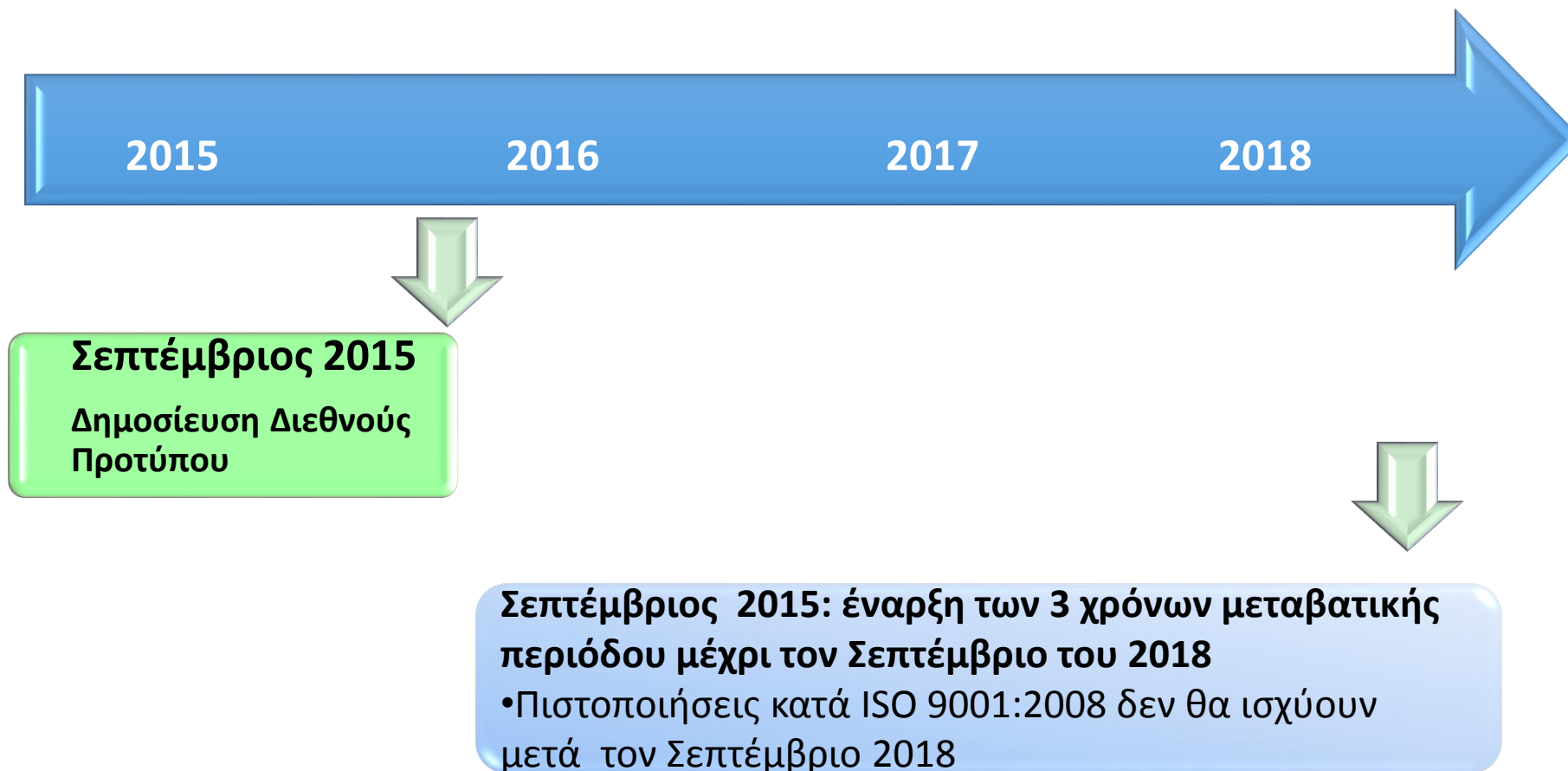


# ISO 14001:2015

## Χρονοδιάγραμμα Αναθεώρησης

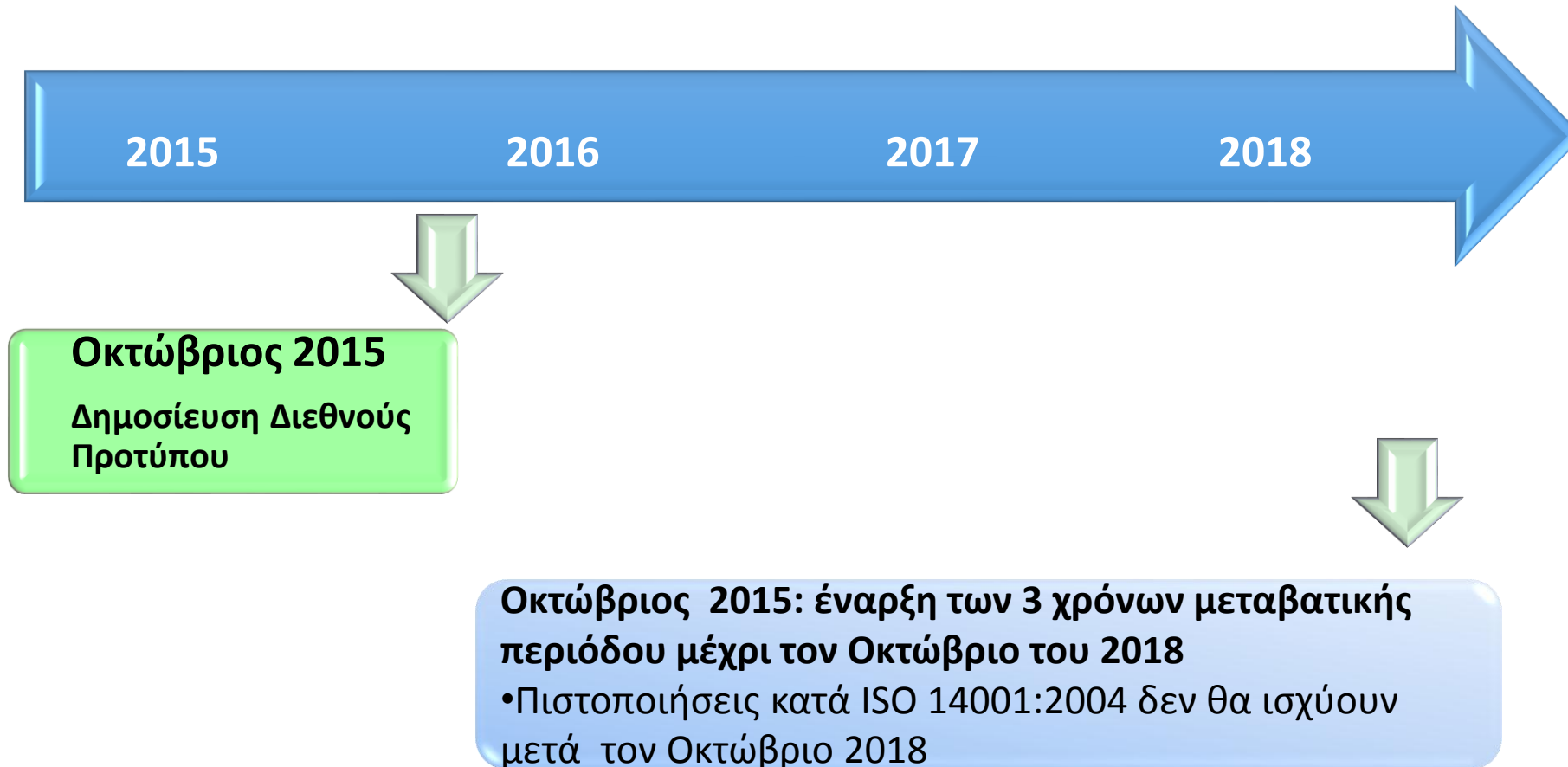


# ISO 9001:2015 Χρονοδιάγραμμα μετάβασης πιστοποιήσεων





# ISO 14001:2015 Χρονοδιάγραμμα μετάβασης πιστοποιήσεων





Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή Συστήματος  
Διαχείρισης

Οφέλη από Πιστοποίηση

# Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης

- Βελτίωση της Εσωτερικής οργάνωσης του οργανισμού
- Αναβάθμιση της εικόνας και του οργανισμού και του ονόματος της Επιχείρησης / διαφοροποίηση από τον ανταγωνισμό
- Αναγνώριση της αξιοπιστίας του οργανισμού σε διεθνές επίπεδο και ευρύτερη αποδοχή της ποιότητας των προϊόντων / υπηρεσιών της.
- Απόκτηση σημαντικού εργαλείου marketing και διαφήμισης
- Δημιουργία ευκαιριών για επέκταση σε νέες αγορές
- Δημιουργία ευκαιριών για συναγωνισμό σε προσφορές/παραγγελίες όπου απαιτείται

# Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης

- Ικανοποίηση ανθρώπινου δυναμικού της Επιχείρησης / διαμόρφωση καλύτερων συνθηκών εργασίας
- Βάση αναγνώρισης σημαντικών αναγκών για εκπαίδευση προσωπικού / βελτίωση ικανοτήτων προσωπικού / περισσότερη εμπλοκή του προσωπικού σε βελτιώσεις
- Διευκολύνει την αλλαγή κουλτούρας στον οργανισμό

# Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης

- Μεγαλύτερη επικέντρωση στην επίτευξη των στόχων και στις προσδοκίες των πελατών
- Βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών
- Βελτίωση της επίδοσης και της παραγωγικότητας
- Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών.
- Δημιουργία εμπιστοσύνης προς τους πελάτες ότι η επιδιωκόμενη ποιότητα επιτυγχάνεται και διατηρείται.

# Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης

- Μείωση των Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων / Κινδύνων στους χώρους εργασίας.
- Βελτίωση των υποδομών και συνθηκών ασφάλειας και υγείας στην εργασία
- Εξοικονόμηση κόστους
- Διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης με τη νομοθεσία
- Βελτιωμένες σχέσεις με φορείς ελέγχου
- Εφαρμογή περιβαλλοντικών κριτηρίων σε αποφάσεις, διαδικασίες και διαχείριση υλικών στον οργανισμό
- Εφαρμογή προγραμμάτων πρόληψης περιβαλλοντικών ατυχημάτων και πρόληψης ατυχημάτων που σχετίζονται με την ασφάλεια και υγεία



# Βασικοί παράγοντες επιτυχίας

- Δέσμευση της Διοίκησης
- Το Σύστημα θα πρέπει να σχεδιασθεί ώστε να ανταποκρίνεται στις συγκεκριμένες συνθήκες του οργανισμού και να καλύπτει τις ιδιαίτερες της ανάγκες
- Η έγγραφη τεκμηρίωση του Συστήματος να μην αποτελεί περιττή γραφειοκρατία και να μην επιβαρύνει άσκοπα το προσωπικό με περιττές υποχρεώσεις
- Πρέπει να δοθεί έμφαση στην εκπαίδευση και ενεργό συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή και ανάπτυξη του συστήματος.
- Πρέπει να γίνει άμεσος συσχετισμός του Συστήματος με τη στρατηγική, τους επιχειρηματικούς στόχους και τις επιδιώξεις της επιχείρησης ούτως ώστε να συμβάλει στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης και στην ευημερία του προσωπικού και να αποτελεί χρήσιμο εργαλείο διοίκησης και βελτίωσης.



Ευχαριστώ για την προσοχή σας!!!