



i-skills

Οργανισμός Πιστοποίησης Δεξιοτήτων

Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

του φορέα πιστοποίησης
«I-SKILLS Ανώνυμη Εταιρεία Πιστοποίησης Δεξιοτήτων»

I-SKILLS A.E

Τροποποιήσεις

Τροποποίηση	Ημερομηνία	Αιτιολογία
4.0	11/04/2019	Μετάβαση στη Νέα Έκδοση του Προτύπου ISO 9001:2015 & Εγκατάσταση ISO 17024:2012

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Σκοπός	3
1.1. Γενικά	3
1.2. Πεδίο Εφαρμογής	3
1.3. Εξαιρέσεις	3
2. Πολιτική Ποιότητας	4
3. Οργανωτική Δομή	6
4. Διάρθρωση του Συστήματος Ποιότητας	7
5. Διεργασιακό Μοντέλο	8
6. Πλαίσιο Λειτουργίας	9

1. Σκοπός

1.1. Γενικά

Σκοπός τους παρόντος Εγχειριδίου είναι να περιγράψει τις βασικές αρχές που διέπουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού. Το Εγχειρίδιο αυτό αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του συνολικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού και είναι δυνατόν να διανεμηθεί σε ενδιαφερόμενους εκτός Οργανισμού, σαν ελάχιστο δείγμα γραφής της φιλοσοφίας και των κανόνων που διέπουν την λειτουργία του.

Το παρόν Εγχειρίδιο δομείται σε θεματικές ενότητες στις οποίες περιγράφονται:

- Σκοπός του Εγχειριδίου.
- Παρουσίαση του Οργανισμού.
- Πολιτική για την ποιότητα.
- Οργανωτική δομή του Οργανισμού.
- Δομή και διάρθρωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Το παρόν Εγχειρίδιο εκπονήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001:2015. Εγκρίνεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο και ισχύει από τις 11.04.2019 για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που παρέχει η «I-SKILLS».

1.2. Πεδίο Εφαρμογής

Το παρόν Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί το κεντρικό έντυπο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού, αναφορικά με την **πιστοποίηση Δεξιοτήτων των Υποψηφίων αλλά και για την Πιστοποίηση Εξεταστικών Κέντρων**. Οι αρχές που περιγράφονται αποτελούν απόλυτη δέσμευση τόσο της Διοίκησης όσο και όλου του προσωπικού του Οργανισμού, των οποίων η οργανωτική ένταξη αποτυπώνεται στο Οργανόγραμμά του.

1.3. Εξαιρέσεις

Στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας δεν εμπίπτουν οι παρακάτω απαιτήσεις του προτύπου:

- Παράγραφος 8.3: 'Σχεδιασμός και Ανάπτυξη', η οποία εξαιρείται καθώς ο Οργανισμός παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες σε δεδομένες υποδομές και η όποια ανάπτυξη νέων υπηρεσιών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με αλλαγή του συνολικού επιχειρησιακού σχεδιασμού.

2. Πολιτική Ποιότητας

Η εταιρεία I-SKILLS A.E στην επιδίωξή της να καταστεί αξιόπιστος φορέας πιστοποίησης δεξιοτήτων έχει θέσει ως κεντρικό στόχο τη μετάδοση της φιλοσοφίας της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα και τμήματα της εταιρείας καθώς και στο ευρύτερο εξωτερικό περιβάλλον της, το οποίο από την μια μεριά επηρεάζει με τις δραστηριότητες της και το οποίο από την άλλη επηρεάζεται αντίστοιχα από τις δικές του δράσεις κατά την υλοποίηση του έργου της ως Φορέα πιστοποίησης.

Πρόκειται για μια στρατηγική που διαμορφώνεται από όλους όσους συμμετέχουν στο έργο της παροχής της πιστοποίησης δηλαδή:

1. το προσωπικό της εταιρείας,
2. τα συνεργαζόμενα κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης και διεξαγωγής εξετάσεων πιστοποίησης,
3. τους μεμονωμένους συνεργάτες (ελεγκτές, επιτηρητές εξετάσεων κ.ά),
4. συνεργαζόμενους φορείς πιστοποίησης, καθώς και
5. τους ίδιους τους υποψήφιους προς πιστοποίηση δεξιοτήτων ή κατόχους τμημάτων του συνολικού σχήματος πιστοποίησης.

Με αυτή τη συνολική αντίληψη για την ποιότητα επιχειρείται η διαρκής προσαρμογή στις εξελίξεις, η συστηματική αναδιοργάνωση για καλύτερη απόδοση, η αδιάκοπη προσπάθεια για τη βελτίωση των δομών, των διαδικασιών και τελικά του συνόλου των εργασιών και προσφερομένων υπηρεσιών.

Η διάχυση αυτής της φιλοσοφίας ποιότητας είναι ζήτημα πρώτης προτεραιότητας για τον Φορέα και η διασφάλιση της είναι μία συνεχής διαδικασία στην οποία εμπλέκονται μια σειρά επιμέρους ενεργειών όπως:

- Η δημιουργία και η συντήρηση σύγχρονου τεχνολογικού περιβάλλοντος και η διασφάλιση της ακεραιότητας και αξιοπιστίας της διαδικασίας πιστοποίησης.
- Η αξιολόγηση και συμμόρφωση του τεκμηριωμένου συστήματος ποιότητας, που προέκυψε από την επίσημη πιστοποίηση, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015.
- Η εξασφάλιση της έγκαιρης αναγνώρισης και τεκμηρίωσης των αναγκών, των διαδικασιών και των υπευθυνότητων του δικτύου των συνεργαζόμενων κέντρων πιστοποίησης/διεξαγωγής εξετάσεων.
- Ο καθορισμός στόχων και δεικτών απόδοσης και η συνεχής παρακολούθησή τους.
- Η ενημέρωση των συνεργαζόμενων για τα όσα προβλέπει το σύστημα ποιότητας για τα δεδομένα της σχέσης συνεργασίας.
- Η ενημέρωση των στελεχών του οργανισμού επί του συστήματος ποιότητας και η ανάπτυξη πνεύματος συνεργασίας της διοίκησης με τους εργαζόμενους με στόχο τη βελτίωση της εταιρικής απόδοσης.
- Ο σχεδιασμός και η εκτέλεση εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας.
- Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων και των προσδοκιών των αναγνωρισμένων ως ενδιαφερόμενα μέρη και η μέτρηση της ικανοποίησής τους.
- Ο εντοπισμός των πιθανών κινδύνων που προκύπτουν από τις δραστηριότητες του Οργανισμού και η λήψη μέτρων για την πρόληψη / αντιμετώπιση αυτών.
- Η συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού.
- Η διερεύνηση αιτιών των μη συμμορφώσεων ή των παραπόνων και ο περαιτέρω καθορισμός διορθωτικών ενεργειών.

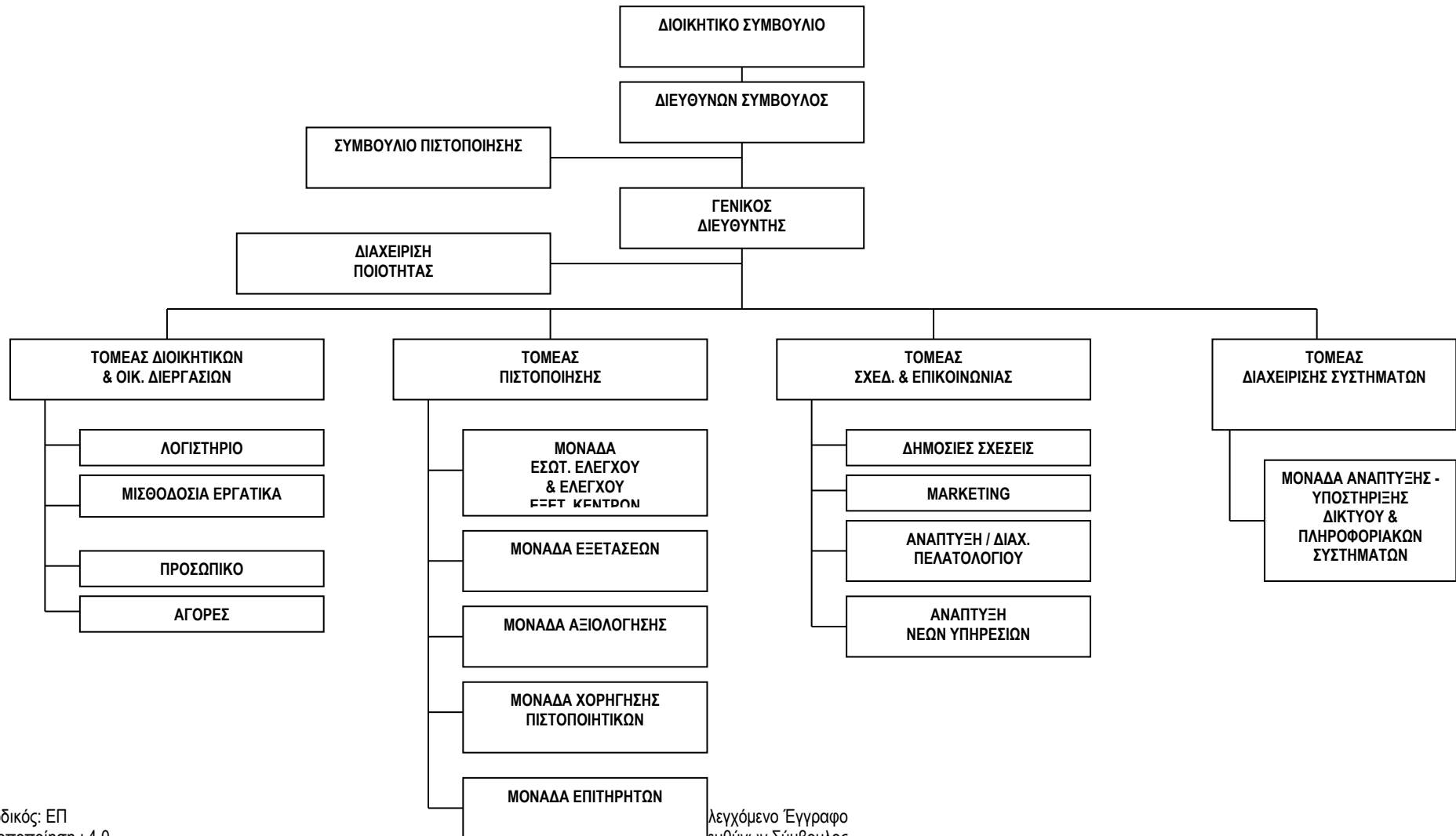
Η συνολική εφαρμογή των αρχών του συστήματος εξασφαλίζεται μέσα από την συνεχή ενημέρωση και επιμόρφωση του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα, με κύριο σκοπό την δημιουργία της σχετικής συνείδησης των σκοπών και της φιλοσοφίας του συστήματος και τον διαρκή εμπλουτισμό και την επέκταση της Επιχειρησιακής γνώσης

Μεταξύ των άλλων στόχοι του συστήματος είναι:

- Η χάραξη πολιτικής ποιότητας, η οποία είναι μονοσήμαντη, σαφής, κατανοητή και εναρμονισμένη με τη γενική πολιτική του Φορέα και πρέπει εφεξής να διέπει όλες τις δραστηριότητές του.
- Ο καθορισμός ρεαλιστικών και αντικειμενικών στόχων ποιότητας, που πρέπει να επιδιώκονται συνεχώς και συστηματικά, για την υλοποίηση της παραπάνω πολιτικής ποιότητας.
- Ο σχεδιασμός, υλοποίηση και παρουσίαση του οργανωτικού σχήματος, που αφορά τη διαχείριση ποιότητας.
- Ο καθορισμός και η αποσαφήνιση των αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων, από πλευράς διαχείρισης ποιότητας, που αφορούν τις θέσεις του παραπάνω οργανωτικού σχήματος.
- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων των διακριτών λειτουργιών της διαχείρισης ποιότητας με παραπομπές, όπου απαιτείται, σε αυτόνομες διαδικασίες-διεργασίες του συστήματος ποιότητας.
- Η παραπομπή σε τεχνικά έγγραφα και στοιχεία του συστήματος ποιότητας, που καθορίζουν τις λεπτομέρειες της εργασίας και περιγράφουν ποιοτικά και ποσοτικά τους πόρους και την απόδοση του συστήματος ποιότητας.
- Η συνεχής αναθεώρηση της διαχείρισης επικινδυνότητας

3. Οργανωτική Δομή

Η οργανωτική δομή του Οργανισμού αποτυπώνεται στο οργανόγραμμα, όπου φαίνονται οι κάθετες επικοινωνίες μεταξύ των τμημάτων του. Το οργανόγραμμα υποστηρίζεται από τις αντίστοιχες περιγραφές θέσεων εργασίας, όπου περιγράφονται με λεπτομέρεια τόσο η οργανωτική ένταξη όσο και τα καθήκοντα που αφορούν τις βασικές θέσεις.



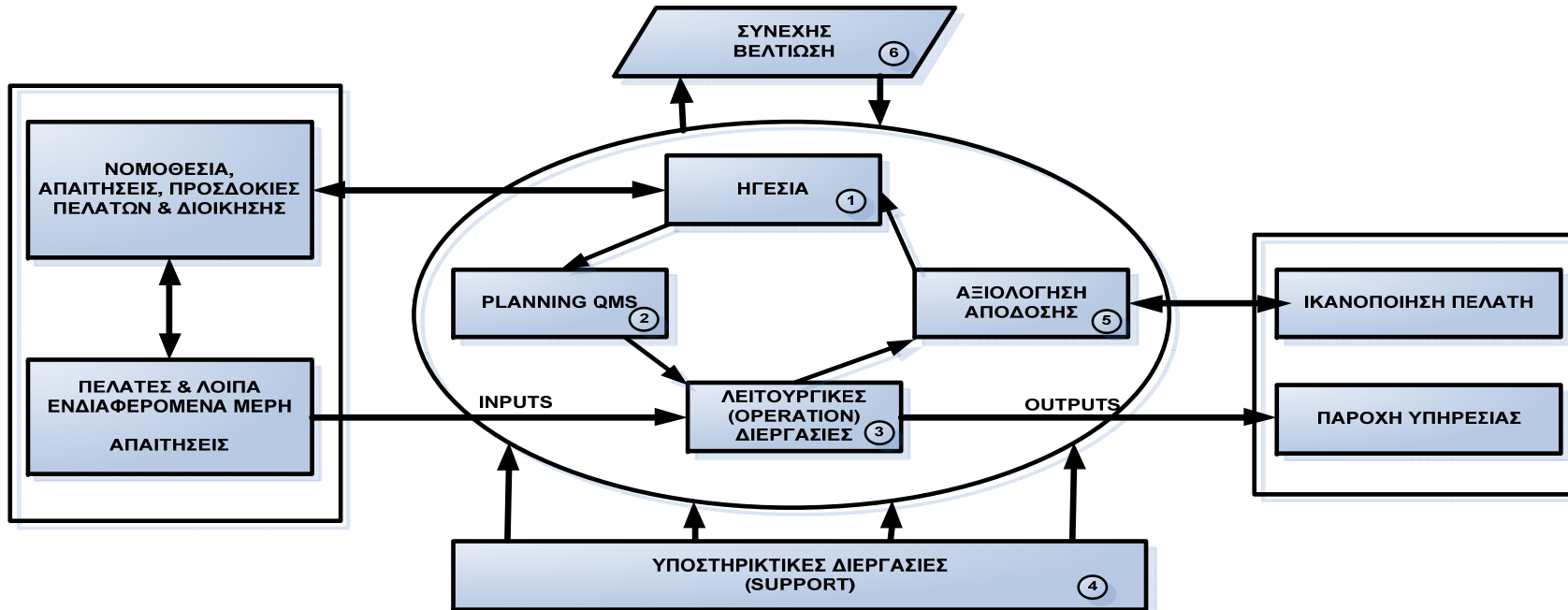
4. Διάρθρωση του Συστήματος Ποιότητας

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού είναι δομημένο σύμφωνα με τις γενικές απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2015. Στην παρούσα ενότητα γίνεται περιληπτική περιγραφή των διαδικασιών του συστήματος διαχείρισης ποιότητας του Οργανισμού, ενώ στον Πίνακα αποτυπώνονται οι διαδικασίες, καθώς και η αντιστοίχιση των διαδικασιών με τις αντίστοιχες παραγράφους του προτύπου.

Κωδ.	Διαδικασία	Σχετικά Άρθρα του προτύπου
ΕΠ	Εγχειρίδιο Ποιότητας	§ 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 5.2, 5.2.1, 5.2.2
Δ01	Οργανωτικές Διευθετήσεις	§ 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 9.3, 9.3.1., 9.3.2. 9.3.3
Δ02	Αρμοδιότητες και Επικοινωνία	§ 5.3, 7.4
Δ03	Καθορισμός και Παρακολούθηση Στόχων Ποιότητας	§ 6.2, 9.1, 10.1, 10.3
Δ04	Ανθρώπινοι Πόροι	§ 7.1.1, 7.1.2, 7.2, 7.3
Δ05	Σύστημα Ποιότητας	§ 4.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3
Δ06	Προληπτικές /Διορθωτικές ενέργειες	§ 7.1.6, 8.2.1, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3
Δ07	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις	§ 9.1, 9.1.1, 9.2, 10.2, 8.4
Δ08	Αγορές	§ 7.1.5
Δ09	Πιστοποίηση Δεξιοτήτων Υποψηφίων	§ 8
Δ10	Πιστοποίηση Εξεταστικών Κέντρων	§ 8
Δ11	Έλεγχοι και Επιτηρήσεις	§ 8
Δ12	Διαχείριση Κινδύνων	§ 6.1
Δ13	Διαχείριση Αλλαγών	§ 6.3

Παρακάτω παρατίθεται διάγραμμα στο οποίο αποτυπώνεται η αλληλεπίδραση των κύριων διεργασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού:

5. Διεργασιακό Μοντέλο



ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

1. ΗΓΕΣΙΑ
2. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΔΠ
3. OPERATION
3. SUPPORT
5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
6. ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

6. Πλαίσιο Λειτουργίας

Το πλαίσιο Λειτουργίας του Οργανισμού παρουσιάζεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι του παρόντος.