



ΕΕΣΜ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αριθμός : M.01

Έκδοση: 2.0

Σελίδα : **1**

Σελίδες 1-28

Ημ/νία: 09/03/2009



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ (ΕΕΣΜ)
HELLENIC SOCIETY for SYSTEMIC STUDIES (HSSS)

Επιστημονική Εταιρεία Μη Κερδοσκοπική, Τ.Θ. 80227, 185 10 Πειραιάς.
<http://www.hsss.gr>, email: info@hsss.gr, tel.: +2104142145

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

EN ISO 9001:2008

Επαγγελματικό Πρόγραμμα Σπουδών ΕΕΣΜ


Το Πρόγραμμα φέρει το διεθνή τίτλο :
Certified Systemic Analyst Professional (CSAP)

<http://www.hsss.gr/csap/>

και υλοποιείται μέσω των δύο κατευθύνσεων :

- ✓ **Certified Systemic Analyst e-Business Professional (CSAEBP)**
- ✓ **Certified Systemic Analyst Project Management Professional (CSAPMP)**

Το παρόν εγχειρίδιο έχει προετοιμαστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2008. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή, η διανομή ή η συμπλήρωσή του καθ' οιονδήποτε τρόπο χωρίς την προηγούμενη έγγραφη, σαφή και ρητή συγκατάθεση της «ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ (ΕΕΣΜ)», ως νομίμως εκπροσωπείται.

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 2 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	---

A. ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

A. ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

B. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Γ. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ε. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΥΠΑΓΟΝΤΑΙ ΣΤΟ Σ.Δ.Π.

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

1.1. Γενικά

1.2. Εφαρμογή

2. ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ

3. ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

4.1. Γενικές Απαιτήσεις

4.2. Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης

5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΔΣ ΤΗΣ ΕΕΣΜ

5.1 Δέσμευση του ΔΣ της ΕΕΣΜ

5.2 Εστίαση στα υπό πιστοποίηση πρόσωπα

5.3 Πολιτική Ποιότητας

5.4 Σχεδίαση

5.4.1 Αντικειμενικοί Στόχοι για την Ποιότητα

5.4.2 Σχεδιασμός του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

5.5 Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία

5.5.1 Ευθύνες και Αρμοδιότητες

5.5.2 Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας του CSAP

5.5.3 Εσωτερική Επικοινωνία

5.6 Ανασκόπηση από το ΔΣ της ΕΕΣΜ

6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠÓΡΩΝ

6.1 Διάθεση Πόρων

6.2 Ανθρώπινοι Πόροι

6.3 Υποδομή

6.4 Περιβάλλον Εργασίας

7. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

8. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

8.1. Γενικά

8.2. Παρακολούθηση και Μέτρηση

8.2.1. Ικανοποίηση των υπό πιστοποίηση προσώπων

8.2.2. Εσωτερική Επιθεώρηση

8.2.3. Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

8.3. Ανάλυση δεδομένων

8.4. Βελτίωση

8.4.1. Διαρκής βελτίωση


8.4.2. Διορθωτικές Ενέργειες

8.4.3. Προληπτικές Ενέργειες

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I: Λίστα Γενικών Διαδικασιών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II: Οργανόγραμμα Εταιρείας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III: Διάγραμμα Αλληλεπίδρασης Διεργασιών

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 3 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	---

Β. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Ελληνική Εταιρεία Συστημικών Μελετών (ΕΕΣΜ) είναι επιστημονικό σωματείο μη κερδοσκοπικό, του οποίου ο κύριος στόχος είναι να προαγάγει και να διαδίδει τη Συστημική Σκέψη και την Επιστήμη της Συστημικής Ανάλυσης με την ανάπτυξη σχετικών Μεθοδολογιών και διεπιστημονικών προσεγγίσεων εφαρμόσιμων σε ευρύ φάσμα γνωστικών αντικειμένων.


Η ΕΕΣΜ είναι σταθερά προσανατολισμένη στην υλοποίηση των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε όλες τις δραστηριότητες διοίκησης και λειτουργίας της. Στο πλαίσιο εφαρμογής των αρχών αυτών, η ΕΕΣΜ εφαρμόζει ένα Σύστημα Ποιότητας στο CSAP που αποσκοπεί στην έγκυρη, αξιόπιστη και αναγνωρισμένη πιστοποίηση προσώπων ως προς τις πιστοποιημένες επαγγελματικές δεξιότητες σε γενικά θέματα σχεδιασμού και διαχείρισης έργων και του ηλεκτρονικού επιχειρείν, με έμφαση στη διαχείριση της πολυπλοκότητας στους σύγχρονους οργανισμούς και επιχειρήσεις.

Η μεθοδολογία σχεδιασμού των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της ΕΕΣΜ σε επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων βασίζεται στην καλλιέργεια των απαραίτητων δεξιοτήτων για επαγγελματική πιστοποίηση στις ειδικότητες «Επαγγελματίας Συστημικός Αναλυτής στη Διαχείριση Έργων» (Certified Systemic Analyst in Project Management Professional) και «Επαγγελματίας Συστημικός Αναλυτής στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν» (Certified Systemic Analyst in e-Business Professional) αντίστοιχα, δηλ. σε ένα συνδυασμό από γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες συμπεριφοράς, αξίες και γενικά στις δυνατότητες που επιδεικνύονται από έναν επαγγελματία στο χώρο της εργασίας με σκοπό την απόδοση συγκεκριμένου έργου.

Το CSAP αποτελεί διεθνή πρωτοτυπία και είναι ένα Πρότυπο Συμβουλευτικής, το οποίο θα υποστηρίζουν με τις παρουσιάσεις τους Καθηγητές Πανεπιστημίων της ημεδαπής και της αλλοδαπής καθώς και εταιρείες Συμβουλευτικής και Πληροφορικής.

Στα πλαίσια των παραπάνω αρχών, το επαγγελματικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα με πιστοποίηση της ΕΕΣΜ στοχεύει στην παροχή άρτιας και ποιοτικής εκπαίδευσης υψηλού επιπέδου ώστε να παράγει στελέχη καταρτισμένα και να συμβάλλει θετικά στην ανταγωνιστικότητα και στην ανάπτυξη της Ελληνικής Αγορά και Οικονομίας. Το πρόγραμμα σπουδών είναι κατάλληλα σχεδιασμένο ώστε πέραν των βασικών μαθημάτων (κορμού και γενικής εκπαίδευσης) να παρέχει και κατάλληλα σχεδιασμένα μαθήματα ειδικότητας-κατεύθυνσης, με απώτερους στόχους:

- Να παρέχεται κατάλληλη εκπαίδευση ώστε οι υπό πιστοποίηση υποψήφιοι να αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την εφαρμογή των σύγχρονων συστημικών προσεγγίσεων σε πολύπλοκα προβλήματα διοίκησης, διαχείρισης έργων και τεχνολογίας.
- Να δίδεται έμφαση στο ρόλο του Συστημικού Αναλυτή ως στελέχους των σύγχρονων επιχειρήσεων και οργανισμών, ο οποίος επιδιώκει τη μεγιστοποίηση της αξίας τους μέσω της μελέτης των προβλημάτων και των αναγκών με στόχο τον καθορισμό των κατάλληλων μεθοδολογιών, εργαλείων και πρακτικών, που θα επιλύσουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα προβλήματα και θα επιτύχουν σημαντικά οφέλη για την επιχείρηση ή τον οργανισμό.

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 4 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	---

- Να παρέχεται εκπαίδευση σχετικά με τη διαχείριση και την αντιμετώπιση της πολυπλοκότητας μέσω της μελέτης και του εντοπισμού ομοιοτήτων ανάμεσα σε τεχνολογικά, ανθρώπινα και φυσικά συστήματα.

Για να επιτύχει τα ανωτέρω η ΕΕΣΜ:


- Έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 17024. Το σύστημα διαχείρισης του CSAP θα ακολουθεί επίσης τα προβλεπόμενα από το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001 και την Κοινή Υπουργική Απόφαση Αρ. Πρωτ. Γ/25055/1-12-2005. Το ΣΔΠ εφαρμόζεται σε όλες τις δραστηριότητες του CSAP που έχουν επίπτωση στην ποιότητα και στην ασφάλεια των επιστημονικών και διοικητικών υπηρεσιών και στην ικανοποίηση των υπό πιστοποίηση προσώπων.
- Δεσμεύεται να εξασφαλίζει ότι το ΣΔΠ είναι αποτελεσματικό και αποδοτικό, τόσο στο παρόν όσο και στο μέλλον.
- Ανασκοπεί και βελτιώνει συνεχώς τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών της, όπου αυτό είναι εφικτό, καθώς και την αποτελεσματικότητα των διεργασιών της και κατ' επέκταση ολόκληρου του ΣΔΠ.
- Θέτει μετρήσιμους αντικειμενικούς στόχους για την ποιότητα σε επιστημονικό και πρακτικό επίπεδο καθώς και σε λειτουργικό επίπεδο διεργασιών. Οι στόχοι αυτοί καθιερώνονται και αξιολογούνται ως προς το βαθμό επίτευξής τους στα πλαίσια της ανασκόπησης του ΣΔΠ από το ΔΣ της ΕΕΣΜ.
- Παρέχει τους απαραίτητους πόρους (τεχνογνωσία, εκπαιδευμένο υψηλού επιπέδου επιστημονικό προσωπικό και κατάλληλο εξοπλισμό) για την απρόσκοπτη, αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία κάθε δραστηριότητας της ΕΕΣΜ. Τηρεί άπαντα τα υπό της σχετικής νομοθεσίας προβλεπόμενα περί της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
- Επενδύει στη συνεχή έρευνα, κατάρτιση, ενημέρωση και εκπαίδευση των επιστημονικών στελεχών και των συνεργατών της ώστε να προαγάγουν την Ποιότητα σε κάθε τους δραστηριότητα.
- Παρακολουθεί, μετρά και αξιολογεί τις κρίσιμες παραμέτρους και διεργασίες, ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα, η ασφάλεια προσωπικού και υπηρεσιών.

ΟΡΑΜΑ & ΔΕΣΜΕΥΣΗ

Η συνεχής βελτίωση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας της ΕΕΣΜ, των παρεχομένων επιστημονικών υπηρεσιών της και του ΣΔΠ, αποτελεί όραμα και δέσμευση του Διοικητικού της Συμβουλίου και βασίζεται στην ενεργή συμμετοχή και συμπράταση όλων των ενεργών μελών της.

Στην ΕΕΣΜ παρέχονται επιστημονικές υπηρεσίες πιστοποίησης επαγγελματιών και εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που παρέχονται, διαθέτοντας τους καλύτερους διαθέσιμους πόρους, μέσα και μεθόδους με βάση τις δυνατότητες της ΕΕΣΜ και ειδικότερα:

- Τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της αξιοπιστίας της συνολικής εξεταστικής διαδικασίας πιστοποίησης.
- Την αναγνώριση και την τεκμηρίωση των επιμέρους αναγκών του πιστοποιημένου εξεταστικού κέντρου, των επιθεωρητών, επιτηρητών και συνεργατών αυτού.

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 5 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	---

- Την ανάπτυξη και την παροχή εξειδικευμένων και ουσιαστικών υπηρεσιών, που εναρμονίζονται με συνέπεια προς τις θεσμοθετημένες αρχές και αξίες της ΕΕΣΜ.
- Την ανάληψη σύννομης δράσης κάθε είδους και μορφής επί των εισερχομένων πληροφοριών με απώτερο στόχο τη βελτίωση της συνολικής επιστημονικής απόδοσης.
- Τη συμμόρφωση όλων των συμμετεχόντων, προσώπων και φορέων, με τις απαιτήσεις και με τις προδιαγραφές του συστήματος διασφάλισης ποιότητας κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 17024. Το σύστημα διαχείρισης θα ακολουθεί επίσης τα προβλεπόμενα από το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001.


Γ. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ	ΣΕΛΙΔΕΣ	ΑΡ.ΕΚΔΟΣΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ
ΟΛΑ	ΕΠΑΝΕΚΔΟΣΗ	ΟΛΕΣ	2.0	09/03/2009

Δ. ΔΙΑΝΟΜΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΡΙΣΕΩΝ CSAP
ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ CSAP ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ
ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΔΣ
ΥΔΠ
ΣΕ
ΕΠΙ
ΕΚΡ
ΣΠ
ΕΠΡΟ
ΕΠΑ
ΕΥΠ
ΓΡ
ΚΑΔΠ

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 6 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	---

Ε. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΥΠΑΓΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΣΔΠ

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ (ΕΕΣΜ) περιλαμβάνει τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Εκπαίδευση Προσώπων σε γενικά θέματα σχεδιασμού και διαχείρισης έργων και ηλεκτρονικού επιχειρείν, με έμφαση στη διαχείριση της πολυπλοκότητας στους σύγχρονους οργανισμούς και επιχειρήσεις.
- Πιστοποίηση Προσώπων με βάση το διεθνή τίτλο Certified Systemic Analyst Professional (CSAP) (Επαγγελματίας Συστημικός Αναλυτής) μέσω των εξής δύο κατευθύνσεων :
 - ο «Επαγγελματίας Συστημικός Αναλυτής στη Διαχείριση Έργων» (Certified Systemic Analyst in Project Management Professional), και
 - ο «Επαγγελματίας Συστημικός Αναλυτής στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν» (Certified Systemic Analyst in e-Business Professional).

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

1.1 Γενικά

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας περιγράφει συνοπτικά την πολιτική, τις διαδικασίες και τις απαιτήσεις του ΣΔΠ. Είναι δομημένο με τέτοιο τρόπο ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου EN ISO 9001:2008.

1.2 Εφαρμογή

Η ΕΕΣΜ έχει προσδιορίσει ότι οι ακόλουθες απαιτήσεις δεν έχουν εφαρμογή στις διεργασίες της ΕΕΣΜ και αφορούν μόνο στο CSAP πρόγραμμα στην ολότητά του.


2. ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ

Τα ακόλουθα έγγραφα έχουν χρησιμοποιηθεί κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

- ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ EN ISO 9000 : 2008 «Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – Θεμελιώδεις Αρχές – Λεξιλόγιο»
- ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ EN ISO 9001 : 2001 «Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – Απαιτήσεις»
- ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ EN ISO 9004 – 2000 «Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – Κατευθυντήριες οδηγίες για βελτιώσεις της επίδοσης».

3. ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΕΕΣΜ	: Ελληνική Εταιρεία Συστημικών Μελετών
ΕΔΠ	: Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας
ΣΔΠ	: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
ΥΔΠ	: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 7 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	---

ΓΔ	: Γενική Διαδικασία
ΠΔΣ	: Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου
ΣΕ	: Συντονιστική Επιτροπή
ΕΠΙ	: Επιτροπή Πιστοποίησης
ΕΚΡ	: Επιτροπή Κρίσεων CSAP
ΣΠ	: Συντονιστής CSAP Προγράμματος
ΕΠΡΟ	: Επιτροπή Προαξιολόγησης
ΕΠΑ	: Επιτροπή Επαναπιστοποίησης
ΕΥΠ	: Επιστημονικοί Υπεύθυνοι
ΓΡ	: Γραμματέας
ΚΑΔΠ	: Κεντρικό Αρχείο Διαχείρισης Ποιότητας
CSAP	: Certified Systemic Analyst Professional
CSAPMP	: Certified Systemic Analyst Project Management Professional
CSAEBP	: Certified Systemic Analyst E-Business Professional

4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

4.1. Γενικές Απαιτήσεις

Η ΕΕΣΜ έχει καθιερώσει, τεκμηριώσει και θέσει σε εφαρμογή ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), το οποίο είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2008. Το Σύστημα διατηρείται και βελτιώνεται συνεχώς μέσω της Πολιτικής Ποιότητας, των Αντικειμενικών Στόχων Ποιότητας, της Ανάλυσης των Δεδομένων, των Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών και της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

Προκειμένου να εκπληρώσει τις απαιτήσεις του ΣΔΠ, η ΕΕΣΜ:


- Έχει εντοπίσει και εφαρμόζει τις διεργασίες που χρειάζονται για το ΣΔΠ σε όλες τις ενέργειες της ΕΕΣΜ που συνδέονται με την Εκπαίδευση και με την Πιστοποίηση Προσώπων.
- Έχει καθορίσει τα κριτήρια και τις μεθόδους που απαιτούνται για να διασφαλίσουν ότι τόσο η λειτουργία όσο και ο έλεγχος των διεργασιών αυτών είναι αποτελεσματικοί και θεμελιώνονται στις Γενικές Διαδικασίες.
- Έχει διασφαλίσει τη συνεχή διαθεσιμότητα πόρων και πληροφοριών, που είναι απαραίτητες για την υποστήριξη της λειτουργίας και του ελέγχου των διεργασιών.
- Έχει εγκαταστήσει συστήματα για την παρακολούθηση, τη μέτρηση και την ανάλυση των διεργασιών.
- Έχει θέσει σε εφαρμογή δράσεις για τον προσδιορισμό και για την υλοποίηση των απαραίτητων λειτουργιών με στόχο την επίτευξη των προσχεδιασμένων αποτελεσμάτων και τη συνεχή βελτίωση αυτών των λειτουργιών.

4.2. Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης

4.2.1. Γενικά

Η τεκμηρίωση του ΣΔΠ περιλαμβάνει :

- Τεκμηριωμένη Πολιτική Ποιότητας (Κεφάλαιο Β του παρόντος εγγράφου)

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 8 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	---

- Το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Τεκμηριωμένες Γενικές Διαδικασίες
- Κατάλληλα έγγραφα, όπου χρειάζεται, για την αποτελεσματική σχεδίαση, λειτουργία και έλεγχο των διεργασιών και
- Αρχεία Ποιότητας.

4.2.2 Εγχειρίδιο Ποιότητας

Το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας περιγράφει το ΣΔΠ της ΕΕΣΜ. Τα αντικείμενα καθώς και οι επιτρεπτές εξαιρέσεις περιγράφονται στο Κεφάλαιο 1 του Εγχειριδίου Ποιότητας. Σε κάθε κεφάλαιο αυτού του Εγχειριδίου γίνεται αναφορά στις τεκμηριωμένες Γενικές Διαδικασίες, που έχουν σχέση με τις περιγραφόμενες απαιτήσεις τεκμηρίωσης. Στο τέλος του Εγχειριδίου Ποιότητας, επισυνάπτεται κατάλογος των Γενικών Διαδικασιών (Παραρτ. Ι), το Οργανόγραμμα (Παραρτ. ΙΙ) και το Διάγραμμα αλληλεπίδρασης των διεργασιών του ΣΔΠ (Παραρτ. ΙΙΙ).

4.2.3 Έλεγχος Εγγράφων

Όλα τα έγγραφα του ΣΔΠ ελέγχονται σύμφωνα με τις Γενικές Διαδικασίες (ΓΔ) 50.01 & 50.02, οι οποίες καθορίζουν τη διαδικασία, που απαιτείται σε κάθε περίπτωση ώστε να :

- Εγκρίνονται τα έγγραφα ως προς την επάρκεια πριν από την έκδοσή τους.
- Ανασκοπούνται και ενημερώνονται όπως είναι απαραίτητο και επανεγκρίνονται.
- Διασφαλίζεται ότι αναγνωρίζεται η ταυτότητα των αλλαγών και η τρέχουσα κατάσταση της έκδοσης των εγγράφων.
- Διασφαλίζεται η διαθεσιμότητα των τρεχουσών εκδόσεων των απαιτούμενων κατά περίπτωση εγγράφων προς τα πρόσωπα που απαιτείται.
- Διασφαλίζεται ότι τα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης ταυτοποιούνται και διατίθενται με ελεγχόμενο τρόπο.
- Διασφαλίζεται ότι τα έγγραφα είναι ευανάγνωστα και εντοπίζονται εύκολα.
- Προλαμβάνεται η ακούσια χρήση των παλαιών εγγράφων και αποδίδεται σε αυτά ιδιαίτερη νέα ταυτότητα, αν πρέπει να διατηρηθούν για συγκεκριμένο λόγο.


4.2.4 Έλεγχος Αρχείων Ποιότητας

Τα Αρχεία Ποιότητας διατηρούνται με σκοπό να παρέχουν απόδειξη συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις καθώς επίσης και αποτελεσματικής λειτουργίας του ΣΔΠ. Η διατήρηση των Αρχείων Ποιότητας γίνεται σύμφωνα με τη ΓΔ 50.01. Η ΓΔ 50.01 απαιτεί τα Αρχεία Ποιότητας να είναι ευανάγνωστα, εύκολα αναγνωρίσιμα και ανακτήσιμα. Η Διαδικασία ορίζει τους απαιτούμενους ελέγχους για την ταυτοποίηση, αποθήκευση, προστασία, ανάκτηση, χρόνο διατήρησης και τελική διάθεση των Αρχείων Ποιότητας.

Σχετικές Γενικές Διαδικασίες

- **50.01 : Έλεγχος Εγγράφων**
- **50.02 : Διαχείριση Εγγράφων εσωτερικής/εξωτερικής Προέλευσης**

5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΔΣ ΤΗΣ ΕΕΣΜ

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 9 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	---

5.1. Δέσμευση του ΔΣ της ΕΕΣΜ

Το ΔΣ της ΕΕΣΜ ασχολείται ενεργά με τη θέση σε εφαρμογή του ΣΔΠ. Προωθεί το όραμα και τη στρατηγική προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης του ΣΔΠ με την καθιέρωση της Πολιτικής Ποιότητας και την έγκριση των Αντικειμενικών Σκοπών Ποιότητας.

Προκειμένου να βρίσκεται στην πρωτοπορία αλλά και να δείχνει την αφοσίωσή του στη βελτίωση του ΣΔ, το ΔΣ της ΕΕΣΜ κινείται προς τις ακόλουθες κατευθύνσεις:

- Γνωστοποιεί σε όλους τους συμμετέχοντες τη σημασία της ικανοποίησης των απαιτήσεων των υπό πιστοποίηση προσώπων και των εν γένει συμμετεχόντων καθώς επίσης και των νομικών και κανονιστικών διατάξεων.
- Έχει καθιερώσει Πολιτική Ποιότητας.
- Έχει εγκρίνει ή και καθιερώσει Αντικειμενικούς Στόχους Ποιότητας.
- Πραγματοποιεί Ανασκόπηση τουλάχιστο μία φορά το χρόνο.
- Διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων.

5.2. Εστίαση στα υπό πιστοποίηση πρόσωπα

Η ΕΕΣΜ προσπαθεί να προσδιορίσει τις τρέχουσες και τις μελλοντικές απαιτήσεις των υπό πιστοποίηση προσώπων και να ανταποκριθεί με τον πλέον δόκιμο τρόπο στις αναφερόμενες απαιτήσεις. Το ΔΣ της ΕΕΣΜ διασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις των υπό πιστοποίηση προσώπων κατανοούνται και ικανοποιούνται μέσω της εφαρμογής τεκμηριωμένων διαδικασιών και με επικοινωνία μαζί τους. Οι απαιτήσεις των υπό πιστοποίηση προσώπων προσδιορίζονται και γνωστοποιούνται στο αρμόδιο όργανο της ΕΕΣΜ, μέσω τεκμηριωμένων Γενικών Διαδικασιών.


5.3. Πολιτική για την Ποιότητα

Το ΔΣ της ΕΕΣΜ διασφαλίζει ότι η Πολιτική για την Ποιότητα έχει γνωστοποιηθεί σε όλους τους συμμετέχοντες. Η Πολιτική για την Ποιότητα είναι κατάλληλη για τους στόχους της ΕΕΣΜ, καθώς περιλαμβάνει δέσμευση για συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του ΣΔΠ και συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας. Το ΔΣ της ΕΕΣΜ αναθεωρεί την Πολιτική για την Ποιότητα σε κάθε σύσκεψη Ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας με σκοπό αυτή να γίνεται συνεχώς καταλληλότερη για την ΕΕΣΜ. Η Πολιτική για την Ποιότητα είναι τεκμηριωμένη και εμφανίζεται στην ιστοσελίδα του CSAP της ΕΕΣΜ.

5.4. Σχεδίαση

5.4.1. Αντικειμενικοί στόχοι για την Ποιότητα

Το ΔΣ της ΕΕΣΜ διασφαλίζει ότι οι αντικειμενικοί στόχοι για την ποιότητα έχουν καθιερωθεί με σκοπό την υποστήριξη των προσπαθειών της ΕΕΣΜ στην επίτευξη των στόχων της Πολιτικής Ποιότητας και ανασκοπούνται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο για την καταλληλότητά τους. Οι αντικειμενικοί στόχοι είναι μετρήσιμοι και αναθεωρούνται σε κάθε Ανασκόπηση από το ΔΣ της ΕΕΣΜ ανάλογα με την αποδοτικότητά τους.

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 10 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

5.4.2. Σχεδίαση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.

Το ΔΣ της ΕΕΣΜ διασφαλίζει ότι :

- Το Σύστημα Ποιότητας έχει σχεδιασθεί και εφαρμοσθεί με σκοπό την ικανοποίηση των αντικειμενικών στόχων ποιότητας και των απαιτήσεων του προτύπου EN ISO 9001:2008.
- Η σχεδίαση της ποιότητας πραγματοποιείται παράλληλα με τη σχεδίαση και την υλοποίηση των αλλαγών που επηρεάζουν το σύστημα ποιότητας και ταυτόχρονα λαμβάνεται πρόνοια ώστε οι αλλαγές αυτές να μην αλλοιώνουν την ακεραιότητα του ΣΔΠ.

5.5. Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία

5.5.1. Ευθύνες και αρμοδιότητες

Έχει καταρτισθεί Οργανόγραμμα, το οποίο απεικονίζει τις θέσεις και την ιεράρχηση των συμμετεχόντων στο CSAP της ΕΕΣΜ. Το οργανόγραμμα αυτό αναθεωρείται και εγκρίνεται από το ΔΣ της ΕΕΣΜ ως προς την επάρκειά του. Στο τέλος του Εγχειριδίου Ποιότητας επισυνάπτεται, ως Παράρτημα ΙΙ, το ισχύον Οργανόγραμμα του CSAP της ΕΕΣΜ.

Οι περιγραφές αρμοδιοτήτων προσδιορίζουν τις υπευθυνότητες και τις αρμοδιότητες για κάθε μία από τις θέσεις του Οργανογράμματος, που εμπλέκονται στο ΣΔΠ.

Οι περιγραφές αρμοδιοτήτων αναθεωρούνται και εγκρίνονται σύμφωνα με τις ΓΔ 50.01 και 50.02. Τα ανωτέρω έγγραφα είναι διαθέσιμα στους συμμετέχοντες από το ΚΑΔΠ, με σκοπό να γνωρίζουν τις υπευθυνότητες και τις αρμοδιότητες τους.

Σχετικές Γενικές Διαδικασίες & Έντυπα


- **50.01 : Έλεγχος Εγγράφων**
- **50.02 : Διαχείριση Εγγράφων εσωτερικής/εξωτερικής Προέλευσης**
- **Οργανόγραμμα CSAP της ΕΕΣΜ**
- **ΠΑ.01.10 – ΠΑ.10.10: Περιγραφές Αρμοδιοτήτων Οντοτήτων Οργανογράμματος**

5.5.2. Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας του CSAP

Το ΔΣ της ΕΕΣΜ έχει ορίσει με απόφασή του υπεύθυνο της ΕΕΣΜ στο CSAP σε θέματα Διαχείρισης της Ποιότητας του CSAP τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ), που έχει τις ακόλουθες υπευθυνότητες και αρμοδιότητες :

- Διασφαλίζει ότι οι διεργασίες που απαιτούνται για το ΣΔΠ έχουν καθιερωθεί και εφαρμόζονται.
- Ενημερώνει εγγράφως το ΔΣ της ΕΕΣΜ για την απόδοση του ΣΔΠ και για τις αναγκαίες βελτιώσεις.
- Φροντίζει για την ενημέρωση της ΕΕΣΜ επί των απαιτήσεων των υπό πιστοποίηση προσώπων.
- Ενεργεί ως σύνδεσμος του CSAP με τρίτους, όπως π.χ. τα υπό πιστοποίηση πρόσωπα ή οι Επιθεωρητές, για θέματα που αφορούν στο ΣΔΠ.

5.5.3. Εσωτερική Επικοινωνία

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 11 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

Έχουν καθοριστεί οι δίαυλοι και οι διεργασίες για την επικοινωνία μεταξύ των συμμετεχόντων του CSAP της ΕΕΣΜ. Ανάμεσα στις σημαντικότερες μεθόδους για την γνωστοποίηση της αποδοτικότητας του ΣΔΠ περιλαμβάνονται:

- Συσκέψεις.
- Ανασκόπηση από το ΔΣ της ΕΕΣΜ.
- Διανομή των Πρακτικών των Ανασκοπήσεων, μόνο στις περιπτώσεις που ρητά και με σαφήνεια προβλέπεται.
- Συσκέψεις Ανασκόπησης αποτελεσμάτων Εσωτερικών Επιθεωρήσεων.
- Άλλες συνήθειες εργασιακές επικοινωνίες.

5.6. Ανασκόπηση από το ΔΣ της ΕΕΣΜ

5.6.1. Γενικά

Το ΔΣ της ΕΕΣΜ ανασκοπεί το ΣΔΠ τουλάχιστον ανά έτος κατά τις συσκέψεις ανασκόπησης από το ΔΣ της ΕΕΣΜ με βάση τη ΓΔ 20.02. Μέσω της ανασκόπησης εκτιμάται κατά πόσο εξακολουθεί να ισχύει η καταλληλότητα, η επάρκεια και η αποδοτικότητα του ΣΔΠ και προσδιορίζονται οι δυνατότητες και οι ευκαιρίες για βελτίωση καθώς και οι αναγκαίες αλλαγές. Κατά τις ανασκοπήσεις, που πραγματοποιεί το ΔΣ της ΕΕΣΜ, τηρούνται πρακτικά.

Σχετικές Γενικές Διαδικασίες

- **20.02: Ανασκόπηση ΔΣ της ΕΕΣΜ**

5.6.2. Εισερχόμενα στην Ανασκόπηση

Η εκτίμηση της πορείας του ΣΔΠ κατά την ανασκόπηση από το ΔΣ της ΕΕΣΜ βασίζεται στην ανασκόπηση εισερχόμενων πληροφοριών σχετικά με τα:

- Αποτελέσματα επιθεωρήσεων.
- Πληροφορίες από τους συμμετέχοντες.
- Κατάσταση Προληπτικών και Διορθωτικών ενεργειών.
- Επακόλουθες ενέργειες από προηγούμενες Ανασκοπήσεις του ΔΣ της ΕΕΣΜ.
- Προγραμματισμένες αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το ΣΔΠ.
- Συστάσεις για βελτίωση.


5.6.3. Εξερχόμενα από την Ανασκόπηση

Κατά τη διάρκεια των ανασκοπήσεων, το ΔΣ της ΕΕΣΜ προσδιορίζει τις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να γίνουν σχετικά με τα ακόλουθα θέματα :

- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ και των διεργασιών του.
- Βελτίωση του προγράμματος Εκπαίδευσης/Πιστοποίησης σε σχέση με τις απαιτήσεις των συμμετεχόντων.
- Ανάγκες σε πόρους.

Σχετικές Γενικές Διαδικασίες

- **50.01: Έλεγχος Εγγράφων**
- **20.02: Ανασκόπηση ΔΣ της ΕΕΣΜ**

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 12 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

6.1. Διάθεση Πόρων

Η ΕΕΣΜ ανέπτυξε και χρησιμοποιεί ΣΔΠ, το οποίο είναι σε συμφωνία με το Πρότυπο EN ISO 9001:2008, ως αποτέλεσμα της δέσμευσης του ΔΣ της ΕΕΣΜ και της διάθεσης των αναγκαίων πόρων. Προκειμένου να διατηρείται και να βελτιώνεται το ΣΔΠ, η ΕΕΣΜ προσδιορίζει και παρέχει τους απαραίτητους πόρους, με σκοπό επίσης, την ικανοποίηση των υπό πιστοποίηση προσώπων μέσω της ικανοποίησης των απαιτήσεών τους.

6.2. Ανθρώπινοι Πόροι

6.2.1. Γενικά

Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι το προσωπικό είναι ικανό για την εργασία την οποία εκτελεί, έχουν συνταχθεί Περιγραφές Αρμοδιοτήτων κατά τέτοιον τρόπο, ώστε να προσδιορίζουν τα προσόντα που απαιτούνται για κάθε θέση που επηρεάζει την ποιότητα της Εκπαίδευσης και Πιστοποίησης Προσώπων του CSAP. Τα προσόντα περιλαμβάνουν τις απαιτήσεις μόρφωσης, δεξιοτήτων και εμπειρίας. Τα κατάλληλα προσόντα σε συνδυασμό με την απαραίτητη εκπαίδευση, διασφαλίζουν ικανά πρόσωπα για την αντίστοιχη θέση.

6.2.2. Ικανότητα, ενημέρωση και εκπαίδευση

Τα προσόντα κάθε συμμετέχοντα αξιολογούνται κατά την αρχική υπογραφή σύμβασης (Ιδιωτικού Συμφωνητικού) ή όταν αλλάζουν οι απαιτήσεις της θέσης.


Στο ΚΑΔΠ διατηρείται αρχείο των προσόντων για κάθε συμμετέχοντα. Εάν διαπιστωθούν αποκλίσεις μεταξύ των προσόντων και των απαιτήσεων της θέσης, τότε παρέχεται κατάλληλη εκπαίδευση ή λαμβάνεται άλλο πρόσφορο μέτρο ώστε να αποκτήσει ο συμμετέχων τα απαραίτητα προσόντα για τη θέση. Τέλος, εξετάζεται η αποτελεσματικότητα των ενεργειών που έγιναν προς το σκοπό αυτό. Η εκπαίδευση και η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς της πραγματοποιείται σύμφωνα με τη Γεν. Διαδικασία 10.01.

Όλοι οι συμμετέχοντες ενημερώνονται για τη σχέση και για τη σπουδαιότητα που έχει η εργασία τους και πώς αυτή συμβάλλει στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα του CSAP.

6.3. Υποδομή

Με σκοπό την επίτευξη των αντικειμενικών στόχων για την ποιότητα και τις απαιτήσεις της Εκπαίδευσης/Πιστοποίησης, η ΕΕΣΜ έχει προσδιορίσει την απαιτούμενη υποδομή. Η υποδομή περιλαμβάνει αίθουσες, εξοπλισμό και υπηρεσίες υποστήριξης. Η υφιστάμενη υποδομή συντηρείται από το αντίστοιχο Τμήμα Συντήρησης του Πανεπιστημίου Πειραιώς, ώστε να διασφαλίζει την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της Εκπαίδευσης/Πιστοποίησης.

6.4. Περιβάλλον Εργασίας

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 13 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

Για την επίτευξη της Εκπαίδευσης/Πιστοποίησης προσώπων διατηρείται κατάλληλο περιβάλλον λειτουργίας του CSAP. Η διαχείριση του περιβάλλοντος αυτού γίνεται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να είναι συνεχώς κατάλληλο για το σκοπό αυτό, διατηρώντας καθαρό και ήσυχο το χώρο εκπαίδευσης και τηρώντας τους κανόνες υγιεινής.

Σχετικές Γενικές διαδικασίες & Έντυπα

- **10.01: Εκπαίδευση Προσωπικού**
- **40.03: Διαχείριση Αλλαγών**
- **ΠΑ.01.10 – ΠΑ.10.10: Περιγραφές Αρμοδιοτήτων Οντοτήτων Οργανογράμματος**

7. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

7.1. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

7.1.1 Έναρξη προγράμματος


Κατά την έναρξη του προγράμματος CSAP όλα τα υπό πιστοποίηση πρόσωπα ενημερώνονται μέσω του LMS ή/και μέσω email λαμβάνουν γνώση για το αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης. Όλο το διανεμόμενο εκπαιδευτικό υλικό θα βρίσκεται στο LMS ή/και θα το παραλαμβάνουν τα υπό πιστοποίηση πρόσωπα μέσω email.

Το αναλυτικό πρόγραμμα κοινοποιείται σε όλους τους εισηγητές και αναρτάται στο διαδικτυακό τόπο της πλατφόρμας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (LMS) του CSAP, στον οποίο έχουν διαβαθμισμένη πρόσβαση οι διάφοροι συμμετέχοντες στο CSAP πρόγραμμα.

Είναι δυνατή η διανομή πρόσθετου εκπαιδευτικού υλικού σε έντυπη ή/και σε ηλεκτρονική μορφή κατά τη διάρκεια υλοποίησης του προγράμματος, χωρίς δικαίωμα για την είσπραξη δικαιωμάτων, από το συγγραφέα ή τον πάροχο. Για κάθε παραβίαση της σχετικώς κείμενης ημεδαπής και αλλοδαπής, κεκυρωμένης στην Ελλάδα, νομοθεσίας αφορώσας στην ιδιοκτησία των πνευματικών δικαιωμάτων και των συγγενικών προς αυτά δικαιωμάτων ακολουθείται η νομική οδός και τιμωρείται ως η νομοθεσία ρητώς προβλέπει.

7.1.2 Αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης

Ο κύκλος σπουδών του CSAP αρχίζει στις αρχές Οκτωβρίου εκάστου έτους και ολοκληρώνεται μετά από 36 (τριάντα έξι) μήνες και θα πραγματοποιείται ημέρα Σάββατο στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς στον Πειραιά από 09:00 έως 15:00. Η βασική υποχρεωτική εκπαίδευση είναι 18 (δεκαοκτώ) μήνες και δύναται να επεκταθεί άλλους 18 (δεκαοκτώ) μήνες για την ολοκλήρωση της εργασίας πιστοποίησης (Certification Project) για την ολοκλήρωση της συνεδριακής εργασίας. Τα πρόσωπα που τυχόν δεν ολοκληρώσουν επιτυχώς το CSAP εντός του μεγίστου χρονικού διαστήματος των 36 (τριάντα έξι) μηνών αποκλείονται αυτοδικαίως του Προγράμματος.

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 14 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

Οι δύο κατευθύνσεις του Προγράμματος θα λειτουργούν ανεξαρτήτως και η καθεμία θα καλύπτει 360 ώρες διδασκαλίας ακαδημαϊκής παρακολούθησης. Θα υπάρξουν παρουσιάσεις επιτυχημένων σχετικών επαγγελματικών μελετών, κυρίως από εταιρείες συμβούλων, κάνοντας χρήση των επαγγελματικών επιστημονικών εργαλείων δημιουργίας των μελετών που θα έχουν διδαχθεί τα υπό πιστοποίηση πρόσωπα στο CSAP και παρουσίαση επαγγελματικού λογισμικού λειτουργίας των μελετών όπως Συστήματα Διαχείρισης Περιεχομένου (Content Management Systems), Συστήματα Τηλεδιάσκεψης, κλπ.. Σημειώνεται ότι η διδασκαλία των θεματικών ενότητων (Modules) θα πραγματοποιείται στη βάση μαθημάτων τριών (3) διδακτικών ωρών έκαστο.

Όλα τα μαθήματα του προγράμματος διδάσκονται είτε στην ελληνική είτε στην αγγλική γλώσσα και είναι υποχρεωτικά.

Το αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης αποτελείται από θεματικές ενότητες και υπο-ενότητες που απαρτίζουν τη συνολική δομή του προγράμματος σπουδών ανά κατεύθυνση καθώς και τη βαρύτητά τους που έχει καθοριστεί με βάση:

- τη συμβολή τους στην επίτευξη των στόχων του CSAP προγράμματος, και
- τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας αναφορικά με την εξειδίκευση των εκπαιδευομένων σε αυτές τις θεματικές ενότητες.

Τα μαθήματα των θεματικών ενότητων διακρίνονται σε δύο επίπεδα:

- Βασικός Πυρήνας: αποτελείται από μαθήματα υποδομής (μαθήματα κορμού) και βασικής κατεύθυνσης (γενικά μαθήματα).
- Εξειδίκευση: αποτελείται από μαθήματα εξειδίκευσης, από το Certification Project και από την υποβολή και την παρουσίαση εργασίας στο επόμενο συνέδριο της ΕΕΣΜ μετά από την ολοκλήρωση του Certification Project.

Για κάθε θεματική ενότητα παρέχεται από τους εισηγητές πρόσθετη βιβλιογραφία ή άλλες πηγές πληροφόρησης.


Στο τέλος κάθε τμήματος του αναλυτικού προγράμματος (Α, Β, Γ), προσδιορίζεται ο τρόπος γραπτών δοκιμασιών και δοκιμασιών πιστοποίησης δεξιοτήτων, που περιλαμβάνει:

- Το χώρο και το ωράριο διεξαγωγής των δοκιμασιών.
- Τη μέθοδο της δοκιμασίας.
- Τον τρόπο διασφάλισης της αντικειμενικότητας και της διαφάνειας των δοκιμασιών και της πιστοποίησης.

Στο αναλυτικό πρόγραμμα θα παρατίθενται και οι ενδεχόμενοι εναλλακτικοί χώροι εκπαίδευσης ή/και δοκιμασιών, εφόσον δεν διατίθενται αυτοί του Πανεπιστημίου Πειραιώς καθώς και ο τρόπος πληροφόρησης των εισηγητών και των εκπαιδευομένων, δηλαδή μέσω LMS ή/και μέσω email.

7.1.3 Παρακολούθηση μαθημάτων

Η παρακολούθηση των μαθημάτων είναι υποχρεωτική. Ο εκπαιδευόμενος είναι υποχρεωμένος να παρακολουθήσει το 85% του προγράμματος, προκειμένου να δικαιούται συμμετοχής στην πιστοποίηση. Για τα τρίωρα που απουσιάζει κάθε εκπαιδευόμενος, έχει την υποχρέωση να επικοινωνήσει για το θέμα της απουσίας του με τον Εισηγητή ή/και με τον Επιστημονικό Υπεύθυνο της κατεύθυνσης.

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 15 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

Είναι δυνατή η απαλλαγή από την παρακολούθηση, με τη διαδικασία της πιστοποίησης προηγούμενης σχετικής γνώσης. Η πιστοποίηση της προηγούμενης γνώσης μπορεί να αφορά χωριστά στο θεωρητικό ή στο εφαρμοσμένο μέρος της εκπαίδευσης. Απαιτείται έγγραφη και αιτιολογημένη σύμφωνη γνώμη Εισηγητή και Επιστημονικού Υπεύθυνου της κατεύθυνσης.

Εκ των υστέρων συμπλήρωση της παρακολούθησης δεν επιτρέπεται.

Η από απόσταση εκπαίδευση μπορεί να αντικαθιστά τόσο τη θεωρητική όσο και την πρακτική εκπαίδευση, μέρος ή/και ολόκληρη την εκπαιδευτική διαδικασία κάθε θεματικής ενότητας, εφόσον αυτό προβλέπεται ως δυνατότητα στο πρόγραμμα και οι διδάσκοντες έχουν εγκαταστήσει έγκαιρα ολόκληρο το υλικό στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης του CSAP.

Εκπαιδευόμενοι που διακόπτουν την παρακολούθηση ή δεν συμπληρώνουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις δεν δικαιούνται επιστροφής διδασκτρών ή άλλης συνδρομής.

Οι εκπαιδευόμενοι υπογράφουν σε ειδικό έντυπο την ώρα άφιξης και αποχώρησής τους για κάθε τρίωρο εκπαίδευσης, το οποίο υπογράφεται από τον Εισηγητή και από τον ή τη Γραμματέα του Προγράμματος.

Το έντυπο παραδίνεται την πρώτη επόμενη εργάσιμη της ημέρας εκπαίδευσης, στον Επιστημονικό Υπεύθυνο κατεύθυνσης, με ευθύνη του Γραμματέα και τοποθετείται στο φάκελο του προγράμματος. Το έντυπο υπογράφεται από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο, την ίδια την ημέρα της κατάθεσής του και φέρει βεβαία χρονολογία.


Οι παρουσίες για κάθε τρίωρο εκπαίδευσης θα αναρτώνται στο site του Προγράμματος την επόμενη της συγκεκριμένης διδασκαλίας ημέρα και εντός της δεσμευτικής προθεσμίας των δεκαπέντε (15) πλήρων ημερών, θα μπορούν οι ενδιαφερόμενοι, σε περίπτωση διαφωνίας τους, να υποβάλλουν μέσω email τις σχετικές ενστάσεις τους προς τον Επιστημονικό Υπεύθυνο Κατεύθυνσης, προς τον Εισηγητή ή/και προς το/τη Γραμματέα. Οι ανωτέρω απαντούν στο σχετικώς ενιστάμενο μέσω email. Μετά από την παρέλευση των δεκαπέντε ημερών όλα τα έντυπα έγγραφα θα καταστρέφονται και οι παρουσίες θα υπάρχουν μόνο σε ηλεκτρονική μορφή.

7.1.4 Εκπαίδευση από απόσταση

Μέρος μίας θεματικής ενότητας ή/και ολόκληρη η θεματική ενότητα μπορεί να διδάσκεται από απόσταση με τη χρήση ηλεκτρονικών τρόπων μάθησης. Η εκπαίδευση από απόσταση θα γίνεται με τη διαδικασία του e-learning live και θα πραγματοποιείται τις άλλες ημέρες της εβδομάδας (εκτός Σαββάτου) και τις ώρες 20:00 – 23:00.

Η εκπαίδευση από απόσταση πρέπει να αποδεικνύει:

- Την παραλαβή του εκπαιδευτικού υλικού από τους εκπαιδευόμενους.
- Το χρόνο παραμονής των εκπαιδευομένων στο σύστημα.
- Την επικοινωνία του εκπαιδευομένου με τους εισηγητές.

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 16 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

- Το διαχειριστή του συστήματος.

Η πιστοποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων που αποκτήθηκαν από απόσταση είναι ισότιμη με την κλασική επιτόπια παρακολούθηση και δεν διαφοροποιείται από τη διαδικασία πιστοποίησης.

7.1.5 Ολοκλήρωση του προγράμματος - εξετάσεις

Στο τέλος του πρώτου διδακτικού τμήματος (Φεβρουάριος) και στο τέλος του δεύτερου διδακτικού τμήματος (Ιούνιος, Ιούλιος) θα πραγματοποιείται εξέταση στις αντίστοιχες διδαχθείσες ενότητες. Θα δίνονται 02 ερωτήσεις ανά τρίωρο διδασκαλίας σε κάθε εξέταση διδακτικού τμήματος με τις 03 (τρεις) εναλλακτικές απαντήσεις από τις οποίες πρέπει να επιλεγεί η σωστή για κάθε ερώτηση. Ο χρόνος εξέτασης θα διαρκεί τρεις ώρες. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να απαντήσουν σε όλες τις θεματικές ενότητες.

Τα Ποσοστά Επιτυχίας των εκπαιδευομένων σε κάθε έντυπο θεμάτων εξέτασης ορίζονται ως εξής:


- **>60%**: Επιτυχής εξέταση.
- **>30% και <60%**: Επανεξέταση σε δύο - τρεις εβδομάδες.
- **<30%**: Απορρίπτεται.

Μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση των διδακτικών τμημάτων ο υπό πιστοποίηση υποψήφιος θα πρέπει εντός εξαμήνου να ολοκληρώσει την ατομική του εργασία για την πιστοποίηση (Certification Project). Για την εργασία αυτή θα απευθύνεται σε ένα διδάσκοντα, ο οποίος πρέπει να είναι μέλος ΔΕΠ Πανεπιστημίου της ημεδαπής και θα είναι ο βασικός επιβλέπων της εργασίας για την πιστοποίηση. Η εργασία αυτή θα παρακολουθείται και θα κρίνεται από τριμελή συμβουλευτική επιτροπή τα δύο άλλα μέλη της οποίας θα είναι: το μιν ένα κάποιος από τους εισηγητές του CSAP το δε άλλο μέλος θα προέρχεται κυρίως από το χώρο της παραγωγής, στον οποίο θα εκπονηθεί η εργασία για την πιστοποίηση. Διευκρινίζεται ότι υποχρεωτικά ένα από τα μέλη της παραπάνω τριμελούς συμβουλευτικής επιτροπής πρέπει να έχει γνωστικό επιστημονικό αντικείμενο τη συστημική ανάλυση.

Η εργασία για την πιστοποίηση θα διεξάγεται σε πραγματικό επαγγελματικό περιβάλλον με τρίμηνη επέκτασή της για τη συγγραφή εργασίας συνεδρίου για συμμετοχή σε συνέδριο. Οι δύο εργασίες αυτές θα παρακολουθούνται συνεχώς από την παραπάνω Τριμελή Επιτροπή. Η εργασία για την πιστοποίηση, μετά από την ολοκλήρωσή της σε μορφή βιβλίου, θα υποβάλλεται υποχρεωτικά ως εργασία συνεδρίου στο επόμενο Συνέδριο της ΕΕΣΜ, όπου θα απονέμεται η επαγγελματική πιστοποίηση στους επιτυχόντες και στο στάδιο αυτό θα ολοκληρώνεται ο κύκλος σπουδών.

7.1.6 Συγκέντρωση θεμάτων εξετάσεων

Ο κάθε διδάσκων καλείται από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο του CSAP Προγράμματος τουλάχιστον δύο εβδομάδες πριν από την προκαθορισμένη ημερομηνία της εξέτασης να στείλει τέσσερις (04) ερωτήσεις ανά τρίωρο διδασκαλίας μαζί με τις τρεις (03) εναλλακτικές απαντήσεις για κάθε ερώτηση στην ηλεκτρονική διεύθυνση του τακτικού μέλους της ΕΕΣΜ που έχει καθορισθεί από το

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 17 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

ΔΣ της ΕΕΣΜ για τη συγκέντρωση και διαφύλαξη των θεμάτων εξετάσεων. Εκ των τεσσάρων ανωτέρω ερωτήσεων, οι δύο (02) ερωτήσεις θα επιλέγονται δια κληρώσεως από την Επιτροπή Πιστοποίησης την προηγούμενη ημέρα των εξετάσεων της πιστοποίησης. Οι υπόλοιπες (02) ερωτήσεις θα φυλάσσονται από το ως ανωτέρω ορισθέν μέλος από το ΔΣ της ΕΕΣΜ για την τυχόν επανεξέταση αποτυχόντων προσώπων σε δύο έως τρεις εβδομάδες το αργότερο. Εάν δεν υπάρξει επανεξέταση οι εναπομείνουσες ερωτήσεις θα καταστρέφονται. Το μέλος αυτό το ορισθέν από το ΔΣ της ΕΕΣΜ έχει την ευθύνη να παρακολουθεί αν όλοι οι διδάσκοντες απέστειλαν τις ερωτήσεις, ως ώφειλαν. Την ημέρα της εξέτασης μεταβιβάζει ηλεκτρονικά τις ερωτήσεις στον Επιστημονικό Υπεύθυνο Κατεύθυνσης του Προγράμματος, ο οποίος φροντίζει για την απρόσκοπτη και αδιάβλητη διεξαγωγή των εξετάσεων και είναι υπεύθυνος και για τους επιτηρητές. Μετά από τη διεξαγωγή των εξετάσεων ο Επιστημονικός Υπεύθυνος Κατεύθυνσης ζητεί μέσω email από τους διδάσκοντες των εξεταζομένων ενοτήτων, εφόσον επιθυμεί, τη σωστή απάντηση ώστε να διορθώσει τα γραπτά σύντομα και να ανακοινώσει τα αποτελέσματα στην ιστοσελίδα του CSAP Προγράμματος με τον αριθμό μητρώου του κάθε υπό πιστοποίηση προσώπου και όχι με το ονοματεπώνυμό του. Για τυχόν επανεξέταση σε δύο έως τρεις εβδομάδες το αργότερο, όπως θα ορίσει κατά χρόνο ο Επιστημονικός Υπεύθυνος Κατεύθυνσης, θα ακολουθηθεί η ίδια διαδικασία εξετάσεων όπως στην αρχική εξέταση.

7.1.7 Γραμματειακή υποστήριξη

Αντικείμενο της δραστηριότητας του ή της Γραμματέως είναι να επιλαμβάνεται των διαφόρων θεμάτων της λειτουργίας σε διαχειριστικό επίπεδο του Προγράμματος (εγγραφές, τήρηση φακέλων βαθμολογίας, αξιολογήσεις εισηγητών, χορήγηση πιστοποιητικών, βεβαιώσεων, ενημέρωση για τα δάνεια των υπό πιστοποίηση προσώπων από Τράπεζες και για τα προγράμματα σπουδών, υποστήριξη στα εργαστήρια και στις αίθουσες διδασκαλίας, και εν γένει υποστήριξη του έργου του Συντονιστή και των Επιστημονικών Υπευθύνων) σε έντυπη ή/και σε ηλεκτρονική μορφή.

7.2. Υπηρεσίες Πιστοποίησης & Επαναπιστοποίησης


7.2.1 Διαδικασία πιστοποίησης

7.2.1.1 Συμμετοχή στις Εξετάσεις Πιστοποίησης

Δικαίωμα συμμετοχής στις γραπτές εξετάσεις πιστοποίησης έχει κάθε υπό πιστοποίηση πρόσωπο, το οποίο έχει παρακολουθήσει επιτυχώς το Πρόγραμμα Εκπαίδευσης CSAP και έχει προκαταβάλει αποδεδειγμένα τα διδάκτρα στο Φορέα Οικονομικής Διαχείρισης και τη συνδρομή πιστοποίησης προς την ΕΕΣΜ σύμφωνα με την παρουσίαση του CSAP στην ιστοσελίδα <http://www.hsss.gr/csap>.

Την ημέρα της εξέτασης ο υποψήφιος προσέρχεται έγκαιρα στο Εξεταστικό Κέντρο φέροντας μαζί του:

- Το πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας το οποίο έχει δηλώσει (π.χ. δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατήριο).
- Την απόδειξη πληρωμής αντιστοίχως των διδάκτρων όπου σχετικώς ανά εξέταση απαιτείται σύμφωνα με την παρουσίαση του CSAP στην ιστοσελίδα <http://www.hsss.gr/csap>.

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 18 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

Ο υποψήφιος προσέρχεται στην αίθουσα εξέτασης 15 (δεκαπέντε) λεπτά πριν από την έναρξη της εξέτασης.

Κατά τη διάρκεια της εξέτασης απαγορεύεται η χρήση βοηθημάτων, κινητών τηλεφώνων, Internet, άλλων ηλεκτρονικών συσκευών καθώς και η συνεργασία μεταξύ των εξεταζομένων. Επίσης απαγορεύεται το κάπνισμα και η κατανάλωση ποτών και φαγητών εκτός νερού.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση των παραπάνω κανόνων, ο Επιτηρητής έχει το δικαίωμα ακύρωσης της συμμετοχής του εξεταζομένου στις εξετάσεις. Την περίπτωση θα εξετάσει η ΣΕ και θα επιβάλλει κυρώσεις μέχρι και τη διαγραφή από το CSAP του παραβιάσαντος τους ανωτέρω κανόνες εξέτασης.

Απαγορεύεται η έξοδος από την αίθουσα διεξαγωγής των εξετάσεων πριν από την ολοκλήρωση 15 (δεκαπέντε) λεπτών από την έναρξη της ώρας εξέτασης. Η αποχώρηση από τις εξετάσεις ή η μη συμμετοχή στις εξετάσεις δικαιολογείται μόνο για θέματα υγείας, διαφορετικά το υπό πιστοποίηση πρόσωπο διαγράφεται από το CSAP.

Στις εξετάσεις των Τμημάτων Α και Β (Φεβρουάριος και Ιούνιος ή Ιούλιος) του CSAP δεν θα συμμετέχουν όσοι πληρούν σωρευτικά τις ακόλουθες προϋποθέσεις και θα εξετάζεται η αίτησή τους από την Επιτροπή CSAP Κρίσεων της ΕΕΣΜ η οποία θα αποτελείται από μέλη του ΔΣ της ΕΕΣΜ. Εάν η κρίση είναι θετική το υπό πιστοποίηση πρόσωπο θα απαλλάσσεται της παρακολούθησης των μαθημάτων και θα εντάσσεται στο Certification Project.

Υποχρεωτικές προϋποθέσεις:


- Τακτικό Μέλος της ΕΕΣΜ.
- Διδακτορικό σε γνωστικό αντικείμενο της Προσέγγισης των Συστημάτων.
- Μία τουλάχιστο δημοσίευση στο περιοδικό της ΕΕΣΜ το IJASS.
- Τρεις τουλάχιστον εργασίες σε Πρακτικά Συνεδρίων της ΕΕΣΜ οι οποίες να έχουν παρουσιασθεί σε δύο τουλάχιστον συνέδρια.

7.2.1.2 Διαδικασία Εξετάσεων Πιστοποίησης

Η διαδικασία των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης εποπτεύεται από την Επιτροπή Πιστοποίησης, που αποτελείται από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο του Προγράμματος Κατεύθυνσης και από δύο Τακτικά Μέλη της ΕΕΣΜ που προτείνει ο Επιστημονικός Υπεύθυνος του Προγράμματος και εγκρίνονται από τη ΣΕ.

Η Επιτροπή Πιστοποίησης συντονίζει και υποστηρίζει όλη τη διαδικασία υλοποίησης των γραπτών εξετάσεων. Ειδικότερα, ρυθμίζει τις διαδικασίες αναφορικά με το ωρολόγιο πρόγραμμα των εξετάσεων, τις αίθουσες, το εκπαιδευτικό και βοηθητικό προσωπικό που τις πλαισιώνει και εν γένει όλες τις λεπτομέρειες που βοηθούν στην απρόσκοπτη διενέργειά τους.

Για τη διαπίστωση του επιπέδου γνώσεων στις δύο γραπτές εξετάσεις (Φεβρουάριος και Ιούνιος ή Ιούλιος), Ο κάθε διδάσκων καλείται από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο Κατεύθυνσης του Προγράμματος τουλάχιστον δύο εβδομάδες πριν από τη διεξαγωγή των εξετάσεων να στείλει τέσσερις (04) ερωτήσεις ανά τρίωρο διδασκαλίας μαζί με τις τρεις (03) εναλλακτικές απαντήσεις για κάθε ερώτηση στην ηλεκτρονική διεύθυνση ενός τακτικού μέλους της ΕΕΣΜ

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 19 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

που έχει καθορίσει το ΔΣ της ΕΕΣΜ, το όνομα του οποίου και το email του έχει γνωστοποιηθεί στους διδάσκοντες. Δύο ερωτήσεις ανά τρίωρο διδασκαλίας επιλέγονται διά κληρώσεως και οι υπόλοιπες ερωτήσεις παραμένουν για την τυχόν επανεξέταση εντός δύο με τρεις εβδομάδες από την αρχική εξέταση μετά από απόφαση της Επιτροπής Πιστοποίησης. Ο Επιστημονικός Υπεύθυνος Κατεύθυνσης δύναται μετά από την ημερομηνία της εξέτασης, εφόσον επιθυμεί, να ζητήσει από το διδάσκοντα τη σωστή απάντηση στις συγκεκριμένες ερωτήσεις.

Οι μέθοδοι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν είναι αυτές των πολλαπλών απαντήσεων ή της εναλλακτικής επιλογής, όπου ο υποψήφιος καλείται να επιλέξει τη σωστή απάντηση ανάμεσα σε τρεις προκαθορισμένες απαντήσεις.

Η Επιτροπή Πιστοποίησης καθορίζει τις ορθές απαντήσεις με βάση την αρίθμηση των ερωτήσεων. Για κάθε ορθή απάντηση, ο υποψήφιος βαθμολογείται με δύο (02) μονάδες και σε περίπτωση που δεν απαντήσει σωστά ή καθόλου βαθμολογείται με μηδέν (0). Όλες οι ερωτήσεις θεωρούνται ισοδύναμες. Τα κριτήρια επιτυχίας του υποψηφίου σε κάθε θεματική ενότητα των εξετάσεων (συστημικά και μη συστημικά θέματα) έχουν ως εξής:

- **>60%**: Επιτυχής εξέταση.
- **>30% και <60%**: Επανεξέταση μέσα σε δύο έως τρεις εβδομάδες.
- **<30%**: Απορρίπτεται.


Δεν επιτρέπεται επανεξέταση ή νέα βαθμολόγηση των συγκεκριμένων γραπτών. Η Επιτροπή συντάσσει διαφορετικούς αλφαβητικούς πίνακες επιτυχόντων και αποτυχόντων, τους οποίους αναρτά στην ιστοσελίδα ή στο LMS του CSAP με τον αριθμό μητρώου του υπό πιστοποίηση προσώπου για να ενημερωθούν οι ενδιαφερόμενοι. Επιτρέπεται μόνο η διόρθωση των πινάκων, εφόσον έχει διαπιστωθεί σφάλμα μεταφοράς από τα γραπτά. Το σφάλμα διορθώνεται με ευθύνη του Επιστημονικού Υπευθύνου Κατεύθυνσης και κατάθεση αιτιολογημένης έκθεσης προς τη Συντονιστική Επιτροπή του CSAP.

Η λίστα των υποψηφίων για Πιστοποίηση συνοδευόμενη από την έκφραση γνώμης της Επιτροπής Πιστοποίησης καθώς και όλα τα τεκμήρια Πιστοποίησης διαβιβάζονται στη Συντονιστική Επιτροπή, η οποία με αιτιολογημένη έγγραφη γνώμη της αποδέχεται ή απορρίπτει στο σύνολο ή σε τμήμα της την παραπάνω λίστα και τη σχετική αιτιολόγηση της Επιτροπής Πιστοποίησης.

7.2.1.3 Εργασία πιστοποίησης και εργασία σε Συνέδριο

Για την ατομική εργασία πιστοποίησης (Certification Project) και για την εργασία σε συνέδριο το υπό πιστοποίηση πρόσωπο επιλέγει ως βασικό επιβλέποντα ένα διδάσκοντα του CSAP ο οποίος πρέπει να είναι μέλος ΔΕΠ Πανεπιστημίου της ημεδαπής και αποτελεί το ένα από τα τρία μέλη της Τριμελούς Συμβουλευτικής Επιτροπής. Επίσης το ένα μέλος της Τριμελούς Συμβουλευτικής Επιτροπής πρέπει να έχει γνωστικό αντικείμενο τη συστημική ανάλυση.

Η διαδικασία της πιστοποίησης ολοκληρώνεται με την ατομική εξαμηνιαία τουλάχιστον εργασία για την πιστοποίηση (Certification Project) σε πραγματικό επαγγελματικό περιβάλλον, που επιλέγει το υπό πιστοποίηση πρόσωπο, και

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 20 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

τρίμηνη τουλάχιστον επέκτασή της για τη συγγραφή εργασίας για συμμετοχή σε συνέδριο από το υλικό της εργασίας για την πιστοποίηση.

Οι δύο εργασίες αυτές θα παρακολουθούνται συνεχώς από Τριμελή Συμβουλευτική Επιτροπή η οποία τελικά θα κρίνει τις εργασίες. Ένα μέλος της Τριμελούς Συμβουλευτικής Επιτροπής δύναται να προέρχεται από το χώρο της εφαρμογής στον οποίο θα εκπονηθεί η εργασία για την πιστοποίηση. Η εργασία για την πιστοποίηση, μετά από την ολοκλήρωσή της σε μορφή βιβλίου, θα υποβάλλεται υποχρεωτικά ως εργασία συνεδρίου στο επόμενο Συνέδριο της ΕΕΣΜ, όπου θα απονέμεται η επαγγελματική πιστοποίηση στους επιτυχόντες και στο στάδιο αυτό θα ολοκληρώνεται ο κύκλος σπουδών. Εάν πριν από ή/και κατά τη διαδικασία εκπόνησης του Certification Project προκύψουν διάφορα θέματα και προβλήματα, την επίλυσή τους σε πρώτο επίπεδο αναλαμβάνει η Τριμελής Συμβουλευτική Επιτροπή και σε δεύτερο επίπεδο η Συντονιστική Επιτροπή του CSAP, η απόφαση της οποίας θα είναι τελική και οριστική.

Η λίστα των επιτυχώς ολοκληρωσάντων τις εργασίες Πιστοποίησης του CSAP, η οποία συντάσσεται από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο Κατεύθυνσης, συνοδευόμενη από την έγγραφη έκφραση γνώμης της Τριμελούς Συμβουλευτικής Επιτροπής για κάθε υπό πιστοποίηση πρόσωπο και από το σύνολο των τεκμηρίων Πιστοποίησης διαβιβάζεται στη Συντονιστική Επιτροπή, η οποία την εγκρίνει ή την απορρίπτει στο σύνολό της ή/και σε τμήμα της με εμπεριστατωμένα αιτιολογημένη απόφασή της.

7.2.2 Διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων του υποψηφίου

Ο υποψήφιος ενημερώνεται από την ΕΕΣΜ ότι τα προσωπικά του δεδομένα θα διασφαλισθούν σύμφωνα με τα υπό του νόμου 2472/1997 προβλεπόμενα, όπως ο νόμος αυτός ισχύει σήμερα με όλες τις τροποποιήσεις του και συνάδει με τις αντίστοιχες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κοινότητας. Σε περίπτωση δημοσίευσης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να υπάρξει έγγραφη, μέσω email, ρητή και σαφής συναίνεση του υποψηφίου μετά από προηγηθείσα έγγραφη, μέσω email, αιτιολογημένη αίτηση του Συντονιστή του CSAP προς τον υποψήφιο.


7.2.3 Έκδοση πιστοποιητικού

Η έκδοση των πιστοποιητικών CSAP τελεί υπό την εποπτεία και υπό την έγκριση του ΔΣ της ΕΕΣΜ και πληροί καθ'ολοκληρίαν τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 17024 και της Κοινής Υπουργικής Απόφασης Α/25081(ΦΕΚ 1720 τΒ/2005).

Η χρονική διάρκεια ισχύος των πιστοποιητικών που ανήκουν στο διαπιστευμένο πλαίσιο λειτουργίας είναι πενταετής, με δυνατότητα ανανέωσης της ισχύος τους, σύμφωνα με τις διαδικασίες που περιγράφονται στην παράγραφο 3.4.1 του παρόντος.

Οι πληροφορίες που παρέχονται σε ένα Πιστοποιητικό CSAP, που εκδίδεται από τη ΣΕ του CSAP της ΕΕΣΜ είναι οι ακόλουθες:

- Η κατεύθυνση του CSAP
- Η ημερομηνία έκδοσης και η χρονική περίοδος ισχύος
- Το ονοματεπώνυμο και το πατρώνυμο του Πιστοποιημένου Προσώπου
- Η έγκριση από τη ΣΕ του CSAP της ΕΕΣΜ, που έχει την αρμοδιότητα να εγκρίνει ή να μην εγκρίνει την έκδοση του Πιστοποιητικού

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 21 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

- Το Πιστοποιητικό CSAP υπογράφουν τα τρία Μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής.
- Όλα τα διαπιστευμένα πιστοποιητικά της ΕΕΣΜ φέρουν και το λογότυπο του Ε.ΣΥ.Δ.

Η απονομή των Πιστοποιητικών θα λαμβάνει χώρα σε ετήσιο Εθνικό Συνέδριο της ΕΕΣΜ.

7.2.4 Διεργασίες μετά από την πιστοποίηση των προσώπων

7.2.4.1 Επαναπιστοποίηση των σχετικών με το CSAP επαγγελματικών εμπειριών του πιστοποιημένου προσώπου ανά πέντε έτη.

Τα πιστοποιημένα πρόσωπα συμμετέχουν στο πέρας της πενταετίας από την αρχική τους πιστοποίηση σε ειδική διαδικασία ανανέωσης, επαναπιστοποιούνται αποκτώντας νέο πιστοποιητικό με επικαιροποιημένη ημερομηνία και εξακολουθούν να παραμένουν στο Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων του CSAP της ΕΕΣΜ.

Η διαδικασία ανανέωσης του πιστοποιητικού περιλαμβάνει τα εξής υποχρεωτικά κριτήρια:


- Συμμετοχή σε τρεις (03) τουλάχιστον εργασίες, κυρίως εφαρμογών, σε Πρακτικά Συνεδρίων σχετικών με το αντικείμενο της Πιστοποίησης του CSAP.
- Σχετική επαγγελματική δραστηριότητα συνολικής διάρκειας τουλάχιστον δύο ετών, η οποία θα αποδεικνύεται με σχετική βεβαίωση εργοδότη (-ών).
- Η Επιτροπή Επαναπιστοποίησης με βάση τις αιτήσεις για επαναπιστοποίηση που υποβάλλονται και τα κριτήρια που αναφέρονται παραπάνω καταρτίζει λίστα προτεινόμενων προς επαναπιστοποίηση προσώπων συνοδευόμενη από όλα τα τεκμήρια επαναπιστοποίησης, την οποία υποβάλλει προς τη Συντονιστική Επιτροπή, που την εγκρίνει ή την απορρίπτει στο σύνολο ή σε τμήμα της με εμπειριστατωμένα αιτιολογημένη άποψή της.
- Η απονομή επαναπιστοποίησης λαμβάνει χώρα κατά τη διάρκεια Συνεδρίου της ΕΕΣΜ.

Σε περίπτωση που κάποιο πιστοποιημένο πρόσωπο, μέσα στην πενταετία δεν πληροί τις παραπάνω προϋποθέσεις της επαναπιστοποίησης, τότε το Πιστοποιητικό του δεν ανταποκρίνεται πλέον στο Διαπιστευμένο Σύστημα του CSAP της ΕΕΣΜ και δεν επαναπιστοποιείται.

7.2.4.2 Μητρώο πιστοποιημένων προσώπων

Το Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων του CSAP της ΕΕΣΜ παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες για το εκάστοτε πιστοποιημένο πρόσωπο:

- Ονοματεπώνυμο πιστοποιημένου προσώπου
- Κατεύθυνση του CSAP
- Αριθμός Πιστοποιητικού
- Ημερομηνία έκδοσης πιστοποιητικού
- Ημερομηνία επιτήρησης πιστοποιητικού
- Ημερομηνία επαναπιστοποίησης

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 22 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

Στο εν λόγω Μητρώο υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης οποιουδήποτε προσώπου έχει αποδεδειγμένο έννομο συμφέρον και πάντοτε με τη ρητή και σαφή έγγραφη συγκατάθεση της Συντονιστικής Επιτροπής κατόπιν εγγράφου, μέσω email, αιτήματος του ενδιαφερομένου.

7.2.4.3 Μη κανονική χρήση του πιστοποιητικού

Ο πιστοποιημένος δεν έχει το δικαίωμα να επικαλεσθεί ότι είναι πιστοποιημένος σε διαφορετική κατεύθυνση του CSAP πέραν αυτής που αναγράφεται στο Πιστοποιητικό του ή να κάνει αντικανονική χρήση του Πιστοποιητικού του καθ' οιονδήποτε άλλον τρόπο.

7.2.4.4 Άρση του πιστοποιητικού

Η Επιτροπή Πιστοποίησης ή Επαναπιστοποίησης έχει το δικαίωμα να εισηγηθεί εγγράφως μέσω email στη Συντονιστική Επιτροπή του CSAP της ΕΕΣΜ την άρση Πιστοποιητικού σε περίπτωση αποδεδειγμένης μη συμβατής με τα προβλεπόμενα στο παρόν χρήσης του. Η απόδειξη αυτή θα επέρχεται μετά από ενδελεχή εξέταση έγγραφης και επώνυμης σχετικής καταγγελίας μέσω email.

7.2.4.5 Ενημέρωση των υποψηφίων ή/και πιστοποιημένων προσώπων σε περίπτωση τροποποίησης του κανονισμού πιστοποίησης ή αλλαγής του αναλυτικού προγράμματος

Η ΕΕΣΜ δεσμεύεται για την έγκαιρη ενημέρωση των υποψηφίων ή/και των Πιστοποιημένων Προσώπων, μέσω του web site της ή/και μαζικού e-mail στην περίπτωση τροποποίησης του Κανονισμού Πιστοποίησης ή αλλαγής του Αναλυτικού Επαγγελματικού Προγράμματος Σπουδών του CSAP.

Σχετικές Γενικές Διαδικασίες

- **30.02: Διαδικασία Εκπαίδευσης Συμμετεχόντων**
- **30.04: Διαδικασία Πιστοποίησης και Επαναπιστοποίησης**

8. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

8.1. Γενικά


Η ΕΕΣΜ σχεδιάζει και εφαρμόζει διεργασίες παρακολούθησης, ανάλυσης και βελτίωσης προκειμένου να:

- Εξασφαλίζει τρόπους συμμόρφωσης της Εκπαίδευσης/Πιστοποίησης.
- Διασφαλίζει τη συμμόρφωση του ΣΔΠ.
- Βελτιώνει συνεχώς την αποδοτικότητα του ΣΔΠ.

Αυτές οι διεργασίες προσδιορίζονται σε τεκμηριωμένες διαδικασίες και περιλαμβάνουν εφαρμόσιμες μεθόδους και τεχνικές.

8.2. Παρακολούθηση και Μέτρηση

8.2.1. Ικανοποίηση των υπό πιστοποίηση προσώπων

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 23 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

Ένας από τους τρόπους μέτρησης της απόδοσης του ΣΔΠ για την ΕΕΣΜ είναι και η παρακολούθηση των πληροφοριών των σχετικών με την αντίληψη των υπό πιστοποίηση προσώπων ως προς το κατά πόσον η ΕΕΣΜ έχει ανταποκριθεί στις απαιτήσεις τους.

Η μέθοδος απόκτησης και χρήσης αυτών των πληροφοριών είναι η ακόλουθη :

- Μέσω της καταγραφής, ανάλυσης και ανταπόκρισης στις παρατηρήσεις των υπό πιστοποίηση προσώπων σύμφωνα με τη ΓΔ 40.05.
- Μέσω της πληροφόρησης που υπάρχει από τη συμπλήρωση εντύπων ικανοποίησης των συμμετεχόντων.
- Μέσω της πληροφόρησης που αποκτάται κατά τις συζητήσεις της Συντονιστικής Επιτροπής του CSAP της ΕΕΣΜ με τα υπό πιστοποίηση πρόσωπα του CSAP.

Όλη αυτή η πληροφόρηση αξιοποιείται στις Συσκέψεις Ανασκόπησης από το ΔΣ της ΕΕΣΜ ή σε άλλες ανάλογες συσκέψεις με σκοπό τη λήψη απαραίτητων αποφάσεων για το CSAP. Επίσης, αυτές οι πληροφορίες χρησιμοποιούνται για τη λήψη διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών προκειμένου να βελτιωθεί το ΣΔΠ και να αυξηθεί η ικανοποίηση των υπό πιστοποίηση προσώπων.

8.2.2. Εσωτερική Επιθεώρηση

Η ΕΕΣΜ πραγματοποιεί εσωτερικές επιθεωρήσεις, κατά τακτά χρονικά διαστήματα, με σκοπό να διαπιστώσει εάν το ΣΔΠ :

- Συμμορφώνεται με τις προσχεδιασμένες διευθετήσεις, με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου, και με τις απαιτήσεις του ΣΔΠ, που έχει καθιερωθεί για το CSAP της ΕΕΣΜ.
- Αν εφαρμόζεται αποτελεσματικά.
- Αν διατηρείται.

Έχει σχεδιασθεί ένα πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων, το οποίο υλοποιείται βασισμένο στη σπουδαιότητα των διεργασιών που πρόκειται να επιθεωρηθούν, καθώς επίσης και στα αποτελέσματα προηγούμενων επιθεωρήσεων.


Τα κριτήρια των εσωτερικών επιθεωρήσεων, καθώς επίσης το εύρος, η συχνότητα, οι μέθοδοι, οι υπευθυνότητες και οι απαιτήσεις σχεδιασμού πραγματοποίησης εσωτερικών επιθεωρήσεων, προσδιορίζονται στη Γεν. Διαδικασία 20.01.

Ο συμμετέχων που έχει δεχθεί εσωτερική επιθεώρηση είναι υπεύθυνος για να λάβει τα απαραίτητα μέτρα, το συντομότερο δυνατό, για την αποκατάσταση των μη συμμορφώσεων, που εντοπίστηκαν, καθώς και των αιτίων τους.

Οι επακόλουθες ενέργειες περιλαμβάνουν την επαλήθευση των ενεργειών που έγιναν και την αναφορά των αποτελεσμάτων της επαλήθευσης.

8.2.3. Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

Η ΕΕΣΜ εφαρμόζει κατάλληλες μεθόδους για την παρακολούθηση, και όπου είναι εφαρμόσιμο, μετρήσεις των διεργασιών του ΣΔΠ. Αυτές οι μέθοδοι αποδεικνύουν την ικανότητα της διεργασίας να επιτύχει τα προσχεδιασμένα αποτελέσματα. Όταν τα προσχεδιασμένα αποτελέσματα δεν επιτυγχάνονται, τότε, λαμβάνονται

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 24 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

διορθωτικά και προληπτικά μέτρα, κατάλληλα να διασφαλίσουν τη συμμόρφωση του επιδιωκόμενου αποτελέσματος.

8.3. Ανάλυση δεδομένων

Η ΕΕΣΜ προσδιορίζει, συλλέγει και αναλύει σχετικά δεδομένα, που αποδεικνύουν την καταλληλότητα και την αποδοτικότητα του ΣΔΠ, ώστε να αξιολογηθεί, εάν είναι δυνατόν να βελτιωθεί το ΣΔΠ.

Η διεργασία προσδιορισμού, συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων αποφασίζεται και καταγράφεται στις συσκέψεις Ανασκόπησης από το ΔΣ της ΕΕΣΜ.

Τα δεδομένα περιλαμβάνουν τα αποτελέσματα της παρακολούθησης και της μέτρησης, όπως και εκείνα από άλλες ανάλογες πηγές.

Η ανάλυση των δεδομένων παρέχει πληροφορίες σχετικά με :

- Την ικανοποίηση των υπό πιστοποίηση προσώπων.
- Τις απαιτήσεις της Εκπαίδευσης/Πιστοποίησης.
- Τα χαρακτηριστικά και τις τάσεις των διεργασιών, συμπεριλαμβανομένων και των ευκαιριών για προληπτικές ενέργειες.

8.4. Βελτίωση

8.4.1. Διαρκής βελτίωση

Η ΕΕΣΜ βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ μέσω της πολιτικής για την ποιότητα, των αντικειμενικών στόχων, των αποτελεσμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων, της στατιστικής επεξεργασίας/ανάλυσης των δεδομένων, των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, και των αποφάσεων των ανασκοπήσεων από το ΔΣ της ΕΕΣΜ.

8.4.2. Διορθωτικές Ενέργειες


Η ΕΕΣΜ προχωρεί στις κατάλληλες ενέργειες με σκοπό την εξάλειψη των αιτιών των μη συμμορφώσεων, ώστε να προλαμβάνεται και να αίρεται η επανεμφάνισή τους.

Οι διορθωτικές ενέργειες είναι ανάλογες προς τις επιπτώσεις των μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν.

Η Γεν. Διαδικασία 40.01 ορίζει τις απαιτήσεις για :

- Ανασκόπηση των μη συμμορφώσεων (περιλαμβανομένων και των παραπόνων των υπό πιστοποίηση προσώπων).
- Προσδιορισμό των αιτιών των μη συμμορφώσεων.
- Αξιολόγηση της ανάγκης για ενέργειες που θα διασφαλίζουν ότι οι μη συμμορφώσεις δεν θα επαναληφθούν.
- Προσδιορισμό και θέση σε εφαρμογή των αναγκαίων ενεργειών.
- Ανασκόπηση των διορθωτικών ενεργειών που έχουν ληφθεί.

8.4.3. Προληπτικές Ενέργειες

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 25 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--


Η ΕΕΣΜ προσδιορίζει τις ενέργειες για την εξάλειψη των αιτιών των πιθανών μη συμμορφώσεων προς αποφυγή επανάληψής τους. Οι προληπτικές ενέργειες είναι ανάλογες προς τις επιπτώσεις των πιθανών προβλημάτων.

Η Γεν. Διαδικασία 40.01 ορίζει τις απαιτήσεις για :

- Προσδιορισμό των πιθανών μη συμμορφώσεων και των αιτιών τους.
- Εκτίμηση της ανάγκης για ενέργειες προς αποτροπή επανάληψης των μη συμμορφώσεων.
- Προσδιορισμό και εφαρμογή απαιτούμενων ενεργειών.
- Τήρηση αρχείων των ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν.
- Ανασκόπηση των προληπτικών ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν.


Σχετικές Γενικές Διαδικασίες

- **20.01: Εσωτερικές Επιθεωρήσεις**
- **20.02: Ανασκόπηση ΔΣ ΕΕΣΜ**
- **40.01: Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες**
- **40.04: Διαχείριση Ενστάσεων και παραπόνων**
- **40.05: Διαχείριση Παρατηρήσεων και μέτρηση ικανοποίησης υπό πιστοποίηση προσώπων**

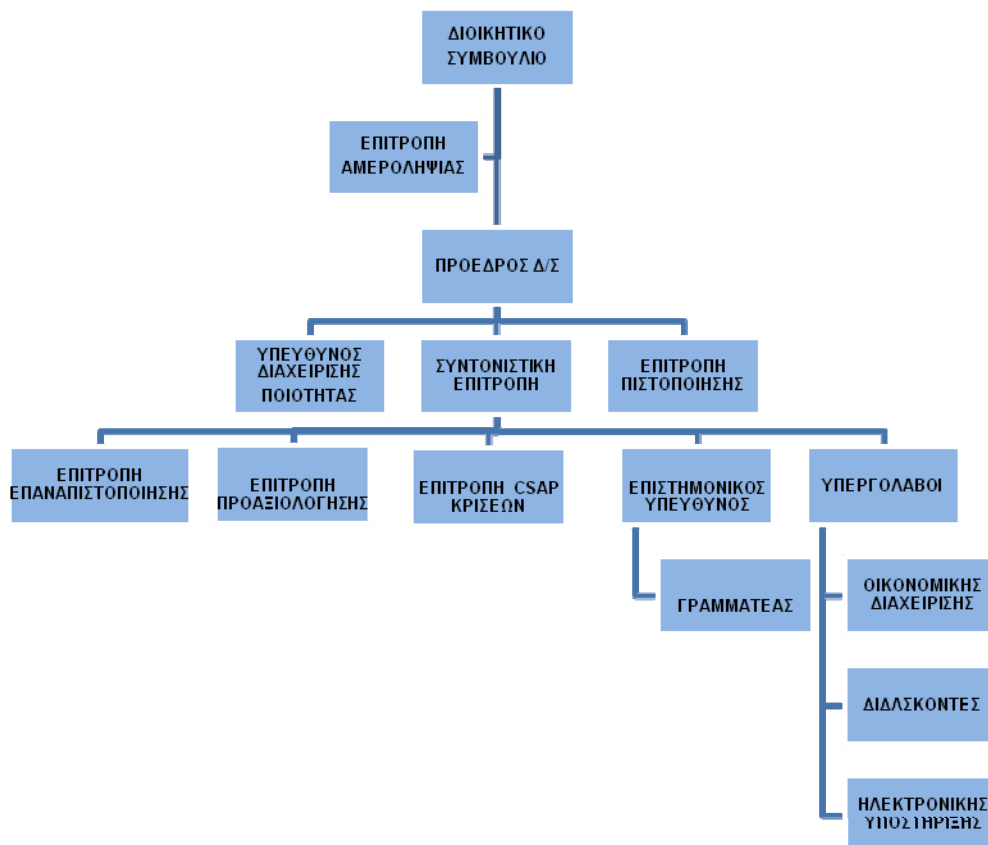
 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 26 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Λίστα Γενικών Διαδικασιών

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ
1	Εκπαίδευση προσωπικού	ΓΔ 10.01	1.1	06.03.09
2	Έλεγχος Απαιτήσεων για τους εξεταστές	ΓΔ 10.02	1.1	06.03.09
3	Διαδικασία μίσθωσης υπηρεσιών	ΓΔ 10.03	1.0	10.02.09
4	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις	ΓΔ 20.01	1.0	03.02.09
5	Ανασκόπηση ΔΣ ΕΕΣΜ	ΓΔ 20.02	1.0	15.03.09
6	Αντικειμενικοί στόχοι για την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	ΓΔ 20.03	1.1	07.03.09
7	Διαδικασία Εκπαίδευσης Συμμετεχόντων	ΓΔ 30.02	2.0	24.02.09
8	Διαδικασία Επιλογής Συμμετεχόντων	ΓΔ 30.03	2.0	24.02.09
9	Διαδικασία Πιστοποίησης και Επαναπιστοποίησης	ΓΔ 30.04	2.0	24.02.09
10	Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες	ΓΔ 40.01	1.1	24.02.09
11	Σχεδιασμός και Ανάπτυξη νέας Εκπαίδευσης/Πιστοποίησης	ΓΔ 40.02	1.1	05.03.09
12	Διαχείριση αλλαγών	ΓΔ 40.03	1.1	05.03.09
13	Διαχείριση ενστάσεων και παραπόνων	ΓΔ 40.04	1.1	05.03.09
14	Διαχείριση παρατηρήσεων και μέτρηση ικανοποίησης συμμετεχόντων	ΓΔ 40.05	1.1	24.02.09
15	Έλεγχος εγγράφων, στοιχείων και Αρχείων	ΓΔ 50.01	1.1	24.02.09
16	Διαχείριση εγγράφων εξωτερικής προέλευσης	ΓΔ 50.02	1.1	24.02.09

 <p>ΕΕΣΜ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ</p>	<p>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p>Αριθμός : Μ.01</p>	<p>Έκδοση: 2.0 Σελίδα : 27 Σελίδες 1-28</p> <p>Ημ/νία: 09/03/2009</p>
---	---	--

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: Οργανόγραμμα CSAP της ΕΕΣΜ





ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: Διάγραμμα Αλληλεπίδρασης Διεργασιών του CSAP

