

# «Το Ιταλικό Εκπαιδευτικό Σύστημα - Σύστημα Εσωτερικής & Εξωτερικής Αξιολόγησης»

“Πιστοποίηση ποιότητας ISO σε σχολεία”



Πιντζοπούλου Ελένη, ΠΕ03-ΠΕ11  
Κατσιαούνη Σοφία, ΠΕ04.02

# ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

**Διαχείριση ποιότητας** είναι το σύνολο των ενεργειών ή διαδικασιών που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία θα πληροί ορισμένες προδιαγραφές.

Η Διαχείριση Ποιότητας:

- ❖ δεν είναι ο ποιοτικός έλεγχος ενός προϊόντος
- ❖ έχει ευρύτερη έννοια και αφορά τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της όλης επιχείρησης.

Άρα πιστοποίηση κατά ISO, σημαίνει πιστοποίηση της ποιότητας της συνολικής λειτουργίας της επιχείρησης.



# ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ  
ΓΙΑ ΝΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΤΑΙ  
Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ

ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

# ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης είναι μια διεθνής οργάνωση δημιουργίας και έκδοσης προτύπων που αποτελείται από αντιπροσώπους των εθνικών οργανισμών τυποποίησης.



International  
Organization for  
Standardization

# ΙΔΡΥΣΗ - ΣΚΟΠΟΣ

Ο ISO είναι ένας οργανισμός που ιδρύθηκε στις **23/2/1947**.

Αποτελεί ουσιαστικά ένα δίκτυο Οργανισμών Τυποποίησης 180 χωρών (ένα μέλος ανά χώρα) με μια Κεντρική Γραμματεία στη Γενεύη, η οποία έχει το συντονισμό.

Η εργασία των επιτροπών του ISO καταλήγει σε διεθνείς συμφωνίες, οι οποίες δημοσιεύονται ως **Διεθνή Πρότυπα**.

**Σκοπός** του είναι η έκδοση αναγνωρισμένων διεθνώς προτύπων με στόχο τη διευκόλυνση της διεθνούς ανταλλαγής προϊόντων και υπηρεσιών.



# ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ISO;

Η πλήρης ονομασία του είναι:

«International Organization for Standardization»

Επειδή ο όρος «Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης» έχει διαφορετικά ακρωνύμια σε διαφορετικές γλώσσες, οι ιδρυτές του αποφάσισαν να του δώσουν ένα σύντομο όνομα.

Επέλεξαν "ISO", που προέρχεται από την ελληνική λέξη «ίσος». Όποια και αν είναι η χώρα, ανεξάρτητα από τη γλώσσα, η σύντομη μορφή του ονόματος του οργανισμού είναι πάντα ISO.



# ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9000

Η σειρά του ISO 9000 αποτελεί μια σειρά από διεθνή πρότυπα στη διαχείριση και την εξασφάλιση της ποιότητας που αναπτύχθηκαν προκειμένου να βοηθήσουν μια εταιρεία στην αποδοτική λειτουργία της. Η εφαρμογή του συνδέεται με την ικανότητα μιας εταιρείας:

- ▶ να καλύπτει τους πελάτες της,
- ▶ να ικανοποιεί τις απαιτήσεις τους και
- ▶ να επιτυγχάνει τη συνεχή βελτίωσή της.



# ISO 9001: 2000



Το συγκεκριμένο πρότυπο είναι δυνατόν να εφαρμοστεί σε:

- ✿ υπηρεσίες,
- ✿ επεξεργασία υλικών,
- ✿ εξοπλισμό και
- ✿ λογισμικό που προγραμματίζεται ή απαιτείται από τον πελάτη.

Επιπλέον, καθορίζει τι θα πρέπει να γίνει για την παροχή προϊόντων που:

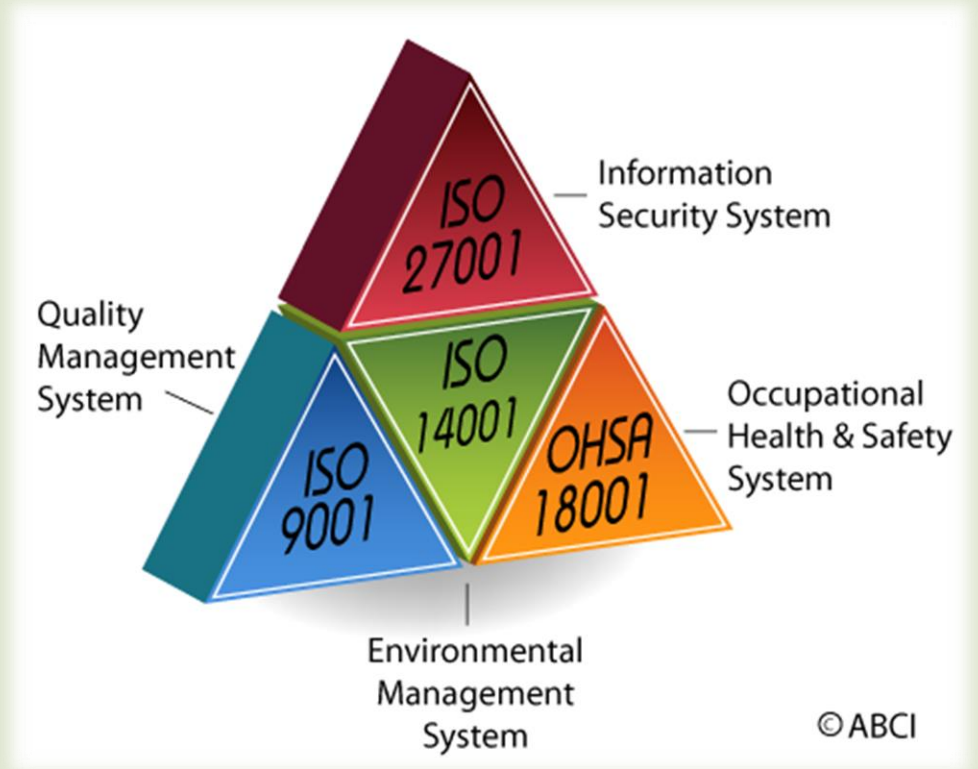
- ✿ θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη και
- ✿ δεν θα παραβιάζουν οποιοδήποτε νόμο..



# ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO 9001

Το ISO 9001 είναι το πλέον δημοφιλές από τα πρότυπα που έχει εκδώσει ο Οργανισμός.

Πάνω από 1.101.272 πιστοποιητικά ISO 9001, έχουν απονεμηθεί έως σήμερα σε επιχειρήσεις που εδρεύουν σε περισσότερες από 180 χώρες ανά τον κόσμο (31/12/2012).



# ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΣΔΠ

1. Καταγράφονται ένα-ένα τα στάδια υλοποίησης του Σ.Δ.Π. προκειμένου να κατανοηθούν από όλους.

2. Ορίζονται ο σκοπός και οι επιμέρους δραστηριότητες που περιλαμβάνονται στο συνολικό Σ.Δ.Π.

3. Προσδιορίζεται το οργανωτικό πλαίσιο και οι ευθύνες από τη σκοπιά της διασφάλισης της ποιότητας.

4. Εξετάζεται το υπάρχον σύστημα και οι διαδικασίες απέναντι στις απαιτήσεις εφαρμογής του Σ.Δ.Π.

5. Διαμορφώνεται ένα πλάνο όπου και καταγράφονται όλες οι απαραίτητες διαδικασίες.

# ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΣΔΠ

6. Εκπαιδεύεται επαρκής αριθμός μελών του προσωπικού προκειμένου να καταγράψει από μόνο του τις απαραίτητες εργασίες που θα πρέπει να υλοποιήσει.

7. Διερευνώνται οι επιμέρους εργασίες και γνωστοποιούνται σε όλους, ενώ γίνονται τυχόν διορθωτικές απαραίτητες ενέργειες ώστε το τελικό αποτέλεσμα να είναι αποδεκτό από όλους.

8. Διαμορφώνεται ένα όχι επίσημο σχετικό εγχειρίδιο ποιότητας.

9. Εφαρμόζεται το Σ.Δ.Π. που αποφασίστηκε σε μια δοκιμαστική βάση.

10. Εκπαιδεύονται συγκεκριμένα μέλη του προσωπικού ώστε κατά τη διάρκεια υλοποίησης των εργασιών να υλοποιούν τους απαραίτητους ενδιάμεσους ελέγχους.

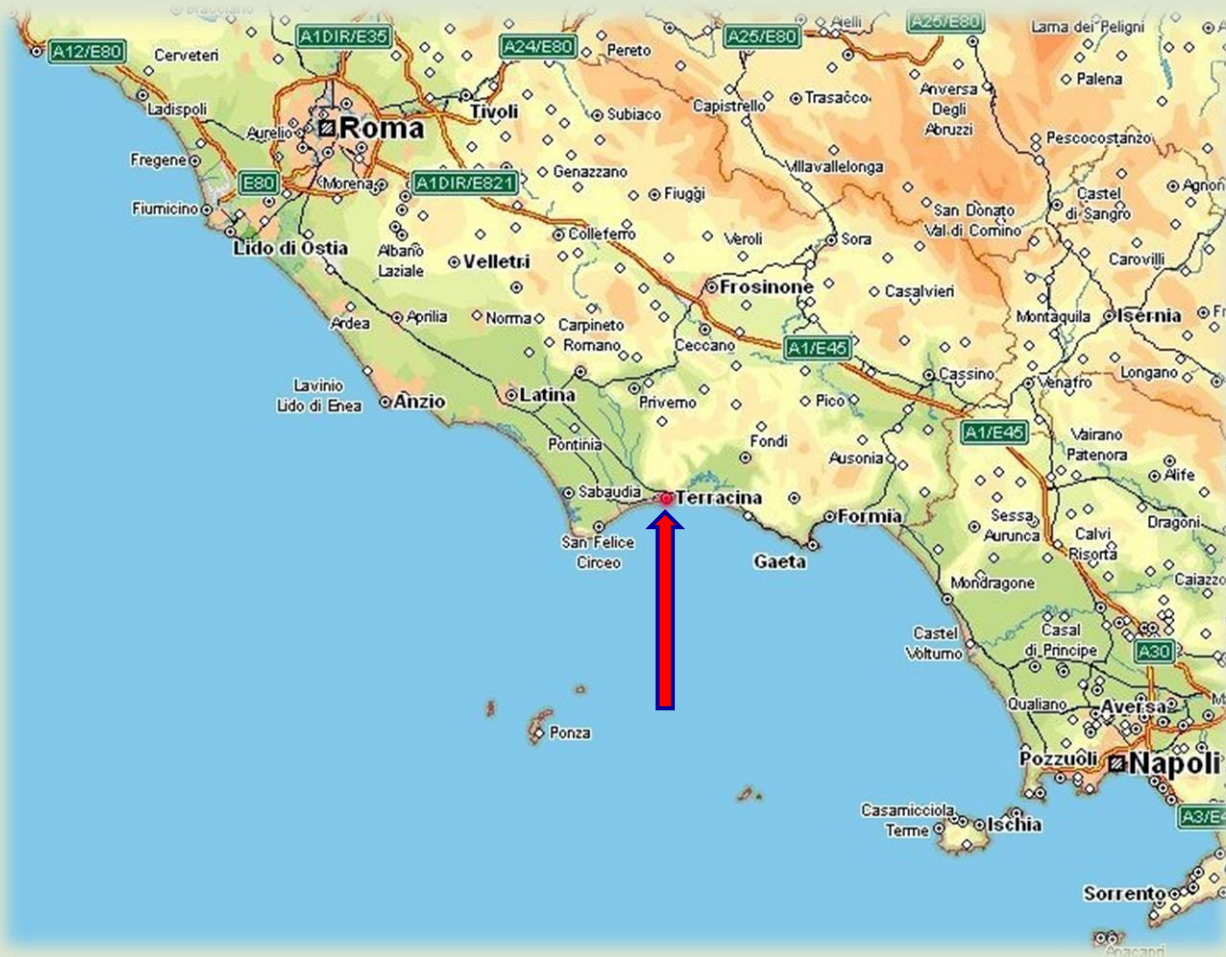
# ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΣΔΠ

11. Με βάση τα αποτελέσματα των ενδιάμεσων ελέγχων γίνονται διορθωτικές ενέργειες όποτε και σε όποια σημεία κρίνεται.

12. Ζητείται τυχόν αποδοχή του τελικού αποτελέσματος από κάποιον εξωτερικό μελετητή.

13. Διατηρείται το τελικό αποτέλεσμα σε εφαρμογή και παρακολουθείται μέσα από εσωτερικές εκθέσεις όπου δίνουν και την ευκαιρία για να γίνουν τυχόν βελτιώσεις όποτε διαπιστωθεί ότι χρειάζεται να γίνουν.

# TERRACINA



Η Terracina είναι πόλη και δήμος της επαρχίας Latina της Ιταλίας, 56 Km νοτιοανατολικά της Ρώμης.

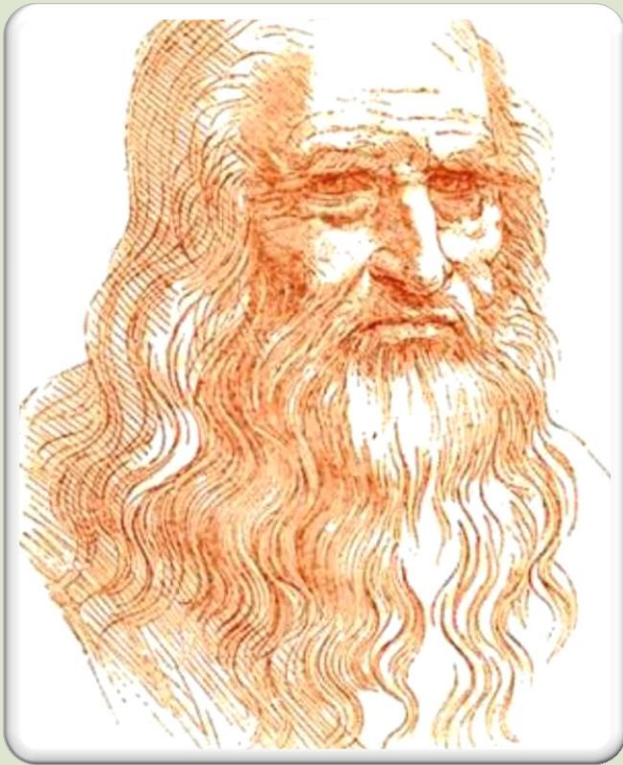




# LICEO LEONARDO DA VINCI

[www.liceoterracina.it](http://www.liceoterracina.it)

[cpalella@teletu.it](mailto:cpalella@teletu.it)



- Έτος ίδρυσης 1941
- 1.076 μαθητές
- 109 καθηγητές
- 12 διοικητικοί υπάλληλοι,
- 4 εργαστηριακοί βοηθοί
- 7 βοηθοί διοίκησης
- 1 Διευθυντής



# LICEO SCIENTIFICO CLASSICO SCIENZE UMANE LEONARDO DA VINCI



2<sup>ο</sup> ΕΠΑ.Λ. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ



Erasmus+



# ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΟ



2<sup>ο</sup> ΕΠΑ.Λ. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ





# ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ



2<sup>ο</sup> ΕΠΑ.Λ. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ



Erasmus+

# ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ



2<sup>ο</sup> ΕΠΑ.Λ. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ



Erasmus+





# ΠΛΑΝΗΤΑΡΙΟ ΗΑRIEL



2<sup>ο</sup> ΕΠΑ.Λ. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ



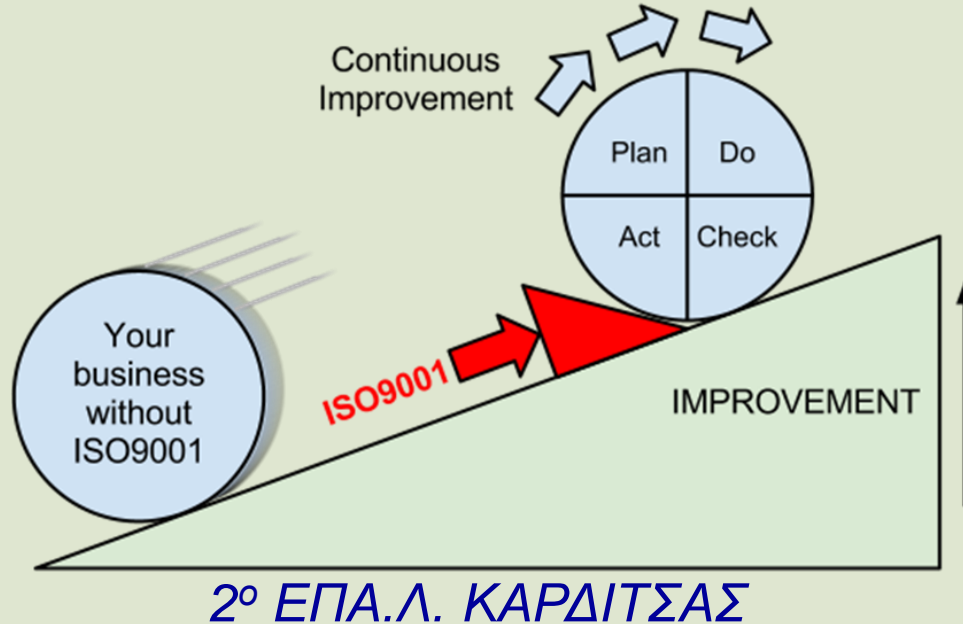
Erasmus+

# ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001: 2000

Το Σύστημα έχει ως κύριο στόχο:

- ✓ τη συστηματική αξιολόγηση και ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και
- ✓ τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των υλοποιούμενων έργων.

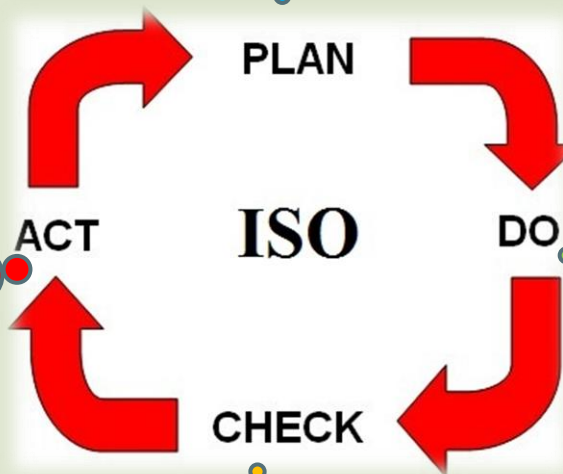
Η διαδικασία είναι δυναμική και βελτιώνεται συνεχώς μέσα από διαδοχικούς κύκλους σχεδιασμού – εφαρμογής – παρακολούθησης και αξιολόγησης – στοχοθέτησης.





Σχεδιασμός  
Τι – γιατί – πως – πότε

- Διορθωτικές ενέργειες  
- Εφαρμογή ολοκληρωμένου σχεδίου



Δοκιμαστική εφαρμογή

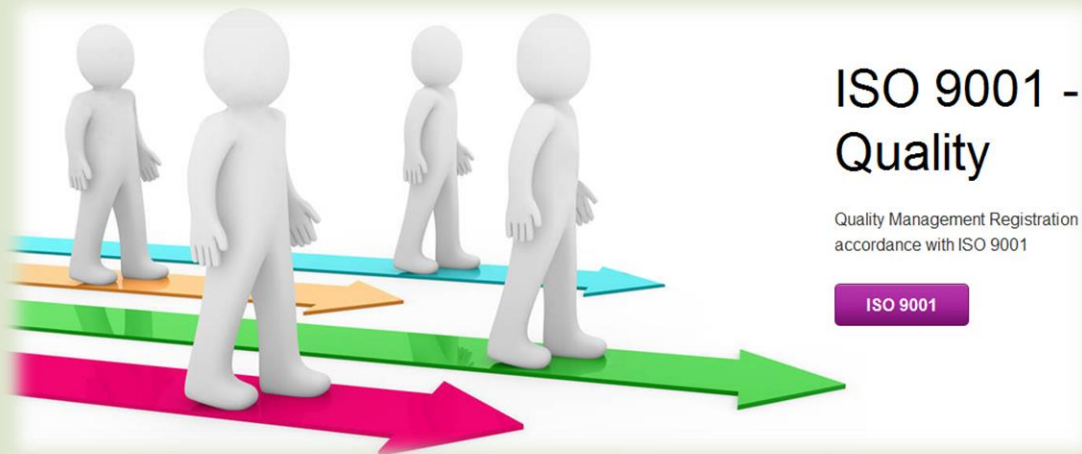
Δοκιμές και έλεγχοι για τυχόν αποκλίσεις και προβλήματα



# ISO 9001: 2000 – Liceo LDV

Κ  
Ι  
Ν  
Η  
Τ  
Ρ  
Α

- ❖ Αποφυγή του κινδύνου της «μετριότητας»
- ❖ Πρόληψη της ικανοποίησης των μαθητών
- ❖ Αποτροπή αποθάρρυνσης του προσωπικού
- ❖ Εξορθολογισμός οικονομικών και ανθρώπινων πόρων
- ❖ Προσαρμογή στις ανάγκες της περιοχής
- ❖ Γεφύρωση του χάσματος σχολείου-μαθητών-κοινωνίας
- ❖ Βελτίωση του εκπαιδευτικού έργου



# ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

- ❁ Κοινοποίηση του έργου και προσδιορισμός των ωφελειών
- ❁ Έγκριση του ακαδημαϊκού συμβουλίου
- ❁ Ορισμός εκπροσώπου
- ❁ Έγκριση από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ιδρύματος
- ❁ Προετοιμασία Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου για Σ.Δ.Π.
- ❁ Δημιουργία ομάδας Σ.Δ.Π.
- ❁ Έγκριση χρηματοδοτικού σχεδίου για Σ.Δ.Π.
- ❁ Ερευνητικό Ινστιτούτο Εξειδικευμένης Πιστοποίησης
- ❁ Ειδικοί εξωτερικοί σύμβουλοι
- ❁ Τεκμηρίωση (Εγχειρίδιο Ποιότητας)





# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας:

- ✿ είναι το ανώτατο έγγραφο που περιγράφει και καθορίζει το Σ.Δ.Π της εταιρείας
- ✿ θα πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνει σαφείς περιγραφές περί του τρόπου με τον οποίο το Σ.Δ.Π της εταιρείας ικανοποιεί όλες τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000.



# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ειδικότερα περιλαμβάνει:

- ✿ Την πολιτική ποιότητας (δέσμευση της Διοίκησης)
- ✿ Τον χάρτη διεργασιών
- ✿ Τις οργανωτικές δομές
- ✿ Το πεδίο εφαρμογής
- ✿ Τον τρόπο κάλυψης των απαιτήσεων του προτύπου (συνοπτικά με αναφορές)



# ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΟΜΑΔΑΣ ΣΔΠ

- Εξέταση του κοινωνικού πλαισίου
- Προσδιορισμός των τοπικών αναγκών
- Ανάλυση των προσδοκιών των χρηστών
- Ανάλυση των δημογραφικών δεδομένων
- Ανάλυση του Προγράμματος Σπουδών
- Ανάλυση των παρεχόμενων υπηρεσιών



# ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΟΜΑΔΑΣ ΣΔΠ

- ❖ Ανάλυση προϋποθέσεων για να ξεκινήσει η διαδικασία
- ❖ Αποτύπωση των διαδικασιών (όραμα, στρατηγικές, κατευθυντήριες γραμμές, στόχοι, κλπ)
- ❖ Τυποποίηση των διαδικασιών σύμφωνα με το ISO 9001: 2000
- ❖ Παρατηρήσεις, κριτική, διορθωτικές ενέργειες



# ΕΛΕΓΧΟΣ

## Εσωτερικός έλεγχος:

- Διευθυντής
- Πιθανός εξωτερικός σύμβουλος
- Συντονιστές των διαφόρων έργων

## ΡΥΘΜΟΣ:

- Κάθε 15 ημέρες
- Κάθε μήνα



# ΕΛΕΓΧΟΣ

## Εξωτερικός έλεγχος:

- ✿ Ελεγκτής Ινστιτούτου Πιστοποίησης
- ✿ Συν-Ελεγκτής Ινστιτούτου Πιστοποίησης

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ:** Διάρκεια 3 χρόνια

**ΕΛΕΓΧΟΣ:** 1 φορά το χρόνο

2005/2006  
2006/2007



2007/2008  
2008/2009  
2009/2010



# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

## ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ:

### 1. Ελεγκτής:

- ✿ Εναρκτήρια σύσκεψη
- ✿ Διαχείριση, βελτίωση διαχείρισης εγγράφων
- ✿ Διαχείριση της μη συμμόρφωσης
- ✿ Διορθωτικές - προληπτικές ενέργειες
- ✿ Συζήτηση των ατελειών
- ✿ Χειρισμός των καταγγελιών
- ✿ Σύνταξη Τελικής Έκθεσης

Διάρκεια 2 ημέρες





# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

## 2. Συν-Ελεγκτής:

- ✿ Σχεδιασμός και δομές
- ✿ Υπηρεσίες εκταμίευσης
- ✿ Τεκμηρίωση διαχείρισης
- ✿ Διαχείριση εκπαιδευτικού υλικού
- ✿ Διεργασίες
- ✿ Μέτρηση της ικανοποίησης των μαθητών
- ✿ Διαδικασίες προμηθειών και παρακολούθηση των προμηθευτών
- ✿ Επιμόρφωση στην τάξη





# ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Στην περίπτωση που το Σ.Δ.Π. της εταιρείας καλύπτει πλήρως τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000:

- ✿ η εισήγηση του επιθεωρητή είναι θετική και
- ✿ το Πιστοποιητικό χορηγείται



Είναι δυνατόν όμως να εντοπισθούν ατέλειες και αστοχίες στο επιθεωρούμενο σύστημα οι οποίες καταγράφονται από τον επιθεωρητή και διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:

- ✿ Παρατηρήσεις και
- ✿ Μη -συμμορφώσεις



# ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ

- ❖ Αντιστοιχεί σε αποκλίσεις μικρής σημασίας από τις απαιτήσεις του προτύπου
- ❖ Όταν καταγραφεί Παρατήρηση, το Πιστοποιητικό χορηγείται άμεσα, αφού όμως η διοίκηση της εταιρείας δεσμευθεί ότι θα γίνουν οι απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες εντός εύλογης προθεσμίας.



# ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

- ❖ Αντιστοιχεί σε σοβαρή απόκλιση από τις απαιτήσεις του προτύπου και το Πιστοποιητικό δεν χορηγείται.
- ❖ Ορίζονται διορθωτικές ενέργειες για την άρση των αποκλίσεων από το πρότυπο και το Πιστοποιητικό χορηγείται μόνον αφού υλοποιηθούν οι διορθωτικές αυτές ενέργειες.



# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ



Numero CFV 06.502932-S Settore EA 37  
Emesso 07/07/2006 Valido fino al 07/07/2009  
Prima edizione .....

## Certificato di Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2000

Kiwa Gastec Italia Spa. certifica che  
il sistema di gestione per la qualità implementato da

### Liceo Scientifico-Ginnasio "Leonardo Da Vinci" con sede legale a Terracina - (LT)

è conforme ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2000,  
per le sedi sotto riportate, per il seguente campo applicativo:

progettazione ed erogazione di servizi formativi  
per le attività aggiuntive nel piano dell'offerta formativa.

Kiwa Gastec Italia Spa.

  
Daniel Vangheluwe  
Presidente Governing Board

**SINCERT**  
SISTEMI QUALITÀ CERTIFICATI

REG. N° 6454  
Ministero di Pubblica Istruzione - Dipartimento di Roma - Roma, 19/05/2004 n° 114  
Ripartizione di Roma - Dipartimento di Roma - Roma, 19/05/2004 n° 114  
SINCERT S.p.A. - Via Salaria 114 - 00198 Roma - Tel. 06/49411175 - Fax 06/49411176

Il presente certificato viene rilasciato secondo la procedure Kiwa Gastec Italia Spa. ed in conformità al regolamento Tecnico SINCERT RT esistente.  
Riferirsi al Manuale della Qualità per i dettagli delle eventuali esclusioni ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000.  
Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il n° telefonico 0438-411755 o indirizzo e-mail [kiwagastec@kiwa.it](mailto:kiwagastec@kiwa.it).

Unità Operative  
- Via Pantanelle, snc - 04019 - Terracina - LT

KIWA GASTEC Italia Spa.  
Via Treviso, 32/34  
31020 San Vendemiano (TV)  
Tel. 0438 411755 Fax 0438 22428

**GASTEC**

Pagina 1 di 1

2009

Ι Δ Ρ Υ Μ Α  
Κ Ρ Α Τ Ι Κ Ω Ν  
Υ Π Ο Τ Ρ Ο Φ Ι Ω Ν  
**IKY**

2° ΕΠΑ.Λ. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ



Erasmus+

# ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ

## Κόστος σχεδιασμού, ανάπτυξης, εγκατάστασης και πιστοποίησης



- Αμοιβές εξωτερικών συμβούλων
- Κόστος επιθεώρησης, πιστοποίησης και καταχώρησης από τον φορέα πιστοποίησης.
- Προμήθεια των απαιτούμενων προτύπων από τον οργανισμό ISO.
- Προμήθεια εξοπλισμού που τυχόν απαιτείται, ειδικά για την λειτουργία του Σ.Δ.Π. (πχ. εξοπλισμός μετρήσεων, εφαρμογές λογισμικού κλπ)
- Κόστος απασχόλησης του προσωπικού για εκπαίδευση

# ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ

## Κόστος εφαρμογής μετά την πιστοποίηση

- ✿ Δαπάνες για την υλοποίηση των στόχων ποιότητας
- ✿ Κόστος επιπλέον απασχόλησης του προσωπικού για συμπλήρωση αναφορών, τήρηση αρχείων, κλπ σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Σ.Δ.Π.

Έχει πιστοποιηθεί το  
1% των σχολείων της Ιταλίας

Κόστος πιστοποίησης  $\approx$  4000 €





# ISO ΣΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Τα εκπαιδευτήρια «**Νέα Γενιά Ζηρίδη**» είναι ο πρώτος εκπαιδευτικός οργανισμός στην Ελλάδα που πιστοποιήθηκε το 1999 έχοντας καθιερώσει και τεκμηριώσει το διεθνώς αναγνωρισμένο **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, ISO 9001:2008**.



Το Σύστημα εφαρμόζεται έκτοτε και διατηρείται, επιδιώκοντας ταυτόχρονα τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, πάντοτε σε συμφωνία με

- ✿ τις απαιτήσεις του προτύπου, όπως αυτό αναθεωρείται,
- ✿ τις ανάγκες της εταιρείας και
- ✿ τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.



2<sup>ο</sup> ΕΠΑ.Λ. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ





# ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 29990

- ✓ Αποτελεί σημαντικό εργαλείο για τους οργανισμούς, που ασχολούνται με την ανάπτυξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων και την παροχή εκπαίδευσης.
- ✓ Σε αντίθεση με το ISO 9001, είναι ένα απόλυτα εξειδικευμένο πρότυπο, στις ανάγκες των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο χώρο της εκπαίδευσης.



# Ευχαριστούμε για την προσοχή σας

