

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΤΗΣ «ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ» ΜΙΛΑΕΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

# Η πιστοποίηση «κλειδί» ποιότητας και ανταγωνιστικότητας



«Τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας αποτελούν τη βάση για την οργάνωση των επιχειρήσεων και την τυποποίηση των διαδικασιών τους, με σκοπό να βελτιώνεται ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν και να αυξάνεται η ικανοποίηση των πελατών τους». Αυτό τονίζει ο κ. Γιώργος Αμανατίδης, Γενικός Διευθυντής Αναπτυξιακής Δυτικής Μακεδονίας Α.Ε. – ANKO και Πρόεδρος του Ελληνικού Δικτύου LEADER.

**Ο**πως επισημαίνει ο κ. Αμανατίδης, «η πιστοποίηση, ως μέσο διαχείρισης, λειτουργίας και παραγωγής μέσα σ' ένα περιβάλλον συνεχούς βελτίωσης, αποτελεί το "κλειδί" για το "άνοιγμα" στον κόσμο της ποιότητας, της ανταγωνιστικότητας και της συνεχούς ανάπτυξης των οργανισμών που δεν αρκούνται στη διαχείριση του παρόντος, αλλά επιθυμούν να είναι πρωταγωνιστές στο μέλλον».

**Πώς βοηθάει η Πιστοποίηση Προϊόντων στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και την προστασία των καταναλωτών;**  
Η έντονη ανταγωνιστικότητα μεταξύ των επιχειρήσεων, οι διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών για ποιότητα και ασφάλεια στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που τους παρέχονται, αλλά και σε ορισμένες περιπτώσεις οι απαιτήσεις της νομοθεσίας, καθιστούν απαραίτητη για κάθε επιχείρηση, αλλιώς την ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης ποιότητας και αλλιώς την τεχνική εφαρμογή των προϊόντων τους με εξειδικευμένα τυποποιητικά έγγραφα.

Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας αποτελεί τη βάση για την οργάνωση των επιχειρήσεων και την τυποποίηση των διαδικασιών τους, με σκοπό να βελτιώνεται ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν και να αυξάνεται η ικανοποίηση των πελατών τους. Η τεχνική εφαρμογή των προϊόντων των επιχειρήσεων αποτελεί νομική υποχρέωση για συγκεκριμένα βιομηχανικά προϊόντα (π.χ. σήμανση CE) και έχει στόχο να διασφαλιστεί η εύρυθμη λειτουργία της κοινοτικής αγοράς και να αυξηθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών.

**Τους τελευταίους μήνες ακούγεται όλο και πιο έντονα στην αγορά η ανάγκη Πιστοποίησης Επαγγελματιών Προσόντων-Προσώπων. Από πού προκύπτει αυτή η ανάγκη;**

Το τελευταίο χρόνο η Ευρώπη χαρακτηρίζεται από υψηλή ανεργία και αυξανόμενο μακροχρόνιο αποκλεισμό από την αγορά εργασίας, πράγμα το οποίο δημιουργεί πρόσθετες δυσκολίες ένταξης στην απασχόληση πολλών κοινωνικών ομάδων. Επιπλέον, κατά τη τελευταία

δεκαετία πολλές ευρωπαϊκές χώρες μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα αντιμετωπίζουν μια νέα τάξη πραγμάτων, που διαμορφώνεται ως αποτέλεσμα μεταναστευτικών ρευμάτων προς αυτές. Έτσι, αυξάνονται οδοιπόροι και περισσότερο τα προβλήματα κοινωνικο-οικονομικής ενσωμάτωσης και επαγγελματικής ένταξης που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες, παλιννοστούντες, πρόσφυγες κ.λπ. Συγχρόνως εντείνεται ο ανταγωνισμός μεταξύ όσων αναζητούν εργασία, ενώ ταυτόχρονα δημιουργούνται συνθήκες μεγαλύτερης πίεσης για τα άτομα που εκ των πραγμάτων αντιμετωπίζουν πρόσθετες δυσκολίες στη διεκδίκηση μιας θέσης απασχόλησης, γεγονός που αναδεικνύει την πιστοποίηση και ιδιαίτερα αυτή με ευρωπαϊκή και διεθνή διάσταση, σε κομβικό σημείο ενδυνάμωσης δυναμικού και ένταξης του στην αγορά εργασίας, άμβλυνσης των ανισοτήτων και εξάλειψης των ποικίλων αποκλεισμών που οφείλονται στην έλλειψη των απαιτούμενων προσόντων και δεξιοτήτων.

**Ποια είναι τα συμπεράσματά σας για τις Πιστοποιήσεις, μετά από 25 χρόνια εφαρμογής στη χώρα μας;**

Θα σας απαντήσω με το παράδειγμα της ANKO: είναι γνωστό ότι η ANKO ιδρύθηκε το 1986, κάτω από μια συγκεκριμένη πίεση αναγκών, που ήταν αποτέλεσμα της ανεπάρκειας του μοντέλου ανάπτυξης της περιοχής και των δεδομένων της κοινωνικοοικονομικής εξέλιξης.

Στο διάστημα που ακολούθησε κατόπιν αναπτύχθηκε σε πανελλαδικό επίπεδο αναβαθμισμένη τεχνολογία σε εξειδικευμένα θέματα, καθώς επίσης και να επιδείξει μια ιδιαίτερη ικανότητα στη διαχείριση προγραμμάτων.

Στην προσπάθεια της Εταιρείας να καθορίσει τους παράγοντες εκείνους που θα της επιτρέψουν να είναι ελκυστική και ανταγωνιστική στην περιοχή μας και όχι μόνο, η Ποιότητα αποτέλεσε σημαντικό παράγοντα αναφοράς. Η Ποιότητα, βέβαια, δεν αποτελεί ένα μεταφυσικό φαινόμενο, αλλά έχει μετρήσιμα και πρακτικά χαρακτηριστικά, τα οποία αποτελούν πεδίο διερευνήσεως και διαρκούς βελτίωσης της Εταιρείας.

Ως απάντηση στα προαναφερθέντα

η ANKO εφαρμόζει από τον Ιούνιο του 2000 Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ΕΛΟΤ EN ISO 9001: 1994 και στη συνέχεια από το Σεπτέμβριο του 2002 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001: 2000 που διαδέχθηκε το προηγούμενο. Σήμερα το Σύστημα ανταποκρίνεται στο ισχύον πρότυπο ISO 9001: 2008. Κύριος αντικειμενικός σκοπός του Συστήματος είναι η ΠΡΟΛΗΨΗ και όχι απλά ο ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ προβλημάτων ποιότητας και η ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ στο σύνολο του Συστήματος και επομένως στη συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών με τελικό προσδοκώμενο αποτέλεσμα την ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

Στοχεύοντας λοιπόν στην μακροπρόθεση και συνεχή βελτίωση της επίδοσης η Εταιρεία προσπαθεί να επικεντρώσει την προσοχή της στους πελάτες με τελικό προσδοκώμενο αποτέλεσμα την ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

Ειδικότερα η Εταιρεία έχει υιοθετήσει ως τμήμα της ομάδας εργασίας SC2/WG15 της τεχνικής επιτροπής του ISO/TC 176 και προσπαθεί στην καθημερινή της λειτουργία για:

» Την κατανόηση των τρεχουσών και μελλοντικών αναγκών των πελατών, την ικανοποίηση των απαιτήσεών τους και την υπέρβαση των προσδοκίων τους.

» Την εξασφάλιση από τη διοίκηση σωστής κατεύθυνσης και κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος, μέσα στο οποίο όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να συμμετέχουν πλήρως στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών.

» Την αξιοποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού δημιουργώντας ένα περιβάλλον στο οποίο οι εργαζόμενοι συμμετέχουν και στηρίζουν ενεργά τις προσπάθειες για την επίτευξη των στόχων της Εταιρείας.

» Τη διεργασιοκεντρική προσέγγιση των δραστηριοτήτων, προκειμένου να λειτουργεί αποτελεσματικά.

» Τον προσδιορισμό, την κατανόηση και την προώθηση της διαχείρισης ως σύστημα αλληλεξαρτημένων διεργασιών, ώστε να συμβάλει στην αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα της εταιρείας.

» Τη διαρκή βελτίωση της συνολικής απόδοσης της εταιρείας, που αποτελεί έναν μόνιμο αντικειμενικό στόχο.

» Τη λήψη αποφάσεων, βάσει δεδομένων που απορρέουν από μετρήσεις που σχετίζονται με τις απόψεις των πελατών, τις διεργασίες κ.λπ., ώστε να καθίστανται περισσότερο αποτελεσματικές.

» Τη δημιουργία σχέσεων ομοιοβαλίου οφέλους με τους προμηθευτές και τους συνεργάτες με στόχο την αύξηση της προστιθέμενης εταιρικής αξίας.

Ήδη εδώ και αρκετά χρόνια εφαρμόζει τις αρχές του Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Σ.Δ.Ε.Κ.Ε.) κατά SA 8000:2008, ενώ πιστοποιήθηκε στο πρότυπο ΕΛΟΤ 1429/08 για τη διοίκηση και διαχείριση έργων δημόσιου χαρακτήρα.

Η πιστοποίηση, ως μέσο διαχείρισης, λειτουργίας και παραγωγής μέσα σ' ένα περιβάλλον συνεχούς βελτίωσης, αποτελεί το «κλειδί» για το «άνοιγμα» στον κόσμο της ποιότητας, της ανταγωνιστικότητας και της συνεχούς ανάπτυξης των οργανισμών που δεν αρκούνται στη διαχείριση του παρόντος, αλλά επιθυμούν να είναι πρωταγωνιστές στο μέλλον.

**Ποιες είναι οι μακροχρόνιες ενεργειακές προοπτικές για τη Δυτική Μακεδονία τα επόμενα χρόνια;**

**Ο**ι φορείς και οι πολίτες της Δυτικής Μακεδονίας, παίρνοντας υπόψη τη μακρόχρονη εμπειρία και την εγκατεστημένη γνώση του ανθρώπινου δυναμικού, όσον αφορά στα ζητήματα παραγωγής ενέργειας με βάση το λιγνίτη, αξιολογούμε τις τάσεις και την ανάγκη για ένταξη των Αναθεωρησιών Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) στο ενεργειακό μίγμα.

Στα πλαίσια αυτής προβάλλουμε την περιοχή μας στο μέλλον ως την «ενεργειακή καρδιά» της χώρας, με βασικό συστατικό του ενεργειακού μίγματος το λιγνίτη και την ενίσχυση του με χρήση των ΑΠΕ π.χ. φυσικό αέριο με παράλληλη εγκατάσταση συναφούς γνώσης στην περιοχή.