

**ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**  
**Δίκτυο Διεπιστημονικής Συνεργασίας**



**ΑΝΑΠΤΥΞΗ**

**ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ISO 9001:2000)**

**ΠΡΟΤΥΠΟ .....**

**ΚΤΗΜΕΛ Α.Ε.**



site : [www.ktimel.gr](http://www.ktimel.gr)  
e-mail : [ktimel@ktimel.gr](mailto:ktimel@ktimel.gr)

Κανακάρη 230 ΤΚ 26222 Πάτρα  
Τηλ.: 261036227 Fax. : 2610318311

## ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001:2000

Η οργάνωση και η τεκμηρίωση της επιχείρησης κατά τα πρότυπα **ISO 9001:2000**, μπορεί αναμφίβολα να υποστηρίξει επαρκώς την τελική προσπάθεια κάθε επιχείρησης και στους τομείς της παραγωγικότητας (ανταγωνιστικότητα) και στον τομέα της εναρμόνισης με τη νομοθεσία και στη διασφάλιση της υγιεινής και της ποιότητας των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών (ποιότητα), ώστε να καλύπτονται με το καλλίτερο τρόπο οι απαιτήσεις των καταναλωτών για αξιόπιστα και ασφαλή προϊόντα (ικανοποιημένος πελάτης).

Η ΚΤΗΜΕΛ διαμεσολαβεί και παρέχει κάθε πληροφορία και διευκρίνιση σε διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης, για τη χορήγηση των απαραίτητων πιστοποιητικών, που αφορούν στην προσαρμογή της επιχείρησης, στις αρχές και τους κανόνες του προτύπου ISO 9001:2000.

Στο στάδιο ανάπτυξης του συστήματος Ποιότητας κατά ISO 9001:2000, οι δράσεις που θα αναπτυχθούν και θα αφορούν στην εφαρμογή των κανόνων του συγκεκριμένου προτύπου στις παραγωγικές διαδικασίες της επιχείρησης ιδιαίτερα αφορούν :

στην οργάνωση της επιχείρησης και την εκπαίδευση του προσωπικού.

στην τεκμηρίωση των παραγωγικών διαδικασιών και την δημιουργία των απαραίτητων αρχείων για τον προσδιορισμό των μέτρων και των διορθωτικών κινήσεων που θα λαμβάνονται κατά περίπτωση για την εξυπηρέτηση της αρχής «ικανοποιημένος πελάτης».

στον επιμερισμό αρμοδιοτήτων για την άμεση διερεύνηση προβλημάτων, και τον καταλογισμό ευθυνών

στη δημιουργία διαδικασιών ελέγχου των εργασιών για την συνεχή παρακολούθηση των προβλεπόμενων από το σύστημα διαδικασιών.

στο προσδιορισμό των παραγωγικών και ποιοτικών απαιτήσεων κάθε θέσης εργασίας και των ευθυνών κάθε εργαζόμενου έναντι του συστήματος ποιότητας της επιχείρησης.

στην μέτρηση και την παρακολούθηση της απόδοσης και προσαρμογής κάθε θέσης εργασίας όπως και της επιχείρησης συνολικά.

## ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η εγκατάσταση και εφαρμογή συστημάτων ποιότητας, ISO 9001:2000, αποτελεί εξαιρετική επιλογή για κάθε επιχείρηση, αφού κατά τη διαδικασία ανάπτυξης και εγκατάστασης των συστημάτων ποιότητας, ενσωματώνονται στο οργανόγραμμα παραγωγής, διαδικασίες, διαχείρισης του ανθρώπινου και του παραγωγικού δυναμικού, που συνδράμουν αποφασιστικά στη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.

### **Εκπαίδευση**

Η οργάνωση προγραμμάτων εκπαίδευσης στο εσωτερικό πλαίσιο της επιχείρησης είναι αναγκαία προϋπόθεση, ώστε το προσωπικό της επιχείρησης :

να κατανοήσει τη σημασία του έργου

να αποδεχθεί στη πράξη τη φιλοσοφία της ποιότητας και να αποδεχθεί την ευθύνη του.

να αφομοιώσει το νέο τρόπο της οργάνωσης για να είναι σε θέση να εφαρμόσει το Σύστημα Ποιότητας.

### **Αρχεία**

Η οργάνωση ενός συστήματος αρχείων, που θα επιτρέψει την παρακολούθηση του συστήματος και της παραγωγικής διαδικασίας, και θα αφορά εκτός των άλλων σε αρχεία :

αυτοελέγχου του συστήματος των αρχείων και του τρόπου που συλλέγονται και φυλάσσονται οι πληροφορίες

διαγραμμάτων ροής και διεργασιών στην παραγωγική διαδικασία

προσωπικού σε ότι αφορά στην εκπαίδευση του και τις κατά περίπτωση δεξιότητες του

διαχείρισης των παρεκκλίσεων, σε υλικά και διαδικασίες

καταχώρησης προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών για την αποτροπή εμφάνισης παρεκκλίσεων και περιορισμό των επιπτώσεων τους, σε ότι αφορά στα παράπονα πελατών

διαχείρισης και αξιολόγησης των προμηθευτών

### **Αξιοποίηση της ανάλυσης του συστήματος και του αρχειακού υλικού**

Η ΚΤΗΜΕΛ παρέχει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να χρησιμοποιεί τις απαραίτητες εφαρμογές Η/Υ και την ανάλογη βάση δεδομένων που διαθέτει, ώστε με την ορθή ανάλυση των στοιχείων της παραγωγικής διαδικασίας και του αρχειακού υλικού της επιχείρησης, όπως και την ανάλογη κάθε φορά διαχείριση και αξιοποίησή τους, να παρέχεται στον επιχειρηματία η δυνατότητα για έγκαιρη ανάληψη πρωτοβουλιών και παρεμβάσεων στη παραγωγική διαδικασία, με σκοπό :

τον έλεγχο της, για την βελτίωση ακολουθούμενων διεργασιών ή την καθιέρωση νέων, που θα συνδράμουν στην παραγωγή ανταγωνιστικών προϊόντων καλλίτερης ποιότητας

την χάραξη στρατηγικών στόχων και την καθιέρωση ποσοτικών στόχων στην απόδοση του προσωπικού και της επιχείρησης, σε όλα τα επίπεδα με στόχο τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας, με την ενεργό συμμετοχή του προσωπικού

την ανάπτυξη δυναμικών διαδικασιών αυτοελέγχου και ενημέρωσης της διοίκησης.

## ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ

Η ΚΤΗΜΕΛ, αναγνωρίζει, ότι για να είναι επιτυχής ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός του έργου, της προετοιμασίας και της οργάνωσης, της επιχείρησης, για την εγκατάσταση συστημάτων ποιότητας και υγιεινής, απαιτείται η ενεργός συμμετοχή, της ίδιας της επιχείρησης, στην εκπόνηση ενός λεπτομερούς και υλοποιήσιμου χρονοδιαγράμματος, εφαρμογής του συστήματος.

Υπό την προϋπόθεση της σύμφωνης, εκπεφρασμένης πολιτικής βούλησης της επιχείρησης, για εγκατάσταση συστήματος ποιότητας, η παραπάνω ανάγκη είναι προφανής, αφού για την προσαρμογή της επιχείρησης στις απαιτήσεις, κάποιου προτύπου, πρέπει να γίνουν προσαρμογές, στην παραγωγική διαδικασία οι οποίες απορροφούν ανθρώπινους πόρους και άλλοτε περισσότερο η λιγότερο δημιουργούν απρόβλεπτες δαπάνες, ενώ είναι δεδομένο, ότι η ικανότητα των επιχειρήσεων να διαθέτουν τα απαραίτητα κάθε φορά κονδύλια, δεν μπορεί να είναι απεριορίστη, όπως επίσης δεν μπορεί να είναι απεριορίστη, η ικανότητα της οργανωτικής τους δομής, για σωστή απορρόφηση αυτών των κονδυλίων.

Η ΚΤΗΜΕΛ στην ανάγκη πρόβλεψης κάθε αστάθμητου παράγοντα στην εγκατάσταση ενός συστήματος ποιότητας, θέτει ως προαπαιτούμενο για την ανάληψη κάθε έργου, την σύσταση και την ουσιαστική λειτουργία της ομάδας μελέτης και εγκατάστασης του συστήματος ποιότητας στην επιχείρηση, που θα δημιουργηθεί, με την συμμετοχή, της ομάδας διαχείρισης ποιότητας της επιχείρησης, της επιστημονικής ομάδας της ΚΤΗΜΕΛ, και των υπευθύνων παραγωγής της επιχείρησης. Στη συνέχεια και μετά την εγκατάσταση του συστήματος ποιότητας, η ομάδα διαχείρισης ποιότητας της επιχείρησης, θα συγκροτείται σύμφωνα, με τις αποφάσεις της διοίκησης και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του εγκατεστημένου συστήματος.

Το έργο της ομάδας εργασίας είναι διαρκές και μέχρι την εγκατάσταση του συστήματος που εργάζεται για να ενώ κινείται στους εξής άξονες :

να οριστούν επακριβώς οι απαιτήσεις της επιχείρησης από το συγκεκριμένο σύστημα ποιότητας, που προτίθεται να εγκαταστήσει.

να προσδιοριστεί και συμφωνηθεί, από την αρχή το ύψος των επενδύσεων, που θα απαιτηθούν και το χρονοδιάγραμμα διάθεσης από την επιχείρηση, των αναγκαίων πόρων.

να οριστούν, σε σχέση πάντα με τα παραπάνω, τα χρονοδιαγράμματα μελέτης, εκπόνησης εγκατάστασης και επαλήθευσης του συστήματος.

και να επαναβεβαιώνεται και να ενισχύεται διαρκώς σε όλη τη διάρκεια εκπόνησης και εγκατάστασης του συστήματος, η πρόθεση της διοίκησης, για διαρκή προσπάθεια αναζήτησης μεθόδων και ανάληψης πρωτοβουλιών στην επιχείρηση για την βελτίωση, της διοικητικής της οργάνωσης και της ποιότητας και της ασφάλειας της παραγωγικής διαδικασίας και των προϊόντων της.

Η ΚΤΗΜΕΛ, σύμφωνα και με την συνημμένη σύμβαση, διαμορφώνει ένα ευέλικτο διαφανές και απόλυτα συγκρίσιμο σύστημα χρεώσεων των υπηρεσιών της, με βασική φροντίδα, την παροχή δυνατοτήτων στην επιχείρηση, αφενός να ικανοποιεί τα χρονοδιαγράμματα προσαρμογής της στις απαιτήσεις των συστημάτων, που εφαρμόζει και αφετέρου να επενδύει προς αυτή την κατεύθυνση σύμφωνα με την οικονομική και οργανωτική της ικανότητα.

**ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**  
**Δίκτυο Διεπιστημονικής Συνεργασίας**

**ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΒΟΥΛΗΣΗΣ** για την εγκατάσταση συστήματος ποιότητας

**ΘΕΜΑ:** «Πολιτική ποιότητας της εταιρείας .....

Ο/η Υπογράφων / ουσια

.....  
ως νόμιμος εκπρόσωπος της παραπάνω εταιρείας δηλώνω ότι η πολιτική της εταιρείας μας, σε ότι αφορά στην διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών που αυτή παράγει, επεξεργάζεται, τυποποιεί, αποθηκεύει, διακινεί, διαθέτει και πουλά στην αγορά συνίσταται, στη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ποιότητας και ασφάλειας τους, με σκοπό την πλήρη ικανοποίηση των απαιτήσεων των καταναλωτών για ποιότητα, και ασφάλεια στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που καταναλώνουν και για την τεκμηρίωση της αξιοπιστίας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Πεπεισμένοι ότι η παραπάνω προσπάθεια είναι διαρκής και ατελείωτη δηλώνουμε, ότι επιθυμούμε την εγκατάσταση συστήματος διαχείρισης ποιότητας :

- στη μονάδα παραγωγής ή τυποποίησης ή εμπορίας των κάτωθι προϊόντων

.....  
**κατά το πρότυπο :**.....

ή των κάτωθι προϊόντων παροχής υπηρεσιών :

.....  
**κατά το πρότυπο :**.....

επίσης η εταιρεία μας, δεσμεύεται για την τήρηση των αρχών, που συνιστούν την πολιτική ποιότητας της εταιρείας μας:

Στην πιστή εφαρμογή του εγχειριδίου του συστήματος και στην συνεχή βελτίωσή του σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία

Στην εναρμόνιση της, με τις απαιτήσεις για ασφάλεια και ποιότητα των πελατών, αντιμετωπίζοντας , βάσει τεκμηριωμένων διαδικασιών, έγκαιρα και έγκυρα παράπονα ή ενστάσεις.

Στη συνεχή εκπαίδευση του συνόλου του προσωπικού της εταιρείας, σε θέματα, που αφορούν στην ποιότητα και την ασφάλεια των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Στη διαρκή συντήρηση, τον εκσυγχρονισμό και την αυτοματοποίηση της παραγωγικής γραμμής της επιχείρησης.

Στη διάθεση των απαραίτητων πόρων για την εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας και ασφάλειας της εταιρείας και την τήρηση και συνεχή βελτίωση των κανόνων ασφαλείας των εργαζομένων στη μονάδα.

Τέλος ορίζεται ο/η κ..... ως υπεύθυνος/η από την εταιρεία για την εφαρμογή του συστήματος αυτοελέγχου, ο/η οποίος/α σε συνεργασία με το προσωπικό της μονάδας θα έχει την ευθύνη εφαρμογής του συστήματος, όπως αυτό θα καταγράφεται στο σχετικό εγχειρίδιο.

Για την



**ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**  
**Δίκτυο Διεπιστημονικής Συνεργασίας**

.....

**ΚΤΗΜΕΛ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ**

Η ΚΤΗΜΕΛ Α.Ε. είναι πολυσυμμετοχική εταιρεία παροχής κτηνιατρο-υγειονομικού έργου, που λειτουργεί, ως νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου.

Η ΚΤΗΜΕΛ επενδύει στη δημιουργία υποδομών για το συντονισμό και την υποστήριξη της δράσης των επαγγελματιών κτηνιάτρων, με σκοπό :

την παροχή πλέον αξιόπιστου και πολύπλευρου κτηνιατρικού έργου,

τη διεύρυνση της συμμετοχής των κτηνιάτρων, στη κτηνοτροφική παραγωγική και τη παραγωγή κτηνοτροφικών προϊόντων και τροφίμων ζωικής προέλευσης,

την ανάδειξη του ρόλου τους, στη διασφάλιση της υγιεινής και της ποιότητας των τροφίμων και στη προστασία της δημόσιας υγείας.

<b>Επωνυμία</b>	Κτηνιατρική Μέριμνα Ελλάδος Α.Ε.
<b>Διακριτικός τίτλος</b>	ΚΤΗΜΕΛ Α.Ε. - ΚΤΙΜΕΛ Α.Ε.
<b>Έδρα</b>	Πάτρα Κανακάρη 228 & Κοραή
<b>Έτος Ιδρύσεως</b>	2002
<b>Αριθμός μητρώου Α.Ε.</b>	50890/22/Β/02/03
<b>Αριθμός ιδρυτικών μελών</b>	64 κτηνίατροι
<b>Ιδρυτικά μέλη</b>	Ιδιώτες κτηνίατροι που δραστηριοποιούνται στις περιφέρειες Πελοποννήσου, Δ. Ελλάδος και Ιονίων νήσων.
<b>Νέα μέλη και Συνεργάτες</b>	Κτηνίατροι από όλη τη χώρα
<b>Δ.Σ.</b>	Επταμελές
<b>Πρόεδρος – Διευθύνων σύμβουλος</b>	Γουλιμής Ιωάννης
<b>Αντιπρόεδρος</b>	Ράντσιος Απόστολος
<b>Μέλη</b>	Γιαννακόπουλος Κωνσταντίνος Καπώνης Πάνος Κοντός Βασίλειος Κουμαρέλας Ιωάννης Κροντήρης Σπήλιος



## **ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΚΤΗΜΕΛ**

Η ΚΤΗΜΕΛ, με αυτονόητη την εμπειρία των επιστημόνων συνεργατών της, κτηνιάτρων και επιστημόνων άλλων ειδικοτήτων και με αξιόλογη παρακαταθήκη σε δικτυακές υποδομές, βάσεις δεδομένων και τεχνογνωσία έχει τη δυνατότητα να ολοκληρώνει με πλήρη επιτυχία, έργα σχεδιασμού ανάπτυξης και υλοποίησης Συστημάτων Ολιστικής Διαχείρισης της Ασφάλειας, της Υγιεινής και της Ποιότητας, σε κάθε επιχείρηση με προφανή εξειδίκευση στις επιχειρήσεις παραγωγής και διάθεσης τροφίμων.

### **Η ΚΤΗΜΕΛ :**

Είναι πολυμετοχική εταιρεία κτηνιάτρων (64 τον αριθμό), που έχει αναπτύξει δίκτυο παροχής υπηρεσιών διεπιστημονικής συνεργασίας και καλύπτει γεωγραφικά το σύνολο της χώρας.

Μέσω του δικτύου των κτηνιάτρων που έχει οργανώσει, δραστηριοποιείται από το 2002 στην παραγωγή και διάθεση καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, στον πρωτογενή τομέα, που αφορούν στην διαχείριση της κτηνιατρικής περίθαλψης, για την τεκμηρίωση και τη διασφάλιση της υγιεινής των κτηνοτροφικών προϊόντων.

Με την εκπαίδευση 40 συνεργατών της, στα συστήματα διασφάλισης της υγιεινής και της διαχείρισης της ποιότητας δραστηριοποιείται παράλληλα στο χώρο των συμβουλευτικών υπηρεσιών αναπτύσσοντας ενιαίο σύστημα κανόνων παροχής υπηρεσιών, στην ανάπτυξη και εγκατάσταση Συστημάτων τεκμηρίωσης της τροφασφάλειας (GHP, GMP, HACCP) και της διαχείρισης της Ποιότητας (ISO 9001:2000)

Συνεργάζεται με ανεγνωρισμένα από το κράτος εργαστήρια ποιοτικού ελέγχου τροφίμων για την παροχή, από τους εξειδικευμένους και έμπειρους επιστήμονες συνεργάτες της, ολοκληρωμένων υπηρεσιών στις επιχειρήσεις παραγωγής, τυποποίησης, διακίνησης, διάθεσης και πώλησης τροφίμων.

Διαθέτει το κατάλληλο επιστημονικό και τεχνικό προσωπικό για την υποβολή ολοκληρωμένων προτάσεων στις επιχειρήσεις, με εξειδίκευση στις επιχειρήσεις τροφίμων, για κάθε ανάγκη τους, είτε αυτή αφορά στην προσαρμογή τους με την νομοθεσία και την εγκατάσταση και εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης της υγιεινής και της ποιότητας (HACCP, ISO), είτε αφορά στην προμήθεια υλικού και εξοπλισμών, για τον εκσυγχρονισμό υφιστάμενων εγκαταστάσεων ή στην δημιουργία νέων υποδομών.

**ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**  
**Δίκτυο Διεπιστημονικής Συνεργασίας**

**ΔΗΛΩΣΗ ΑΜΟΙΒΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ**

Η ΚΤΗΜΕΛ όπως εκ του νόμου οφείλει, αλλά κυρίως για λόγους δεοντολογίας, δηλώνει ότι σε κάθε περίπτωση χειρίζεται, με απόλυτη εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια κάθε δεδομένο της επιχείρησης, που αφορά ζητήματα παραγωγικής διαδικασίας, εμπορικής πρακτικής, τεχνολογίας, τεχνογνωσίας, αλλά και όποια άλλα δεδομένα αφορούν στην επιχείρηση και υποπέσουν στην αντίληψη των συνεργατών της ΚΤΗΜΕΛ αποτελούν εν δυνάμει προστατευόμενα επιχειρηματικά μυστικά της επιχείρησης.

Παρόμοια δε αντιμετώπιση προσδοκά από τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις στα πλαίσια της επιχειρηματικής ηθικής και αλληλεγγύης.

**Η ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΚΤΗΜΕΛ**

Η ΚΤΗΜΕΛ, συγκροτεί κατά περίπτωση ικανή, επιστημονική ομάδα, που συμμετέχει στην ομάδα διαχείρισης ποιότητας της επιχείρησης και δημιουργεί παραμετροποιημένα πρωτόκολλα εγκατάστασης και εφαρμογής των αιτούμενων συστημάτων ποιότητας, ενώ σε συνεργασία, με εξειδικευμένο προσωπικό στο εσωτερικό πλαίσιο της επιχείρησης ή μέσω των επιστημονικών συνεργατών της, αναλαμβάνει την επιβεβαίωση και επιτήρηση των συστημάτων, που εγκαθιστά, σε βάθος χρόνου.

Η βαθμονόμηση, αυτών των συστημάτων γίνεται αυτόματα, μέσα από τις υποδομές και τις εφαρμογές του **συστήματος ΚΤΗΜΕΛ** μετά από συγκριτική αξιολόγηση των δελτίων ελέγχου, των πρωτοκόλλων εγκατάστασης και των παράπλευρων πληροφοριών, που εισρέουν στο σύστημα από διάφορες πηγές.

Σκοπός, του **συστήματος ΚΤΗΜΕΛ** είναι η μαζική, οικονομική και ταυτόχρονα αξιόπιστη διάθεση προϊόντων παροχής υπηρεσιών, στην αγορά των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

