


## ΝΕΟ ΝΟΜΟΣΧΕΔΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΕΣΠΑ

«Στην αποκέντρωση στη διαχείριση των πόρων, την απλοποίηση των εφαρμοζόμενων διαδικασιών και την αποτελεσματικότητα στην εφαρμογή των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων, με στόχο την ταχεία απελευθέρωση των κοινοτικών κονδυλίων και τη διοχέτευσή τους σε έργα και δράσεις υψηλού αναπτυξιακού αποτελέσματος, στοχεύει το προτεινόμενο σχέδιο νόμου», όπως επεσήμανε η υπουργός Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, κ. Κατσέλη, μιλώντας στην Επιτροπή Παραγωγής και Εμπορίου της Βουλής.

Η Υπουργός παραδέχθηκε ότι μέχρι σήμερα δεν έχει απορροφηθεί παρά μόνο το 5% των κονδυλίων για το ΕΣΠΑ, αιτιολογώντας πως γραφειοκρατικές και συγκεντρωτικές διαδικασίες αποτέλεσαν τροχοπέδη κατά τα έτη 2007- 2010.

Το νέο σχέδιο νόμου, που η βουλή καλείται να υπερψηφίσει την 31/3/2010, φιλοδοξεί να επιταχύνει σημαντικά τις διαδικασίες απορρόφησής του, μέσα από την αποκέντρωση στη διαχείριση των πόρων, την απλοποίηση των διαδικασιών και την αποτελεσματικότητα στην εφαρμογή των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων.


Παράλληλα, υπογράφεται και η λεγόμενη «Επιχειρησιακή Συμφωνία Υλοποίησης» μεταξύ αρμοδίων υπουργών και γενικών γραμματέων, οι οποίες θεωρείται ότι θα ενισχύσουν την υλοποίηση των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων που έχουν ανακοινωθεί από την τυπική έναρξη του ΕΣΠΑ το 2007. 



## ΜΕΧΡΙ ΤΟΝ ΙΟΥΝΙΟ Η ΨΗΦΙΣΗ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΥ ΝΟΜΟΥ


Μέχρι το τέλος του Ιουνίου αναμένεται να ψηφιστεί νέος Επενδυτικός Νόμος, ο οποίος θα προβλέπει πρόσθετα κίνητρα για δραστηριότητες «πράσινης ανάπτυξης», παραγωγική αναδιάρθρωση του τομέα γεωργικών ειδών διατροφής και των παραδοσιακών τομέων, σύσταση καινοτόμων επιχειρήσεων, ανάπτυξη συνεργατικών σχηματισμών (cluster), προώθηση εξαγωγών, διασφάλιση και δημιουργία θέσεων εργασίας καθώς και περιφερειακή ανάπτυξη, ιδίως σε περιοχές υψηλού ποσοστού ανεργίας και χαμηλού κατά κεφαλήν εισοδήματος.

Οι χιλιάδες αιτήσεις που έχουν υποβληθεί κατά το 2009 μέσω του παλαιού νόμου (3299/2004) ανέρχονται περίπου στα 10 δις €, βρίσκονται σε διαδικασία αξιολόγησης η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί σύντομα.

Εξάλλου, παρατείνονται κατά 1 έτος τα επενδυτικά σχέδια που έχουν ήδη υπαχθεί στις διατάξεις του παλαιού επενδυτικού (στη 2<sup>η</sup> φάση), ενώ επισπεύδονται και οι εκκρεμότητες εκταμιεύσεις στους δικαιούχους. 

## ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΧΡΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ

Με τροπολογία-προσθήκη του υπουργείου Εργασίας στο νομοσχέδιο με τα οικονομικά μέτρα που κατατέθηκε στη Βουλή, καθιερώνεται αντικειμενικός τρόπος διακανονισμού χρεών με τη θέσπιση ενός πάγιου συστήματος. Έτσι, όλες οι επιχειρήσεις και οι επαγγελματίες μπορούν να ρυθμίσουν ενδεχόμενες οφειλές σε ασφαλιστικά ταμεία ως και σε 36 μηνιαίες δόσεις, που δεν μπορούν να είναι μικρότερες των 200€.

Περισσότερες πληροφορίες για την τροπολογία μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της Spiral και το σύνδεσμο [www.spiral.com.gr/TaNeaMas.htm](http://www.spiral.com.gr/TaNeaMas.htm). 

# Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΩΣ ΒΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

«Η ποιότητα ποτέ δεν συμβαίνει τυχαία: πάντοτε είναι αποτέλεσμα μίας διανοητικής προσπάθειας».

Όταν ο John Ruskin τον 19<sup>ο</sup> αιώνα τοποθετούσε την ποιότητα στη σφαίρα της συστηματικής πρόθεσης του ανθρώπου, τίποτε δεν προμήνυε την σημασία και την έκταση που θα αποκτούσε, όχι μόνο στις σύγχρονες διαδικασίες παραγωγής προϊόντων, αλλά και στην παροχή υπηρεσιών. Πράγματι, σήμερα η ποιότητα αποτελεί βασική επιχειρησιακή ικανότητα που διασφαλίζει το αυτονόητο: ότι δηλαδή η επιχείρηση μπορεί να κάνει αυτό που λέει ότι κάνει!

Τι γίνεται όμως στη χώρα μας; Η μικρή και μεσαία επιχείρηση μπορεί να ανταποκριθεί σε βασικές απαιτήσεις των πελατών της; Πόσες φορές δεν βρέθηκε κανείς δυσαρεστημένος από την εξυπηρέτηση ή από το ίδιο το προϊόν που αγόρασε; Δυστυχώς η απάντηση αναδύεται ωμή από την ίδια την πραγματικότητα, όταν σε σχετική στατιστική έρευνα (ΕΒΕΑ - ΣΕΛΠΕ 2008) το 37% των ερωτώμενων πολιτών απάντησαν ότι είναι δυσαρεστημένοι από τις επιχειρήσεις που συναναστρέφονται.

Δεδομένου ότι σχετικές έρευνες στην Ε.Ε. αναδεικνύουν ποσοστά δυσαρέσκειας των καταναλωτών της τάξης του 24% (σε μέσο όρο, European Commission 2009), μπορεί να καταλάβει κανείς το περιθώριο βελτίωσης που υπάρχει στην ελληνική αγορά.

Πως ορίζεται όμως η ποιότητα; Ποιότητα είναι η συνεχής διαδικασία δημιουργίας και διατήρησης σχέσεων μέσω της αποτίμησης, πρόβλεψης και εκπλήρωσης συγκεκριμένων αναγκών, είτε αυτές έχουν δηλωθεί ρητά, είτε όχι.

## Οι τύποι της ποιότητας

Υπάρχουν δύο τύποι ποιότητας: η ποιότητα σχεδιασμού και η ποιότητα διαδικασίας.

Η ποιότητα στο σχεδιασμό αναφέρεται στο πόσο καλά σχεδιάζεται ένα προϊόν ή μία υπηρεσία ώστε να ικανοποιεί επαρκώς τις ανάγκες των πελατών. Π.χ. στα επείγοντα ενός νοσοκομείου, η υπηρεσία είναι σχεδιασμένη να προσφέρει γρήγορη θεραπεία σε μία πληθώρα περιστατικών που καταφθάνουν με απρόβλεπτη συχνότητα. Αν δεν προσδιοριστεί σωστά η ροή των εισερχόμενων περιστατικών, θα δημιουργηθεί τεράστιο πρόβλημα στην ικανότητα του προσωπικού να παρέχει σωστά τις πρώτες βοήθειες σε γρήγορους χρόνους.

Η ποιότητα η ποιότητα της διαδικασίας αναφέρεται στο πόσο καλά το προϊόν ή η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές που έχουν τεθεί. Ο κλασικός τρόπος επίτευξης της συμμόρφωσης με το σχεδιασμό είναι η πραγματοποίηση ελέγχων στις επιμέρους διαδικασίες ή στο τελικό προϊόν. Το πρόβλημα είναι ότι ο τρόπος αυτός είναι κοστίζει λίγο ακριβά!

Στο παράδειγμα των επειγόντων περιστατικών του νοσοκομείου, είναι πολύ σημαντικό οι ασθενείς που δεν χρήζουν άμεσης περίθαλψης να στέλνονται στα εξωτερικά ιατρεία, ώστε να κερδίζεται χρόνος για τα πιο επείγοντα περιστατικά. Άρα στην προκειμένη περίπτωση θα πρέπει η ικανότητα των νοσοκόμων να κρίνουν τα περιστατικά, να έχει από πριν μεγιστοποιηθεί και όχι να δοκιμάζεται στο πεδίο της εργασίας με ενδεχομένως δυσάρεστες επιπτώσεις στους ασθενείς.



## Διαμορφώνοντας τα ποιοτικά χαρακτηριστικά

Όταν καθορίζει κανείς την ποιότητα θα πρέπει να είναι αρκετά ακριβής, ώστε να διευκολύνει την επίτευξή της. Έτσι, στην διαμόρφωση των ποιοτικών χαρακτηριστικών προϊόντων πρέπει:

1. Να καθοριστούν τα βασικά χαρακτηριστικά του (π.χ. ένα όχημα για 4 άτομα και μεσαίες αποστάσεις)
2. Να καθοριστούν τα πρόσθετα χαρακτηριστικά του (π.χ. ένα όχημα με δυνατότητα εισόδου αναπηρικών καθισμάτων)
3. Να καθοριστεί η αξιοπιστία του (π.χ. δυνατότητα συνεχόμενης χρήσης έως 15.000 χλμ. χωρίς service)
4. Να καθοριστεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τα παραπάνω χαρακτηριστικά του (π.χ. το όχημα είναι δυνατό να κινείται στη μέγιστη ταχύτητα με τη χρήση αμόλυβδης βενζίνης)
5. Να καθοριστεί η διάρκειά του (π.χ. η διάρκεια ζωής του οχήματος είναι τουλάχιστον 10 έτη)
6. Να καθοριστεί η υποστήριξη μετά την πώληση (π.χ. το όχημα πρέπει να κάνει service μόνο σε εξουσιοδοτημένα καταστήματα)
7. Να καθοριστεί η αισθητική του (π.χ. το όχημα να έχει δερμάτινα καθίσματα στα χρώματα της εταιρείας)
8. Να καθοριστεί η αντιληπτή του ποιότητα (π.χ. το όχημα έχει επιλεγεί ως επίσημο όχημα της κυβέρνησης).

Αναφορικά με τη διαμόρφωση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των υπηρεσιών τα πράγματα είναι λίγο πιο δύσκολα. Ωστόσο, επισημαίνονται:

1. Η αξιοπιστία της υπηρεσίας, στο βαθμό που θα ανταποκρίνεται ακριβώς στις απαιτήσεις των πελατών και όπως έχει υποσχεθεί η επιχείρηση
2. Η βεβαιότητα και η εμπιστοσύνη που πρέπει να υφίσταται, ότι η υπηρεσία θα παρέχεται επαρκώς και με επαγγελματισμό του προσωπικού
3. Η προσοχή που πρέπει να δίδεται σε όλους του πελάτες
4. Η προσεγγίσιμη εμφάνιση τόσο του προσωπικού, όσο και του εξοπλισμού ή άλλων περιβαλλοντικών στοιχείων.



### Συστήματα διασφάλισης ποιότητας

Το ISO 8402 ορίζει τη διασφάλιση ποιότητας ως ένα σύνολο προσχεδιασμένων και συστηματικών δραστηριοτήτων, που εφαρμόζονται στο πλαίσιο ενός συστήματος για την ποιότητα και τεκμηριώνονται, έτσι ώστε να παρέχεται η απαραίτητη εμπιστοσύνη ότι θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις για την ποιότητα που έχουν προσδιοριστεί από τον οργανισμό (ή την επιχείρηση στην προκειμένη περίπτωση). Από την άλλη πλευρά, σύστημα διασφάλισης ποιότητας είναι η οργανωτική δομή μαζί με το σύνολο των διαδικασιών, διεργασιών και μέσων που απαιτούνται για την επαρκή διαχείριση της ποιότητας.

Το πιο γνωστό σύστημα για τη διασφάλιση της ποιότητας είναι το ISO 9001 το οποίο απαιτεί από την επιχείρηση:

1. Να προσδιορίσει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις (χαρακτηριστικά προϊόντων ή υπηρεσιών, ποσότητες, χρόνους παράδοσης κλπ.).
2. Να προσδιορίσει την πολιτική της για την ποιότητα, καθώς και τους αντικειμενικούς της στόχους για την ποιότητα που προτίθεται να προσφέρει.
3. Να προσδιορίσει τις επιμέρους εργασίες της (αντικείμενα εργασιών), τον τρόπο με τον οποίο υλοποιούνται και τέλος, τον τρόπο μέτρησής τους.
4. Να περιγράψει επακριβώς τις επιμέρους διαδικασίες που απαιτούνται για την υλοποίηση των παραπάνω εργασιών.

Το σύστημα εκτός από τις πολλαπλές ωφέλειες που παρέχει όπως:

1. Δυνατότητα επιβίωσης και μη-αποκλεισμός από διαγωνισμούς
2. Αύξηση και βελτίωση του μεριδίου της επιχείρησης στην αγορά
3. Βελτίωση δημοσίων σχέσεων, διαφήμιση και προβολή της εταιρείας
4. Αύξηση αποδοτικότητας και ελαχιστοποίηση απωλειών
5. Αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών
6. Καλύτερη οργάνωση και διεκπεραίωση διαδικασιών
7. Δυνατότητα επέκτασης στη διεθνή αγορά
8. Σταθερή ποιότητα παραγόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας και τάση για βελτίωση,

χαρακτηρίζεται και από το υψηλό συνήθως κόστος εγκατάστασης και πιστοποίησης, καθώς και από την ενδογενή αδυναμία του να προσδιορίσει συγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά, αφήνοντας τον επιχειρηματία να προσδιορίσει το επίπεδο ποιότητας που προτίθεται να προσφέρει.

Καθώς η ελληνική πραγματικότητα χαρακτηρίζεται από βασικές δομικές αδυναμίες των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, απαιτείται ένα σύστημα που θα διαμορφώνει μία οργάνωση που θα καλύπτει αφενός τις στοιχειώδεις απαιτήσεις της ποιότητας και αφετέρου θα δημιουργεί ένα ελάχιστο επίπεδο διοικητικής επάρκειας της επιχείρησης. Για το λόγο αυτό η Ένωση Ελλήνων Επιστημόνων για την Προτυποποίηση και την Τυποποίηση (ΕΝΕΠΡΟΤ) δημιούργησε το ελληνικό σύστημα «Πρωταγόρας» (ΕΣύΠρωτα).

### ΕΣύΠρωτα: το πρώτο ελληνικό σύστημα ποιότητας

Η εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας «Πρωταγόρας» (με το διακριτικό τίτλο ΕΣύΠρωτα) εγγυάται στο μέσο καταναλωτή-χρήστη αξιόπιστη ποιότητα, μέσα από την ομοιόμορφη εισαγωγή προτύπων στις επιχειρήσεις που θα το εφαρμόσουν.

Το στοιχείο που εξασφαλίζει την εγγύηση αυτή, είναι ότι το ΕΣύΠρωτα διαμορφώνει ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας του ίδιου του προϊόντος ή της παρεχόμενης υπηρεσίας της εκάστοτε επιχείρησης, μία δυνατότητα που το γνωστό σε όλους ISO 9001 δεν διαθέτει. Για αυτό το λόγο άλλωστε η εφαρμογή του ενδείκνυται σε όλες τις επιχειρήσεις ανεξαρτήτου μεγέθους. Εξάλλου, το εξαιρετικά προσιτό κόστος εγκατάστασής του σε σχέση με το ISO, το καθιστά ιδιαίτερα προσβάσιμο και στις μικρές επιχειρήσεις της χώρας μας.

Η ΕΝΕΠΡΟΤ βρίσκεται στη Επιμενίδου 19 στη Θεσσαλονίκη (τηλ. 2310-286680,

e-mail:

[protypation@auth.gr](mailto:protypation@auth.gr),  
[www.protypation.web.auth.gr](http://www.protypation.web.auth.gr) .

web:



## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ TIPS

### Το επιχειρηματικό περιβάλλον

Η σημασία της γνώσης του ευρύτερου επιχειρηματικού περιβάλλοντος για τη σύγχρονη επιχείρηση είναι πολύ σημαντική για τη διαμόρφωση της στρατηγικής της.

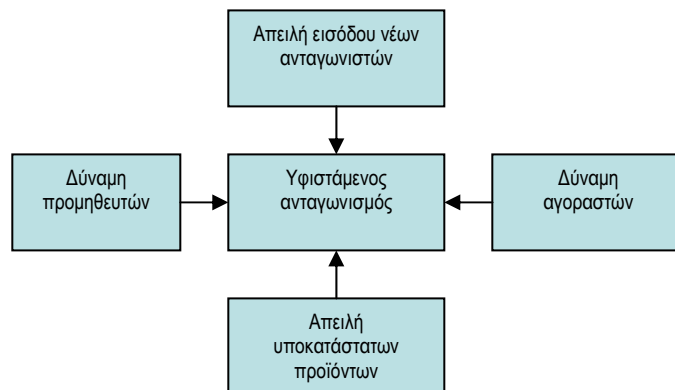
Το πρώτο που καλείται να αξιολογήσει ένας επιχειρηματίας είναι το λεγόμενο «ευρύτερο-μάκρο περιβάλλον», προκειμένου να εντοπίσει τις σημαντικότερες ευκαιρίες ή απειλές που ενυπάρχουν σ' αυτό. Το ευρύτερο-μάκρο περιβάλλον χαρακτηρίζεται από 6 διαστάσεις: τη δημογραφική, την κοινωνική, την τεχνολογική, την οικονομική, την πολιτική-νομική και τέλος, την παγκόσμια.

Στη σύγχρονη Ευρώπη λόγω χάρη, η οποία χαρακτηρίζεται από υπογεννητικότητα, η 3<sup>η</sup> ηλικία διαφαίνεται όλο και περισσότερο ως μία ανερχόμενη πληθυσμιακή μερίδα που θα αποτελέσει μία από τις σημαντικότερες αγορές-στόχο (δημογραφική διάσταση).

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ
Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν Επιτόκιο Προσφορά χρήματος Πληθωριστικές τάσεις Επίπεδο ανεργίας Έλεγκοι μισθών / τιμών Διαθεσιμότητα και κόστος ενέργειας Διάθεση εισοδήματος	Εθνική δαπάνη για έρευνα και τεχνολογία Δαπάνη της βιομηχανίας για έρευνα και ανάπτυξη Εστίαση τεχνολογικών προσπαθειών Προστασία ευρεσιτεχνιών Νέα προϊόντα Πρόοδος στη μεταφορά τεχνολογίας από το εργαστήριο στην αγορά Βελτίωση της παραγωγικότητας με αυτοματισμό
ΠΟΛΙΤΙΚΟ - ΝΟΜΙΚΗ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ
Νομοθεσία κατά των μονοπωλίων Νόμοι για την προστασία του περιβάλλοντος Φορολογία Ειδικά κίνητρα Κανονισμοί εξωτερικού εμπορίου Κυβερνητική σταθερότητα Νόμοι για τις προσλήψεις και τις προαγωγές	Αλλαγές στον τρόπο ζωής Καριέρα Δραστηριοποίηση των καταναλωτών Μετακίνηση πληθυσμού
ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΗ	ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ
Ρυθμός αύξησης του πληθυσμού Κατανομή το πληθυσμού κατά ηλικία Ρυθμός γεννήσεων Εκτιμώμενη μέση διάρκεια ζωής	Νέες διεθνείς αγορές Υφιστάμενες αγορές που αλλάζουν Διεθνή πολιτικά δρώμενα Διεθνή χαρακτηριστικά αγορών

Επιπλέον, για τους ίδιους λόγους θα πρέπει να εξεταστεί και το ανταγωνιστικό-μίκρο περιβάλλον. Δηλαδή, το περιβάλλον που αναφέρεται στον κλάδο που πρόκειται δραστηριοποιείται η επιχείρηση: οι ανταγωνιστές, οι προμηθευτές, οι πελάτες, τα υποκατάστατα, ο νέο-εισερχόμενος ανταγωνισμός. Στο πλαίσιο αυτό, η είσοδος νέων ανταγωνιστικών επιχειρήσεων διαμορφώνεται ως απειλή, όπως επίσης και η είσοδος

υποκατάστατων προϊόντων ή υπηρεσιών.



Όλοι οι προαναφερόμενοι παράγοντες αποτελούν βασικά μεγέθη αξιολόγησης, για τη διαμόρφωση και επικαιροποίηση κάθε επιχειρησιακής στρατηγικής. 

## ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΝΕΑ

4 νέα προγράμματα για υφιστάμενες επιχειρήσεις θα ξεκινήσουν μετά το Πάσχα:

1. «Μεταποίηση σε νέες συνθήκες» για τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας επιχειρήσεων του μεταποιητικού τομέα.
2. «Πράσινη Επιχείρηση 2010» για την τήρηση μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος επιχειρήσεων.
3. «Πράσινες Υποδομές» για την ενίσχυση του κλάδου της διαχείρισης των αποβλήτων.
4. «Ένδυση και Υπόδηση: Νέες Προοπτικές» για την ενίσχυση της προβολής των προϊόντων των ελληνικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα και το Εξωτερικό.



Η ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΜΙΚΡΩΝ & ΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Τ.Θ. 20164, Καλαμαριά  
Τ.Κ. 55110, Θεσσαλονίκη  
Τηλ. & Fax: 2310.214971  
e-mail: [spiral@spiral.com.gr](mailto:spiral@spiral.com.gr)  
web: [www.spiral.com.gr](http://www.spiral.com.gr)