



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

Κεντρικά γραφεία

**Πάτρα**  
Κτίριο "Δ. Μαρίτσας", Ν.Καζαντζάκη  
Πανεπιστημιούπολη Πατρών  
265 04 Ρίον, Τ.Θ. 1382  
τηλ.: 2610 960 300

Α.Φ.Μ.: 090060693 | Δ.Ο.Υ. Πατρών

**Αθήνα**  
Μητροπόλεως 26 - 28  
105 63 Αθήνα  
τηλ.: 210 33 50 600

Αποθήκες Βιβλίων και Χάρτου ΙΤΥΕ

**Ασπρόπυργος**  
Θέσεις Κύριλλος και Μαρούλα  
193 00 Αττική  
τηλ.: 210 55 97 631 (Κύριλλος)  
τηλ.: 210 55 97 586 (Μαρούλα)

[www.cti.gr](http://www.cti.gr)

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ» δεσμεύεται για την αξιόπιστη παροχή υπηρεσιών σε πελάτες και την απόλυτη ικανοποίησή τους, μέσα από ένα οργανωτικό περιβάλλον που στοχεύει στη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Οργανισμός αντιμετωπίζει όλους τους πελάτες του με την ίδια λογική, θεωρώντας ότι όλοι έχουν υψηλές απαιτήσεις ποιότητας που πρέπει να ικανοποιούνται.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Ποιότητας, η Διοίκηση καθορίζει συγκεκριμένους βασικούς στόχους ποιότητας που ανασκοπούνται κατά τακτά διαστήματα και που αποβλέπουν στη:

- Βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων προς τους πελάτες υπηρεσιών.
- Βελτίωση της ταχύτητας εξυπηρέτησης των πελατών.
- Μείωση των προβλημάτων.
- Μείωση των παραπόνων πελατών και βελτίωση της ικανοποίησής τους.
- Επιβεβαίωση ότι οι διεργασίες του Οργανισμού λειτουργούν αποτελεσματικά.

Για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας, ο Οργανισμός λειτουργεί με τις παρακάτω αρχές:

- Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της εργασίας του.
- Όλοι οι εργαζόμενοι είναι πλήρως ενημερωμένοι για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού και φροντίζουν για την εφαρμογή του, υπό την επίβλεψη και καθοδήγηση της Διοίκησης και του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας.
- Ο Οργανισμός παρέχει όλα τα απαιτούμενα μέσα (εξοπλισμό, υλικά, εκπαίδευση) για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.
- Όλες οι ενέργειες, που είναι δυνατόν να επηρεάσουν την ποιότητα, προγραμματίζονται και υλοποιούνται σύμφωνα με τις θεσμοθετημένες Διαδικασίες που έχουν αναπτυχθεί με βάση την κατά διεργασία προσέγγιση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- Όλα τα στοιχεία ελέγχων αναλύονται και χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο μίας συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- Ο Οργανισμός έχει ορίσει Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος αναφέρεται στη Διοίκηση και έχει τη δικαιοδοσία και την οργανωτική ανεξαρτησία να εξασφαλίζει ότι το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού λειτουργεί και τηρείται σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015.

**Για το Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ»**

**Καθ. Δημήτριος Σερπάνος**  
Πρόεδρος