



Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας || **University of Western Macedonia**
Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας || **Quality Assurance Unit**

Εγχειρίδιο Ποιότητας Ε.Σ.Δ.Π.

Δεκέμβριος 2020



1	Πίνακας Εκδόσεων	5
2	Ορολογία.....	6
3	Ακρωνύμια.....	7
4	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
4.1	Διασφάλιση Ποιότητας	8
4.2	Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας: Σκοπός και πεδίο εφαρμογής	8
4.3	Εγχειρίδιο Ποιότητας.....	9
4.4	Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π.	9
4.4.1	Πολιτική του Ιδρύματος για τη διασφάλιση ποιότητας.....	9
4.4.2	Διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων	9
4.4.3	Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας.....	9
4.4.4	Δομή, οργάνωση και λειτουργία του Ε.Σ.Δ.Π.	9
4.4.5	Εσωτερική Αξιολόγηση.....	9
4.4.6	Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση	10
4.4.7	Δημοσιοποίηση πληροφοριών	10
4.4.8	Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση.....	10
4.5	Εξωτερική Διασφάλιση Ποιότητας.....	10
4.5.1	Εξέταση της εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας	10
4.5.2	Σχεδιασμός κατάλληλων μεθοδολογιών.....	10
4.5.3	Εφαρμογή διεργασιών	10
4.5.4	Εμπειρογνώμονες.....	10
4.5.5	Κριτήρια για αποτελέσματα	11
4.5.6	Δημοσιοποίηση αναφορών	11
4.5.7	Παράπονα και ενστάσεις	11
4.6	Φορείς διασφάλισης ποιότητας.....	11
4.6.1	Δραστηριότητες, πολιτική και διεργασίες για τη διασφάλιση ποιότητας.....	11
4.6.2	Νομικό καθεστώς.....	11
4.6.3	Ανεξαρτησία	11
4.6.4	Θεματική ανάλυση.....	11
4.6.5	Πόροι	11
4.6.6	Εσωτερική διασφάλιση ποιότητας και επαγγελματική δεοντολογία.....	11
4.6.7	Περιοδική εξωτερική αξιολόγηση	12
5	Πολιτική Ποιότητας.....	13
5.1	Παράθεση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος.....	13
5.2	Ευθύνη της Διοίκησης.....	16
6	Διεργασίες.....	17
6.1	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος.....	17



6.1.1	Αντικείμενο διεργασίας	17
6.1.2	Δεδομένα εισόδου διεργασίας	17
6.1.3	Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	17
6.1.4	Διαχείριση της διεργασίας.....	17
6.1.5	Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας.....	17
Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.		
6.1.6	Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	17
6.1.7	Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	18
6.1.8	Διαδικασίες διεργασίας.....	18
6.2	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2: Διάθεση και διαχείριση πόρων	21
6.2.1	Αντικείμενο διεργασίας	21
6.2.2	Δεδομένα εισόδου διεργασίας	21
6.2.3	Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	21
6.2.4	Διαχείριση της διεργασίας	22
6.2.5	Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	22
6.2.6	Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	22
6.2.7	Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	22
6.2.8	Διαδικασίες διεργασίας.....	22
6.3	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας.....	29
6.3.1	Αντικείμενο διεργασίας	29
6.3.2	Δεδομένα εισόδου διεργασίας	29
6.3.3	Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	29
6.3.4	Διαχείριση της διεργασίας	30
6.3.5	Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	30
6.3.6	Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	30
6.3.7	Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	30
6.3.8	Διαδικασίες διεργασίας.....	30
6.4	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση.....	41
6.4.1	Αντικείμενο διεργασίας	41
6.4.2	Δεδομένα εισόδου διεργασίας	41
6.4.3	Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	41
6.4.4	Διαχείριση της διεργασίας	42
6.4.5	Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	42
6.4.6	Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	42
6.4.7	Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	42
6.4.8	Διαδικασίες διεργασίας.....	42
6.5	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5: Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.....	47
6.5.1	Αντικείμενο διεργασίας	47



6.5.2	Δεδομένα εισόδου διεργασίας	47
6.5.3	Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	47
6.5.4	Διαχείριση της διεργασίας.....	47
6.5.5	Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	47
6.5.6	Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	47
6.5.7	Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	47
6.5.8	Διαδικασίες διεργασίας.....	48
6.6	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6: Δημοσιοποίηση πληροφοριών	52
6.6.1	Αντικείμενο διεργασίας	52
6.6.2	Δεδομένα εισόδου διεργασίας	52
6.6.3	Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	52
6.6.4	Διαχείριση της διεργασίας.....	52
6.6.5	Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	52
6.6.6	Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	52
6.6.7	Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	52
6.6.8	Διαδικασίες διεργασίας.....	53
6.7	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση	55
6.7.1	Αντικείμενο διεργασίας	55
6.7.2	Δεδομένα εισόδου διεργασίας	55
6.7.3	Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	55
6.7.4	Διαχείριση της διεργασίας.....	55
6.7.5	Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	55
6.7.6	Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	56
6.7.7	Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	56
6.7.8	Διαδικασίες διεργασίας.....	56
7	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	60
7.1	Κατάλογος διαδικασιών	60
7.2	Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών.....	61
7.3	Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών.....	62
7.4	Έντυπα	63
7.5	Οδηγίες εργασίας	75



1 Πίνακας Εκδόσεων

Αριθμός έκδοσης	Ημερομηνία έκδοση	Παρατηρήσεις
1.0	10/04/020	Αρχική έκδοση
2.0	09/12/20	Αναθεωρημένη έκδοση



2 Ορολογία

Ακαδημαϊκή πιστοποίηση	Διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης, με βάση συγκεκριμένα, προκαθορισμένα, διεθνώς αποδεκτά και, εκ των προτέρων δημοσιοποιημένα, ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια και δείκτες, εναρμονισμένα με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση Ποιότητας στον EXAE (European Standards Guidelines 2015).
Ανασκόπηση	Διαδικασία επανεξέτασης ή και συνολικής αποτίμησης των συμπερασμάτων από τη λειτουργία των διεργασιών και διαδικασιών ενός συστήματος.
Διαδικασία	Προδιαγεγραμμένος τρόπος εκτέλεσης διεργασιών.
Διασφάλιση ποιότητας	Συστηματική και διαρκής διαδικασία παρακολούθησης, αξιολόγησης και βελτίωσης της ποιότητας.
Διεργασία	Σύνολο/σειρά (αλληλεξαρτώμενων) ενεργειών για την επίτευξη ενός στόχου.
Δείκτες επιδόσεων	Μετρήσιμα χαρακτηριστικά, τα οποία καταδεικνύουν το βαθμό επίτευξης στόχων.
Διοίκηση	Πρυτανικές Αρχές.
Διορθωτική ενέργεια	Ενέργεια με στόχο την εξάλειψη της αιτίας που προκάλεσε τη μη συμμόρφωση στο πρότυπο.
Εγγραφο	Μέσο παροχής πληροφοριών π.χ. έντυπο διαδικασίας, σχέδιο, αναφορά, πρότυπο.
Επιτροπή Ανασκόπησης	Ομάδα αποτελούμενη από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., τον Γραμματέα της, τον Πρύτανη και τους Αντιπρυτάνεις του Ιδρύματος.
Κουλτούρα ποιότητας	Κοινά αποδεκτές αξίες και πεποιθήσεις ως προς την ποιότητα.
Πίνακες διεθνούς κατάταξης	Πίνακες, στους οποίους παρουσιάζεται συγκριτικά η απόδοση ενός Ιδρύματος με βάση ένα σύνολο συγκεκριμένων δεικτών.
Μη συμμόρφωση (ν.4009/11)	Απόκλιση από τις απαιτήσεις ή αδυναμία εκπλήρωσης των απαιτήσεων του προτύπου.
Οδηγία εργασίας	Περιγραφή σταδίου μιας διαδικασίας με τη μορφή αναλυτικών βημάτων για την υλοποίησή της.
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας	Πληροφοριακό Σύστημα της ΕΘΑΑΕ για τη συλλογή δεδομένων ποιότητας από τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της Ελλάδας.
Πολιτική ποιότητας	Εγγραφο που αποτυπώνει τη δέσμευση της διοίκησης στην ποιότητα.
Στόχος ποιότητας	Επιδιωκόμενο αποτέλεσμα στο πλαίσιο πολιτικής ποιότητας.



3 Ακρωνύμια

ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
E.Q.A.F.	European Quality Assurance Forum
E.U.A.	European University Association
K.P.I.	Key Performance Indicator
ΕΘΑΑΕ	Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση
Α.Ε.Ι.	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
Ε.Λ.Κ.Ε.	Ειδικός Λογαριασμός Κονδυλίων Έρευνας
Ε.Σ.Δ.Π.	Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας
ΜΟ.ΔΙ.Π.	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας
ΟΜ.Ε.Α.	Ομάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης
Ο.Π.Ε.Σ.Π.	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας
Π.Δ.Σ.	Πρόγραμμα Διδακτορικών Σπουδών
Π.Μ.Σ.	Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
Π.Π.Σ.	Πρόγραμμα Προπτυχιακών Σπουδών
Π.Σ.	Πρόγραμμα Σπουδών



4 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

4.1 Διασφάλιση Ποιότητας

Το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας είναι υπεύθυνο για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου του, καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε.

Το αρμόδιο όργανο για τη διοίκηση και διαχείριση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος είναι η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.). Η ΜΟ.ΔΙ.Π. έχει την ευθύνη για την οργάνωση, λειτουργία και συνεχή βελτίωση του Ε.Σ.Δ.Π., την εφαρμογή και τον συντονισμό των διαδικασιών εσωτερικής αξιολόγησης των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων, καθώς και την υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης, στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της ΕΘ.Α.Α.Ε..

Για να επιτευχθούν όλα τα παραπάνω, το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας έχει εγκαταστήσει, εφαρμόζει και βελτιώνει συνεχώς ένα Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, το οποίο συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης αλλά και με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (άρθρο 14, 1 Ν.4009/2011).

Για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου, καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, το Ίδρυμα συμμορφώνεται επίσης με τα κριτήρια που ορίζονται στο άρθρο 72.2 του Νόμου 4009/2011.

Για τη διαχείριση της ποιότητας αναφορικά με τις λειτουργίες των υπηρεσιών του (διοικητικές, τεχνικές, οικονομικές) το Πανεπιστήμιο εφαρμόζει και συμμορφώνεται και με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2015.

Για την επίτευξη της λογοδοσίας και την καταπολέμηση της δωροδοκίας του Π.Δ.Μ. υιοθετεί και εφαρμόζει μεταξύ άλλων τις αρχές του ISO 37001:2017.

Για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, το Π.Δ.Μ. εφαρμόζει τις προβλέψεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (Ε.Ε. 679/16) όπως ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη και ισχύει κάθε φορά.

Η περιβαλλοντική διαχείριση του Πανεπιστημίου εξασφαλίζεται με την εφαρμογή των προβλέψεων του Διεθνούς Πρότυπου ISO 14001:2017.

Η κοινωνική ευθύνη του Πανεπιστημίου μετριέται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 26001:2010.

Όλα τα παραπάνω δομούν ένα στιβαρό και αδιάρρηκτο πλαίσιο υποστήριξης, ελέγχου και διοίκησης του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

4.2 Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας: Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.), είναι η επίτευξη υψηλής ποιότητας στη λειτουργία του Π.Δ.Μ. και η συνεχής βελτίωση του εκπαιδευτικού και ερευνητικού του έργου, καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε..

Πεδίο εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) είναι η εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στις ακαδημαϊκές μονάδες, τις διοικητικές υπηρεσίες και το ανθρώπινο δυναμικό του Ιδρύματος. Ειδικότερα, σε αυτό περιλαμβάνεται η



ακαδημαϊκή πιστοποίηση των Προγραμμάτων Σπουδών του Ιδρύματος και η πιστοποίηση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.).

4.3 Εγχειρίδιο Ποιότητας

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας αποτελεί επίσημο έγγραφο του Ε.Σ.Δ.Π. και χρησιμοποιείται ως οδηγός για την εφαρμογή του.

Απαρτίζεται από ενότητες εργασιών που αποκαλούνται **διεργασίες** και έχουν ως σκοπό την εκπλήρωση των απαιτήσεων του σχετικού προτύπου ποιότητας της ΕΘΑΑΕ. Οι διεργασίες λαμβάνουν υπόψη στοιχεία, που καλούνται δεδομένα εισόδου και είναι αναγκαία για τη λειτουργία της διεργασίας. Τα αποτελέσματα της διεργασίας καλούνται δεδομένα εξόδου. Κάθε διεργασία αξιολογείται εσωτερικά τόσο ως προς την ίδια τη λειτουργικότητά της όσο και ως προς την αποτελεσματικότητά της (αν, δηλαδή, καταλήγει σε επαρκή αποτελέσματα που δικαιολογούν την ύπαρξή της).

Η διαδικασία είναι ο τρόπος με τον οποίο υλοποιείται η διεργασία. Η διαδικασία έχει έναρξη, τέλος και στάδια ή βήματα. Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν βήματα, τα οποία πρέπει να ακολουθηθούν, ώστε να επέλθει το αναμενόμενο αποτέλεσμα της διεργασίας.

Η αναλυτικότερη περιγραφή των βημάτων των διαδικασιών μπορεί να γίνεται και μέσω σχετικών **οδηγιών εργασίας**, οι οποίες θα παρατίθενται σε παράρτημα του Εγχειριδίου. Η τεκμηρίωση των διεργασιών επιτυγχάνεται μέσω των απαραίτητων εγγράφων και εντύπων (παρατίθενται, επίσης, στο παράρτημα).

4.4 Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π.

4.4.1 Πολιτική του Ιδρύματος για τη διασφάλιση ποιότητας

Το Π.Δ.Μ. εφαρμόζει μια πολιτική διασφάλισης ποιότητας, η οποία αποτελεί μέρος του στρατηγικού τους σχεδιασμού. Η πολιτική αυτή αναπτύσσεται και εξειδικεύεται στους τομείς δράσεις του Π.Δ.Μ., δημοσιοποιείται και εφαρμόζεται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

4.4.2 Διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων

Η επάρκεια στη χρηματοδότηση του ιδρύματος αλλά και η ορθολογική χρήση των πόρων είναι κύριος παράγοντας στην επίτευξη των στόχων του Ιδρύματος. Τόσο η Πρυτανική Αρχή, όσο και οι διοικήσεις των τμημάτων και το διοικητικό προσωπικό λαμβάνουν μέριμνα ούτως ώστε τα κονδύλια να χρησιμοποιούνται με τον πλέον αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.

4.4.3 Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας

Το Π.Δ.Μ. έχει θεσπίσει σαφείς και καθορισμένους στόχους για τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών, των δραστηριοτήτων έρευνας και καινοτομίας, καθώς και των επιστημονικών και διοικητικών υπηρεσιών. Οι στόχοι αυτοί μπορεί να είναι ποσοτικοί και ποιοτικοί και απορρέουν από τη στρατηγική του Ιδρύματος. Επιπλέον, ορίζονται τα υπεύθυνα μέρη για κάθε δράση, χρονοδιάγραμμα επίτευξης και ενδιάμεσοι στόχοι.

4.4.4 Δομή, οργάνωση και λειτουργία του Ε.Σ.Δ.Π.

Το Π.Δ.Μ. έχει συγκροτήσει και οργανώσει το εσωτερικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας, το οποίο περιλαμβάνει διεργασίες και διαδικασίες, που αντιστοιχούν σε όλες τις ακαδημαϊκές δραστηριότητες και λειτουργίες. Ιδιαίτερα, εστιάζουν στην ποιότητα της μάθησης και της διδασκαλίας, συμπεριλαμβανομένου του μαθησιακού περιβάλλοντος, στην έρευνα, στην καινοτομία και στη διοίκηση.

4.4.5 Εσωτερική Αξιολόγηση

Το Π.Δ.Μ. έχει ως σκοπό την αξιολόγηση και τον έλεγχο της εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του. Πιο συγκεκριμένα, ελέγχει εάν και σε ποιο βαθμό



οι ακαδημαϊκές και διοικητικές μονάδες ακολουθούν και εφαρμόζουν τις απαιτήσεις του προτύπου, εντοπίζονται σφάλματα ή κενά και πραγματοποιούνται οι απαραίτητες διορθώσεις, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι που έχουν ορισθεί, με προσδοκώμενο αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας. Απώτερος σκοπός είναι η διαμόρφωση τελικών εκτιμήσεων ως προς την καταλληλότητα του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, καθώς και η λήψη αποφάσεων για τις αναγκαίες διορθωτικές, προληπτικές ή βελτιωτικές παρεμβάσεις.

4.4.6 Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Το Π.Δ.Μ. έχει την πλήρη ευθύνη για τη συλλογή, ανάλυση και χρήση πληροφοριών, με τρόπο ενιαίο, λειτουργικό και άμεσα προσβάσιμο, με σκοπό την αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων ποιότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και λοιπών ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, καθώς και των δεδομένων της διοικητικής λειτουργίας.

4.4.7 Δημοσιοποίηση πληροφοριών

Το Π.Δ.Μ. δημοσιοποιεί σαφείς, ακριβείς, αντικειμενικές, επικαιροποιημένες και εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητές του, συμπεριλαμβανομένων των προγραμμάτων του.

4.4.8 Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση του ΕΣΔΠ

Το Π.Δ.Μ. θα πρέπει να υπόκειται σε περιοδική εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας σύμφωνα με τις οδηγίες και κατευθυντήριες αρχές ESG. Το Πρότυπο Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. περιλαμβάνει απαιτήσεις, τις οποίες οφείλει να εκπληρώνει το Π.Δ.Μ., προκειμένου να λάβει πιστοποίηση για τη λειτουργία του Εσωτερικού του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας

4.5 Εξωτερική Διασφάλιση Ποιότητας

4.5.1 Εξέταση της εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας

Η εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας θα πρέπει να εξετάζει την αποτελεσματικότητα της εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας.

4.5.2 Σχεδιασμός κατάλληλων μεθοδολογιών

Η εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας ορίζεται και σχεδιάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η καταλληλότητά της για την επίτευξη των σκοπών και των στόχων της, λαμβανομένων υπόψη των σχετικών κανονισμών. Τα ενδιαφερόμενα μέρη θα πρέπει να συμμετέχουν στο σχεδιασμό και τη συνεχή βελτίωση του.

4.5.3 Εφαρμογή διεργασιών

Οι εξωτερικές διεργασίες διασφάλισης της ποιότητας είναι αξιόπιστες, χρήσιμες, προκαθορισμένες, εφαρμόζονται με συνέπεια και δημοσιεύονται. Περιλαμβάνουν αυτοαξιολόγηση ή ισοδύναμη δραστηριότητα, εξωτερική αξιολόγηση η οποία κανονικά περιλαμβάνει επιτόπια επίσκεψη, σύνταξη έκθεσης που προκύπτει από την εξωτερική αξιολόγηση και συνεπή παρακολούθηση της προόδου.

4.5.4 Εμπειρογνώμονες

Η εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας πρέπει να διεξάγεται από ομάδες εξωτερικών εμπειρογνομόνων οι οποίες περιλαμβάνουν φοιτητές.



4.5.5 Κριτήρια για αποτελέσματα

Οποιαδήποτε αποτελέσματα ή κρίσεις προκύπτουν από την εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας θα πρέπει να βασίζονται σε ρητά και δημοσιευμένα κριτήρια που εφαρμόζονται με συνέπεια, ανεξάρτητα από το εάν η διαδικασία οδηγεί σε επίσημη απόφαση.

4.5.6 Δημοσιοποίηση αναφορών

Οι πλήρεις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων δημοσιεύονται, θα πρέπει να είναι σαφείς και προσβάσιμες από την ακαδημαϊκή κοινότητα, τους εξωτερικούς εταίρους και άλλα ενδιαφερόμενα άτομα. Εάν ο φορέας διασφάλισης ποιότητας λάβει επίσημη απόφαση με βάση τις εκθέσεις αυτές, η απόφαση πρέπει να δημοσιεύεται μαζί με την έκθεση.

4.5.7 Παράπονα και ενστάσεις

Οι διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων προσδιορίζονται σαφώς ως μέρος του σχεδιασμού των εξωτερικών διαδικασιών διασφάλισης της ποιότητας και να κοινοποιούνται στο ίδρυμα.

4.6 Φορείς διασφάλισης ποιότητας

4.6.1 Δραστηριότητες, πολιτική και διεργασίες για τη διασφάλιση ποιότητας

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να εκτελούν σε τακτική βάση εξωτερικές δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας. Θα πρέπει να έχουν σαφείς και ρητούς σκοπούς και στόχους που να αποτελούν μέρος της δημοσιευμένης αποστολής τους. Τα στοιχεία αυτά θα πρέπει να μεταφράζονται σε όρους καθημερινής εργασίας του φορέα. Οι φορείς πρέπει να εξασφαλίζουν τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών στη διακυβέρνηση και την λειτουργία τους.

4.6.2 Νομικό καθεστώς

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να έχουν καθορισμένη νομική βάση και να αναγνωρίζονται επισήμως ως φορείς διασφάλισης της ποιότητας από αρμόδιες δημόσιες αρχές.

4.6.3 Ανεξαρτησία

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας πρέπει να είναι ανεξάρτητοι και να ενεργούν αυτόνομα. Πρέπει να έχουν πλήρη ευθύνη για τη λειτουργία τους και τα αποτελέσματα της χωρίς επιρροή τρίτων.

4.6.4 Θεματική ανάλυση

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας πρέπει να δημοσιεύουν τακτικά εκθέσεις που περιγράφουν και αναλύουν τα γενικά πορίσματα των εξωτερικών δραστηριοτήτων διασφάλισης της ποιότητας.

4.6.5 Πόροι

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας πρέπει να έχουν επαρκείς και κατάλληλους πόρους (ανθρώπινους και οικονομικούς) για την εκτέλεση του έργου τους.

4.6.6 Εσωτερική διασφάλιση ποιότητας και επαγγελματική δεοντολογία

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας που να συνδέονται με τον καθορισμό, τη διασφάλιση και την ενίσχυση της ποιότητας και της ακεραιότητας των δραστηριοτήτων τους.



4.6.7 Περιοδική εξωτερική αξιολόγηση

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας πρέπει να υποβάλλονται σε εξωτερική αναθεώρηση τουλάχιστον μία φορά ανά πενταετία, προκειμένου να αποδεικνύουν τη συμμόρφωσή τους με τα ESG.



5 Πολιτική Ποιότητας

5.1 Παράθεση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος.

Το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας είναι προσηλωμένο στην παροχή υψηλής ποιότητας ανώτατης εκπαίδευσης αλλά και στην προσπάθεια ανάπτυξης ενός δημιουργικού περιβάλλοντος έρευνας και εργασίας. Η Διοίκηση του Ιδρύματος δεσμεύεται στη διασφάλιση της Ποιότητας. Η δέσμευση της ηγεσίας αλλά και όλου του προσωπικού του Ιδρύματος για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελεί στρατηγικό στόχο διοίκησης και ευθύνης.

Το όραμα του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας είναι να καταστεί θύλακας γνώσης και προσφοράς στην κοινωνία, αλλά και να συμβάλει στην αντιμετώπιση των κοινωνικών, πολιτιστικών και αναπτυξιακών αναγκών του τόπου και του λαού μας, με προσήλωση στις αρχές της επιστημονικής δεοντολογίας, της αειφορίας, της βιώσιμης ανάπτυξης, της κοινωνικής συνοχής και της λογοδοσίας έχοντας πάντα στον πυρήνα του έργου του τους φοιτητές του .

Το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας αναγνωρίζει την Ποιότητα ως θεμελιακό στοιχείο για την πραγμάτωση του οράματος και την επίτευξη της αποστολής του. Αφετηρία της πολιτικής ποιότητας αποτελεί η δέσμευση της Διοίκησης, του Προσωπικού και των Φοιτητών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας για την αξιόπιστη και συνεχή βελτίωση της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών, της ερευνητικής δραστηριότητας και των διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, με απώτερο σκοπό τη δημιουργία ενός ισχυρού πόλου γνώσης, ανάπτυξης και προσφοράς στην κοινωνία.

Μέσα από τη θέσπιση και τη συνεχή, ανασκόπηση, επανασχεδιασμό και επαναπροσδιορισμό της πολιτικής ποιότητας, το Πανεπιστήμιο δεσμεύεται στο να επιτύχει ακόμα υψηλότερες επιδόσεις. Με αυτή τη στρατηγική θα αναδείξει αξίες, πρότυπα και παραδείγματα, ώστε να βοηθηθεί η χώρα προς μια σταθερή πορεία γνήσιας ανάπτυξης.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Ποιότητας, η Διοίκηση του Ιδρύματος ενθαρρύνει τη διασφάλιση της ποιότητας, στη συνεχή βελτίωση και καθορίζει συγκεκριμένους βασικούς στόχους ποιότητας που ανασκοπούνται κατά τακτά διαστήματα και που αποβλέπουν στη(ν):

- αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης υψηλής αξίας,
- συνεχή βελτίωση και αναβάθμιση της εκπαιδευτικής διαδικασίας,
- συμμετοχή σε επιστημονικά, ερευνητικά και εκπαιδευτικά έργα και την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων και της καινοτομίας,
- πρόσληψη προσωπικού υψηλής ειδίκευσης και κατάρτισης και τη συνεχή ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού,
- διάχυση της γνώσης και ανάπτυξη των τεχνών,
- μόνιμη ανάπτυξη και εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων αξιοποιώντας τεχνολογίες αιχμής,
- συμμετοχή στις αναπτυξιακές ανάγκες της χώρας και τη συμβολή εθνικού σχεδίου για την παραγωγική ανασυγκρότηση της χώρας στην κατεύθυνση της αειφορίας,
- συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας και της ποιότητας ζωής ,
- διαρκή βελτίωση των επιχειρησιακών επιδόσεων,
- μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών,
- ενίσχυση και προώθηση της έρευνας,
- προώθηση της αριστείας μέσω της λειτουργικής υποστήριξης της φοιτητικής κοινότητας
- βελτίωση της ελκυστικότητας και διεθνοποίησης του Π.Δ.Μ.,



- ανάδειξη στην κοινωνία, την πολιτεία, αλλά και τη διεθνή επιστημονική κοινότητα του έργου που συντελείται ,
- διαφάνεια σε όλα τα επίπεδα,
- βελτίωση υπηρεσιών και υποδομών του Π.Δ.Μ. ,
- υιοθέτηση όλων των απαραίτητων διεργασιών και διαδικασιών που θα διασφαλίζουν την απρόσκοπτη και αξιόπιστη εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση του ιδρύματος, η οποία ανατροφοδοτεί με τη σειρά της το σχεδιασμό της Στοχοθεσίας,
- προστασία προσωπικών δεδομένων.

Κύριο μέλημα και γενικός αντικειμενικός σκοπός της Πολιτικής Ποιότητας είναι η συνεχής βελτίωση των επιχειρησιακών επιδόσεων, με ταυτόχρονη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τους αποδέκτες, αξιοποιώντας την εμπειρία, τις γνώσεις και τη δυναμική του ανθρώπινου δυναμικού.

Για να επιτευχθούν όλα τα παραπάνω, το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας έχει εγκαταστήσει, εφαρμόζει και βελτιώνει συνεχώς ένα Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, το οποίο συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης αλλά και με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (άρθρο 14, 1 Ν.4009/2011), στο οποίο έχουν προσδιοριστεί οι εισερχόμενες και εξερχόμενες πληροφορίες.

Για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου, καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, το Ίδρυμα συμμορφώνεται επίσης με τα κριτήρια που ορίζονται στο άρθρο 72.2 του Νόμου 4009/2011.

Για τη διαχείριση της ποιότητας αναφορικά με τις λειτουργίες των υπηρεσιών του (διοικητικές, τεχνικές, οικονομικές) το Πανεπιστήμιο εφαρμόζει και συμμορφώνεται και με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2015.

Για την επίτευξη της λογοδοσίας και την καταπολέμηση της δωροδοκίας του Π.Δ.Μ. υιοθετεί και εφαρμόζει μεταξύ άλλων τις αρχές του ISO 37001:2017.

Για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, το Π.Δ.Μ. εφαρμόζει τις προβλέψεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (Ε.Ε. 679/16) όπως ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη και ισχύει κάθε φορά.

Η περιβαλλοντική διαχείριση του Πανεπιστημίου εξασφαλίζεται με την εφαρμογή των προβλέψεων του Διεθνούς Πρότυπου ISO 14001:2017.

Η κοινωνική ευθύνη του Πανεπιστημίου μετριέται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 26001:2010.

Όλα τα παραπάνω δομούν ένα στιβαρό και αδιάρρηκτο πλαίσιο υποστήριξης, ελέγχου και διοίκησης του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

Η πολιτική ποιότητας πραγματοποιείται με:

- τη δέσμευση για συμμόρφωση με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο του Ιδρύματος,
- τη θέσπιση, ανασκόπηση, επανασχεδιασμό και επαναπροσδιορισμό των στόχων της διασφάλισης ποιότητας, οι οποίοι εναρμονίζονται πλήρως με τη στρατηγική του Ιδρύματος,
- τη διάχυσή της στα ενδιαφερόμενα μέρη στο Πανεπιστήμιο,
- τους εσωτερικούς ελέγχους.

Η πολιτική αυτή υποστηρίζει κυρίως:

- την οργάνωση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας,



- την ανάληψη των ευθυνών της ηγεσίας του Ιδρύματος, των Τμημάτων και άλλων λειτουργικών μονάδων, των μελών του προσωπικού και των φοιτητών, καθώς και τον ρόλο που τους αναλογεί σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας,
- τη διαφύλαξη των ακαδημαϊκών αρχών, της δεοντολογίας, την αποτροπή των διακρίσεων, την ενθάρρυνση της συμμετοχής εξωτερικών φορέων στη διασφάλιση ποιότητας,
- τη συνεχή βελτίωση της μάθησης και της διδασκαλίας, της έρευνας και της καινοτομίας,
- τη διασφάλιση ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών και τη συμμόρφωσή τους με τα πρότυπα της ΕΘΑΑΕ ,
- την αποτελεσματική οργάνωση των υπηρεσιών και την ανάπτυξη και διατήρηση των υποδομών,
- τη διάθεση και αποτελεσματική διαχείριση των αναγκαίων πόρων για τη λειτουργία του Ιδρύματος,
- την ανάπτυξη και ορθολογική κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού.

Η Διοίκηση του Πανεπιστημίου θεωρεί πως το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας είναι ουσιαστικό μέσο ενδυνάμωσης της θέσης του λόγω:

- Της συνεχούς βελτίωσης της Ποιότητας των υπηρεσιών.
- Της μείωσης του κόστους.
- Της αποδοτικότερης οργάνωσης.
- Της προώθησης της καινοτομίας.

Το πλαίσιο και ο μηχανισμός για τον καθορισμό και την ανασκόπηση των αντικειμενικών σκοπών και στόχων Ποιότητας τίθεται στις τακτικές Ανασκοπήσεις Διοίκησης.

Η συνεχής βελτίωση των επιδόσεων και η πρόληψη των προβλημάτων - μη συμμορφώσεων, προϋποθέτουν τη συνειδητοποίηση και το συστηματικό έλεγχο σε κάθε επιμέρους διεργασία και ως σύνολο. Ο τρόπος που χρησιμοποιείται για τον έλεγχο των διεργασιών απαιτεί:

- Σαφή προσδιορισμό υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων για κάθε διεργασία αλλά και για κάθε θέση εργασίας.
- Γραπτή τεκμηρίωση του τρόπου που εκτελούνται οι εργασίες (Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας, Οδηγίες Ελέγχου κ.λπ.), όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- Προσδιορισμός των εισερχομένων και εξερχομένων πληροφοριών
- Συνεχή έλεγχο των αναγνωρισμένων διεργασιών.
- Τήρηση στοιχείων που αποδεικνύουν την Ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Εκπόνηση προγραμμάτων για την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών και στόχων Ποιότητας.
- Διαδικασία ώστε να φροντίζει συστηματικά να αντιμετωπίζονται οι αποκλίσεις, (Διορθωτικές Ενέργειες) και να βελτιώνει συνεχώς τις λειτουργίες, αλλά και δημιουργία πλαισίου για την πρόληψη λαθών (Προληπτικές Ενέργειες).

Η μη τήρηση της παρούσας πολιτικής δημιουργεί νομικές και μη νομικές συνέπειες.

Η πολιτική διασφάλισης του Ιδρύματος δημοσιοποιείται, διαχέεται και εφαρμόζεται στα εμπλεκόμενα μέλη του, ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, Διοικητικούς Υπαλλήλους καθώς και φοιτητές ώστε να αναλαμβάνουν όλοι την ευθύνη για τη διασφάλιση ποιότητας που τους αναλογεί. Οι φοιτητές δε, ενημερώνονται για την πολιτική ποιότητας του Τμήματός τους και ευρύτερα του



Πανεπιστημίου, από την αρχή της φοίτησής τους, στο πλαίσιο της ειδικής εκδήλωσης υποδοχής νεοεισερχόμενων φοιτητών/τριών.

Το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας επικοινωνεί την πολιτική ποιότητάς του σε διδρυματικές εκδηλώσεις εθνικού και διεθνούς επιπέδου καθώς και σε συναντήσεις με επαγγελματικούς, ερευνητικούς, κοινωνικούς, περιβαλλοντικούς και πολιτιστικούς φορείς.

Η Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας είναι ανηρτημένη τόσο στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος, όσο και στην ιστοσελίδα της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://modip.uowm.gr>.

Το Όραμα, η Αποστολή, η Στρατηγική και η Πολιτική Ποιότητας του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας είναι επίσης δημοσιευμένες τόσο στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος, όσο και στην ιστοσελίδα της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://modip.uowm.gr>.

5.2 Ευθύνη της Διοίκησης

Η αποτελεσματική εφαρμογή του Ε.Σ.Δ.Π. προϋποθέτει σαφή δέσμευση της Διοίκησης του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας στην ποιότητα. Η Διοίκηση οφείλει να συμβάλλει:

1. Στην παρακολούθηση της εφαρμογής των στόχων ποιότητας αλλά και συνολικά της λειτουργίας του Ε.Σ.Δ.Π. μέσω των ετήσιων ανασκοπήσεων.
2. Στην εναρμόνιση της πολιτικής ποιότητας με τους γενικότερους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος σε επίπεδο ακαδημαϊκών αλλά και διοικητικών λειτουργιών.
3. Στη διάχυση/επικοινωνία της πολιτικής ποιότητας σε όλο το προσωπικό (ακαδημαϊκό και διοικητικό), καθώς και σε όλα τα διοικητικά επίπεδα, μέσω τακτικών ενημερωτικών συναντήσεων των υπευθύνων των ακαδημαϊκών μονάδων, στην ανταλλαγή απόψεων σε θέματα του Ε.Σ.Δ.Π., στη συμμετοχή των φοιτητών και του προσωπικού, στη συζήτηση για ενδεχόμενες βελτιώσεις ή χρησιμοποιούμενες τεχνικές κ.λπ.
4. Στην εξασφάλιση των πόρων για την εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας και τη λειτουργία του Ε.Σ.Δ.Π.
5. Στη λήψη αποφάσεων για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού, ερευνητικού και διοικητικού έργου του Ιδρύματος κατά την ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.
6. Στην ανάπτυξη κατάλληλου περιβάλλοντος λειτουργίας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.), τη στελέχωσή της με επαρκές και υψηλών προσόντων προσωπικό, καθώς και τη συστηματική επιμόρφωση και αξιολόγησή του.



6 Διεργασίες

6.1 ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος

6.1.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της πολιτικής ποιότητας του Π.Δ.Μ. είναι η συνεχής και συστηματική διασφάλιση, βελτίωση και ενίσχυση της ποιότητας όλων των συνιστωσών του έργου του. Η πολιτική αυτή περιλαμβάνει συγκεκριμένες δράσεις διασφάλισης ποιότητας, με στόχο τη δημιουργία ενός πλαισίου, εντός του οποίου οφείλουν να λειτουργούν οι ακαδημαϊκές και διοικητικές μονάδες του Ιδρύματος. Συνεπώς, η πολιτική διασφάλισης ποιότητας εκφράζει τη συστηματική, δομημένη και συνεχή προσήλωση του Ιδρύματος στην παροχή εκπαίδευσης, έρευνας και λοιπών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, αναγνωρίζοντας ότι την πρωταρχική ευθύνη για τη διασφάλιση της ποιότητας φέρει το ίδιο το Ίδρυμα. Η επιτυχής εφαρμογή και διαχείριση της πολιτικής ποιότητας αναμένεται να επιφέρει τα παρακάτω αποτελέσματα:

1. Ενίσχυση του κύρους και της διεθνούς αναγνωρισιμότητας όλων των τίτλων σπουδών του Π.Δ.Μ.
2. Ενίσχυση της ποιότητας των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, με στόχο τη βελτίωση της επίδοσης των φοιτητών.
3. Αύξηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης των φορέων της εργασίας και της κοινωνίας προς τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες των αποφοίτων του Ιδρύματος.
4. Βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης του Ιδρύματος, σε σχέση με άλλα ομοταγή Ιδρύματα εσωτερικού και εξωτερικού.
5. Ενίσχυση της ποιότητας και της ποσότητας των ερευνητικών δράσεων του Ιδρύματος.
6. Ενίσχυση της κουλτούρας ποιότητας μέσα στο Ίδρυμα.

6.1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Η στρατηγική του Ιδρύματος.
2. Η τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
3. Οι τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Ιδρύματος.
4. Οι εκθέσεις πιστοποίησης των Π.Σ. του Ιδρύματος.
5. Η έκθεση πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. του Ιδρύματος.
6. Εκθέσεις Πιστοποίησης ISO
7. Οι αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
8. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, E.U.A., E.Q.A.F. κ.λπ.).

6.1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

Η πολιτική ποιότητας του Ιδρύματος.

6.1.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας.

6.1.5 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω της ανασκόπησης του Ε.Σ.Δ.Π. από τη Διοίκηση.
2. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του Ε.Σ.Δ.Π.
3. Μέσω της μέτρησης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.



6.1.6 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας από πιθανές βελτιώσεις του Ε.Σ.Δ.Π.
2. Ανατροφοδότηση από πιθανές αναθεωρήσεις της στρατηγικής του Ιδρύματος.
3. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας από τα αποτελέσματα της ανασκόπησης του Ε.Σ.Δ.Π.

6.1.7 Διαδικασίες διεργασίας

6.1.7.1 Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας

6.1.7.1.1 Βήματα

4. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος συνεδριάζει με αντικείμενο την κατάρτιση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος. Το κείμενο της πολιτικής συντάσσεται βάσει των δεδομένων εισόδου της διεργασίας, δηλαδή:
 1. Τη στρατηγική του Ιδρύματος.
 2. Την τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
 3. Τις τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Ιδρύματος.
 4. Τις εκθέσεις πιστοποίησης των Π.Σ. του Ιδρύματος.
 5. Την έκθεση πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. του Ιδρύματος.
 6. Τις αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
 7. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, E.U.A., E.Q.A.F. κ.λπ.).
 8. Προγράμματα δράσης, απολογισμοί και προτάσεις των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων.
5. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. διαβιβάζει την εισήγησή της στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
6. Η Διοίκηση μελετά την εισήγηση και, σε συνεδρίαση της Συγκλήτου, αποφασίζεται το τελικό κείμενο της Πολιτικής της Ποιότητας του Ιδρύματος, το οποίο και εγκρίνεται (εκδίδεται οριστική απόφαση).
7. Διαβίβαση της οριστικής απόφασης προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος.
8. Ανάρτηση της Πολιτικής Ποιότητας στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
9. Αναθεώρηση της Πολιτικής της Ποιότητας του Ιδρύματος, η οποία προκύπτει ως ανάγκη από τις ακόλουθες περιπτώσεις (ενδεικτικά):
 1. Προτάσεις βελτίωσης από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., που προήλθαν από την εσωτερική αξιολόγηση του Ε.Σ.Δ.Π., ως προς τυχόν αποκλίσεις, προβλήματα ή τομείς που χρήζουν βελτίωσης.
 2. Αναθεώρηση της στρατηγικής του Ιδρύματος.
 3. Αλλαγές στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
 4. Προσαρμογή στη βάση επικαιροποιημένων οδηγιών και αποφάσεων της ΕΘΑΑΕ.
 5. Ανατροφοδότηση από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος.
 6. Ανατροφοδότηση από κοινωνικούς, παραγωγικούς και πολιτιστικούς φορείς.
10. Σε καθεμία από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος συντάσσει σχετική εισήγηση προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος, προτείνοντας την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητάς του.
11. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητας, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιγράφηκε και στον σχεδιασμό της Πολιτικής Ποιότητας (στάδια 1-5).
12. Επικαιροποιείται η ιστοσελίδα του Ιδρύματος με το περιεχόμενο της αναθεώρησης της Πολιτικής Ποιότητάς του.



13. Στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους πραγματοποιείται έλεγχος και αξιολόγηση της Πολιτικής της Ποιότητας του Ιδρύματος. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. μελετά συγκριτικά τους δείκτες αποτελεσματικότητας της Πολιτικής Ποιότητας, οι οποίοι είναι οι εξής:
 - I. Πλήθος ακαδημαϊκών υπηρεσιακών και ακαδημαϊκών μονάδων που συμμετέχουν στην εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας.
 - II. Πλήθος βελτιώσεων που επιτεύχθηκαν στη λειτουργία του Ιδρύματος, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής ποιότητας.
 - III. Πλήθος πιστοποιημένων Π.Π.Σ./Π.Μ.Σ./Π.Δ.Σ.
 - IV. Ποσοστό (θετικής ή αρνητικής) μεταβολής της θέσης του Ιδρύματος σε διεθνείς πίνακες κατάταξης.
14. Συντάσσει μελέτη, όπου παρουσιάζεται η πορεία των δεικτών ανά ακαδημαϊκό έτος και εξάγονται σχετικά συμπεράσματα, την οποία διαβιβάζει στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
15. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αξιολόγηση της Πολιτικής Ποιότητας, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιεγράφηκε και στο σχεδιασμό της Πολιτικής Ποιότητας.
16. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος αναρτάται στην ιστοσελίδα του.

6.1.7.1.2 Εμπλεκόμενα μέρη:

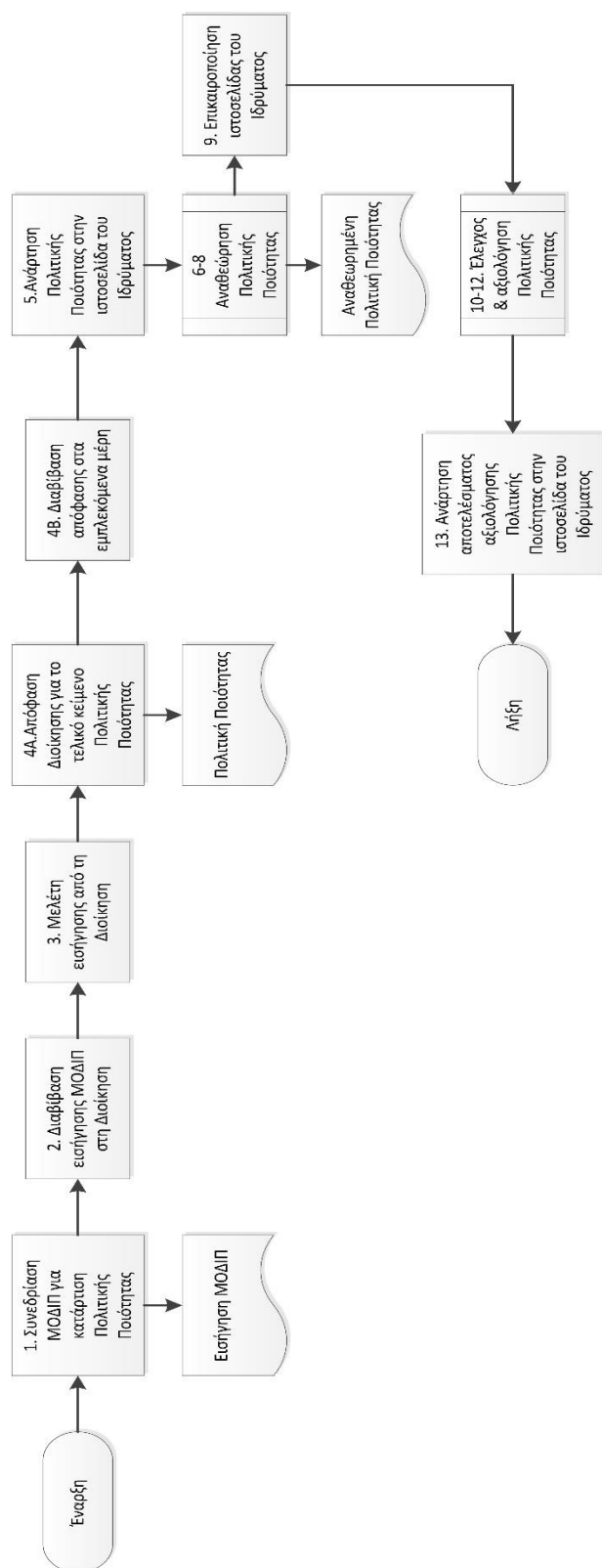
Διοίκηση, ΜΟ.ΔΙ.Π., Σύγκλητος, φοιτητές, ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί, παραγωγικοί και πολιτιστικοί φορείς.

6.1.7.1.3 Χρονοδιάγραμμα:

Η Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος σχεδιάζεται άπαξ και εγκρίνεται. Αναθεωρείται όποτε κρίνεται απαραίτητο από τη Διοίκηση. Αξιολογείται από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. σε ετήσια βάση.

6.1.7.1.4 Σχετικά έγγραφα:

1. Στρατηγική του Ιδρύματος.
2. Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
3. Εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Ιδρύματος.
4. Εκθέσεις πιστοποίησης των Π.Σ. του Ιδρύματος.
5. Έκθεση πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. του Ιδρύματος.
6. Αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
7. Πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, E.U.A., E.Q.A.F. κ.λπ.).
8. Εισηγήσεις ΜΟ.ΔΙ.Π. για την Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος (με βάση τη μελέτη των δεδομένων εισόδου της διεργασίας).
9. Μελέτες πορείας δεικτών.



Σχήμα 1. Η Διαδικασία 1.1



6.2 ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2: Διάθεση και διαχείριση πόρων

6.2.1 Αντικείμενο διεργασίας

Αντικείμενο της διεργασίας αποτελεί η δημιουργία κατάλληλου περιβάλλοντος για επίτευξη των στόχων του Π.Δ.Μ. ως προς τη διασφάλιση παροχής των απαιτούμενων πόρων σε αναγκαίο προσωπικό, χρηματοδότηση, υποδομές και εξοπλισμό, ώστε να λειτουργεί και να διατηρείται το εφαρμοζόμενο Ε.Σ.Δ.Π., αλλά και να βελτιώνεται συνεχώς η αποτελεσματικότητά του, δηλαδή ο βαθμός επίτευξης των στόχων του.

Το Ίδρυμα πρέπει να διασφαλίζει την αναγκαία χρηματοδότηση, την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή, το κατάλληλο περιβάλλον εργασίας και να αναπτύσσει τους ανθρώπινους πόρους του, έτσι ώστε να καλύπτει τις ανάγκες για την αποτελεσματική εκτέλεση των διεργασιών του συστήματος.

6.2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Δεδομένα οικονομικής λειτουργίας, υλικοτεχνικής υποδομής, υπηρεσιών, ανθρώπινου δυναμικού- από το Ο.Π.Ε.Σ.Π. ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος- και αντίστοιχοι δείκτες.
2. Επικαιροποιημένη αποτύπωση αναγκών για εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες, καθώς και ανάγκες λειτουργίας υπηρεσιών διοίκησης.
3. Αποφάσεις Συγκλήτου για την εφαρμογή οικονομικής στρατηγικής, στρατηγικής διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, υποδομών και υπηρεσιών κ.λπ.
4. Πλαίσιο κριτηρίων για τη διάθεση χρηματοδότησης (π.χ. κατανομή τακτικής επιχορήγησης με αλγόριθμο, διάθεση αποθεματικών Ε.Λ.Κ.Ε., διανομή πλεονασμάτων Εταιρείας κ.λπ.).
5. Πλαίσιο κριτηρίων για την κατανομή, συντήρηση και αξιολόγηση υποδομών και υπηρεσιών.
6. Εισηγήσεις ετήσιου οικονομικού προγραμματισμού για τακτική επιχορήγηση, αποθεματικών Ε.Λ.Κ.Ε., πλεονασμάτων εταιρείας, κ.λπ.
7. Εισηγήσεις για την απόκτηση, αναβάθμιση και ανακατανομή υποδομών και υπηρεσιών, με βάση τις διαπιστωμένες ανάγκες.
8. Εισηγήσεις για κατανομή ανθρώπινου δυναμικού σε ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, με βάση τις διαπιστωμένες ανάγκες.
9. Εισηγήσεις για υποστήριξη, επιμόρφωση και αξιολόγηση προσωπικού, με βάση τις διαπιστωμένες ανάγκες.
10. Στόχοι διασφάλισης ποιότητας για τη διάθεση και διαχείριση πόρων (βλ. Διεργασία 3).

6.2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Οικονομικοί απολογισμοί και αιτιολόγηση των αποκλίσεων από τον προγραμματισμό, καθώς και το ενδεχόμενο ανεπαρκούς κάλυψης των αναγκών (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, Ε.Λ.Κ.Ε., Εταιρεία Αξιοποίησης, κ.λπ.). Σημειώνεται πως η Εταιρεία αξιοποίησης, τελεί υπό σύσταση.
2. Προτάσεις βελτίωσης για την επίτευξη πρόσθετης χρηματοδότησης, την καλύτερη αξιοποίηση της υφιστάμενης χρηματοδότησης, τη βελτίωση της διαδικασίας κατανομής, την αποτελεσματικότητα των συστημάτων οικονομικής διαχείρισης κ.λπ.
3. Αναφορές για τον βαθμό κάλυψης των αναγκών του Π.Δ.Μ. σε υποδομές και υπηρεσίες, αιτιολόγηση των αποκλίσεων από τις αποτυπωθείσες ανάγκες.
4. Προτάσεις βελτίωσης για την επίτευξη υψηλότερου βαθμού κάλυψης των αναγκών σε υποδομές και υπηρεσίες.
5. Αναφορές για την υφιστάμενη κατανομή προσωπικού ανά ακαδημαϊκή και υπηρεσιακή μονάδα του Ιδρύματος (διοίκηση, διδασκαλία, έρευνα). Οι αναφορές



- μπορούν να υποστηρίζονται από ιστογράμματα χρόνου απασχόλησης προσωπικού, ατομικά και συνολικά (ανά τμήμα, κατηγορία προσωπικού κ.λπ.).
6. Ανάθεση αρμοδιοτήτων στο προσωπικό, ανάλογα με το αποτέλεσμα της αξιολόγησής του.
 7. Αποφάσεις για επιβράβευση επιδόσεων, χορήγηση κινήτρων κ.λπ.

6.2.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης.

Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών.

Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων.

6.2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Ποσοστό απορρόφησης των προϋπολογισμένων οικονομικών πόρων του Τακτικού Προϋπολογισμού.
2. Ποσοστό απορρόφησης των προϋπολογιζόμενων οικονομικών πόρων του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων για τις κτηριακές υποδομές και τον εξοπλισμό.
3. Αναφορές παραπόνων αναφορικά με τη διαχείριση του περιβάλλοντος εργασίας.
4. Ποσοστό κάλυψης των αναγκών σε:
 - a. ανθρωπίνους πόρους (μέλη ΔΕΠ)
 - b. ανθρωπίνους πόρους (μέλη ΕΕΔΠ, ΕΤΕΠ)
 - c. ανθρωπίνους πόρους (διοικητικοί υπάλληλοι)
 - d. υποδομές.
 - e. διοικητικές υπηρεσίες.
5. Μέσος αριθμός ωρών επιμόρφωσης ανά εργαζόμενο.
6. Πλήθος επιμορφώσεων ανά έτος.

6.2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών ελέγχων που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στα όργανα του Π.Δ.Μ. (Πρόεδρο Τμήματος, Συνέλευση Τμήματος, Πρυτανικές Αρχές, Σύγκλητο).
4. Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.

6.2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ενέργειες που αφορούν στη βελτίωση των διαδικασιών της διεργασίας.
2. Ενέργειες που αφορούν στη βελτίωση του πλαισίου κριτηρίων για τη διάθεση και διαχείριση των:
 - a. χρηματοδοτήσεων.
 - b. υποδομών και υπηρεσιών.
 - c. ανθρώπινων πόρων.
3. Αναθεώρηση της σχετικής διεργασίας στο Εγχειρίδιο Ποιότητας του Ιδρύματος.

6.2.8 Διαδικασίες διεργασίας

6.2.8.1 Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης

6.2.8.1.1 Περιγραφή

Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του Ιδρύματος πραγματοποιείται η διάθεση ή κατανομή των χρηματικών πόρων, οι οποίοι προέρχονται από οποιαδήποτε πηγή (τακτικός



προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, Ε.Λ.Κ.Ε., Εταιρεία Αξιοποίησης κ.λπ.) και προορίζονται για την κάλυψη απαραίτητων δαπανών για τις ανάγκες ερευνητικών, εκπαιδευτικών, επιμορφωτικών, αναπτυξιακών δραστηριοτήτων και αναγκών διοίκησης του Ιδρύματος. Η διαχείριση των χρηματοδοτήσεων γίνεται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, υπηρεσίες και όργανα, σύμφωνα με το σχετικό νομικό πλαίσιο και τους εσωτερικούς κανονισμούς του Ιδρύματος.

6.2.8.1.2 Βήματα

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Π.Δ.Μ. τα δεδομένα οικονομικής λειτουργίας - από το Ο.Π.Ε.Σ.Π. ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος- και αντίστοιχους δείκτες.
2. Η Διοίκηση του Π.Δ.Μ. καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες να υποβάλουν τους ετήσιους απολογισμούς δραστηριοτήτων και προτάσεις ετήσιου οικονομικού προγραμματισμού.
3. Η Διοίκηση του Π.Δ.Μ. συντάσσει την επικαιροποιημένη αποτύπωση των αναγκών χρηματοδότησης για εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες, καθώς και των αναγκών χρηματοδότησης της λειτουργίας των υπηρεσιών διοίκησης.
4. Η Διοίκηση του Π.Δ.Μ. λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και την οικονομική στρατηγική του Ιδρύματος, συντάσσει εισηγήσεις ετήσιου οικονομικού προγραμματισμού, σε σχέση με τακτικό προϋπολογισμό, Ε.Λ.Κ.Ε., εταιρεία αξιοποίησης κ.λπ.
5. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος), έχοντας υπόψη τα παραπάνω, λαμβάνει απόφαση για την κατανομή ή τη διάθεση ετήσιας χρηματοδότησης, εφαρμόζοντας το, κατά περίπτωση, πλαίσιο κριτηρίων, σε σχέση με τακτικό προϋπολογισμό, Ε.Λ.Κ.Ε., Εταιρεία Αξιοποίησης κ.λπ.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. και το Ο.Π.Ε.Σ.Π. με τα σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες για την παραγωγή των σχετικών αναφορών και δεικτών.

6.2.8.1.3 Εμπλεκόμενα Μέρη

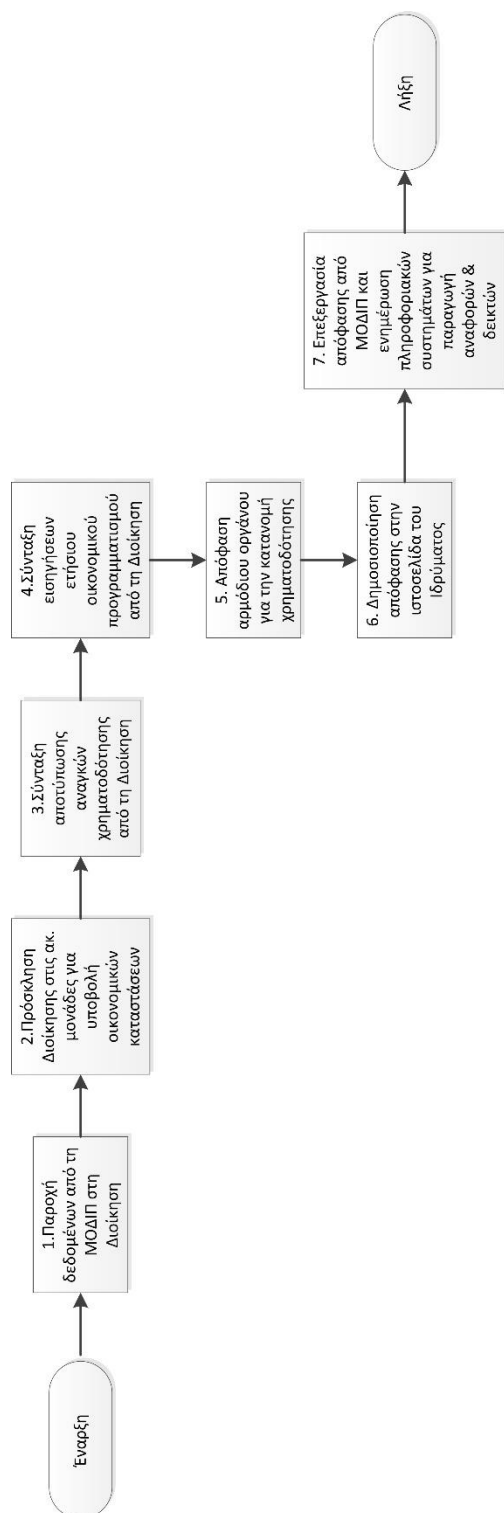
Διοίκηση, Σύγκλητος, Οικονομικές Υπηρεσίες, Ε.Λ.Κ.Ε., Εταιρεία Αξιοποίησης, ΜΟ.ΔΙ.Π., τμήμα εσωτερικού ελέγχου.

6.2.8.1.4 Χρονοδιάγραμμα

Η διάθεση και διαχείριση των χρηματοδοτήσεων είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία, που πραγματοποιείται σε ετήσια βάση.

6.2.8.1.5 Σχετικά Έγγραφα

Εγκεκριμένοι προϋπολογισμοί, οικονομικοί απολογισμοί (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημόσιων επενδύσεων, Ε.Λ.Κ.Ε., Εταιρεία Αξιοποίησης, κ.λπ.), οικονομική στρατηγική, πλαίσιο κριτηρίων διάθεσης – κατανομής χρηματοδοτήσεων.



Σχήμα 2. Η Διαδικασία 2.1



6.2.8.2 Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης

6.2.8.2.1 Περιγραφή

Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του Ιδρύματος και με βάση συντεταγμένο χωροταξικό σχέδιο πραγματοποιείται η διάθεση ή κατανομή των εν γένει υποδομών του, που προορίζονται για την κάλυψη των ερευνητικών, εκπαιδευτικών, επιμορφωτικών, αναπτυξιακών και διοικητικών δραστηριοτήτων του. Η διαχείριση των υποδομών αυτών γίνεται από τις αρμόδιες τεχνικές ή διοικητικές υπηρεσίες, βάσει των εγκεκριμένων κανονισμών λειτουργίας και παρακολούθησής τους.

6.2.8.2.2 Βήματα

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. παρέχει ετησίως, σε καθορισμένο χρόνο, στη Διοίκηση του Π.Δ.Μ. τα δεδομένα λειτουργίας υποδομών και υπηρεσιών, από το Ο.Π.Ε.Σ.Π. ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος- και αντίστοιχους δείκτες.
2. Η Διοίκηση του Ιδρύματος καλεί ετησίως, σε καθορισμένο χρόνο, τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες να υποβάλουν ετήσιες αναφορές για την κάλυψη και υποστήριξη των δραστηριοτήτων τους από τις υφιστάμενες υποδομές και υπηρεσίες, καθώς και προτάσεις για τη συμπλήρωση, κατάργηση, ανακατανομή ή αναβάθμισή τους.
3. Η Διοίκηση του Π.Δ.Μ. συντάσσει την επικαιροποιημένη αποτύπωση των αναγκών σε υποδομές και υπηρεσίες για εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες, καθώς και των αναγκών λειτουργίας των υπηρεσιών διοίκησης.
4. Η Διοίκηση του Π.Δ.Μ., λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και την αναπτυξιακή στρατηγική του Ιδρύματος, συντάσσει εισηγήσεις για την ετήσια συμπλήρωση, κατάργηση, ανακατανομή ή αναβάθμισή τους.
5. Η Σύγκλητος, έχοντας υπόψη τα παραπάνω, λαμβάνει απόφαση για τη διάθεση, ανακατανομή, συμπλήρωση, κατάργηση ή αναβάθμιση των υποδομών και υπηρεσιών, εφαρμόζοντας τα, κατά περίπτωση, πλαίσια κριτηρίων κατανομής (π.χ. αλγόριθμοι με τ.μ /άτομο κ.λπ).
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. και το Ο.Π.Ε.Σ.Π. με τα σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες για την παραγωγή των σχετικών αναφορών και δεικτών.

6.2.8.2.3 Εμπλεκόμενα Μέρη

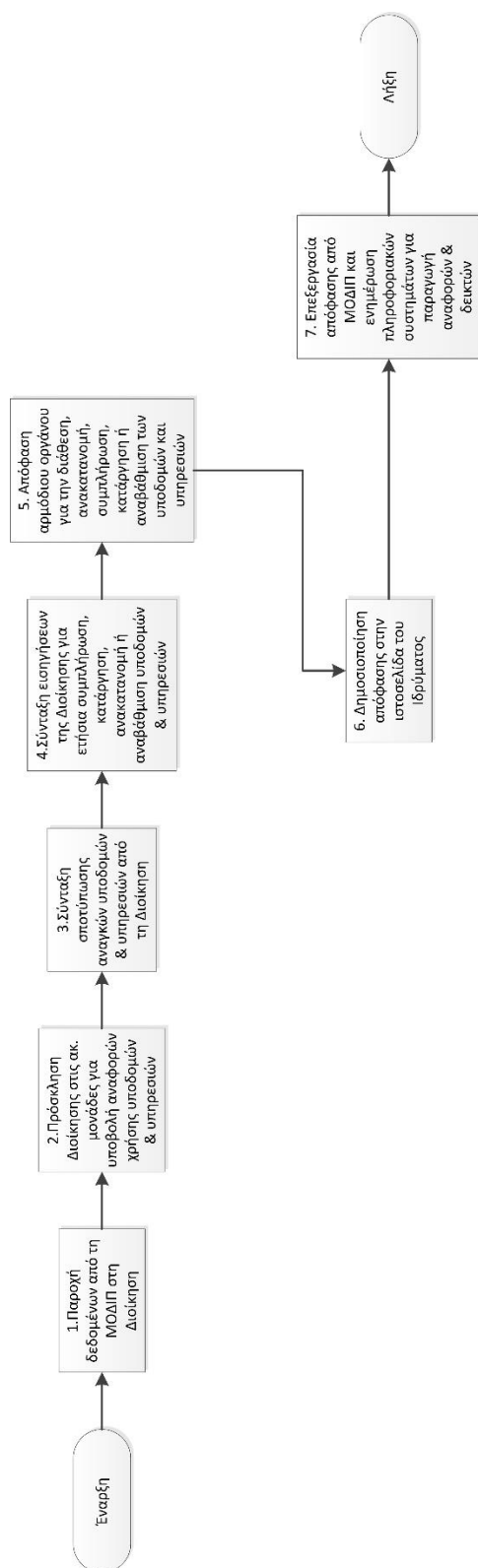
Διοίκηση, Σύγκλητος, τεχνικές και διοικητικές υπηρεσίες, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π.

6.2.8.2.4 Χρονοδιάγραμμα

Η διάθεση, ανακατανομή ή αναβάθμιση των υποδομών και υπηρεσιών είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία, που πραγματοποιείται σε ετήσια βάση.

6.2.8.2.5 Σχετικά Έγγραφα

Ετήσιες αναφορές για υποδομές και υπηρεσίες, αναπτυξιακή στρατηγική Ιδρύματος, πλαίσια κριτηρίων κατανομής υποδομών και κανονισμοί λειτουργίας.



Σχήμα 3. Η Διαδικασία 2.2



6.2.8.3 Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων

6.2.8.3.1 Περιγραφή

Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του Π.Δ.Μ. πραγματοποιείται η διάθεση και κατανομή των ανθρώπινων πόρων του, οι οποίοι προορίζονται για την κάλυψη αναγκών των ερευνητικών, εκπαιδευτικών, επιμορφωτικών, αναπτυξιακών και διοικητικών δραστηριοτήτων του. Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού γίνεται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, υπηρεσίες και όργανα, σύμφωνα με το σχετικό νομικό πλαίσιο και τους εσωτερικούς κανονισμούς του Ιδρύματος.

6.2.8.3.2 Βήματα

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Π.Δ.Μ. τα δεδομένα κατανομής του ανθρώπινου δυναμικού - από το Ο.Π.Ε.Σ.Π. ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος- και τους αντίστοιχους δείκτες.
2. Η Διοίκηση του Π.Δ.Μ. καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες να υποβάλουν ετήσιες αναφορές για α) την κάλυψη και υποστήριξη των δραστηριοτήτων τους από το υφιστάμενο ανθρώπινο δυναμικό, καθώς και προτάσεις για την αύξηση, μείωση ή ανακατανομή του β) την πραγματοποίηση δράσεων επιμόρφωσης, συμμετοχής σε κινητικότητα και την αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και προτάσεις για την βελτίωση των επιδόσεών του.
3. Η Διοίκηση του Ιδρύματος συντάσσει την επικαιροποιημένη αποτύπωση των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό για τις εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες, καθώς και για τις ανάγκες λειτουργίας των υπηρεσιών διοίκησης.
4. Η Διοίκηση του Ιδρύματος, λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και τη στρατηγική του Ιδρύματος για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, συντάσσει εισηγήσεις για α) αύξηση, μείωση ή ανακατανομή του στις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες β) μέτρα που θα υποστηρίζουν τη βελτίωση των επιδόσεων και την ανάπτυξή του.
5. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος), έχοντας υπόψη τα παραπάνω, λαμβάνει απόφαση για α) αύξηση, μείωση ή ανακατανομή του ανθρώπινου δυναμικού στις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες β) μέτρα που θα υποστηρίζουν τη βελτίωση των επιδόσεων και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. και το Ο.Π.Ε.Σ.Π. με τα σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες για την παραγωγή των σχετικών αναφορών και δεικτών.

6.2.8.3.3 Εμπλεκόμενα Μέρη

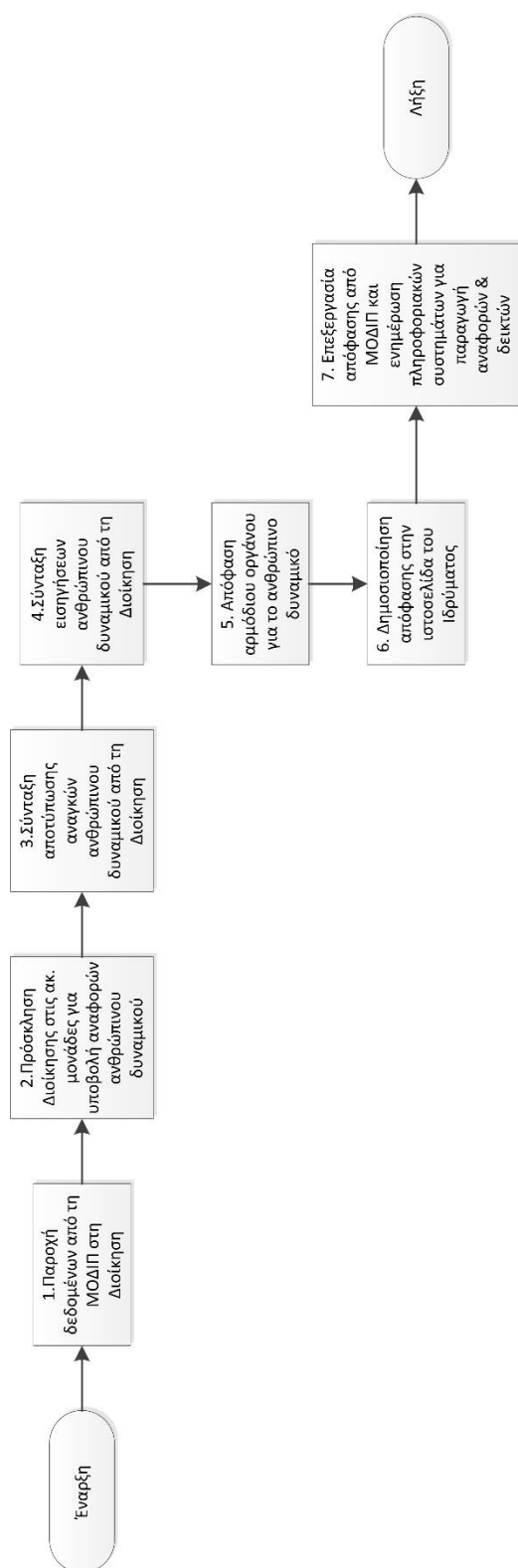
Διοίκηση, Σύγκλητος, διοικητικές υπηρεσίες, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π.

6.2.8.3.4 Χρονοδιάγραμμα

Η διάθεση του ανθρώπινου δυναμικού στις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, καθώς και η απόφαση για τη βελτίωση των επιδόσεων και την ανάπτυξή του είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία, που πραγματοποιείται σε ετήσια βάση.

6.2.8.3.5 Σχετικά Έγγραφα

Ετήσιες αναφορές για την κατανομή και τις δράσεις ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, η στρατηγική του Ιδρύματος, κριτήρια για την αξιολόγηση του προσωπικού.



Σχήμα 4. Η Διαδικασία 2.3



6.3 ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας

6.3.1 Αντικείμενο διεργασίας

Το Π.Δ.Μ. εξειδικεύει τη στρατηγική του στο επίπεδο της διασφάλισης ποιότητας, μέσω χρονικά προσδιορισμένων ποιοτικών και ποσοτικών στόχων, οι οποίοι μετρούνται και αναθεωρούνται στο πλαίσιο της λειτουργίας του Ε.Σ.Δ.Π. Η διεργασία έχει ως αντικείμενο τη θέσπιση σαφών και καθορισμένων στόχων για τη συνεχή βελτίωση των Προγραμμάτων Σπουδών, των δραστηριοτήτων έρευνας και καινοτομίας, καθώς και των διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος και περιλαμβάνει:

1. Την υιοθέτηση διαδικασιών διαβούλευσης για τη θέσπιση στόχων.
2. Την επιλογή στόχων βελτίωσης των εσωτερικών λειτουργιών του Ιδρύματος σε καθορισμένα περιοδικά διαστήματα.
3. Τη διαδικασία επιλογής δεικτών επιδόσεων για την παρακολούθηση του βαθμού βελτίωσης της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και διοικητικών λειτουργιών του Ιδρύματος.

6.3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Στρατηγική του Ιδρύματος για την εκπαίδευση, τα προγράμματα σπουδών, την έρευνα και καινοτομία, τις υποδομές και υπηρεσίες, το ανθρώπινο δυναμικό, τη διοίκηση και τη διασφάλιση ποιότητας.
2. Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.
3. Προτάσεις βελτίωσης, που προέκυψαν από τη λειτουργία των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π.
4. Αποτελέσματα ανασκόπησης Ε.Σ.Δ.Π.

6.3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

Αναφέρονται ενδεικτικά και με συνοπτικό τρόπο στόχοι και αντίστοιχοι δείκτες (Κ.Ρ.Ι.'s)

1. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (Κ.Ρ.Ι.s) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της απορρόφησης της χρηματοδότησης (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, Ε.Λ.Κ.Ε., Εταιρεία Αξιοποίησης).
2. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (Κ.Ρ.Ι.s) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης του ύψους χρηματοδότησης του Ιδρύματος από εξωτερικές πηγές.
3. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (Κ.Ρ.Ι.s) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της αναλογίας πόρων (ακαδημαϊκό και διοικητικό ανθρώπινο δυναμικό και υποδομές) προς φοιτητικό δυναμικό.
4. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (Κ.Ρ.Ι.s) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης του ποσοστού χρήσης των διαθέσιμων υποδομών και εξοπλισμού του Ιδρύματος (χώρων διδασκαλίας, έρευνας και βοηθητικών εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, λογισμικού κ.α.).
5. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (Κ.Ρ.Ι.s) βελτίωσης των γενικών και εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.
6. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (Κ.Ρ.Ι.s) βελτίωσης της ποιότητας των Π.Σ. όπως :
 1. Του ποσοστού αποφοίτησης στο σύνολο του φοιτητικού δυναμικού ανά κύκλο σπουδών (Π.Π.Σ., Π.Μ.Σ., ΔΔ), με σταθμίσεις διάρκειας σπουδών (4ετή/5ετή Π.Π.Σ.).
 2. Του επιπέδου μέσων όρων βαθμών εξαμήνων των Π.Σ. και βαθμών πτυχίου/διπλώματος/Διδακτορικών Σπουδών (διάμεσος διαβάθμισης ΔΔ)
7. Στόχοι και δείκτες των ερευνητικών επιδόσεων του Ιδρύματος, μέσω της βελτίωσης κατάλληλων δεικτών επίδοσης, όπως:
 1. των δημοσιεύσεων ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.
 2. των ετεροαναφορών (citations) ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.
 3. της ερευνητικής χρηματοδότησης ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.



6.3.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (Π.Σ., μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ).

Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για την ερευνητική δραστηριότητα και την καινοτομία (ερευνητικές επιδόσεις, χρηματοδότηση, θεσμοί και συστήματα διαχείρισης έρευνας, ανάπτυξη καινοτομίας κ.λ.π.)

Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση)

Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού)

6.3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Παρακολούθηση των δεικτών της στοχοθεσίας (αριθμός των δεικτών που επαρκώς παρακολουθούνται κάθε μήνα και ετησίως/ σύνολο δεικτών στοχοθεσίας)
2. Μέσο ποσοστό εκπλήρωσης στόχων σε ετήσια βάση.
3. Μέσο ποσοστό εκπλήρωσης στόχων σε καθορισμένη μεσοπρόθεσμη βάση.
4. Μέσο ποσοστό εκπλήρωσης στόχων σε μακροπρόθεσμη βάση.
5. Μέτρηση τάσεων απόκλισης στόχων.

6.3.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω παρουσιάσεων των δεικτών επίτευξης των στόχων στα όργανα διοίκησης του Ιδρύματος (Πρόεδρο Τμήματος, Συνέλευση Τμήματος, Πρυτανικές Αρχές, Σύγκλητο).
4. Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.

6.3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Σύγκριση των στόχων ποιότητας και των δεικτών (ΚΡΙ'ς) με εθνικά και διεθνή πρότυπα (benchmarking).
2. Αναθεώρηση της σχετικής διεργασίας στο Εγχειρίδιο Ποιότητας του Ιδρύματος.
3. Βελτίωση των διαδικασιών της διεργασίας, μέσω εσωτερικών αξιολογήσεων του Ε.Σ.Δ.Π.

6.3.8 Διαδικασίες διεργασίας

6.3.8.1 Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (Π.Σ., μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ).

6.3.8.1.1 Περιγραφή

Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της διοίκησης του Ιδρύματος και τις ακαδημαϊκές μονάδες, συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο του Ιδρύματος. Η στοχοθεσία συνοδεύεται από αντίστοιχο προγραμματισμό ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν για την επίτευξη στόχων και τους αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

6.3.8.1.2 Βήματα

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα ακαδημαϊκής λειτουργίας - από το Ο.Π.Ε.Σ.Π. ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος -και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης των Π.Σ.



2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τον αρμόδιο αντιπρύτανη (ακαδημαϊκών), συντάσσουν σχέδιο στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο, λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική του Ιδρύματος για θέματα εκπαίδευσης, τα αποτελέσματα της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης των Π.Σ. και τα σχετικά δεδομένα και δείκτες του Ο.Π.Ε.Σ.Π.
3. Ο αρμόδιος αντιπρύτανης (ακαδημαϊκών) συνεργάζεται με τους Προέδρους των Τμημάτων για την εναρμόνιση της στοχοθεσίας του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών μονάδων σε θέματα εκπαίδευσης και υποβάλλει το οριστικό σχέδιο στη ΜΟ.ΔΙ.Π. για έγκριση.
4. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εγκρίνει τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων και τα υποβάλλει στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
5. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το εκπαιδευτικό έργο.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. και το Ο.Π.Ε.Σ.Π. με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

6.3.8.1.3 Εμπλεκόμενα Μέρη

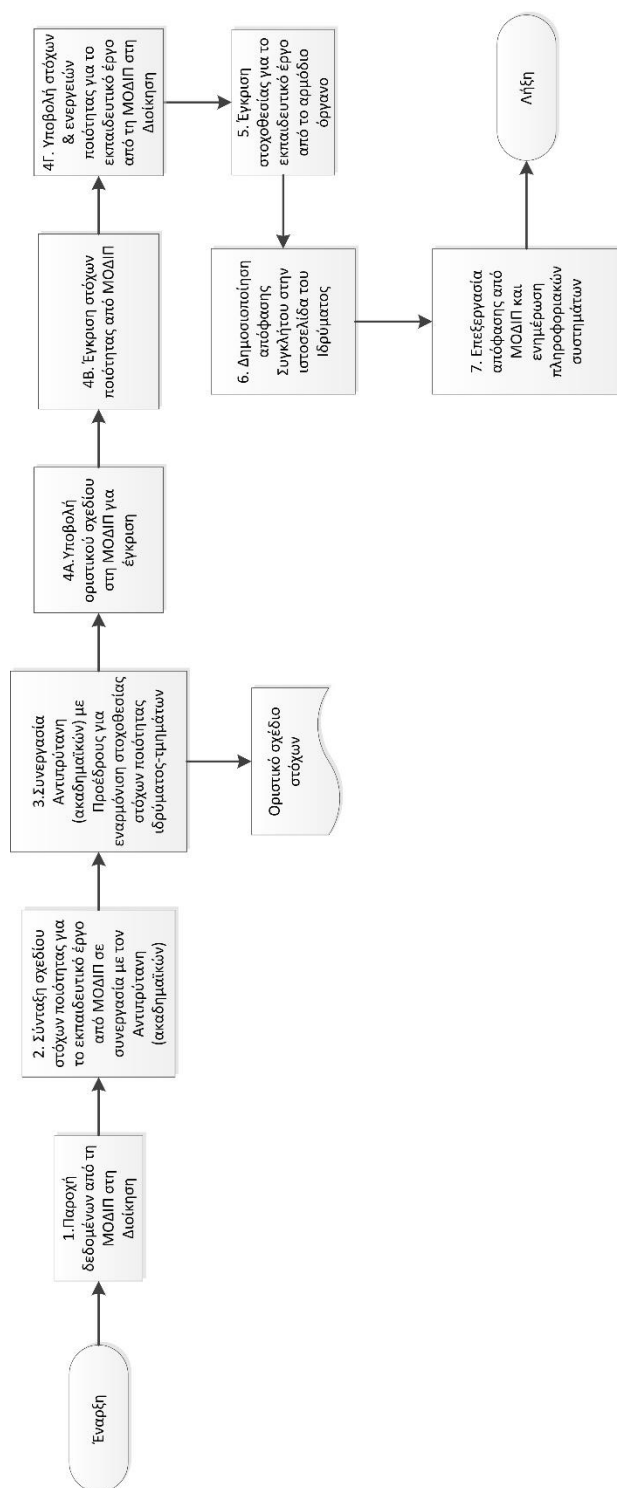
Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π.

6.3.8.1.4 Χρονοδιάγραμμα

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται στην αρχή κάθε έτους και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

6.3.8.1.5 Σχετικά Έγγραφα

Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (Κ.Ρ.Ι.ς) βελτίωσης της ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών και του εκπαιδευτικού έργου.



Σχήμα 5. Η Διαδικασία 3.1



6.3.8.2 Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για την ερευνητική δραστηριότητα και την καινοτομία (ερευνητικές επιδόσεις, χρηματοδότηση, θεσμοί και συστήματα διαχείρισης έρευνας, ανάπτυξη καινοτομίας κ.λ.π.)

6.3.8.2.1 Περιγραφή

Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Π.Δ.Μ. και τον Ε.Λ.Κ.Ε., συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το ερευνητικό έργο του Ιδρύματος. Η στοχοθεσία συνοδεύεται από αντίστοιχο προγραμματισμό ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν για την επίτευξη των στόχων, η οποία τεκμηριώνεται από αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

6.3.8.2.2 Βήματα

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Π.Δ.Μ. τα δεδομένα ερευνητικής δραστηριότητας και λειτουργίας- από το Ο.Π.Ε.Σ.Π. ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος- και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης του ερευνητικού έργου.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τον αρμόδιο αντιπρύτανη (έρευνας), συντάσσουν σχέδιο στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο, λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική του Π.Δ.Μ. για θέματα έρευνας και καινοτομίας, τα αποτελέσματα της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης του ερευνητικού έργου του Ιδρύματος και τα σχετικά δεδομένα και δείκτες του Ο.Π.Ε.Σ.Π.
3. Ο αρμόδιος αντιπρύτανης (έρευνας) συνεργάζεται με τα μέλη της επιτροπής ερευνών ή και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και υποβάλλει το οριστικό σχέδιο στη ΜΟ.ΔΙ.Π. για έγκριση.
4. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εγκρίνει τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το ερευνητικό έργο και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων και τα υποβάλλει στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
5. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το ερευνητικό έργο.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. επεξεργάζεται την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. και το Ο.Π.Ε.Σ.Π. με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

6.3.8.2.3 Εμπλεκόμενα Μέρη

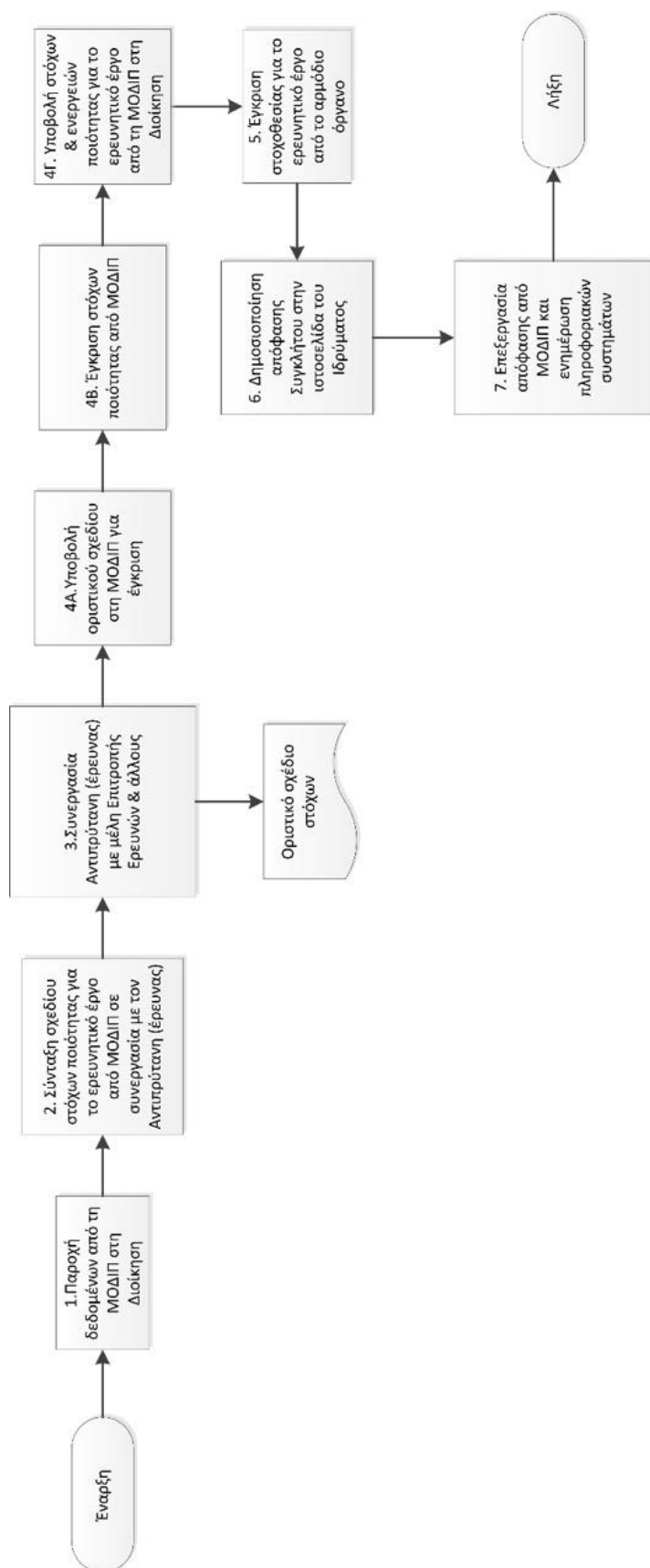
Διοίκηση, Σύγκλητος, Ε.Λ.Κ.Ε., ΜΟ.ΔΙ.Π.

6.3.8.2.4 Χρονοδιάγραμμα

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται στην αρχή κάθε έτους και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

6.3.8.2.5 Σχετικά Έγγραφα

Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (Κ.Ρ.Ι.ς) βελτίωσης της ποιότητας του ερευνητικού έργου.



Σχήμα 6. Η Διαδικασία 3.2





6.3.8.3 Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση)

6.3.8.3.1 Περιγραφή

Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Π.Δ.Μ. και τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το διοικητικό έργο, τις υποδομές και τις υπηρεσίες υποστήριξης του Ιδρύματος. Η στοχοθεσία συνοδεύεται από αντίστοιχο προγραμματισμό ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν για την επίτευξη των στόχων, η οποία τεκμηριώνεται από αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

6.3.8.3.2 Βήματα

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα λειτουργίας υποδομών και υπηρεσιών - από το Ο.Π.Ε.Σ.Π. ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος -και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης υποδομών, υπηρεσιών και διοικητικού έργου.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τον αρμόδιο/ους αντιπρύτανη/εις (οικονομικών και ανάπτυξης), συντάσσουν σχέδιο στόχων ποιότητας για το διοικητικό έργο, τις υποδομές και υπηρεσίες, λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική του Ιδρύματος για θέματα ανάπτυξης, τα αποτελέσματα της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης υποδομών, υπηρεσιών και διοικητικού έργου και τα σχετικά δεδομένα και δείκτες του Ο.Π.Ε.Σ.Π.
3. Ο αρμόδιος/οι αντιπρύτανης/εις (οικονομικών και ανάπτυξης) συνεργάζεται/ονται με ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για την εναρμόνιση της στοχοθεσίας του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων σε θέματα ανάπτυξης υπηρεσιών, υποδομών και διοικητικού έργου και υποβάλλει το οριστικό σχέδιο στη ΜΟ.ΔΙ.Π. για έγκριση.
4. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εγκρίνει τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το διοικητικό έργο, την ανάπτυξη υποδομών και υπηρεσιών και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων και τα υποβάλλει στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
5. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το διοικητικό έργο, την ανάπτυξη υποδομών και υπηρεσιών.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. επεξεργάζεται την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. και το Ο.Π.Ε.Σ.Π. με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

6.3.8.3.3 Εμπλεκόμενα Μέρη

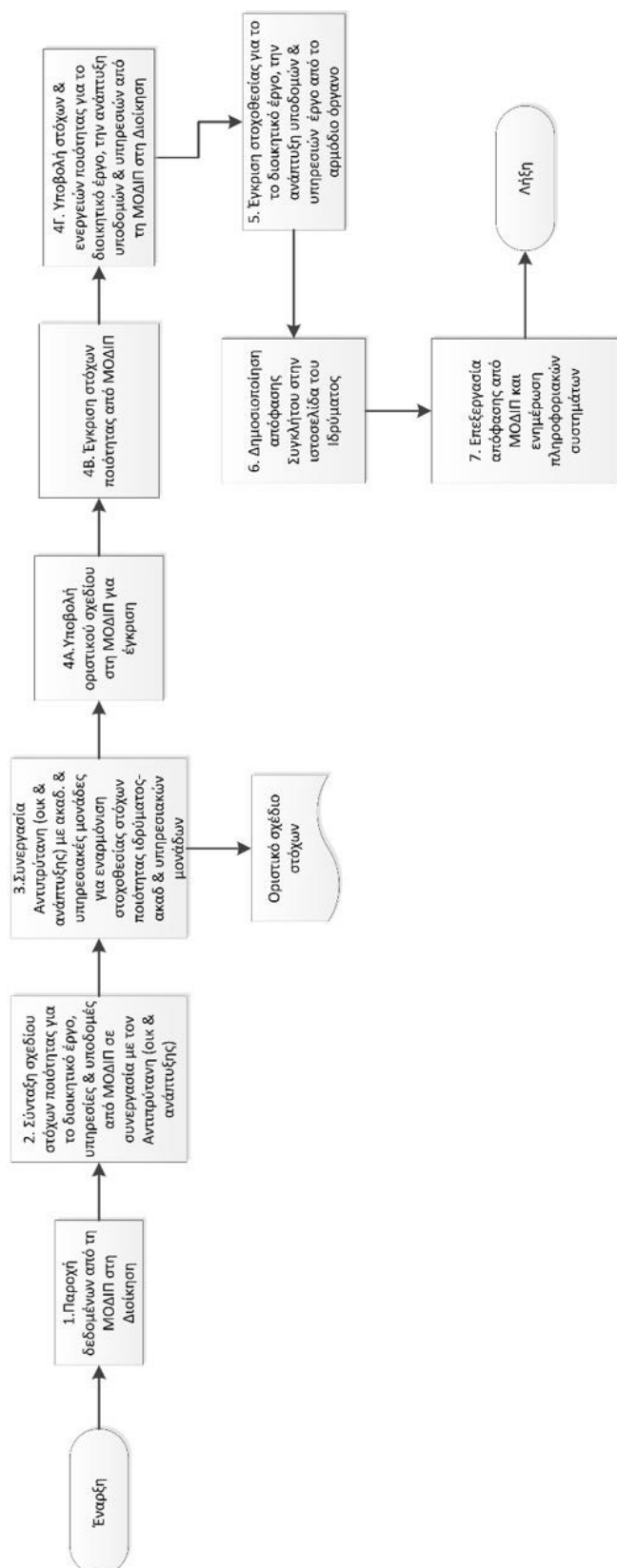
Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π.

6.3.8.3.4 Χρονοδιάγραμμα

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται στην αρχή κάθε έτους και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

6.3.8.3.5 Σχετικά Έγγραφα

Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (Κ.Ρ.Ι.ς) βελτίωσης της ποιότητας των υποδομών, των υπηρεσιών και του διοικητικού έργου.



Σχήμα 7. Η Διαδικασία 3.3



6.3.8.4 Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού

6.3.8.4.1 Περιγραφή

Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της διοίκησης του Π.Δ.Μ. και τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας για ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή την πρόσληψη, αξιολόγηση και επιμόρφωση του προσωπικού. Η στοχοθεσία συνοδεύεται από αντίστοιχο προγραμματισμό ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν για την επίτευξη των στόχων, η οποία τεκμηριώνεται από αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

6.3.8.4.2 Βήματα:

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Π.Δ.Μ. τα δεδομένα για την απασχόληση κατανομή προσωπικού - από το Ο.Π.Ε.Σ.Π. ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Π.Δ.Μ. - και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης για τους ανθρώπινους πόρους.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τον αρμόδιο/ους αντιπρύτανη/εις (προσωπικού/ανθρώπινου δυναμικού), συντάσσουν σχέδιο στόχων ποιότητας για την ανάπτυξη του, λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική του Π.Δ.Μ. για θέματα ανάπτυξης και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, τα αποτελέσματα της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης για τους ανθρώπινους πόρους και τα σχετικά δεδομένα και δείκτες του Ο.Π.Ε.Σ.Π.
3. Ο/Οι αρμόδιος/οι αντιπρύτανης/εις (προσωπικού/ανθρώπινου δυναμικού) συνεργάζεται/συνεργάζονται με ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για την εναρμόνιση της στοχοθεσίας του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων σε θέματα ανάπτυξης προσωπικού και υποβάλλει το οριστικό σχέδιο στη ΜΟ.ΔΙ.Π. για έγκριση.
4. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εγκρίνει τους ετήσιους στόχους ποιότητας για την ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων και τις υποβάλλει στη Διοίκηση του Π.Δ.Μ.
5. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για την ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Π.Δ.Μ.
7. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. επεξεργάζεται την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. και το Ο.Π.Ε.Σ.Π. με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

6.3.8.4.3 Εμπλεκόμενα Μέρη

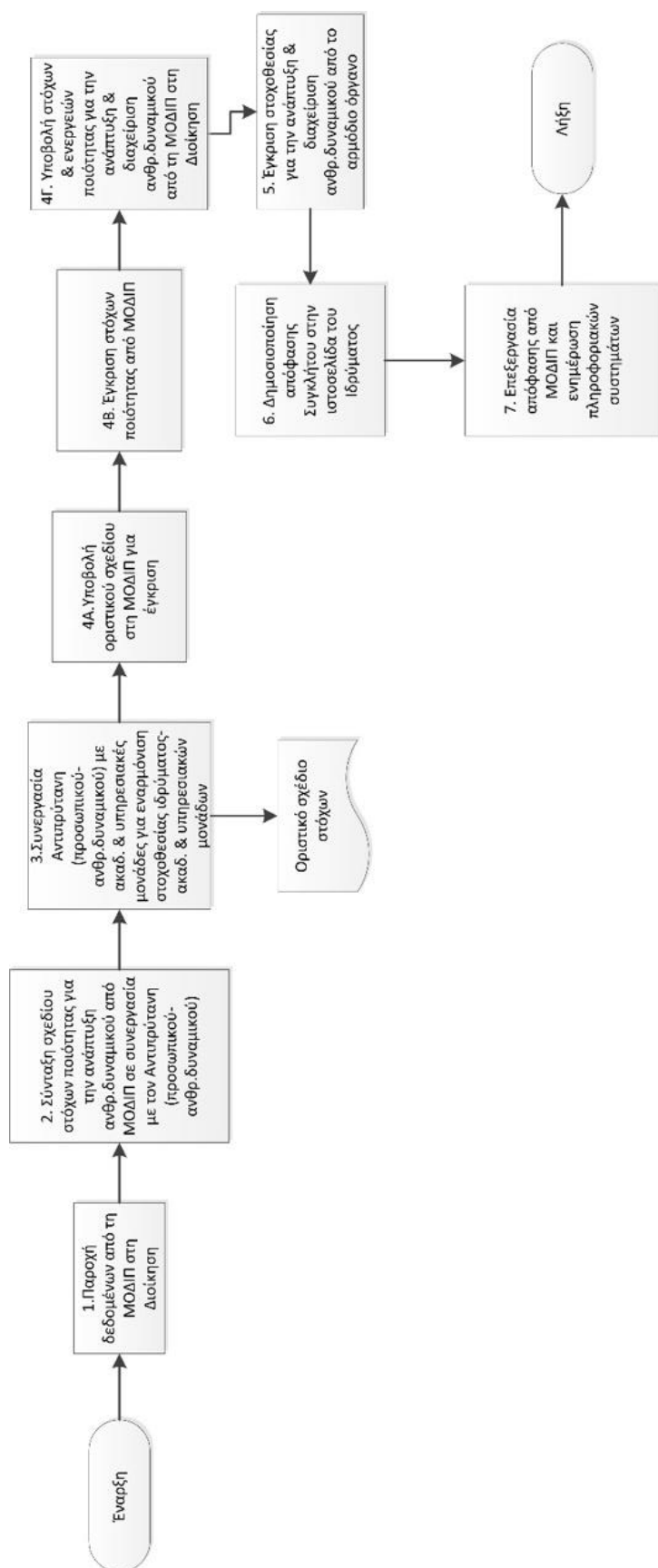
Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π.

6.3.8.4.4 Χρονοδιάγραμμα

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται στην αρχή κάθε έτους είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

6.3.8.4.5 Σχετικά Έγγραφα

Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (Κ.Ρ.Ι.ς) βελτίωσης της ποιότητας των ανθρωπίνων πόρων.



Σχήμα 8. Η Διαδικασία 3.4





6.4 ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση

6.4.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της συγκεκριμένης διεργασίας είναι η αξιολόγηση και ο έλεγχος εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Π.Δ.Μ. Πιο συγκεκριμένα, ελέγχεται εάν και σε ποιο βαθμό οι ακαδημαϊκές και διοικητικές μονάδες ακολουθούν και εφαρμόζουν τις απαιτήσεις του προτύπου, εντοπίζονται σφάλματα ή κενά και πραγματοποιούνται οι απαραίτητες διορθώσεις, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι που έχουν ορισθεί, με προσδοκώμενο αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας. Σκοπός της εσωτερικής αξιολόγησης είναι η διαμόρφωση τελικών εκτιμήσεων ως προς την καταλληλότητα του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, καθώς και η λήψη αποφάσεων για τις αναγκαίες διορθωτικές, προληπτικές ή βελτιωτικές παρεμβάσεις.

Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης καταγράφονται σε εσωτερικές αναφορές, που συντάσσει η ΜΟ.ΔΙ.Π., όπου σημειώνονται οι ενδεχόμενες αποκλίσεις από το πρότυπο, οι οποίες κοινοποιούνται -όπου αυτό απαιτείται- στους ενδιαφερομένους. Οι αποφάσεις του Π.Δ.Μ. για τη διόρθωση, συμμόρφωση ή βελτίωση της λειτουργίας του Ε.Σ.Δ.Π. περιλαμβάνουν (ενδεικτικά) ενέργειες σχετικές με:

1. Τη βελτίωση του Ε.Σ.Δ.Π. και των διεργασιών του.
2. Τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους φοιτητές.
3. Τη βελτίωση των όρων και των διαδικασιών υλοποίησης του διδακτικού και ερευνητικού έργου.
4. Τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος για το διοικητικό προσωπικό.
5. Την αναθεώρηση κατανομής πόρων.
6. Την καθιέρωση νέων στόχων ποιότητας.

Το σύστημα ποιότητας ανασκοπείται από τη Διοίκηση του Ιδρύματος τουλάχιστον μια φορά τον χρόνο. Μη προγραμματισμένες ανασκοπήσεις του Συστήματος Ποιότητας μπορούν να γίνουν οποτεδήποτε, αν αυτό θεωρηθεί αναγκαίο από τον Πρόεδρο της ΜΟ.ΔΙ.Π. Στην ετήσια συνεδρίαση της Επιτροπής Ανασκόπησης του Ε.Σ.Δ.Π. γίνεται ενημέρωση των μελών της για το Ε.Σ.Δ.Π., τις διεργασίες, τις διαδικασίες, τους δείκτες ποιότητας, καθώς και προτάσεις βελτίωσής τους.

6.4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Πρόγραμμα εσωτερικής αξιολόγησης (έντυπο).
2. Ερωτηματολόγιο εσωτερικής αξιολόγησης (έντυπο).
3. Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.
4. Αναφορές για τα αποτελέσματα ελέγχου των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π.
5. Ετήσια δεδομένα ποιότητας του Ο.Π.Ε.Σ.Π.
6. Ετήσιες Εσωτερικές Αναφορές των ακαδημαϊκών μονάδων (νέο έντυπο) για:
 1. Τις επιδόσεις των φοιτητών.
 2. Τα αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδασκτικού προσωπικού
 3. Τους αποφοίτους.
 4. Τη λειτουργία υποδομών/μαθησιακού περιβάλλοντος.
 5. Την αξιολόγηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων.
 6. Κ. λπ ...
7. Ετήσιες αναφορές για την ερευνητική δραστηριότητα του Ιδρύματος.
8. Υποδείγματα πρότασης πιστοποίησης Ε.Σ.Δ.Π. και Π.Σ. της ΕΘΑΑΕ, στα οποία περιλαμβάνονται τα πρότυπα Ε.Σ.Δ.Π. και Π.Π.Σ.
9. Προτάσεις πιστοποίησης των Π.Σ. των ακαδημαϊκών μονάδων του Π.Δ.Μ.

6.4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Ευρήματα εσωτερικής αξιολόγησης ανά διεργασία.



2. Πρακτικά εσωτερικής αξιολόγησης ανά διεργασία.
3. Πρακτικά Ανασκοπήσεων ΜΟ.ΔΙ.Π. για το Ε.Σ.Δ.Π. και την Πολιτική Ποιότητας του Π.Δ.Μ.
4. Αναφορές της ΜΟ.ΔΙ.Π. προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος και τη Σύγκλητο.
5. Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών (για εφαρμογή).
6. Προτάσεις για βελτίωση.
7. Στρατηγική και Πολιτική Ποιότητας του Π.Δ.Μ.

6.4.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 4.1: Πραγματοποίηση εσωτερικής αξιολόγησης.

Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.

6.4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος διορθωτικών ενεργειών που προήλθαν από εσωτερικές αξιολογήσεις.
2. Πλήθος προληπτικών ενεργειών που προήλθαν από εσωτερικές αξιολογήσεις.
3. Πλήθος προτάσεων βελτίωσης.

6.4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων εσωτερικής αξιολόγησης στη ΜΟ.ΔΙ.Π. και τη Διοίκηση του Π.Δ.Μ.

6.4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ενέργειες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π.
2. Ενέργειες υλοποίησης διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.
3. Ανατροφοδότηση της στρατηγικής του Ιδρύματος και πιθανές βελτιώσεις.
4. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος και πιθανές βελτιώσεις.
5. Ανατροφοδότηση της ποιότητας των Π.Σ., με πιθανές συστάσεις για βελτίωση.
6. Ανατροφοδότηση της ποιότητας των υπηρεσιακών μονάδων, με πιθανές συστάσεις για βελτίωση.

6.4.8 Διαδικασίες διεργασίας

6.4.8.1 Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση

6.4.8.1.1 Περιγραφή

Η διαδικασία εσωτερικής αξιολόγησης στοχεύει στον έλεγχο διεργασιών και διαδικασιών του Ε.Σ.Δ.Π., όπως, π.χ., πολιτική του Ιδρύματος για τη διασφάλιση ποιότητας, διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων, θέσπιση στόχων διασφάλισης της ποιότητας, συλλογή δεδομένων ποιότητας (μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση), δημοσιοποίηση πληροφοριών, εξωτερική αξιολόγηση, καθώς και των στοιχείων/δεδομένων του διδακτικού, ερευνητικού και διοικητικού έργου και ετήσιες αναφορές (Ο.Π.Ε.Σ.Π. και ετήσια έκθεση) για τα Π.Σ., το εκπαιδευτικό, ερευνητικό και διοικητικό έργο του Ιδρύματος.

6.4.8.1.2 Βήματα

1. Απόφαση για αντικείμενο και ημερομηνία διεξαγωγής της εσωτερικής αξιολόγησης από τη ΜΟ.ΔΙ.Π.
2. Σχετική ενημέρωση των εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟ.ΔΙ.Π.
3. Κατανομή αντικειμένου αξιολόγησης στα μέλη της ΜΟ.ΔΙ.Π.
4. Σύνταξη προγράμματος αξιολόγησης και ερωτηματολογίου για κάθε αντικείμενο αξιολόγησης, με βάση το πρότυπο, όπου καταγράφονται τα ευρήματα αξιολόγησης (ενδεικτικό περιεχόμενο ερωτηματολογίου για την εσωτερική αξιολόγηση Π.Π.Σ.):



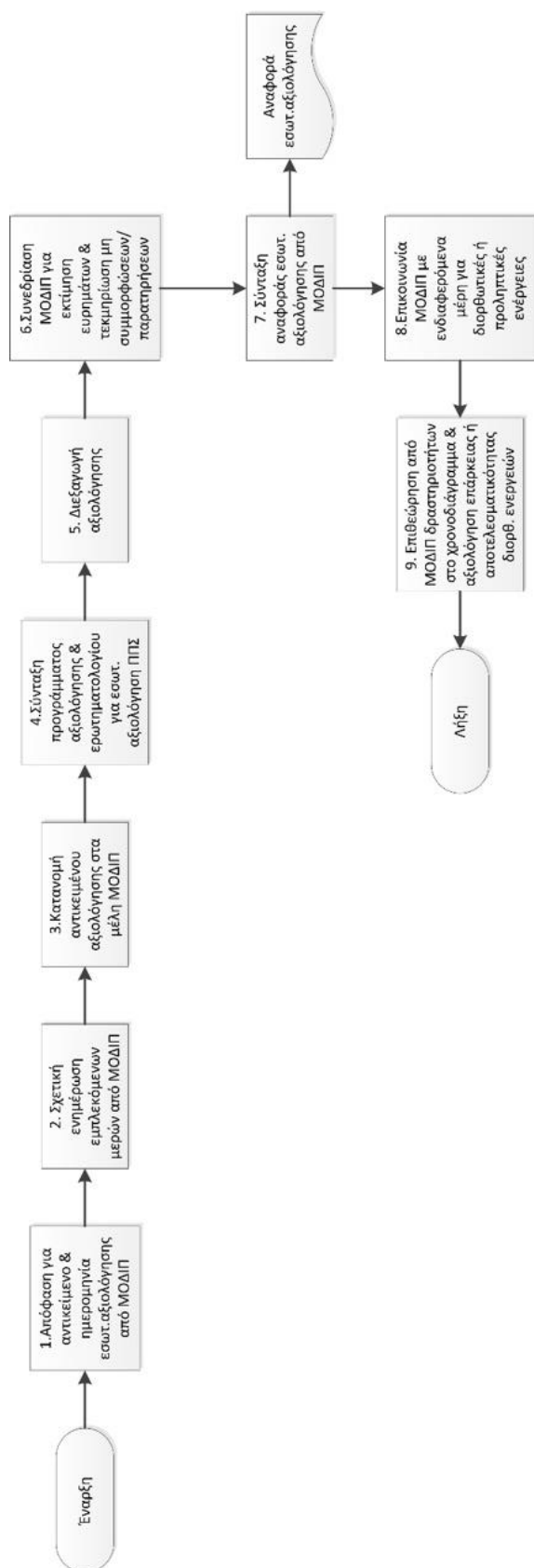
5. Ο σύγχρονος χαρακτήρας του γνωστικού αντικειμένου.
6. Οι μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας.
7. Η πορεία και ολοκλήρωση των σπουδών.
8. Η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών αξιολόγησης των φοιτητών.
9. Τα δεδομένα των ερωτηματολογίων ικανοποίησης των φοιτητών.
10. Τα δεδομένα ποιότητας του διδακτικού προσωπικού (διδασκτικό, ερευνητικό έργο).
11. Το μαθησιακό περιβάλλον και οι υποστηρικτικές υπηρεσίες.
12. Κ.λπ.
13. Διεξαγωγή της αξιολόγησης (κατά την πραγματοποίηση της αξιολόγησης πρέπει να τεκμηριώνονται τα ευρήματα και να τηρείται ο προγραμματισμός).
14. Συνεδρίαση της ΜΟ.ΔΙ.Π. για την εκτίμηση των ευρημάτων και την τεκμηρίωση μη συμμορφώσεων ή παρατηρήσεων (μετά το πέρας της αξιολόγησης).
15. Σύνταξη αναφοράς της εσωτερικής αξιολόγησης από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., όπου περιλαμβάνονται οι καταγραφείσες μη συμμορφώσεις και οι ενδεχόμενες προτάσεις βελτίωσης.
16. Επικοινωνία της ΜΟ.ΔΙ.Π. με τα ενδιαφερόμενα μέρη (ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες), με τη συνεργασία των οποίων σχεδιάζονται άμεσα οι κατάλληλες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες.
17. Επιθεώρηση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. των αντίστοιχων δραστηριοτήτων μέσα στο διαμορφωμένο χρονοδιάγραμμα και αξιολόγηση της επάρκειας ή της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων διορθωτικών ενεργειών.

6.4.8.1.3 Εμπλεκόμενοι

1. Ο Πρόεδρος και τα Μέλη της ΜΟ.ΔΙ.Π.
2. Ο Γραμματέας της ΜΟ.ΔΙ.Π.
3. Οι Πρόεδροι και τα μέλη των ΟΜ.Ε.Α. των Τμημάτων.
4. Οι προϊστάμενοι των Διοικητικών Υπηρεσιών.
5. Τα στελέχη των Γραμματειών των Τμημάτων.
6. Οι συνεργάτες και υπάλληλοι της ΜΟ.ΔΙ.Π.

6.4.8.1.4 Σχετικά Έγγραφα

1. Εγχειρίδιο Διαδικασιών Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π.
2. Τα αποτελέσματα των διεργασιών του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Π.Δ.Μ.
3. Οι Ετήσιες Εσωτερικές Εκθέσεις των Ακαδημαϊκών Μονάδων.
4. Αρχείο τεκμηρίωσης διεργασίας 4 (πρόγραμμα, ερωτηματολόγιο, πρακτικά της συνεδρίασης της ΜΟ.ΔΙ.Π., αναφορά και κατάλογος των διορθωτικών ή/και προληπτικών ενεργειών).
5. Στοιχεία για την ερευνητική δραστηριότητα του Ιδρύματος.
6. Απογραφικά δεδομένα ποιότητας, που υποβάλλονται στο πληροφοριακό Σύστημα της ΕΘΑΑΕ
7. Επιδόσεις φοιτητών.
8. Αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδασκτικού προσωπικού.
9. Αξιολόγηση μαθησιακών αποτελεσμάτων από τις ακαδημαϊκές μονάδες.
10. Δεδομένα αποφοίτησης.



Σχήμα 9. Η Διαδικασία 4.1



6.4.8.2 Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π

6.4.8.2.1 Περιγραφή

Η Ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π. πραγματοποιείται μια φορά το χρόνο από την Επιτροπή Ανασκόπησης, στην οποία συμμετέχουν, εκτός από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και τον Γραμματέα της, ο Πρύτανης και οι Αντιπρυτάνεις του Π.Δ.Μ.

6.4.8.2.2 Βήματα

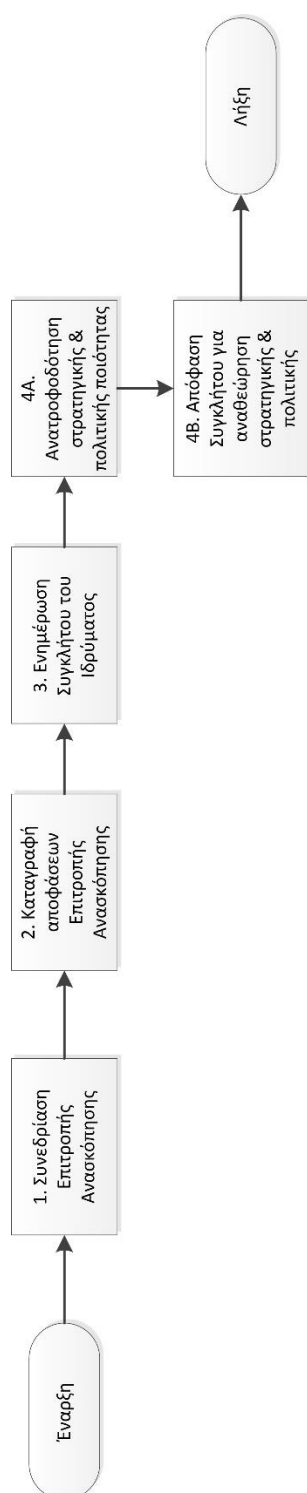
1. Συνεδρίαση της Επιτροπής, με κύρια θέματα προς συζήτηση:
2. Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης.
3. Την απόδοση των διεργασιών του συστήματος.
4. Τα αποτελέσματα προληπτικών ή/και διορθωτικών ενεργειών.
5. Την αξιολόγηση του βαθμού ολοκλήρωσης ενεργειών, που αποφασίστηκαν από τη Διοίκηση σε προηγούμενες ανασκοπήσεις.
6. Τη διατύπωση πιθανών αλλαγών που θα μπορούσαν να επιδράσουν στην αποτελεσματικότητα του Ε.Σ.Δ.Π.
7. Τη διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση των διεργασιών και διαδικασιών του Ε.Σ.Δ.Π.
8. Τον βαθμό επίτευξης των στόχων ποιότητας του Π.Δ.Μ. (παρακολούθηση ή/και αναπροσαρμογή τους).
9. Καταγραφή των αποφάσεων της Επιτροπής Ανασκόπησης.
10. Ενημέρωση της Σύγκλητου (ο Πρύτανης ή ο Πρόεδρος της ΜΟ.ΔΙ.Π. ενημερώνει τη Σύγκλητο για την εξέλιξη των θεμάτων της διασφάλισης ποιότητας, τους στόχους ποιότητας, τον βαθμό επίτευξής τους, καθώς και για τις ενέργειες βελτίωσης που θα εφαρμοστούν).
11. Ανατροφοδότηση της στρατηγικής και της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος (τα αποτελέσματα της ανασκόπησης είναι δυνατόν να επηρεάζουν τους υφιστάμενους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος, καθώς και την πολιτική ποιότητας. Στην περίπτωση αυτή, η Σύγκλητος, μετά από εισήγηση της ΜΟ.ΔΙ.Π., αποφασίζει την αναθεώρηση της υφιστάμενης στρατηγικής και πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος).

6.4.8.2.3 Εμπλεκόμενοι

1. Η Σύγκλητος του Ιδρύματος.
2. Ο Πρύτανης του Ιδρύματος.
3. Οι Αντιπρυτάνεις.
4. Ο Πρόεδρος και τα μέλη της ΜΟ.ΔΙ.Π.
5. Ο Γραμματέας της ΜΟ.ΔΙ.Π.

6.4.8.2.4 Σχετικά Έγγραφα

1. Πρακτικά Ανασκοπήσεων της ΜΟ.ΔΙ.Π. για το Ε.Σ.Δ.Π. (στο έντυπο αυτό αναγράφονται οι συμμετέχοντες, τα κύρια θέματα που συζητήθηκαν, πιθανές αποφάσεις - ενέργειες, αρμόδια στελέχη για εκτέλεση και παρακολούθηση των απαραίτητων ενεργειών και ημερομηνία ολοκλήρωσης των αναγκαίων ενεργειών).
2. Αναφορές της ΜΟ.ΔΙ.Π. προς τη Διοίκηση του Π.Δ.Μ. και τη Σύγκλητο.
3. Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν.
4. Προτάσεις για βελτίωση.
5. Εγχειρίδιο Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π.
6. Τα αποτελέσματα των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π.
7. Στρατηγική και Πολιτική Ποιότητας του Π.Δ.Μ.



Σχήμα 10. Η Διαδικασία 4.2



6.5 ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5: Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

6.5.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η ΜΟ.ΔΙ.Π. διαχειρίζεται τα δεδομένα ποιότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και λοιπών ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, καθώς και τα δεδομένα διοικητικής λειτουργίας του Π.Δ.Μ. Η διεργασία αυτή έχει ως αντικείμενο τη συλλογή, ανάλυση και χρήση των δεδομένων ποιότητας στην εσωτερική αξιολόγηση των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π. και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων για κάθε επίπεδο λειτουργίας του Ιδρύματος, με σκοπό την βελτίωσή του.

6.5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Στόχοι διασφάλισης ποιότητας,
2. Δεδομένα πληροφοριακού συστήματος ΜΟ.ΔΙ.Π.,
3. Δεδομένα φοιτητολογίου,
4. Δεδομένα υλικοτεχνικής υποδομής,
5. Δεδομένα προσωπικού.
6. Δεδομένα Ε.Λ.Κ.Ε.
7. Δεδομένα Οικονομικής Υπηρεσίας.
8. Δεδομένα ερευνητικής δραστηριότητας.

6.5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Δείκτες αποτελεσματικότητας όλων των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π.
2. Δείκτες για την αξιολόγηση της στρατηγικής του Π.Δ.Μ.
3. Δείκτες αξιολόγησης επιδόσεων (KPI's).
4. Δεδομένα και δείκτες Ο.Π.Ε.Σ.Π. (ΕΘΑΑΕ).
5. Αναφορές για λήψη αποφάσεων.

6.5.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος, όπως φοιτητολόγιο, Ε.Λ.Κ.Ε., βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική διεύθυνση κ.λπ.

Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της Διασφάλισης Ποιότητας.

6.5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος πηγών συλλογής δεδομένων.
2. Μέσος όρος δεικτών ανά στόχο ποιότητας.
3. Πλήθος αναφορών για λήψη αποφάσεων.

6.5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
2. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων της μέτρησης και ανάλυσης των δεδομένων.
3. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του Ε.Σ.Δ.Π.
4. Μέσω της ανασκόπησης του Ε.Σ.Δ.Π.

6.5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ανατροφοδότηση από τη διεργασία για τη θέσπιση στόχων διασφάλισης της ποιότητας.
2. Βελτίωση τεχνικών ανάλυσης δεδομένων.
3. Σχεδιασμός περαιτέρω ανάπτυξης της πληροφοριακής υποδομής του Ιδρύματος.



6.5.8 Διαδικασίες διεργασίας

6.5.8.1 Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, Ε.Λ.Κ.Ε., βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ

6.5.8.1.1 Περιγραφή

Η ΜΟ.ΔΙ.Π. συλλέγει τα δεδομένα ποιότητας των δραστηριοτήτων του Π.Δ.Μ. είτε μέσω του πληροφοριακού της συστήματος είτε μέσω άμεσης καταχώρησής τους στο Ο.Π.Ε.Σ.Π. Τα δεδομένα αντλούνται από πληροφοριακά συστήματα ή βάσεις δεδομένων των υπηρεσιακών και ακαδημαϊκών μονάδων του Π.Δ.Μ., όπως το πληροφοριακό σύστημα των γραμματειών (φοιτητολόγιο), το ιδρυματικό καταθετήριο της κεντρικής βιβλιοθήκης, η βάση δεδομένων του προσωπικού του Ιδρύματος και το πληροφοριακό σύστημα του Ε.Λ.Κ.Ε. Τα δεδομένα είναι δυνατό να συλλέγονται με τη βοήθεια εσωτερικών χρηστών του Ιδρύματος υπό την ευθύνη της ΜΟ.ΔΙ.Π.

6.5.8.1.2 Βήματα

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. ενημερώνει τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες του Π.Δ.Μ. για τον τρόπο συλλογής, τη σημασία, ερμηνεία και χρησιμότητα των δεδομένων ποιότητας και θέτει τις εσωτερικές προθεσμίες για τη συλλογή τους.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. συγκεντρώνει σχετικές ερωτήσεις ή προβλήματα και προχωρά στην απάντηση ή την επίλυσή τους, σύμφωνα και με τις σχετικές οδηγίες της ΕΘΑΑΕ
3. Συνεργάζεται και επικοινωνεί με την ΕΘΑΑΕ για την παροχή επιπλέον διευκρινίσεων ή οδηγιών και προβαίνει στην εμπρόθεσμη υποβολή των ετήσιων αναφορών των δεδομένων του Ο.Π.Ε.Σ.Π. σε αυτή.
4. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εκδίδει τις ετήσιες αναφορές του Ο.Π.Ε.Σ.Π. για τις ανάγκες της εσωτερικής αξιολόγησης του Ε.Σ.Δ.Π. και την υποβολή τους στην ΕΘΑΑΕ, στο πλαίσιο της υποβολής προτάσεων πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. και των Προγραμμάτων Σπουδών ή της ετήσιας αναφοράς του Ο.Π.Ε.Σ.Π. προς την ΕΘΑΑΕ

6.5.8.1.3 Εμπλεκόμενα Μέρη

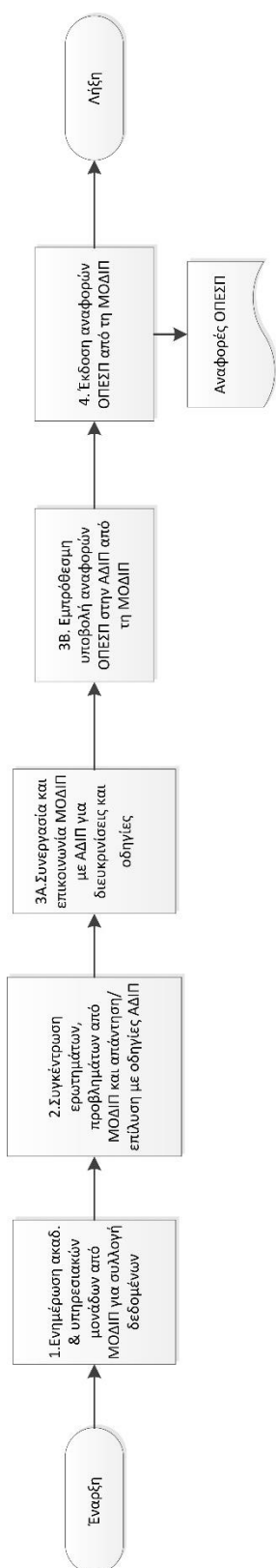
Ακαδημαϊκές, υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π., ΕΘΑΑΕ

6.5.8.1.4 Χρονοδιάγραμμα

Η συλλογή των δεδομένων ποιότητας γίνεται στην αρχή κάθε έτους, μέσα στις προθεσμίες που θέτει η ΕΘΑΑΕ και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

6.5.8.1.5 Σχετικά Έγγραφα

Εγχειρίδιο δεδομένων ποιότητας Ο.Π.Ε.Σ.Π., εσωτερικές οδηγίες ΜΟ.ΔΙ.Π. προς ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες.



Σχήμα 11. Η Διαδικασία 5.1



6.5.8.2 Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας

6.5.8.2.1 Περιγραφή

Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εκδίδει τους ετήσιους δείκτες ποιότητας, αξιοποιώντας, κατά την κρίση της, τα δεδομένα του Ο.Π.Ε.Σ.Π., τα δεδομένα από το πληροφοριακό της σύστημα ή και από άλλες πηγές. Οι ετήσιοι δείκτες ποιότητας είναι:

1. Δείκτες ποιότητας Ο.Π.Ε.Σ.Π. για τις ακαδημαϊκές και διοικητικές δραστηριότητες του Ιδρύματος, των ακαδημαϊκών μονάδων (τμημάτων) και των προγραμμάτων σπουδών.
2. Δείκτες ποιότητας για την αποτελεσματικότητα των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π.
3. Δείκτες επιδόσεων για την ακαδημαϊκή και διοικητική λειτουργία του Ιδρύματος, συνδεδεμένοι με τους στόχους ποιότητας.

6.5.8.2.2 Βήματα

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εκδίδει τις ετήσιες αναφορές με τους δείκτες ποιότητας Ο.Π.Ε.Σ.Π. για τις ακαδημαϊκές και διοικητικές δραστηριότητες του Ιδρύματος, των ακαδημαϊκών μονάδων (τμημάτων) και των προγραμμάτων σπουδών, αξιοποιώντας τα δεδομένα του Ο.Π.Ε.Σ.Π.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εκδίδει ετήσιες αναφορές με τους δείκτες ποιότητας για την αποτελεσματικότητα των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π., αξιοποιώντας δεδομένα και πληροφορίες από το Ο.Π.Ε.Σ.Π. ή άλλα πληροφοριακά συστήματα και πηγές.
3. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εκδίδει ετήσιες αναφορές με τους δείκτες επιδόσεων για την ακαδημαϊκή και διοικητική λειτουργία του Ιδρύματος, οι οποίοι συνδέονται με τους στόχους ποιότητας.
4. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. χρησιμοποιεί τις παραπάνω αναφορές στην εσωτερική αξιολόγηση και ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.
5. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. συντάσσει τεκμηριωμένες σχετικές εκθέσεις και παρουσιάσεις, για τη βελτίωση της ποιότητας του Ιδρύματος, τη δημοσιοποίηση αποτελεσμάτων του Ε.Σ.Δ.Π., την υποστήριξη λήψης αποφάσεων για τη στρατηγική και πολιτική ποιότητας, για την υποβολή των εκθέσεων προόδου προς την ΕΘΑΑΕ, για την υποβολή προτάσεων για πιστοποίηση και επαναπιστοποίηση του Ε.Σ.Δ.Π. και των προγραμμάτων σπουδών, κ.λπ.

6.5.8.2.3 Εμπλεκόμενα Μέρη

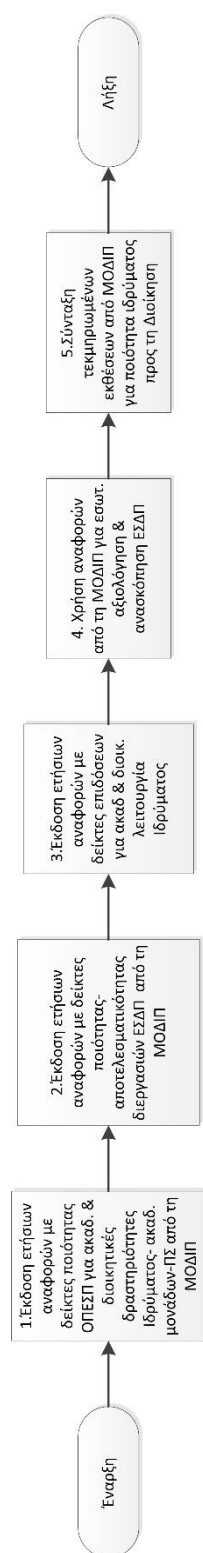
Ακαδημαϊκές, υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π., ΕΘΑΑΕ

6.5.8.2.4 Χρονοδιάγραμμα

Η έκδοση των δεικτών γίνεται στην αρχή κάθε έτους και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

6.5.8.2.5 Σχετικά Έγγραφα

Εγχειρίδιο δεδομένων ποιότητας Ο.Π.Ε.Σ.Π., ετήσιοι στόχοι ποιότητας και δείκτες επιδόσεων, δείκτες αποτελεσματικότητας διεργασιών.



Σχήμα 12. Η Διαδικασία 5.2



6.6 ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6: Δημοσιοποίηση πληροφοριών

6.6.1 Αντικείμενο διεργασίας

Το Π.Δ.Μ. οφείλει να δημοσιοποιεί τις εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές του δραστηριότητες, καθώς και την πολιτική τους για τη διασφάλιση της ποιότητας και τα αποτελέσματα των εσωτερικών και εξωτερικών αξιολογήσεων. Η διεργασία αυτή έχει ως αντικείμενο να καθιστά τις σχετικές πληροφορίες άμεσες, προσβάσιμες, επίκαιρες και διατυπωμένες με αντικειμενικότητα και σαφήνεια.

6.6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

Υλικό προς δημοσιοποίηση:

1. Στοιχεία δομής, οργάνωσης και λειτουργίας Ε.Σ.Δ.Π.
2. Εκθέσεις εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης ακαδημαϊκών μονάδων και Ιδρύματος.
3. Δελτία τύπου.
4. Αποφάσεις Οργάνων Ιδρύματος.
5. Εθνική νομοθεσία.
6. Στοιχεία εκπαιδευτικής δραστηριότητας.
7. Στοιχεία ερευνητικής δραστηριότητας.
8. Εσωτερικοί κανονισμοί του Ιδρύματος κ.α.

6.6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Ιστοσελίδα Ιδρύματος.
2. Ιστοσελίδα ΜΟ.ΔΙ.Π.
3. Ιστοσελίδες ακαδημαϊκών μονάδων.
4. Δελτία τύπου.
5. Ηλεκτρονικό και έντυπο υλικό πληροφόρησης.

6.6.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης.

6.6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος επισκέψεων στις ιστοσελίδες του Ιδρύματος.
2. Ακόλουθοι της Επίσημης ιστοσελίδας στο Facebook.
3. Ποσοστό βελτίωσης του δείκτη που εκφράζει το πλήθος των αναφορών της ιστοσελίδας από τρίτους με βάση τις μετρήσεις της webometrics - impact rank.
4. Πλήθος ανθρώπινου δυναμικού υποστήριξης.
5. Πλήθος γλωσσών δημοσιοποίησης πληροφοριών.

6.6.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
2. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του Ε.Σ.Δ.Π.
3. Μέσω της ανασκόπησης του Ε.Σ.Δ.Π.

6.6.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Συγκριτική μελέτη ιστοσελίδων άλλων Ιδρυμάτων.
2. Προτάσεις αξιοποίησης εφαρμογών στη λειτουργία των ιστοσελίδων.
3. Προτάσεις χρηστών για βελτίωση των ιστοσελίδων.



6.6.8 Διαδικασίες διεργασίας

6.6.8.1 Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης

6.6.8.1.1 Περιγραφή

Η διαδικασία καθορίζει τον τρόπο της δημιουργίας, συντήρησης, επικαιροποίησης και αξιολόγησης ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης του Ιδρύματος, ώστε να επιτυγχάνεται η απαίτηση της, άμεσης, προσβάσιμης, επίκαιρης και διατυπωμένης με αντικειμενικότητα και σαφήνεια, πληροφόρησης για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

6.6.8.1.2 Βήματα

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. καταρτίζει κατάλογο του προς δημοσιοποίηση υλικού στον οποίο συμπεριλαμβάνεται και το προς δημοσιοποίηση υλικό των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων του Ιδρύματος.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. συνεργάζεται με τον αρμόδιο αντιπρύτανη για την κατάρτιση του καταλόγου του προς δημοσιοποίηση υλικού.
3. Ο αρμόδιος αντιπρύτανης, σε συνεργασία με τη ΜΟ.ΔΙ.Π., ενημερώνουν τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για την ανάληψη της ευθύνης δημιουργίας, συντήρησης και επικαιροποίησης των οικείων ιστοχώρων, με το αντίστοιχο προς δημοσιοποίηση υλικό.
4. Οι ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες αναθέτουν την εργασία σε συγκεκριμένα πρόσωπα, τα οποία γνωστοποιούν στον αρμόδιο αντιπρύτανη και τη ΜΟ.ΔΙ.Π.
5. Η ΜΟ.ΔΙ.Π., στο πλαίσιο της διεργασίας εσωτερικής αξιολόγησης, αξιολογεί την επάρκεια, σαφήνεια, αντικειμενικότητα και προσβασιμότητα της πληροφορίας που παρέχεται από τους ιστοχώρους του Ιδρύματος.

6.6.8.1.3 Εμπλεκόμενα Μέρη

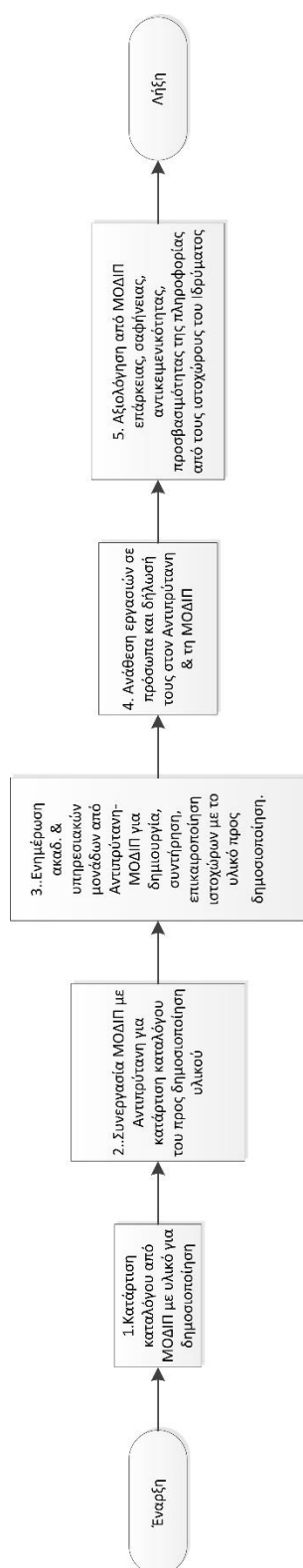
Αρμόδιος αντιπρύτανης για τη δημοσιότητα, ΜΟ.ΔΙ.Π., διαχειριστές ιστοσελίδων Ιδρύματος, διαχειριστές ιστοσελίδων ακαδημαϊκών μονάδων, Γραφείο Τύπου.

6.6.8.1.4 Χρονοδιάγραμμα

Η δημοσιοποίηση των πληροφοριών είναι μια συνεχής διαδικασία, που πραγματοποιείται σε καθημερινή βάση. Η αξιολόγηση της διαδικασίας πραγματοποιείται από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., μέσω εσωτερικής αξιολόγησης, μια ή περισσότερες φορές τον χρόνο.

6.6.8.1.5 Σχετικά Έγγραφα

Ιστοσελίδες του Π.Δ.Μ. και ακαδημαϊκών μονάδων, δελτία Γραφείου Τύπου, αποφάσεις Συγκλήτου και Διοίκησης, ΦΕΚ, κανονισμοί διοικητικών μονάδων, ακαδημαϊκών τμημάτων και Ιδρύματος.



Σχήμα 13. Η Διαδικασία 6.1



6.7 ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση

6.7.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η πιστοποίηση περιλαμβάνει: (α) εσωτερική αξιολόγηση από το Π.Δ.Μ., μέσω της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π. και (β) εξωτερική αξιολόγηση από Επιτροπή ανεξάρτητων εμπειρογνομόνων. Η διεργασία επικεντρώνεται στη βελτίωση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας του Ε.Σ.Δ.Π. και των Π.Σ.

Ειδικότερα, η διεργασία έχει ως στόχο:

1. την εφαρμογή στρατηγικής συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων από το Π.Δ.Μ. υπηρεσιών.
2. τη διασφάλιση της εκπλήρωσης των προδιαγραφών του Προτύπου Ποιότητας της ΕΘΑΑΕ, αλλά και της αντιστοίχισης των επιδόσεων και ικανοτήτων των αποφοίτων με τα προσδοκώμενα επαγγελματικά προσόντα, τα οποία είναι συμβατά με τις ανάγκες της κοινωνίας και της αγοράς εργασίας.

Η εξωτερική αξιολόγηση είναι μια περιοδικά επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

Το Ίδρυμα και τα Τμήματα μεριμνούν για τη λήψη των αναγκαίων μέτρων βελτίωσης και πραγματοποίησης της ανατροφοδότησης του Ε.Σ.Δ.Π. και των Π.Σ.

6.7.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Εκθέσεις τελευταίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών (Π.Σ.).
2. Έκθεση τελευταίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.).
3. Εκθέσεις εσωτερικής αξιολόγησης ή προτάσεις πιστοποίησης των Π.Σ.
4. Εκθέσεις εσωτερικής αξιολόγησης ή πρόταση πιστοποίησης Ε.Σ.Δ.Π.
5. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για την εφαρμογή της εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης.

6.7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης των Π.Σ.
2. Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π.
3. Αξιολόγηση της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης των Π.Σ. (σύμφωνα με το σχετικό έντυπο της ΕΘΑΑΕ).
4. Αξιολόγηση της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. (σύμφωνα με το σχετικό έντυπο της ΕΘΑΑΕ).

6.7.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ.

6.7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης ή Πιστοποίησης του Π.Σ.
2. Πλήθος συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης ή Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π.
3. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από την ακαδημαϊκή μονάδα για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του Π.Σ. στο σχετικό πρόγραμμα δράσης.
4. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από το Π.Δ.Μ. για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του Ε.Σ.Δ.Π. στο σχετικό πρόγραμμα δράσης.
5. Πλήθος πιθανών αναθεωρήσεων στην πολιτική ποιότητας του προγράμματος σπουδών από την ακαδημαϊκή μονάδα.
6. Πλήθος πιθανών αναθεωρήσεων στη στρατηγική του Ιδρύματος.



6.7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στα όργανα του Π.Δ.Μ. (Πρόεδρο Τμήματος, Συνέλευση Τμήματος, Διοίκηση, Σύγκλητο).
4. Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.

6.7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Επαναξιολόγηση της στρατηγικής του Ιδρύματος.
2. Σύνταξη προγράμματος δράσης για βελτίωση τομέων λειτουργίας του Ιδρύματος.
3. Σύνταξη προγράμματος δράσης για βελτίωση ποιότητας των Π.Σ. ή/και αποτελεσματικότητας του Ε.Σ.Δ.Π.

6.7.8 Διαδικασίες διεργασίας

6.7.8.1 Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ.

6.7.8.1.1 Περιγραφή

Η πιστοποίηση είναι διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης, με βάση συγκεκριμένα, προκαθορισμένα, διεθνώς αποδεκτά και, εκ των προτέρων δημοσιοποιημένα, ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια και δείκτες, εναρμονισμένα με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (European Standards Guidelines 2015). Στοχεύει στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των ιδρυμάτων.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας αυτής, η ΜΟ.ΔΙ.Π. οργανώνει, προετοιμάζει και υποστηρίζει το Ίδρυμα και τα Τμήματα για/κατά την εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση, ενώ, παράλληλα, βοηθά στην εισαγωγή βελτιώσεων, σύμφωνα με τις παρατηρήσεις και τα σχόλια των εμπειρογνομόνων.

6.7.8.1.2 Βήματα

1. Επεξεργασία από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της δημόσιας πρόσκλησης της ΕΘΑΑΕ, με σκοπό την οργάνωση και την προετοιμασία του Ιδρύματος και των Τμημάτων για υποβολή πρότασης/ων εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης.
2. Συμμετοχή της ΜΟ.ΔΙ.Π. σε σχετικές ενημερώσεις της ΕΘΑΑΕ και επικοινωνία με αυτήν για την εφαρμογή των οδηγιών.
3. Οργάνωση (στο πλαίσιο της προετοιμασίας αξιολόγησης/πιστοποίησης) από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. σχετικών συναντήσεων εργασίας με τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για τον προγραμματισμό και την κατανομή του έργου.
4. Εσωτερική πρόσκληση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. στις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για τη συγκέντρωση και υποβολή των απαιτούμενων αναφορών και υλικών με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.
5. Εφαρμογή από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της διαδικασίας εσωτερικής αξιολόγησης για τον έλεγχο πληρότητας και εγκυρότητας των προτάσεων εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης Π.Σ. και Ε.Σ.Δ.Π. (βλέπε διεργασία 4).
6. Έγκριση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. του φακέλου πρότασης για την εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση του Π.Σ. ή Ε.Σ.Δ.Π. και υποβολή στην ΕΘΑΑΕ
7. Πραγματοποίηση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. ενδεχόμενων διορθώσεων της πρότασης, οι οποίες υποδεικνύονται από την ΕΘΑΑΕ



8. Συνεργασία της ΜΟ.ΔΙ.Π. με την ΕΘΑΑΕ για την οριστικοποίηση του προγράμματος επιτόπιας επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης στο Ίδρυμα.
9. Ενημέρωση εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. για την επιτόπια επίσκεψη της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ.
10. Παρακολούθηση και υποστήριξη από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης
11. Πραγματοποίηση ενδεχόμενων σχολίων ή παρατηρήσεων επί του σχεδίου της έκθεσης πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ., το οποίο έχει κοινοποιηθεί στο Ίδρυμα από την ΕΘΑΑΕ, έγκρισή τους από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και αποστολή τους στην ΕΘΑΑΕ
12. Παραλαβή από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της οριστικής έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης της Επιτροπής και της απόφασης της ΕΘΑΑΕ για χορήγηση ή μη πιστοποίησης.
13. Ενημέρωση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. των αρμοδίων οργάνων (Τμήματος, Σχολής, Συγκλήτου, Διοίκησης) σχετικά με την τελική απόφαση για χορήγηση ή μη πιστοποίησης.
14. Ενδεχόμενη υποβολή ένστασης από το Ίδρυμα κατά της απόφασης της ΕΘΑΑΕ
15. Σύνταξη Έκθεσης Παρακολούθησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ. από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και υποβολή τους στην ΕΘΑΑΕ
16. Προετοιμασία και υποστήριξη από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της ενδεχόμενης επίσκεψης προόδου στο Ίδρυμα από δύο μέλη της αρχικής Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ. στο Ίδρυμα.

6.7.8.1.3 Εμπλεκόμενα μέρη

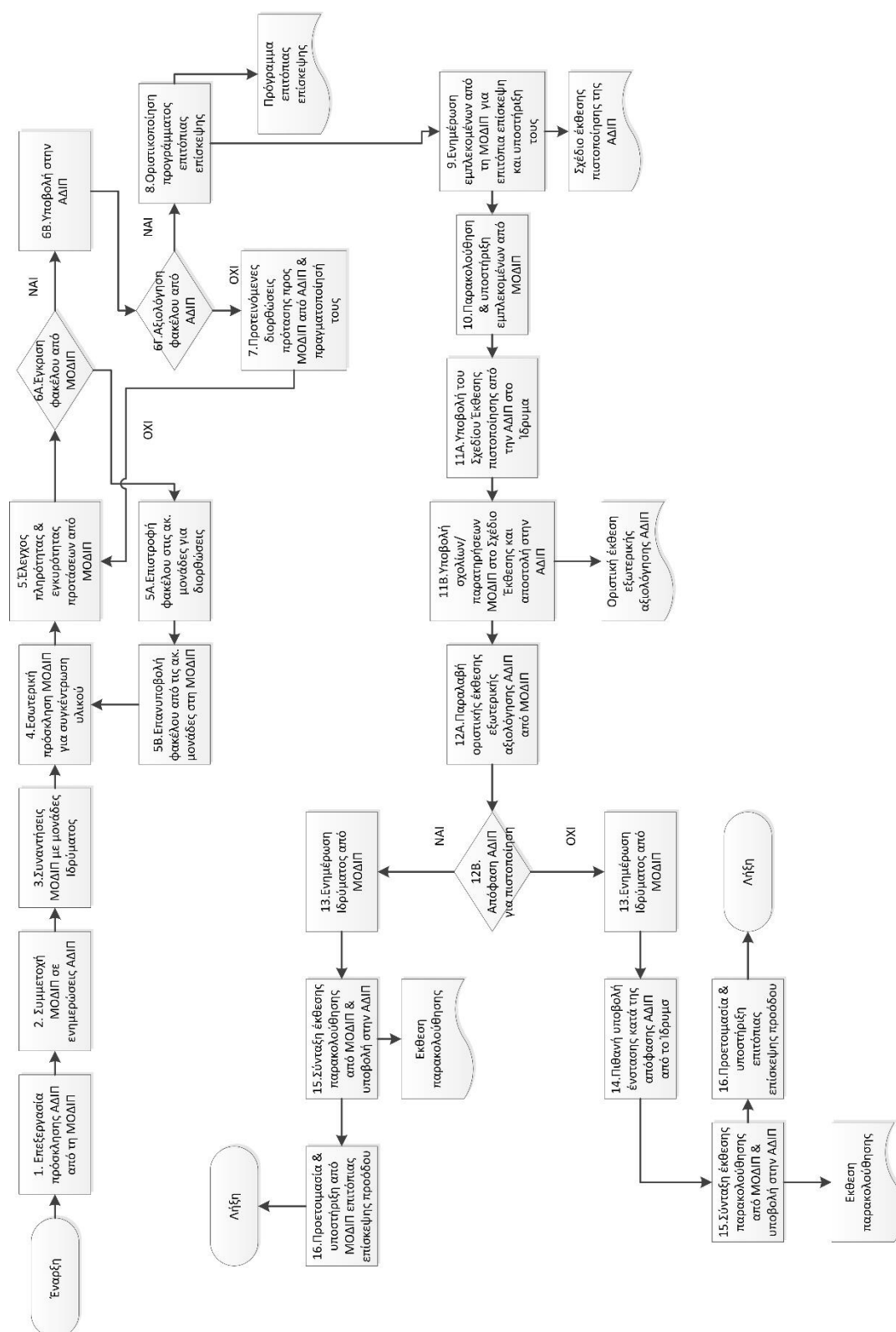
Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟ.ΔΙ.Π., ΕΘΑΑΕ, Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης, Κοσμητεία, Πρόεδρος Τμήματος, Γενική Συνέλευση Τμήματος, ΟΜ.Ε.Α., φοιτητές, απόφοιτοι, διδακτικό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί εταίροι.

6.7.8.1.4 Χρονοδιάγραμμα

Καθορίζεται με την ενεργοποίηση της διαδικασίας από την ΕΘΑΑΕ

6.7.8.1.5 Σχετικά έγγραφα

1. Πρόσκληση της ΕΘΑΑΕ για υποβολή προτάσεων πιστοποίησης Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ.
2. Πρόταση πιστοποίησης Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ. του Ιδρύματος ή του Τμήματος, βάσει του υποδείγματος/προτύπου της ΕΘΑΑΕ
3. Πρόγραμμα επιτόπιας επίσκεψης Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης.
4. Σχέδιο της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης για το Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ.
5. Έγγραφο παρατηρήσεων επί του υποβληθέντος σχεδίου της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ.
6. Τελική Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ.
7. Απόφαση της ΕΘΑΑΕ για χορήγηση πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ.



Σχήμα 14. Η Διαδικασία 7.1





7 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

7.1 Κατάλογος διαδικασιών

Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας

Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης

Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης

Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων

Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (Π.Σ., μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ).

Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για την ερευνητική δραστηριότητα και την καινοτομία (ερευνητικές επιδόσεις, χρηματοδότηση, θεσμοί και συστήματα διαχείρισης έρευνας, ανάπτυξη καινοτομίας κ.λ.π.)

Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση)

Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού)

Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση

Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π

Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, Ε.Λ.Κ.Ε., βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ

Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας

Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης

Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση Ε.Σ.Δ.Π. ή Π.Σ.

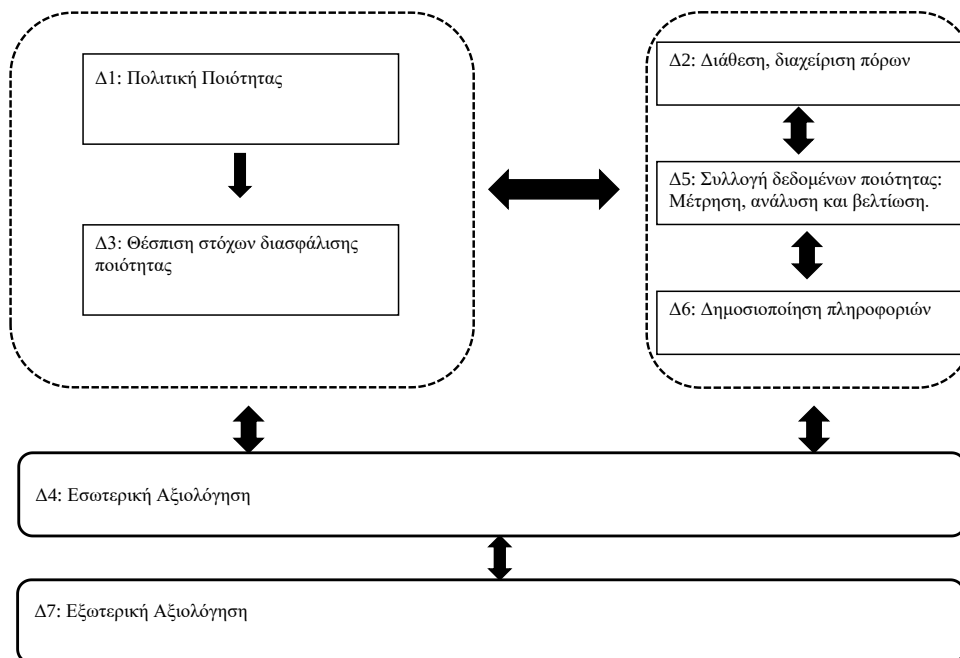


7.2 Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών

Σχήμα 1. Η Διαδικασία 1.1.....	20
Σχήμα 2. Η Διαδικασία 2.1.....	24
Σχήμα 3. Η Διαδικασία 2.2.....	26
Σχήμα 4. Η Διαδικασία 2.3.....	28
Σχήμα 5. Η Διαδικασία 3.1.....	32
Σχήμα 1. Η Διαδικασία 3.2.....	34
Σχήμα 7. Η Διαδικασία 3.3.....	37
Σχήμα 8. Η Διαδικασία 3.4.....	39
Σχήμα 9. Η Διαδικασία 4.1.....	44
Σχήμα 10. Η Διαδικασία 4.2.....	46
Σχήμα 11. Η Διαδικασία 5.1.....	49
Σχήμα 12. Η Διαδικασία 5.2.....	51
Σχήμα 13. Η Διαδικασία 6.1.....	54
Σχήμα 14. Η Διαδικασία 7.1.....	58



7.3 Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών





7.4 Έντυπα

Διεργασία 4

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ/ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ Ε.Σ.Δ.Π.	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟ.ΔΙ.Π. Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	ΑΡΙΘ. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ
ΘΕΜΑΤΑ	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	



ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	
ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ ΤΗΣ ΜΟ.ΔΙ.Π. Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.
ΘΕΜΑ: Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ/ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Προθεσμία Παράδοσης Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Αρμόδιος Αξιολογητής ΜΟ.ΔΙ.Π. (υπογραφή)



ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟ.ΔΙ.Π. Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	ΑΡΙΘ. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
ΘΕΜΑΤΑ - ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Ο Πρόεδρος της ΜΟ.ΔΙ.Π. (υπογραφή)	Ο Γραμματέας της ΜΟ.ΔΙ.Π. (υπογραφή)



--	--



ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ/ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟ.ΔΙ.Π.: Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.		ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟ.ΔΙ.Π.: Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ /ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ	ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε στοιχείο.	ένα Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε στοιχείο.	ένα Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ /ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ	ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε στοιχείο.	ένα Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε στοιχείο.	ένα Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Ο Πρόεδρος της ΜΟ.ΔΙ.Π.		Ο Γραμματέας της ΜΟ.ΔΙ.Π.	



(υπογραφή)	(υπογραφή)
------------	------------



ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ Ε.Σ.Δ.Π.			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟ.ΔΙ.Π.: Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.		ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟ.ΔΙ.Π.: Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ			
ΠΡΟΤΑΣΗ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ /ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ	ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε ένα στοιχείο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε ένα στοιχείο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε ένα στοιχείο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε ένα στοιχείο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε ένα στοιχείο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Ο Πρόεδρος της ΜΟ.ΔΙ.Π. (υπογραφή)		Ο Γραμματέας της ΜΟ.ΔΙ.Π. (υπογραφή)	



--	--



ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ Ε.Σ.Δ.Π.	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟ.ΔΙ.Π. Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	ΑΡΙΘ. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
1. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ & ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ Ε.Σ.Δ.Π.	
1.1. Αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων (σχολιασμός-συνοπτική αποτύπωση)	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
1.2. Απόδοση Ε.Σ.Δ.Π. , δείκτες αποτελεσματικότητας διεργασιών	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
1.3. Αποτελέσματα προληπτικών ή/και διορθωτικών ενεργειών	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
1.4. Αξιολόγηση του βαθμού ολοκλήρωσης ενεργειών οι οποίες αποφασίστηκαν σε προηγούμενες ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	



1.5. Βαθμός επίτευξης των στόχων ποιότητας του Ιδρύματος (παρακολούθηση ή/και αναπροσαρμογή τους)
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
2.ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
2.1. Βαθμός συμμόρφωσης ως προς τις αρχές της Π.Π (σχολιασμός-συνοπτική αποτύπωση)
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
2.2. Προτάσεις βελτίωσης Π.Π
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
3.ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ
1. Βαθμός επίτευξης στρατηγικών στόχων



Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

3.2. Προτάσεις βελτίωσης υλοποίησης στρατηγικής

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

3.3. Προτάσεις αναθεώρησης στρατηγικής

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

4.ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ & ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ/ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ Ε.Σ.Δ.Π.

B1. Τίτλος διεργασίας

Επιλέξτε ένα στοιχείο.

B2. Τίτλος διαδικασίας

Επιλέξτε ένα στοιχείο.



B3. Προβλήματα που εντοπίστηκαν

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

B4. Προτεινόμενες αλλαγές - βελτιώσεις
--

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.



7.5 Οδηγίες εργασίας