



Εγχειρίδιο Ποιότητας
Εσωτερικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας
Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας



University of Western Macedonia
Quality Assurance Unit

Εγχειρίδιο Ποιότητας Εσωτερικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Ιούνιος 2021



ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΠΑΝΕΚΔΟΣΕΩΝ

Στον πιο κάτω πίνακα σημειώνονται όλες οι αλλαγές λόγω επανεκδόσεων του παρόντος, με ευθύνη του ΥΣΔ.

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΑΛΛΑΓΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΥΣΔ
1η	01/06/2020	Αρχική Έκδοση		
2η	15/06/2021	Τροποποίηση διαδικασίας αξιολόγησης προμηθευτών Ενίσχυση ανάλυσης ενδοαφερομένων μερών Προσθήκη πίνακα SWOT		



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΠΑΝΕΚΔΟΣΕΩΝ	2
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	6
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ	6
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ	6
ΣΚΟΠΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ	7
4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ Π.Δ.Μ.	8
4.1 Πλαίσιο Λειτουργίας - Δραστηριότητα - Θεσμικό Πλαίσιο του Οργανισμού	8
4.1.1 ΕΔΡΑ	9
4.1.2 Campus Γρεβενών	11
4.1.3 Campus Καστοριάς.....	12
4.1.4 Campus Φλώρινας	14
4.1.5 Campus Πτολεμαΐδας	17
4.1.6 Το κτήριο των Ηλεκτρολόγων Μηχανικών & Μηχανικών Η/Υ στην Κοζάνη.....	19
4.1.7 Το κτήριο της Πολυτεχνικής σχολής στην Κοζάνη	19
4.2 ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ - ΑΝΑΓΚΕΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ	20
4.3 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	22
4.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	27
4.4.1 & 4.4.2	27
4.4.3 ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO:9001:2015.....	27
5. ΗΓΕΣΙΑ	28
5.1 ΗΓΕΣΙΑ - ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	28
5.2 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	28
5.2.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	31
5.3 ΡΟΛΟΙ - ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ	31
5.3.1 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ.....	31
5.3.2 ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	32
5.3.3 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	32
6. ΣΧΕΔΙΑΣΗ	33
6.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΕΙΛΩΝ	33
6.1.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	33
6.1.3 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ - ΕΚΤΙΜΗΣΗ – ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΠΕΙΛΩΝ.....	33
6.2 ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	34
6.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΛΛΑΓΩΝ	34
7 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	35



7.1 ΠΟΡΟΙ	35
7.1.1 ΓΕΝΙΚΑ.....	35
7.1.2 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ.....	35
7.1.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ.....	35
7.1.4 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	36
7.2 ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	36
7.3 ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ	36
7.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	36
7.4.1 ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	36
7.4.2 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	36
7.4.3 ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	36
7.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΩΝ	36
8. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	37
8.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ – ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	37
8.2 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	37
8.2.1 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	37
8.3 ΣΧΕΔΙΑΣΗ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	37
8.3.1 ΓΕΝΙΚΑ.....	37
8.3.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	37
8.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΜΕΡΩΝ	37
8.4.1 ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ.....	38
8.4.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ.....	38
8.4.3 ΑΠΟΔΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ	38
8.5 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	38
8.5.1 ΈΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	38
8.5.2 ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	38
8.5.3 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ	38
8.5.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΛΛΑΓΩΝ.....	38
8.6 ΑΠΟΔΕΣΜΕΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	38
8.7 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	39
9. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ	40
9.1 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ – ΜΕΤΡΗΣΗ – ΑΝΑΛΥΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	40
9.1.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	40
9.1.2 ΜΕΤΡΗΣΗ - ΑΝΑΛΥΣΗ.....	40
9.2 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	40
9.2.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	40
9.2.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	41
9.2.3 ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	41
9.3 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	41
9.3.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	41
9.3.2 ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ.....	41



9.3.3 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	41
10 ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ / ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ - ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ.....	43
10.1 ΓΕΝΙΚΑ	43
10.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ – ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	43
10.3 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ.....	43
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	44
6.1 Αρχείο Διαχείρισης Κινδύνων	44
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β.....	45
10.2 Αρχείο Διαχείρισης Προβλημάτων	45
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ.....	46
9.2 Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων.....	46
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ.....	47
8.4 Αξιολόγηση Προμηθευτών.....	47



ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

No table of figures entries found.

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1. Οι φυσικές εγκαταστάσεις στα Κοίλα Κοζάνης	10
Εικόνα 2. Το κτήριο της βιβλιοθήκης στα Κοίλα Κοζάνης	10
Εικόνα 3. Το κτήριο των υπηρεσιών στα Κοίλα Κοζάνης	11
Εικόνα 4. Οι φυσικές εγκαταστάσεις στα Γρεβενά	12
Εικόνα 5. Τα 2 κτήρια του Π.Δ.Μ. στα Γρεβενά	12
Εικόνα 6. Οι φυσικές εγκαταστάσεις στη Καστοριά.....	13
Εικόνα 7. Το κεντρικό κτήριο του Π.Δ.Μ. στην Καστοριά	13
Εικόνα 8. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Σχολής Γεωπονικών Επιστημών στη Φλώρινα	14
Εικόνα 9. Το κεντρικό κτήριο του Π.Δ.Μ. - Σχολή Γεωπονικών Επιστημών	15
Εικόνα 10. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Σχολής Καλών Τεχνών στη Φλώρινα.....	15
Εικόνα 11. Το κεντρικό κτήριο του Π.Δ.Μ. - Σχολή Καλών Τεχνών.....	16
Εικόνα 12. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Σχολής Κοινωνικών και Ανθρωπιστικών Επιστημών ..	16
Εικόνα 13. Το κεντρικό κτήριο του Π.Δ.Μ. - Σχολή Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών επιστημών	17
Εικόνα 14. Οι φυσικές εγκαταστάσεις των Σχολής Γεωπονικών Επιστημών στη Φλώρινα	18
Εικόνα 15. Το κεντρικό κτήριο του Π.Δ.Μ. στην Πτολεμαΐδα.....	18
Εικόνα 16. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Σχολής Ηλ. Μηχανικών.....	19
Εικόνα 17. Το κτήριο του ΤΗΜΜΗΥ στην Κοζάνη.....	19
Εικόνα 18. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Σχολής Ηλ. Μηχανικών.....	20
Εικόνα 19. Το κτήριο του ΤΗΜΜΗΥ στην Κοζάνη.....	20

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 Ενδιαφερόμενα μέρη, ανάγκες και προσδοκίες	22
Πίνακας 2 Τα χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού.....	35



ΣΚΟΠΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

Το Εγχειρίδιο αυτό έχει εκδοθεί με σκοπό να περιγράψει το αντικείμενο και τις γενικές αρχές του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, που εφαρμόζει το Π.Δ.Μ., έτσι ώστε να επιτυγχάνεται:

1. Τήρηση της πολιτικής ποιότητας
2. Σχεδιασμός, παρακολούθηση και συνεχής θεώρηση των διεργασιών με όρους προστιθέμενης αξίας, που σχετίζονται με την υλοποίηση των υπηρεσιών
3. Εξοικείωση των αποδεκτών των υπηρεσιών και των άλλων μερών με τις διαδικασίες που επικυρώνουν την ποιότητα των υπηρεσιών
4. Επίτευξη αποτελεσματικών επιδόσεων και διεργασιών
5. Ανταπόκριση στις απαιτήσεις των προτύπων ISO 9001:2015
6. Μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των απαιτήσεων των αποδεκτών των υπηρεσιών, σαν συνέπεια των ανωτέρω

Επίσης, το Εγχειρίδιο αυτό αποτελεί τη βασική Τεκμηρίωση αναφοράς του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.



4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ Π.Δ.Μ.

4.1 Πλαίσιο Λειτουργίας – Δραστηριότητα - Θεσμικό Πλαίσιο του Οργανισμού

Το Π.Δ.Μ. σύμφωνα με την ελληνική έννομη τάξη, τις επιταγές του συντάγματος και το γενικότερο εθνικό και επιστημονικό πλαίσιο της χώρας όπως αποτυπώνεται στο «ΦΕΚ 114Α/04.08.2017 Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις με ενσωματωμένες τις μεταγενέστερες τροποποιήσεις των διατάξεων του Ν.4653/2020 - ΦΕΚ 12/Α/24-1-2020» έχει ως αποστολή:

1. να παράγει και να μεταδίδει τη γνώση με την έρευνα και τη διδασκαλία, να προετοιμάζει τους φοιτητές για την εφαρμογή της και να καλλιεργεί τις τέχνες και τον πολιτισμό,
2. να συμβάλει στη διά βίου μάθηση με σύγχρονες μεθόδους διδασκαλίας, περιλαμβανομένης και της διδασκαλίας από απόσταση, με βάση την επιστημονική και τεχνολογική έρευνα στο ανώτερο επίπεδο ποιότητας σύμφωνα με τα διεθνώς αναγνωρισμένα κριτήρια,
3. να αναπτύσσει την κριτική ικανότητα και τις δεξιότητες των φοιτητών, να διαμορφώνει τις απαραίτητες συνθήκες για την ανάδειξη νέων ερευνητών και να παρέχει τις απαραίτητες γνώσεις και εφόδια στους αποφοίτους του για την επιστημονική και επαγγελματική τους σταδιοδρομία,
4. να ανταποκρίνεται στις αναπτυξιακές ανάγκες της χώρας, να προωθεί τη διάχυση της γνώσης και την ανάπτυξη των τεχνών, την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας, καθώς και την καινοτομία, με προσήλωση στις αρχές της επιστημονικής δεοντολογίας, της βιώσιμης ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής, καθώς και να συμβάλει στο εθνικό σχέδιο για την παραγωγική ανασυγκρότηση της χώρας στην κατεύθυνση της αειφορίας,
5. να προωθεί τη συνεργασία με άλλα εκπαιδευτικά Ιδρύματα και ερευνητικούς φορείς στην ημεδαπή και στην αλλοδαπή, την αποτελεσματική κινητικότητα του εκπαιδευτικού προσωπικού, των φοιτητών και των αποφοίτων του, συμμετέχοντας στην ευρωπαϊκή και στη διεθνή ακαδημαϊκή κοινότητα,
6. να συμβάλει στη διαμόρφωση υπεύθυνων πολιτών, ικανών να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις όλων των πεδίων των ανθρώπινων δραστηριοτήτων με επιστημονική, επαγγελματική και πολιτιστική επάρκεια και υπευθυνότητα και με σεβασμό στις αξίες της κοινωνικής δικαιοσύνης, της ελευθερίας, της δημοκρατίας, της κοινωνικής αλληλεγγύης, της ειρήνης και της ισότητας,
7. να αναπτύσσει κοινούς, ανοικτούς πόρους στην εκπαίδευση, την έρευνα, την τεχνολογία και τον πολιτισμό.

Υφίσταται πληθώρα νομοθετημάτων που προσδιορίζουν τα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας. Τα σημαντικότερα εξ αυτών ακολουθούν:

1. Π.Δ. 92/2003 (ΦΕΚ 83/Α'/11-04-2003): «Ίδρυση Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας και Πανεπιστημίου Στερεάς Ελλάδας».
2. Π.Δ. 359/2002 (ΦΕΚ 301/Α'/06-12-2002): «Οργανισμός διοικητικών υπηρεσιών Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Δυτικής Μακεδονίας» με τις μετέπειτα αναμορφώσεις / τροποποιήσεις του.
3. ΦΕΚ 114Α/04.08.2017 Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις με ενσωματωμένες τις μεταγενέστερες τροποποιήσεις των διατάξεων του Ν.4653/2020 - ΦΕΚ 12/Α/24-1-2020
4. ΦΕΚ 3837Β/17.10.2019 Αναδιαμόρφωση του Οργανισμού Διοικητικών Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας (π.δ. 191/2006/ΦΕΚ 197/Α'/14-09-2006), μετά τη συγχώνευση του με το Τ.Ε.Ι. Δυτικής Μακεδονίας (ν. 4610/ΦΕΚ 70/τ.Α'/07-05-2019) για



τη μεταβατική περίοδο ως τη σύσταση του Οργανισμού του Ιδρύματος, κατά τις διατάξεις της παρ. 2β του άρθρου 7 του ν. 4485/2017.

Η έδρα του Πανεπιστημίου βρίσκεται στα Κοίλα Κοζάνης. Υφίστανται όμως φυσικές εγκαταστάσεις και στις 5 πόλεις της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας:

1. Κοζάνη
2. Γρεβενά
3. Καστοριά
4. Φλώρινα
5. Πτολεμαΐδα

4.1.1 ΕΔΡΑ

Η έδρα του Πανεπιστημίου βρίσκεται εντός των εγκαταστάσεων στα Κοίλα Κοζάνης υφίστανται όμως φυσικές εγκαταστάσεις και στις 5 πόλεις της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας:

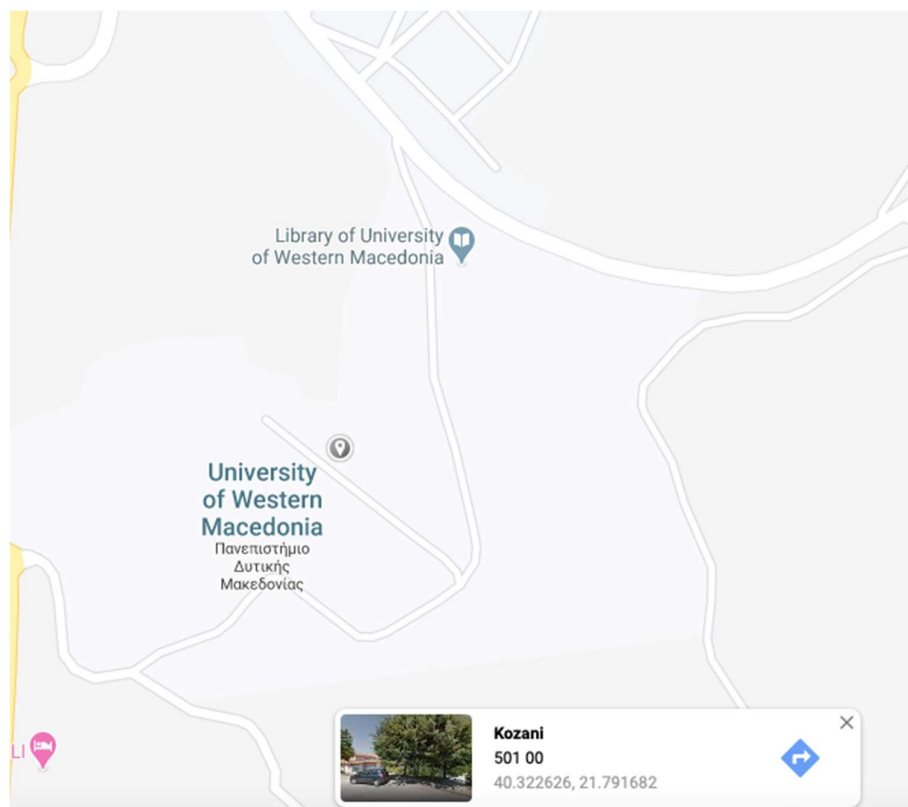
1. Κοζάνη
2. Γρεβενά
3. Καστοριά
4. Φλώρινα
5. Πτολεμαΐδα

4.1.1.1 Κοίλα Κοζάνης

Στα Κοίλα Κοζάνης εδρεύουν οι εξής Υπηρεσίες του Π.Δ.Μ.

1. Ειδικός Λογαριασμός Κονδυλίων Έρευνας (ανεξάρτητο Νομικό Πρόσωπο που εποπτεύεται από το Π.Δ.Μ.)
2. Πρυτανεία
3. Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών
4. Διεύθυνση Οικονομικών
5. Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και Μηχανοργάνωσης
6. Γραμματείες της Κοσμητείας και των Τμημάτων της Σχολής Οικονομικών Επιστημών και της Πολυτεχνικής Σχολής.

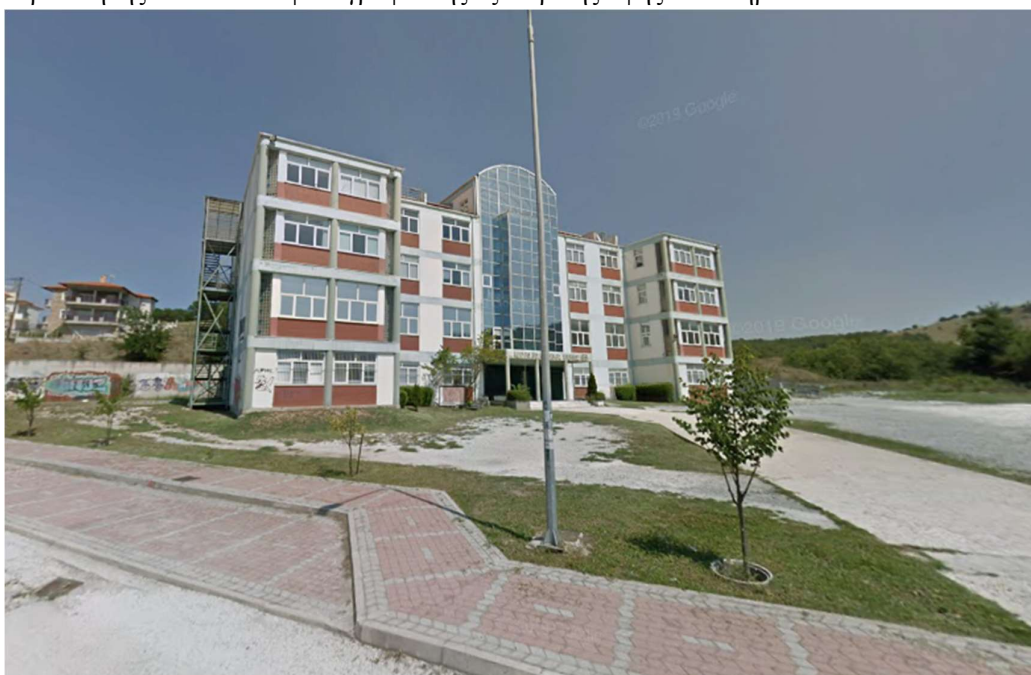
Ακολουθεί απόσπασμα από χάρτη με επισήμανση των γεωγραφικών συντεταγμένων του κεντρικού σημείου.



Εικόνα 1. Οι φυσικές εγκαταστάσεις στα Κοίλα Κοζάνης

4.1.1.1.1 Κτήριο Βιβλιοθήκης

Η Πρυτανεία, ήτοι το υψηλότερο διοικητικά σχήμα του Ιδρύματος, εδρεύει στο Κτήριο της Βιβλιοθήκης. Ακολουθεί φωτογραφία της εξωτερικής όψης του κτηρίου.



Εικόνα 2. Το κτήριο της βιβλιοθήκης στα Κοίλα Κοζάνης



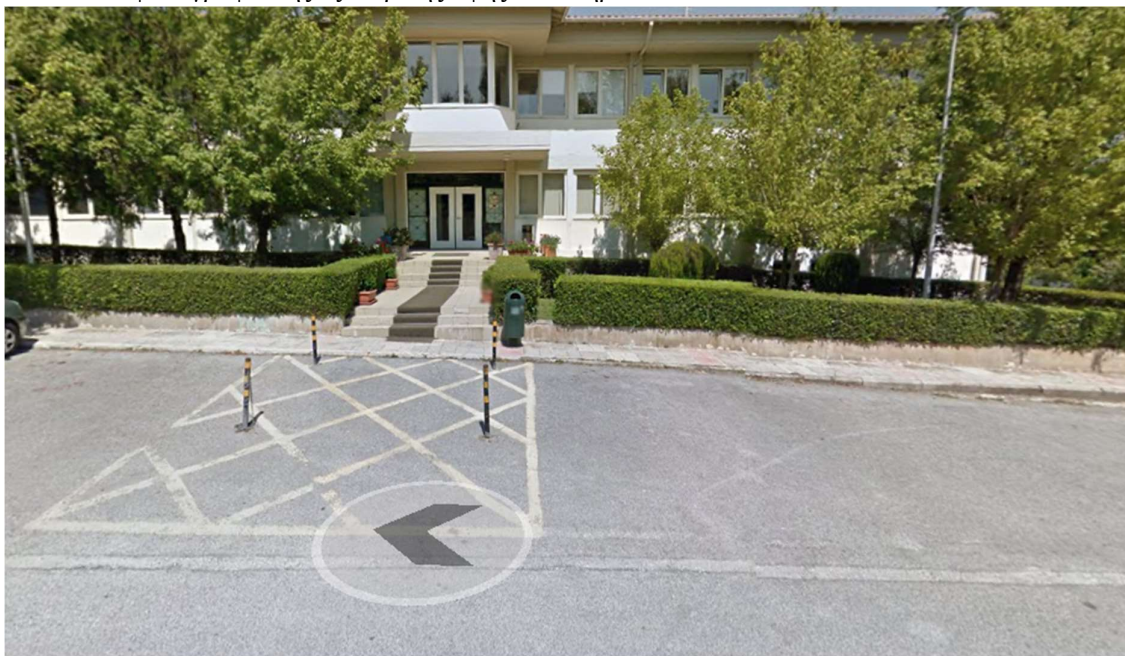
Το ισόγειο δεχρησιμοποιείται από τις Υπηρεσίες.

Ο 1^{ος} όροφος χρησιμοποιείται για τους σκοπούς της βιβλιοθήκης και του κέντρου πληροφόρησης. Στο δεύτερο όροφο του κτηρίου της βιβλιοθήκης είναι οι εγκαταστάσεις του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας.

Στον τρίτο όροφο του κτηρίου της βιβλιοθήκης είναι οι εγκαταστάσεις της Πρυτανείας και της Διεύθυνσης Διοικητικού του Π.Δ.Μ. Στον όροφο υπάρχουν 2 πτέρυγες προσβάσιμες από την εσωτερική σκάλα του κτηρίου. Μια εξ αυτών επίσης είναι προσβάσιμη από την εξωτερική σκάλα ασφαλείας του κτηρίου.

4.1.1.1.2 Κτήριο Διοίκησης

Ακολουθεί φωτογραφία της εξωτερικής όψης του κτηρίου.



Εικόνα 3. Το κτήριο των υπηρεσιών στα Κοίλα Κοζάνης

Στην αριστερή πτέρυγα του υπογείου: Στο υπόγειο βρίσκονται τρεις χώροι αποθήκευσης του παλιού φυσικού αρχείου της Διεύθυνσης Οικονομικών.

Στη δεξιά πτέρυγα του υπογείου: είναι εγκατεστημένα τα Τμήματα Μηχανοργάνωσης και Δικτύων καθώς επίσης το Πληροφοριακό Κέντρο Δικτύου του Π.Δ.Μ. Επίσης υπάρχουν και χώροι αποθήκευσης παλαιού αρχείου της Σχολής Οικονομικών Επιστημών (ΣΟΕ) και Πολυτεχνικής Σχολής (ΠΣ).

Το ισόγειο δεν χρησιμοποιείται από τις Υπηρεσίες. Εκεί βρίσκονται οι Γραμματείες των Τμημάτων και της Κοσμητείας των ΣΟΕ και ΠΣ.

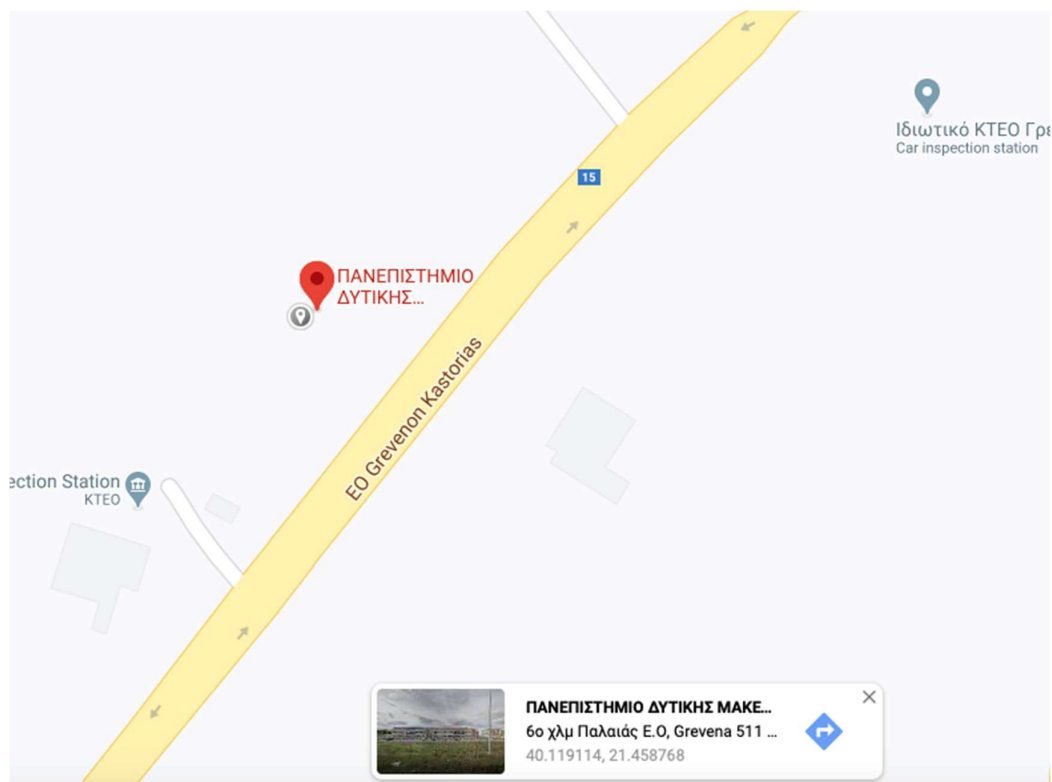
Στον πρώτο όροφο στη δεξιά πτέρυγα είναι εγκατεστημένη η Διεύθυνση Οικονομικών του Π.Δ.Μ. Στο δεύτερο όροφο του κτηρίου τηρείται το ενδιάμεσο χρονικά αρχείο της Διεύθυνσης Οικονομικών.

4.1.2 Campus Γρεβενών

Στα Γρεβενά εδρεύουν τα εξής Τμήματα της Σχολής Οικονομικών Επιστημών του Π.Δ.Μ.

1. Τμήμα Στατιστικής και Ασφαλιστικής Επιστήμης
2. Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Ακολουθεί απόσπασμα από χάρτη με επισήμανση των γεωγραφικών συντεταγμένων του κεντρικού σημείου.



Εικόνα 4. Οι φυσικές εγκαταστάσεις στα Γρεβενά

Στο χώρο υπάρχουν 2 κτήρια. Το πρώτο χρησιμοποιείται για τις διοικητικές υπηρεσίες και το άλλο για διδασκαλία.



Εικόνα 5. Τα 2 κτήρια του Π.Δ.Μ. στα Γρεβενά

4.1.2.1 Το κτήριο των διοικητικών υπηρεσιών

Στο κτήριο υπάρχουν 2 πτέρυγες προσβάσιμες από την κύρια είσοδο του κτηρίου. Μια εξ αυτών επίσης είναι προσβάσιμη από την πλαϊνή θύρα ασφαλείας του κτηρίου. Οι Γραμματείες των Τμημάτων βρίσκονται στο ισόγειο.

4.1.3 Campus Καστοριάς

Στην Καστοριά εδρεύουν οι εξής σχολές του Π.Δ.Μ.

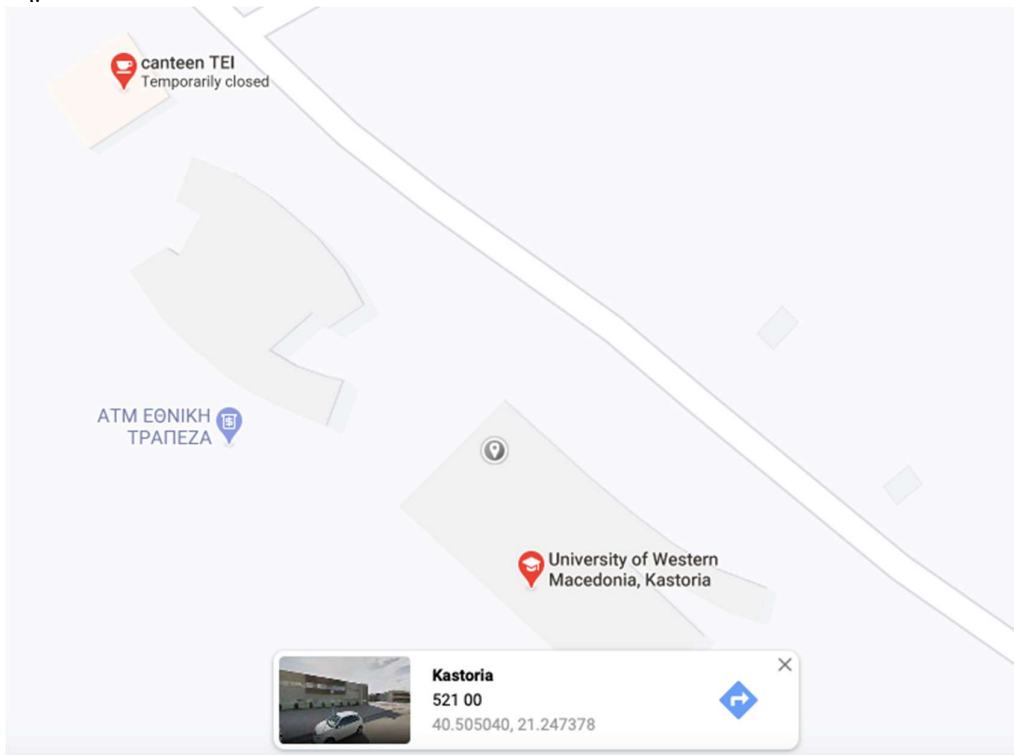
1. Σχολή Κοινωνικών και Ανθρωπιστικών Επιστημών
 - a. Τμήμα Επικοινωνίας και Ψηφιακών Μέσων
2. Σχολή Θετικών Επιστημών
 - a. Τμήμα Πληροφορικής
 - b. Τμήμα Μαθηματικών
3. Σχολή Οικονομικών Επιστημών



α. Τμήμα Οικονομικών Επιστημών

Οι Γραμματείες των Τμημάτων βρίσκονται στο ισόγειο.

Ακολουθεί απόσπασμα από χάρτη με επισήμανση των γεωγραφικών συντεταγμένων του κεντρικού σημείου.



Εικόνα 6. Οι φυσικές εγκαταστάσεις στη Καστοριά

Στο χώρο υπάρχουν 4 κτήρια. Το πρώτο χρησιμοποιείται για τις διοικητικές υπηρεσίες, το δεύτερο για διδασκαλία, το τρίτο είναι τα φοιτητικά εστιατόρια και το τέταρτο δεν είναι σε χρήση.



Εικόνα 7. Το κεντρικό κτήριο του Π.Δ.Μ. στην Καστοριά

4.1.3.1 Το κτήριο των διοικητικών υπηρεσιών

Στο κτήριο υπάρχουν 2 πτέρυγες προσβάσιμες από την κύρια είσοδο του κτηρίου. Μια εξ αυτών επίσης είναι προσβάσιμη από την πλαϊνή θύρα ασφαλείας του κτηρίου.



Το παλιό αρχείο φυλάσσεται σε 3 χώρους. Ο πρώτος είναι μαζί με το αρχείο της βιβλιοθήκης, ο δεύτερος σε ένα μικρό δωμάτιο και ο τρίτος στο υπόγειο. Σε αυτούς περιλαμβάνεται και μοναδικό αρχείο (χωρίς να είναι σε ψηφιακή μορφή).

4.1.3.2 Το κτήριο της διδασκαλίας

Το κτήριο αποτελείται από χώρους διδασκαλίας. Στο κτήριο υπάρχει δωμάτιο που φυλάσσεται εξοπλισμός δικτύου.

4.1.4 Campus Φλώρινας

Στη Φλώρινα υπάρχουν 3 χώροι με εγκαταστάσεις του Πανεπιστημίου. Οι δυο εξ αυτών γειτνιάζουν (τους χωρίζει ένας δημόσιος δρόμος) και ο τρίτος βρίσκεται στην άλλη μεριά της πόλης (Τέρμα Κοντοπούλου).

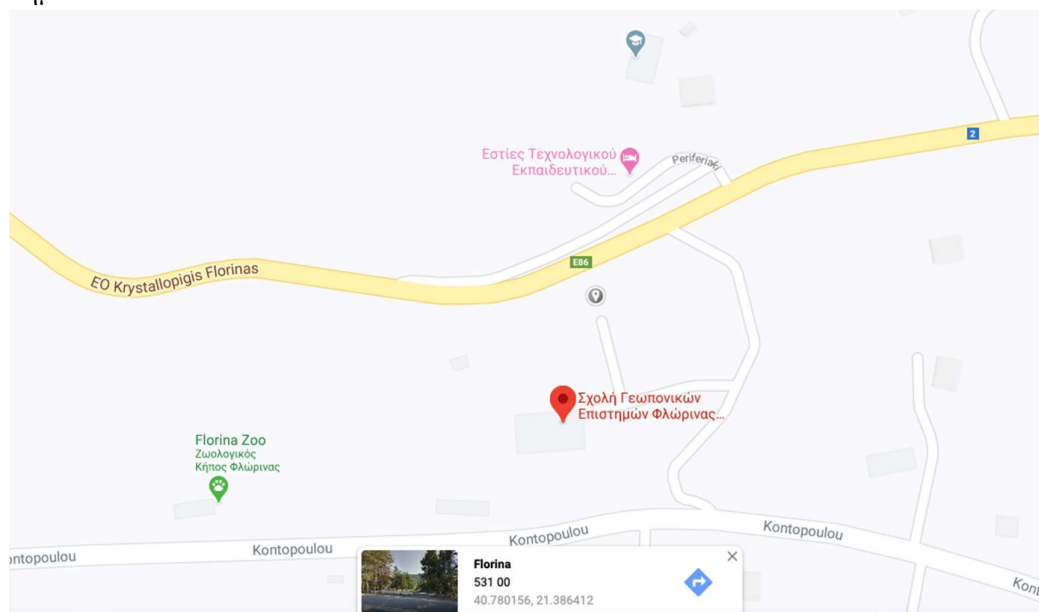
Στην Φλώρινα εδρεύουν οι εξής σχολές του Π.Δ.Μ.

1. Campus 1: Σχολή Γεωπονικών Επιστημών (Τέρμα Κοντοπούλου)
 - a. Τμήμα Γεωπονίας
2. Campus 2: Σχολή Καλών Τεχνών (3ο χλμ. Εθνικής Οδού Φλώρινας-Νίκης)
 - a. Τμήμα Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών
3. Campus 3: Σχολή Κοινωνικών και Ανθρωπιστικών Επιστημών (3ο χλμ. Εθνικής Οδού Φλώρινας-Νίκης)
 - a. Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης
 - b. Παιδαγωγικό Τμήμα Νηπιαγωγών
 - c. Τμήμα Ψυχολογίας

Ακολουθούν τα ευρήματα για κάθε campus.

4.1.4.1 Campus Φλώρινας – Σχολή Γεωπονικών Επιστημών

Οι Γραμματείες των Τμημάτων βρίσκονται στο υπερυψωμένο ισόγειο ενός ιστορικού κτηρίου. Ακολουθεί απόσπασμα από χάρτη με επισήμανση των γεωγραφικών συντεταγμένων του κεντρικού σημείου.



Εικόνα 8. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Σχολής Γεωπονικών Επιστημών στη Φλώρινα

Στο χώρο υπάρχουν 2 κτήρια. Το πρώτο χρησιμοποιείται για τις διοικητικές υπηρεσίες, το δεύτερο για διδασκαλία, στέγαση και τη βιβλιοθήκη της Σχολής.



Εικόνα 9. Το κεντρικό κτήριο του Π.Α.Μ. - Σχολή Γεωπονικών Επιστημών

4.1.4.1.1 Το κτήριο των διοικητικών υπηρεσιών

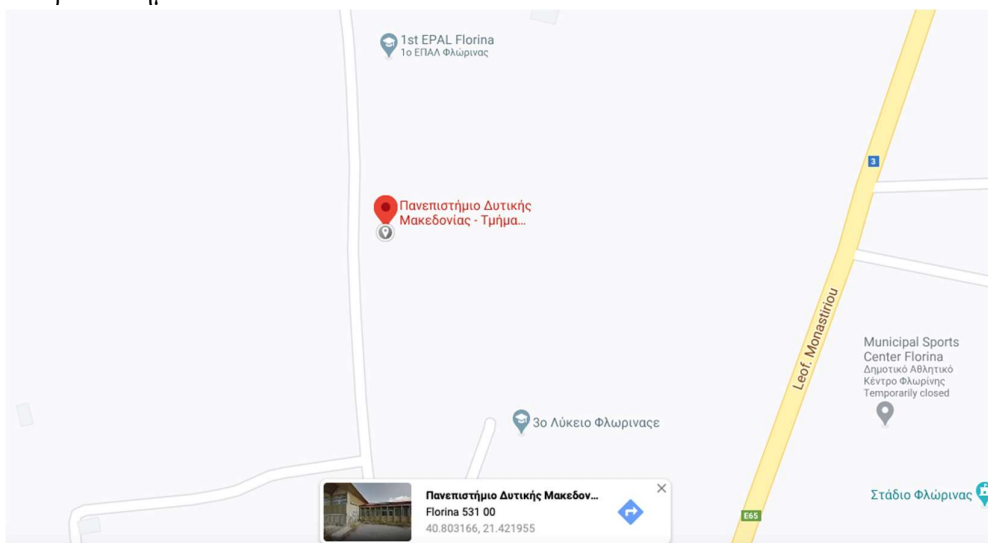
Στο κτήριο είναι ένα νεοκλασικό 2 ορόφων. Η πρόσβαση σε αυτό παρέχεται από 2 σημεία. Το παλιό αρχείο φυλάσσεται σε 2 κύριους χώρους.

4.1.4.1.2 Το κτήριο της διδασκαλίας

Το κτήριο αποτελείται από χώρους διδασκαλίας. Στο κτήριο υπάρχει υπόγειο δωμάτιο που φυλάσσεται παλιό αρχείο.

4.1.4.2 Campus Φλώρινας – Σχολή Καλών Τεχνών

Η Σχολή Καλών Τεχνών συστεγάζεται σε κτήριο με άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα δευτεροβάθμιας και μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Οι Γραμματείες είναι στο ισόγειο όλες μαζί σε ένα χώρο που καταλαμβάνει επιφάνεια έκτασης 80-100 τ.μ. που διαχωρίζεται από τον υπόλοιπο όροφο με γυάλινες επιφάνειες. Ακολουθεί απόσπασμα από χάρτη με επισήμανση των γεωγραφικών συντεταγμένων του κεντρικού σημείου.



Εικόνα 10. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Σχολής Καλών Τεχνών στη Φλώρινα



Εικόνα 11. Το κεντρικό κτήριο του Π.Α.Μ. - Σχολή Καλών Τεχνών

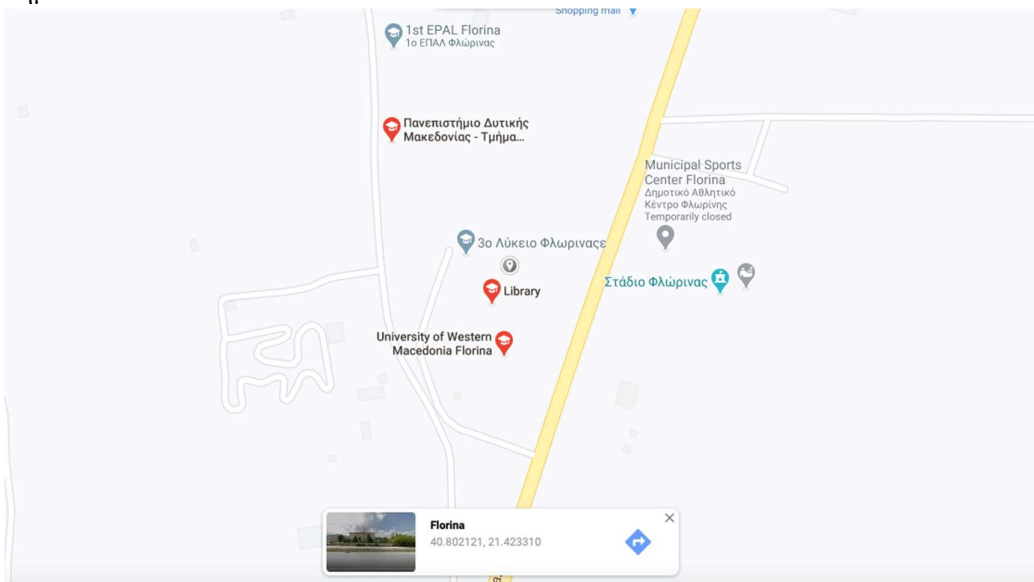
Η πρόσβαση σε αυτό παρέχεται από 2 σημεία.

Το φυσικό αρχείο είναι μεγάλο σε έκταση και δεν υπάρχουν οι υποδομές και τα ερμάρια για να ασφαλιστεί και να διατηρηθεί.

4.1.4.3 Campus Φλώρινας – Σχολή Κοινωνικών και Ανθρωπιστικών Επιστημών

Οι Γραμματείες των Τμημάτων βρίσκονται στο υπερυψωμένο ισόγειο ενός κεντρικού κτηρίου.

Ακολουθεί απόσπασμα από χάρτη με επισήμανση των γεωγραφικών συντεταγμένων του κεντρικού σημείου.



Εικόνα 12. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Σχολής Κοινωνικών και Ανθρωπιστικών Επιστημών



Εικόνα 13. Το κεντρικό κτήριο του Π.Δ.Μ. - Σχολή Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών επιστημών

4.1.4.3.1 Το κτήριο των διοικητικών υπηρεσιών

Στο κτήριο είναι ένα κτήριο 3 ορόφων. Η πρόσβαση σε αυτό παρέχεται από 2 σημεία. Στο ισόγειο είναι οι Γραμματείες, στον πρώτο όροφο τα γραφεία του διδακτικού προσωπικού και στον 2^ο όροφο η Κοσμητεία.

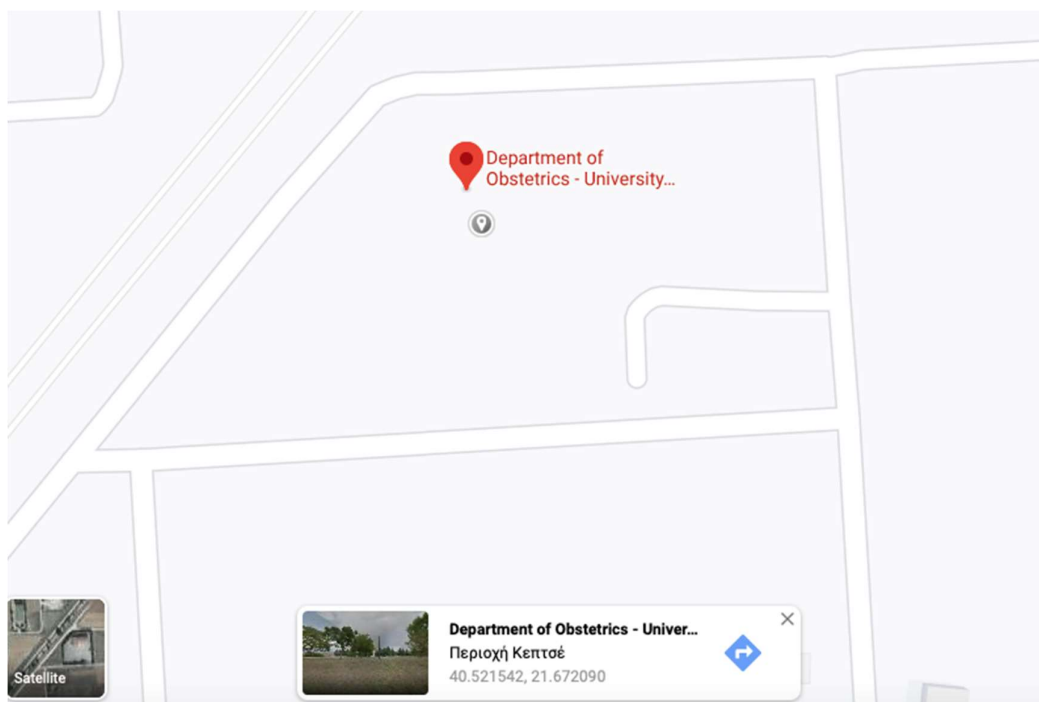
4.1.5 Campus Πτολεμαΐδας

Στην Πτολεμαΐδα υπάρχει 1 χώρος με εγκαταστάσεις του Πανεπιστημίου που εδρεύει η Σχολή Επιστημών Υγείας τα ακόλουθα τμήματα

1. Τμήμα Εργοθεραπείας
2. Τμήμα Μαιευτικής

Οι Γραμματείες των Τμημάτων βρίσκονται στο ισόγειο ενός διώροφου κτηρίου.

Ακολουθεί απόσπασμα από χάρτη με επισήμανση των γεωγραφικών συντεταγμένων του κεντρικού σημείου.



Εικόνα 14. Οι φυσικές εγκαταστάσεις των Σχολής Γεωπονικών Επιστημών στη Φλώρινα



Εικόνα 15. Το κεντρικό κτήριο του Π.Α.Μ. στην Πτολεμαΐδα

4.1.5.1 Τμήμα Μαιευτικής

Όπως παραπάνω.

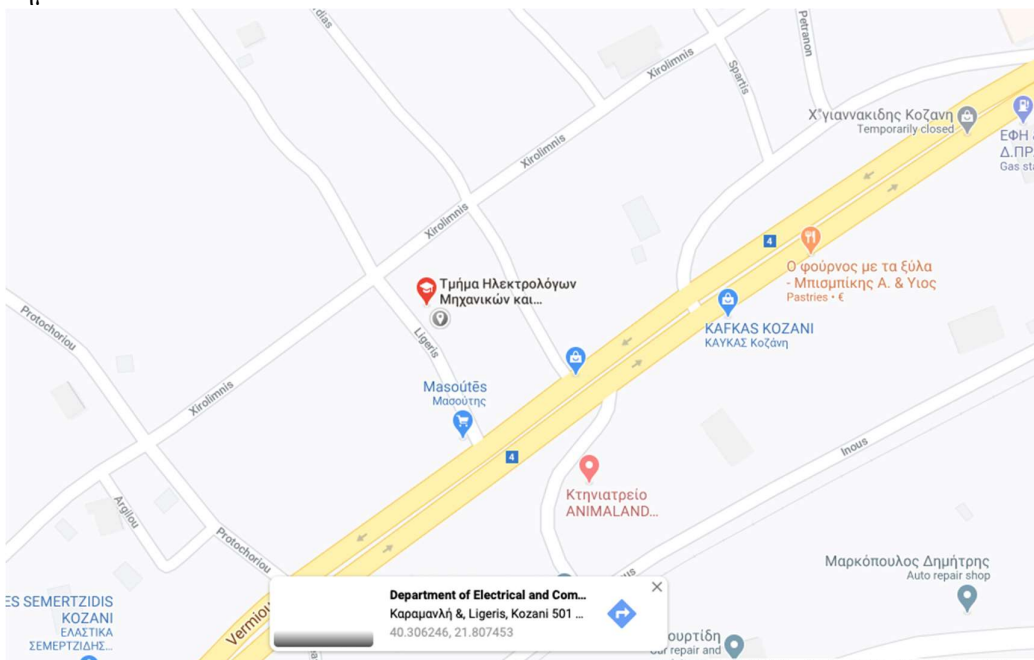
4.1.5.2 Τμήμα Εργοθεραπείας

Εντός του Γραφείου της Γραμματείας βρίσκεται μία κουζίνα, η οποία χρησιμοποιείται από το προσωπικό της Σχολής για την εξυπηρέτησή του και την παρασκευή ροφημάτων και πρόχειρων γευμάτων.



4.1.6 Το κτήριο των Ηλεκτρολόγων Μηχανικών & Μηχανικών Η/Υ στην Κοζάνη

Ακολουθεί απόσπασμα από χάρτη με επισήμανση των γεωγραφικών συντεταγμένων του κεντρικού σημείου.



Εικόνα 16. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Σχολής Ηλ. Μηχανικών

Στο κτήριο υπάρχουν 2 πτέρυγες προσβάσιμες από την κύρια είσοδο του κτηρίου. Η Γραμματεία του Τμήματος βρίσκεται στο ισόγειο.

Το παλιό αρχείο φυλάσσεται σε ένα άλλο δωμάτιο. Σε αυτό περιλαμβάνεται και μοναδικό αρχείο



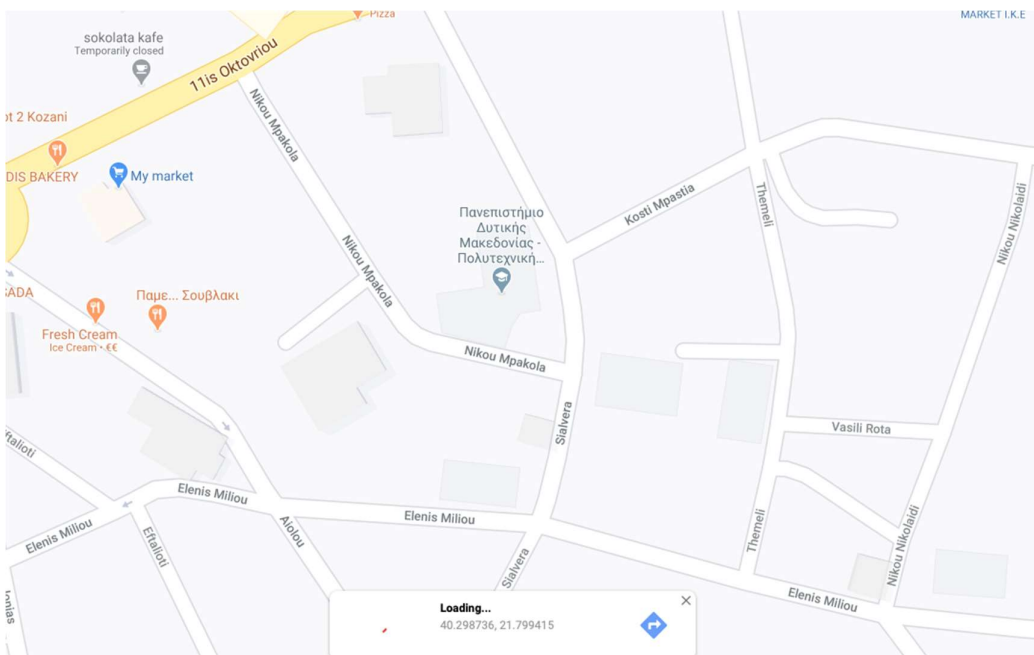
Εικόνα 17. Το κτήριο του ΤΗΜΜΗΥ στην Κοζάνη

4.1.7 Το κτήριο της Πολυτεχνικής σχολής στην Κοζάνη

Ακολουθεί απόσπασμα από χάρτη με επισήμανση των γεωγραφικών συντεταγμένων του κεντρικού σημείου.



Εγχειρίδιο Ποιότητας Εσωτερικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας



Εικόνα 18. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Σχολής ΗΛ. Μηχανικών

Οι Γραμματείες των Τμημάτων βρίσκονται στον πρώτο όροφο.



Εικόνα 19. Το κτήριο του ΤΜΜ στην Κοζάνη

4.2 ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ – ΑΝΑΓΚΕΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ

Στον επόμενο πίνακα παρουσιάζονται τα ενδιαφερόμενα μέρη και οι ανάγκες και οι προσδοκίες τους.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΑΝΑΓΚΕΣ - ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ
ΦΟΙΤΗΤΕΣ	ΥΨΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ, ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗ ΑΞΙΑ,
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΑΕΙΦΟΡΙΑ κ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΑΝΑΓΚΕΣ - ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΓΝΩΣΗ, ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΜΕΙΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ, ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ, ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗ ΑΞΙΑ, ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ, ΕΥΡΕΣΗ ΝΕΩΝ ΠΗΓΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ, ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟΛΙΓΝΙΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ, ΤΗΡΗΣΗ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑΣ ΤΗΡΗΣΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ, ΤΗΡΗΣΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Π.Δ.Μ., Ο ΟΡΘΟΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΥΧΟΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΠΡΟΚΥΨΟΥΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΤΗΡΗΣΗ ΑΠΟ ΟΛΑ ΤΑ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ – ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ., ΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΩΝ ΕΝΤΥΠΩΝ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ., ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΣΤΟΧΙΩΝ, ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΥΠΑΘΩΝ ΟΜΑΔΩΝ, ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ Π.Δ.Μ. . ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥΣ Η ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ. ΑΝΟΙΓΜΑ ΤΟΥ Π.Δ.Μ. ΣΤΗ ΔΙΕΘΝΗ ΑΓΟΡΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕΣΩ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΣ ΚΟΙΝΟ. ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ Π.Δ.Μ. ΣΤΟ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΟ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ, ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΤΗΡΗΣΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ, ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΑ, ΕΦΙΚΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ,



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΑΝΑΓΚΕΣ - ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ
	ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΥΧΟΝ ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ Η ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΕΤΣΙ ΩΣΤΕ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΜΕΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥΣ, ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΣΕ ΥΛΙΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ ΕΦΟΣΟΝ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΑΥΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ. ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΣΕ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ. ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΠΡΟΚΥΨΟΥΝ. ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟ. ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΒΑΛΕΙ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΘΗ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ. ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΟΙ	- ΚΕΡΔΟΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ & ΘΕΣΠΙΣΜΕΝΕΣ ΑΡΧΕΣ	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΥΠΑΘΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ, ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΔΩΡΟΔΟΚΙΑΣ
ΔΩΡΗΤΕΣ	ΣΥΝΕΠΕΙΑ, ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑ
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ	ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΠΕΙΛΩΝ
ΜΜΕ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΝΕΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Πίνακας 1 Ενδιαφερόμενα μέρη, ανάγκες και προσδοκίες

4.2.1 ΠΙΝΑΚΑΣ SWOT

Κατά την τελευταία τριετία λειτούργησαν καταλυτικά στην τριτοβάθμια εκπαίδευση οι συνέργειες μεταξύ Πανεπιστημίων και Τ.Ε.Ι. για τη δημιουργία νέου τοπίου στην ανώτατη εκπαίδευση. Με την εφαρμογή του Νόμου 4610/2019 στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας υπήρξε αναδιάρθρωση της δομής του, καθώς μεταξύ άλλων ιδρύθηκαν ή μετονομάστηκαν Σχολές, ιδρύθηκαν νέα Τμήματα με τη συνέργεια του πρώην Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος της Δυτικής Μακεδονίας. Ο Νόμος 4610/2019 επέφερε σημαντικότερες αλλαγές στο Π.Δ.Μ., καθώς αυτό πριν την εφαρμογή του ήταν ένα νέο σχετικά και μικρό σε μέγεθος πανεπιστήμιο. Από το ακαδημαϊκό έτος 2019-2020



υπήρξε μεγέθυνση του Πανεπιστημίου αναφορικά με τις εκπαιδευτικές και ερευνητικές υπηρεσίες που προσφέρει, το μέγεθος του ανθρώπινου δυναμικού του και των υλικοτεχνικών του υποδομών. Η μεταβολή αυτή, παρά την εκτίμηση ότι επιτεύχθηκε σχετικά ομαλά και άμεσα, επέβαλε την ανάγκη επανασχεδιασμού τόσο της λειτουργίας του Ιδρύματος όσο και του προγραμματισμού για την ανάπτυξή του. Στο πλαίσιο δε του στρατηγικού σχεδιασμού του Ιδρύματος υπήρξαν επιπτώσεις που σχετίζονται με την εκτίμηση των νέων δυνατοτήτων του όπως και την αδυναμία χρήσης δεικτών, καθώς τα υπάρχοντα μεγέθη δεικτών του Π.Δ.Μ. αφορούν ένα ίδρυμα του παρελθόντος, διαφορετικού μεγέθους και δυνατοτήτων.

Το Π.Δ.Μ. λειτουργεί σε μία κατεξοχήν ορεινή Περιφέρεια με διακριτό παραγωγικά ρόλο (παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας), η οποία κατέχει ιδιαίτερη γεωγραφική θέση, εξαιτίας της γειτνιάσής της με την Αλβανία και τη Βόρεια Μακεδονία, γεγονός που δημιουργεί δυνατότητες και προοπτικές ανάπτυξης πολιτιστικών, μορφωτικών και οικονομικών σχέσεων. Παράλληλα, ο οικονομικός χώρος της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας αντιμετωπίζει την πρόκληση της μεταλignιτική εποχή, γεγονός που συνεπάγεται την ανάγκη αναδιαμόρφωσης της παραγωγικής βάσης, ώστε να αποφευχθούν αρνητικές επιπτώσεις. Τόσο οι σχέσεις με τις γειτονικές χώρες όσο και η μεταλignιτική περίοδος στη Δυτική Μακεδονία αποτελούν και αντιμετωπίζονται ως ευκαιρίες και νέες προκλήσεις για το Π.Δ.Μ., που καλείται να διαδραματίσει τον αναπτυξιακό, εκπαιδευτικό και ερευνητικό του ρόλο. Επίσης η αυξημένη ζήτηση, σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, επιστημόνων, επιστημονικών εκροών και εφαρμοσμένων ερευνητικών αποτελεσμάτων αλλά και η αυξανόμενη ανάγκη για μεταπτυχιακές σπουδές και διά βίου εκπαίδευση κυρίως στο εσωτερικό της χώρας απαιτούν γρήγορη και αποτελεσματική προσαρμογή των προσφερόμενων εκπαιδευτικών προγραμμάτων που παρέχει το Ίδρυμα σε σύγχρονα γνωστικά αντικείμενα.

Στον χώρο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης δημιουργήθηκαν κατά το τελευταίο χρονικό διάστημα εντονότερες συνθήκες ανταγωνισμού μεταξύ των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων μετά την ενσωμάτωση σε αυτά της Τεχνολογικής Εκπαίδευσης. Ειδικότερα, τα λεγόμενα περιφερειακά πανεπιστημιακά ιδρύματα αντιμετωπίζουν προβλήματα που σχετίζονται με τη συγκράτηση των φοιτητών (μεταγραφές), με τις σχετικά χαμηλές βάσεις των εισακτέων και με την υστέρησή τους σε επίπεδο branding σε σύγκριση με τα αντίστοιχα Ιδρύματα των μεγάλων αστικών κέντρων. Στο πλαίσιο αυτό είναι επιτακτική ανάγκη το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας να αποκτήσει ταυτότητα και εικόνα απολύτως διακριτή σε σχέση με τα υπόλοιπα Ιδρύματα, η οποία θα πρέπει να δομηθεί με την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και υπηρεσιών και την καταλυτική συμβολή του στον πολιτισμό και στην οικονομία της περιοχής.

Τέλος, η διαφαινόμενη και εκτιμώμενη υποχώρηση της οικονομικής κρίσης στη χώρα ενδεχομένως θα δημιουργήσει νέα δεδομένα με θετικές επιπτώσεις τόσο στην οικονομία (αύξηση απασχόλησης, ανάγκες για εκπαίδευση-κατάρτιση) όσο και στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (διάθεση επιπλέον οικονομικών πόρων, νέες θέσεις εργασίας). Οι εκτιμήσεις αυτές ενδεχομένως θα δώσουν μία υποστηρικτική ώθηση στο Π.Δ.Μ. για την επιτυχή υλοποίηση του Στρατηγικού του Σχεδίου την επόμενη πενταετία (2020-2025).

Η παρουσίαση μίας SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) Analysis για το Π.Δ.Μ. κρίθηκε αναγκαία για την περιγραφή της υφιστάμενης κατάστασης αλλά και των προοπτικών που διαφαίνονται για το Ίδρυμα. Η θέση του Ιδρύματος είναι βέβαιο ότι έχει μεταβληθεί σε σημαντικό βαθμό εξαιτίας της εφαρμογής του ν. 4610/2019, γεγονός που δεν επιτρέπει τη σύγκριση με προηγούμενες αξιολογήσεις. Επίσης, η παρούσα ανάλυση απέφυγε να χρησιμοποιήσει δείκτες προηγούμενων ετών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας (ΟΠΕΣΠ της ΕΘΑΑΕ(ΑΔΙΠ)) και να τους συγκρίνει με τον Μ.Ο. των ελληνικών πανεπιστημίων, καθώς αναφέρονται σε μία προηγούμενη



κατάσταση, όπου το μέγεθος του Ιδρύματος ήταν περίπου το 1/3 του σημερινού. Κατά συνέπεια, οι εκτιμήσεις που παρατίθενται στην ανάλυση αποτελούν εμπειρικές εκτιμήσεις πληροφορητών (Κοσμητόρων, Προέδρων Τμημάτων και Διευθυντών) χωρίς ποσοτική βαρύτητα.

Δυνατά Σημεία (Strengths)

1. Μεσαίου μεγέθους και ευέλικτο πανεπιστημιακό ίδρυμα με νέα ακαδημαϊκή δομή και σύγχρονες υλικοτεχνικές υποδομές που περιλαμβάνει:
 - επικαιροποιημένα προγράμματα σπουδών
 - νέα Τμήματα σε ελκυστικά επιστημονικά πεδία
 - πλήθος μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών
 - πλήθος ενεργών προπτυχιακών φοιτητών
 - πλήθος μεταπτυχιακών φοιτητών
 - ικανοποιητικές κτηριακές υποδομές σε πέντε πόλεις με επαρκή υλικοτεχνική υποδομή.
 - νέες (υπό κατασκευή) σύγχρονες κτηριακές εγκαταστάσεις στην έδρα του
2. Ικανός αριθμός μελών ΔΕΠ με ικανοποιητικό ερευνητικό έργο και διεθνή αναγνώριση, ανταγωνιστικό σε σύγκριση με το έργο άλλων αντίστοιχων Ιδρυμάτων:
 - αυξανόμενες ερευνητικές εκροές
 - ανθρώπινο δυναμικό με σχετικά χαμηλό μέσο όρο ηλικίας
 - υψηλό ποσοστό γυναικών μελών ΔΕΠ
3. Εσωτερικές διαδικασίες με σκοπό την ποιοτική αναβάθμιση του εκπαιδευτικού, ερευνητικού έργου και της λειτουργίας του Ιδρύματος:
 - λειτουργία συστήματος αξιολόγησης
 - επικαιροποίηση και εφαρμογή στρατηγικών κειμένων διακυβέρνησης του Π.Δ.Μ. (Οργανισμός, Οργανόγραμμα, Εσωτερικός Κανονισμός, κ.ά.)
 - υιοθέτηση συστημάτων ποιότητας (ISO, GDPR, κ.ά.)
 - υιοθέτηση και εφαρμογή διδακτικών μεθόδων για ανάπτυξη των γνώσεων και δεξιοτήτων και τον έλεγχο των φοιτητών (projects, simulations, turnitin)
 - υιοθέτηση και εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (συνεδριάσεις με τηλεδιασκέψεις, ψηφιακή υπογραφή, δημοσιοποίηση αποφάσεων)
 - υιοθέτηση και συνεχής ανάπτυξη τυποποιημένων διαδικασιών και εντύπων
 - αποτελεσματική λειτουργία ΜΟ.ΔΙ.Π., Γραφείου Διασύνδεσης, Γραφείου Erasmus, Βιβλιοθηκών με σύγχρονα βιβλιοθηκονομικά πρότυπα
4. Δυνατότητες συνεργασιών με άλλα Ιδρύματα και φορείς της ημεδαπής και της αλλοδαπής και συμμετοχή σε ερευνητικά δίκτυα και έργα:
 - αύξηση ποσοστού δαπανών για την έρευνα
 - αύξηση ποσοστού ενεργών ερευνητικών έργων



Αδύνατα Σημεία (Weaknesses)

1. Γεωγραφικές και θεσμικές μειονεξίες με επιπτώσεις στο εκπαιδευτικό και ερευνητικό έργο:
 - περιορισμένη συγκράτηση φοιτητών εξαιτίας της απόστασης και των κλιματολογικών συνθηκών
 - εισαγωγή μεγάλου αριθμού φοιτητών με χαμηλή βαθμολογική βάση
 - αδυναμία προσέλκυσης αλλοδαπών φοιτητών και καθηγητών
 - υψηλό κόστος λειτουργίας εξαιτίας της διασποράς του Ιδρύματος σε πολλές πόλεις
 - υψηλό κόστος λειτουργίας εξαιτίας της συνέργειας Πανεπιστημίου-ΤΕΙ
 - ελλείψεις στη φοιτητική μέριμνα εξαιτίας της διασποράς των Σχολών
 - ανεπαρκής συντονισμός και κοινή στόχευση μεταξύ των Σχολών λόγω της διασποράς σε πολλές πόλεις
2. Εσωτερικές οργανωτικές και διοικητικές ελλείψεις και δυσλειτουργίες:
 - περιορισμένος βαθμός αξιοποίησης υποδομών (εργαστηριακών και λοιπών εγκαταστάσεων)
 - σχετικά υψηλός διοικητικός φόρτος για τα μέλη ΔΕΠ λόγω του μικρού αριθμού τους
 - ελλείψεις σε διοικητικό προσωπικό
 - απουσία κουλτούρας ποιότητας
 - σχετικά χαμηλός βαθμός συνεργασίας με τις τοπικές κοινωνίες.
 - έλλειψη ιατρικής και τμήματος πολιτικών μηχανικών

Ευκαιρίες (Opportunities)

1. Δυνατότητα καλλιέργειας ουσιαστικών συνεργειών με τους τοπικούς θεσμικούς φορείς, την τοπική κοινωνία και οικονομία. Ειδικότερα:
 - στήριξη στην Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας για την αναμόρφωση της παραγωγικής οργάνωσης και δομής της κοινωνίας στη μεταλιγνιτική εποχή
 - αυξημένη ζήτηση συμβουλευτικών και μελετητικών υπηρεσιών από την τοπική αυτοδιοίκηση και τους φορείς
 - αυξημένη ζήτηση από την τοπική οικονομία και τις επιχειρήσεις υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει το Π.Δ.Μ.
 - αυξημένη ζήτηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και συνεχιζόμενης κατάρτισης από τις τοπικές κοινωνίες
 - αυξημένες ανάγκες σε εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό στον χώρο της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας
 - ανάπτυξη συνεργασίας με την Περιφέρεια, τους Δήμους και τους φορείς σε θέματα υποδομών, αξιοποίησης ακινήτων και υπηρεσιών προς τους φοιτητές



2. Δυνατότητα εξεύρεσης νέων οικονομικών πόρων και προοπτικές βελτίωσης της κρατικής χρηματοδότησης. Συγκεκριμένα:
 - νέοι οικονομικοί πόροι μέσω της νέας προγραμματικής περιόδου 2021-2027 για υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων και ερευνητικών έργων με πόρους της Ε.Ε.
 - ανάπτυξη σχέσεων με την Ομογένεια της Δυτικής Μακεδονίας για δωρεές και χορηγίες που αφορούν πολιτιστικές και εκπαιδευτικές δράσεις
 - ανάκαμψη της εθνικής οικονομίας και δυνατότητα αύξησης της χρηματοδότησης
 - μεταλινιτική εποχή και εφαρμογή της ρήτρας δίκαιης μετάβασης
3. Δυνατότητες αύξησης της ελκυστικότητας του Π.Δ.Μ. λόγω της γεωγραφικής του θέσης και των πολιτικών του. Συγκεκριμένα:
 - αύξηση της συνεργασίας με Ιδρύματα και φορείς γειτονικών χωρών
 - ίδρυση ξενόγλωσσων προπτυχιακών και μεταπτυχιακών προγραμμάτων
 - προσέλκυση φοιτητών από γειτονικές βαλκανικές (κυρίως) χώρες
 - ανάπτυξη του προγράμματος Erasmus, εντός και εκτός Ε.Ε.
 - αύξηση της ζήτησης εξειδικευμένου προσωπικού και υπηρεσιών στη νέα αγορά του φυσικού αερίου και των ενεργειακών αγωγών

Απειλές (Threats)

1. Το μακροοικονομικό περιβάλλον και η άσκηση κεντρικής πολιτικής δημιουργούν σε πολλές περιπτώσεις απειλές, κυρίως:
 - στην ετήσια κρατική επιχορήγηση προς τα Πανεπιστήμια, στην οποία κατά την τελευταία δεκαετία πραγματοποιήθηκαν σημαντικές περικοπές και η οποία σε ορισμένες περιπτώσεις λειτουργεί ως αναπτυξιακή τροχοπέδη
 - στην ανεπαρκή εθνική στρατηγική για την έρευνα και την ανώτατη εκπαίδευση και στις συνεχείς θεσμικές αλλαγές, που καταλήγουν να είναι ανασταλτικός παράγοντας για τον μακροχρόνιο στρατηγικό προγραμματισμό
 - στην πολιτική μεταγραφών, η οποία οδηγεί τα περιφερειακά πανεπιστήμια σε δυσχερή θέση στον νέο χάρτη της τριτοβάθμιας εκπαίδευση
 - στους περιορισμούς στις προσλήψεις, που οδηγούν σε υποστελέχωση σε μέλη ΔΕΠ και διοικητικό προσωπικό, σε σύγκριση με τις συνήθως αυξημένες ανάγκες
 - στην αύξηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και βαρών κατά τη διαχείριση των εκπαιδευτικών αλλά κυρίως των ερευνητικών έργων
2. Ανταγωνιστικές απειλές στην αγορά εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Ειδικότερα:
 - ανάπτυξη υπηρεσιών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης από απόσταση
 - προσφορά αγγλόφωνων προγραμμάτων σπουδών από γειτονικές βαλκανικές χώρες
 - γεινίαση με παλαιότερα Πανεπιστήμια



Προκειμένου το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες που του παρουσιάζονται και να εξουδετερώσει τις απειλές του εξωτερικού περιβάλλοντος, εκμεταλλεζόμενο τα ισχυρά του σημεία και ελαχιστοποιώντας τις αδυναμίες του, είναι αναγκαίο να υιοθετήσει και να αξιοποιήσει σαφή στρατηγική κατεύθυνση, μηχανισμούς βελτίωσης της ποιότητας και κινητοποίησης των ανθρώπινων πόρων του, ενώ επιβεβλημένη παραμένει η εξεύρεση και διασφάλιση νέων οικονομικών πόρων για την αύξηση της οικονομικής του αυτοδυναμίας.

4.3 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας έχει εγκαταστήσει, εφαρμόζει και βελτιώνει συνεχώς ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο συμμορφώνεται με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2015 σχετικά με τις υπηρεσίες

1. Λειτουργία Διοικητικών, Οικονομικών Υπηρεσιών και Συγκλήτου
2. Σύνταξη Μελετών, Ανάπτυξη Τευχών Δημοπράτησης Τεχνικών Έργων, Επίβλεψη, και Παραλαβή Έργων.

4.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.4.1 & 4.4.2

Όπως εγχειρίδιο διαδικασιών Π.Δ.Μ.

4.4.3 ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO:9001:2015

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, εξαιρεί τις παρακάτω απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO:9001:2015, λόγω μη εφαρμοσιμότητας στο Π.Δ.Μ.:

1. 7.1.5 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ – δεν υφίσταται μετρητικός εξοπλισμός
2. 8.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – το Π.Δ.Μ. δε σχεδιάζει κι αναπτύσσει υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες του προκύπτουν σαφώς από το θεσμικό πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας τους. Νέες υπηρεσίες μπορούν να προκύψουν αλλά επιβαλλόμενες από την δημόσια διοίκηση ή άλλες εξωτερικές εξελίξεις που θα επιφέρουν αλλαγή στο θεσμικό πλαίσιο των υπηρεσιών του.



5. ΗΓΕΣΙΑ

5.1 ΗΓΕΣΙΑ - ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ο ρόλος της Διοίκησης αναδεικνύεται μέσα από:

1. τη δήλωση κι εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας
2. τη θέσπιση επιχειρησιακών στόχων
3. την κατανομή ρόλων και αρμοδιοτήτων
4. την παροχή των απαιτούμενων πόρων
5. τη συμμετοχή και ενημέρωση του προσωπικού.

5.2 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο τελικός και ουσιαστικός κριτής της ποιότητας είναι οι αποδέκτες των υπηρεσιών. Η πολιτική αποσκοπεί στο να προδιαγράψει το πώς θα επιτευχθεί συνεχώς η ανταπόκριση στις απαιτήσεις που σχετίζονται με την ποιότητα των Υπηρεσιών, ανταποκρινόμενοι συγχρόνως στις υποχρεώσεις προς το προσωπικό, τους προμηθευτές και το Πανεπιστημιακό περιβάλλον.

Το Π.Δ.Μ. δεσμεύεται για την αξιόπιστη λειτουργία του και την απόλυτη ικανοποίηση των συμβατικών απαιτήσεων των αποδεκτών των υπηρεσιών, μέσα από ένα οργανωτικό περιβάλλον, που στοχεύει στη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Το Π.Δ.Μ. αντιμετωπίζει όλους ενδιαφερόμενους μέσα από το ίδιο πρίσμα, θεωρώντας ότι όλοι έχουν υψηλές απαιτήσεις ποιότητας, που πρέπει να ικανοποιούνται. Στα πλαίσια της Πολιτικής Ποιότητας, Το Π.Δ.Μ. καθορίζει συγκεκριμένους βασικούς στόχους ποιότητας, που ανασκοπούνται ανά τακτά διαστήματα και που αποβλέπουν στα εξής:

1. αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης υψηλής αξίας στους αποδέκτες.
2. μόνιμη ανάπτυξη και εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων αξιοποιώντας τεχνολογίες αιχμής.
3. συμμετοχή σε επιστημονικά, ερευνητικά και εκπαιδευτικά έργα και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων και της καινοτομίας,
4. συμμετοχή στις αναπτυξιακές ανάγκες της χώρας και συμβολή στο εθνικό σχέδιο για την παραγωγική ανασυγκρότηση της χώρας στην κατεύθυνση της αειφορίας,
5. διάχυση της γνώσης και ανάπτυξη των τεχνών,
6. πρόσληψη προσωπικού υψηλής ειδίκευσης και κατάρτισης και η συνεχής ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού,
7. διαρκή βελτίωση των επιχειρησιακών επιδόσεων,
8. μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών,
9. ενίσχυση και προώθηση της έρευνας,
10. προώθηση της αριστείας μέσω της λειτουργικής υποστήριξης της φοιτητικής κοινότητας στο Π.Δ.Μ.

Ειδικότερα η πολιτική του Π.Δ.Μ. είναι:

1. Να προσφέρει Υπηρεσίες που να συμμορφώνονται πλήρως με τις καθορισμένες γι' αυτές απαιτήσεις και τους καθορισμένους χρόνους παράδοσης, όπως αυτά καθορίζονται στις προσφορές προς τους αποδέκτες των υπηρεσιών, προσφέροντας συγχρόνως ένα προσοδοφόρο οικονομικό αποτέλεσμα.
2. Να συμμορφώνεται πάντοτε με την ισχύουσα νομοθεσία και ειδικότερα με τα όσα καθορίζονται από το Φορολογικό καθεστώς που ισχύει στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση γενικότερα.
3. Να συμμορφώνεται πάντοτε με την ισχύουσα Νομοθεσία που αναφέρεται και προσδιορίζει την Ποιότητα των Δραστηριοτήτων και των λοιπών παρεχόμενων υπηρεσιών.



4. Να βελτιώνει συνεχώς τις σχετικές με την ποιότητα λειτουργίες της, ώστε οι Υπηρεσίες της να θεωρούνται ως υψηλής ποιότητας στην Ελληνική και Διεθνή Αγορά.
5. Να έχει στενή συνεργασία με τους αποδέκτες των υπηρεσιών και τους Προμηθευτές, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των Υπηρεσιών.
6. Να βοηθά στη συνεχή ανάπτυξη των εργαζομένων σε αυτή, ώστε να μπορούν να εκτελούν τα καθήκοντα τους με ασφάλεια, ποιοτικά, ορθά και αποτελεσματικά. Επίσης, να ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να συμμετέχουν ενεργά και δημιουργικά στο στόχο της συνεχούς βελτίωσης της Ποιότητας και να βοηθήσει στην προσωπική τους βελτίωση.
7. Να ελαχιστοποιεί την πιθανότητα εμφανίσεων μη συμμορφώσεων εντοπίζοντας τυχόν απειλές και εκτελώντας προληπτικές ενέργειες, καθώς και να αξιοποιεί τις ευκαιρίες, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των Υπηρεσιών.

Για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας το Π.Δ.Μ. λειτουργεί με τις παρακάτω αρχές:

1. Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της εργασίας του.
2. Όλοι οι εργαζόμενοι είναι πλήρως ενημερωμένοι για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και φροντίζουν για την εφαρμογή τους, υπό την επίβλεψη και καθοδήγηση του ΜΟ.ΔΙ.Π. και του Υπευθύνου Ποιότητας.
3. Οι εργαζόμενοι έχουν στη διάθεσή τους την Πολιτική Ποιότητας, η οποία διατηρείται ενήμερη ως τεκμηριωμένη πληροφορία, γνωστοποιείται και γίνεται κατανοητή σε αυτούς.
4. Το Π.Δ.Μ. παρέχει όλους απαιτούμενους πόρους (εξοπλισμό, υλικό, εκπαίδευση κ.λπ.) για την επίτευξη των στόχων του Σ.Δ.Π.
5. Το Π.Δ.Μ. έχει θέσει στόχους τους οποίους καταγράφει και αναλύει με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση.
6. Όλες οι ενέργειες, που είναι δυνατόν να επηρεάσουν την ποιότητα, προγραμματίζονται και υλοποιούνται σύμφωνα με τις θεσμοθετημένες Διαδικασίες, που έχουν αναπτυχθεί με βάση την, κατά διεργασία, προσέγγιση του Σ.Δ.Π.
7. Όλα τα στοιχεία ελέγχων αναλύονται και χρησιμοποιούνται στα πλαίσια μίας συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης του Σ.Δ.Π.
8. Το Π.Δ.Μ. έχει ορίσει Υπεύθυνο Σ.Δ.Π., ο οποίος αναφέρεται στον Προϊστάμενο και έχει τη δικαιοδοσία και την οργανωτική ανεξαρτησία να εξασφαλίζει ότι το Σ.Δ.Π. λειτουργεί και τηρείται σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015.

Ο τρόπος που χρησιμοποιείται για να ελεγχθούν αυτές οι διαδικασίες είναι:

1. Ο σαφής προσδιορισμός ρόλων κι αρμοδιοτήτων για κάθε διαδικασία ή τμήμα.
2. Η γραπτή τεκμηρίωση του τρόπου που εκτελούνται όλες οι εργασίες (εγχειρίδια, λεπτομερείς διαδικασίες, οδηγίες κ.τ.λ.).
3. Ο ποιοτικός έλεγχος των παραδοτέων έργων κατά το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παράδοσή τους στον τελικό αποδέκτη.
4. Η τήρηση γραπτών στοιχείων που να αποδεικνύουν τη συμμόρφωση των λειτουργιών του Σ.Δ.Π., με τα διεθνή πρότυπα.
5. Η Επιθεώρηση της εφαρμογής των παραπάνω μέσω της παρακολούθησης της ποιοτικής απόδοσης και της Εσωτερικής Επιθεώρησης.
6. Η διαδικασία του να μαθαίνει το Π.Δ.Μ. από τα σφάλματα, να φροντίζει συστηματικά να μην επαναλαμβάνονται (με διορθωτικές ενέργειες) και να βελτιώνει, συνεχώς, τις λειτουργίες θέτοντας, παρακολουθώντας και επιτυγχάνοντας συγκεκριμένους στόχους βελτίωσης.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που ακολουθείται τεκμηριώνεται στο παρόν Εγχειρίδιο.



ΔΗΛΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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.

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

1. αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης υψηλής αξίας στους αποδέκτες
2. μόνιμη ανάπτυξη και εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων αξιοποιώντας τεχνολογίες αιχμής
3. συμμετοχή σε επιστημονικά, ερευνητικά και εκπαιδευτικά έργα και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων και της καινοτομίας
4. συμμετοχή στις αναπτυξιακές ανάγκες της χώρας και συμβολή εθνικού σχεδίου για την παραγωγική ανασυγκρότηση της χώρας στην κατεύθυνση της αειφορίας
5. διάχυση της γνώσης και ανάπτυξη των τεχνών
6. πρόσληψη προσωπικού υψηλής ειδίκευσης και κατάρτισης και η συνεχής ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
7. διαρκή βελτίωση των επιχειρησιακών επιδόσεων
8. μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών
9. ενίσχυση και προώθηση της έρευνας
10. προώθηση της αριστείας μέσω της λειτουργικής υποστήριξης της φοιτητικής κοινότητας στο Π.Δ.Μ.
11. βελτίωση της ελκυστικότητας και διεθνοποίησης του Π.Δ.Μ.

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 του προσωπικού.

Για να επιτευχθούν όλα τα παραπάνω, το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας έχει εγκαταστήσει, εφαρμόζει και βελτιώνει συνεχώς ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο συμμορφώνεται με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2015 σχετικά με τις υπηρεσίες

1. Λειτουργία Διοικητικών, Οικονομικών Υπηρεσιών και Συγκλήτου
2. Σύνταξη Μελετών, Ανάπτυξη Τευχών Δημοπράτησης Τεχνικών Έργων, Επίβλεψη, και Παραλαβή Έργων.

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

1. Της συνεχούς βελτίωσης της Ποιότητας των υπηρεσιών
2. Της μείωσης του κόστους
3. Της αποδοτικότερης οργάνωσης
4. 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:

1. Σαφή προσδιορισμό υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων για κάθε διεργασία αλλά και για κάθε θέση εργασίας.
2. Γραπτή τεκμηρίωση του τρόπου που εκτελούνται οι εργασίες (Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας, Οδηγίες Ελέγχου κ.λπ.), όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.
3. Συνεχή έλεγχο των αναγνωρισμένων διεργασιών.
4. Τήρηση στοιχείων που αποδεικνύουν την Ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.
5. Εκπόνηση προγραμμάτων για την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών και στόχων Ποιότητας.
6. 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 Διοίκηση του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας δεσμεύεται για:

1. συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας
2. ικανοποίηση των εφαρμοστέων απαιτήσεων και
3. κοινοποίηση των αντικειμενικών σκοπών και στόχων στους εργαζομένους.

5.2.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Η Πολιτική Ποιότητας είναι διαθέσιμη στο προσωπικό και στα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας και τον Ιστότοπο του Ιδρύματος.

Οι επιμέρους εσωτερικές Πολιτικές και Διαδικασίες, είναι διαθέσιμες μέσω του Υπευθύνου Ποιότητας και είναι κατανοητή από το σύνολο του προσωπικού.

5.3 ΡΟΛΟΙ – ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Υπεύθυνη για τη συνολική λειτουργία του Σ.Δ.Π. είναι η ΜΟ.ΔΙ.Π. η οποία δια μέσου του Προέδρου καθορίζει και την πολιτική και τους στόχους για την Ποιότητα.

Ο Υπεύθυνος Σ.Δ.Π. ανήκει στην ΜΟ.ΔΙ.Π. και εξουσιοδοτείται να αναπτύσσει, να βελτιώνει, να τεκμηριώνει και να παρακολουθεί το Σ.Δ.Π. καθώς επίσης να θέτει σε ισχύ τις απαραίτητες αλλαγές μετά την έγκριση της Διοίκησης. Επίσης εξουσιοδοτείται :

1. Να ενημερώνεται για τα προβλήματα και να προτείνει ή να συντονίζει τις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυσή τους.
2. Να παρακολουθεί την εφαρμογή των διαδικασιών που προβλέπονται από το Σ.Δ.Π. μέσω των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
3. Να ξεκινά ό,τι διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες κρίνει απαραίτητες για τη διόρθωση ή πρόληψη προβλημάτων.

Οι υπόλοιποι εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι για τον έλεγχο των δραστηριοτήτων των Τμημάτων τους και την εξασφάλιση της συμμόρφωσής τους με τις απαιτήσεις του Σ.Δ.Π. στην περιοχή ευθύνης τους. Επίσης για τον μέσα από καθορισμένες διαδικασίες χειρισμό των μη συμμορφώσεων.

Πέραν αυτών όλα τα στελέχη θα πρέπει να ενεργοποιούνται στα πλαίσια του Σ.Δ.Π. και στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και ευθυνών τους για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.

Για την εύρυθμη κι αποδοτική λειτουργία του Π.Δ.Μ., το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας έχει αναθέσει τους απαιτούμενους ρόλους κι αρμοδιότητες σε κατάλληλο προσωπικό.

5.3.1 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ

Ως ΦΕΚ 3837B/17.10.2019 Αναδιαμόρφωση του Οργανισμού Διοικητικών Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας (π.δ. 191/2006/ΦΕΚ 197/A'14-09-2006), μετά τη συγχώνευση



του με το Τ.Ε.Ι. Δυτικής Μακεδονίας (ν. 4610/ΦΕΚ 70/τ.Α'/07-05-2019) για τη μεταβατική περίοδο ως τη σύσταση του Οργανισμού του Ιδρύματος, κατά τις διατάξεις της παρ. 2β του άρθρου 7 του ν. 4485/2017.

5.3.2 ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Εκπρόσωπος της Διοίκησης σε θέματα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ορίζεται ο Προϊστάμενος της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Π.Δ.Μ. που είναι και ο Υπεύθυνος Ποιότητας εκτός και αν οριστεί διαφορετικά.

5.3.3 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τα καθήκοντα και οι περιγραφές των θέσεων εργασίας καθορίζονται σαφώς στα σχετικά νομοθετήματα. Το ισχύον νομικό πλαίσιο καθορισμού τους είναι το κάτωθι:

1. Π.Δ. 92/2003 (ΦΕΚ 83/Α'/11-04-2003): «Ίδρυση Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας και Πανεπιστημίου Στερεάς Ελλάδας».
2. Π.Δ. 359/2002 (ΦΕΚ 301/Α'/06-12-2002): «Οργανισμός διοικητικών υπηρεσιών Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Δυτικής Μακεδονίας» με τις μετέπειτα αναμορφώσεις / τροποποιήσεις του.
3. Υπ. Αριθμ. 4693 απόφαση (ΦΕΚ 1345/Β'/19-4-2018) «Ορισμός της δομής του επιπέδου λειτουργίας και της οργανωτικής διάρθρωσης της Μονάδας Οικονομικής και Διοικητικής Υποστήριξης (Μ.Ο.Δ.Υ.) του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Π.Δ.Μ.) του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4485/2017.
4. ΦΕΚ 114Α/04.08.2017 Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις με ενσωματωμένες τις μεταγενέστερες τροποποιήσεις των διατάξεων του Ν.4653/2020 - ΦΕΚ 12/Α/24-1-2020
5. ΦΕΚ 3837Β/17.10.2019 Αναδιαμόρφωση του Οργανισμού Διοικητικών Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας (π.δ. 191/2006/ΦΕΚ 197/Α'/14-09-2006), μετά τη συγχώνευση του με το Τ.Ε.Ι. Δυτικής Μακεδονίας (ν. 4610/ΦΕΚ 70/τ.Α'/07-05-2019) για τη μεταβατική περίοδο ως τη σύσταση του Οργανισμού του Π.Δ.Μ., κατά τις διατάξεις της παρ. 2β του άρθρου 7 του ν. 4485/2017.

Το Π.Δ.Μ. απασχολεί τις εξής κατηγορίες προσωπικού:

1. Μόνιμο προσωπικό του Π.Δ.Μ. (διοικητικό, τεχνικό, διδακτικό και επιστημονικό).
2. Προσωπικό μέσω κινητικότητας ή απόσπαση από άλλο δημόσιο φορέα.
3. Έκτακτο επιστημονικό, διοικητικό, τεχνικό και λοιπό προσωπικό, που απαιτείται για την εκτέλεση κάθε έργου και δεν είναι τακτικό - μόνιμο μέλος του προσωπικού του Π.Δ.Μ.
4. Φοιτητές και λοιπό επιστημονικό, διοικητικό και τεχνικό προσωπικό δύναται να απασχολείται ευκαιριακά στο πλαίσιο ερευνητικών ή άλλων έργων του Π.Δ.Μ.

Στο Π.Δ.Μ. υπάρχουν σαφώς καθορισμένα περιγράμματα θέσεων εργασίας τα οποία έχουν δεόντως ανακοινωθεί και είναι δημόσια διαθέσιμα στο Υπουργείο Εσωτερικών:
<https://hr.apografi.gov.gr/organizations/browse?0>



6. ΣΧΕΔΙΑΣΗ

6.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΕΙΛΩΝ

Ο οργανισμός έχει προσδιορίσει, περιγράψει και συσχετίσει απειλές και ευκαιρίες για τη βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Ως κατηγορίες των απειλών έχουν προσδιοριστεί:

1. Ο ανθρώπινος παράγοντας (σφάλμα ή κακόβουλη ενέργεια)
2. Οι εσφαλμένες Διαδικασίες
3. Οι ανεπαρκείς ή ελαττωματικοί υλικοί Πόροι
4. Το Περιβάλλον και
5. Η ανωτέρα βία

Ως ευκαιρίες έχουν προσδιοριστεί:

1. Η πλήρης εκμετάλλευση Ελληνικών κι Ευρωπαϊκών κονδυλίων
2. Η συνεργασία με άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα
3. Η χρηματοδότηση από τον ιδιωτικό τομέα
4. Η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα
5. Η συμμετοχή σε έργα αιεφορίας

6.1.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η Διαχείριση των αναγνωρισμένων απειλών, ακολουθεί τη μεθοδολογία των Διεθνών Προτύπων ISO:31000 και ISO:27005.

Ο υπολογισμός του Επιπέδου (E) του εκάστοτε κινδύνου, υπολογίζεται με πολλαπλασιασμό της πιθανότητας (Π) να συμβεί, με την σοβαρότητα (Σ) των επιπτώσεων, στη λειτουργία του Π.Δ.Μ.

$(\Pi) \times (\Sigma) = (E) \{E_{\min}=1 / E_{\max}=16\}$

Η βαθμονόμηση των (Π) και (Σ), ακολουθούν 4-βάθμια κλίμακα (1-4) και το γινόμενο τους κυμαίνεται από 1 έως και 16

ΟΡΙΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ορίζεται το Επίπεδο 4

Τα Επίπεδα 1-4, καθιστούν τον Κίνδυνο ΑΠΟΔΕΚΤΟ.

Τα Επίπεδα 5-9, καθιστούν τον Κίνδυνο ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΟ κι απαιτείται προγραμματισμός προληπτικών ενεργειών, με υλοποίηση σε χρονικό ορίζοντα ενός έτους, εκτός αν η Διοίκηση αποφασίσει συντομότερη αντίδραση.

Τα Επίπεδα 10-16, καθιστούν τον Κίνδυνο ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΟ κι απαιτούνται άμεσες προληπτικές ενέργειες για την μείωση του Επιπέδου

Οι αναγνωρισμένες απειλές ανασκοπούνται ετησίως ή εκτάκτως, εφόσον απαιτείται από αλλαγές που μπορεί να προκύψουν σε όλο το φάσμα λειτουργίας του Π.Δ.Μ.

6.1.3 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ - ΕΚΤΙΜΗΣΗ – ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΠΕΙΛΩΝ

Η Αναγνώριση των απειλών γίνεται σε 3 στάδια

1. Αναγνώριση αυτούσιας Απειλής. – δηλαδή, το επίπεδο της απειλής, βάσει του υφιστάμενου κινδύνου
2. Αναγνώριση υφιστάμενης Απειλής. – δηλαδή, το επίπεδο της απειλής, βάσει του περιβάλλοντος και της λειτουργίας του Π.Δ.Μ.
3. Αναγνώριση εναπομένουσας Απειλής. – δηλαδή, το επίπεδο της απειλής, μετά την αντιμετώπιση της απειλής, με τη λήψη των Προληπτικών Ενεργειών

Η Αποδοχή της εναπομένουσας Απειλής, απαιτείται να είναι σε γνώση και να έχει την έγκριση της Διοίκησης.



6.2 ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι στόχοι ποιότητας, αναφέρονται στην Πολιτική Ποιότητας, ανασκοπούνται ετησίως για την καταλληλότητά τους κατά τη Σύσκεψη Ανασκόπησης κι εγκρίνονται από τη Διοίκηση και αποβλέπουν στη(ν):

1. αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης υψηλής αξίας στους αποδέκτες.
2. μόνιμη ανάπτυξη και εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων αξιοποιώντας τεχνολογίες αιχμής.
3. συμμετοχή σε επιστημονικά, ερευνητικά και εκπαιδευτικά έργα και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων και της καινοτομίας,
4. συμμετοχή στις αναπτυξιακές ανάγκες της χώρας και συμβολή εθνικού σχεδίου για την παραγωγική ανασυγκρότηση της χώρας στην κατεύθυνση της αειφορίας
5. διάχυση της γνώσης και ανάπτυξη των τεχνών.
6. πρόσληψη προσωπικού υψηλής ειδίκευσης και κατάρτισης και η συνεχής ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
7. διαρκή βελτίωση των επιχειρησιακών επιδόσεων
8. μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών
9. ενίσχυση και προώθηση της έρευνας
10. προώθηση της αριστείας μέσω της λειτουργικής υποστήριξης της φοιτητικής κοινότητας στο Π.Δ.Μ.

6.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΛΛΑΓΩΝ

Το Π.Δ.Μ., όταν πρόκειται να προβεί σε οποιαδήποτε τροποποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, εξετάζει τις προτεινόμενες αλλαγές σύμφωνα με

1. το νομικό πλαίσιο λειτουργίας του
2. τους σχετικούς εφαρμοστέους Κώδικες του Ελληνικού Δημοσίου
3. τις οικονομοτεχνικές απαιτήσεις των αλλαγών
4. τις απαιτήσεις του Προτύπου Διαχείρισης Ποιότητας ISO:9001:2015
5. τις απαιτήσεις της Α.ΔΙ.Π.



7 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

7.1 ΠΟΡΟΙ

Για την εύρυθμη λειτουργία του Π.Δ.Μ., απαιτούνται πόροι ανθρωπίνου δυναμικού, υλικοί και άυλοι. Η εξασφάλιση, παροχή και διασφάλιση αυτών των πόρων, εναπόκειται κι αποτελεί ευθύνη της Διοίκησης.

7.1.1 ΓΕΝΙΚΑ

Οι πόροι του Π.Δ.Μ. αποτελούν την βασική προϋπόθεση για την παροχή των υπηρεσιών και όπως αναφέρθηκε και παραπάνω διακρίνονται σε :

1. Ανθρώπινο δυναμικό που αναλύεται στην παρ. 7.1.2
2. Υποδομές που αναλύονται στην παρ. 7.1.3
3. Περιβάλλον εργασίας που αναλύονται στην παρ. 7.1.4

7.1.2 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το ανθρώπινο δυναμικό στελεχώνει το Π.Δ.Μ., σύμφωνα με το εγκεκριμένο Οργανόγραμμα και την ανάθεση καθηκόντων, από την Διοίκηση.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ	Τα απαραίτητα προσόντα του προσωπικού που εκτελεί τις εργασίες έχουν προσδιοριστεί στις περιγραφές θέσεων εργασίας. Το Π.Δ.Μ. διατηρεί τεκμηριωμένες πληροφορίες για την ανίχνευση των αναγκών εκπαίδευσης και τον προγραμματισμό εκπαίδευσης, ενώ η κατάρτιση των εργαζομένων καταγράφεται στους φακέλους προσωπικού.
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΓΝΩΣΗ	Ο οργανισμός διατηρεί κατάλογο νομοθεσίας και άλλων εξωτερικών εγγράφων, που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του. Ο κατάλογος επικαιροποιείται κι ενημερώνεται για νομικές, κανονιστικές και άλλες απαιτήσεις σύμφωνα με την Διαδικασία Δ0.01 Η επακόλουθη Νομική Υποστήριξη, ακολουθείται σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ0.02
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	Το Π.Δ.Μ. μέσω της εκπαίδευσης, της συνεχούς ενημέρωσης και της ετήσιας αξιολόγησης του προσωπικού διασφαλίζει ότι το προσωπικό έχει επίγνωση της λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης. Στο προσωπικό του Π.Δ.Μ. παρέχεται περιοδική εκπαίδευση κι επανεκπαίδευση, για τη Διαχείριση Ποιότητας, σε ετήσια βάση. Ο χρονικός προγραμματισμός της εκπαίδευσης, ορίζεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας που ενημερώνει το προσωπικό. Η εκπαίδευση διεξάγεται σε μορφή παρουσιάσεων (PowerPoint) και το εκπαιδευτικό υλικό αναρτάται σε κοινόχρηστο δικτυακό φάκελο. Η εκπαίδευση παρέχεται από εξωτερικό φορέα, στο πλαίσιο Έργου Υποστήριξης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Πίνακας 2 Τα χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού

7.1.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Το Π.Δ.Μ. διαθέτει μητρώο εξοπλισμού. Ο εξοπλισμός αυτός, (συμπεριλαμβανομένου του υλισμικού και λογισμικού εξοπλισμού, των πόρων μεταφοράς και των τεχνολογιών πληροφορικής), συντηρούνται σύμφωνα με το πρόγραμμα συντήρησης, από τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και Μηχανογράφησης, όπου και τηρούνται τα αντίστοιχα αρχεία συντήρησης του εξοπλισμού.



7.1.4 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το περιβάλλον εργασίας είναι η έδρα του Π.Δ.Μ. και παρέχονται όλα τα απαραίτητα μέσα από το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (ΥΑΕ).

7.2 ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι το προσωπικό είναι ικανό για την εργασία την οποία εκτελεί, καθορίζονται αρμοδιότητες και προσδιορίζονται τα προσόντα που απαιτούνται για κάθε θέση και περιλαμβάνουν τις απαιτήσεις μόρφωσης, δεξιοτήτων και εμπειρίας. Η Διοίκηση φέρει την αποκλειστική ευθύνη για την επιλογή, και την περαιτέρω Εκπαίδευση του προσωπικού της, αναγνωρίζοντας ότι το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό αποτελεί βασική απαίτηση για την επιτυχή εφαρμογή του Σ.Δ.Π.

7.3 ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ

Στο προσωπικό κοινοποιούνται η πολιτική ποιότητας και οι σχετικοί στόχοι ποιότητας, με στόχο τη συνεισφορά του στην αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και στη βελτίωση της απόδοσης.

Επίσης προγραμματίζεται εκπαίδευσή του ανάλογα με τη θέση και τα καθήκοντά του σε ετήσια βάση.

7.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

7.4.1 ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το Π.Δ.Μ. επικοινωνεί εσωτερικά κι εξωτερικά τόσο με έντυπη όσο και με ηλεκτρονική αλληλογραφία.

7.4.2 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για την εσωτερική επικοινωνία, χρησιμοποιείται ηλεκτρονική αλληλογραφία και έντυπες ανακοινώσεις / κοινοποιήσεις προς το προσωπικό. Για τις έντυπες ανακοινώσεις / κοινοποιήσεις προς το προσωπικό, τηρείται Πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ελληνικού Δημοσίου.

7.4.3 ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για την εξωτερική επικοινωνία, χρησιμοποιείται ηλεκτρονική κι έντυπη αλληλογραφία. Για την έντυπη αλληλογραφία τηρείται Πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ελληνικού Δημοσίου.

7.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΩΝ

Η διαχείριση Εγγράφων κι Αρχείων ακολουθεί το Δημοσιονομικό Κώδικα και περιγράφεται στη **Διαδικασία Δ0.03**



8. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

8.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ – ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Το Π.Δ.Μ. σχεδιάζει και αναπτύσσει τους τρόπους που απαιτούνται για την υλοποίηση των υπηρεσιών του. Με βάση το σχεδιασμό αυτό ο Οργανισμός διαθέτει σαφώς καθορισμένες διαδικασίες και υποχρεώσεις από νομοθετήματα σχετικά με:

- Τις απαιτήσεις ποιότητας για τις υπηρεσίες του, όπως αυτές προκύπτουν από τις απαιτήσεις του πελάτη (Π.Δ.Μ.) και τις προδιαγραφές του.
- Τις διεργασίες, την τεκμηρίωση και τους σχετικούς πόρους του.
- Τις απαραίτητες επαληθεύσεις, αξιολογήσεις, παρακολουθήσεις, ελέγχους, επιθεωρήσεις που απαιτούνται για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση των προϊόντων & υπηρεσιών με τις απαιτήσεις καθώς και τα σχετικά αρχεία.
- Τις σχετικές αρμοδιότητες και υπευθυνότητες υλοποίησης των ανωτέρω.
- Τους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα.

Η αξιολόγηση της διεργασίας για την υλοποίηση της υπηρεσίας, αναφορικά με την αξιοπιστία, την έλλειψη λαθών, τη συμβατότητα με τις υπόλοιπες διεργασίες και τις ευκαιρίες για βελτίωση, διεκπεραιώνεται από τη Διοίκηση κατά τη διάρκεια των Ανασκοπήσεων της Διοίκησης.

8.2 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο προσδιορισμός των απαιτήσεων για τα ερευνητικά έργα ορίζεται σε τεχνικό και λειτουργικό επίπεδο κι εκτελείται σύμφωνα με τη **Διαδικασία Δ2.01**

8.2.1 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

Οι όποιες αλλαγές των απαιτήσεων για τα προγράμματα, διαχειρίζονται σύμφωνα με τη **Διαδικασία Δ1.02**, ως προς τον χρονικό προγραμματισμό και τη **Διαδικασία Δ04.03**, για τη διαχείριση Προβλημάτων κι Αλλαγών

8.3 ΣΧΕΔΙΑΣΗ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

8.3.1 ΓΕΝΙΚΑ

Το Π.Δ.Μ. δε σχεδιάζει υπηρεσίες ή προϊόντα διότι οι αρμοδιότητές του είναι ορισμένες από νομοθετήματα.

8.3.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

Ο προγραμματισμός των δραστηριοτήτων του Π.Δ.Μ., εκπονείται σε ετήσια βάση.

8.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΜΕΡΩΝ

Για την εξασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων & υπηρεσιών και την ομαλή ροή των εργασιών του Π.Δ.Μ., απαιτείται η εξασφάλιση της ποιότητας των υλικών & υπηρεσιών των προμηθευτών και συνεργατών του. Επιπλέον για τον έλεγχο του κόστους των υπηρεσιών απαιτείται να εξασφαλίζεται η καλύτερη εφικτή σχέση τιμής προς αξία (value for money) των προμηθευόμενων υλικών και υπηρεσιών.

Για να επιτευχθούν τα παραπάνω :

1. Το Π.Δ.Μ. αξιολογεί τους Προμηθευτές & Συνεργάτες του
2. Ακολουθούνται συγκεκριμένες διαδικασίες προβλεπόμενες στο νομοθετικό πλαίσιο για τις δημόσιες συμβάσεις για τον καθορισμό των αναγκών προμήθειας υλικών & υπηρεσιών και την επιλογή των πηγών προμήθειας
3. Καθορίζονται σαφώς και επαρκώς οι απαιτήσεις και οι όροι συνεργασίας με τους επιλεγέντες Προμηθευτές & Συνεργάτες



4. Ελέγχεται η ποιότητα των προμηθευόμενων υλικών & υπηρεσιών πριν την παραλαβή τους

8.4.1 ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Οι Συμβάσεις με Προμηθευτές, ακολουθούν το Δημοσιονομικό Κώδικα και συνάπτονται σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ6.04: Υπογραφή Σύμβασης και Ολοκλήρωση Διαγωνισμού.

8.4.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Η αξιολόγηση των Προμηθευτών, γίνεται σε δύο φάσεις, δηλαδή, στο χρόνο της Αξιολόγησης Προσφοράς (σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ6.02: Αξιολόγηση Προσφορών) και την ολοκλήρωση του Έργου (σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ4.01: Διαχείριση, έλεγχος και αξιολόγηση προμηθευτών) Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των Προμηθευτών καταγράφονται στο αρχείο του Παραρτήματος Δ Αξιολόγηση Προμηθευτών

8.4.3 ΑΠΟΔΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Η αποδοχή, γίνεται σε τρεις φάσεις, δηλαδή, κατά την παραλαβή του Παραδοτέου (σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ7.08), και τον έλεγχο των λοιπών υποχρεώσεων του Αναδόχου (σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ6.06) και την ολοκλήρωση του Έργου (σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ7.09)

8.5 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

8.5.1 ΈΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πολιτική του Π.Δ.Μ. είναι να ελέγχονται όλες εκείνες οι Διαδικασίες που επηρεάζουν την ποιότητα, καθώς και να εξασφαλίζεται ότι εκτελούνται κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες και σύμφωνα με τον εκπονούμενο προγραμματισμό.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας περιλαμβάνει τις απαιτούμενες Διαδικασίες, Έντυπα και Περιγραφές Θέσεων Εργασίας προκειμένου να διασφαλιστεί η ποιότητα της εργασίας. Ειδικότερα οι διαδικασίες Δ7.05: Κατάστρωση Σχεδίου Διαχείρισης Έργου Δ7.09: Πιστοποίηση Φυσικού Αντικειμένου Δ7.08: Έλεγχος Τήρησης Λοιπών Υποχρεώσεων Αναδόχου ορίζουν τη σειρά εκτέλεσης όλων των φάσεων εργασιών & ελέγχων, τους υπεύθυνους κάθε φάσης και τα μέσα τεκμηρίωσης (έντυπα και αρχεία) τα οποία τηρούνται.

8.5.2 ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

Η ιχνηλασιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, διατηρείται μέσω του μοναδιαίου Αριθμού Έργου στο Πληροφοριακό Σύστημα Singular και το αντίστοιχο της Cardisoft, που αποδίδεται σε έκαστη δαπάνη και φοιτητή.

8.5.3 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ

Οι δραστηριότητες μετά την ολοκλήρωση του έργου, περιλαμβάνουν ενέργειες στο πλαίσιο των υποχρεώσεων της εγγύησης, έκδοση βεβαίωση καλής εκτέλεσης και λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις, όπως υπηρεσίες συντήρησης και υποστηρικτικές υπηρεσίες. Οι ενέργειες μετά την ολοκλήρωση του έργου, περιγράφονται στη Διαδικασία Δ7.09

8.5.4 ΈΛΕΓΧΟΣ ΑΛΛΑΓΩΝ

Η ανασκόπηση των αλλαγών οι οποίες προκύπτουν κατά την εκτέλεση του έργου, παρακολουθούνται σύμφωνα με τη σχετική Διαδικασία τηρούνται σε αρχείο, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται τα αποτελέσματα της ανασκόπησης των αλλαγών και ο υπεύθυνος έγκρισης αυτών.

8.6 ΑΠΟΔΕΣΜΕΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Το Π.Δ.Μ. έχει θεσπίσει κριτήρια για τον ενδιάμεσο αλλά και τον τελικό ποιοτικό έλεγχο των προμηθευόμενων προϊόντων / υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα των ελέγχων αυτών παρακολουθούνται



σύμφωνα με τις σχετικές Διαδικασίες και καταγράφονται, ενώ ορίζονται και υπεύθυνοι χειριστές θεμάτων, για τις διενέργειες αυτών των ελέγχων.

8.7 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Τα προϊόντα / υπηρεσίες που εντοπίζονται κι αναγνωρίζονται ως μη συμμορφούμενα με τις προδιαγραφές του εκάστοτε έργου, διαχειρίζονται σύμφωνα με τη **Διαδικασία Δ7.07**

Όταν διορθώνονται τα μη συμμορφούμενα επανελέγχονται σύμφωνα με τη **Διαδικασία Δ7.07**



9. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

9.1 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ – ΜΕΤΡΗΣΗ – ΑΝΑΛΥΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Το Π.Δ.Μ. έχει προσδιορίσει τους δείκτες και τις μεθόδους παρακολούθησης των δεικτών. Η παρακολούθηση είναι διαρκής, ενώ γίνεται ετήσια ανάλυση κι αξιολόγησή τους, κατά τη Σύσκεψη Ανασκόπησης της Διοίκησης. Οι Δείκτες απορρέουν από τα δεδομένα που καταγράφονται στο **Αρχείο Διαχείρισης Προβλημάτων**

9.1.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Ως Ικανοποίηση των Αποδεκτών των υπηρεσιών του Π.Δ.Μ., και ειδικότερα για τη διεξαγωγή Διαγωνισμών και τη διεργασία Προμηθειών, εννοείται το πηλίκο του αριθμού ενστάσεων προς το συνολικό αριθμό Διαγωνισμών και το πηλίκο των αποδοχών προϊόντων ή/και Βεβαιώσεων Καλής Εκτέλεσης Έργου προς το συνολικό αριθμό εντολών προμηθειών.

Όσο μικρότερα είναι τα παραπάνω πηλικά, τόσο μεγαλύτερη θεωρείται η ικανοποίηση.

Οι τιμές που προκύπτουν, αποτελούν Δείκτη ποιότητας και ανασκοπούνται σε ετήσια βάση, κατά την ετήσια Ανασκόπηση της Διοίκησης.

9.1.2 ΜΕΤΡΗΣΗ - ΑΝΑΛΥΣΗ

Μετρήσεις λαμβάνονται για τους Δείκτες, όπως αυτοί καθορίζονται και καταγράφονται σε σχετικό αρχείο, το οποίο επισυνάπτεται στην ετήσια Ανασκόπηση της Διοίκησης.

Οι τιμές των μετρήσεων, συγκρίνονται με τους ετήσιους στόχους και τα αποτελέσματα αναλύονται κατά την ετήσια Ανασκόπηση της Διοίκησης.

9.2 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Προκειμένου να διασφαλιστεί η διαρκής παροχή ποιοτικών υπηρεσιών του Π.Δ.Μ., καθώς και η συνεχής βελτίωσή τους, διεξάγονται Εσωτερικές Επιθεωρήσεις σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Για τη διεξαγωγή των εσωτερικών ελέγχων, ακολουθείται το Διεθνές Πρότυπο ISO:19011.

Τα ευρήματα κατατάσσονται σε τέσσερις (4) κατηγορίες:

- 1) Ευκαιρία Βελτίωσης: όταν διαπιστώνεται συμμόρφωση με τις πολιτικές και Διαδικασίες, αλλά εμφανίζεται ευκαιρία για βελτιωτική αναθεώρηση υφιστάμενης Διαδικασίας ή προσθήκη νέας.
- 2) Απόκλιση: όταν διαπιστώνεται περιστασιακή απόκλιση από υφιστάμενη Διαδικασία.
- 3) Μη Συμμόρφωση: όταν διαπιστώνεται σοβαρή απόκλιση από την Διαδικασία ή ολική ανακολουθία ενεργειών, η οποία μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την συνολική διεργασία.
- 4) Κρίσιμη Μη Συμμόρφωση: όταν διαπιστώνεται απόκλιση, η οποία μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την Λειτουργία του Π.Δ.Μ.

9.2.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Η διαδικασία περιγράφεται λεπτομερώς στη Διαδικασία Δ3.05: Εσωτερική αξιολόγηση.

Η διεξαγωγή της Εσωτερικής Επιθεώρησης, αναγγέλλεται στο προσωπικό, δύο (2) ημερολογιακές εβδομάδες, πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία.

Στην αναγγελία αναφέρονται η ημερομηνία διεξαγωγής, ο εντεταλμένος Επιθεωρητής και το εμπλεκόμενο προσωπικό.

Μετά το πέρας της Εσωτερικής Επιθεώρησης, ο Επιθεωρητής αποστέλλει το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο στον Πρόεδρο της ΜΟ.ΔΙ.Π., με κοινοποίηση στη ΜΟ.ΔΙ.Π.

Σε περίπτωση που έχουν αναδειχθεί ευρήματα, αυτά εγγράφονται, από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., στο Αρχείο Διαχείρισης Προβλημάτων και διερευνώνται τα αίτια, προκειμένου να προταθούν διορθωτικές ενέργειες.



9.2.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

Ο προγραμματισμός των εσωτερικών ελέγχων, εκπονείται σε βάθος έτους και διαμορφώνεται κατά τη σύσκεψη Ανασκόπησης του Σ.Δ.Π. Το αρχείο του προγραμματισμού ενημερώνεται σύμφωνα με το αρχείο του Παραρτήματος Γ' **Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων**

9.2.3 ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Η θεματολογία των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, απευθύνεται στο σύνολο του Π.Δ.Μ. κι ακολουθεί τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO:9001:2015

9.3 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

9.3.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

Η σύσκεψη για την Ανασκόπηση του Σ.Δ.Π. από τη Διοίκηση διεξάγεται σε ετήσια βάση και μετά την ολοκλήρωση των εσωτερικών επιθεωρήσεων.

Συγκαλείται από τον Πρόεδρο της ΜΟ.ΔΙ.Π. και τα μέλη της επιτροπής ενημερώνονται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

Στη σύσκεψη μπορεί να συμμετέχει ο εξωτερικός συνεργάτης του έργου Υποστήριξης του Σ.Δ.Π. του Π.Δ.Μ.

Λοιπά θέματα όπως Διαδικασία Δ2.03: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ

9.3.2 ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Η θεματολογία της σύσκεψης Ανασκόπησης, ακολουθεί κατ' ελάχιστο τις απαιτήσεις της παραγράφου 9.3 του Διεθνούς Προτύπου ISO:9001:2015, δηλαδή:

1. Κατάσταση εκκρεμοτήτων από προηγούμενες Ανασκοπήσεις
2. Αλλαγές εσωτερικών κι εξωτερικών θεμάτων που επηρεάζουν τη Διαχείριση Ποιότητας
3. Πληροφορίες για τις επιδόσεις και την αποτελεσματικότητα του Σ.Δ.Π.
 - a. Ικανοποίηση προσδοκιών των αποδεκτών των υπηρεσιών
 - b. Επίτευξη των Στόχων Ποιότητας
 - c. Απόδοση και συμμόρφωση διεργασιών
 - d. Αποκλίσεις και διορθωτικές ενέργειες
 - e. Αποτελέσματα μετρήσεων
 - f. Αποτελέσματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
 - g. Αξιολόγηση Προμηθευτών
4. Επάρκεια πόρων
5. Αποδοτικότητα διαχείρισης απειλών
6. Ευκαιρίες για βελτίωση
7. Ανάγκες βελτίωσης του Σ.Δ.Π.
8. Νέες απαιτήσεις σε πόρους

Λοιπά θέματα όπως Διαδικασία Δ2.02: Ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.

9.3.3 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Όπως διαδικασίες:

1. Δ3.01:Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ.).
2. Δ3.02:Θέσπιση στόχων ποιότητας για την ερευνητική δραστηριότητα και την καινοτομία (ερευνητικές επιδόσεις, χρηματοδότηση, θεσμοί και συστήματα διαχείρισης έρευνας, ανάπτυξη καινοτομίας κ.λπ.)
3. Δ3.03: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση)



Εγχειρίδιο Ποιότητας
Εσωτερικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

4. Δ3.04: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού)



10 ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ / ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ - ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

10.1 ΓΕΝΙΚΑ

Για τη συστηματική και αποτελεσματική παρακολούθηση του Σ.Δ.Π. το Π.Δ.Μ. έχει καθορίσει συγκεκριμένες μεθόδους και διαδικασίες μέτρησης και ανάλυσης δεδομένων έτσι ώστε:

- Να αποδεικνύει τη συμμόρφωση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών με τις απαιτήσεις ποιότητας του Σ.Δ.Π.
- Να εξασφαλίζει τη συνεχή καταλληλότητα, αποτελεσματικότητα και συμμόρφωση του Σ.Δ.Π. με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015.
- Να προγραμματίζει και να βελτιώνει συστηματικά την αποτελεσματικότητα του Σ.Δ.Π.

10.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ – ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

Οι αποκλίσεις που διαπιστώνονται από οποιαδήποτε πηγή (Εσωτερική Επιθεώρηση, Εξωτερική Επιθεώρηση, συμβάν, αστοχία ενέργειας, ένσταση διαγωνιζόμενου, κλπ.) καταγράφονται στο Αρχείο Διαχείρισης Προβλημάτων, από τη ΜΟ.ΔΙ.Π.

Διενεργείται διερεύνηση των αιτιών, που οδήγησαν στην απόκλιση και προτείνονται Διορθωτικές ή Προληπτικές Ενέργειες (ανάλογα με τη φύση της απόκλισης), με λήψη συγκεκριμένων Μέτρων καθώς και χρονικό πλαίσιο υλοποίησης των Ενέργειών.

Η Διοίκηση ορίζει Υπεύθυνο Θέματος, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή των Μέτρων και Ελεγκτή, ο οποίος είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας των ληφθέντων Μέτρων, για την εξάλειψη της απόκλισης.

Εάν η διαπιστωθείσα απόκλιση ενέχει απειλή για το Π.Δ.Μ., συμπληρώνεται αντίστοιχα και το αρχείο Διαχείρισης Κινδύνων, από τη ΜΟ.ΔΙ.Π.

10.3 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Εάν υπάρχουν Προτάσεις από το προσωπικό ή έχουν αναδειχθεί ευκαιρίες Βελτίωσης από τον Εσωτερικό Έλεγχο, αυτές εισάγονται στα προς συζήτηση θέματα της ετήσιας Ανασκόπησης της Διοίκησης, προκειμένου να εξετασθούν και να εγκριθούν από τη Διοίκηση.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

6.1 Αρχείο Διαχείρισης Κινδύνων

Επισυνάπτεται σε ηλεκτρονική μορφή



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

10.2 Αρχείο Διαχείρισης Προβλημάτων

Επισυνάπτεται σε ηλεκτρονική μορφή



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

9.2 Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων

Επισυνάπτεται σε ηλεκτρονική μορφή



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ

8.4 Αξιολόγηση Προμηθευτών

Επισυνάπτεται σε ηλεκτρονική μορφή