Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ

ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας

Περιεχόμενα

Ορολογία 5
Ακρωνύμια 7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ 8
1.Διασφάλιση Ποιότητας στα ΑΕΙ 8
2.Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας : Σκοπός και πεδίο εφαρμογής 8
3.Εγχειρίδιο Ποιότητας 8
4.Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (συνοπτική περιγραφή) 9
5.Πολιτική Ποιότητας 11
6.Ευθύνη της Διοίκησης 12
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος 13
1.1 Αντικείμενο διεργασίας 13
1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας 13
1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας 14
1.4 Διαχείριση της διεργασίας 14
1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας 14
1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας 14
1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας 14
1.8 Διαδικασίες διεργασίας 14
Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας 14
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων 18
2.1 Αντικείμενο διεργασίας 18
2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας 18
2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας 18
2.4 Διαχείριση της διεργασίας 19
2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας 19
2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας 19
2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας 19
2.8 Διαδικασίες διεργασίας 20
Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης 20
Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης 23
Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων 26
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3. Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας 29
3.1 Αντικείμενο διεργασίας 29

3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας 29
3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας 29
3.4 Διαχείριση της διεργασίας 30
3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας 30
3.6. Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας 30
3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας 30
3.8 Διαδικασίες διεργασίας 31
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ). 31
Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για την ερευνητική δραστηριότητα και την καινοτομία (ερευνητικές επιδόσεις, χρηματοδότηση, θεσμοί και συστήματα διαχείρισης έρευνας, ανάπτυξη καινοτομίας κ.λπ) 34
Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση) 36
Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού) 38
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση 40
4.1 Αντικείμενο διεργασίας 40
4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας 40
4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας 41
4.4 Διαχείριση της διεργασίας 41
4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας 41
4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας 41
4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας 41
4.8 Διαδικασίες διεργασίας 41
Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση 41
Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ 45
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5. Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση 47
5.1 Αντικείμενο διεργασίας 47
5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας 47
5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας 48
5.4 Διαχείριση της διεργασίας 48
5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας 48
5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας 48
5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας 48
5.8 Διαδικασίες διεργασίας 49

Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ)..... 49

Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας..... 52

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Δημοσιοποίηση πληροφοριών 55

6.1 Αντικείμενο διεργασίας..... 55

6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας 55

6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας 55

6.4 Διαχείριση της διεργασίας 55

6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας 55

6.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας..... 55

6.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας 56

6.8 Διαδικασίες διεργασίας 56

Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης 56

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση..... 58

7.1 Αντικείμενο διεργασίας..... 58

7.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας 58

7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας 58

7.4 Διαχείριση της διεργασίας 58

7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας 58

7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας..... 59

7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας 59

7.8 Διαδικασίες διεργασίας 59

Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ 59

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ..... 62

Α. Πολιτική Ποιότητας ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας 62

Β. Ισχύουσα Οργανωτική Δομή ΜΟΔΙΠ ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας 65

Γ. Κατάλογος διαδικασιών 627

Δ. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών 68

Ε. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών 69

ΣΤ. Έντυπα 70

Ζ. Οδηγίες εργασίας 79

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 ΕΧΑΕ (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.
Έγγραφο	Μέσο παροχής πληροφοριών π.χ. έντυπο διαδικασίας, σχέδιο, αναφορά, πρότυπο.
Επιτροπή Ανασκόπησης	Ομάδα αποτελούμενη από τη ΜΟΔΙΠ, 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	Πληροφοριακό Σύστημα της ΑΔΙΠ για τη συλλογή δεδομένων ποιότητας από τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά

Σύστημα Ποιότητας	Ιδρύματα της Ελλάδας.
Πολιτική ποιότητας	Έγγραφο που αποτυπώνει τη δέσμευση της διοίκησης στην ποιότητα.
Στόχος ποιότητας	Επιδιωκόμενο αποτέλεσμα στο πλαίσιο πολιτικής ποιότητας.

Ακρωνύμια

ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
EQAF	European Quality Assurance Forum
EUA	European University Association
KPI	Key Performance Indicator
ΑΔΙΠ	Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση
ΑΕΙ	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΕΛΚΕ	Ειδικός Λογαριασμός Κονδυλίων Έρευνας
ΕΣΔΠ	Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας
ΜΟΔΙΠ	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας
ΟΜΕΑ	Ομάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης
ΟΠΕΣΠ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας
ΠΔΣ	Πρόγραμμα Διδακτορικών Σπουδών
ΠΜΣ	Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
ΠΠΣ	Πρόγραμμα Προπτυχιακών Σπουδών
ΠΣ	Πρόγραμμα Σπουδών

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.Διασφάλιση Ποιότητας στα ΑΕΙ

Κάθε Ίδρυμα 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 ΑΔΙΠ. Το αρμόδιο όργανο για τη διοίκηση και διαχείριση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος είναι η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ). Η ΜΟΔΙΠ έχει την ευθύνη για την οργάνωση, λειτουργία και συνεχή βελτίωση του ΕΣΔΠ, 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 ΑΔΙΠ.

2.Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας : Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ), είναι η επίτευξη υψηλής ποιότητας στη λειτουργία του Ιδρύματος 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 ΑΔΙΠ. Πεδίο εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) 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 (ΕΣΔΠ).

3.Εγχειρίδιο Ποιότητας

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας αποτελεί επίσημο έγγραφο του ΕΣΔΠ 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 ΑΔΙΠ. 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 παρατίθενται στο παράρτημα του Εγχειριδίου. Η

τεκμηρίωση των διεργασιών επιτυγχάνεται μέσω των απαραίτητων εγγράφων και εντύπων (παρατίθενται, επίσης, στο παράρτημα).

4.Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (συνοπτική περιγραφή)

Το Πρότυπο Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ περιλαμβάνει απαιτήσεις, τις οποίες οφείλει να εκπληρώνει το Ίδρυμα, προκειμένου να λάβει πιστοποίηση για τη λειτουργία του Εσωτερικού του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Οι απαιτήσεις του προτύπου αναφέρονται συνοπτικά παρακάτω.

4.1 Πολιτική του Ιδρύματος για τη διασφάλιση ποιότητας

Τα ΑΕΙ θα πρέπει να εφαρμόζουν μια πολιτική διασφάλισης ποιότητας, η οποία θα αποτελεί μέρος του στρατηγικού τους σχεδιασμού. Η πολιτική αυτή πρέπει να αναπτύσσεται και να εξειδικεύεται στους τομείς δράσεις του ΑΕΙ, να δημοσιοποιείται και να εφαρμόζεται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

4.2 Διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων

Τα ΑΕΙ θα πρέπει να διαθέτουν επαρκή χρηματοδότηση για την κάλυψη των αναγκών της διδασκαλίας, της μάθησης, της έρευνας και των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων εν γένει. Θα πρέπει αφενός μεν να διαθέτουν επαρκείς υποδομές και υπηρεσίες για την εκπαίδευση και την έρευνα, αφετέρου δε να διευκολύνουν την άμεση πρόσβαση σε αυτές, με τη θέσπιση εσωτερικών κανόνων (π.χ. αίθουσες, εργαστήρια, βιβλιοθήκες, δίκτυα, φοιτητική μέριμνα, υπηρεσίες σταδιοδρομίας, κοινωνικής πολιτικής, κ.λπ.)

4.3 Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας

Τα Ιδρύματα θεσπίζουν 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.

4.4 Δομή, οργάνωση και λειτουργία του ΕΣΔΠ

Τα ΑΕΙ συγκροτούν και οργανώνουν το εσωτερικό τους 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.

4.5 Εσωτερική αξιολόγηση

Το ΕΣΔΠ περιλαμβάνει διαδικασίες, οι οποίες προβλέπουν την πραγματοποίηση ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης των ακαδημαϊκών και διοικητικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος, εντοπίζουν σφάλματα η κενά και προβαίνουν σε διορθώσεις, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι που έχουν ορισθεί, με προσδοκώμενο αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας.

4.6 Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Τα ΑΕΙ έχουν 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.

4.7 Δημοσιοποίηση πληροφοριών

Τα ΑΕΙ είναι υποχρεωμένα να δημοσιοποιούν τις εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές τους δραστηριότητες με άμεσο και προσβάσιμο τρόπο. Οι σχετικές πληροφορίες θα πρέπει να είναι επικαιροποιημένες και διατυπωμένες με αντικειμενικότητα και σαφήνεια.

4.8 Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση του ΕΣΔΠ

Τα ΑΕΙ θα πρέπει να υποβάλλονται σε περιοδική εξωτερική αξιολόγηση από επιτροπές εμπειρογνωμόνων που ορίζονται από την ΑΔΙΠ, με σκοπό την πιστοποίηση των Εσωτερικών τους Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ). Η περιοδικότητα της εξωτερικής αξιολόγησης καθορίζεται από την ΑΔΙΠ.

5.Πολιτική Ποιότητας του ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας, το Όραμα και η Στρατηγική της

Όραμα του ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας αποτελεί η εξέλιξή του σε ένα σύγχρονο, διεθνώς αναγνωρισμένο ανώτατο ακαδημαϊκό ίδρυμα, αντάξιο των προσδοκιών της Ελληνικής κοινωνίας. Υιοθετώντας καινοτόμες διεθνείς πρακτικές και στοχεύοντας στην εξωστρέφεια και την αριστεία, σε εκπαιδευτικό και ερευνητικό επίπεδο, φιλοδοξεί να συμβάλει ουσιαστικά στην αναβάθμιση της δημόσιας ανώτατης εκπαίδευσης στη χώρα μας και την ισότιμη συμμετοχή της στο σύγχρονο διεθνές ακαδημαϊκό περιβάλλον.

Στα πλαίσια αυτά καθοριστικός είναι ο ρόλος της Πολιτική Ποιότητας του ΤΕΙ ΚΜ και της στρατηγική υλοποίησής της, οι οποίες στοχεύουν στη συνεχή και συστηματική διασφάλιση, βελτίωση και ενίσχυση της ποιότητας όλων των παρεχόμενων από το Ίδρυμα υπηρεσιών.

Οι στόχοι, οι τρόποι επίτευξής τους καθώς και οι θεμελιώδεις αξίες στις οποίες στηρίζεται η Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος παρατίθενται στη Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας που αποτελεί παράρτημα του Εγχειριδίου Ποιότητας (Παράρτημα Α).

6.Ευθύνη της Διοίκησης

Η αποτελεσματική εφαρμογή του ΕΣΔΠ προϋποθέτει σαφή δέσμευση της Διοίκησης του Ιδρύματος στην ποιότητα. Η Διοίκηση οφείλει να συμβάλλει:

1. Στην παρακολούθηση της εφαρμογής των στόχων ποιότητας αλλά και συνολικά της λειτουργίας του ΕΣΔΠ 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 ΕΣΔΠ, 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 ΕΣΔΠ.
5. Στη λήψη αποφάσεων για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού, ερευνητικού και διοικητικού έργου του Ιδρύματος κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.
6. Στην ανάπτυξη κατάλληλου περιβάλλοντος λειτουργίας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ), τη στελέχωσή της με επαρκές και υψηλών προσόντων προσωπικό, καθώς και τη συστηματική επιμόρφωση και αξιολόγησή του (Παράρτημα Β).

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος

1.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος 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 Ιδρύματος.
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. Βελτίωση διαδικασιών εποικοδομητικής αξιοποίησης της νομοθεσίας, του ανθρώπινου δυναμικού, της τεχνογνωσίας και του κανονιστικού πλαισίου ένταξης στη φοίτηση, τη συνεχόμενη γνώση και την παραγωγική διαδικασία.
7. Ενίσχυση της κουλτούρας ποιότητας μέσα στο Ίδρυμα.

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 ΠΣ του Ιδρύματος.
5. Η έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
6. Οι αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
7. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΑΔΙΠ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, EUA, EQAF κ.λπ.).

1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

Η πολιτική ποιότητας του Ιδρύματος.

1.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος ακαδημαϊκών μονάδων/υπηρεσιών που συμμετέχουν στην εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας.
2. Πλήθος βελτιώσεων που επιτεύχθηκαν στη λειτουργία του Ιδρύματος, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής ποιότητας.
3. Πλήθος πιστοποιημένων ΠΠΣ/ΠΜΣ/ΠΔΣ.
4. Ποσοστό (θετικής ή αρνητικής) μεταβολής της θέσης του Ιδρύματος σε διεθνείς πίνακες κατάταξης.

1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω της ανασκόπησης του ΕΣΔΠ από τη Διοίκηση.
2. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ.
3. Μέσω της μέτρησης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.

1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας από πιθανές βελτιώσεις του ΕΣΔΠ.
2. Ανατροφοδότηση από πιθανές αναθεωρήσεις της στρατηγικής του Ιδρύματος.
3. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας από τα αποτελέσματα της ανασκόπησης του ΕΣΔΠ.

1.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

Βήματα:

1. Η ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος συνεδριάζει με αντικείμενο την κατάρτιση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος. Το κείμενο της πολιτικής συντάσσεται βάσει των δεδομένων εισόδου της διεργασίας, δηλαδή: Τη στρατηγική του Ιδρύματος.

1.1 Την τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
1.2 Τις τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Ιδρύματος.
1.3 Τις εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
1.4 Την έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
1.5 Τις αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.

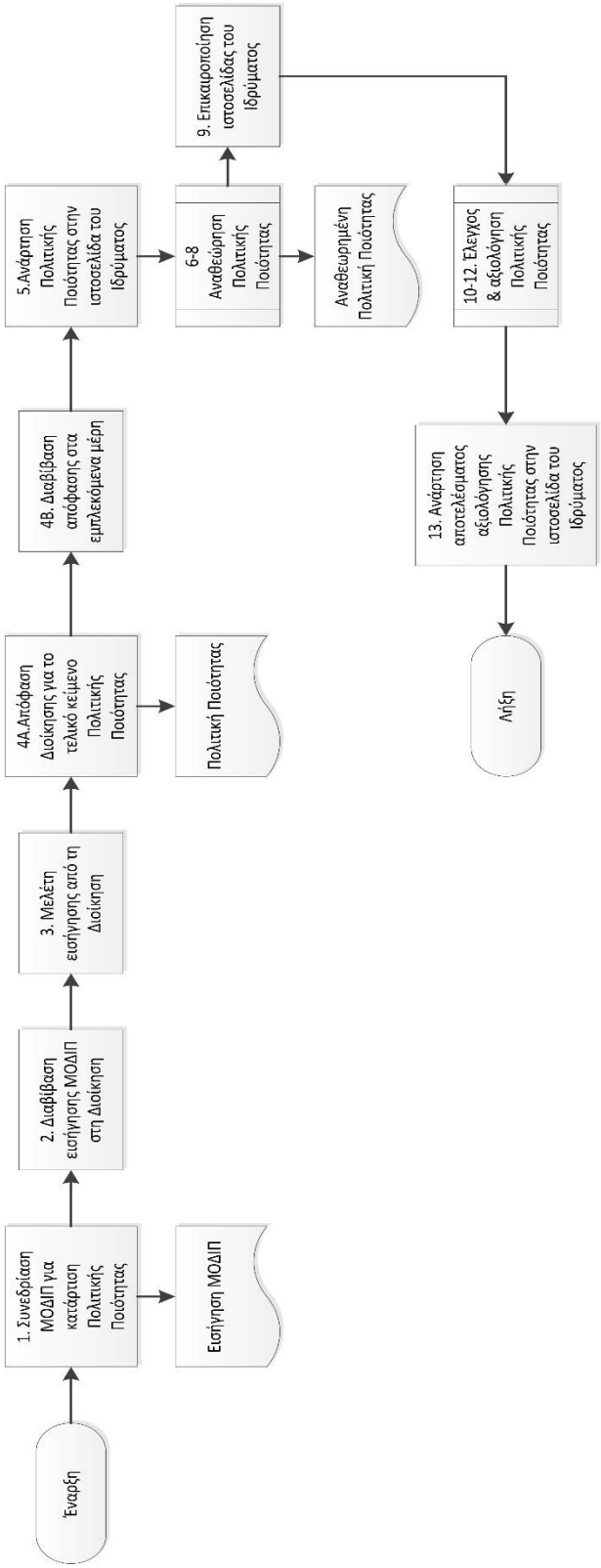
1.6 Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΑΔΙΠ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, EUA, EQAF κ.λπ.).

2. Η ΜΟΔΙΠ διαβιβάζει την εισήγησή της στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
3. 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).
4. Διαβίβαση της οριστικής απόφασης προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος.
5. Ανάρτηση της Πολιτικής Ποιότητας στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
6. Αναθεώρηση της Πολιτικής της Ποιότητας του Ιδρύματος, η οποία προκύπτει ως ανάγκη από τις ακόλουθες περιπτώσεις (ενδεικτικά):
    - 6.1. Προτάσεις βελτίωσης από τη ΜΟΔΙΠ, που προήλθαν από την εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ, ως προς τυχόν αποκλίσεις, προβλήματα ή τομείς που χρήζουν βελτίωσης.
    - 6.2. Αναθεώρηση της στρατηγικής του Ιδρύματος.
    - 6.3. Αλλαγές στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
    - 6.4. Προσαρμογή στη βάση επικαιροποιημένων οδηγιών και αποφάσεων της ΑΔΙΠ.
    - 6.5. Ανατροφοδότηση από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος.
    - 6.6. Ανατροφοδότηση από κοινωνικούς, παραγωγικούς και πολιτιστικούς φορείς.
7. Σε καθεμία από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος συντάσσει σχετική εισήγηση προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος, προτείνοντας την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητάς του.
8. 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).
9. Επικαιροποιείται η ιστοσελίδα του Ιδρύματος με το περιεχόμενο της αναθεώρησης της Πολιτικής Ποιότητάς του.
10. Στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους πραγματοποιείται έλεγχος και αξιολόγηση της Πολιτικής της Ποιότητας του Ιδρύματος. Η ΜΟΔΙΠ μελετά συγκριτικά τους δείκτες αποτελεσματικότητας της Πολιτικής Ποιότητας, οι οποίοι είναι οι εξής:
    - 10.1 Πλήθος ακαδημαϊκών μονάδων/υπηρεσιών που συμμετέχουν στην εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας.
    - 10.2 Πλήθος βελτιώσεων που επιτεύχθηκαν στη λειτουργία του Ιδρύματος, στο πλαίσιο της εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας.
    - 10.3 Πλήθος πιστοποιημένων ΠΠΣ/ΠΜΣ/ΠΔΣ.
    - 10.4 Ποσοστό (θετικής ή αρνητικής) μεταβολής της θέσης του Ιδρύματος σε διεθνείς πίνακες κατάταξης.
11. Συντάσσει μελέτη, όπου παρουσιάζεται η πορεία των δεικτών ανά ακαδημαϊκό έτος και εξάγονται σχετικά συμπεράσματα, την οποία διαβιβάζει στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
12. 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.
13. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος αναρτάται στην ιστοσελίδα του.

Εμπλεκόμενα μέρη:
Διοίκηση, ΜΟΔΙΠ, Σύγκλητος, φοιτητές, ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί, παραγωγικοί και πολιτιστικοί φορείς.

Χρονοδιάγραμμα:
Η Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος σχεδιάζεται άπαξ και εγκρίνεται. Αναθεωρείται όποτε κρίνεται απαραίτητο από τη Διοίκηση. Αξιολογείται από τη ΜΟΔΙΠ σε ετήσια βάση.

Σχετικά έγγραφα:
- Στρατηγική του Ιδρύματος.
- Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
- Έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
- Πρότυπο Εγχειρίδιο Ποιότητας του Ιδρύματος
- Αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
- Πρότυπα και οδηγίες της ΑΔΙΠ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, EUA, EQAF κ.λπ.).
- Εισηγήσεις ΜΟΔΙΠ για την Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος (με βάση τη μελέτη των δεδομένων εισόδου της διεργασίας).
- Μελέτες πορείας δεικτών.



Σχήμα 1. 1 Διαδικασία 1.1

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων

2.1 Αντικείμενο διεργασίας

Αντικείμενο της διεργασίας αποτελεί η δημιουργία κατάλληλου περιβάλλοντος για επίτευξη των στόχων του Ιδρύματος ως προς τη διασφάλιση παροχής των απαιτούμενων πόρων σε αναγκαίο προσωπικό, χρηματοδότηση, υποδομές και εξοπλισμό, ώστε να λειτουργεί και να διατηρείται το εφαρμοζόμενο ΕΣΔΠ, 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.

2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Δεδομένα οικονομικής λειτουργίας, υλικοτεχνικής υποδομής, υπηρεσιών, ανθρώπινου δυναμικού- από το ΟΠΕΣΠ 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 ΕΛΚΕ, 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 ΕΛΚΕ, 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).

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, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης, κ.λπ.).
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 Ιδρύματος 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.

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.

2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

- Ποσοστό απορρόφησης των προϋπολογισμένων οικονομικών πόρων.
- Ποσοστό χρήσης των κτηριακών υποδομών.
- Ποσοστό χρήσης του εξοπλισμού.
- Αναφορές παραπόνων αναφορικά με τη διαχείριση του περιβάλλοντος εργασίας.
- Ποσοστό κάλυψης των αναγκών σε:
  - ανθρωπίνους πόρους.
  - υποδομές.
  - διοικητικές υπηρεσίες.
- Μέσος αριθμός ωρών επιμόρφωσης ανά εργαζόμενο.
- Πλήθος επιμορφώσεων ανά έτος.

2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ενέργειες που αφορούν στη βελτίωση των διαδικασιών της διεργασίας.

2.Ενεργειες που αφορούν στη βελτίωση του πλαισίου κριτηρίων για τη διάθεση και διαχείριση των:

α. χρηματοδοτήσεων.
β. υποδομών και υπηρεσιών.

γ. ανθρώπινων πόρων.

3. Αναθεώρηση της σχετικής διεργασίας στο Εγχειρίδιο Ποιότητας του Ιδρύματος.

2.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης

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, ΕΛΚΕ, 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.

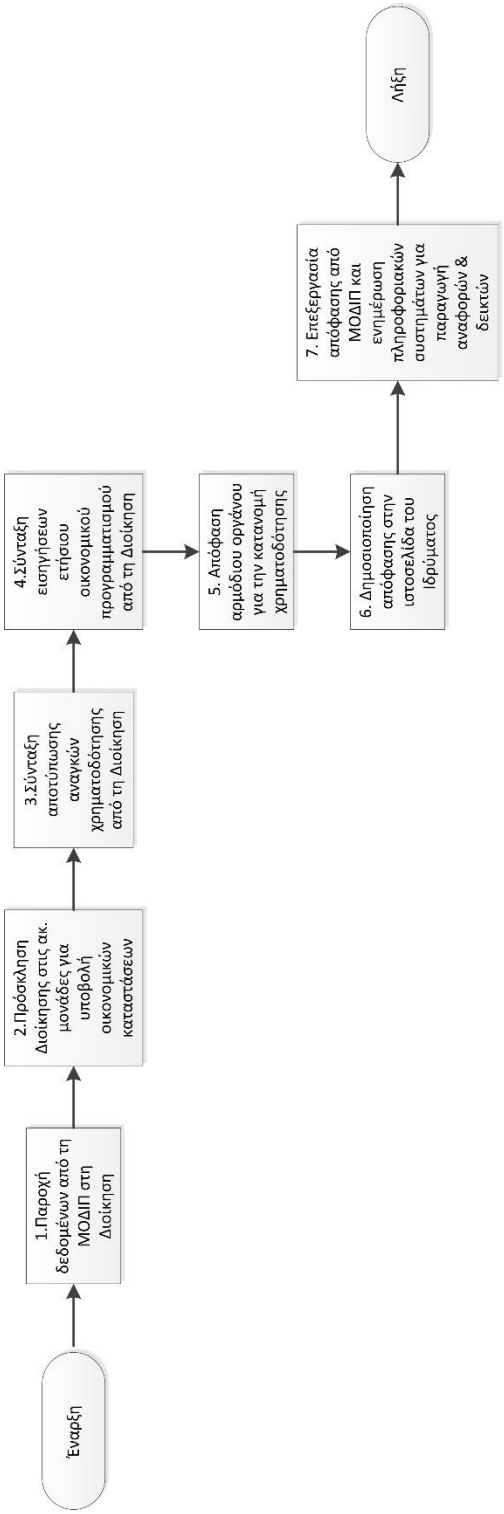
Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα οικονομικής λειτουργίας - από το ΟΠΕΣΠ 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 τους ετήσιους απολογισμούς δραστηριοτήτων και προτάσεις ετήσιου οικονομικού προγραμματισμού.
3. Η Διοίκηση του Ιδρύματος 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 Ιδρύματος λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και την οικονομική στρατηγική του Ιδρύματος, συντάσσει εισηγήσεις ετήσιου οικονομικού προγραμματισμού, σε σχέση με τακτικό προϋπολογισμό, ΕΛΚΕ, 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, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης κ.λπ.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες για την παραγωγή των σχετικών αναφορών και δεικτών.

Εμπλεκόμενα Μέρη:
Διοίκηση, Σύγκλητος, Οικονομικές Υπηρεσίες, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης, ΜΟΔΙΠ.

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

Σχετικά Έγγραφα:
Εγκεκριμένοι προϋπολογισμοί, οικονομικοί απολογισμοί (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημόσιων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης, κ.λπ.), οικονομική στρατηγική, πλαίσιο κριτηρίων διάθεσης – κατανομής χρηματοδοτήσεων.



Σχήμα 2. 1 Διαδικασία 2.1

Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης

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.

Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα λειτουργίας υποδομών και υπηρεσιών- από το ΟΠΕΣΠ 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 Ιδρύματος 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 Ιδρύματος, λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και την αναπτυξιακή στρατηγική του Ιδρύματος, συντάσσει εισηγήσεις για την ετήσια συμπλήρωση, κατάργηση, ανακατανομή ή αναβάθμισή τους.

5. Το αρμόδιο όργανο (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).

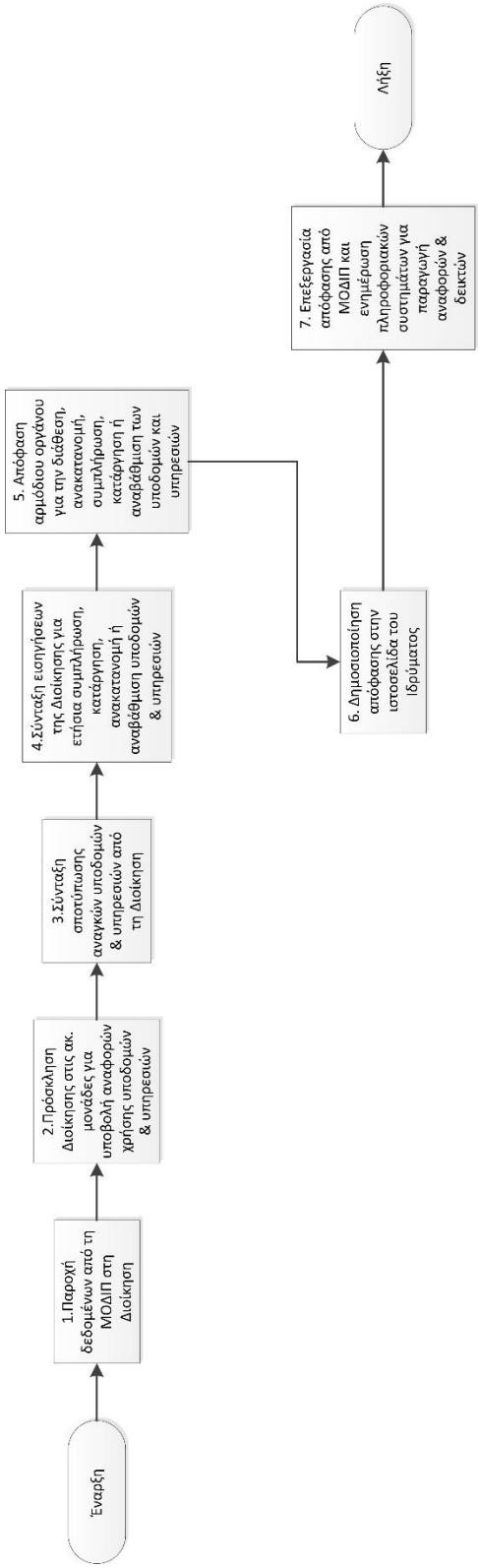
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.

7. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες για την παραγωγή των σχετικών αναφορών και δεικτών.

Εμπλεκόμενα Μέρη:
Διοίκηση, Σύγκλητος, τεχνικές και διοικητικές υπηρεσίες, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

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

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



Σχήμα 2. 2 Διαδικασία 2.2

Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων

Περιγραφή:
Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του Ιδρύματος 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.

Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα κατανομής του ανθρώπινου δυναμικού- από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος- και τους αντίστοιχους δείκτες.

2. Η Διοίκηση του Ιδρύματος 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.

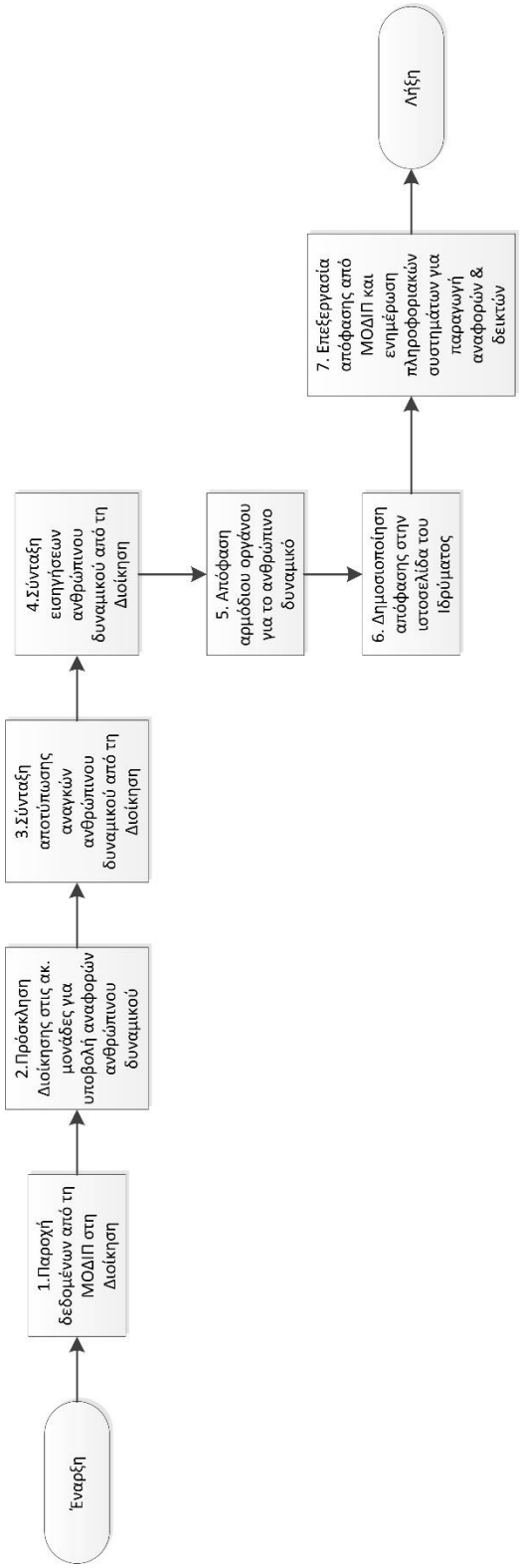
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.

7. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες για την παραγωγή των σχετικών αναφορών και δεικτών.

Εμπλεκόμενα Μέρη:
Διοίκηση, Σύγκλητος, διοικητικές υπηρεσίες, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

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.

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 2. 3 Διαδικασία 2.3

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3. Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας

3.1 Αντικείμενο διεργασίας

Το Ίδρυμα 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 ΕΣΔΠ.

Ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη και η θέσπιση ποιοτικών και ποσοτικών στόχων συμβάλλει στην ανάπτυξη καινοτόμων εκπαιδευτικών και ερευνητικών διαδικασιών και λειτουργιών, τη δέσμευση και κατάλληλη αξιοποίηση πόρων, την αλλαγή υλικοτεχνικών υποδομών, σηματοδοτώντας διαδικασίες σημαντικής βελτίωσης στον τρόπο λειτουργίας και απόδοσης του Ιδρύματος, σε επίπεδο διοικητικής οργάνωσης και παροχής υπηρεσιών, ακαδημαϊκών προγραμμάτων σπουδών, ερευνητικού έργου και ενίσχυσης ου ανθρώπινου δυναμικού.

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:

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

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 ΕΣΔΠ.
4. Έκθεση Εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος
5. Αποτελέσματα ανασκόπησης ΕΣΔΠ.

3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

Αναφέρονται ενδεικτικά και με συνοπτικό τρόπο στόχοι και αντίστοιχοι δείκτες (KPI's)

1. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της απορρόφησης της χρηματοδότησης (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης).
2. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης του ύψους χρηματοδότησης του Ιδρύματος από εξωτερικές πηγές.
3. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της αναλογίας πόρων (ακαδημαϊκό και διοικητικό ανθρώπινο δυναμικό και υποδομές) προς φοιτητικό δυναμικό.
4. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) 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 (KPIs) βελτίωσης των γενικών και εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.
6. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) βελτίωσης της ποιότητας των ΠΣ όπως :
   α. Του ποσοστού αποφοίτησης στο σύνολο του φοιτητικού δυναμικού ανά κύκλο σπουδών (ΠΠΣ, ΠΜΣ, ΔΔ), με σταθμίσεις διάρκειας σπουδών (4ετή/5ετή ΠΠΣ).
   β. Του επιπέδου μέσων όρων βαθμών εξαμήνων των ΠΣ 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:
   α. των δημοσιεύσεων ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.
   β. των ετεροαναφορών (citations) ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.
   γ. της ερευνητικής χρηματοδότησης ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.

3.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, 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.λπ).

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).

3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Μέσο ποσοστό εκπλήρωσης στόχων σε ετήσια βάση.
2. Μέσο ποσοστό εκπλήρωσης στόχων σε καθορισμένη μεσοπρόθεσμη βάση.
3. Μέσο ποσοστό εκπλήρωσης στόχων σε μακροπρόθεσμη βάση.
4. Μέτρηση τάσεων απόκλισης στόχων.

3.6. Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

5. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟΔΙΠ.
6. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
7. Μέσω παρουσιάσεων των δεικτών επίτευξης των στόχων στα όργανα διοίκησης του Ιδρύματος (Πρόεδρο Τμήματος, Συνέλευση Τμήματος, Πρυτανικές Αρχές, Σύγκλητο).
8. Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας από τη ΜΟΔΙΠ και ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Σύγκριση των στόχων ποιότητας και των δεικτών (KPI’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 ΕΣΔΠ.

3.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

Περιγραφή:
Η ΜΟΔΙΠ, 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.

Βήματα

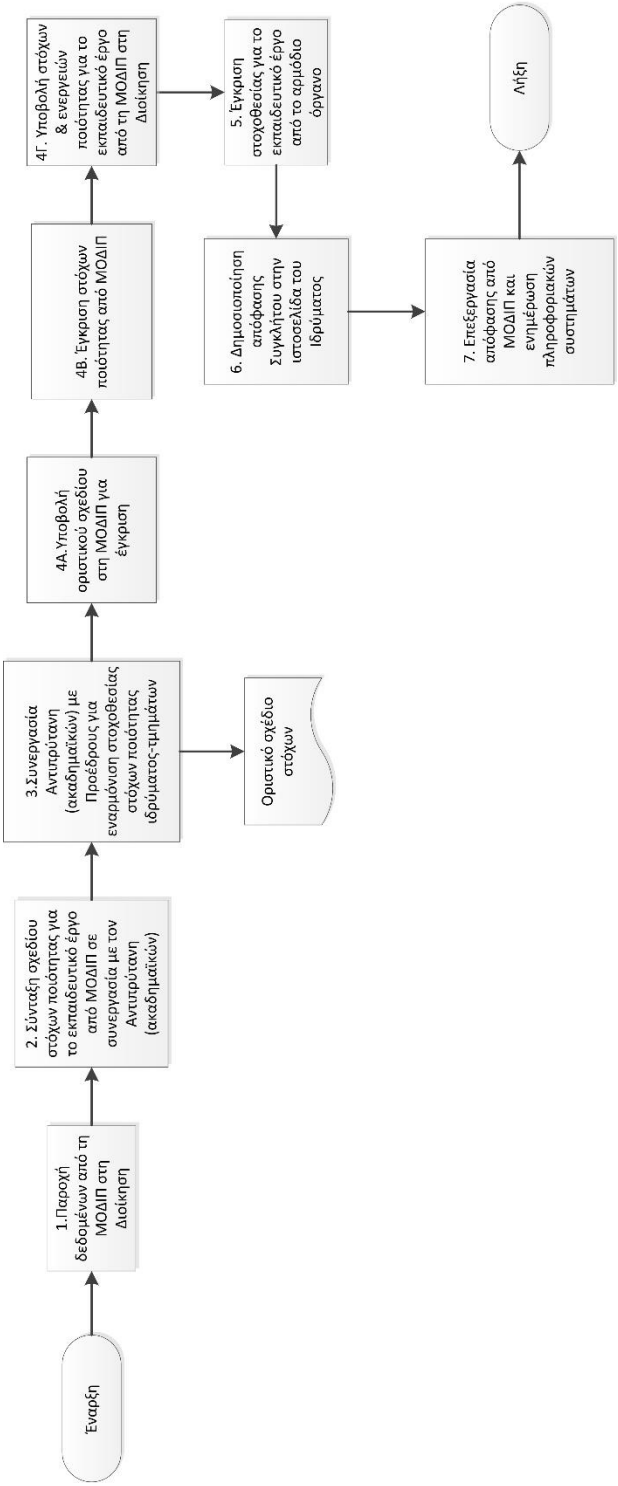
1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα ακαδημαϊκής λειτουργίας - από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος -και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης των ΠΣ.
2. Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τον αρμόδιο 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 ΠΣ και τα σχετικά δεδομένα και δείκτες του ΟΠΕΣΠ.
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 ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
4. Η ΜΟΔΙΠ 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 ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

Εμπλεκόμενα Μέρη:
Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

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

Σχετικά Έγγραφα:

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



Σχήμα 3. 1 Διαδικασία 3.1

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

Περιγραφή:
Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Ιδρύματος και τον ΕΛΚΕ, 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.

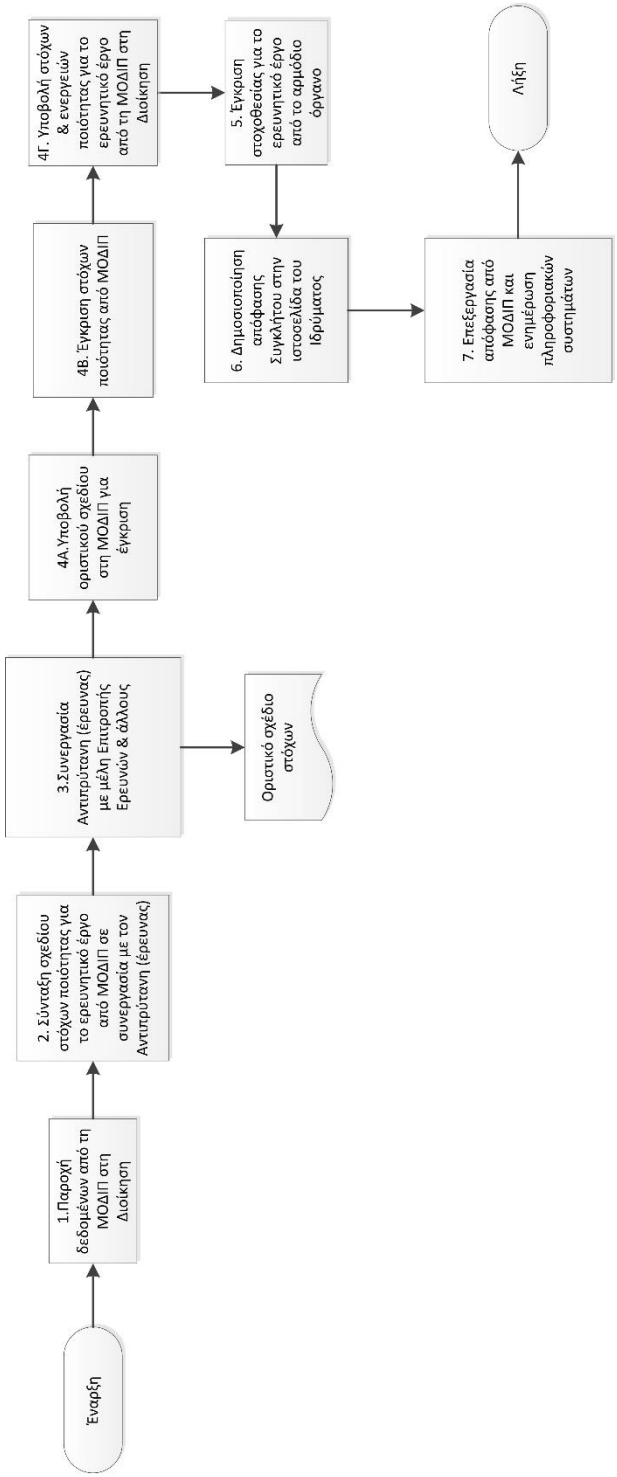
Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα ερευνητικής δραστηριότητας και λειτουργίας- από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος- και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης του ερευνητικού έργου.
2. Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τον αρμόδιο αντιπρύτανη (έρευνας), συντάσσουν σχέδιο στόχων ποιότητας για το ερευνητικό έργο, λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική του Ιδρύματος για θέματα έρευνας και καινοτομίας, τα αποτελέσματα της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης του ερευνητικού έργου του Ιδρύματος και τα σχετικά δεδομένα και δείκτες του ΟΠΕΣΠ.
3. Ο αρμόδιος αντιπρύτανης (έρευνας) συνεργάζεται με τα μέλη της επιτροπής ερευνών ή και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και υποβάλλει το οριστικό σχέδιο στη ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
4. Η ΜΟΔΙΠ 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 ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

Εμπλεκόμενα Μέρη:
Διοίκηση, Σύγκλητος, ΕΛΚΕ, ΜΟΔΙΠ.

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

Σχετικά Έγγραφα:
Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KPIs) βελτίωσης της ποιότητας του ερευνητικού έργου.



Σχήμα 3. 2 Διαδικασία 3.2

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

Περιγραφή:
Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Ιδρύματος 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.

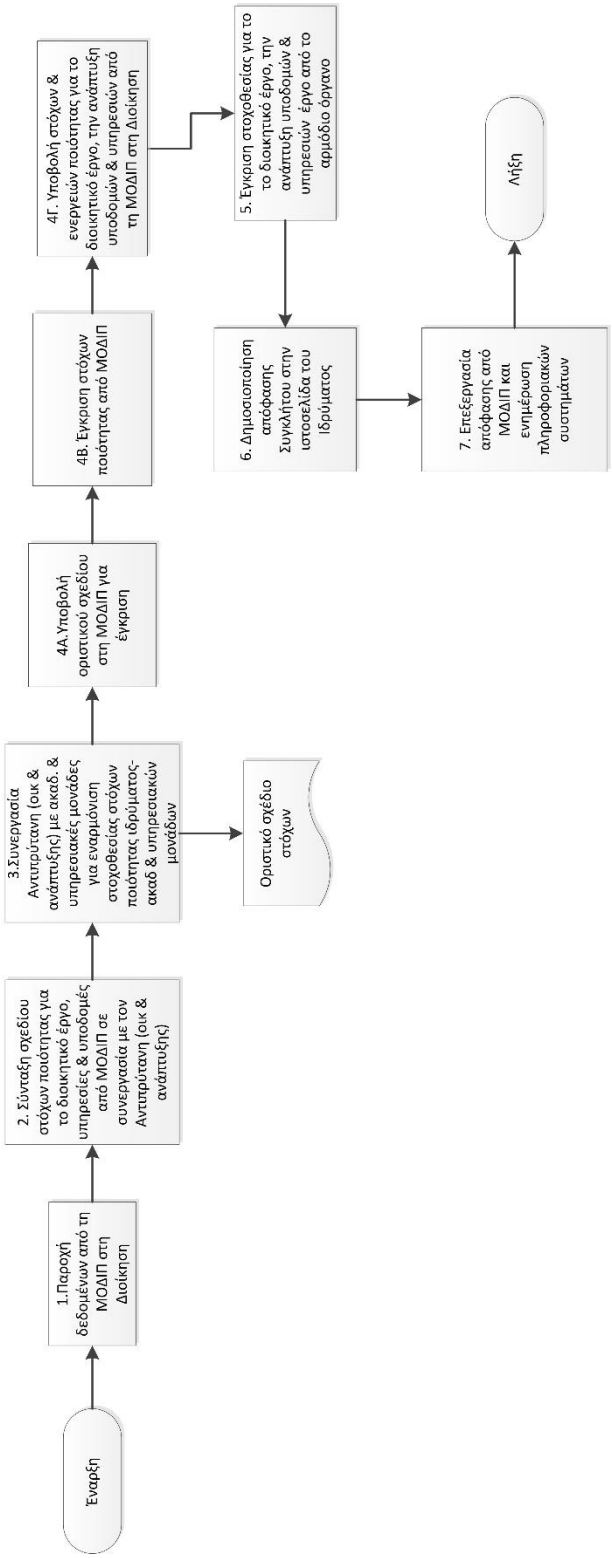
Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα λειτουργίας υποδομών και υπηρεσιών - από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος -και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης υποδομών, υπηρεσιών και διοικητικού έργου.
2. Η ΜΟΔΙΠ, 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 ΟΠΕΣΠ.
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 ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
4. Η ΜΟΔΙΠ 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 ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

Εμπλεκόμενα Μέρη:
Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

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

Σχετικά Έγγραφα:
Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KPIs) βελτίωσης της ποιότητας των υποδομών, των υπηρεσιών και του διοικητικού έργου.



Σχήμα 3. 3 Διαδικασία 3.3

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

Περιγραφή:
Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της διοίκησης του Ιδρύματος 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.

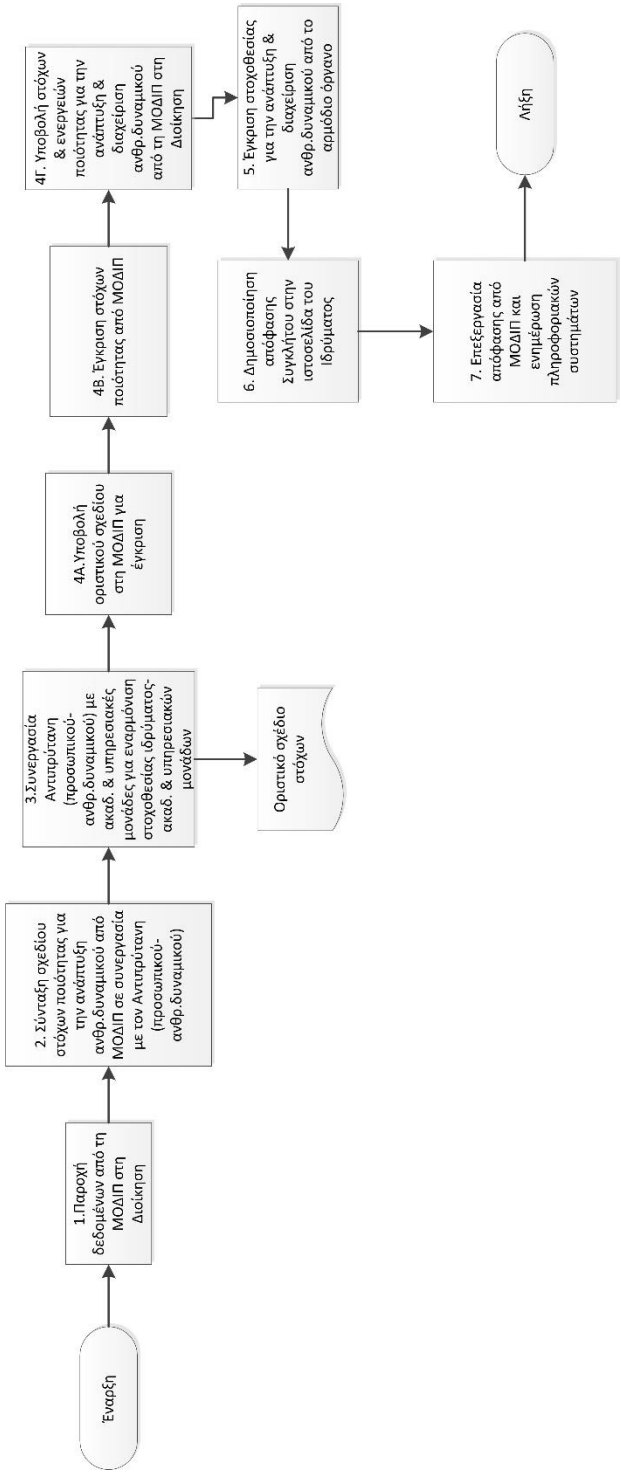
Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα για την απασχόληση κατανομή προσωπικού - από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος - και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης για τους ανθρώπινους πόρους.
2. Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τον αρμόδιο/ους αντιπρύτανη/εις (προσωπικού/ανθρώπινου δυναμικού), συντάσσουν σχέδιο στόχων ποιότητας για την ανάπτυξή του, λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική του Ιδρύματος για θέματα ανάπτυξης και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, τα αποτελέσματα της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης για τους ανθρώπινους πόρους και τα σχετικά δεδομένα και δείκτες του ΟΠΕΣΠ.
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 ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
4. Η ΜΟΔΙΠ 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 Ιδρύματος.
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 Ιδρύματος.
7. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

Εμπλεκόμενα Μέρη:
Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ

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

Σχετικά Έγγραφα:
Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KPIs) βελτίωσης της ποιότητας των ανθρωπίνων πόρων



Σχήμα 3. 4 Διαδικασία 3.4

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση

4.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της συγκεκριμένης διεργασίας είναι η αξιολόγηση και ο έλεγχος εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος. 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 ΜΟΔΙΠ, όπου σημειώνονται οι ενδεχόμενες αποκλίσεις από το πρότυπο, οι οποίες κοινοποιούνται -όπου αυτό απαιτείται- στους ενδιαφερομένους. Οι αποφάσεις του Ιδρύματος για τη διόρθωση, συμμόρφωση ή βελτίωση της λειτουργίας του ΕΣΔΠ περιλαμβάνουν (ενδεικτικά) ενέργειες σχετικές με:

- Τη βελτίωση του ΕΣΔΠ και των διεργασιών του.
- Τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους φοιτητές.
- Τη βελτίωση των όρων και των διαδικασιών υλοποίησης του διδακτικού και ερευνητικού έργου.
- Τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος για το διοικητικό προσωπικό.
- Την αναθεώρηση κατανομής πόρων.
- 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 ΜΟΔΙΠ. Στην ετήσια συνεδρίαση της Επιτροπής Ανασκόπησης του ΕΣΔΠ γίνεται ενημέρωση των μελών της για το ΕΣΔΠ, τις διεργασίες, τις διαδικασίες, τους δείκτες ποιότητας, καθώς και προτάσεις βελτίωσής τους.

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 ΕΣΔΠ.
5. Ετήσια δεδομένα ποιότητας του ΟΠΕΣΠ.
6. Ετήσιες Εσωτερικές Αναφορές των ακαδημαϊκών μονάδων (νέο έντυπο) για:
   α. Τις επιδόσεις των φοιτητών.
   β. Τα αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδακτικού προσωπικού
   γ. Τους αποφοίτους.
   δ. Τη λειτουργία υποδομών/μαθησιακού περιβάλλοντος.
   ε. Την αξιολόγηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων.
   στ. Κ. λπ …
7. Ετήσιες αναφορές για την ερευνητική δραστηριότητα του Ιδρύματος.
8. Υποδείγματα πρότασης πιστοποίησης ΕΣΔΠ και ΠΣ της ΑΔΙΠ, στα οποία περιλαμβάνονται τα πρότυπα ΕΣΔΠ και ΠΠΣ.
9. Προτάσεις πιστοποίησης των ΠΣ των ακαδημαϊκών μονάδων του Ιδρύματος.

4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Ευρήματα εσωτερικής αξιολόγησης ανά διεργασία.
2. Πρακτικά εσωτερικής αξιολόγησης ανά διεργασία.
3. Πρακτικά Ανασκοπήσεων ΜΟΔΙΠ για το ΕΣΔΠ και την Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.
4. Αναφορές της ΜΟΔΙΠ 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 Ιδρύματος.

4.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 4.1: Πραγματοποίηση εσωτερικής αξιολόγησης.
Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

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.

4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟΔΙΠ.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων εσωτερικής αξιολόγησης στη ΜΟΔΙΠ και τη Διοίκηση του Ιδρύματος.

4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ενέργειες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
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 ΠΣ, με πιθανές συστάσεις για βελτίωση.
6. Ανατροφοδότηση της ποιότητας των υπηρεσιακών μονάδων, με πιθανές συστάσεις για βελτίωση

4.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση

Περιγραφή
Η διαδικασία εσωτερικής αξιολόγησης στοχεύει στον έλεγχο διεργασιών και διαδικασιών του ΕΣΔΠ, 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 (ΟΠΕΣΠ και ετήσια έκθεση) για τα ΠΣ, το εκπαιδευτικό, ερευνητικό και διοικητικό έργο του Ιδρύματος.

Βήματα:

1. Απόφαση για αντικείμενο και ημερομηνία διεξαγωγής της εσωτερικής αξιολόγησης από τη ΜΟΔΙΠ.
2. Σχετική ενημέρωση των εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟΔΙΠ.
3. Κατανομή αντικειμένου αξιολόγησης στα μέλη της ΜΟΔΙΠ.
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 ΠΠΣ):
   - Ο σύγχρονος χαρακτήρας του γνωστικού αντικειμένου.
   - Οι μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας.
   - Η πορεία και ολοκλήρωση των σπουδών.
   - Η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών αξιολόγησης των φοιτητών.
   - Τα δεδομένα των ερωτηματολογίων ικανοποίησης των φοιτητών.
   - Τα δεδομένα ποιότητας του διδακτικού προσωπικού (διδακτικό, ερευνητικό έργο).
   - Το μαθησιακό περιβάλλον και οι υποστηρικτικές υπηρεσίες.
   - Κ.λπ.
5. Διεξαγωγή της αξιολόγησης (κατά την πραγματοποίηση της αξιολόγησης πρέπει να τεκμηριώνονται τα ευρήματα και να τηρείται ο προγραμματισμός).
6. Συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ για την εκτίμηση των ευρημάτων και την τεκμηρίωση μη συμμορφώσεων ή παρατηρήσεων (μετά το πέρας της αξιολόγησης).
7. Σύνταξη αναφοράς της εσωτερικής αξιολόγησης από τη ΜΟΔΙΠ, όπου περιλαμβάνονται οι καταγραφείσες μη συμμορφώσεις και οι ενδεχόμενες προτάσεις βελτίωσης.
8. Επικοινωνία της ΜΟΔΙΠ με τα ενδιαφερόμενα μέρη (ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες), με τη συνεργασία των οποίων σχεδιάζονται άμεσα οι κατάλληλες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες.
9. Επιθεώρηση από τη ΜΟΔΙΠ των αντίστοιχων δραστηριοτήτων μέσα στο διαμορφωμένο χρονοδιάγραμμα και αξιολόγηση της επάρκειας ή της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων διορθωτικών ενεργειών.

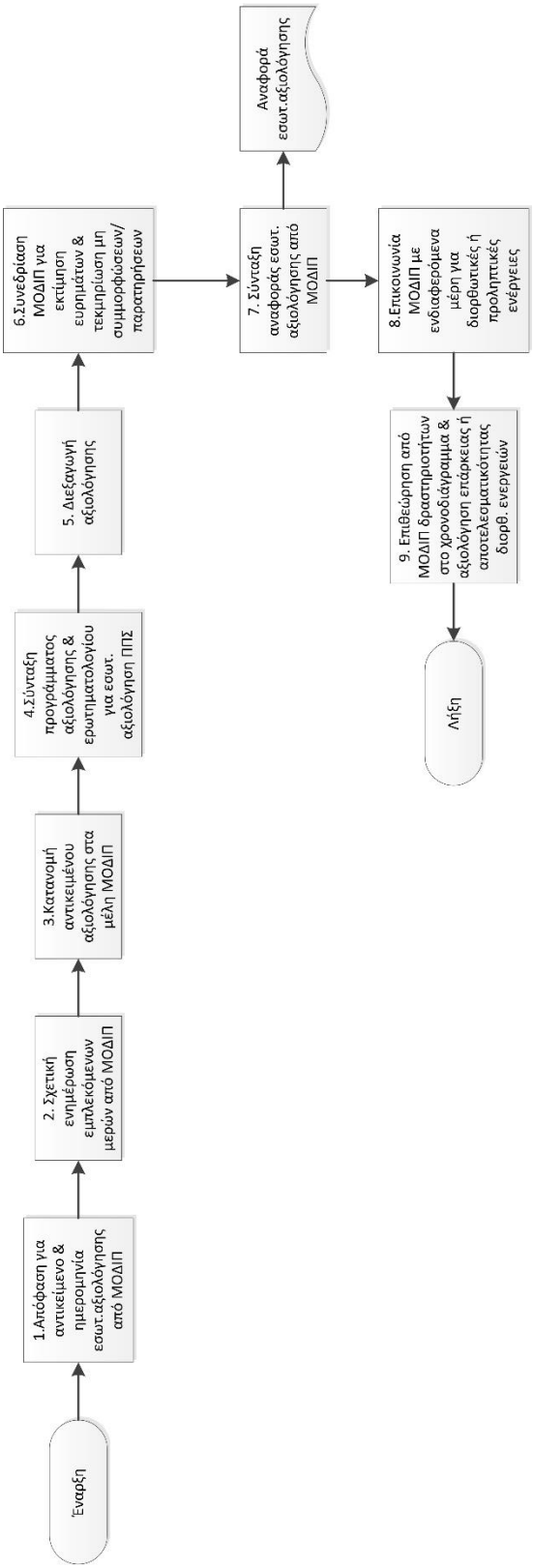
Εμπλεκόμενοι

- Ο Πρόεδρος και τα Μέλη της ΜΟΔΙΠ.
- Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ.
- Οι Πρόεδροι και τα μέλη των ΟΜΕΑ των Τμημάτων.
- Οι προϊστάμενοι των Διοικητικών Υπηρεσιών.
- Τα στελέχη των Γραμματειών των Τμημάτων.
- Οι συνεργάτες και υπάλληλοι της ΜΟΔΙΠ.

Σχετικά Έγγραφα:

- Εγχειρίδιο Διαδικασιών Ποιότητας της ΜΟΔΙΠ.
- Τα αποτελέσματα των διεργασιών του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος.
- Οι Ετήσιες Εσωτερικές Εκθέσεις των Ακαδημαϊκών Μονάδων.
- Αρχείο τεκμηρίωσης διεργασίας 4 (πρόγραμμα, ερωτηματολόγιο, πρακτικά της συνεδρίασης της ΜΟΔΙΠ, αναφορά και κατάλογος των διορθωτικών ή/και προληπτικών ενεργειών).
- Στοιχεία για την ερευνητική δραστηριότητα του Ιδρύματος.
- Απογραφικά δεδομένα ποιότητας, που υποβάλλονται στο πληροφοριακό Σύστημα της ΑΔΙΠ.

- Επιδόσεις φοιτητών.
- Αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδακτικού προσωπικού.
- Αξιολόγηση μαθησιακών αποτελεσμάτων από τις ακαδημαϊκές μονάδες.
- Δεδομένα αποφοίτησης.



Σχήμα 4. 1 Διαδικασία 4.1

Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ

Η Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ πραγματοποιείται μια φορά το χρόνο από την Επιτροπή Ανασκόπησης, στην οποία συμμετέχουν, εκτός από τη ΜΟΔΙΠ και τον Γραμματέα της, ο Πρύτανης και οι Αντιπρυτάνεις του Ιδρύματος.

Βήματα

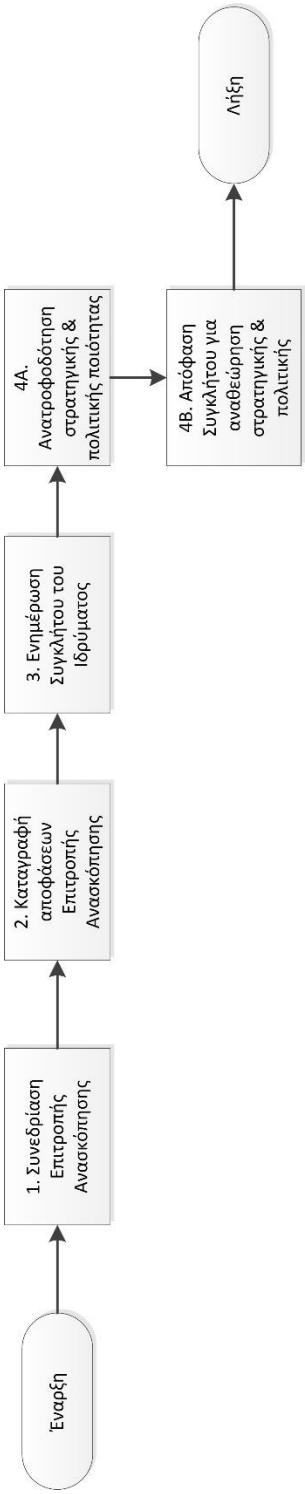
1. Συνεδρίαση της Επιτροπής , με κύρια θέματα προς συζήτηση:
   - Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης.
   - Την απόδοση των διεργασιών του συστήματος.
   - Τα αποτελέσματα προληπτικών ή/και διορθωτικών ενεργειών.
   - Την αξιολόγηση του βαθμού ολοκλήρωσης ενεργειών, που αποφασίστηκαν από τη Διοίκηση σε προηγούμενες ανασκοπήσεις.
   - Τη διατύπωση πιθανών αλλαγών που θα μπορούσαν να επιδράσουν στην αποτελεσματικότητα του ΕΣΔΠ.
   - Τη διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση των διεργασιών και διαδικασιών του ΕΣΔΠ.
   - Τον βαθμό επίτευξης των στόχων ποιότητας του Ιδρύματος (παρακολούθηση ή/και αναπροσαρμογή τους).
2. Καταγραφή των αποφάσεων της Επιτροπής Ανασκόπησης.
3. Ενημέρωση της Συγκλήτου (ο Πρύτανης ή ο Πρόεδρος της ΜΟΔΙΠ 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).
4. 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 ΜΟΔΙΠ, αποφασίζει την αναθεώρηση της υφιστάμενης στρατηγικής και πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος).

Εμπλεκόμενοι

- Η Σύγκλητος του Ιδρύματος.
- Ο Πρύτανης του Ιδρύματος.
- Οι Αντιπρυτάνεις.
- Ο Πρόεδρος και τα μέλη της ΜΟΔΙΠ.
- Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ.

Σχετικά Έγγραφα

- Πρακτικά Ανασκοπήσεων της ΜΟΔΙΠ για το ΕΣΔΠ (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).
- Αναφορές της ΜΟΔΙΠ προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος και τη Σύγκλητο.
- Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν.
- Προτάσεις για βελτίωση.
- Εγχειρίδιο Ποιότητας της ΜΟΔΙΠ.
- Τα αποτελέσματα των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
- Στρατηγική και Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.



Σχήμα 4. 2 Διαδικασία 4.2

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

5.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της συγκεκριμένης διεργασίας είναι ο σχεδιασμός και η λειτουργία μηχανισμών για (α) τη συλλογή δεδομένων ποιότητας και (β) την αξιοποίηση τους για να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος και να προκύψουν προτάσεις για βελτιώσεις και αλλαγές στη διασφάλιση της ποιότητας. Το Ίδρυμα έχει την πλήρη ευθύνη για τη συλλογή και την ανάλυση των δεδομένων ποιότητας με τρόπο ενιαίο και λειτουργικό, με άμεσο στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων ποιότητας. Τα δεδομένα ποιότητας αφορούν σε:

- εκπαιδευτικές, ερευνητικές και λοιπές ακαδημαϊκές δραστηριότητες,
- υλικοτεχνικές υποδομές,
- οικονομικές/διαχειριστικές υπηρεσίες,
- θέματα παροχής υπηρεσιών υποστήριξης προς την ακαδημαϊκή κοινότητα,
- την προβολή και εξωστρέφεια του Ιδρύματος.

Η διεργασία περιλαμβάνει ενέργειες για τη συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, αποθήκευση, και κατάλληλο μετασχηματισμό στοιχείων για στατιστική ανάλυση, ώστε να προκύψουν ποικίλες απεικονίσεις των ποσοτικών δεδομένων όπως πίνακες, γραφήματα, υπολογισμοί δεικτών κλπ., οι οποίες θα διευκολύνουν την ΜΟΔΙΠ στο έργο της παρακολούθησης και αποτίμησης των επιδόσεων του Ιδρύματος σε διάφορους τομείς δραστηριοτήτων και ταυτόχρονα θα τεκμηριώνουν τα συμπεράσματα των εκθέσεων αξιολόγησης. Στα πλαίσια της διεργασίας χρησιμοποιούνται σύγχρονες τεχνολογίες πληροφορικής για τη καταχώριση, τη ταξινόμηση και την επεξεργασία των δεδομένων τα οποία συλλέγονται σε βάσει συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος.

5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Στοιχεία Ιδρύματος (διάρθρωση, Σχολές, Τμήματα, ΠΠΣ, ΜΠΣ, σημεία παρουσίας)
2. Στοιχεία υλικοτεχνικών υποδομών (κτίρια, εξοπλισμός, αίθουσες, εργαστήρια).
3. Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού (μετρήσεις διδασκόντων, Τεχνικού/διοικητικού προσωπικού) – Πληροφοριακό Σύστημα (Π.Σ.) διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.
4. Οικονομικά στοιχεία Ιδρύματος (τακτικός προϋπολογισμός, Π.Δ.Ε.).
5. Στοιχεία για τον ΕΛΚΕ.
6. Στοιχεία για τη βιβλιοθήκη.
7. Στοιχεία φοιτητικού πληθυσμού (μετρήσεις για τη απόδοση των φοιτητών, πλήθος φοιτητών, πλήθος ενεργών, πλήθος αποφοιτησάντων κλπ.) – Π.Σ. γραμματειών (φοιτητολόγιο).
8. Στοιχεία από τη παρακολούθηση αποφοίτων.
9. Συμπληρωμένα απογραφικά δελτία μαθημάτων (ΠΠΣ & ΜΠΣ).
10. Συμπληρωμένα απογραφικά διδασκόντων.
11. Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια αποτίμησης μαθημάτων από φοιτητές .
12. Απαντήσεις διερευνητικών ερευνών αποτίμησης υπηρεσιών (διοικητικών, ΕΛΚΕ, φοιτητικής μέριμνας, βιβλιοθήκης, ηλεκτρονικής μάθησης, υποστήριξης ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων κλπ.).
13. Στοιχεία για προβολή, εξωστρέφεια, διεθνοποίηση.
14. Δείκτες και στόχοι που έχουν τεθεί από το Ίδρυμα, δείκτες της ΑΔΙΠ και δείκτες που προκύπτουν από διεθνή standards.

5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Επεξεργασμένες απαντήσεις συμπληρωμένων ερωτηματολογίων/απογραφικών.
2. Επεξεργασμένες απαντήσεις διερευνητικών ερευνών.
3. Δείκτες φοιτητικού πληθυσμού (πληθυσμός, απόφοιτοι, επιδόσεις).
4. Δείκτες ανθρώπινου δυναμικού.
5. Δείκτες ποιότητας εκπαιδευτικού έργου.
6. Δείκτες ποιότητας ερευνητικού έργου.
7. Δείκτες ποιότητας προσφερόμενων υπηρεσιών.
8. Δείκτες ποιότητας υλικοτεχνικών υποδομών.
9. Αναφορές αποκλίσεων, προβλημάτων, προτάσεων βελτίωσης και συστάσεων για αντιμετώπιση προβλημάτων.
10. Έκθεση ΜΟΔΙΠ (ανασκόπηση, σύγκριση των αποτελεσμάτων με τους δείκτες).

5.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

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

5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Ποσοστό μαθημάτων που συμπληρώθηκαν ερωτηματολόγια αξιολόγησης
2. Ποσοστό φοιτητών που συμμετείχαν σε διαδικασίες αξιολόγησης
3. Ποσοστό ενημέρωσης του Π.Σ. από επιμέρους πληροφοριακά υποσυστήματα υπηρεσιών
4. Ποσοστό ενημέρωσης δεικτών του ΟΠΕΣΠ
5. Αριθμός διοικητικών υπηρεσιών που αποτιμήθηκαν με διερευνητικές έρευνες
6. Ποσοστό δεικτών που εξετάστηκαν

5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Αναφορά ετοιμότητας Π.Σ.
2. Αναφορά ετοιμότητας χρηστών των Π.Σ.
3. Αναφορές ολοκλήρωσης επιμέρους ενεργειών για συλλογή στοιχείων από τις εμπλεκόμενες μονάδες
4. Αναφορά ελλείψεων και προβλημάτων που παρουσιάστηκαν
5. Ανασκόπηση ΕΣΔΠ

5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Προτάσεις βελτίωσης του Π.Σ.
2. Προτάσεις βελτίωσης του μηχανισμού συλλογής στοιχείων
3. Προτάσεις βελτίωσης στη δημιουργία στατιστικών αναλύσεων
4. Προτάσεις υλοποίησης διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών

5.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

Περιγραφή

Η διαδικασία αφορά στο σχεδιασμό και στην ενεργοποίηση του μηχανισμού για τη συλλογή δεδομένων για τις ανάγκες της αξιολόγησης. Τα δεδομένα συλλέγονται με (α) τη ηλεκτρονική συμπλήρωση (on-line) ερωτηματολογίων αξιολόγησης, διερευνητικών ερωτηματολογίων και απογραφικών δελτίων, (β) με αυτόματους μηχανισμούς (on-line) λήψης δεδομένων από τα συστήματα του Ιδρύματος που αφορούν σε διαχείριση διαφόρων υπηρεσιών (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ.) και (γ) με χειρωνακτική συμπλήρωση φορμών/ερωτηματολογίων/απογραφικών. Τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί καταχωρούνται σε ειδικό Πληροφοριακό Σύστημα (Π.Σ.) του Ιδρύματος (εφόσον υπάρχει) και στο Ο.Τ.S. Η συλλογή δεδομένων υλοποιείται σε ημερομηνίες οι οποίες ορίζονται στο Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος.

Βήματα

Β1. <u>Προετοιμασία.</u> Έλεγχος και προετοιμασία των Π.Σ. του Ιδρύματος και της ΑΔΙΠ. Παραμετροποίηση των συστημάτων αν έχουν υλοποιηθεί αλλαγές στο λογισμικό για να καλύψουν νέες λειτουργικές απαιτήσεις ανάγκες. Έλεγχος ετοιμότητας χρηστών των Π.Σ.. Ενημέρωση για τυχόν νέες δυνατότητες και αλλαγές στη χρήση του συστήματος και εκπαίδευση των χρηστών.

Β2. <u>Κατάρτιση πλάνου δράσης</u>. Συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ με αντικείμενο τη κατάρτιση πλάνου και χρονοδιαγράμματος για την διεξαγωγή των ενεργειών συλλογής στοιχείων για την αξιολόγηση. Με έγγραφο της η ΜΟΔΙΠ ενημερώνει έγκαιρα όλες τις μονάδες του Ιδρύματος για έναρξη της διαδικασίας για τη συλλογή και τον τρόπο συλλογής των στοιχείων και δημοσιοποιεί το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

Β3. <u>Συλλογή στοιχείων</u>. Διεξαγωγή των ενεργειών, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα που έχει καταρτιστεί, για τη συγκέντρωση των στοιχείων τα οποία συλλέγονται είτε on-line (άμεση ενημέρωση των Π.Σ.) είτε με χειρωνακτικό τρόπο, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα που έχει καταρτιστεί.

Β4. <u>Ενημέρωση Πληροφοριακών Συστημάτων</u>. Καταχώριση των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί με χειρονακτικό τρόπο σε Π.Σ. του Ιδρύματος και της ΑΔΙΠ (ΟΠΕΣΠ). Έκδοση καταστάσεων δεδομένων (προαιρετικά).

Β5. <u>Επικύρωση δεδομένων</u>. Συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ για επικύρωση των δεδομένων και απόφαση για την ολοκλήρωση των ενεργειών συλλογής στοιχείων. Αναφορά ελλείψεων και προβλημάτων που παρουσιάστηκαν στη εκτέλεση της διαδικασίας.

Εμπλεκόμενοι

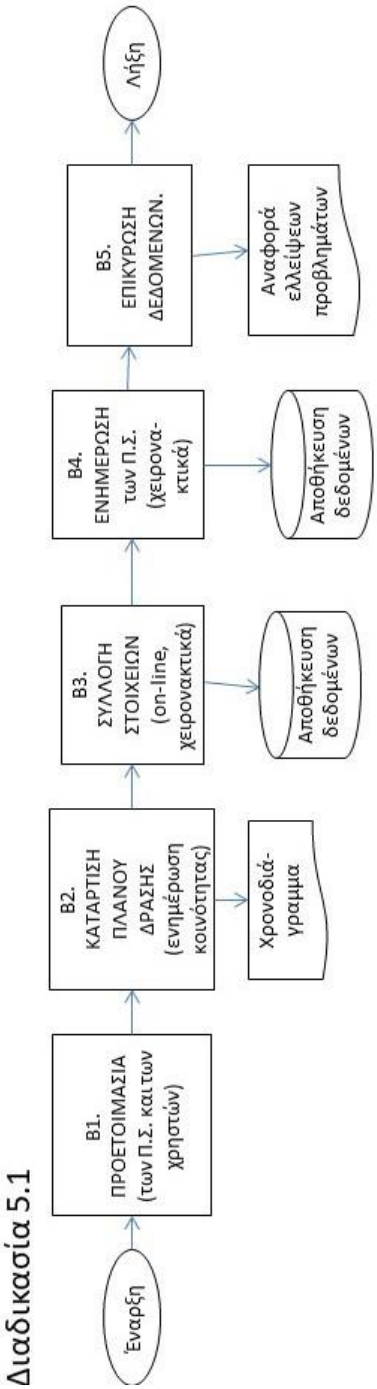
- Ο Πρόεδρος και τα μέλη της ΜΟΔΙΠ.
- Οι Πρόεδροι και τα μέλη των ΟΜΕΑ των Τμημάτων.
- Οι Προϊστάμενοι των Διοικητικών Υπηρεσιών.
- Τα στελέχη των Γραμματειών των Τμημάτων.
- Οι συνεργάτες και υπάλληλοι υπηρεσιών επιφορτισμένοι με τη συλλογή στοιχείων.

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

- Εγχειρίδια χρήσης Π.Σ Ιδρύματος και ΟΠΕΣΠ (ΑΔΙΠ).
- Υποδείγματα ερωτηματολογίων των αξιολογήσεων και των ερευνών.
- Υποδείγματα απογραφικών δελτίων διδασκόντων-μαθημάτων.
- Πλάνο ενεργειών - χρονοδιάγραμμα για τη συλλογή των στοιχείων από τη ΜΟΔΙΠ.
- Πρακτικό ολοκλήρωσης της συλλογής δεδομένων.



Σχήμα 5. 1 Διαδικασία 5.1

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

Περιγραφή

Η διαδικασία αφορά σε ενέργειες οργάνωσης, μετασχηματισμού και επεξεργασίας των δεδομένων ποιότητας που συλλέχθηκαν με την Διαδικασία 5.1 και την παραγωγή απεικονίσεων των στατιστικών μεγεθών (πίνακες, γραφήματα, διαγραμματικές αναπαραστάσεις κλπ.) που θα συμβάλουν σε εκτιμήσεις των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης και στη σύνταξη της έκθεσης της ΜΟΔΙΠ προς τη διοίκηση, όπου θα παρουσιάζονται τα ισχυρά σημεία του Ιδρύματος, η συμφωνία αλλά και οι αποκλίσεις ως προς τους στόχους που έχουν τεθεί, τα προβλήματα που εντοπίστηκαν και σε συστάσεις για βελτιώσεις και αντιμετώπιση προβλημάτων.

Βήματα

Β1. Ανάλυση δεδομένων. Επεξεργασία, μετασχηματισμός και στατιστική ανάλυση δεδομένων. Δημιουργία αναφορών ανά τομέα δραστηριότητας που περιλαμβάνουν τους αντίστοιχους δείκτες. Παραγωγή απεικονίσεων δεδομένων.

Β2. Αποτίμηση ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων. Εκτίμηση αποτελεσμάτων σε σχέση με τους στόχους και τους δείκτες που έχουν τεθεί για την εκπαίδευση και την έρευνα. Έκδοση αναφορών με καταγραφές αποκλίσεων, προτάσεις απάλειψης των αποκλίσεων, καταγραφή προβλημάτων, συστάσεις για αντιμετώπιση προβλημάτων.

Β3. Αποτίμηση υπηρεσιών. Εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των διαχειριστικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών υποστήριξης του Ιδρύματος. Έκδοση αναφορών με καταγραφές προβλημάτων και ελλείψεων, συστάσεις για βελτίωση των υπηρεσιών και των διεργασιών του ΕΣΠΔ.

Β4. Ανασκόπηση υπηρεσιών ΜΟΔΙΠ. Εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών του ΕΣΔΠ. Έκδοση αναφορών με καταγραφές καταγραφή προβλημάτων και ελλείψεων, συστάσεις για βελτίωση των υπηρεσιών και των διεργασιών του ΕΣΠΔ.

Β5. Δημιουργία έκθεσης. Σύνταξη της έκθεσης εσωτερικής αξιολόγησης για τις ακαδημαϊκές και διαχειριστικές δραστηριότητες με αναφορές στους δείκτες ποιότητας, ανασκόπηση του ΕΣΔΠ, προτάσεις για βελτιώσεις και για αντιμετώπιση προβλημάτων. Γενικότερη εκτίμηση αποτελεσμάτων σε σχέση με διεθνή πρότυπα. Έγκριση της έκθεσης, ενημέρωση της ηγεσίας.

Εμπλεκόμενοι

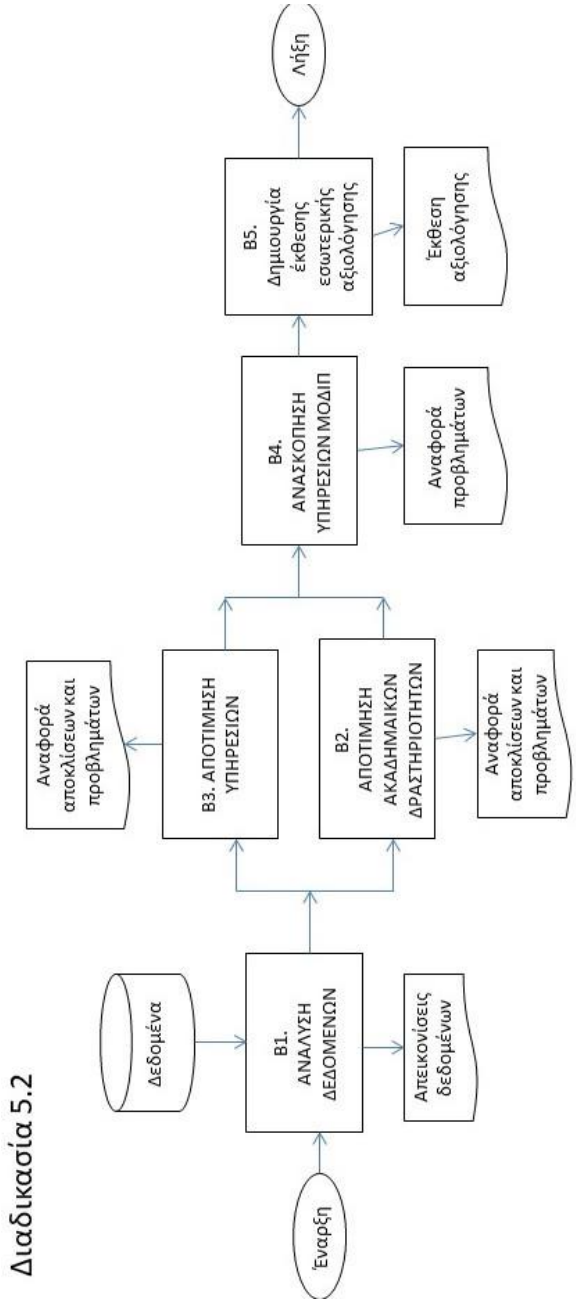
- Ο Πρόεδρος και τα Μέλη της ΜΟΔΙΠ
- Σύγκλητος
- Πρυτανικό Συμβούλιο
- Κοσμήτορες, Πρόεδροι Τμημάτων, μέλη των ΟΜΕΑ,
- Οι συνεργάτες και υπάλληλοι της ΜΟΔΙΠ (στατιστική ανάλυση)
- ΑΔΙΠ

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

- Απεικονίσεις ποιοτικών δεδομένων.
- Ισχυρά σημεία.
- Αναφορά αποκλίσεων.
- Αναφορά προβλημάτων.
- Εγχειρίδιο Δεδομένων Ποιότητας ΟΠΕΣΠ (ΑΔΙΠ).
- Έκθεση της ΜΟΔΙΠ.
- Στόχοι ποιότητας και δείκτες.



Σχήμα 5. 2 Διαδικασία 5.2

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Δημοσιοποίηση πληροφοριών

6.1 Αντικείμενο διεργασίας

Τα ΑΕΙ οφείλουν να δημοσιοποιούν τις εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές τους 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.

6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Υλικό προς δημοσιοποίηση:
    α. Στοιχεία δομής, οργάνωσης και λειτουργίας ΕΣΔΠ.
    β. Εκθέσεις εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης ακαδημαϊκών μονάδων και Ιδρύματος.
    γ. Δελτία τύπου.
    δ. Αποφάσεις Οργάνων Ιδρύματος.
    ε. Εθνική νομοθεσία.
    στ. Στοιχεία εκπαιδευτικής δραστηριότητας.
    ζ. Στοιχεία ερευνητικής δραστηριότητας.
    η. Εσωτερικοί κανονισμοί του Ιδρύματος κ.α.

6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

6.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος επισκέψεων στις ιστοσελίδες του Ιδρύματος.
2. Σειρά κατάταξης ιστοσελίδων Ιδρύματος και ΜΟΔΙΠ από τις μηχανές αναζήτησης.
3. Πλήθος αναφορών της ιστοσελίδας από τρίτους.
4. Πλήθος ανθρώπινου δυναμικού υποστήριξης.
5. Πλήθος γλωσσών δημοσιοποίησης πληροφοριών.

6.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
2. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ.
3. Μέσω της ανασκόπησης του ΕΣΔΠ.

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.

6.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

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.

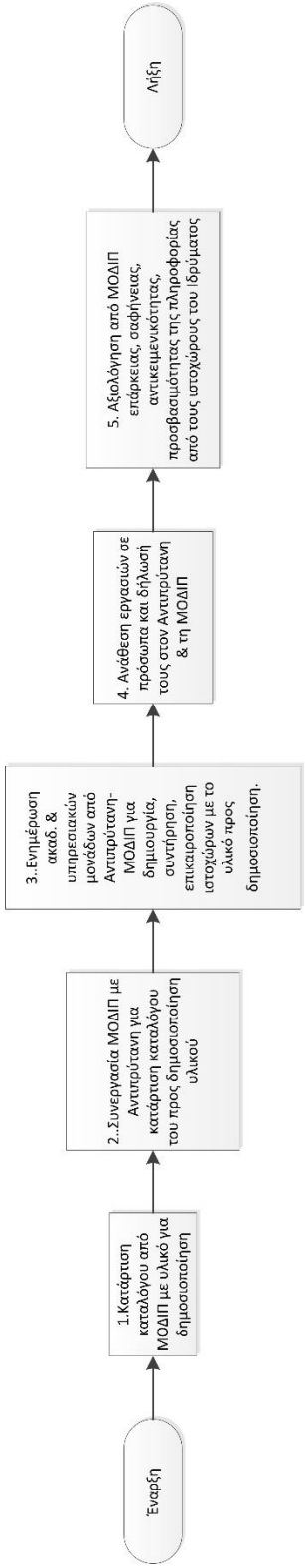
Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ καταρτίζει κατάλογο του προς δημοσιοποίηση υλικού στον οποίο συμπεριλαμβάνεται και το προς δημοσιοποίηση υλικό των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων του Ιδρύματος.
2. Η ΜΟΔΙΠ συνεργάζεται με τον αρμόδιο αντιπρύτανη για την κατάρτιση του καταλόγου του προς δημοσιοποίηση υλικού.
3. Ο αρμόδιος αντιπρύτανης, σε συνεργασία με τη ΜΟΔΙΠ, 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 ΜΟΔΙΠ.
5. Η ΜΟΔΙΠ, στο πλαίσιο της διεργασίας εσωτερικής αξιολόγησης, αξιολογεί την επάρκεια, σαφήνεια, αντικειμενικότητα και προσβασιμότητα της πληροφορίας που παρέχεται από τους ιστοχώρους του Ιδρύματος.

Εμπλεκόμενα Μέρη:
Αρμόδιος αντιπρύτανης για τη δημοσιότητα, ΜΟΔΙΠ, διαχειριστές ιστοσελίδων Ιδρύματος, διαχειριστές ιστοσελίδων ακαδημαϊκών μονάδων, Γραφείο Τύπου.

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

Σχετικά Έγγραφα:
Ιστοσελίδες Ιδρύματος και ακαδημαϊκών μονάδων, δελτία Γραφείου Τύπου, αποφάσεις Συγκλήτου και Διοίκησης, ΦΕΚ, κανονισμοί διοικητικών μονάδων, ακαδημαϊκών τμημάτων και Ιδρύματος.



Σχήμα 6. 1 Διαδικασία 6.1

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση

7.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η πιστοποίηση περιλαμβάνει: (α) εσωτερική αξιολόγηση από το Ίδρυμα, μέσω της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ.) και (β) εξωτερική αξιολόγηση από Επιτροπή ανεξάρτητων εμπειρογνωμόνων. Η διεργασία επικεντρώνεται στη βελτίωση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας του ΕΣΔΠ και των ΠΣ.

Ειδικότερα, η διεργασία έχει ως στόχο:

α. την εφαρμογή στρατηγικής συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων από το Ίδρυμα υπηρεσιών.
β. τη διασφάλιση της εκπλήρωσης των προδιαγραφών του Προτύπου Ποιότητας της ΑΔΙΠ, 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 ΕΣΔΠ και των ΠΣ.

7.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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

7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης των ΠΣ.
2. Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης του ΕΣΔΠ.
3. Αξιολόγηση της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης των ΠΣ (σύμφωνα με το σχετικό έντυπο της ΑΔΙΠ).
4. Αξιολόγηση της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (σύμφωνα με το σχετικό έντυπο της ΑΔΙΠ).

7.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ.

7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης ή Πιστοποίησης ΠΣ.
2. Πλήθος συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης ή Πιστοποίησης ΕΣΔΠ.
3. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από την ακαδημαϊκή μονάδα για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του ΠΣ στο σχετικό πρόγραμμα δράσης.

4. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από το Ίδρυμα για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του ΕΣΔΠ 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.

7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

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 ΠΣ ή/και αποτελεσματικότητας του ΕΣΔΠ.

7.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ

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 ΜΟΔΙΠ 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 εμπειρογνωμόνων.

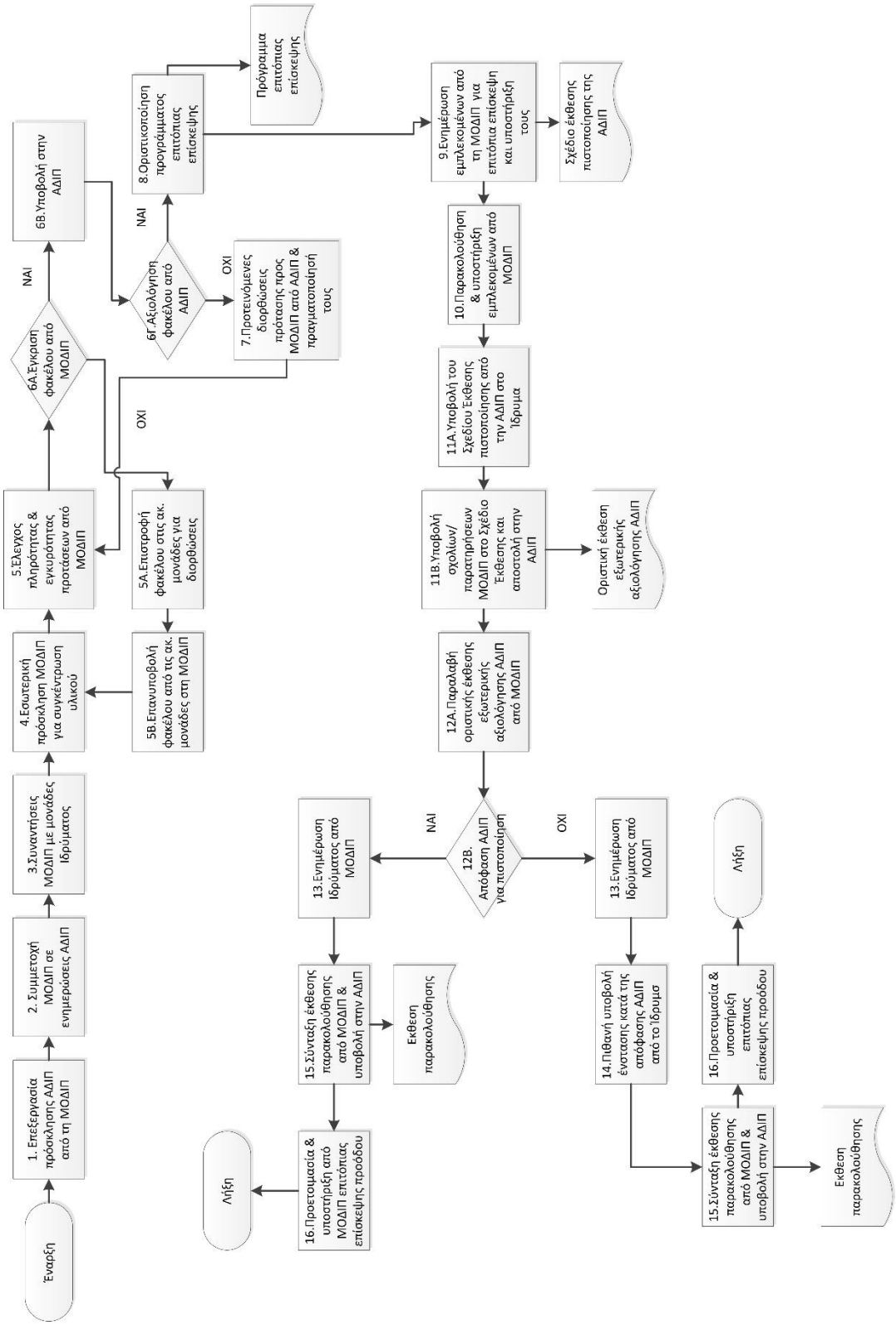
Βήματα:
1. Επεξεργασία από τη ΜΟΔΙΠ της δημόσιας πρόσκλησης της ΑΔΙΠ, με σκοπό την οργάνωση και την προετοιμασία του Ιδρύματος και των Τμημάτων για υποβολή πρότασης/ων εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης.
2. Συμμετοχή της ΜΟΔΙΠ σε σχετικές ενημερώσεις της ΑΔΙΠ και επικοινωνία με αυτήν για την εφαρμογή των οδηγιών.
3. Οργάνωση (στο πλαίσιο της προετοιμασίας αξιολόγησης/πιστοποίησης) από τη ΜΟΔΙΠ σχετικών συναντήσεων εργασίας με τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για τον προγραμματισμό και την κατανομή του έργου.

4. Εσωτερική πρόσκληση από τη ΜΟΔΙΠ στις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για τη συγκέντρωση και υποβολή των απαιτούμενων αναφορών και υλικών με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.
5. Εφαρμογή από τη ΜΟΔΙΠ της διαδικασίας εσωτερικής αξιολόγησης για τον έλεγχο πληρότητας και εγκυρότητας των προτάσεων εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης ΠΣ και ΕΣΔΠ (βλέπε διεργασία 4).
6. Έγκριση από τη ΜΟΔΙΠ του φακέλου πρότασης για την εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση του ΠΣ ή ΕΣΔΠ και υποβολή στην ΑΔΙΠ.
7. Πραγματοποίηση από τη ΜΟΔΙΠ ενδεχόμενων διορθώσεων της πρότασης, οι οποίες υποδεικνύονται από την ΑΔΙΠ.
8. Συνεργασία της ΜΟΔΙΠ με την ΑΔΙΠ για την οριστικοποίηση του προγράμματος επιτόπιας επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης στο Ίδρυμα.
9. Ενημέρωση εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟΔΙΠ για την επιτόπια επίσκεψη της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ.
10. Παρακολούθηση και υποστήριξη από τη ΜΟΔΙΠ 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 ΕΣΔΠ ή ΠΣ, το οποίο έχει κοινοποιηθεί στο Ίδρυμα από την ΑΔΙΠ, έγκρισή τους από τη ΜΟΔΙΠ και αποστολή τους στην ΑΔΙΠ.
12. Παραλαβή από τη ΜΟΔΙΠ της οριστικής έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης της Επιτροπής και της απόφασης της ΑΔΙΠ για χορήγηση ή μη πιστοποίησης.
13. Ενημέρωση από τη ΜΟΔΙΠ 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 ΑΔΙΠ.
15. Σύνταξη Έκθεσης Παρακολούθησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ από τη ΜΟΔΙΠ και υποβολή τους στην ΑΔΙΠ.
16. Προετοιμασία και υποστήριξη από τη ΜΟΔΙΠ της ενδεχόμενης επίσκεψης προόδου στο Ίδρυμα από δύο μέλη της αρχικής Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ στο Ίδρυμα.

Εμπλεκόμενα μέρη:
Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟΔΙΠ, ΑΔΙΠ, Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης, Κοσμητεία, Πρόεδρος Τμήματος, Γενική Συνέλευση Τμήματος, ΟΜΕΑ, φοιτητές, απόφοιτοι, διδακτικό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί εταίροι.

Χρονοδιάγραμμα:
Καθορίζεται με την ενεργοποίηση της διαδικασίας από την ΑΔΙΠ.

Σχετικά έγγραφα:
1. Πρόσκληση της ΑΔΙΠ για υποβολή προτάσεων πιστοποίησης ΕΣΔΠ ή ΠΣ.
2. Πρόταση πιστοποίησης ΕΣΔΠ ή ΠΣ του Ιδρύματος ή του Τμήματος, βάσει του υποδείγματος/προτύπου της ΑΔΙΠ.
3. Πρόγραμμα επιτόπιας επίσκεψης Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης.
4. Σχέδιο της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης για το ΕΣΔΠ ή ΠΣ.
5. Έγγραφο παρατηρήσεων επί του υποβληθέντος σχεδίου της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ.
6. Τελική Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ.
7. Απόφαση της ΑΔΙΠ για χορήγηση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ.



Σχήμα 7. 1 Διαδικασία 7.1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Α. Πολιτική Ποιότητας ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας, το Όραμα και η Στρατηγική της

Όραμα του ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας αποτελεί η εξέλιξή του σε ένα σύγχρονο, διεθνώς αναγνωρισμένο ανώτατο ακαδημαϊκό ίδρυμα, αντάξιο των προσδοκιών της Ελληνικής κοινωνίας. Υιοθετώντας καινοτόμες διεθνείς πρακτικές και στοχεύοντας στην εξωστρέφεια και την αριστεία, σε εκπαιδευτικό και ερευνητικό επίπεδο, φιλοδοξεί να συμβάλει ουσιαστικά στην αναβάθμιση της δημόσιας ανώτατης εκπαίδευσης στη χώρα μας και την ισότιμη συμμετοχή της στο σύγχρονο διεθνές ακαδημαϊκό περιβάλλον.

Στα πλαίσια αυτά καθοριστικός είναι ο ρόλος της Πολιτική Ποιότητας του ΤΕΙ ΚΜ και της στρατηγική υλοποίησής της, οι οποίες στοχεύουν στη συνεχή και συστηματική διασφάλιση, βελτίωση και ενίσχυση της ποιότητας όλων των παρεχόμενων από το Ίδρυμα υπηρεσιών.

Η πολιτική αυτή περιλαμβάνει τη διαμόρφωση συγκεκριμένων στόχων και αντιστοίχων δράσεων διασφάλισης ποιότητας, οι οποίες οριοθετούν το πλαίσιο, εντός του οποίου οφείλουν να λειτουργούν οι ακαδημαϊκές και διοικητικές μονάδες του Ιδρύματος για την επίτευξη των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων.

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 Πολιτική Ποιότητας του ΤΕΙ ΚΜ στηρίζεται στις θεμελιώδεις αξίες

- της ακαδημαϊκής ελευθερίας στη διδασκαλία, την έρευνα, την έκφραση και τη διακίνηση ιδεών στα πλαίσια του Συντάγματος και των Νόμων του κράτους,
- του σεβασμού της αξιοκρατίας και της ακαδημαϊκής και επιστημονικής δεοντολογίας,
- της αφοσίωσης στην πρόοδο της επιστήμης και της μετάδοσης και διάχυσης της γνώσης με αίσθημα κοινωνικής ευθύνης,
- της βέλτιστης ικανοποίησης των αναγκών των φοιτητών του και όλων όσων αξιοποιούν τις υπηρεσίες του ή επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από αυτές.

Πιο συγκεκριμένα, το ΤΕΙ ΚΜ:

- Παράγει, δημοσιοποιεί και συσσωρεύει νέα γνώση σε ένα περιβάλλον υψηλού ακαδημαϊκού ήθους και απόλυτης ελευθερίας στην έκφραση και διατύπωση γνώμης, ανοικτό στην ελεύθερη ανταλλαγή ιδεών, την ευρηματικότητα, την καινοτομία και πρωτοβουλία, με ανοχή στη διαφορετική άποψη και με σεβασμό στον άνθρωπο, τις συλλογικές εκφράσεις και το περιβάλλον.
- Ασκεί τις δραστηριότητες του με απόλυτο σεβασμό στα διεθνώς θεσπισμένα Δικαιώματα του Ανθρώπου και τα Συνταγματικά Δικαιώματα του Πολίτη, με ανοχή στη διαφορετικότητα προσώπων και απόψεων και θεωρώντας ως ανεπίτρεπτη την άσκηση οποιασδήποτε μορφής βίας.
- Λαμβάνει αποφάσεις στα όργανα διοίκησης με κριτήρια διαφάνειας, αξιοκρατίας και δικαιοσύνης, χρηστής διαχείρισης, σεβόμενο την ακαδημαϊκή δεοντολογία.

- Διαμορφώνει σύγχρονα προγράμματα προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών σπουδών σε γνωστικά αντικείμενα και ερευνητικά πεδία διεθνώς αναγνωρίσιμα για ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα.
- Αναπτύσσει και βελτιστοποιεί μεθόδους εκπαίδευσης, κατάρτισης, επιμόρφωσης και δια βίου μάθησης, καθώς και απόκτησης δεξιοτήτων κατάλληλων για την επαγγελματική σταδιοδρομία των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών του, οι οποίες συνδυάζουν τη μετάδοση θεωρητικών γνώσεων με την πρακτική εξάσκηση.
- Εκπαιδεύει τους φοιτητές στην ανάπτυξη δεξιοτήτων κατάλληλων για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία, στην ομαδική εργασία, στην επικοινωνία, στην επιστημονική δεοντολογία με έμφαση στο σεβασμό του περιβάλλοντος και του κοινωνικού συνόλου, στην αξία διασφάλισης της ποιότητας και συμβάλλει στην ελεύθερη και σφαιρική ανάπτυξη της προσωπικότητάς τους.
- Εστιάζει στην αριστεία, την καινοτομία και την εξωστρέφεια του Ιδρύματος, προσφέροντας υψηλού επιπέδου προπτυχιακές, μεταπτυχιακές και διδακτορικές σπουδές, με ιδιαίτερη έμφαση στη διασύνδεση της εκπαίδευσης και της έρευνας με την παραγωγική διαδικασία.
- Επενδύει στην ποιότητα αναπτύσσοντας, υιοθετώντας, εφαρμόζοντας και βελτιώνοντας σύγχρονα συστήματα διαχείρισης ποιότητας των διοικητικών και ακαδημαϊκών του μονάδων, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΑΔΙΠ.
- Παρακολουθεί συστηματικά την απόδοση του Ιδρύματος στους παραπάνω τομείς και βελτιώνει διαρκώς το ανθρώπινο δυναμικό του, τις υποδομές και τον τρόπο λειτουργίας του.
- Επενδύει στο Διοικητικό του Προσωπικό μέσω της προώθησης της εκπαίδευσης και της επιμόρφωσής του.
- Συνεργάζεται με άλλα εκπαιδευτικά και ερευνητικά ιδρύματα, οργανισμούς και φορείς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα και το εξωτερικό με στόχο την από κοινού προώθηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Η Διοίκηση δεσμεύεται για τη διάθεση των απαιτούμενων πόρων, την αποτελεσματική προώθηση των εφαρμοστέων μέτρων και τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Για την επίτευξη των παραπάνω, όλες οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες, το πάσης φύσεως προσωπικό και η διοίκηση του ΤΕΙ ΚΜ αξιοποιούν εποικοδομητικά και με διαφάνεια τη νομοθεσία και το κανονιστικό πλαίσιο, το ανθρώπινο δυναμικό, την τεχνογνωσία και σύγχρονη τεχνολογία, τους μηχανισμούς και μέσα δημοσιοποίησης και πληροφόρησης, και τις αποτελεσματικές μορφές συνεργασιών, προκειμένου να επιτευχθούν οι ακόλουθοι στρατηγικοί στόχοι βελτιστοποίησης της λειτουργία, της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της εν γένει θέσης του ΤΕΙ ΚΜ στον Ευρωπαϊκό Χώρο της Ανώτατης Εκπαίδευσης:

1. Ενίσχυση του κύρους και της διεθνούς αναγνωσιμότητας όλων των τίτλων, προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών σπουδών του Ιδρύματος.
2. Ενίσχυση της ποιότητας των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, με στόχο τη βελτίωση της επίδοσης των φοιτητών και ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου αποφοίτησης.
3. Αύξηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης των παραγωγικών και κοινωνικών φορέων προς τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες των αποφοίτων του Ιδρύματος.

4. Βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης και της αναγνωρισιμότητας του Ιδρύματος σε σχέση με άλλα ομοταγή Ιδρύματα εσωτερικού και εξωτερικού.
5. Ενίσχυση της αριστείας των μελών ΔΕΠ του Ιδρύματος μέσω υποστήριξης της διάχυσης των αποτελεσμάτων της έρευνας και επιβράβευση σημαντικών ερευνητικών και ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων.
6. Ενίσχυση της αριστείας των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών του Ιδρύματος μέσω επιβράβευσης των ξεχωριστών μαθησιακών επιδόσεων.
7. Επιδίωξη της διεθνοποίησης του Ιδρύματος, μέσω της ενεργούς συμμετοχής του στο παγκόσμιο και ιδιαίτερα ευρωπαϊκό ακαδημαϊκό περιβάλλον, όπως αυτή διαμορφώνεται και επιτυγχάνεται μέσα από διεθνείς ερευνητικές και επιχειρησιακές συνεργασίες υψηλού κύρους.
8. Ενίσχυση της ποιότητας και της ποσότητας των ερευνητικών προγραμμάτων και συνεργιών του Ιδρύματος, ιδιαίτερα σε συνεργασία με παραγωγικούς φορείς, καθώς και των επιστημονικών δημοσιεύσεων.
9. Προώθηση της εξωστρέφειας του Ιδρύματος και της συνεισφοράς του στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας.
10. Βελτίωση διαδικασιών εποικοδομητικής αξιοποίησης της νομοθεσίας, του ανθρώπινου δυναμικού, της τεχνογνωσίας και του κανονιστικού πλαισίου ένταξης στη φοίτηση, τη δια βίου μάθηση και την παραγωγική διαδικασία.
11. Ενίσχυση της κουλτούρας ποιότητας μέσα στο Ίδρυμα.

Β. Ισχύουσα Οργανωτική δομή της ΜΟΔΙΠ ΤΕΙ Κ.Μ. με αρμοδιότητες, προσόντα και στόχους της κάθε θέσης.

Γενικός Συντονιστής – Γραμματέας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας

(1 ΠΕ Πληροφορικής ή ΠΕ Διοικητικού)

(α) Αρμοδιότητες – Καθήκοντα – Περίγραμμα Εργασίας

1) Είναι ο συνδετικό κρίκος μεταξύ του Προέδρου και των μελών της ΜΟΔΙΠ, τις Πρυτανικές Αρχές με τις ΟΜΕΑ των τμημάτων και τη γραμματεία της ΜΟΔΙΠ.
2) Συμμετέχει στη συγγραφή εκθέσεων αυτοαξιολόγησης σε Ιδρυματικό επίπεδο.
3) Υπεύθυνος της ομάδας εργασίας που θα συντάξει το ΕΣΔΠ και θα υλοποιήσει σε συνεργασία με την ΑΔΙΠ τη διαδικασία πιστοποίησής του.
4) Παρακολουθεί την υλοποίηση των διαδικασιών εσωτερικής αξιολόγησης των επιμέρους τμημάτων και προγραμμάτων σπουδών των τμημάτων του Ιδρύματος, συνεργάζεται και επικοινωνεί με τις ΟΜΕΑ, συμμετέχει στη σύνταξη των ενδιάμεσων Εσωτερικών Εκθέσεων Διετίας του Ιδρύματος, ενημερώνει τη διοικούσα επιτροπή και πρυτανικές αρχές για θέματα που προκύπτουν κατά την υλοποίηση των διαδικασιών αξιολόγησης στο Ίδρυμα.
5) Υποστηρίζει τις διαδικασίες εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης των προγραμμάτων σπουδών των τμημάτων του Ιδρύματος.
6) Παρακολουθεί τους πίνακες κατάταξης, συντάσσει ενημερωτικές εκθέσεις για τη θέση του ΤΕΙ ΚΜ σε αυτούς και προτείνει δράσεις και ενέργειες για τη βελτίωση της θέσης αυτής.
7) Συμμετέχει στις ενημερωτικές συναντήσεις της ΑΔΙΠ και ενημερώνει τις ΟΜΕΑ των τμημάτων του ΤΕΙ ΚΜ για τις εξελίξεις σε θέματα διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας των Ανώτατων Ιδρυμάτων.
8) Οργανώνει την επικοινωνία με την ΑΔΙΠ και οργανώνει - σε συνεργασία με τα υπόλοιπα στελέχη της - εκδηλώσεις και δράσεις δημοσιότητας της ΜΟΔΙΠ.
9) Είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και εφαρμογή τεχνικών δελτίων πράξεων που αφορούν τη χρηματοδότηση της ΜΟΔΙΠ.
10) Σε συνεργασία με το συμβούλιο της ΜΟΔΙΠ, συντάσσει και προτείνει ετήσιο χρονοδιάγραμμα δράσεων και είναι υπεύθυνος για τη σύνταξη του ετήσιου απολογισμού δράσεων

(β) Απαραίτητα Προσόντα

Διοικητική εμπειρία σε θέσεις που αφορούν τη Διασφάλιση Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Υπεύθυνος Διοικητικής Υποστήριξης της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (1 ΠΕ ή ΤΕ Διοικητικού)

(α) Αρμοδιότητες – Καθήκοντα – Περίγραμμα Εργασίας

1) Οργανώνει την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της γραμματείας της ΜΟΔΙΠ με κύριο στόχο την παραλαβή, ταξινόμηση και αρχειοθέτηση των στοιχείων και εκθέσεων που αποστέλλουν τα τμήματα.
2) Αποστέλλει επιστολές και έγγραφα της ΜΟΔΙΠ προς τα τμήματα, τις ΟΜΕΑ, τις υπηρεσίες του Ιδρύματος που συμμετέχουν στην αξιολόγηση.
3) Συνεργάζεται και επικοινωνεί με τις ΟΜΕΑ κατά τη διαδικασία της εσωτερικής αξιολόγησης των επιμέρους τμημάτων του Ιδρύματος.
4) Οργανώνει σε συνεργασία με τον συντονιστή δράσεις προβολής και δημοσιότητας (Ημερίδες, Συνέδρια κ.λ.)
5) Επιβλέπει την εφαρμογή του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος από τα τμήματα. Παρακολουθεί την ορθή συμπλήρωση των εντύπων και την τήρηση των διαδικασιών.

(β) Απαραίτητα προσόντα

Διοικητική Εμπειρία σε θέσεις που αφορούν τη Διασφάλιση Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Στέλεχος Πληροφορικής – Προγραμματιστής WEB Εφαρμογών (1 ΠΕ ή ΤΕ Πληροφορικής)

(α) Αρμοδιότητες – Καθήκοντα – Περίγραμμα Εργασίας

1) Συντήρηση και αναβάθμιση Πληροφοριακού Συστήματος της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του ΤΕΙ ΚΜ με ενσωμάτωση των απαιτήσεων του ΕΣΔΠ
2) Παροχή τεχνικής υποστήριξης στις ΟΜΕΑ των τμημάτων για τη χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος της ΜΟΔΙΠ του ΤΕΙ ΚΜ.
3) Συνεργασία με την ΑΔΙΠ για τη σύνδεση με το Ενιαίο Πληροφοριακό της Σύστημα
4) Ενημέρωση και Αναβάθμιση Ιστοσελίδας.

(β) Απαραίτητα προσόντα

Πτυχίο ή Δίπλωμα Πληροφορικής

Εμπειρία σε θέματα σχεδιασμού και ανάπτυξης διαδικτυακών εφαρμογών

Ικανότητες σχεδιασμού Πληροφοριακών Συστημάτων

Γνώσεις MySQL

Προβλέπεται να οργανωθούν δράσεις επιμόρφωσης των στελεχών της ΜΟΔΙΠ.

Γ. Κατάλογος διαδικασιών

Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση πολιτικής ποιότητας.. 14
Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης 20
Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης..... 23
Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων 26
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ). 31
Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για την ερευνητική δραστηριότητα και την καινοτομία (ερευνητικές επιδόσεις, χρηματοδότηση, θεσμοί και συστήματα διαχείρισης έρευνας, ανάπτυξη καινοτομίας κ.λπ) 34
Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση) 36
Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού) 38
Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση 41
Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ..... 45
Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ). 49
Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας 52
Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης 56
Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ 59

Δ. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών

Σχήμα 1. 1 Διαδικασία 1.1 17

Σχήμα 2. 1 Διαδικασία 2.1 22
Σχήμα 2. 2 Διαδικασία 2.2 25
Σχήμα 2. 3 Διαδικασία 2.3 28

Σχήμα 3. 1 Διαδικασία 3.1 33
Σχήμα 3. 2 Διαδικασία 3.2 35
Σχήμα 3. 3 Διαδικασία 3.3 37
Σχήμα 3. 4 Διαδικασία 3.4 39

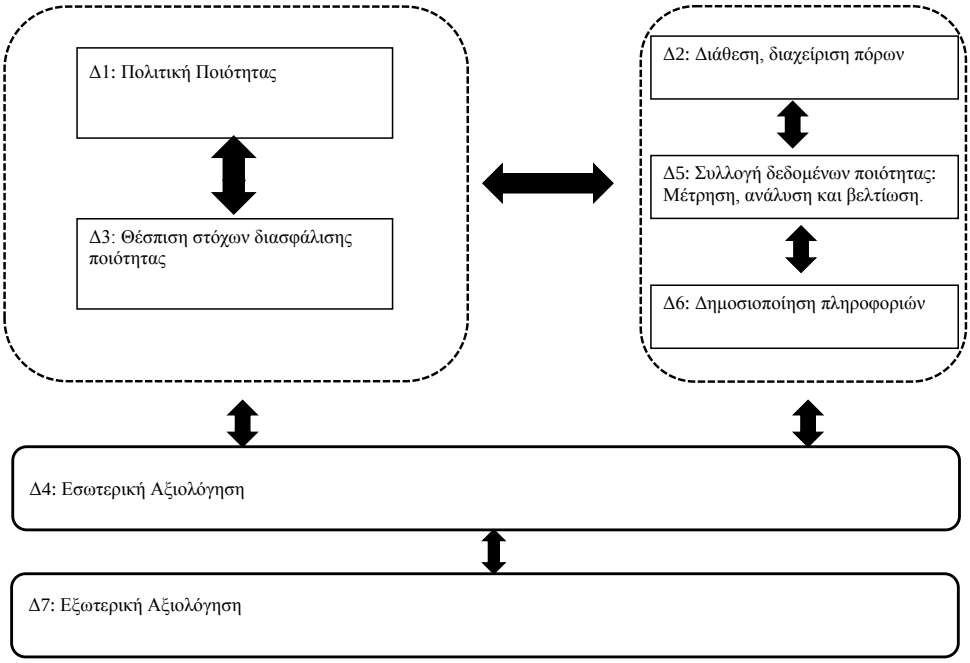
Σχήμα 4. 1 Διαδικασία 4.1 44
Σχήμα 4. 2 Διαδικασία 4.2 46

Σχήμα 5. 1 Διαδικασία 5.1 51
Σχήμα 5. 2 Διαδικασία 5.2 54

Σχήμα 6. 1 Διαδικασία 6.1 57

Σχήμα 7. 1 Διαδικασία 7.1 61

Ε. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών



ΣΤ. Έντυπα

Τα έντυπα που αφορούν τη Διεργασία 4: Εσωτερική Αξιολόγηση είναι τα ακόλουθα:

ΜΟ.ΔΙ.Π. ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Τ.Ε.Ι. ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	**ΤΕΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ** **Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας**
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ/ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΕΣΔΠ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ 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.	

ΜΟ.ΔΙ.Π. ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Τ.Ε.Ι. ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	**ΤΕΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ** **Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας**
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	
ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ ΤΗΣ ΜΟΔΙΠ 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 ΜΟΔΙΠ (υπογραφή)

ΜΟ.ΔΙ.Π. ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Τ.Ε.Ι. ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	**ΤΕΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ** **Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας**

ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ 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.

Ο Πρόεδρος της ΜΟΔΙΠ (υπογραφή)	Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ (υπογραφή)

ΜΟ.ΔΙ.Π. ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Τ.Ε.Ι. ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	**ΤΕΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ** **Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας**

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ/ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ: Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ:** 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 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.

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ /ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ	ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
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 ΜΟΔΙΠ (υπογραφή)	Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ (υπογραφή)

ΜΟ.ΔΙ.Π. ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Τ.Ε.Ι. ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	**ΤΕΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ** **Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας**

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΕΣΔΠ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ: Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ:** 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.

Ο Πρόεδρος της ΜΟΔΙΠ (υπογραφή)	Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ (υπογραφή)

ΜΟ.ΔΙ.Π. ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Τ.Ε.Ι. ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	**ΤΕΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ** **Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας**

ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΕΣΔΠ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	**ΑΡΙΘ. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ** Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
1.ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ & ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΕΣΔΠ	
1.1. Αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων (σχολιασμός-συνοπτική αποτύπωση)	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
1.2. Απόδοση ΕΣΔΠ , 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
3.1.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 ΕΣΔΠ
Β1. Τίτλος διεργασίας
Επιλέξτε ένα στοιχείο.
Β2. Τίτλος διαδικασίας

Επιλέξτε ένα στοιχείο.
Β3. Προβλήματα που εντοπίστηκαν
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Β4. Προτεινόμενες αλλαγές - βελτιώσεις
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

Ζ. Οδηγίες εργασίας

Η σύνταξη των οδηγιών εργασίας καθώς και των εντύπων των υπολοίπων διεργασιών είναι σε εξέλιξη.