



## Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ

### Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (Ε.Α.Π.)



**Ιούλιος 2023**

Σε διαβούλευση

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## Ι.ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

<b>A/A</b>	<b>Ημερομηνία έκδοσης</b>	<b>Έγκριση</b>
<b>1</b>	<b>04/07/2019</b>	<b>8<sup>η</sup> ΜΟ.ΔΙ.Π. Ε.Α.Π., 431<sup>η</sup> Δ.Ε. Ε.Α.Π.</b>
<b>1.1</b>	<b>06/12/2019</b>	<b>12<sup>η</sup> ΜΟ.ΔΙ.Π. Ε.Α.Π., 454<sup>η</sup> Δ.Ε. Ε.Α.Π.</b>
<b>2</b>	<b>05/02/2020</b>	<b>13<sup>η</sup> ΜΟ.ΔΙ.Π. Ε.Α.Π., 462<sup>η</sup> Δ.Ε. Ε.Α.Π.</b>
<b>3*</b>	<b>7/2023</b>	<b>Σε διαβούλευση</b>

\*Το παρόν εγχειρίδιο συντάχθηκε σε συνεργασία με τους εξωτερικούς συνεργάτες του έργου της ΜΟΔΙΠ και αποτελεί προσχέδιο της 3<sup>ης</sup> έκδοσης. Τίθεται προς διαβούλευση με όλα τα εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## Πίνακας Περιεχομένων

Ορολογία .....	4
Ακρωνύμια .....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	7
1. Διασφάλιση Ποιότητας στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο .....	7
2. Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας : Σκοπός και πεδίο εφαρμογής .....	7
3. Εγχειρίδιο Ποιότητας .....	8
4. Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (συνοπτική περιγραφή) .....	8
5. Πολιτική Ποιότητας του Ε.Α.Π. ....	10
6. Ευθύνη της Διοίκησης .....	12
7. Διασφάλιση Ποιότητας στο Ε.Α.Π. (με αναφορά στις απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ) .....	14
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική Διασφάλισης της Ποιότητας και Στρατηγικό Σχέδιο του Ε.Α.Π. ....	41
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων .....	50
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας .....	56
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση .....	65
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5: Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση .....	71
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6: Δημοσιοποίηση πληροφοριών .....	81
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση .....	84
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....	97
Α. Κατάλογος διεργασιών, διαδικασιών και οδηγιών εργασίας .....	97
Β. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών .....	99
Γ. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών .....	100
Δ. Έντυπα .....	100
Ε. Οργανωτική Δομή της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π. ....	101

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## 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 Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΧΑΕ) (European Standards Guidelines 2015).
Ανασκόπηση	Διαδικασία επανεξέτασης ή και συνολικής αποτίμησης των συμπερασμάτων από τη λειτουργία των διεργασιών και διαδικασιών ενός συστήματος.
Διαδικασία	Περιγράφει τον τρόπο εκτέλεσης μίας δραστηριότητας ή τον τρόπο με τον οποίο υλοποιείται μία διεργασία.
Διασφάλιση ποιότητας	Συστηματική και διαρκής διαδικασία παρακολούθησης, αξιολόγησης και βελτίωσης της ποιότητας.
Διεργασία	Σύνολο/σειρά (αλληλεξαρτώμενων) ενεργειών για την ολοκλήρωση ενός στόχου. Προσλαμβάνει τα οικεία εισερχόμενα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα του Ιδρύματος και αποδίδει αντίστοιχα ή σχετικά με τη διεργασία αποτελέσματα. Όπου απαιτείται επιπλέον τεκμηρίωση για διεκπεραίωση μίας διεργασίας, τυποποιούνται υποστηρικτικές διαδικασίες, οδηγίες εργασίας και έντυπα.
Δείκτες επιδόσεων	Μετρήσιμα χαρακτηριστικά, τα οποία καταδεικνύουν το βαθμό επίτευξης στόχων.
Διοίκηση	Διοικούσα Επιτροπή/Πρυτανικές Αρχές/ Συμβούλιο Διοίκησης.
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, κανονισμοί.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Επιτροπή Ανασκόπησης	Ομάδα αποτελούμενη από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., τον Γραμματέα της, τον Πρόεδρο και τους Αντιπροέδρους.
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 μίας δραστηριότητας ή κάποιου/ων σταδίου/ων της διαδικασίας με τη μορφή αναλυτικών βημάτων και έχει ως σκοπό την υλοποίησή της.
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας	Πληροφοριακό Σύστημα της ΕΘΑΑΕ για τη συλλογή δεδομένων ποιότητας από τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της Ελλάδας.
Πολιτική ποιότητας	Έγγραφο που αποτυπώνει τη δέσμευση της Διοίκησης στην ποιότητα.
Στόχος ποιότητας	Επιδιωκόμενο αποτέλεσμα στο πλαίσιο πολιτικής ποιότητας.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
**Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
 Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**  
 Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
 Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## Ακρωνύμια

ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
EQAF	European Quality Assurance Forum
EUA	European University Association
KPI	Key Performance Indicator
ΕΘΑΑΕ	Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης
ΑΕΙ	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΕΛΚΕ	Ειδικός Λογαριασμός Κονδυλίων Έρευνας
ΕΣΔΠ	Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας
ΕΠ	Εγχειρίδιο Ποιότητας
ΣΔΠ	Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
ΣΠ	Σύστημα Ποιότητας
ΜΟΔΙΠ	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας
ΜΕΑ	Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης
ΕΕΥΕΜ	Εργαστήριο Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας
ΓΔΔΥ	Γραφείο Διαχείρισης & Διακίνησης Υλικού
ΓΑΔΥ	Γραφείο Ανάπτυξης Διδακτικού Υλικού
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
ΔΙΕ	Διεργασία

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1. Διασφάλιση Ποιότητας στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (Ε.Α.Π.) 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 ΕΘΑΑΕ. Το αρμόδιο όργανο για τη διοίκηση και διαχείριση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος είναι η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.). Στη διαδικασία της πιστοποίησης συμμετέχουν-υποστηρίζουν το έργο της ΜΟ.ΔΙ.Π., μεταξύ άλλων, ανεξάρτητες μονάδες, γραφεία (Μ.Ε.Α., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης). Η ΜΟ.ΔΙ.Π. 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 ΕΘΑΑΕ. Η ΕΘΑΑΕ, στο πλαίσιο της αποστολής της συμβάλλει στη διαμόρφωση και υλοποίηση της εθνικής στρατηγικής για την ανώτατη εκπαίδευση, στην κατανομή της επιχορήγησης των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων πραγματοποιώντας αξιολόγηση και πιστοποίηση της ποιότητας της λειτουργίας των Α.Ε.Ι.

### 2. Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας : Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ε.Α.Π., 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 ΕΘΑΑΕ.

Πεδίο εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ε.Α.Π. είναι η εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στις ακαδημαϊκές μονάδες, τις διοικητικές υπηρεσίες και το ανθρώπινο δυναμικό του Ιδρύματος. Ειδικότερα, σε αυτό περιλαμβάνεται η ακαδημαϊκή πιστοποίηση των Προγραμμάτων Σπουδών του Ιδρύματος και η πιστοποίηση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ).

Κατά τον προσδιορισμό του πεδίου εφαρμογής, το Ε.Α.Π. εξετάζει:

- α) τις εξωτερικές και εσωτερικές παραμέτρους,
- β) τις απαιτήσεις των σχετικών ενδιαφερόμενων μερών που αναφέρονται και
- γ) τις υπηρεσίες του Οργανισμού.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



### 3. Εγχειρίδιο Ποιότητας

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας αποτελεί επίσημο έγγραφο του ΕΣΔΠ του Ε.Α.Π. και χρησιμοποιείται ως οδηγός για την εφαρμογή του. Απαρτίζεται από ενότητες εργασιών που αποκαλούνται **διεργασίες** και έχουν ως σκοπό την εκπλήρωση των απαιτήσεων του σχετικού προτύπου ποιότητας της ΕΘΑΑΕ. Οι διεργασίες λαμβάνουν υπόψη στοιχεία, που καλούνται δεδομένα εισόδου και είναι αναγκαία για τη λειτουργία της διεργασίας. Τα αποτελέσματα της διεργασίας καλούνται δεδομένα εξόδου. Κάθε διεργασία αξιολογείται εσωτερικά τόσο ως προς την ίδια τη λειτουργικότητά της όσο και ως προς την αποτελεσματικότητά της (αν, δηλαδή, καταλήγει σε επαρκή αποτελέσματα που δικαιολογούν την ύπαρξή της). **Η διαδικασία** είναι ο τρόπος με τον οποίο υλοποιείται η διεργασία. Η διαδικασία έχει έναρξη, τέλος και στάδια ή βήματα. Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν βήματα, τα οποία πρέπει να ακολουθηθούν, ώστε να επέλθει το αναμενόμενο αποτέλεσμα της διεργασίας. Η αναλυτικότερη περιγραφή των βημάτων των διαδικασιών μπορεί να γίνεται και μέσω σχετικών οδηγιών εργασίας, οι οποίες 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, για τη διατήρηση της πιστοποίησης 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.)

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



#### 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 ή 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 εμπειρογνομόνων που ορίζονται από την ΕΘΑΑΕ, με σκοπό την πιστοποίηση των Εσωτερικών τους Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) και

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από το ίδρυμα. Η περιοδικότητα της εξωτερικής αξιολόγησης καθορίζεται από την ΕΘΑΑΕ.

## 5. Πολιτική Ποιότητας του Ε.Α.Π.

### ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ - Ε.Α.Π.

Από την ίδρυσή του, το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο βασίζεται σε μία φιλοσοφία ευρύτερης ποιότητας που θα μπορούσε να περιγραφεί ως προσήλωση στις θεμελιώδεις αξίες:

- Της δια βίου μάθησης και παροχής Ανώτατης Εκπαίδευσης και της προσφοράς σπουδών, σε επίπεδο Ανώτατης Εκπαίδευσης, αποκλειστικά, με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως διδασκαλίας.
- Της αφοσίωσης στην πρόοδο της επιστήμης και στη μετάδοση της γνώσης.
- Της βέλτιστης ικανοποίησης των απαιτήσεων των φοιτητών του αλλά και ευρύτερα, των αναγκών όσων χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του ή και οποιουδήποτε άλλου επηρεάζεται, άμεσα ή έμμεσα, από τη δραστηριότητά του.
- Της ακαδημαϊκής ελευθερίας στη διδασκαλία και στην έρευνα καθώς και της ελεύθερης έκφρασης και διακίνησης ιδεών, στο πλαίσιο που ορίζουν το Σύνταγμα, οι Νόμοι του Κράτους ή οι ρυθμιστικές υποχρεώσεις και τα πρότυπα που το αφορούν.
- Του σεβασμού της αξιοκρατίας, του σεβασμού του κώδικα δεοντολογίας και της οντότητας του Πανεπιστημίου.
- Της τεχνικής και επιστημονικής ακεραιότητας και της προώθησης της καινοτομίας.
- Της κοινωνικής ευθύνης, όσον αφορά στο έργο του και στα αποτελέσματά του.

Η συμβολή στην εφαρμογή αυτών των αξιών, στην πράξη, συνιστά αντικείμενο αυτής της Πολιτικής Ποιότητας και αποστολή των Συστημάτων Ποιότητας που ανέπτυξε και εφαρμόζει το Ίδρυμα, τα οποία και διέπουν τη δομή, την οργάνωση και τη λειτουργία του.

Η Διοίκηση του Ε.Α.Π. δεσμεύεται έναντι των φοιτητών, του εκπαιδευτικού προσωπικού, των συνεργατών και του διοικητικού προσωπικού του, να διαθέσει τους οικονομικούς, τεχνικούς και ανθρώπινους πόρους που απαιτούνται για:

- Τη δημιουργία επίκαιρων καθώς και αναμόρφωση υφιστάμενων Προγραμμάτων Σπουδών.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Την εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Ποιότητας.
- Την άριστη συνεργασία μεταξύ όλων των μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.
- Την αξιολόγηση και αξιοποίηση τεκμηριωμένων προτάσεων, προερχόμενων από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Τη διαρκή ενίσχυση της ανάπτυξης του Ιδρύματος.

Μέτρο της επιτυχίας της πολιτικής αυτής και της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Ποιότητας του Ιδρύματος, είναι η ικανοποίηση των φοιτητών και των στελεχών (ακαδημαϊκών και διοικητικών) του Ε.Α.Π., η οποία επιτυγχάνεται μέσα από τη στενή και αποδοτική συνεργασία, με βασικό γνώμονα:

- Τη δημιουργία ενός πρότυπου Ιδρύματος για τη διδασκαλία και την έρευνα.
- Τη συνεχή διερεύνηση, καταγραφή, ανάλυση και αναθεώρηση των αναγκών τους, με στόχο τη βέλτιστη, μαθησιακή εμπειρία και ικανοποίησή τους.
- Την αξιοποίηση της εμπειρίας του Ιδρύματος και των στελεχών του, σε νέες τεχνολογίες εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.
- Τη θέσπιση, παρακολούθηση, και επικαιροποίηση των στόχων διασφάλισης ποιότητας, οι οποίοι συμβαδίζουν με τον Στρατηγικό Σχεδιασμό του Ιδρύματος.
- Τον συνεχή έλεγχο κάλυψης των συμφωνηθέντων απαιτήσεων των στελεχών του Ιδρύματος, καθ' όλη τη διάρκεια συνεργασίας και τη συνεχή αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησής τους.
- Τη βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων για τη διασφάλιση οικονομικής βιωσιμότητας.
- Την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση προβλημάτων.

Αυτή η προσέγγιση, βρίσκεται στη βάση κάθε Συστήματος Ποιότητας του Ε.Α.Π. και υπαγορεύει τόσο την εσωτερική δομή και την οργάνωση του Ιδρύματος όσο και τη διαχείριση και τον έλεγχο της λειτουργίας του. Τα ανωτέρω εξειδικεύονται για κάθε μία από τις βασικές Διεργασίες του Ιδρύματος, οι οποίες επικαιροποιούνται, τακτικά, ώστε να ανταποκρίνονται στο συνεχώς μεταβαλλόμενο, κοινωνικό και ακαδημαϊκό περιβάλλον. Η επίτευξή τους αξιολογείται στις εσωτερικές-εξωτερικές επιθεωρήσεις/αξιολογήσεις, με τη χρήση δεικτών, την καταμέτρηση των παραπόνων και τη μέτρηση των αποκλίσεων από τα τηρούμενα Συστήματα Ποιότητας ενώ τα αποτελέσματα αναφέρονται στην Ανασκόπηση της Διοίκησης.

539<sup>η</sup> Δ.Ε. (20/01/2022)

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
**Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
 Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**  
 Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
 Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## 6. Ευθύνη της Διοίκησης

Η αποτελεσματική εφαρμογή του ΕΣΔΠ προϋποθέτει σαφή δέσμευση της Διοίκησης του Ε.Α.Π. στην ποιότητα. Η Διοίκηση συμβάλλει:

- ✓ Στην παρακολούθηση της εφαρμογής των Στόχων Ποιότητας αλλά και συνολικά της λειτουργίας του ΕΣΔΠ, μέσω των ετήσιων ανασκοπήσεων.
- ✓ Στην εναρμόνιση της Πολιτικής Ποιότητας με τους γενικότερους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος σε επίπεδο ακαδημαϊκών αλλά και διοικητικών λειτουργιών.
- ✓ 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 υπεύθυνων 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.
- ✓ Στην εξασφάλιση των πόρων για την εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας και τη λειτουργία του ΕΣΔΠ.
- ✓ Στη λήψη αποφάσεων για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού, ερευνητικού και διοικητικού έργου του Ιδρύματος κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.
- ✓ Στην ανάπτυξη κατάλληλου περιβάλλοντος λειτουργίας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) και στις λοιπές υπηρεσίες, τη στελέχωσή τους με επαρκές και υψηλών προσόντων προσωπικό καθώς και τη συστηματική επιμόρφωση και αξιολόγησή τους.

### Ηγεσία και Δέσμευση

Η αφοσίωση και η ενεργός συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ε.Α.Π., αποτελούν τα βασικά στοιχεία για την ανάπτυξη και διατήρηση ενός αποτελεσματικού και αποδοτικού Συστήματος Ποιότητας έτσι ώστε να επιτευχθούν θετικά αποτελέσματα και η ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών (Πολιτεία, Φοιτητές, Καθηγητές, Προσωπικό, Πολίτες).

Η δέσμευση της Διοίκησης τόσο για την αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος όσο και για την επίτευξη του βασικού στόχου για συνεχή βελτίωση, εξασφαλίζεται μέσα από τις παρακάτω ενέργειες:

- Τη γνωστοποίηση στο προσωπικό του Ε.Α.Π., της σημασίας της ικανοποίησης όχι μόνο των συμβατικών απαιτήσεων των εκπαιδευομένων αλλά και των γενικότερων προσδοκιών τους. Στόχος του Ε.Α.Π. είναι η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρει, τόσο μέσω της αναβάθμισης των υποδομών του όσο και μέσω της βελτίωσης της ποιότητας του εκπαιδευτικού υλικού και μεθόδων εκπαίδευσης που εφαρμόζει.
- Τον καθορισμό της Πολιτικής για την Ποιότητα.
- Τον καθορισμό αντικειμενικών σκοπών/στόχων για την Ποιότητα.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Πραγματοποίηση ανασκοπήσεων του συστήματος.
- Διασφάλιση της παροχής των απαιτούμενων πόρων για την καθημερινή λειτουργία του Ιδρύματος και την αύξηση της ικανοποίησης των συναλλασσόμενων με αυτό.

#### Εστίαση στον χρήστη των παρεχόμενων υπηρεσιών του Ε.Α.Π.

Η Διοίκηση οφείλει να εξασφαλίσει ότι εκπληρώνονται οι προσδοκίες των φοιτητών του Ε.Α.Π. αλλά και του προσωπικού και των Καθηγητών και ότι ικανοποιούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

#### Επικοινωνία

Το Ε.Α.Π. προσδιορίζει τις ανάγκες εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας, σχετικά με το ΕΣΔΠ, συμπεριλαμβανομένων:

- α) τι γνωστοποιείται,
- β) πότε γνωστοποιείται,
- γ) σε ποιον γνωστοποιείται,
- δ) πώς γνωστοποιείται και
- ε) ποιος επικοινωνεί.

Τα αρχεία (έγγραφα) του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Α.Π., αναρτώνται σε σελίδες του Ιδρύματος.

#### Ρόλοι, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες εντός του Ε.Α.Π.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι οι υπευθυνότητες και οι αρμοδιότητες για τους σχετικούς ρόλους ανατίθενται, γνωστοποιούνται και γίνονται κατανοητές σε όλο το Ε.Α.Π.

Η Διοίκηση αναθέτει αρμοδιότητες και ευθύνες με στόχο να:

- διασφαλίζεται ότι το ΕΣΔΠ συμμορφώνεται με τα κριτήρια πιστοποίησης,
- διασφαλίζεται ότι οι διεργασίες παράγουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα,
- γίνονται αναφορές, ειδικότερα προς τη Δ.Ε. για τις επιδόσεις του ΕΣΔΠ και τις ευκαιρίες βελτίωσης,
- διασφαλίζεται η προαγωγή της εστίασης στον χρήστη σε ολόκληρο το Ε.Α.Π.,
- διασφαλίζεται ότι διατηρείται η ακεραιότητα του συστήματος της ποιότητας όταν σχεδιάζονται και υλοποιούνται αλλαγές στο ΕΣΔΠ.

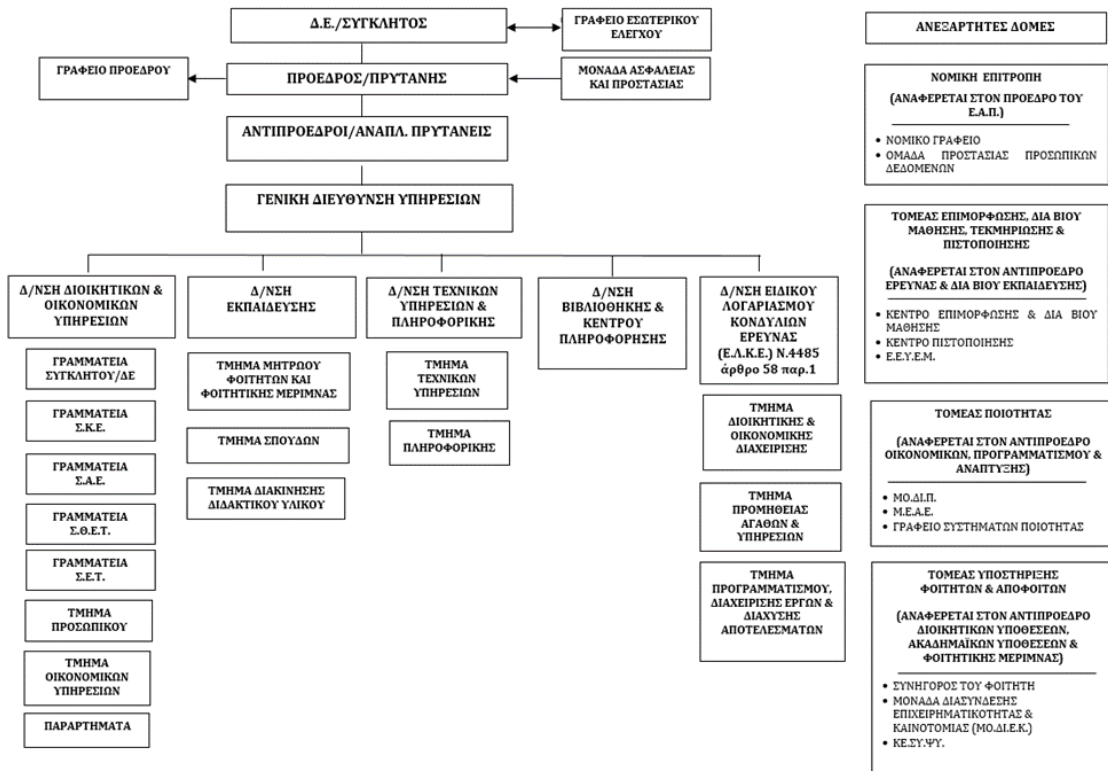
Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Η οργανωτική διάταξη και οι αμοιβαίες σχέσεις του προσωπικού καθορίζονται μέσω καθορισμένου οργανογράμματος, το οποίο παρατίθεται παρακάτω. Οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες των στελεχών του Ε.Α.Π. περιγράφονται σε νέο Οργανόγραμμα (Διάγραμμα 1) έχει εγκριθεί από τη Διοικούσα Επιτροπή (ΔΕ) (Απόφαση της 516ης/24-06-2021 Συνεδρίασης της ΔΕ), αλλά δεν έχει τεθεί ακόμα σε ισχύ. Αναμένεται νέα έκδοση του μέσα στο 2023.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: Οργανόγραμμα Ε.Α.Π.**

## 7. Διασφάλιση Ποιότητας στο Ε.Α.Π. (με αναφορά στις απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ)

Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (Ε.Α.Π.), το οποίο ιδρύθηκε από το άρθρο 27, παρ. 1, εδ. Α, του ν.2083/1992, είναι αυτοτελές και πλήρως αυτοδιοικούμενο Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα και λειτουργεί με τη μορφή Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου. Φέρει τη διεθνή, διακριτική ονομασία Hellenic Open University (HOU). Τελεί υπό την εποπτεία του Κράτους, η οποία ασκείται από τον Υπουργό Παιδείας. Η λειτουργία του καθορίζεται από το ν. 2552/97, ως ισχύει σήμερα.

Έδρα του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, ορίζεται η Πάτρα. Με απόφαση της Συγκλήτου και μέχρι τη συγκρότησή της, με απόφαση της Διοικούσας Επιτροπής που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, μπορούν να ιδρύνονται παραρτήματα και κέντρα σπουδών του Ε.Α.Π. είτε στο εσωτερικό είτε στο εξωτερικό. Με την ίδια απόφαση

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ρυθμίζονται τα θέματα που αφορούν στην οργάνωση και λειτουργία των Παραρτημάτων και των κέντρων σπουδών του.

Αποστολή του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (Ε.Α.Π.) είναι η εξ αποστάσεως παροχή προπτυχιακής και μεταπτυχιακής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, με την ανάπτυξη και αξιοποίηση κατάλληλου, εκπαιδευτικού υλικού και μεθόδων διδασκαλίας. Στους σκοπούς του Ε.Α.Π. εντάσσεται η προαγωγή της επιστημονικής έρευνας καθώς και η ανάπτυξη τεχνολογίας και μεθοδολογίας, στο πεδίο της μετάδοσης της γνώσης από απόσταση.

Για την υλοποίηση της αποστολής του, το Ε.Α.Π. μπορεί να οργανώνει και προγράμματα διά βίου μάθησης και προγράμματα με μεθόδους εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, αυτοτελώς ή σε συνεργασία με άλλα Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή της αλλοδαπής. Μέχρι τη δημοσίευση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Ε.Α.Π., με απόφαση της Συγκλήτου και μέχρι τη συγκρότησή της, με απόφαση της Διοικούσας Επιτροπής του Ε.Α.Π., που εκδίδεται ύστερα από εισήγηση της Κοσμητείας της Σχολής, ανάλογα με τη Θεματική Ενότητα του Προγράμματος και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ρυθμίζεται κάθε θέμα που αφορά στην οργάνωση, στη λειτουργία και στη διοίκηση των Προγραμμάτων καθώς και ο ορισμός της οικονομικής συμμετοχής των φοιτητών και ο καθορισμός του ύψους και του τρόπου καταβολής τους.

#### Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Ε.Α.Π.

Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, η οποία αποτελεί συντονιστικό όργανο για την υλοποίηση των διαδικασιών Αξιολόγησης, καλείται να διασφαλίσει την υψηλή ποιότητα στην εκπαίδευση και την αποτελεσματική λειτουργία των υπηρεσιών του Ιδρύματος αναπτύσσοντας την κατάλληλη πολιτική, στρατηγική και διαδικασίες, που αποτελούν το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, καθώς και τη συνεχή βελτίωση αυτού, με βάση το νομοθετικό πλαίσιο που ισχύει στην Ελλάδα και τις αρχές, οδηγίες και κατευθύνσεις της ΕΘΑΑΕ. Οι σκοποί της ΜΟ.ΔΙ.Π. καθώς και οι αρμοδιότητές της, προβλέπονται από τη νομοθεσία, το ΕΣΔΠ, τον Οργανισμό, τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος ή ανατίθενται από τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Ιδρύματος.

Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του ΕΑΠ για την υλοποίηση των σκοπών της και την αποτελεσματική συμβολή της στη διασφάλιση της ποιότητας του Ιδρύματος έχει, μεταξύ άλλων, τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- διαμόρφωση, ανάπτυξη και διαρκή βελτίωση και αναθεώρηση των μέσων και των οδηγιών διασφάλισης ποιότητας στο πλαίσιο των αναθεωρημένων αποφάσεων και οδηγιών της ΕΘΑΑΕ, αλλά και σε αντιστοιχία με διεθνείς πρακτικές,
- συντονισμό, προγραμματισμό και υποστήριξη όλων των απαιτούμενων διαδικασιών κατά την εξωτερική αξιολόγηση του Ιδρύματος, των Σχολών και των Προγραμμάτων Σπουδών του σε προπτυχιακό ή μεταπτυχιακό επίπεδο,
- συγκέντρωση και τήρηση αρχείου των ετήσιων εσωτερικών εκθέσεων ή / και των εξωτερικών αξιολογήσεων των ακαδημαϊκών Δομών, Σχολών και Μονάδων, ως και Υπηρεσιών του Ιδρύματος (σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή), διαβίβασή τους στην

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΘΑΑΕ και δημοσιοποίησή τους σε ιστοσελίδα του ΕΑΠ, με πιστή τήρηση όσων υπαγορεύονται ως προς τα προσωπικά δεδομένα από τον Κανονισμό 2016/679 της ΕΕ, ως και από την ισχύουσα Ελληνική νομοθεσία,

- πλήρης επεξεργασία των αποτελεσμάτων της εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης των Σχολών και του Ιδρύματος και υποβολή προτάσεων προς τη Δ.Ε. με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας του παρεχόμενου έργου σε όλους τους τομείς,
- σύνταξη εσωτερικών απογραφικών εκθέσεων του Ιδρύματος, με βάση τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στις υποβληθείσες ετήσιες εσωτερικές εκθέσεις των Σχολών και Υπηρεσιών, οι οποίες υποβάλλονται στη Διοίκηση του Ιδρύματος,
- σύνταξη ανά τετραετία της Έκθεσης Αυτοαξιολόγησης του Ιδρύματος, η οποία διαβιβάζεται στην ΕΘΑΑΕ για τις δικές της ενέργειες και ίδια για την έναρξη της διαδικασίας της Εξωτερικής Αξιολόγησης του Ιδρύματος από Επιτροπή Εξωτερικών Εμπειρογνομώνων.

Οι αρμοδιότητες αναφέρονται αναλυτικά στο άρθρο 1 του ΦΕΚ Β' 2309/13.06.2019 «Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ)».

Η ισχύουσα Οργανωτική Δομή της ΜΟ.ΔΙ.Π. αναφορικά με τη διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη παρατίθεται ως συνημμένο (Παράρτημα ΣΤ).

Για την εκπλήρωση των σκοπών της, η ΜΟ.ΔΙ.Π. συνεργάζεται, μεταξύ άλλων, με:

- A) τη Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (Μ.Ε.Α.) καθώς και
- B) το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης του Ιδρύματος.

#### Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (Μ.Ε.Α.) του Ε.Α.Π.

Η συγκρότηση και οι αρμοδιότητες της Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης του Ε.Α.Π. ορίζονται από τον ιδρυτικό νόμο του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (Ν. 2552/1997, όπως ισχύει κάθε φορά). Οι κύριες δράσεις της Μονάδας που στοχεύουν στη διαρκή βελτίωση της παρεχόμενης εκπαίδευσης από το Ε.Α.Π. παρατίθενται ακολούθως:

- αξιολόγηση εκπαιδευτικών διαδικασιών (Διδασκόντων, Εκπαιδευτικού Υλικού, Οργάνωσης Θ.Ε., διοικητικών υπηρεσιών και Υποδομών) από φοιτητές,
- αξιολόγηση Συντονιστών από Διδάσκοντες και Διευθυντή Π.Σ. και Διευθυντή Π.Σ. από Συντονιστές,
- αξιολόγηση Εκπαιδευτικού Υλικού (εκδόσεις του Ε.Α.Π.) από φοιτητές και από διδάσκοντες,
- σχεδίαση και διενέργεια ανεξάρτητων αξιολογήσεων μετά από υποβολή σχετικών αιτημάτων άλλων δομών (ή φυσικών προσώπων) του Πανεπιστημίου,
- σύνταξη εκθέσεων με στατιστικά δεδομένα από πρωτογενή στοιχεία που παρέχονται από Τμήματα του Ε.Α.Π.,

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

- στατιστική επεξεργασία όλων των διαθέσιμων στοιχείων σε ετήσια βάση και εξαγωγή προσδιορισμένων γενικών και ειδικών δεικτών ποιότητας για όλες τις συνιστώσες της λειτουργίας των Σχολών και του Ιδρύματος (δομές, ανθρώπινο δυναμικό-διοικητικό και ακαδημαϊκό - έργο και υπηρεσίες),
- δημιουργία προτύπων ερωτηματολογίων για την αξιολόγηση της ποιότητας του διδακτικού έργου και των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους φοιτητές, καθώς και για τη γενικότερη αξιολόγηση όλων όσων συμμετέχουν στο ακαδημαϊκό και διοικητικό έργο του Ιδρύματος και συναπαρτίζουν τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας.

#### Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού & Ανάπτυξης του Ε.Α.Π.

Το Γραφείο Αποδοτικότητας και Ποιότητας, που μετονομάστηκε Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή, τήρηση και ανάπτυξη των Συστημάτων Ποιότητας του Ε.Α.Π., σύμφωνα με τις απαιτήσεις της τελευταίας έκδοσης Διεθνών Προτύπων ISO (π.χ. ISO 9001). Το Γραφείο δύναται να συνεργάζεται με άλλα Γραφεία, Μονάδες για τα Συστήματα Ποιότητας του Ιδρύματος.

Ανατίθενται αρμοδιότητες στο Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, όπως αυτές προβλέπονται από τη νομοθεσία, τον Οργανισμό, τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος ή προβλέπονται από τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Ιδρύματος. Το γραφείο στελεχώνεται από διοικητικούς υπαλλήλους ή εξωτερικούς συνεργάτες, τα προσόντα των οποίων προβλέπονται στον Οργανισμό του Ιδρύματος και καθορίζονται από τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης.

#### Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Ε.Α.Π., σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management System) είναι ένα σύστημα διαχείρισης για τη διοίκηση και τον έλεγχο ενός Οργανισμού αναφορικά με την ποιότητα.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) του Ε.Α.Π., είναι ένα δυναμικό σύστημα, σχεδιασμένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις της τελευταίας έκδοσης του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001. Το ΣΔΠ του Ε.Α.Π., παράλληλα με το ΕΣΔΠ, μπορεί να εφαρμόζεται, προκειμένου να βοηθά το Ε.Α.Π. να αναπτύσσει ένα συνεκτικό Σύστημα Ποιότητας.

Το πρότυπο ISO 9001 είναι το πλέον διαδεδομένο πρότυπο Διαχείρισης της Ποιότητας, το οποίο θέτει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Τα οφέλη για το Ίδρυμα από την εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας με βάση το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001, είναι: α) η ενίσχυση της ικανότητάς του να παρέχει, με συνέπεια, υπηρεσίες που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των χρηστών καθώς επίσης και τις εφαρμοστέες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις, β) ο εντοπισμός περισσότερων ευκαιριών για ενίσχυση της ικανοποίησης των χρηστών, γ) η αντιμετώπιση απειλών και η αξιοποίηση ευκαιριών που συνδέονται με το πλαίσιο λειτουργίας και τους στόχους του Ιδρύματος και δ) η ικανότητά του να αποδεικνύει τη συμμόρφωσή του με προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις. Το ISO 9001 έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι συμβατό με άλλα πρότυπα Συστημάτων Διαχείρισης, με στόχο να είναι δυνατή η

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ενοποίηση διαφορετικών Συστημάτων Διαχείρισης σε ένα ενιαίο, ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης.

Το Ε.Α.Π. έχει εκπονήσει, τεκμηριώσει, θέσει σε εφαρμογή και διατηρεί ενεργό, πιστοποιημένο από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης, ένα ευέλικτο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) με σκοπό να βελτιώνει διαρκώς και να αναβαθμίζει την αποτελεσματικότητά του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της τελευταίας έκδοσης του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001. Η Ποιότητα, κινητήριος μοχλός ανάπτυξης του Ε.Α.Π., συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του, στη βελτίωση του επιπέδου των προσφερόμενων υπηρεσιών και στην αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών: Διδακτικό Ερευνητικό Προσωπικό (ΔΕΠ), Συνεργαζόμενο Εκπαιδευτικό Προσωπικό (ΣΕΠ), Φοιτητές, Διοικητικό Προσωπικό και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη. Το Σύστημα Ποιότητας παρέχει το πλαίσιο μέσα στο οποίο το Ε.Α.Π. μπορεί να μετρήσει και να βελτιώσει την απόδοσή του και τον τρόπο λειτουργίας του.

## 7.1 Πολιτική και Στρατηγική του Ε.Α.Π. για τη διασφάλιση ποιότητας

Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο του ΕΣΔΠ. Ο σκοπός του Στρατηγικού Σχεδιασμού είναι να τεθούν μακροπρόθεσμες κατευθύνσεις για την επίτευξη των μακροπρόθεσμων στόχων του Ε.Α.Π., λαμβάνοντας υπόψη τους παράγοντες του εσωτερικού κι εξωτερικού περιβάλλοντός του Ιδρύματος. Το Ε.Α.Π. εφαρμόζει Πολιτική Ποιότητας, η οποία αποτελεί μέρος του στρατηγικού του σχεδιασμού. Η πολιτική αυτή αναπτύσσεται και εξειδικεύεται στους τομείς δράσεις του Ιδρύματος, είναι δημοσιευμένη στην κεντρική ιστοσελίδα του, καθώς και σε αυτή της ΜΟ.ΔΙ.Π., και εφαρμόζεται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (Διοίκηση, Διδακτικό Ερευνητικό Προσωπικό, Συνεργαζόμενο Εκπαιδευτικό Προσωπικό, Φοιτητές, Διοικητικό προσωπικό και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη).

### Ρόλοι και ευθύνες στην πολιτική διασφάλισης της ποιότητας:

#### 1. Φοιτητές

Ο ρόλος των φοιτητών συνίσταται στην ανάληψη της ευθύνης τους στον τομέα της μαθησιακής διαδικασίας και στην ενεργή εμπλοκή τους στη μάθηση. Πιο συγκεκριμένα, οφείλουν να επιδίδονται σε τακτική παρακολούθηση και σωστή προετοιμασία για τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες, βελτίωση των επιδόσεών τους στα μαθήματα, αντικειμενική αξιολόγηση των διδασκόντων και ενεργή συμμετοχή στις διαδικασίες που συμβάλλουν στη βελτίωση των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων.

#### 2. Ακαδημαϊκό Προσωπικό (ΔΕΠ, ΣΕΠ)

Ο ρόλος του Ακαδημαϊκού Προσωπικού συνίσταται σε ανάληψη ευθύνης για την παραγωγή και μεταφορά της γνώσης σύμφωνα με τις διεθνείς εξελίξεις της επιστήμης στο γνωστικό τους αντικείμενο. Επίσης συνίσταται σε ανάληψη δράσεων στο πλαίσιο της επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς, παροχή κατάλληλης καθοδήγησης και συμβουλευτικής

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

στους φοιτητές, άμεση εξ αποστάσεως επικοινωνία ώστε να μπορούν οι φοιτητές να απευθύνονται σ' αυτούς για προβλήματα που τυχόν αντιμετωπίζουν, ενέργειες αυτοβελτίωσης και αυτοαξιολόγησης καθώς και σε επίδειξη σεβασμού στις αρχές και διαδικασίες του Ιδρύματος.

### 3. Σχολές και Διευθυντές Προγραμμάτων Σπουδών

Οι Κοσμήτορες των Σχολών, οι ΟΜ.Ε.Α. και οι Διευθυντές Προγραμμάτων Σπουδών διασφαλίζουν ότι τα Προγράμματα Σπουδών συνάδουν με τα μαθησιακά αποτελέσματα και επικαιροποιούνται τακτικά, εξασφαλίζουν την επάρκεια των πόρων και την καταλληλότητα του μαθησιακού περιβάλλοντος, οργανώνουν αποτελεσματικά τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες και ενθαρρύνουν τις επαφές με εξωτερικούς φορείς, εποπτεύουν και παρακολουθούν την εφαρμογή των διαδικασιών που προβλέπονται και υιοθετούν βέλτιστες πρακτικές για τη συνεχή βελτίωση των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων.

### 4. ΜΟ.ΔΙ.Π. – Μ.Ε.Α. – Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης

Για τη λειτουργία και την υποστήριξη του ΕΣΔΠ του Ε.Α.Π., εκτός της ΜΟ.ΔΙ.Π., λαμβάνουν χώρα σχετικές δράσεις, τόσο από τη Διοικούσα Επιτροπή του Ε.Α.Π. όσο και από αρμόδιες ανεξάρτητες Μονάδες / Γραφεία, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται η Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (Μ.Ε.Α.) και το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού & Ανάπτυξης. Ο ρόλος της ΜΟ.ΔΙ.Π., της Μ.Ε.Α. και του Γραφείου Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συνίσταται στην ανάπτυξη και υποστήριξη συγκεκριμένης πολιτικής και στρατηγικής ποιότητας καθώς και στην εφαρμογή των απαραίτητων διαδικασιών, σύμφωνα με το εγχειρίδιο ποιότητας, για τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας του έργου και των υπηρεσιών του Ιδρύματος.

### 5. Διοικητικός Μηχανισμός

Ο ρόλος των διοικητικών υπηρεσιών και του διοικητικού προσωπικού συνίσταται στην πλήρη υποστήριξη της λειτουργίας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης της Ποιότητας.

#### Διάχυση της Πολιτικής Ποιότητας

Η Διοίκηση του Ε.Α.Π. καθορίζει κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας για την κοινοποίηση της Πολιτικής για την Ποιότητα, των αντικειμενικών σκοπών, των απαιτήσεων των άμεσα ενδιαφερομένων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και των επιτευγμάτων του Ιδρύματος.

Οι μέθοδοι, βάσει των οποίων επιτυγχάνεται η εσωτερική επικοινωνία, είναι οι ακόλουθες:

- αυτοματοποίηση των διαύλων επικοινωνίας, μέσω της ιστοσελίδας [www.eap.gr](http://www.eap.gr) του Ιδρύματος,

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

- τακτικές συναντήσεις εργασίας μεταξύ της Διοίκησης και του διοικητικού και εκπαιδευτικού προσωπικού.
- τακτικές συναντήσεις στελεχών επιμέρους οργανωτικών Υπηρεσιών/τμημάτων.
- εισαγωγική εκπαίδευση, σε κάθε νεοπροσληφθέντα, που καλύπτει μεταξύ άλλων τα κάτωθι:
  - (α) Πολιτική Ποιότητας και Αντικειμενικοί Σκοποί Ποιότητας.
  - (β) Αρμοδιότητες, Υποχρεώσεις και Οργανωτική Δομή.
  - (γ) Παρουσίαση Συστήματος Ποιότητας.
  - (δ) Διαδικασίες και Διεργασίες που αφορούν στην/στον νεοπροσληφθείσα/έντα.
  - (ε) Παρουσίαση των μεθοδολογιών υλοποίησης και παρακολούθησης των εκάστοτε Έργων (όπου αφορά).

## 7.2 Διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων στο Ε.Α.Π.

Το Ε.Α.Π. μεριμνά για την ύπαρξη επάρκειας πόρων για την κάλυψη των αναγκών της διδασκαλίας, της μάθησης, της έρευνας και των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων εν γένει. Το Ίδρυμα φροντίζει για τη διάθεση επαρκών υποδομών και υπηρεσιών για την εκπαίδευση και την έρευνα (π.χ. αιθουσών, εργαστηρίων, βιβλιοθηκών, δικτύων, φοιτητικής μέριμνας κ.λπ.), αφετέρου δε, διευκολύνει την άμεση πρόσβαση σε αυτά, με τη θέσπιση εσωτερικών κανόνων.

Όσον αφορά στα έσοδα του Ε.Α.Π., ένα πολύ μικρό ποσοστό προέρχεται από την κρατική επιχορήγηση για λειτουργικές δαπάνες και το μεγαλύτερο μέρος από τη συμμετοχή των φοιτητών στις δαπάνες των σπουδών τους. Τα έσοδα που προέρχονται από την κρατική επιχορήγηση δαπανώνται στις λειτουργικές δαπάνες του Ιδρύματος και στον εξοπλισμό του, δεδομένου ότι το Ε.Α.Π. αναπτύσσεται με ταχύτατους ρυθμούς. Τα χρήματα που προέρχονται από τη συμμετοχή των φοιτητών στις δαπάνες των σπουδών τους δαπανώνται κυρίως για την αμοιβή των μελών ΣΕΠ του Ε.Α.Π.

Η διάθεση και η διαχείριση των πόρων του Ιδρύματος έχει σαν στόχο τη 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, μέσω της διάθεσης και ορθής διαχείρισης των πόρων και έχοντας ως σκοπό τη δημιουργία κατάλληλου περιβάλλοντος για την επίτευξη των στόχων του, μεριμνά για την παροχή του απαιτούμενου προσωπικού, χρηματοδότησης, υποδομών, εξοπλισμού κ.λπ. Έτσι, παρέχεται η δυνατότητα της αποτελεσματικής λειτουργίας και της συνεχούς βελτίωσης του εφαρμοζόμενου ΕΣΔΠ προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## Πόροι

Οι βασικές ομάδες πόρων, που απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία του Ε.Α.Π. είναι:

- ✓ οικονομικοί πόροι,
- ✓ υποδομές (κτίριο, εξοπλισμός (λογισμικά συστήματα), περιβάλλον εργασίας),
- ✓ ανθρώπινοι πόροι (προσωπικό)

Η αναγκαιότητα παροχής νέων πόρων δύναται να προκύψει ως επίλυση ενός προβλήματος που εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια μίας εσωτερικής/εξωτερικής αξιολόγησης, την υιοθέτηση νέων μεθοδολογιών λειτουργίας ή κατά την καθημερινή λειτουργία.

Για την επίλυση προβλημάτων που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια της καθημερινής λειτουργίας ή μιας εσωτερικής/εξωτερικής αξιολόγησης, συχνά απαιτούνται νέοι πόροι, προκειμένου να υιοθετηθούν νέες μεθοδολογίες, οι οποίες είναι απαραίτητες για την ομαλή λειτουργία του Ιδρύματος.

Η αρχική επιλογή και συνεχής αξιολόγηση του προσωπικού του Ιδρύματος πραγματοποιείται σύμφωνα με το εκάστοτε, εν ισχύ νομοθετικό πλαίσιο που διέπει το υπαλληλικό καθεστώς Φορέων του Δημοσίου ώστε να εξασφαλίζεται ότι το προσωπικό διαθέτει τα κατάλληλα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για την απρόσκοπτη υλοποίηση των εργασιών, έργων στα οποία εμπλέκεται και υπηρεσιών που προσφέρει.

## Υποδομή

Το Ε.Α.Π. καθορίζει, παρέχει και διατηρεί όλη την απαραίτητη υποδομή που απαιτείται για να επιτευχθεί συμμόρφωση στις απαιτήσεις των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που προσφέρει, καθώς και για την υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων και αναπτυξιακών έργων. Η υποδομή αυτή αφορά στις κτιριακές εγκαταστάσεις, στους διατιθέμενους χώρους εργασίας, στις βοηθητικές εγκαταστάσεις, στο τεχνικό υλικό - μηχανογραφικό και πληροφορικό εξοπλισμό, καθώς και στις λοιπές βοηθητικές υπηρεσίες (μεταφορές, τηλεπικοινωνίες).

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα των υποδομών παρακολουθούνται συνεχώς και εξετάζονται κατά την ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

Η υποστήριξη της τεχνικής υποδομής του Ε.Α.Π. παρέχεται από το τμήμα Εγκαταστάσεων και Εκτέλεσης Έργων, βάσει της Διαδικασίας «Συντήρηση Εξοπλισμού». Το εν λόγω Τμήμα είναι υπεύθυνο για τη διαρκή, τεχνική υποστήριξη του Ιδρύματος, την επιμέλεια της επισκευής εξοπλισμού καθώς και την τήρηση αντιγράφων ασφαλείας ηλεκτρονικών αρχείων.

Συντηρήσεις, επισκευές εξοπλισμού (υλισμικού) διεκπεραιώνονται μέσω ειδικού on-line λογισμικού προγράμματος που έχει αναπτύξει το Τμήμα. Το Ticket Report Tool, μέσω της διαδικασίας «Helpdesk», είναι ένα εργαλείο που χρησιμοποιεί το Τμήμα Εγκαταστάσεων και Εκτέλεσης Έργων για να καταγράφει και να δρομολογεί προς επίλυση προβλήματα και αιτήματα των χρηστών που σχετίζονται με τις προσφερόμενες, υπολογιστικές και δικτυακές

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

υπηρεσίες (Γραφείο Δικτυακών και Πληροφοριακών Υπηρεσιών), τις εγκαταστάσεις του Ιδρύματος και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιούν.

#### Περιβάλλον για τη λειτουργία των διεργασιών

Το Ε.Α.Π. έχει προσδιορίσει και διαχειρίζεται το περιβάλλον εργασίας που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για τις εργασίες που αναλαμβάνει.

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα του περιβάλλοντος εργασίας παρακολουθείται μέσω των προγραμματισμένων, εσωτερικών επιθεωρήσεων και αξιολογείται κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

Η Διοίκηση αναγνωρίζει την επίπτωση που έχει το περιβάλλον εργασίας ως κίνητρο στην απόδοση των εργαζομένων καθώς και ως καθοριστικός παράγοντας για τη συνεχή βελτίωση.

Κατά την αξιολόγηση της καταλληλότητας του περιβάλλοντος εργασίας, υπόψη λαμβάνονται παράμετροι όπως:

- ασφάλεια προσωπικού,
- εργονομία του χώρου εργασίας καθώς και του εξοπλισμού,
- δυνατότητες επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού και των φοιτητών του Ιδρύματος,
- θέρμανση, ψύξη, υγρασία, φωτισμός και αερισμός,
- υγιεινή, καθαριότητα, θόρυβος, δονήσεις και ρύπανση,
- ειδικές συνθήκες που απαιτούνται για την καλή λειτουργία των κύριων υπολογιστικών μονάδων και εξοπλισμού υποστήριξης.

Λειτουργεί στο ΕΑΠ, Μονάδα Ασφάλειας και Προστασίας (ΜΑΠ), μία αυτοτελής Μονάδα που συστάθηκε με σκοπό τη διασφάλιση της ακαδημαϊκής ελευθερίας, καθώς και την ασφάλεια και την προστασία της ζωής και της σωματικής ακεραιότητας του διδακτικού, διοικητικού και λοιπού προσωπικού, των φοιτητών και τρίτων φυσικών προσώπων – επισκεπτών, καθώς και της ακίνητης και κινητής περιουσίας του Πανεπιστημίου. Ο βασικός κορμός της Μονάδας αποτελείται από τον Τεχνικό Ασφαλείας και την Ιατρό Εργασίας, την Ομάδα Επιστάσιας και Ασφάλειας του Ε.Α.Π. με επικεφαλής όλων τον Υπεύθυνο Ασφαλείας.

#### Πόροι παρακολούθησης και μέτρησης

Το Ε.Α.Π. προσδιορίζει και παρέχει τους πόρους (διαδικασία διαχείρισης πόρων) που απαιτούνται για τη διασφάλιση έγκυρων και αξιόπιστων αποτελεσμάτων, για την

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

επαλήθευση της συμμόρφωσης των προϊόντων και των υπηρεσιών με τις καθορισμένες απαιτήσεις, όπου είναι εφικτό.

### Επιχειρησιακή γνώση

Το Ε.Α.Π. προσδιορίζει τις απαραίτητες γνώσεις για τη λειτουργία των διεργασιών του και την επίτευξη της συμμόρφωσης των προϊόντων και υπηρεσιών. Η εν λόγω γνώση (π.χ. οδηγίες, εγχειρίδια) διατηρείται ενήμερη και είναι διαθέσιμη στον απαιτούμενο βαθμό.

Κατά την εξέταση των μεταβαλλόμενων αναγκών και των τάσεων, το Ίδρυμα λαμβάνει υπόψη τις γνώσεις που έχει αποκτήσει σε διάφορα θέματα. Το Ε.Α.Π. είναι σε θέση να προσδιορίζει τον τρόπο απόκτησης ή πρόσβασης στην αναγκαία, συμπληρωματική γνώση καθώς και την ανάγκη για την απαιτούμενη επικαιροποίηση της γνώσης που κατέχει.

### Επαγγελματική επάρκεια

Ως Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα και λόγω των υψηλών προδιαγραφών που θέτει το Ε.Α.Π. για τις υπηρεσίες που προσφέρει, διασφαλίζει την επιλογή του στελεχιακού του δυναμικού με αυστηρά, ακαδημαϊκά κριτήρια. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στο επίπεδο επιστημονικής κατάρτισης, εκπαίδευσης αλλά και εμπειριών που συντελούν στην αποδοτική διεκπεραίωση των Διεργασιών που αναλαμβάνονται. Επίσης, λαμβάνεται μέριμνα ώστε το προσωπικό που θα προσληφθεί να είναι εξειδικευμένο στο αντικείμενο της κύριας απασχόλησής του. Το σύνολο του προσωπικού του Ιδρύματος εκπαιδύεται και επιμορφώνεται σε συνεχή βάση, ώστε να είναι σε θέση να εξασκεί τα καθήκοντά του. Επίσης, ενθαρρύνεται να επικαιροποιεί τις γνώσεις του μέσω συμμετοχής σε σεμινάρια, συνέδρια και επιστημονικές διαλέξεις.

Το Τμήμα Προσωπικού μεριμνά για τη συνεχή αξιολόγηση υπαλλήλων (Μονίμων και ΙΔΑΧ) και τη τήρηση των ανάλογων αρχείων, ενώ διαχειρίζεται πληροφορίες για τα μέλη ΣΕΠ και ΔΕΠ. Αρχεία για τους υπαλλήλους με ανάθεση έργου τηρούνται στο Τμήμα Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (ΕΛΚΕ), μέσω της ανάλογης Διεργασίας για την Ανάθεση Έργου.

## **7.3 Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας του Ε.Α.Π.**

Το Ε.Α.Π. θεσπίζει 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 είναι ποσοτικοί και ποιοτικοί και απορρέουν από τη στρατηγική του Ιδρύματος.

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. Η Στοχοθεσία περιλαμβάνει:

1. Την υιοθέτηση διαδικασιών διαβούλευσης για τη θέσπιση στόχων.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



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

#### Στόχοι ποιότητας και σχεδιασμός για την επίτευξή τους

Για την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των Διεργασιών του ΕΣΔΠ για την επίτευξη της Πολιτικής Ποιότητας καθώς και των επιδιώξεων και επιδόσεων του Ιδρύματος, η Διοίκηση, καθιερώνει αντιπροσωπευτικούς μετρήσιμους Στρατηγικούς Αντικειμενικούς Σκοπούς (Στόχους) που αφορούν στην τρέχουσα ακαδημαϊκή ή ημερολογιακή περίοδο. Αυτοί καταγράφονται σε έντυπο ετήσιας Στοχοθεσίας.

Προκειμένου η εφαρμογή των στόχων ποιότητας να οδηγεί στην εξαγωγή απτών συμπερασμάτων, χρησιμοποιούνται στατιστικές τεχνικές και διάφορα εργαλεία ανάλυσης δεδομένων.

Κατά τις προγραμματισμένες εσωτερικές, εξωτερικές αξιολογήσεις καθώς και με την ολοκλήρωση της ακαδημαϊκής ή ημερολογιακής περιόδου, αξιολογείται η επίτευξη των στόχων και η αποτελεσματικότητα της μεθοδολογίας παρακολούθησής τους.

Η υλοποίηση των μετρήσιμων στόχων ποιότητας αποτελεί και ένα από τα κύρια θέματα συζήτησης κατά την Ανασκόπηση του Συστήματος από τη Διοίκηση.

## **7.4 Δομή, οργάνωση και λειτουργία του ΕΣΔΠ του Ε.Α.Π.**

### Δομή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ)

Η δομή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ε.Α.Π. περιλαμβάνει διεργασίες, διαδικασίες, κανονισμούς, οδηγίες εργασίας και έντυπα, τα οποία συνδέονται και αλληλεπιδρούν μεταξύ τους ώστε να παράγονται τα επιμέρους και τα συνολικά αποτελέσματα της λειτουργίας του Συστήματος. Η δομή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) αποτυπώνεται αναλυτικά στο εν λόγω εγχειρίδιο ποιότητας.

Οι διεργασίες είναι οι οργανικές ενότητες του Συστήματος οι οποίες περιγράφονται στο Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ), προσλαμβάνουν τα οικεία εισερχόμενα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα του Ιδρύματος και αποδίδουν αντίστοιχα ή σχετικά με τη διεργασία αποτελέσματα. Όπου απαιτείται επιπλέον τεκμηρίωση για διεκπεραίωση μίας διεργασίας, τυποποιούνται υποστηρικτικές διαδικασίες, οδηγίες εργασίας και έντυπα.

Η διαδικασία περιγράφει τον τρόπο εκτέλεσης μίας δραστηριότητας ή τον τρόπο με τον οποίο υλοποιείται μία διεργασία.

Η οδηγία εργασίας είναι η περιγραφή μίας δραστηριότητας ή κάποιου/ων σταδίου/ων της διαδικασίας με τη μορφή αναλυτικών βημάτων και έχει ως σκοπό την υλοποίησή της.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Οι κανονισμοί αποτελούν ειδική κατηγορία εγγράφων, που καθορίζουν το καθεστώς λειτουργίας του Ε.Α.Π. Οι κανονισμοί εγκρίνονται από τη Δ.Ε. του Ε.Α.Π.

Τα έντυπα είναι τυποποιημένα έγγραφα που υποστηρίζουν μία διεργασία ή διαδικασία.

Η τεκμηρίωση κάθε διεργασίας υλοποιείται από τα αναγκαία έγγραφα και αρχεία σε ηλεκτρονική ή/και έντυπη μορφή.

Τα αποτελέσματα μίας διεργασίας μπορούν να αξιολογούνται με τη χρήση δεικτών, οι οποίοι προσδιορίζονται στις εκάστοτε διεργασίες ή και στη Στοχοθεσία Ποιότητας, στην οποία ορίζονται –όπου είναι εφικτό- Key Performance Indicators KPI's – Δείκτες Επιδόσεων.

Ενδεικτικά, αναφέρονται βασικές δραστηριότητες που αποτυπώνονται σε έγγραφα ή και ως διεργασίες ή και διαδικασίες του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ε.Α.Π.:

- Εφαρμογή πολιτικής Ιδρύματος για τη Διασφάλιση Ποιότητας στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού του Ιδρύματος.
- Θέσπιση στόχων Διασφάλισης Ποιότητας.
- Διάθεση και διαχείριση αναγκαίων πόρων.
- Εφαρμογή Συστήματος Ποιότητας.
- Εσωτερικές επιθεωρήσεις (αξιολογήσεις) και εξωτερική πιστοποίηση (αξιολόγηση)/επαναπιστοποίηση (επαναξιολόγηση) Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ).
- Επιμόρφωση διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, σε θέματα σχετικά με την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως εκπαίδευση στο Ε.Α.Π.
- Αξιολόγηση, πιστοποίηση και επαναπιστοποίηση Προγραμμάτων Σπουδών.
- Σχεδιασμός, έγκριση και αναθεώρηση Προγραμμάτων Σπουδών.
- Συλλογή στοιχείων για το διδακτικό, ερευνητικό και διοικητικό έργο του Ε.Α.Π.
- Αποτίμηση της καταλληλότητας και αποτελεσματικότητας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ).
- Καταγραφή και αποτίμηση κινδύνων και ευκαιριών.
- Καθορισμός μεθόδου διαχείρισης, καταγραφής και καταμέτρησης παραπόνων χρηστών του Ε.Α.Π. Συλλογή πληροφοριών, σχετικά με την αντίληψη χρηστών για τις υπηρεσίες που προσφέρει το Ίδρυμα.
- Συλλογή και ανάλυση στατιστικών δεδομένων ποιότητας.
- Δημοσιοποίηση πληροφοριών, σχετικών με τις δράσεις του Ιδρύματος

#### Εγχειρίδιο Ποιότητας -Σκοπός του Εγχειριδίου Ποιότητας (ΕΣΔΠ)

Σκοπός του παρόντος Εγχειριδίου είναι να περιγράψει τις βασικές αρχές που διέπουν το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Η διάρθρωσή του εγχειριδίου αντιστοιχεί στις βασικές αρχές του

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

«Προτύπου για την Πιστοποίηση Ποιότητας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας» που εκδόθηκε από την ΕΘΑΑΕ, και το οποίο εναρμονίζεται τόσο με τα κριτήρια πιστοποίησης (ν.4009/2011,αρ.70-72) όσο και με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG 2015). Χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου που είναι ενεργό και πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2015.

Το εγχειρίδιο αυτό απευθύνεται σε οποιονδήποτε εμπλέκεται στην εφαρμογή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος και ειδικότερα:

- στη Διοίκηση του Ιδρύματος για τον καθορισμό πολιτικών, στόχων και δεικτών αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας,
- στη ΜΟ.ΔΙ.Π., που έχει ως αποστολή την επίβλεψη της εφαρμογής και συνεχή βελτίωση ολόκληρου του ΕΣΔΠ σύμφωνα με τα κριτήρια πιστοποίησης,
- στις Σχολές του Ιδρύματος,
- στους υπεύθυνους των επιμέρους Διεργασιών και των διαδικασιών που απαρτίζουν το Σύστημα Ποιότητας, και έχουν την ευθύνη του αναλυτικού σχεδιασμού και της εφαρμογής του,
- σε όλο το προσωπικό του Ιδρύματος, που εμπλέκεται στην εφαρμογή του, και ακόμα
- στους φοιτητές του Ιδρύματος,
- στους συνεργάτες του,
- σε φορείς πιστοποίησης και εξωτερικούς ελεγκτές,
- στα αρμόδια Υπουργεία (π.χ. Υπουργείο Παιδείας, Υπουργείο Οικονομικών, κ.α.).

καθώς και σε οποιονδήποτε άλλον ενδιαφέρεται για τη δραστηριότητα του Ιδρύματος ή επηρεάζεται από αυτήν.

#### Κατανόηση του Οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του

Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (Ε.Α.Π.) έχει εκπονήσει, τεκμηριώσει, θέσει σε εφαρμογή και διατηρεί ενεργό ένα ευέλικτο Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) με σκοπό να βελτιώνει διαρκώς και να αναβαθμίζει την αποτελεσματικότητά του, σύμφωνα και με τα κριτήρια πιστοποίησης.

Η αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας εξασφαλίζει ότι ασκείται ο απαραίτητος και συνεχής έλεγχος επί όλων των δραστηριοτήτων που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών του Ε.Α.Π.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το Ε.Α.Π. προσδιορίζει τις εξωτερικές και εσωτερικές παραμέτρους που αφορούν στο σκοπό και στη στρατηγική του και οι οποίες επηρεάζουν την ικανότητά του να επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του ΕΣΔΠ.

Το Σύστημα Ποιότητας περιλαμβάνει την οργανωτική δομή, τις Διεργασίες και τα μέσα που απαιτούνται για την υλοποίηση της Διαχείρισης της Ποιότητας.

Αναλυτικότερα:

- Έχει εντοπίσει τις Διεργασίες που απαιτούνται για το Σύστημα Ποιότητας και την εφαρμογή τους στη διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων, αναπτυξιακών, τεχνικών έργων που αναλαμβάνει.
- Προσδιορίζει τη σειρά και την αλληλεπίδραση των Διεργασιών αυτών.
- Καθορίζει κριτήρια και μεθόδους που απαιτούνται για να εξασφαλίσει την αποτελεσματικότητα στη λειτουργία και τον έλεγχο των Διεργασιών.
- Εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των πόρων και των πληροφοριών που είναι αναγκαία για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των εφαρμοζόμενων Διεργασιών, μέσω των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (αξιολογήσεων) και των προγραμματισμένων Ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση.
- Παρακολουθεί, μετρά και αναλύει τις βασικές του Διεργασίες, μέσω καθορισμένων Αντικειμενικών Σκοπών και Δεικτών παρακολούθησης, με σκοπό τη συνεχή τους βελτίωση.

Τα κριτήρια και οι μέθοδοι που εφαρμόζονται για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας και του ελέγχου των παραπάνω δραστηριοτήτων που αποτυπώνονται ως διεργασίες ή και διαδικασίες, όπου κρίνεται ότι απαιτείται, καθώς και οι σχετικές υπευθυνότητες, παρουσιάζονται στην τεκμηρίωση του Συστήματος.

Κάθε εργαζόμενος, μέσω εκπαίδευσης, συσκέψεων και εσωτερικών σημειωμάτων, διατηρείται ενήμερος για τις δικές του επιμέρους δραστηριότητες και καθήκοντα και αναγνωρίζει, πλήρως, τη συμβολή του στη Διασφάλιση της Ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει το Ε.Α.Π., αλλά και στην ομαλή λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.

#### Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών

Το Ε.Α.Π. προσδιορίζει:

- α) τα ενδιαφερόμενα μέρη που σχετίζονται με το Σύστημα Ποιότητας και
- β) τις απαιτήσεις των εν λόγω ενδιαφερομένων μερών.

Το Ίδρυμα παρακολουθεί και ανασκοπεί τις πληροφορίες που σχετίζονται με τα εν λόγω ενδιαφερόμενα μέρη και τις σχετικές απαιτήσεις τους.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## Σύστημα Ποιότητας και διεργασίες του

Το Ε.Α.Π. καθορίζει τις αναγκαίες διεργασίες για το Σύστημα Ποιότητας και την εφαρμογή τους εντός του Ιδρύματος και επιπρόσθετα:

- α) καθορίζει τα απαιτούμενα εισερχόμενα και τα αναμενόμενα αποτελέσματα των εν λόγω διεργασιών,
- β) προσδιορίζει την αλληλουχία και την αλληλεπίδραση των διεργασιών,
- γ) προσδιορίζει και εφαρμόζει τα κριτήρια και τις μεθόδους (περιλαμβανομένης της παρακολούθησης, της μέτρησης καθώς και των σχετικών δεικτών επίδοσης) που χρειάζονται, ώστε να διασφαλίζεται τόσο η αποτελεσματική λειτουργία όσο και ο έλεγχος των διεργασιών,
- δ) προσδιορίζει τους αναγκαίους πόρους για τις διεργασίες και εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητά τους,
- ε) αναθέτει τις αρμοδιότητες και υπευθυνότητες για τις εν λόγω διεργασίες,
- στ) αντιμετωπίζει τις απειλές και αξιοποιεί τις ευκαιρίες,
- ζ) αξιολογεί τις διεργασίες και υλοποιεί τις αλλαγές που απαιτούνται για να διασφαλίζεται ότι οι διεργασίες επιτυγχάνουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα και
- η) βελτιώνει τις διεργασίες και το Σύστημα Ποιότητας.

Στο βαθμό που είναι αναγκαίο, το Ε.Α.Π.:

- α) διατηρεί ενήμερες, τεκμηριωμένες πληροφορίες για την υποστήριξη της λειτουργίας των διεργασιών του και
- β) τηρεί τεκμηριωμένες πληροφορίες για την παροχή εμπιστοσύνης ότι οι διεργασίες υλοποιούνται, σύμφωνα με το σχεδιασμό.

Η έκδοση, διανομή/διακίνηση, αναθεώρηση και αρχειοθέτηση των εγγράφων που προβλέπονται, ελέγχονται μέσω της εφαρμογής Ελέγχου Εγγράφων, ώστε να εξασφαλίζεται:

- Η έγκριση των εγγράφων.
- Η ελεγχόμενη αναθεώρηση και επανέγκρισή τους μετά από πιθανή ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.
- Η διαθεσιμότητα των κατάλληλων εγγράφων στις θέσεις εργασίας που αφορούν.
- Η βεβαιότητα ότι γνωστοποιούνται και εφαρμόζονται όλες οι αλλαγές και ότι οι προηγούμενες εκδόσεις των εγγράφων δε χρησιμοποιούνται πλέον.
- Τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα καταχωρούνται στο πρωτόκολλο εισερχομένων και εξερχομένων, αντίστοιχα, με τρόπο που μεγιστοποιεί την ιχνηλασιμότητά τους.

Νομοποιητικά έγγραφα που αφορούν τόσο στο οργανωτικό πλαίσιο λειτουργίας του Ε.Α.Π. όσο και στις επιμέρους πράξεις καταρτίζονται με ευθύνη της Νομικής Υπηρεσίας.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

## Τεκμηριωμένες πληροφορίες

Η τεκμηρίωση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) αποτελείται από τα στοιχεία που παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 2.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2. Αλληλοσύνδεση της τεκμηρίωσης του ΕΣΔΠ**

1. Το Εγχειρίδιο Ποιότητας (ΕΠ) περιγράφει το αντικείμενο του ΕΣΔΠ, το πεδίο εφαρμογής του και τον τρόπο με τον οποίο το Ε.Α.Π. τεκμηριώνει και εφαρμόζει το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις των κριτηρίων πιστοποίησης. Καθορίζει όλες τις Διεργασίες, την αλληλοεπίδραση και τεκμηρίωσή τους. Μέσω του παρόντος Εγχειριδίου Ποιότητας καθορίζεται το πλαίσιο, σύμφωνα με το οποίο χαράσσονται η Πολιτική και οι Στόχοι για την επίτευξη της ποιότητας όλων των υπηρεσιών που παρέχει το Ίδρυμα.
2. Οι Διεργασίες/Διαδικασίες/Οδηγίες Εργασίας του ΕΣΔΠ και οι Ειδικοί Εσωτερικοί Κανονισμοί. Πρόκειται για καταγεγραμμένες μεθοδολογίες που δίνουν συγκεκριμένες κατευθύνσεις για την υλοποίηση, τον έλεγχο και την παρακολούθηση των Διεργασιών του Ιδρύματος ή μέρους αυτών. Οι Διεργασίες τεκμηριώνονται σε μορφή διαγραμμάτων ροής και αποτελούν ένα σύνολο ενεργειών και δραστηριοτήτων που εφαρμόζονται από το Ίδρυμα προκειμένου να επιτευχθεί ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Νέες Διεργασίες σχεδιάζονται όπου είναι απαραίτητο. Όπου απαιτείται επιπλέον τεκμηρίωση της συγκεκριμένης μεθόδου διεκπεραίωσης μιας Διεργασίας, τυποποιούνται υποστηρικτικές Διαδικασίες, οδηγίες και Έντυπα υποστήριξης. Οι Διαδικασίες τεκμηριώνονται σε μορφή διαγραμμάτων ροής, όπου είναι απαραίτητο ή/και κειμένου και περιγράφουν τον τρόπο διεκπεραίωσης επιμέρους διεργασιών ή/και δραστηριοτήτων του Οργανισμού. Κάποιες από αυτές τις δραστηριότητες δύναται να απαιτούν περαιτέρω ανάλυση και προκύπτουν οι Οδηγίες Εργασίας. Οι Διαδικασίες και οι Οδηγίες Εργασίας αποτελούν ελεγχόμενα έγγραφα του ΕΣΔΠ.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



3. Έγγραφα Εξωτερικής Προέλευσης, νομοθετικά διατάγματα, εγκύκλιοι υπουργείων, κοινοτικές οδηγίες, διακηρύξεις και προκηρύξεις διαγωνισμών, πρότυπα, εγχειρίδια κλπ. που επηρεάζουν τις δραστηριότητες του Ιδρύματος, βοηθούν στην εφαρμογή των Διεργασιών, Διαδικασιών και παρέχουν καθοδήγηση για τις καθημερινές δραστηριότητες στο Ίδρυμα, αποτελούν, επίσης, ελεγχόμενα έγγραφα του ΕΣΔΠ.
4. Τα Αρχεία Ποιότητας αποτελούν αντικειμενικές αποδείξεις για την αποτελεσματική εφαρμογή των Διεργασιών του Ε.Α.Π..
5. Πολιτική Ποιότητας: όπως παρουσιάζεται παραπάνω (5).

### 7.5 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.

#### Σχεδιασμός αλλαγών

Το Ε.Α.Π. στο πλαίσιο λειτουργίας του ΕΣΔΠ, εξετάζει με ιδιαίτερη προσοχή ειδικές απαιτήσεις, ώστε να:

- αναγνωρίζονται οι κύριες Διεργασίες, η σειρά και η αλληλοεπίδραση μεταξύ τους και πως αυτές εφαρμόζονται σε όλα τα οργανωτικά τμήματα του Ιδρύματος,
- προσδιορίζονται κριτήρια που εξασφαλίζουν πως η λειτουργία αλλά και ο έλεγχος των Διεργασιών αυτών είναι αποτελεσματικός,
- εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα πόρων και άλλων στοιχείων που είναι απαραίτητα για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των Διεργασιών,
- παρακολουθούνται, μετρώνται και αναλύονται οι Διεργασίες αυτές (όπου είναι δυνατό).

Τα ανωτέρω επιτυγχάνονται μέσω της αποτελεσματικής εσωτερικής αξιολόγησης των Διεργασιών του Ιδρύματος.

Το Ε.Α.Π. επίσης εξετάζει:

- α) το σκοπό των αλλαγών και τις πιθανές συνέπειές τους,
- β) την ακεραιότητα του ΕΣΔΠ,

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- γ) τη διαθεσιμότητα των πόρων και
- δ) την ανάθεση ή ανακατανομή των αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων.

#### Δημιουργία και επικαιροποίηση

Κατά τη δημιουργία και επικαιροποίηση των τεκμηριωμένων πληροφοριών, το Ε.Α.Π. διασφαλίζει την κατάλληλη:

- α) ταυτοποίηση και περιγραφή (π.χ. τίτλος, ημερομηνία, συντάκτης ή αριθμός αναφοράς),
- β) μορφή (π.χ. γλώσσα, έκδοση λογισμικού, γραφικά) και μέσα εγγραφής (π.χ. χαρτί, ηλεκτρονικά) και
- γ) ανασκόπηση και έγκριση, ως προς την καταλληλότητα και επάρκεια.

#### Έλεγχος των τεκμηριωμένων πληροφοριών

Οι τεκμηριωμένες πληροφορίες που απαιτούνται από το ΕΣΔΠ, ελέγχονται ώστε να διασφαλίζεται ότι:

- α) είναι διαθέσιμες και κατάλληλες για χρήση, όπου και όταν χρειάζεται και
- β) προστατεύονται επαρκώς (π.χ. έναντι απώλειας της εμπιστευτικότητας, αθέμιτης χρήσης ή απώλειας της ακεραιότητας).

Για τον έλεγχο των τεκμηριωμένων πληροφοριών, το Ε.Α.Π. υλοποιεί τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- α) τη διανομή, πρόσβαση, ανάκτηση και χρήση,
- β) την αποθήκευση και διαφύλαξη, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης του ευανάγνωστου,
- γ) τον έλεγχο των αλλαγών (π.χ. έλεγχος έκδοσης) και
- δ) την τήρηση και τελική διάθεση.

Οι τεκμηριωμένες πληροφορίες εξωτερικής προέλευσης, που προσδιορίζονται από τον Ε.Α.Π. ως απαραίτητες για το σχεδιασμό και τη λειτουργία του ΕΣΔΠ, ταυτοποιούνται κατάλληλα και ελέγχονται.

#### Σχεδιασμός, λειτουργία και έλεγχος των Διεργασιών

Το Ε.Α.Π. έχει σχεδιάσει και τηρεί λειτουργικές Διεργασίες για το σύνολο των δραστηριοτήτων του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ιδρυτικού Νόμου (Ν.2552/1997) και τυχόν τροποποιήσεις αυτού καθώς και από τις απαιτήσεις της ΕΘΑΑΕ. Οι Διεργασίες και η

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

υποστηρικτική τους τεκμηρίωση σχεδιάζονται, τίθενται σε εφαρμογή και επικυρώνονται. Κατά τον σχεδιασμό των επί μέρους Διεργασιών προσδιορίζονται όπως ενδείκνυται και:

- οι αντικειμενικοί σκοποί και απαιτήσεις για νέα, εκπαιδευτικά προϊόντα και μεθόδους,
- πόροι, τεκμηρίωση υποστήριξης, απαιτήσεις εγκαταστάσεων και εξοπλισμού που αφορούν σε τρέχοντα και νέα εκπαιδευτικά προϊόντα.

Κάθε έργο που προτείνει να αναλάβει το Ίδρυμα, σχεδιάζεται μέσω σχετικής Διαδικασίας. Η Διαδικασία αυτή υλοποιείται καθ' όλη τη διάρκεια του έργου και τεκμηριώνεται στα αντίστοιχα Τεχνικά Δελτία Έργου και Υποέργων (ΤΔΕ/ΤΔΥ) καθώς και μέσω σχετικού Εντύπου.

Νέες εκπαιδευτικές δραστηριότητες σχεδιάζονται, επαληθεύονται, επικυρώνονται και βελτιώνονται μέσω ειδικών επιστημόνων και επιτροπών, με την υποστήριξη των Διεργασιών του Τμήματος Εκπαίδευσης. Η ψηφιοποίηση εκπαιδευτικού υλικού και δημιουργία ψηφιακού διδακτικού υλικού υποστήριξης υλοποιείται και επικυρώνεται μέσω των Διεργασιών του ΕΕΥΕΜ, σε συνέργεια με ΔΙΕ του ΓΑΔΥ, του Παραρτήματος της Αθήνας.

Ο σχεδιασμός και υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων και αναπτυξιακών έργων, καθορίζεται μέσω των Διεργασιών της του ΕΛΚΕ. Για κάθε έργο διασφαλίζονται μεταξύ άλλων και τα εξής:

- η επίτευξη των στόχων που τίθενται σε επίπεδο έργου/υποέργου.
- η διασφάλιση των απαιτούμενων πόρων σε εγκαταστάσεις υλισμικό, λογισμικό και ανθρώπινο δυναμικό για την επίτευξη της ποιότητας.
- αποτελεσματικός προγραμματισμός, ωρίμανση και συνεχή έλεγχο για την ικανοποίηση των ιδιαίτερων απαιτήσεων του εκάστοτε έργου.
- η αποτελεσματική ανασκόπηση, επαλήθευση και επικύρωση των παραδοτέων φυσικού αντικειμένου.
- το απαιτούμενο επίπεδο επικοινωνίας τόσο μεταξύ των μελών της ομάδας έργου όσο και των τελικών αποδεκτών των παραδοτέων του έργου.

#### Απαιτήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες

Το Ε.Α.Π. προσδιορίζει:

- τις απαιτήσεις που καθορίζονται από τους άμεσα ενδιαφερομένους των παρεχόμενων υπηρεσιών εκπαίδευσης, μέσω της έκδοσης Οδηγού Σπουδών και της παροχής σχετικών πληροφοριών στη κεντρική σελίδα του Ιδρύματος ([www.eap.gr](http://www.eap.gr)). Εκεί επίσης καθορίζονται και οι απαιτήσεις του Ιδρύματος που αφορούν το εκπαιδευτικό του πρόγραμμα.
- τις απαιτήσεις για ολοκλήρωση συγχρηματοδοτούμενων και αναπτυξιακών έργων, απαιτήσεις που δεν καθορίζονται ρητά από τους ενδιαφερόμενους για το εκάστοτε

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

έργο αλλά κρίνονται αναγκαίες για την επιτυχία του, όπως οι ανάγκες τελικών χρηστών του έργου ή όσων με οποιονδήποτε τρόπο επηρεάζονται από αυτό, μέσω της ολοκλήρωσης σχετικών Τεχνικών Δελτίων Έργων και του προγραμματισμού της υλοποίησής τους, μέσω Διαδικασίας για Σχεδιασμό και Παρακολούθηση Έργων.

- νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις για τα ανωτέρω και της εναρμόνισης σχετικών πράξεων του Ιδρύματος.

#### Έλεγχος του σχεδιασμού και ανάπτυξης

Το Ε.Α.Π. έχει σχεδιάσει και εκτελεί τις δραστηριότητές του κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες. Ο έλεγχος των Διεργασιών πραγματοποιείται βάσει ενός συνδυασμού τεκμηριωμένων διαδικασιών, οδηγιών εργασίας, σχεδίων, διαγραμμάτων ροής, σχετικής πληροφόρησης και κατάλληλα εκπαιδευμένου και ικανού προσωπικού.

Όλες οι εργασίες σχεδιάζονται και οργανώνονται προσεκτικά, ώστε να εξασφαλίζεται ότι κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό διαθέτει τους πόρους (υλικά, εξοπλισμό και πληροφόρηση) που απαιτούνται για την υλοποίηση της υπηρεσίας και κατ' επέκταση την εξασφάλιση της ικανοποίησης των άμεσα ενδιαφερομένων των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

#### Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

Στόχος της ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας είναι ο έλεγχος της σωστής λειτουργίας του, ο εντοπισμός αδυναμιών και σημείων που επιδέχονται βελτιώσεων και ο καθορισμός ενεργειών για την ελαχιστοποίηση των δυσλειτουργιών του και τη συνεχή του βελτίωση.

Κατά τις ανασκοπήσεις εξετάζεται η συνεχής καταλληλότητα και αποδοτικότητα του ΕΣΔΠ, η συνεχής βελτίωση και αξιολογούνται, επανεξετάζονται και επαναπροσδιορίζονται οι Στόχοι Ποιότητας καθώς και ο βαθμός επίτευξης των προβλεπόμενων στην Στοχοθεσία του Ιδρύματος.

Οι ανασκοπήσεις του ΕΣΔΠ γίνονται τακτικά μία φορά ετησίως, εκτός αν συντρέχει κάποιο σοβαρό θέμα. Έκτακτες ανασκοπήσεις του διεκπεραιώνονται εφόσον κριθεί αναγκαίο (π.χ. στην περίπτωση κατά την οποία έχουν σχεδιασθεί ή και υλοποιηθεί σημαντικές αλλαγές του υπάρχοντος ΕΣΔΠ ή τροποποιήσεις αναφορικά με τη λειτουργική ή/ και την οργανωτική δομή του Ιδρύματος).

Οι μετέχοντες αποφασίζουν για την έκταση και το βάθος της ανασκόπησης, λαμβάνοντας υπόψη προηγούμενες ανασκοπήσεις και τροποποιήσεις που πραγματοποιήθηκαν ή προτάθηκαν, ως αποτέλεσμα εσωτερικών ή/ και εξωτερικών αξιολογήσεων.

### **7.6 Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση**

Το Ε.Α.Π. έχει την πλήρη ευθύνη για τη συλλογή, ανάλυση και χρήση πληροφοριών, με τρόπο ενιαίο, λειτουργικό και άμεσα προσβάσιμο, με σκοπό την αποτελεσματική

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



διαχείριση των δεδομένων ποιότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και λοιπών ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, καθώς και των δεδομένων της διοικητικής λειτουργίας.

#### Επικοινωνία με τους χρήστες των υπηρεσιών

Το Ε.Α.Π. θεωρεί ότι η επικοινωνία με τους άμεσα ενδιαφερομένους των παρεχόμενων υπηρεσιών του είναι μία ζωτικής σημασίας παράμετρος για την παροχή υπηρεσιών που ικανοποιεί τις απαιτήσεις τους και για τη συνεχή βελτίωση του Ιδρύματος, αποδίδοντάς του ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Πληροφορίες σχετικά με το Ίδρυμα και τις δραστηριότητές του παρέχονται, ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας του. Η ανατροφοδότηση των χρηστών καθώς και η διαχείριση παραπόνων διεκπεραιώνονται μέσω σχετικής Διαδικασίας Παραπόνων.

Η επικοινωνία με τους χρήστες (φοιτητές, ΣΕΠ, αναδόχους) του Ε.Α.Π. περιλαμβάνει:

- α) την παροχή των πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες,
- β) τον χειρισμό των αιτημάτων, συμβάσεων ή παραγγελιών, συμπεριλαμβανομένων των αλλαγών,
- γ) την αναπληροφόρηση από τους χρήστες, σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων των χρηστών,
- δ) τον χειρισμό ή τον έλεγχο της ιδιοκτησίας του χρήστη και
- ε) τον καθορισμό ειδικών απαιτήσεων για τις ενέργειες αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης, όπου χρειάζεται.

#### Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και αξιολόγηση

Το Ε.Α.Π. έχει σχεδιάσει και θέσει σε εφαρμογή Διεργασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης, προκειμένου να αποδεικνύει τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των άμεσα ενδιαφερομένων γι' αυτές, τη συμμόρφωση του ΕΣΔΠ με τις εκάστοτε απαιτήσεις και να προάγει διαρκώς την αποτελεσματικότητά του, μέσω της Πολιτικής του για την Ποιότητα, μετρήσιμων και αντικειμενικών σκοπών για τη ποιότητα, την επεξεργασία των αποτελεσμάτων των αξιολογήσεων, την ανάλυση των δεδομένων, τον έλεγχο των μη συμμορφώσεων, των διορθωτικών ενεργειών και των ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση..

#### Ικανοποίηση των χρηστών

Το Ε.Α.Π. έχει καθιερώσει μία διαρκή και γόνιμη επικοινωνία με τους άμεσα ενδιαφερομένους των παρεχόμενων υπηρεσιών του ώστε να εκμαιεύεται ο βαθμός ικανοποίησής τους και να λαμβάνεται υπόψη οποιαδήποτε πληροφορία αρνητική (παραπόνο), που αφορά στην ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών του. Συστηματικά, η Μ.Ε.Α. μέσω ερωτηματολογίων αξιολογεί την ικανοποίηση φοιτητών και την επίδοση των καθηγητών του Ιδρύματος. Τα αποτελέσματα των απαντήσεων αξιολογούνται και

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



αναφέρονται στη Διοίκηση και δρομολογούνται, εφόσον απαιτείται, σχετικές διορθωτικές ενέργειες.

### Ανάλυση και αξιολόγηση

Το Ε.Α.Π. καθορίζει, συλλέγει και αναλύει δεδομένα που δημιουργούνται από:

- παρακολούθηση και μέτρηση των οργανωτικών και λειτουργικών Διεργασιών του,
- καταγραφή των επιδόσεων φοιτητών,
- διαχείριση στοιχείων από εγγραφές και διακοπές σπουδών,
- αξιολόγηση τάσεων στην αναλογία φοιτητών και διδακτικού προσωπικού και τη γεωγραφική διασπορά φοιτητών,
- αξιολόγηση σπουδαστών για το διδακτικό προσωπικό και τις διοικητικές υπηρεσίες του Ιδρύματος,
- αξιολόγηση με ποιοτικές και ποσοτικές προσεγγίσεις του εκπαιδευτικού υλικού και των εκπαιδευτικών μεθόδων,
- διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων, αναπτυξιακών και τεχνικών έργων,
- εσωτερική αξιολόγηση Διεργασιών και της λειτουργίας οργανωτικών Υπηρεσιών του,
- αποτίμηση της επίδοσης προσωπικού,
- συνεργασία με προμηθευτές,
- άλλες πληροφορίες κατά περίπτωση.

Τα ανωτέρω στοιχεία αποτελούν δείκτες για την αδιάκοπη παρακολούθηση και βελτίωση των λειτουργιών του Ιδρύματος. Συγκεντρώνονται και αναλύονται με την υποστήριξη και άλλων μονάδων, γραφείων του Ιδρύματος όπως κρίνεται σκόπιμο και αποτελούν εισερχόμενα στην προγραμματισμένη Ανασκόπηση της Διοίκησης, με σκοπό:

- τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και καταλληλότητας του Συστήματος Ποιότητας,
- την αύξηση της ικανοποίησης των απαιτήσεων των άμεσα ενδιαφερόμενων των παρεχόμενων υπηρεσιών του,
- την τήρηση νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων που αφορούν στη λειτουργία του ως εκπαιδευτικό Ίδρυμα και τελικό δικαιούχο συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων,
- την επικαιροποίηση του επιχειρησιακού του προγραμματισμού.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## Συνεχής βελτίωση

Με σκοπό τη συνεχή και βέλτιστη ικανοποίηση των απαιτήσεων των άμεσα ενδιαφερομένων των παρεχόμενων υπηρεσιών του, το Ε.Α.Π. προσπαθεί να βελτιώνει συνεχώς:

- το ΕΣΔΠ,
- το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρει,
- τις Διεργασίες και κατ'επέκταση ολόκληρο το Σύστημα που εφαρμόζει.

Τα κύρια εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την επίτευξη των ανωτέρω, είναι:

- η αξιολόγηση της επίτευξης της Πολιτικής για την Ποιότητα και των Στρατηγικών Στόχων που θέτει η Διοίκηση,
- η επίτευξη των δεικτών του επιχειρησιακού σχεδίου,
- η συνεχής παρακολούθηση της επίτευξης επιμέρους στόχων που τίθενται σε επίπεδο οργανωτικού τμήματος και σε Διεργασίες,
- οι εσωτερικές αξιολογήσεις,
- οι επιμέρους Διεργασίες ανάλυσης δεδομένων,
- οι διορθωτικές ενέργειες,
- η Ανασκόπηση από τη Διοίκηση,
- η επίτευξη των δεικτών συγχρηματοδοτούμενων έργων,
- η βελτίωση των αποτελεσμάτων των δεικτών της Μ.Ε.Α.

Όπου αναγνωρίζονται δυνατότητες βελτίωσης, αυτές εφαρμόζονται και παρακολουθούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους. Το Ε.Α.Π. διαθέτει αξιόπιστους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την ποιότητα των έργων που διαχειρίζεται ή αναθέτει σε τρίτους. Σε κάθε περίπτωση, το Ε.Α.Π. προβαίνει σε ανάλυση όλων των διατιθέμενων σε αυτό στοιχείων προκειμένου να αντλήσει από αυτά συμπεράσματα για την ποιότητα και τη βελτίωσή του.

## **7.7 Δημοσιοποίηση πληροφοριών**

Το Ε.Α.Π. δημοσιοποιεί τις εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές του δραστηριότητες με άμεσο και προσβάσιμο τρόπο. Οι σχετικές πληροφορίες είναι επικαιροποιημένες και διατυπωμένες με αντικειμενικότητα και σαφήνεια.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



### Κεντρική ιστοσελίδα Ε.Α.Π.

Η διαχείριση της κεντρικής ιστοσελίδας του Ε.Α.Π. γίνεται από το Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων ενώ η παρακολούθηση και ενημέρωση των πληροφοριών άπτεται των αρμοδιοτήτων των υπηρεσιών που τις αφορά. Η αλλαγή πληροφοριών στην ιστοσελίδα του Ε.Α.Π. πραγματοποιείται κατόπιν έγγραφου ηλεκτρονικού αιτήματος.

Στην κεντρική ιστοσελίδα του Ιδρύματος (<https://www.eap.gr/>) περιέχονται πληροφορίες σχετικά με:

- την ιστορία, την αποστολή και τις συνεργασίες του Ε.Α.Π.
- τις Ανεξάρτητες Μονάδες του με πληροφορίες για τις εγκαταστάσεις και με στοιχεία επικοινωνίας
- τον Στρατηγικό Σχεδιασμό, την Πολιτική Ποιότητας και την Πολιτική Προστασίας Πνευματικών Δικαιωμάτων του Ε.Α.Π.
- την Εφημερίδα Open2U του Ε.Α.Π.
- τον Ραδιοφωνικό Σταθμό του Ε.Α.Π.
- τις ανακοινώσεις
- τον Απολογισμό της Διοίκησης
- τις Πιστοποιήσεις του Ιδρύματος
- τον Πρόεδρο, τους Αντιπροέδρους και την Διοικούσα Επιτροπή του Ε.Α.Π. με τις αποφάσεις
- τη Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών, τις Διοικητικές Υπηρεσίες – Τμήματα, στοιχεία επικοινωνίας του Διοικητικού Προσωπικού και τους Εκπροσώπους φοιτητών στα συλλογικά Όργανα Διοίκησης
- τις ακαδημαϊκές σχολές του
- τα προσφερόμενα προγράμματα σπουδών του
- πληροφορίες φοίτησης (Ακαδημαϊκό Ημερολόγιο, Οδηγό Σπουδών, Κανονισμό Σπουδών, Κανονισμό υποχρεώσεων μελών ΣΕΠ, Κανονισμό Διπλωματικών Εργασιών, Κανονισμό Διδακτορικών, Κανονισμό Υποτροφιών, Πρακτική Άσκηση, Κινητικότητα Erasmus, την Εκπαιδευτική Πλατφόρμα Εξαμηνιαίας Διάρθρωσης, την Εκπαιδευτική Πλατφόρμα Ετήσιας Διάρθρωσης, Οδηγίες για Πλατφόρμα Τηλεδιασκέψεων και Οδηγίες για Βιβλιοθήκη)
- τις Εγγραφές των φοιτητών (Υποβολή αιτήσεων, οικονομική συμμετοχή και στοιχεία επικοινωνίας του Γραφείου Πληροφόρησης Κοινού)
- την Επιμόρφωση & Δια Βίου Μάθηση
- τον Ειδικό Λογαριασμό Κονδυλίων Έρευνας του Ε.Α.Π. και των Εργαστηρίων των Ακαδημαϊκών Σχολών του Ε.Α.Π.
- τις ανακοινώσεις ανά κατηγορία (τρέχουσες/ακαδημαϊκές/φοιτητικές) και ανακοινώσεις του Erasmus, για την εκπροσώπηση φοιτητών, του Τμήματος Οικονομικών, του Τμήματος Προσωπικού, της Εφημερίδας Υπηρεσίας (Διακηρύξεις/Διαγωνισμοί ΕΑΠ) και του Συλλόγου Συμβασιούχων Εργαζομένων Ε.Α.Π.
- στοιχεία επικοινωνίας Προέδρου, Αντιπροέδρων, Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών, Τμημάτων και Υπηρεσιών, Γραμματειών Προγραμμάτων Σπουδών, Μελών ΔΕΠ, Διοικητικού Προσωπικού, Ανεξάρτητων Μονάδων και Παραρτημάτων
- την Ηλεκτρονική φόρμα υποβολής παραπόνου

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- τη Δήλωση Προσβασιμότητας
- Συχνές Ερωτήσεις και απαντήσεις για φοιτητές, υποψήφιους φοιτητές και αποφοίτους
- τους Όρους χρήσης
- την Ομάδα Προστασίας Δεδομένων του Ε.Α.Π.

### Πληροφορίες για τα Προγράμματα σπουδών του Ιδρύματος

Όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για τα Προγράμματα Σπουδών του Ιδρύματος περιέχονται στην κεντρική σελίδα (<https://www.eap.gr/>). Επειδή ο ιστότοπος του Ε.Α.Π. αποτελεί βασικό σημείο αναφοράς σε όλους τους φοιτητές αλλά και τους ενδιαφερόμενους μελλοντικούς φοιτητές, το Ε.Α.Π. παρουσιάζει με λεπτομερή ανάλυση κάθε προσφερόμενο ΠΣ. Πιο συγκεκριμένα για κάθε προσφερόμενο ΠΣ μπορεί κανείς να δει τα κάτωθι:

Γενικές πληροφορίες για το πρόγραμμα

- Σκοπός – Περιγραφή, Πολιτική Ποιότητας και Στοχοθεσία Ποιότητας
- Μαθησιακά αποτελέσματα
- Διάρθρωση
- Προϋποθέσεις Εισαγωγής
- Εκπαιδευτικό Προσωπικό
- Οικονομική Συμμετοχή
- Στοιχεία Επικοινωνίας

Για κάθε ΘΕ αναφέρονται:

- Κωδικός ΘΕ, Πιστωτικές Μονάδες ECTS, Τύπος ΘΕ (Υποχρεωτική ή όχι), Χαρακτηρισμός ΘΕ, Έτος που προσφέρεται, Γλώσσα Διδασκαλίας.
- Γενική Περιγραφή της ΘΕ
- Περίγραμμα ΘΕ
- Μαθησιακά Αποτελέσματα ανά γνωστικό αντικείμενο
- Γνωστικά αντικείμενα της ΘΕ
- Διδακτικό υλικό
- Προαπαιτούμενα
- Αξιολόγηση

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
**Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
 Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**  
 Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
 Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## Ψηφιακός Χώρος Εκπαίδευσης

Στον ψηφιακό χώρο εκπαίδευσης του Ιδρύματος (study & courses) για όλα τα Προγράμματα Σπουδών παρέχονται πληροφορίες όπως: αναρτήσεις ακαδημαϊκού και εκπαιδευτικού περιεχομένου, εκπαιδευτικό υλικό των ΘΕ, ακαδημαϊκό ημερολόγιο, ύλη εξετάσεων, κ.α.

Η διαχείριση της ιστοσελίδας γίνεται από το Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων. Επίσης, το Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων, είναι αρμόδιο για οποιαδήποτε προσθήκη ή διαγραφή πληροφοριών, καθώς και για τον ορισμό των δικαιωμάτων πρόσβασης. Εγκεκριμένα αιτήματα αλλαγής ή ανάρτησης ακαδημαϊκού και εκπαιδευτικού περιεχομένου, όπου υπάρχει εκπαιδευτικό υλικό των Θ.Ε., προέρχονται από τους Συντονιστές. Εκτός από ανάρτηση, γίνεται και διαγραφή υλικού (ακαδημαϊκό ημερολόγιο, διδακτικό υλικό, ύλη εξετάσεων) μεταξύ λήξης και έναρξης ακαδημαϊκού έτους, κατόπιν του ανάλογου αιτήματος από την αρμόδια Υπηρεσία.

- <https://study.eap.gr/>
- <https://courses.eap.gr>

## Ανάρτηση σε αυτόνομες, επίσημες ιστοσελίδες του Ιδρύματος

Τα περιεχόμενα στις αυτόνομες, επίσημες ιστοσελίδες του Ιδρύματος, καθορίζονται από τις Υπηρεσίες που τα διαχειρίζονται και περιέχουν ενδεικτικά: ανακοινώσεις, στοιχεία επικοινωνίας, αποστολή ηλεκτρονικών αιτημάτων (αφορά ορισμένες σελίδες), έντυπα, κ.α.

Το Ε.Α.Π. έχει αυτόνομες επίσημες ιστοσελίδες για ορισμένες υπηρεσίες του και για δημόσια πληροφόρηση. Αναφέρονται οι κάτωθι ιστοσελίδες:

- <http://open.eap.gr>  
<http://coursesreg.eap.gr>  
<https://dev.eap.gr>  
Πληροφορίες σχετικά με Υπηρεσίες Μητρώου και Οργανωτικά Στοιχεία.
- <http://modip.eap.gr>  
Πληροφορίες σχετικά με τη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας  
Για τη ΜΟ.ΔΙ.Π. υπάρχει σύνδεσμος που κατευθύνει τους χρήστες στην ιστοσελίδα της Μονάδας (modip.eap.gr). Εκεί παρέχονται πληροφορίες σχετικές με:
  - την ΜΟΔΙΠ για: τον σκοπό, τις αρμοδιότητες, τη συγκρότηση, τα μέλη των ΟΜ.Ε.Α., το προσωπικό, το θεσμικό πλαίσιο, τον απολογισμό δράσης και το έργο ΕΣΠΑ ΜΟΔΙΠ.
  - τη Διασφάλιση Ποιότητας για: την Πολιτική Ποιότητας, τον Στρατηγικό Σχεδιασμό, τη Στοχοθεσία Ποιότητας, το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, το Εγχειρίδιο Ποιότητας, προτάσεις για την ανάπτυξη του ΕΣΔΠ και Κανονισμούς του ΕΑΠ.
  - Ανακοινώσεις
  - Πιστοποιήσεις (ΕΣΔΠ και ΠΣ)
  - Αξιολόγηση (Εσωτερική/Εξωτερική Αξιολόγηση Ιδρύματος, Σχολών και ΠΣ)
- <http://mea.eap.gr>  
Πληροφορίες σχετικά με τη Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Για τη Μ.Ε.Α. υπάρχει σύνδεσμος που κατευθύνει τους χρήστες στην ιστοσελίδα της Μονάδας (meae.eap.gr). Εκεί παρέχονται πληροφορίες σχετικές με:

- Τον Κανονισμό, τη στελέχωση και το προσωπικό
  - Τις δράσεις και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της (Εσωτερική/Εξωτερική αξιολόγηση, Συστήματα Ranking, Υποστήριξη ανεξάρτητων ερευνών, διεργασιών ISO και ενημέρωση για την επιμόρφωση)
  - Τις παραγόμενες αναφορές της ηλεκτρονικής αξιολόγησης, εξειδικευμένες αναφορές, infographics, Εκθέσεις Δεικτών
  - Τα νέα και τις ανακοινώσεις της Μονάδας
  - Στοιχεία επικοινωνίας
- <http://axiologisi.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με την Ηλεκτρονική Αξιολόγηση.
  - <http://eeyem.eap.gr>  
Πληροφορίες σχετικά με το Εργαστήριο Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας.
  - <http://elke.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με τον Ειδικό Λογαριασμό Κονδυλίων Έρευνας (ΕΛΚΕ).
  - <http://lib.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με τη Βιβλιοθήκη.
  - <https://kedivim.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης.
  - <https://elearn.eap.gr>  
Πληροφορίες εκπαιδευτικής πλατφόρμας Μαζικών Ανοικτών Διαδικτυακών Μαθημάτων (ΜΟΟC).
  - <http://practice.eap.gr/>  
Το Γραφείο Πρακτικής Άσκησης έχει συσταθεί με σκοπό την υλοποίηση της Πρακτικής Άσκησης, σε όσα Προγράμματα Σπουδών του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου απαιτείται. Είναι διοικητικά αρμόδιο για την ομαλή διεξαγωγή των διαδικασιών, καθώς και για την ενημέρωση των φοιτητών.
  - <http://osh.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με το Γραφείο Τεχνικού Ασφαλείας και Ιατρού Εργασίας.
  - <http://noc.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με το Γραφείο Πληροφοριακών & Δικτυακών Υπηρεσιών.
  - <http://gsee.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με το Γραφείο Συντήρησης και Εκτέλεσης Έργων.
  - <http://kesypsy.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με το Κέντρο Συμβουλευτικής & Ψυχολογικής Υποστήριξης.
  - <https://internalaudit.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με τη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου.
  - <http://erasmusplus.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με Κινητικότητα Erasmus+.
  - <http://career.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με το Γραφείο Διασύνδεσης.
  - <https://mentoring.eap.gr/>

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Πληροφορίες σχετικά με Πρόγραμμα Μεντορικής.  
<https://apothesis.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με το Αποθετήριο του ΕΑΠ.  
<https://webradio.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με το Webradio του ΕΑΠ.
- <https://numbers.eap.gr/>  
Πληροφορίες σχετικά με αριθμητικά στοιχεία που αφορούν το ΕΑΠ και τις Σπουδές που προσφέρει.

Οι αναρτήσεις και οι επικαιροποιήσεις των πληροφοριών στις παραπάνω ιστοσελίδες γίνονται κατόπιν εγκρίσεων από τον αρμόδιο υπεύθυνο της εκάστοτε Υπηρεσίας.

## 7.8 Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση του ΕΣΔΠ

Το ΕΣΔΠ του Ε.Α.Π. υποβάλλεται σε περιοδική εξωτερική αξιολόγηση από επιτροπές εμπειρογνομόνων που ορίζονται από την ΕΘΑΑΕ, με σκοπό την πιστοποίηση του. Η περιοδικότητα της εξωτερικής αξιολόγησης καθορίζεται από την ΕΘΑΑΕ.

Ειδικότερα, η εξωτερική αξιολόγηση έχει ως στόχο:

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

Μετά την ολοκλήρωση της εξωτερικής αξιολόγησης, τα αποτελέσματα αυτής κοινοποιούνται σε όλο το προσωπικό του Ιδρύματος προκειμένου να λάβουν γνώση για αυτά και για την εκκίνηση όποιων ενεργειών απαιτούνται. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π. συντάσσει ένα πλάνο ενεργειών για την περαιτέρω βελτίωση του συστήματος και για την εξάλειψη τυχόν προβλημάτων. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης είναι θέμα στην επόμενη Ανασκόπηση που κατατίθεται προς τη Διοίκηση.

## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική Διασφάλισης της Ποιότητας και Στρατηγικό Σχέδιο του Ε.Α.Π.

### 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

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

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:

- ❖ Ενίσχυση του κύρους και της διεθνούς αναγνωρισιμότητας όλων των τίτλων σπουδών του Ιδρύματος.
- ❖ Ενίσχυση της ποιότητας των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, με στόχο τη βελτίωση της επίδοσης των φοιτητών.
- ❖ 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.
- ❖ Βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης του Ιδρύματος, σε σχέση με άλλα ομοταγή Ιδρύματα εσωτερικού και εξωτερικού.
- ❖ Ενίσχυση της ποιότητας και της ποσότητας των ερευνητικών δράσεων του Ιδρύματος.
- ❖ Ενίσχυση της κουλτούρας ποιότητας μέσα στο Ίδρυμα.

## 1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

Ως δεδομένα εισόδου λογίζονται στοιχεία και αποτελέσματα διαδικασιών, όπως:

1. Η στρατηγική του Ε.Α.Π.
2. Η τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ε.Α.Π.
3. Οι τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Σχολών του Ε.Α.Π.
4. Η εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ
5. Η έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ε.Α.Π.
6. Οι εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ε.Α.Π.
7. Οι αποφάσεις της Δ.Ε. του Ε.Α.Π. σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
8. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ΕΝΟΑ, ΕΥΑ, ΕΟΑΦ κ.λπ.).

## 1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Η Πολιτική Ποιότητας του Ε.Α.Π.
2. Στρατηγικό Σχέδιο Ε.Α.Π.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## 1.4 Διαχείριση της διεργασίας

**Διαδικασία 1.1:** Στρατηγικό Σχέδιο

**Διαδικασία 1.2:** Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της Πολιτικής Ποιότητας.

## 1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος επικαιροποιήσεων στο Στρατηγικό Σχέδιο
2. Πλήθος προτάσεων που υποβλήθηκαν για το Στρατηγικό Σχέδιο
3. Πλήθος επικαιροποιήσεων στη Πολιτική Ποιότητας.
4. Πλήθος πιστοποιημένων Συστημάτων Ποιότητας.
5. Πλήθος πιστοποιημένων ΠΠΣ/ΠΜΣ.

## 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

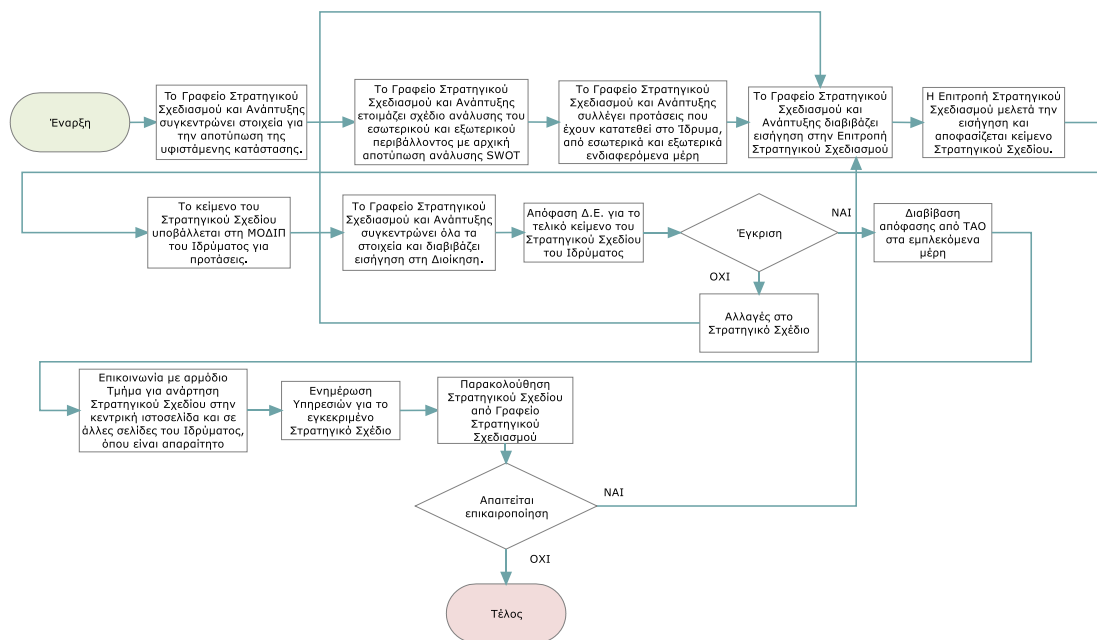
Διαδικασία 1.1: Στρατηγικό Σχέδιο

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





### Περιγραφή:

Το Στρατηγικό Σχέδιο έχει ως στόχο τη διαρκή, ποιοτική, περαιτέρω αναβάθμιση της θέσης του Ε.Α.Π. τόσο στον εθνικό όσο και στον διεθνή, πανεπιστημιακό χάρτη. Η στρατηγική καταρτίζεται με χρονικό ορίζοντα, τετραετίας και διατυπώνεται με τη μορφή Στρατηγικών Στόχων, για τους έξι (6) βασικούς άξονες δραστηριοτήτων ή προτεραιοτήτων του Ιδρύματος και ειδικότερα, για: 1. την εκπαίδευση, 2. την έρευνα, 3. τη σύνδεση με την κοινωνία, 4. τη διεθνοποίηση, 5. το πανεπιστημιακό περιβάλλον και 6. τη διασφάλιση ποιότητας.

### Βήματα:

1. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συγκεντρώνει στοιχεία για την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης. Τα στοιχεία συλλέγονται από υπηρεσίες του ιδρύματος, δηλαδή:
  - Προηγούμενο Στρατηγικό Σχέδιο
  - Αποτελέσματα εσωτερικών και εξωτερικών αξιολογήσεων/επιθεωρήσεων για τα Συστήματα Ποιότητας του Ιδρύματος.
  - Αποτελέσματα ανασκοπήσεων για τα Συστήματα Ποιότητας του Ιδρύματος.
  - Αποφάσεις Δ.Ε. του Ιδρύματος σχετικά με το Στρατηγικό Σχεδιασμό και ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.
  - Δεδομένα ποιότητας και στατιστικά στοιχεία.
  - Αποτελέσματα ετήσιας Στοχοθεσίας.
2. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης ετοιμάζει σχέδιο ανάλυσης του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος με αρχική αποτύπωση ανάλυσης SWOT.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



3. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συλλέγει προτάσεις που έχουν κατατεθεί στο Ίδρυμα, από εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.
4. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης διαβιβάζει εισήγηση στην Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού.
5. Η Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού μελετά την εισήγηση και αποφασίζεται κείμενο Στρατηγικού Σχεδίου.
6. Το κείμενο του Στρατηγικού Σχεδίου υποβάλλεται στη ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος για προτάσεις.
7. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία και διαβιβάζει εισήγηση στη Διοίκηση.
8. Η Διοίκηση μελετά την εισήγηση και, σε συνεδρίαση της Δ.Ε., αποφασίζεται το τελικό κείμενο του Στρατηγικού Σχεδίου του Ιδρύματος, το οποίο και εγκρίνεται (εκδίδεται οριστική απόφαση).
9. Διαβίβαση της οριστικής απόφασης προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την υλοποίηση του Στρατηγικού Σχεδίου του Ιδρύματος.
10. Ανάρτηση του Στρατηγικού Σχεδίου σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος και ενημέρωση Υπηρεσιών.
11. επικαιροποίηση του Στρατηγικού Σχεδίου του Ιδρύματος, προκύπτει ως ανάγκη από τις ακόλουθες περιπτώσεις (ενδεικτικά):
  - Αλλαγή Διοίκησης με αλλαγή Στρατηγικής.
  - Προτάσεις βελτίωσης, που προήλθαν από εξωτερικές αξιολογήσεις/επιθεωρήσεις, για τυχόν αποκλίσεις, προβλήματα ή τομείς που χρήζουν βελτίωσης.
  - Προτάσεις βελτίωσης από εσωτερικά ή και εξωτερικά μέρη.
  - Αναθεώρηση της Στρατηγικής του Ιδρύματος.
  - Αλλαγές στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
  - Προσαρμογή στη βάση επικαιροποιημένων οδηγιών και αποφάσεων του Υπουργείου Παιδείας και της ΕΘΑΑΕ.
  - Ανατροφοδότηση από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος.
  - Ανατροφοδότηση από κοινωνικούς, παραγωγικούς και πολιτιστικούς φορείς.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



12. Σε κάποιες από τις ανωτέρω περιπτώσεις, το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης του Ιδρύματος συντάσσει σχετική εισήγηση, προτείνοντας την επικαιροποίηση του Στρατηγικού Σχεδίου του Ιδρύματος.
13. Η διαδικασία που ακολουθείται για την επικαιροποίηση του Στρατηγικού Σχεδίου, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιεγράφηκε και στον σχεδιασμό του Στρατηγικού Σχεδίου (στάδια 1-8).
14. Επικαιροποιείται η ιστοσελίδα του Ιδρύματος με το περιεχόμενο του επικαιροποιημένου Στρατηγικού Σχεδίου του.
15. Στην αρχή κάθε ημερολογιακού έτους παρακολουθείται το Στρατηγικό Σχέδιο του Ιδρύματος. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, μελετά συγκριτικά τους δείκτες αποτελεσματικότητας του Στρατηγικού Σχεδίου, οι οποίοι είναι οι εξής:
  - Πλήθος επικαιροποιήσεων στο Στρατηγικό Σχέδιο
  - Πλήθος προτάσεων που υποβλήθηκαν για το Στρατηγικό Σχέδιο
  - Πλήθος πιστοποιημένων Συστημάτων Ποιότητας.
16. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αναφορά προόδου του Στρατηγικού Σχεδίου, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιγράφηκε και στον σχεδιασμό του Στρατηγικού Σχεδίου.
17. Το αποτέλεσμα της αναφοράς προόδου του Στρατηγικού Σχεδίου του Ιδρύματος διανέμεται στους αρμοδίους εμπλεκόμενους.

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Δ.Ε., Διοίκηση, Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ΜΟ.ΔΙ.Π., φοιτητές, ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί, παραγωγικοί και πολιτιστικοί φορείς.

#### Χρονοδιάγραμμα:

Το Στρατηγικό Σχέδιο του Ιδρύματος σχεδιάζεται άπαξ και εγκρίνεται. Επικαιροποιείται όποτε κρίνεται απαραίτητο από τη Διοίκηση. Διενεργείται αναφορά προόδου από το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες που παρέχουν στοιχεία, σε ετήσια βάση.

#### Σχετικά έγγραφα:

- Στρατηγικό Σχέδιο του Ιδρύματος
- Εξωτερικές αξιολογήσεις/επιθεωρήσεις Συστημάτων Ποιότητας του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



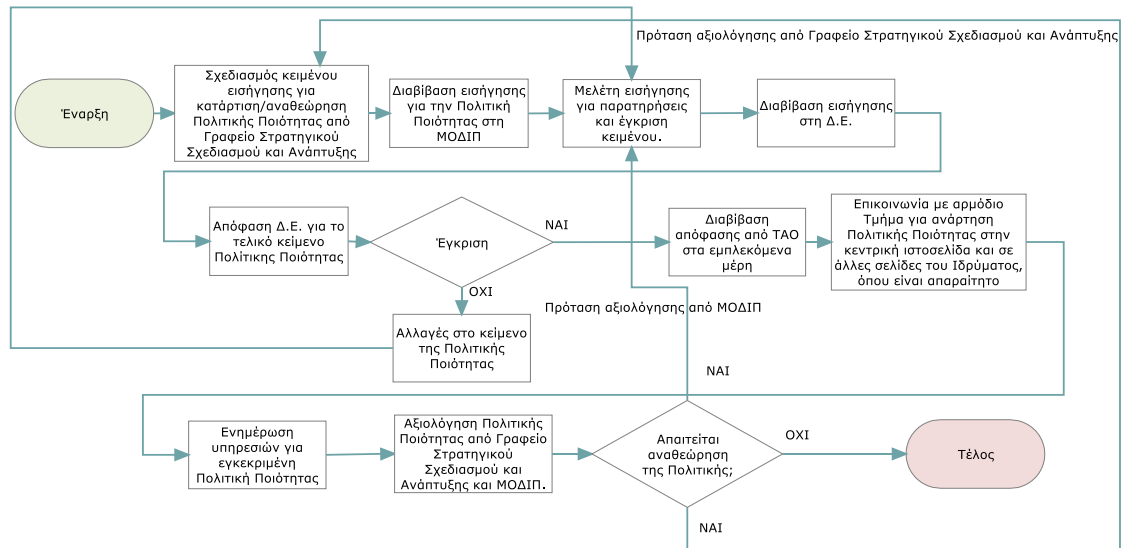
Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Αποφάσεις της Δ.Ε. του Ιδρύματος σχετικά με τον Στρατηγικό Σχεδιασμό.
- Νομοθεσία και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τον Στρατηγικό Σχεδιασμό.
- Εισηγήσεις του Γραφείου Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης για το Στρατηγικό Σχέδιο του Ιδρύματος (με βάση τη μελέτη των δεδομένων εισόδου της διεργασίας).

### Διαδικασία 1.2: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση Πολιτικής Ποιότητας



### Βήματα:

1. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης ετοιμάζει εισήγηση για την κατάρτιση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος. Το κείμενο της πολιτικής συντάσσεται βάσει των δεδομένων εισόδου της διεργασίας, δηλαδή:
  - Τη στρατηγική του Ιδρύματος.
  - Την τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
  - Τις τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Σχολών του Ιδρύματος.
  - Την εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ
  - Την έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
  - Τις εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
  - Τις εκθέσεις πιστοποίησης των Συστημάτων Ποιότητας του Ιδρύματος.
  - Τις αποφάσεις της Δ.Ε. του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.

- Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, EUA, EQAF κ.λπ.).
2. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης διαβιβάζει την εισήγησή του στη ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος.
  3. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. μελετά την εισήγηση, και σε συνεδρίασή της αποφασίζεται το κείμενο της Πολιτικής Ποιότητας.
  4. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης διαβιβάζει την εισήγηση στη Διοίκηση.
  5. Η Διοίκηση μελετά την εισήγηση και, σε συνεδρίασή της Δ.Ε., αποφασίζεται το τελικό κείμενο της Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος, το οποίο και εγκρίνεται (εκδίδεται οριστική απόφαση).
  6. Διαβίβαση της οριστικής απόφασης προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος.
  7. Ανάρτηση της Πολιτικής Ποιότητας σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
  8. Αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος, η οποία προκύπτει ως ανάγκη από τις ακόλουθες περιπτώσεις (ενδεικτικά):
    - Προτάσεις βελτίωσης, που προήλθαν από την εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ, ως προς τυχόν αποκλίσεις, προβλήματα ή τομείς που χρήζουν βελτίωσης.
    - Προτάσεις βελτίωσης, που προήλθαν από εξωτερική αξιολόγηση/επιθεώρηση.
    - Προτάσεις βελτίωσης από εσωτερικά ή και εξωτερικά μέρη.
    - Αναθεώρηση της στρατηγικής του Ιδρύματος.
    - Αλλαγές στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
    - Προσαρμογή στη βάση επικαιροποιημένων οδηγιών και αποφάσεων της ΕΘΑΑΕ.
    - Ανατροφοδότηση από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος.
    - Ανατροφοδότηση από κοινωνικούς, παραγωγικούς και πολιτιστικούς φορείς.
  9. Σε κάποιες από τις ανωτέρω περιπτώσεις, το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης του Ιδρύματος συντάσσει σχετική εισήγηση προς τη ΜΟ.ΔΙ.Π., προτείνοντας την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητάς του.
  10. 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 1-7).
  11. Επικαιροποιείται η ιστοσελίδα του Ιδρύματος με το περιεχόμενο της αναθεώρησης της Πολιτικής Ποιότητάς του.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



12. Στην αρχή κάθε ημερολογιακού έτους πραγματοποιείται έλεγχος και αξιολόγηση της Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, μελετά συγκριτικά τους δείκτες αποτελεσματικότητας της Πολιτικής Ποιότητας, οι οποίοι είναι οι εξής:
  - Πλήθος επικαιροποιήσεων στη Πολιτική Ποιότητας.
  - Πλήθος πιστοποιημένων ΠΠΣ/ΠΜΣ.
13. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συντάσσει μελέτη, όπου παρουσιάζεται η πορεία των δεικτών του εγχειριδίου και εξάγονται σχετικά συμπεράσματα, τα οποία διαβιβάζει στη ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος.
14. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αξιολόγηση της Πολιτικής Ποιότητας, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιγράφηκε και στον σχεδιασμό της Πολιτικής Ποιότητας.
15. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος διανέμεται στους αρμόδιους εμπλεκόμενους.

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Δ.Ε., Διοίκηση, ΜΟ.ΔΙ.Π., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, 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 ΜΟ.ΔΙ.Π. σε συνεργασία με το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης σε ετήσια βάση.

#### Σχετικά έγγραφα:

- Στρατηγική του Ιδρύματος
- Εσωτερική αξιολόγηση ΕΣΔΠ
- Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Σχολών του Ιδρύματος.
- Έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις πιστοποίησης των Συστημάτων Ποιότητας του Ιδρύματος.
- Αποφάσεις της Δ.Ε. του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
- Πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ΕΝQA, ΕUA, ΕQAF κ.λπ.).

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Εισηγήσεις του Γραφείου Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης για την Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος (με βάση τη μελέτη των δεδομένων εισόδου της διεργασίας).
- Εισηγήσεις της ΜΟ.ΔΙ.Π. για την Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.

## **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 αξιοποιώντας χρηματοδοτήσεις, την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή, το κατάλληλο περιβάλλον εργασίας και αναπτύσσοντας τους ανθρώπινους πόρους του, 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. Εισηγήσεις για εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες.
3. Αποφάσεις Διοίκησης 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, κ.λπ.).
5. Αποφάσεις για την κατανομή, συντήρηση ή και αξιολόγηση υποδομών και υπηρεσιών.
6. Εισηγήσεις ετήσιου οικονομικού προγραμματισμού για τακτική επιχορήγηση, αποθεματικών ΕΛΚΕ, κ.λπ.
7. Εισηγήσεις για την απόκτηση, αναβάθμιση και ανακατανομή υποδομών και υπηρεσιών, με βάση διαπιστωμένες ανάγκες.
8. Εισηγήσεις για κατανομή ανθρώπινου δυναμικού σε ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, με βάση διαπιστωμένες ανάγκες.
9. Εισηγήσεις για υποστήριξη, επιμόρφωση και αξιολόγηση προσωπικού, με βάση διαπιστωμένες ανάγκες.

*Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /*



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



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, 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. Αποφάσεις υλοποίησης αναγκών σε υποδομές και υπηρεσίες.
4. Αποφάσεις για την υφιστάμενη κατανομή προσωπικού ανά ακαδημαϊκή και υπηρεσιακή μονάδα του Ιδρύματος (διοίκηση, διδασκαλία, έρευνα).
5. Ανάθεση νέων αρμοδιοτήτων στο προσωπικό, ανάλογα με το αποτέλεσμα της αξιολόγησής του.
6. 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

- Αναφορές παραπόνων αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Ιδρύματος.
- Πλήθος επιμορφώσεων διδακτικού και διοικητικού προσωπικού ανά έτος.
- Πλήθος Μελών ΣΕΠ.
- Πλήθος προσωπικού με σύμβαση ανάθεσης έργου.
- Κόστος ενοικιαζόμενων κτιριακών εγκαταστάσεων για τις ανάγκες του Ιδρύματος.

### 2.6. Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

- Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π. ή άλλη υπηρεσία του Ιδρύματος.
- Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



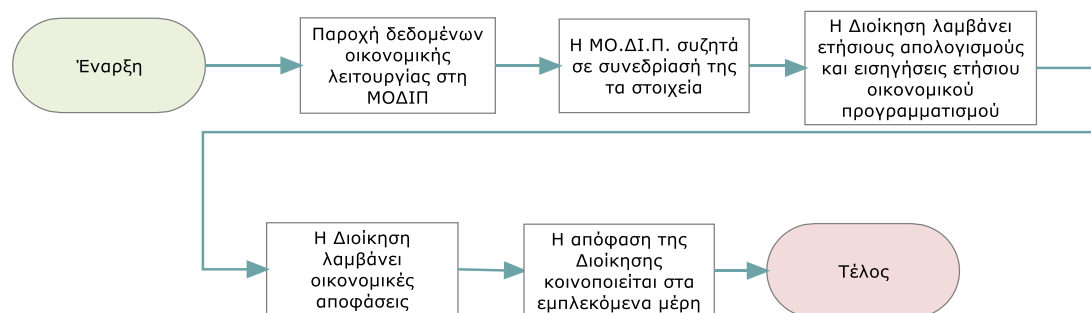
- Μέσω ενημέρωσης των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στα όργανα του Ιδρύματος (Κοσμήτορα Σχολής, Κοσμητεία, Διοίκηση, Δ.Ε.)
- Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

## 2.7. Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

- Ενέργειες που αφορούν στη βελτίωση των διαδικασιών της διεργασίας.
- Ενέργειες που αφορούν στη βελτίωση του πλαισίου κριτηρίων για τη διάθεση και διαχείριση των:
  - χρηματοδοτήσεων
  - υποδομών και υπηρεσιών
  - ανθρώπινων πόρων.
- 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, χορηγίες 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:

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
 Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
 Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
 Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
 Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις συνεργαζόμενες Μονάδες και Γραφεία (κατά την παρ. 1 του αρθρ. 1 της 1194/2019 απόφασης – ΕΣΔΠ Ε.Α.Π.), όπως υποβάλουν στην πρώτη, τα δεδομένα οικονομικής λειτουργίας – από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα που διατηρούν - και αντίστοιχους δείκτες που παράγουν.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συνέχεια συζητά σε συνεδρίασή της τα παραπάνω στοιχεία.
3. Η Διοίκηση του Ιδρύματος λαμβάνει ετησίως ετήσιους απολογισμούς και εισηγήσεις ετήσιου οικονομικού προγραμματισμού, από την αρμόδια Οικονομική Υπηρεσία.
4. Η Διοίκηση του Ιδρύματος λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και την οικονομική στρατηγική του Ιδρύματος, εφαρμόζοντας το, κατά περίπτωση, πλαίσιο κριτηρίων, λαμβάνει οικονομικές αποφάσεις, σε σχέση με τακτικό προϋπολογισμό, ΕΛΚΕ, κ.λπ.
5. Οι αποφάσεις της Δ.Ε. κοινοποιούνται στην αρμόδια Οικονομική υπηρεσία, κατά περίπτωση σηματοδοτώντας την ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας.

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Δ.Ε., Διοίκηση, Τμήμα Οικονομικών Υποθέσεων, ΕΛΚΕ, ΜΟ.ΔΙ.Π., Μ.Ε.Α., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες.

#### 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, κ.λπ.).

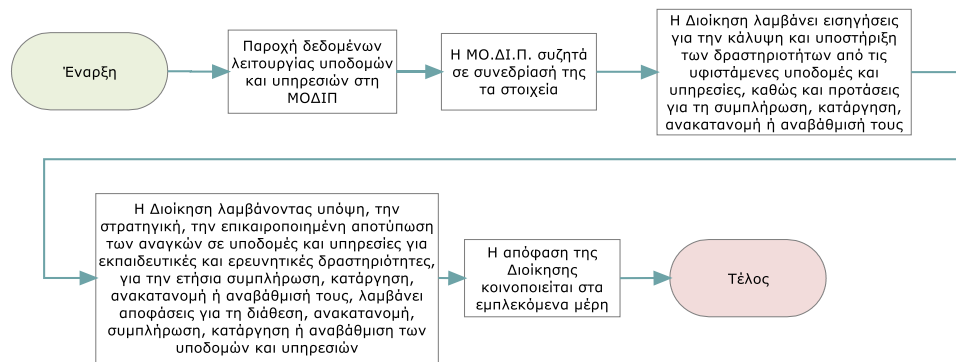
#### Διαδικασία 2.2 Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





### 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.

### Βήματα:

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις συνεργαζόμενες Μονάδες και Γραφεία (κατά την παρ. 1 του αρθρ. 1 της 1194/2019 απόφασης – ΕΣΔΠ Ε.Α.Π.), όπως υποβάλουν στην πρώτη, τα δεδομένα λειτουργίας υποδομών και υπηρεσιών – από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα που διατηρούν - και αντίστοιχους δείκτες που παράγουν.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συνέχεια συζητά σε συνεδρίασή της τα παραπάνω στοιχεία.
3. Η Διοίκηση του Ιδρύματος λαμβάνει ετησίως εισηγήσεις για την κάλυψη και υποστήριξη των δραστηριοτήτων από τις υφιστάμενες υποδομές και υπηρεσίες, καθώς και προτάσεις για τη συμπλήρωση, κατάργηση, ανακατανομή ή αναβάθμισή τους.
4. Η Διοίκηση του Ιδρύματος λαμβάνοντας υπόψη, την στρατηγική, την επικαιροποιημένη αποτύπωση των αναγκών σε υποδομές και υπηρεσίες για εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες, για την ετήσια συμπλήρωση, κατάργηση, ανακατανομή ή αναβάθμισή τους, λαμβάνει αποφάσεις για τη διάθεση, ανακατανομή, συμπλήρωση, κατάργηση ή αναβάθμιση των υποδομών και υπηρεσιών.
5. Οι αποφάσεις της Δ.Ε. κοινοποιούνται στο Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων και στις αρμόδιες Οικονομικές υπηρεσίες, κατά περίπτωση σηματοδοτώντας την ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας.

### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Δ.Ε., Διοίκηση, Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων, Τμήμα Οικονομικών Υποθέσεων, ΕΛΚΕ, ΜΟ.ΔΙ.Π., Μ.Ε.Α., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες.

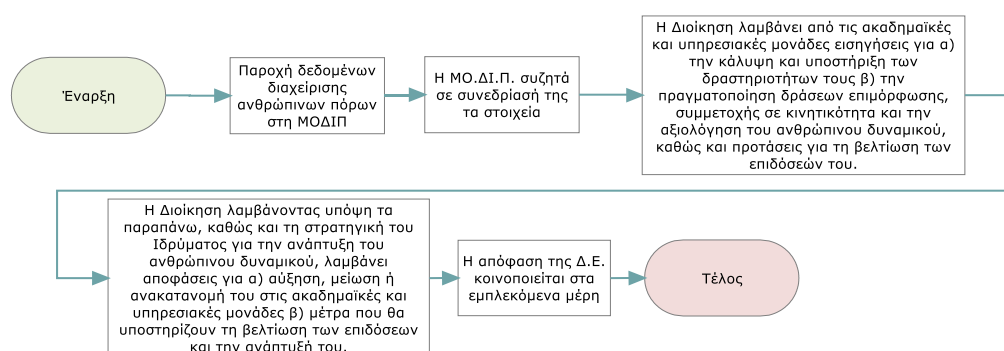
#### Χρονοδιάγραμμα:

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

#### Σχετικά Έγγραφα:

Αναφορές για υποδομές και υπηρεσίες.

#### 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 ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις συνεργαζόμενες Μονάδες και Γραφεία (κατά την παρ. 1 του αρθρ. 1 της 1194/2019 απόφασης – ΕΣΔΠ Ε.Α.Π.), όπως υποβάλουν στην πρώτη, τα δεδομένα κατανομής του ανθρώπινου δυναμικού – από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα που διατηρούν - και αντίστοιχους δείκτες που παράγουν.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συνέχεια συζητά σε συνεδρίασή της τα παραπάνω στοιχεία.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



3. Η Διοίκηση του Ιδρύματος λαμβάνει από τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες εισηγήσεις για α) την κάλυψη και υποστήριξη των δραστηριοτήτων τους β) την πραγματοποίηση δράσεων επιμόρφωσης, συμμετοχής σε κινητικότητα και την αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και προτάσεις για τη βελτίωση των επιδόσεών του.
4. Η Διοίκηση του Ιδρύματος, λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και τη στρατηγική του Ιδρύματος για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, λαμβάνει αποφάσεις 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. Οι αποφάσεις της Δ.Ε. κοινοποιούνται στις αρμόδιες υπηρεσίες, κατά περίπτωση σηματοδοτώντας την ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας.

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Δ.Ε., Διοίκηση, Τμήμα Προσωπικού, ΕΛΚΕ, ΜΟ.ΔΙ.Π., Μ.Ε.Α., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες.

#### 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:

Αναφορές για την κατανομή και τις δράσεις ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

## **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. Η διεργασία έχει ως αντικείμενο τη θέσπιση σαφών και καθορισμένων στόχων για τη συνεχή βελτίωση των Προγραμμάτων Σπουδών, των δραστηριοτήτων έρευνας και καινοτομίας, καθώς και των διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος και περιλαμβάνει:

1. Την υιοθέτηση διαδικασιών διαβούλευσης για τη θέσπιση στόχων.
2. Την επιλογή στόχων βελτίωσης των εσωτερικών λειτουργιών του Ιδρύματος σε καθορισμένα περιοδικά διαστήματα.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

3. Τη διαδικασία επιλογής δεικτών επιδόσεων για την παρακολούθηση του βαθμού βελτίωσης της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και διοικητικών λειτουργιών του Ιδρύματος.

### 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. 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).
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 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), με σταθμίσεις διάρκειας σπουδών.
  - β. Του επιπέδου μέσων όρων βαθμών των ΠΣ και βαθμών πτυχίου/διπλώματος/Διδακτορικών Σπουδών.
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.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

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. Πλήθος δεικτών μέτρησης.

### 3.6. Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

- Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π., ή άλλη υπηρεσία του Ιδρύματος.
- Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
- Μέσω ενημέρωσης στη Διοίκηση του Ιδρύματος των δεικτών επίτευξης των στόχων.
- Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., ή άλλης υπηρεσίας του Ιδρύματος και ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

### 3.7. Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Σύγκριση των στόχων ποιότητας και των δεικτών (ΚΡΙ'ς), όπου είναι εφικτό, με άλλα Ιδρύματα.
2. Αναθεώρηση της σχετικής διεργασίας στο Εγχειρίδιο Ποιότητας του Ιδρύματος.
3. Βελτίωση των διαδικασιών της διεργασίας, μέσω εσωτερικών αξιολογήσεων του ΕΣΔΠ.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

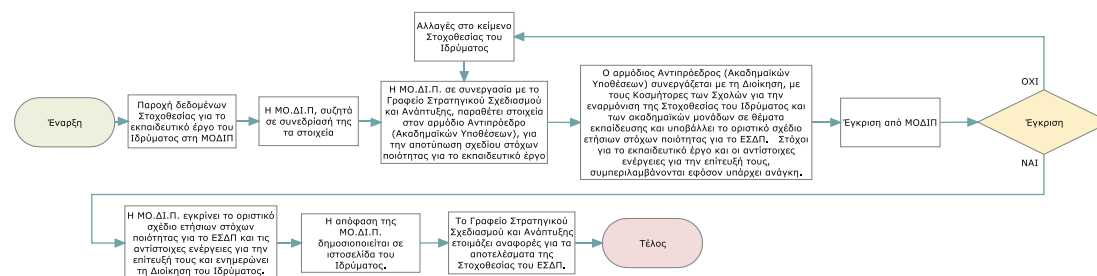
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

### 3.8. Διαδικασίες διεργασίας

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



#### Περιγραφή:

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

#### Βήματα:

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις συνεργαζόμενες Μονάδες και Γραφεία (κατά την παρ. 1 του αρθρ. 1 της 1194/2019 απόφασης – ΕΣΔΠ Ε.Α.Π.), όπως υποβάλουν στην πρώτη, τα δεδομένα ακαδημαϊκής λειτουργίας – από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα που διατηρούν - και αντίστοιχους δείκτες που παράγουν.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συνέχεια, συζητά σε συνεδρίασή της τα παραπάνω στοιχεία.
3. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. σε συνεργασία με το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, παραθέτει στοιχεία στον αρμόδιο Αντιπρόεδρο (Ακαδημαϊκών Υποθέσεων), για την αποτύπωση σχεδίου στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο, λαμβάνοντας υπόψη:
  - τη στρατηγική του Ιδρύματος για θέματα εκπαίδευσης,
  - τα αποτελέσματα της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ και των ΠΣ,
  - τα σχετικά δεδομένα και δείκτες
4. Ο αρμόδιος Αντιπρόεδρος (Ακαδημαϊκών Υποθέσεων), βάσει του παραπάνω σχεδίου, συνεργάζεται εκτενώς με τη Διοίκηση, με τους Κοσμήτορες των Σχολών για

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



την εναρμόνιση της Στοχοθεσίας του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών μονάδων σε θέματα εκπαίδευσης και υποβάλλει προτάσεις για το σχέδιο ετήσιων στόχων ποιότητας για το ΕΣΔΠ. Στόχοι για το εκπαιδευτικό έργο και οι αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξή τους, συμπεριλαμβάνονται εφόσον υπάρχει ανάγκη. Έπειτα το σχέδιο προωθείται στη ΜΟΔΙΠ για έγκριση.

5. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εγκρίνει το οριστικό σχέδιο ετήσιων στόχων ποιότητας για το ΕΣΔΠ και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξή τους και ενημερώνει τη Διοίκηση του Ιδρύματος.
6. Η απόφαση της ΜΟ.ΔΙ.Π. δημοσιοποιείται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συντάσσει την ετήσια αναφορά αποτελεσμάτων Στοχοθεσίας (δεικτών) για το ΕΣΔΠ συμπεριλαμβάνοντας όσα αποτελέσματα είναι διαθέσιμα για το εκπαιδευτικό έργο.

### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Δ.Ε., Διοίκηση, ΜΟ.ΔΙ.Π., Μ.Ε.Α., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ακαδημαϊκές μονάδες.

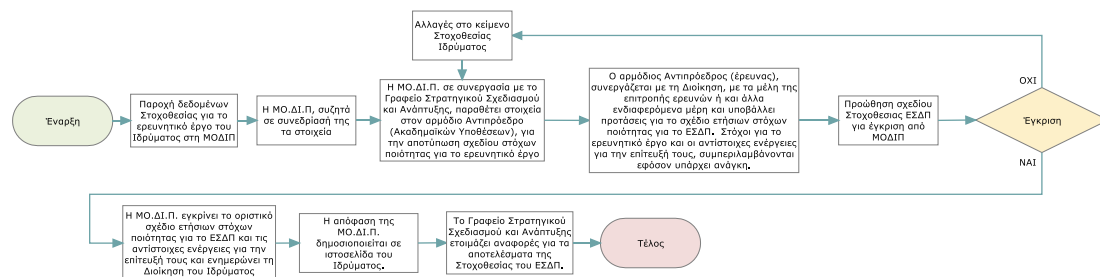
### Χρονοδιάγραμμα:

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται σε καθορισμένο χρόνο και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

### Σχετικά Έγγραφα:

Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (ΚΡIs) του ΕΣΔΠ.

### 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 ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Ιδρύματος, τον ΕΛΚΕ και με το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας, συμπεριλαμβάνοντας, όταν είναι εφικτό, στόχους για το εκπαιδευτικό έργο του Ιδρύματος. Η στοχοθεσία συνοδεύεται από αντίστοιχο προγραμματισμό ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν για την επίτευξη των στόχων και τους αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

#### Βήματα:

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις συνεργαζόμενες Μονάδες και Γραφεία (κατά την παρ. 1 του αρθρ. 1 της 1194/2019 απόφασης – ΕΣΔΠ Ε.Α.Π.), όπως υποβάλουν στην πρώτη, τα δεδομένα ερευνητικής δραστηριότητας και λειτουργίας – από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα που διατηρούν - και αντίστοιχους δείκτες που παράγουν.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συνέχεια, συζητά σε συνεδρίασή της τα παραπάνω στοιχεία.
3. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. σε συνεργασία με το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, παραθέτει στοιχεία στον αρμόδιο Αντιπρόεδρο (έρευνας), για την αποτύπωση σχεδίου στόχων ποιότητας για το ερευνητικό έργο, λαμβάνοντας υπόψη:
  - τη στρατηγική του Ιδρύματος για θέματα έρευνας και καινοτομίας,
  - την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ,
  - τα σχετικά δεδομένα και δείκτες.
4. Ο αρμόδιος Αντιπρόεδρος (έρευνας), βάσει του παραπάνω σχεδίου, συνεργάζεται εκτενώς με τη Διοίκηση, με τα μέλη της επιτροπής ερευνών ή και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και υποβάλλει προτάσεις για το σχέδιο ετήσιων στόχων ποιότητας για το ΕΣΔΠ. Στόχοι για το ερευνητικό έργο και οι αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξή τους, συμπεριλαμβάνονται εφόσον υπάρχει ανάγκη. Έπειτα το σχέδιο προωθείται στη ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
5. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εγκρίνει το οριστικό σχέδιο ετήσιων στόχων ποιότητας για το ΕΣΔΠ και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξή τους και ενημερώνει τη Διοίκηση του Ιδρύματος.
6. Η απόφαση της ΜΟ.ΔΙ.Π. δημοσιοποιείται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συντάσσει την ετήσια αναφορά αποτελεσμάτων Στοχοθεσίας (δεικτών) για το ΕΣΔΠ συμπεριλαμβάνοντας όσα αποτελέσματα είναι διαθέσιμα για το ερευνητικό έργο.

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Δ.Ε., Διοίκηση, ΜΟ.ΔΙ.Π., Μ.Ε.Α., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ΕΛΚΕ.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



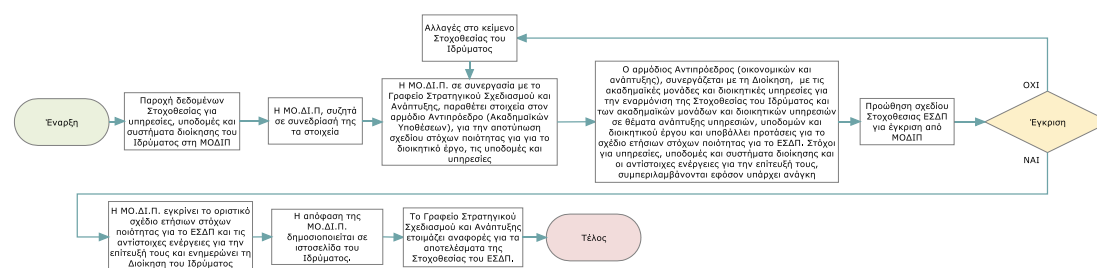
### Χρονοδιάγραμμα:

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται σε καθορισμένο χρόνο και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

### Σχετικά Έγγραφα:

Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KPIs) του ΕΣΔΠ.

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



### Περιγραφή:

Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Ιδρύματος, τις ακαδημαϊκές μονάδες και διοικητικές υπηρεσίες και με το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας, συμπεριλαμβανόντας, όταν είναι εφικτό, στόχους 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 και τους αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

### Βήματα:

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις συνεργαζόμενες Μονάδες και Γραφεία (κατά την παρ. 1 του αρθρ. 1 της 1194/2019 απόφασης – ΕΣΔΠ Ε.Α.Π.), όπως υποβάλουν στην πρώτη, τα δεδομένα λειτουργίας υποδομών και υπηρεσιών – από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα που διατηρούν - και αντίστοιχους δείκτες που παράγουν.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συνέχεια, στη συνέχεια, συζητά σε συνεδρίασή της τα παραπάνω στοιχεία.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



3. Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, παραθέτει στοιχεία στον αρμόδιο Αντιπρόεδρο (οικονομικών και ανάπτυξης), για την αποτύπωση σχεδίου στόχων ποιότητας για το διοικητικό έργο, τις υποδομές και υπηρεσίες, λαμβάνοντας υπόψη:
  - τη στρατηγική του Ιδρύματος για θέματα ανάπτυξης,
  - τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ,
  - τα σχετικά δεδομένα και δείκτες.
4. Ο αρμόδιος Αντιπρόεδρος (οικονομικών και ανάπτυξης), βάσει του παραπάνω σχεδίου, συνεργάζεται εκτενώς με τη Διοίκηση, με τις ακαδημαϊκές μονάδες και διοικητικές υπηρεσίες για την εναρμόνιση της Στοχοθεσίας του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών μονάδων και διοικητικών υπηρεσιών σε θέματα ανάπτυξης υπηρεσιών, υποδομών και διοικητικού έργου και υποβάλλει προτάσεις για το σχέδιο ετήσιων στόχων ποιότητας για το ΕΣΔΠ. Στόχοι για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης και οι αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξή τους, συμπεριλαμβάνονται εφόσον υπάρχει ανάγκη. Έπειτα το σχέδιο προωθείται στη ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
5. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εγκρίνει το οριστικό σχέδιο ετήσιων στόχων ποιότητας για το ΕΣΔΠ και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων και ενημερώνει τη Διοίκηση του Ιδρύματος.
6. Η απόφαση της ΜΟ.ΔΙ.Π. δημοσιοποιείται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συντάσσει την ετήσια αναφορά αποτελεσμάτων στοχοθεσίας (δεικτών) για το ΕΣΔΠ συμπεριλαμβάνοντας όσα αποτελέσματα είναι διαθέσιμα για διοικητικό έργο, την ανάπτυξη υποδομών και υπηρεσιών.

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Δ.Ε., Διοίκηση, ΜΟ.ΔΙ.Π., Μ.Ε.Α., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ακαδημαϊκές μονάδες, διοικητικές υπηρεσίες.

#### Χρονοδιάγραμμα:

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται σε καθορισμένο χρόνο και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

#### Σχετικά Έγγραφα:

Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KPIs) του ΕΣΔΠ.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /

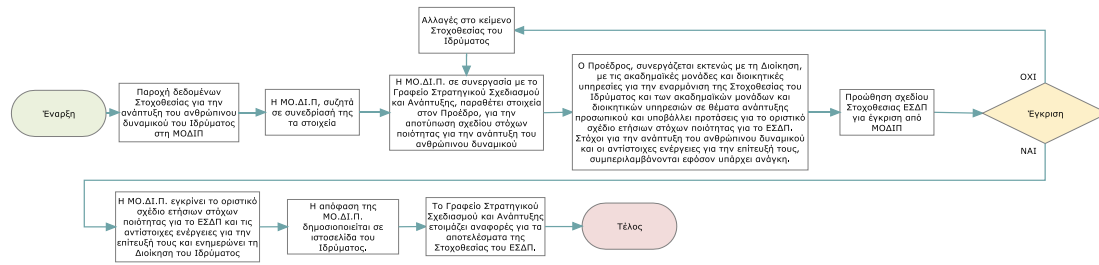


Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



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



#### Περιγραφή:

Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Ιδρύματος, τις ακαδημαϊκές μονάδες και διοικητικές υπηρεσίες και με το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας, συμπεριλαμβάνοντας, όταν είναι εφικτό, στόχους 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 και τους αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

#### Βήματα:

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις συνεργαζόμενες Μονάδες και Γραφεία (κατά την παρ. 1 του αρθρ. 1 της 1194/2019 απόφασης – ΕΣΔΠ Ε.Α.Π.), όπως υποβάλουν στην πρώτη, τα δεδομένα για την απασχόληση κατανομή προσωπικού – από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα που διατηρούν - και αντίστοιχους δείκτες που παράγουν.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συνέχεια, συζητά σε συνεδρίασή της τα παραπάνω στοιχεία.
3. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. σε συνεργασία με το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, παραθέτει στοιχεία στον Πρόεδρο, για την αποτύπωση σχεδίου στόχων ποιότητας για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη:
  - τη στρατηγική του Ιδρύματος για θέματα ανάπτυξης και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού,
  - τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ,
  - τα σχετικά δεδομένα και δείκτες.

4. Ο Προέδρος, βάσει του παραπάνω σχεδίου, συνεργάζεται εκτενώς με τη Διοίκηση, με τις ακαδημαϊκές μονάδες και διοικητικές υπηρεσίες για την εναρμόνιση της Στοχοθεσίας του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών μονάδων και διοικητικών υπηρεσιών σε θέματα ανάπτυξης προσωπικού και υποβάλλει προτάσεις για το οριστικό σχέδιο ετήσιων στόχων ποιότητας για το ΕΣΔΠ. Στόχοι για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και οι αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξή τους, συμπεριλαμβάνονται εφόσον υπάρχει ανάγκη. Έπειτα το σχέδιο προωθείται στη ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
5. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εγκρίνει το οριστικό σχέδιο ετήσιων στόχων ποιότητας για την ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων και ενημερώνει τη Διοίκηση του Ιδρύματος.
6. Η απόφαση της ΜΟ.ΔΙ.Π. δημοσιοποιείται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης συντάσσει την ετήσια αναφορά αποτελεσμάτων στοχοθεσίας (δεικτών) για το ΕΣΔΠ, συμπεριλαμβάνοντας όσα αποτελέσματα είναι διαθέσιμα για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Δ.Ε., Διοίκηση, ΜΟ.ΔΙ.Π., Μ.Ε.Α., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ακαδημαϊκές μονάδες, διοικητικές υπηρεσίες.

#### Χρονοδιάγραμμα:

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται σε καθορισμένο χρόνο και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

#### Σχετικά Έγγραφα:

Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KPIs) του ΕΣΔΠ.

## **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

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



πραγματοποιούνται οι απαραίτητες διορθώσεις, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι που έχουν ορισθεί, με προσδοκώμενο αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας. Σκοπός της εσωτερικής αξιολόγησης είναι η διαμόρφωση τελικών εκτιμήσεων ως προς την καταλληλότητα του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, καθώς και η λήψη αποφάσεων για τις αναγκαίες διορθωτικές, προληπτικές ή βελτιωτικές παρεμβάσεις.

Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης καταγράφονται σε εσωτερικές αναφορές, που συντάσσει η ΜΟ.ΔΙ.Π., όπου σημειώνονται οι ενδεχόμενες αποκλίσεις από το πρότυπο, οι οποίες κοινοποιούνται -όπου αυτό απαιτείται- στους ενδιαφερομένους. Οι αποφάσεις του 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 του εκπαιδευτικού 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 μία φορά τον χρόνο. Μη προγραμματισμένες ανασκοπήσεις του ΕΣΔΠ μπορούν να γίνουν οποτεδήποτε, αν αυτό θεωρηθεί αναγκαίο από τον Πρόεδρο της ΜΟ.ΔΙ.Π. 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. Προγραμματισμός εσωτερικής αξιολόγησης (έντυπο).
2. Ερωτηματολόγιο εσωτερικής αξιολόγησης (έντυπο).
3. Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.
4. Στρατηγικό Σχέδιο Ιδρύματος.
5. Αναφορές για τα αποτελέσματα ελέγχου των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
6. Ετήσια δεδομένα ποιότητας του ΟΠΕΣΠ.
7. Πληροφορίες για:
  - α. Τις επιδόσεις των φοιτητών.
  - β. Τα αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδασκτικού προσωπικού
  - γ. Τους αποφοίτους.
  - δ. Τη λειτουργία υποδομών/μαθησιακού περιβάλλοντος.
  - ε. Την αξιολόγηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων.
8. Ετήσιες αναφορές για την ερευνητική δραστηριότητα του Ιδρύματος.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



9. Υποδείγματα πρότασης πιστοποίησης ΕΣΔΠ και ΠΣ της ΕΘΑΑΕ, στα οποία περιλαμβάνονται τα πρότυπα ΕΣΔΠ και ΠΣ.
10. Προτάσεις πιστοποίησης των ΠΣ των ακαδημαϊκών μονάδων του Ιδρύματος.

#### 4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Ευρήματα εσωτερικής αξιολόγησης ΕΣΔΠ.
2. Πρακτικά εσωτερικής αξιολόγησης ΕΣΔΠ.
3. Πρακτικά Ανασκοπήσεων ΜΟ.ΔΙ.Π. για το ΕΣΔΠ και την Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.
4. Αναφορές της ΜΟ.ΔΙ.Π. προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος.
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 διενεργούνται από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., τη Μ.Ε.Α. και το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω ενημέρωσης των αποτελεσμάτων εσωτερικής αξιολόγησης στη ΜΟ.ΔΙ.Π. και στη 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.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

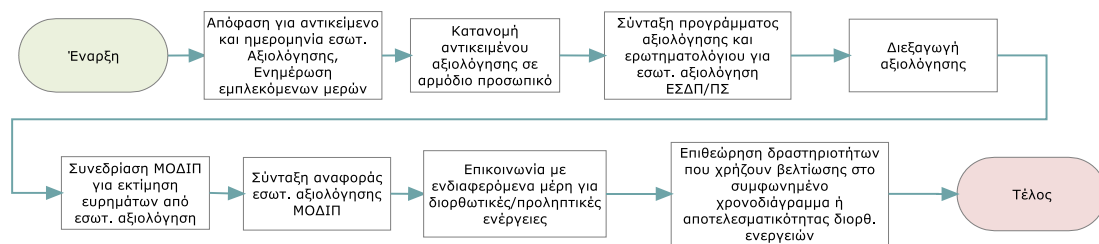
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



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 ΜΟ.ΔΙ.Π.
2. Σχετική ενημέρωση των εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟ.ΔΙ.Π.
3. Κατανομή αντικειμένου αξιολόγησης στα μέλη της ΜΟ.ΔΙ.Π., στη Μ.Ε.Α., στο Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης.
4. Σύνταξη προγράμματος αξιολόγησης και ερωτηματολογίου για κάθε αντικείμενο αξιολόγησης, με βάση το πρότυπο, όπου καταγράφονται τα ευρήματα αξιολόγησης.
5. Διεξαγωγή της αξιολόγησης (κατά την πραγματοποίηση της αξιολόγησης ελέγχονται, επιβεβαιώνονται και τεκμηριώνονται τα ευρήματα και τηρείται ο προγραμματισμός).

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
**Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
 Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**  
 Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
 Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



6. Συνεδρίαση της ΜΟ.ΔΙ.Π. 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 ΜΟ.ΔΙ.Π., όπου περιλαμβάνονται οι καταγραφείσες μη συμμορφώσεις και οι ενδεχόμενες προτάσεις βελτίωσης.
8. Επικοινωνία της ΜΟ.ΔΙ.Π. με τα εμπλεκόμενα μέρη, με τη συνεργασία των οποίων σχεδιάζονται άμεσα οι κατάλληλες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες.
9. Επιθεώρηση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., τη Μ.Ε.Α., το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης 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 ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Ο Γραμματέας της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Οι ΟΜΕΑ.
- Οι προϊστάμενοι των διοικητικών υπηρεσιών.
- Τα στελέχη των Γραμματειών των Σχολών.
- Οι συνεργάτες και υπάλληλοι της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Μ.Ε.Α.
- Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης

#### Σχετικά Έγγραφα:

- Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ.
- 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 ΜΟ.ΔΙ.Π., 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 ΕΘΑΑΕ.
- Επιδόσεις φοιτητών.
- Αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδασκτικού προσωπικού.
- Αξιολόγηση μαθησιακών αποτελεσμάτων από τις ακαδημαϊκές μονάδες.
- Δεδομένα αποφοίτησης.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



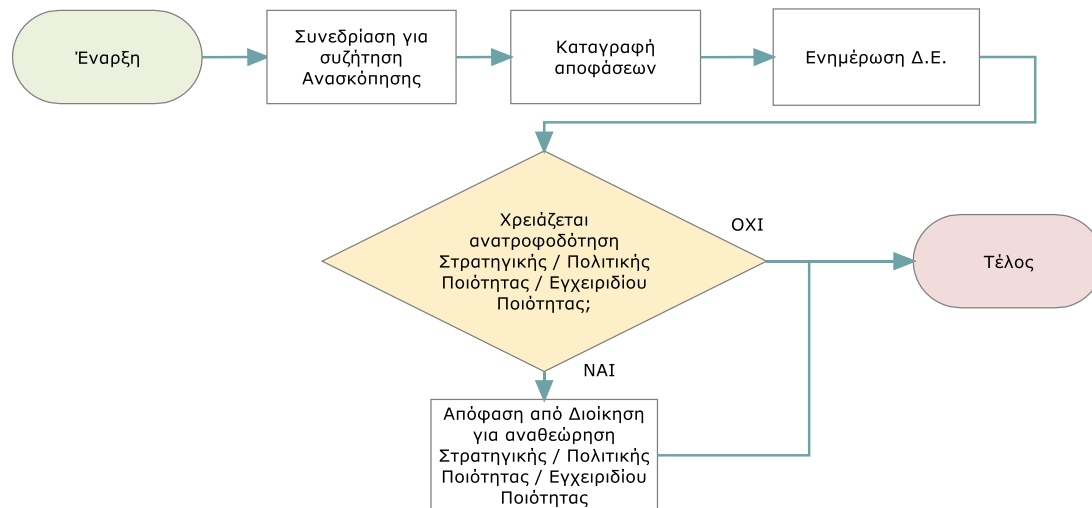
Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

#### 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 ΜΟ.ΔΙ.Π. και τον Γραμματέα της, ο Πρόεδρος και οι Αντιπρόεδροι του Ιδρύματος.

#### Βήματα:

1. Συνεδρίαση της ΜΟ.ΔΙ.Π., 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.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



3. Ενημέρωση της Δ.Ε. (ο Πρόεδρος του Ε.Α.Π. ή ο Πρόεδρος της ΜΟ.ΔΙ.Π. ενημερώνει τη Δ.Ε. 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 Δ.Ε., μετά από εισήγηση της ΜΟ.ΔΙ.Π., αποφασίζει την αναθεώρηση της υφιστάμενης στρατηγικής και πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος).

#### Εμπλεκόμενοι:

- Η Δ.Ε. του Ιδρύματος.
- Ο Πρόεδρος του Ε.Α.Π.
- Οι Αντιπρόεδροι του Ε.Α.Π.
- Ο Πρόεδρος και τα μέλη της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Ο Γραμματέας της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Ο Υπεύθυνος της Μ.Ε.Α.
- Ο Υπεύθυνος του Γραφείου Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης

#### Σχετικά Έγγραφα:

- Πρακτικά Ανασκοπήσεων της ΜΟ.ΔΙ.Π. 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 από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., τη Μ.Ε.Α. και το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος και τη Δ.Ε.
- Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν.
- Προτάσεις για βελτίωση.
- Εγχειρίδιο Ποιότητας του ΕΣΔΠ.
- Τα αποτελέσματα των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
- Στρατηγική και Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.

## **ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5: Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση**

### **5.1. Αντικείμενο διεργασίας**

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Η Μ.Ε.Α. διαχειρίζεται τα δεδομένα ποιότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και λοιπών ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, καθώς και τα δεδομένα διοικητικής λειτουργίας του Ιδρύματος.

Η διεργασία αυτή έχει ως αντικείμενο τη συλλογή, ανάλυση και χρήση των δεδομένων ποιότητας στην εσωτερική αξιολόγηση των διεργασιών του ΕΣΔΠ και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων για κάθε επίπεδο λειτουργίας του Ιδρύματος, με σκοπό τη βελτίωσή του.

## 5.2. Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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

## 5.3. Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Δείκτες αποτελεσματικότητας όλων των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
2. Δείκτες για την αξιολόγηση της στρατηγικής του Ιδρύματος.
3. Δείκτες αξιολόγησης επιδόσεων (ΚΡΙ's).
4. Δεδομένα και δείκτες ΟΠΕΣΠ (ΕΘΑΑΕ).
5. Αναφορές/εκθέσεις για λήψη αποφάσεων.

## 5.4. Διαχείριση της διεργασίας

**Διαδικασία 5.1:** Διαχείριση – καταμέτρηση εκπαιδευτικών παραπόνων φοιτητών

**Διαδικασία 5.2:** Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος, όπως φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ.

**Διαδικασία 5.3:** Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της Διασφάλισης Ποιότητας.

**Διαδικασία 5.4:** Συλλογή/άντληση δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος, για τη συμμετοχή σε Συστήματα Κατάταξης Πανεπιστημίων

## 5.5. Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος εκπαιδευτικών παραπόνων.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



2. Πλήθος πηγών συλλογής δεδομένων.
3. Πλήθος συστημάτων κατάταξης Πανεπιστημίων (University Rankings) παρακολουθούνται από το Ίδρυμα.
4. Ετήσια μεταβολή της θέσης του Ιδρύματος σε σχέση με τα αμιγώς Ανοικτά Πανεπιστήμια Παγκοσμίως για κάθε σύστημα κατάταξης Πανεπιστημίων.
5. Πλήθος εκθέσεων της ΜΕΑ προς τη ΔΕ.

## 5.6. Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

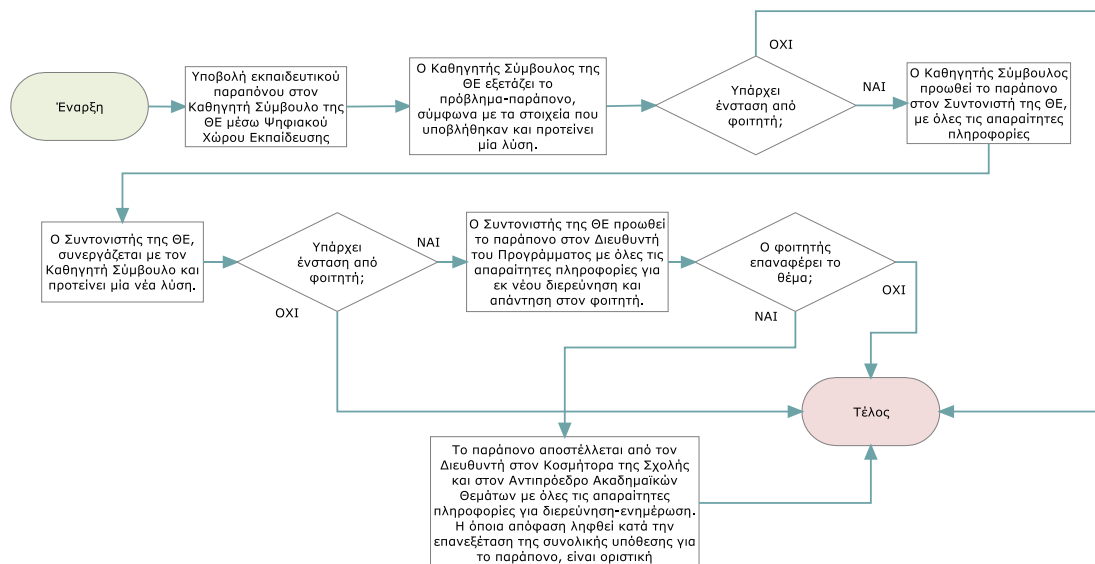
1. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
2. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων της μέτρησης και ανάλυσης των δεδομένων.
3. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ.
4. Μέσω της ανασκόπησης του ΕΣΔΠ.

## 5.7. Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

## 5.8. Διαδικασίες διεργασίας

### Διαδικασία 5.1: διαχείριση – καταμέτρηση εκπαιδευτικών παραπόνων φοιτητών



Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



### Περιγραφή:

Η ΜΟΔΙΠ του ΕΑΠ ομαδοποιεί ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία του Ιδρύματος, τα οποία αφορούν σε εκπαιδευτικά παράπονα ενεργών φοιτητών, μέσω των ψηφιακών χώρων εκπαίδευσης (study.eap.gr, courses.eap.gr). Η διαδικασία εφαρμόζεται για τους ενεργούς φοιτητές του Ιδρύματος και για την εκπαιδευτική διαδικασία, μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας που βρίσκεται στον Ψηφιακό Χώρο Εκπαίδευσης (study.eap.gr/courses.eap.gr) του ΕΑΠ. Έχει σχεδιαστεί να γίνει πιλοτική εφαρμογή για την αξιολόγηση της διαδικασίας.

Ως εκπαιδευτικό παράπονο, ορίζεται η επίσημη έκφραση της δυσαρέσκειας του φοιτητή για την εκπαιδευτική - συμβουλευτική διαδικασία, κατά τη διάρκεια της φοίτησης στο ΕΑΠ.

### Βήματα:

1. Στους Ψηφιακούς Χώρους Εκπαίδευσης (study.eap.gr/courses.eap.gr) υπάρχει ηλεκτρονική φόρμα όπου δίνεται η δυνατότητα στους φοιτητές υποβολής εκπαιδευτικού παραπόνου στον Καθηγητή Σύμβουλο της ΘΕ. Ο Καθηγητής Σύμβουλος (ΚΣ) της εκάστοτε Θ.Ε. λαμβάνει το παράπονο ενώ παράλληλα εξάγεται αναφορά, σύμφωνα με τα πεδία της φόρμας, μέσα από τον Ψηφιακό Χώρο Εκπαίδευσης, όπου έχει πρόσβαση ο ΚΣ, ώστε να λάβει γνώση των συγκεντρωτικών προβλημάτων και για να συμπληρώσει το έντυπο καταμέτρησης Ε ΚΦΠ. Το μήνυμα του παραπόνου κοινοποιείται επίσης, απευθείας με την υποβολή, στον Συντονιστή της ΘΕ για ενημέρωση.
2. Στάδιο 1 Επίλυση. Ο Καθηγητής Σύμβουλος της ΘΕ εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο, σύμφωνα με τα στοιχεία που υποβλήθηκαν και προτείνει μία λύση. Όποιες ενέργειες από τον Καθηγητή Σύμβουλο, εφόσον είναι απαραίτητες, πρέπει να υλοποιούνται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και όχι περισσότερο των 20 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου, προκειμένου να ενημερωθεί ο φοιτητής για την απάντηση της επίλυσης (Στάδιο 1) του προβλήματος. Εντός 10 ημερών από τη λήψη της απάντησης της επίλυσης (Στάδιο 1), ο φοιτητής μπορεί να προβεί σε ένσταση της επίλυσης και εάν παρέλθει το συγκεκριμένο, χρονικό διάστημα χωρίς περαιτέρω απάντηση από τον φοιτητή, η απάντηση θεωρείται αποδεκτή. Το μήνυμα της απάντησης του παραπόνου κοινοποιείται επίσης, από τον ΚΣ, στον Συντονιστή της ΘΕ για ενημέρωση.
3. Ένσταση φοιτητή στην απάντηση του Καθηγητή Συμβούλου στην επίλυση (Στάδιο 1). Εφόσον κατατεθεί ένσταση, εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος, ο Καθηγητής Σύμβουλος προωθεί το παράπονο στον Συντονιστή της ΘΕ, με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και εκκινείται η διαδικασία του Σταδίου 2 της επίλυσης.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



4. Στάδιο 2 - Επίλυση παραπόνου. Ο Συντονιστής της ΘΕ, συνεργάζεται με τον Καθηγητή Σύμβουλο και προτείνει μία νέα λύση. Όποιες ενέργειες από τον Συντονιστή της ΘΕ, εφόσον είναι απαραίτητες, πρέπει να υλοποιούνται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και όχι περισσότερο εντός 20 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου από τον Καθηγητή Σύμβουλο, προκειμένου να ενημερωθεί ο φοιτητής για την απάντηση της επίλυσης (Στάδιο 2) του προβλήματος. Εντός 10 ημερών από τη λήψη της απάντησης της απάντησης, ο φοιτητής μπορεί να προβεί σε ένσταση της επίλυσης και εάν παρέλθει το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα χωρίς περαιτέρω απάντηση από τον φοιτητή, η απάντηση θεωρείται αποδεκτή. Στην απάντηση, συμπληρώνεται ειδικό συγκεντρωτικό ανωνυμοποιημένα έντυπο (Ε ΕΠΦΠ) το οποίο κοινοποιείται στον Διευθυντή του Προγράμματος και στον Κοσμήτορα της Σχολής και το αργότερο έως τις τελικές εξετάσεις της ΘΕ.
5. Ένσταση φοιτητή στην απάντηση του Συντονιστή της ΘΕ στην επίλυση (Στάδιο 2). Εφόσον κατατεθεί ένσταση, εντός του χρονικού διαστήματος, ο Συντονιστής της ΘΕ προωθεί το παράπονο στον Διευθυντή του Προγράμματος με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για εκ νέου διερεύνηση. Ο Διευθυντής του Προγράμματος συνεργάζεται με τον Συντονιστή και τον ΚΣ, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και όχι περισσότερο εντός 20 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης, για εκ νέου απάντηση στον φοιτητή. Εντός 10 ημερών από την νέα απάντηση, ο φοιτητής εάν επανέλθει για το ίδιο θέμα, τότε το παράπονο αποστέλλεται από τον Διευθυντή στον Κοσμήτορα της Σχολής και στον Αντιπρόεδρο Ακαδημαϊκών Θεμάτων με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για διερεύνηση- ενημέρωση. Η όποια απόφαση ληφθεί κατά την επανεξέταση της συνολικής υπόθεσης για το παράπονο, είναι οριστική.
6. Καθ'ολη τη διάρκεια της διαδικασίας, στην περίπτωση που απαιτηθούν συμπληρωματικές πληροφορίες από διοικητικές υπηρεσίες του Ιδρύματος, ο Καθηγητής Σύμβουλος, εφόσον έχει γνώση της αρμοδιότητας του θέματος επικοινωνεί απευθείας με την αρμόδια υπηρεσία ή ενημερώνει το Γραφείο του Συνήγορου του Φοιτητή για να μεσολαβήσει, για τα στοιχεία που χρειάζονται. Το Γραφείο του Συνήγορου του Φοιτητή, στο πλαίσιο του ρόλου του, μπορεί να ζητά, τηρώντας την εχεμύθεια και την εμπιστευτικότητα, από τις υπηρεσίες του Ιδρύματος κάθε πληροφορία ή έγγραφο που άφορα σε κατατιθέμενο παράπονο προκειμένου να συγκεντρώσει και να καταθέσει τεκμήρια. Ο εκάστοτε Προϊστάμενος – Υπεύθυνος των Υπηρεσιών πρέπει να συγκεντρώσει και να αποστείλει ή να ενημερώσει το Γραφείο του Συνήγορου του Φοιτητή με τις απαραίτητες πληροφορίες, άμεσα και όχι αργότερα από 7 ημέρες.

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

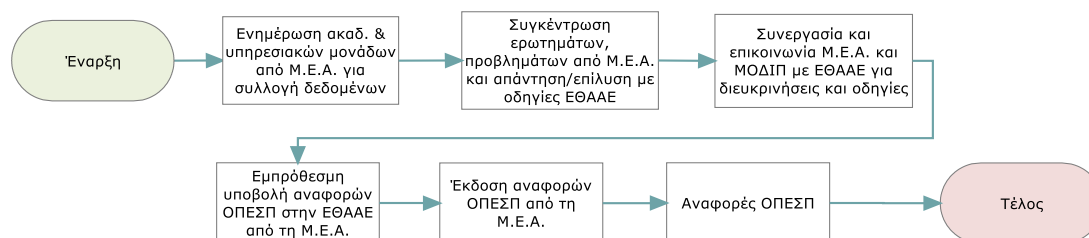


ΜΟΔΙΠ, Γραφείο Συνηγόρου του Φοιτητή, Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων, Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ενεργές/οί φοιτήτριες/ές, Διοίκηση (Δ.Ε.), Καθηγητής Σύμβουλος (ΚΣ), Συντονιστής ΘΕ, Διευθυντής ΠΣ, Κοσμήτορας Σχολής, Αρμόδιοι Διοικητικοί Υπεύθυνοι Υπηρεσιών.

### Σχετικά Έγγραφα:

Έντυπο Καταμέτρησης Παραπόνων.

### Διαδικασία 5.2: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ.)



### Περιγραφή:

Η ΜΟ.ΔΙ.Π. συνεργάζεται με τη Μ.Ε.Α., η οποία συλλέγει τα δεδομένα ποιότητας των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος είτε μέσω των πληροφοριακών της συστημάτων είτε μέσω άμεσης καταχώρησής τους στο ΟΠΕΣΠ. Τα δεδομένα αντλούνται από πληροφοριακά συστήματα ή βάσεις δεδομένων των υπηρεσιακών και ακαδημαϊκών μονάδων του Ιδρύματος, όπως το πληροφοριακό σύστημα, το ιδρυματικό αποθετήριο της κεντρικής βιβλιοθήκης, η βάση δεδομένων του προσωπικού του Ιδρύματος και το πληροφοριακό σύστημα του ΕΛΚΕ. Τα δεδομένα είναι δυνατό να συλλέγονται με τη βοήθεια εσωτερικών χρηστών του Ιδρύματος υπό την ευθύνη της Μ.Ε.Α.

### Βήματα:

1. Η Μ.Ε.Α. εξουσιοδοτείται να ενημερώνει τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες του Ιδρύματος για τον τρόπο συλλογής, τη σημασία, ερμηνεία και χρησιμότητα των δεδομένων ποιότητας και θέτει τις εσωτερικές προθεσμίες για τη συλλογή τους.
2. Η Μ.Ε.Α. συγκεντρώνει σχετικές ερωτήσεις ή προβλήματα και προχωρά στην απάντηση ή την επίλυσή τους, σύμφωνα και με τις σχετικές οδηγίες της ΕΘΑΑΕ.
3. Η Μ.Ε.Α., μέσω της ΜΟ.ΔΙ.Π., συνεργάζεται και επικοινωνεί με την ΕΘΑΑΕ για την παροχή επιπλέον διευκρινίσεων ή οδηγιών. Επίσης, προβαίνει στην εμπρόθεσμη υποβολή των ετήσιων αναφορών των δεδομένων του ΟΠΕΣΠ σε αυτή.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



4. Η Μ.Ε.Α. εκδίδει τις ετήσιες αναφορές του ΟΠΕΣΠ για τις ανάγκες της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ και την υποβολή τους στην ΕΘΑΑΕ, στο πλαίσιο της υποβολής προτάσεων πιστοποίησης του ΕΣΔΠ και των Προγραμμάτων Σπουδών ή της ετήσιας αναφοράς του ΟΠΕΣΠ προς την ΕΘΑΑΕ.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

Ακαδημαϊκές, υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π., Μ.Ε.Α., ΕΘΑΑΕ.

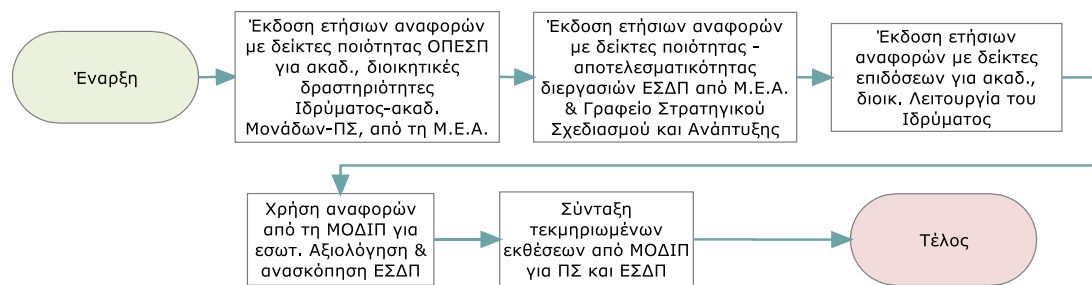
Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

Εγχειρίδιο δεδομένων ποιότητας ΟΠΕΣΠ, εσωτερικές οδηγίες Μ.Ε.Α. προς ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες.

Διαδικασία 5.3: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχετίσή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας



Περιγραφή:

Η Μ.Ε.Α. σε συνεργασία με το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης και τη ΜΟ.ΔΙ.Π., εκδίδει τους ετήσιους δείκτες ποιότητας, αξιοποιώντας, κατά την κρίση της, τα δεδομένα του ΟΠΕΣΠ, τα δεδομένα από το πληροφοριακό της σύστημα ή και από άλλες πηγές.

Οι ετήσιοι δείκτες ποιότητας είναι:

- Δείκτες ποιότητας ΟΠΕΣΠ για τις ακαδημαϊκές και διοικητικές δραστηριότητες του Ιδρύματος, των ακαδημαϊκών μονάδων και των προγραμμάτων σπουδών.
- Δείκτες ποιότητας για την αποτελεσματικότητα των διεργασιών του ΕΣΔΠ.

- Δείκτες επιδόσεων για την ακαδημαϊκή και διοικητική λειτουργία του Ιδρύματος, συνδεδεμένοι με τους στόχους ποιότητας.

#### Βήματα:

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

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Ακαδημαϊκές, υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π., Μ.Ε.Α., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ΕΘΑΑΕ.

#### Χρονοδιάγραμμα:

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

#### Σχετικά Έγγραφα:

Εγχειρίδιο δεδομένων ποιότητας ΟΠΕΣΠ, ετήσιοι στόχοι ποιότητας και δείκτες επιδόσεων, δείκτες αποτελεσματικότητας διεργασιών.

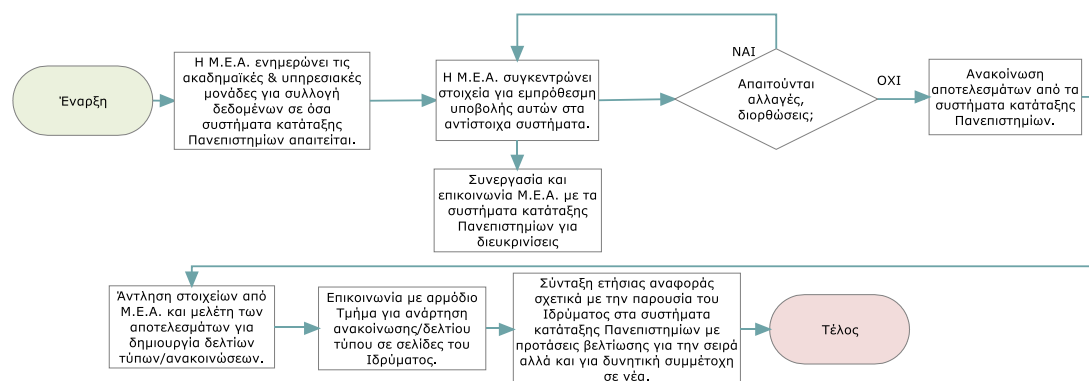
Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



#### Διαδικασία 5.4: Συλλογή/άντληση δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος, για τη συμμετοχή σε Συστήματα Κατάταξης Πανεπιστημίων



#### **Περιγραφή:**

Τα Συστήματα Κατάταξης Πανεπιστημίων παρουσιάζουν συγκριτικές πληροφορίες για το παραγόμενο έργο και την ποιότητα των Πανεπιστημίων σε ομάδες ενδιαφερομένων, όπως φοιτητές και φοιτήτριες, εργοδότες και συνεργαζόμενους φορείς. Το Ίδρυμα έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει την εικόνα του στον εθνικό, διεθνή και παγκόσμιο χάρτη ενισχύοντας και την εξωστρέφεια του. Το Ίδρυμα με αυτό τον τρόπο μπορεί αφενός να εντοπίσει αδύνατα σημεία και αφετέρου έχει τη δυνατότητα να αυτοβελτιωθεί με στοχευμένες ενέργειες και εφαρμόζοντας καλές πρακτικές να βελτιώσει τη θέση κατάταξής του.

Η Μ.Ε.Α συνεργάζεται, όπου και όταν χρειάζεται, με Υπηρεσίες του Ιδρύματος για τη συλλογή ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων μέσω των πληροφοριακών τους συστημάτων, τα οποία συγκεντρώνει και ομαδοποιεί κάθε έτος. Αυτά τα δεδομένα αποτυπώνονται στα αντίστοιχα πεδία της πλατφόρμας του εκάστοτε συστήματος κατάταξης. Οι πλατφόρμες των συστημάτων κατάταξης παραμένουν ανοικτές για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Εφόσον παρέλθει η καταληκτική ημερομηνία δεν είναι εφικτή η ανάρτηση των παραπάνω στοιχείων στην πλατφόρμα. Αφού ελεγχθούν τα στοιχεία το σύστημα κατάταξης ενημερώνει το ίδρυμα σχετικά με τη σειρά κατάταξής του.

Σε άλλα διεθνή συστήματα κατάταξης όπου κατατάσσεται το Ίδρυμα η συλλογή γίνεται μέσω αυτόματων μηχανών αναζήτησης από τις ακόλουθες πηγές:

- Ιστοσελίδες των Ιδρυμάτων
- Google
- Scimago group για τις δημοσιεύσεις
- Πάροχοι inlinks πληροφοριών Ahrefs and Majestic

- τον πάροχο πληροφοριών interlink Ahrefs
- Scopus
- τη βάση δεδομένων PATSTAT για τις καινοτομίες

Η Μ.Ε.Α. μετά από την ανάρτηση των αποτελεσμάτων, ενημερώνει τη Διοίκηση του Ιδρύματος και το ευρύ κοινό, αφού προηγουμένως ελέγξει τη θέση του Ιδρύματος σε σχέση με άλλα Ιδρύματα: α)σε παγκόσμιο επίπεδο, β)στον ελλαδικό χώρο και γ)σε επίπεδο αμιγώς ανοικτών Πανεπιστημίων διεθνώς.

#### **Βήματα:**

7. Η Μ.Ε.Α κατόπιν σχετικού αιτήματος του Αντιπροέδρου Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας ερευνά και επικοινωνεί με τα συστήματα κατάταξης όπου το ίδρυμα μπορεί να ενταχθεί και λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαιτερότητα του χαρακτήρα του (αμιγώς εξ αποστάσεως ίδρυμα).
8. Η Μ.Ε.Α εξουσιοδοτείται να ενημερώνει τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες του Ιδρύματος για τον τρόπο συλλογής, τη σημασία, ερμηνεία και χρησιμότητα των ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων και θέτει τις εσωτερικές προθεσμίες για τη συλλογή τους.
9. Η Μ.Ε.Α συγκεντρώνει τα δεδομένα και προχωρά στην υποβολή αυτών στα αντίστοιχα συστήματα κατάταξης.
10. Η Μ.Ε.Α συνεργάζεται και επικοινωνεί με τα συστήματα κατάταξης για τυχόν διευκρινίσεις/ιδιαιτερότητες.
11. Η Μ.Ε.Α αναλαμβάνει να αποτυπώσει στο σύστημα κατάταξης όλα τα δεδομένα που ζητούνται (εφόσον υπάρχουν) σε καθορισμένο χρονικό διάστημα.
12. Εφόσον υπάρχουν λάθη ή παραβλέψεις η Μ.Ε.Α καλείται μετά από επικοινωνία με το σύστημα κατάταξης να προσφέρει διευκρινίσεις ή να προβεί σε διορθώσεις.
13. Σε όσα συστήματα κατάταξης δεν απαιτείται συλλογή/καταχώριση δεδομένων αλλά υπάρχουν αυτόματες μηχανές αναζήτησης η Μ.Ε.Α καλείται να ενημερώσει σχετικά τη Διοίκηση του Ιδρύματος και το ευρύ κοινό, αφού προηγουμένως ελέγξει τη θέση του Ιδρύματος: α)σε παγκόσμιο επίπεδο, β)στον ελλαδικό χώρο και γ) σε επίπεδο αμιγώς ανοικτών Πανεπιστημίων διεθνώς.
14. Τα παραπάνω ισχύουν και σε όσα συστήματα κατάταξης απαιτείται συλλογή/καταχώριση δεδομένων.
15. Η Μ.Ε.Α συντάσσει ανακοινώσεις σχετικά με τη θέση του Ιδρύματος, οι οποίες αναρτώνται σε ιστοσελίδες του Ιδρύματος.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



16. Η Μ.Ε.Α. συντάσσει ετησίως αναφορά σχετικά τα συστήματα κατάταξης όπου παρουσιάζονται τα βασικά χαρακτηριστικά των συστημάτων, οι συνοπτικές αξιολογήσεις του Ιδρύματος κάθε έτους, οι προτάσεις για βελτίωση της θέσης του ΕΑΠ σε διεθνή συστήματα κατάταξης, οι οριζόντιες ενέργειες για τη βελτίωση της θέσης του ΕΑΠ και τέλος οι λόγοι για τους οποίους είναι σημαντική η παρουσία τους Ιδρύματος στα διεθνή συστήματα.

17. Η Μ.Ε.Α ενημερώνεται διαρκώς για τις εξελίξεις-αλλαγές τόσο των διεθνών συστημάτων κατάταξης όπου και κατατάσσεται, όσο και συστημάτων κατάταξης όπου θα μπορούσε μελλοντικά να ενταχθεί.

#### **Εμπλεκόμενα Μέρη:**

Ακαδημαϊκές, υπηρεσιακές Μονάδες, Μ.Ε.Α, ΜΟΔΙΠ, Συστήματα Κατάταξης Πανεπιστημίων.

#### **Σχετικά Έγγραφα:**

Ετήσια αναφορά, εσωτερικές οδηγίες Μ.Ε.Α προς ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, εγχειρίδια οδηγιών διεθνών συστημάτων κατάταξης.

## **ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6: Δημοσιοποίηση πληροφοριών**

### **6.1 Αντικείμενο διεργασίας**

Το Ίδρυμα δημοσιοποιεί τις εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές του δραστηριότητες, καθώς και την πολιτική του 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. Πίνακας Προσώπων Επαφής
2. 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.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- 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 ΜΟ.ΔΙ.Π.
3. Ιστοσελίδα Μ.Ε.Α.
4. Ιστοσελίδες ακαδημαϊκών μονάδων.
5. Δελτία τύπου.
6. 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 στην κεντρική ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
2. Πλήθος ιστοσελίδων δημοσιοποίησης πληροφοριών.
3. Πλήθος γλωσσών δημοσιοποίησης πληροφοριών στην κεντρική ιστοσελίδα του Ιδρύματος.

### 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

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /

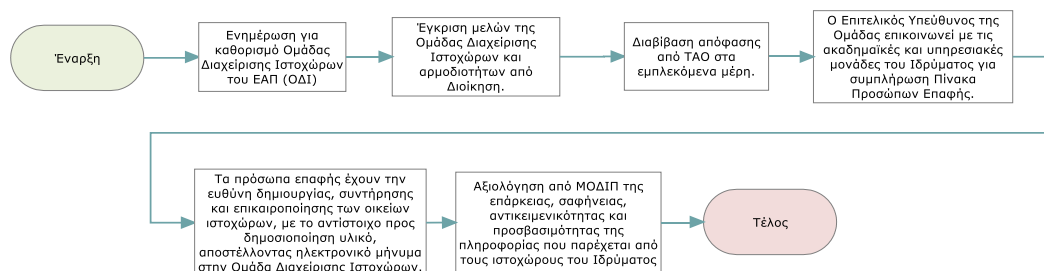


Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## 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 ΜΟ.ΔΙ.Π., ενημερώνει για τον καθορισμό Ομάδας Διαχείρισης Ιστοχώρων του ΕΑΠ.
2. Έγκριση μελών της Ομάδας Διαχείρισης Ιστοχώρων και αρμοδιοτήτων από Διοίκηση.
3. Διαβίβαση απόφασης από ΤΑΟ στα εμπλεκόμενα μέρη.
4. Ο Επιτελικός Υπεύθυνος της Ομάδας επικοινωνεί με τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες του Ιδρύματος για συμπλήρωση Πίνακα Προσώπων Επαφής..
5. Τα πρόσωπα επαφής έχουν την ευθύνη δημιουργίας, συντήρησης και επικαιροποίησης των οικείων ιστοχώρων, με το αντίστοιχο προς δημοσιοποίηση υλικό, αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στην Ομάδα Διαχείρισης Ιστοχώρων.
6. Η ΜΟ.ΔΙ.Π., στο πλαίσιο της διεργασίας εσωτερικής αξιολόγησης, αξιολογεί την επάρκεια, σαφήνεια, αντικειμενικότητα και προσβασιμότητα της πληροφορίας που παρέχεται από τους ιστοχώρους του Ιδρύματος.

### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΜΟ.ΔΙ.Π., ΤΑΟ, Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων, υπεύθυνοι ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων.

#### Χρονοδιάγραμμα:

Η δημοσιοποίηση των πληροφοριών είναι μια συνεχής διαδικασία, που πραγματοποιείται ανά ακαδημαϊκό έτος/ανά εξάμηνο ή όταν επέλθει αλλαγή. Η αξιολόγηση της διαδικασίας πραγματοποιείται από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., μέσω εσωτερικής αξιολόγησης.

#### Σχετικά Έγγραφα:

Πίνακας Προσώπων Επαφής, Κατάλογος Σελίδων Ιδρύματος, Πολιτική Ποιότητας, Στοχοθεσία, Σήμα/απόφαση Πιστοποίησης, έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης, έκθεση προόδου, στοιχεία διδακτικού προσωπικού, Περίγραμμα ΘΕ, Κεντρική και αυτόνομες επίσημες ιστοσελίδες του Ιδρύματος, δελτία Τύπου, αποφάσεις Δ.Ε. και Διοίκησης, ΦΕΚ, κανονισμοί διοικητικών μονάδων, ακαδημαϊκών μονάδων και Ιδρύματος.

## **ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση**

### **7.1 Αντικείμενο διεργασίας**

Η πιστοποίηση περιλαμβάνει: (α) εσωτερική αξιολόγηση από το Ίδρυμα, μέσω της ΜΟ.ΔΙ.Π., της Μ.Ε.Α. και του Γραφείου Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης (β) εξωτερική αξιολόγηση από Επιτροπή ανεξάρτητων εμπειρογνομώνων. 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 ΕΘΑΕ, 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 οι ακαδημαϊκές μονάδες μεριμνούν για τη λήψη των αναγκαίων μέτρων βελτίωσης και πραγματοποίησης της ανατροφοδότησης του ΕΣΔΠ και των ΠΣ.

### **7.2. Δεδομένα εισόδου διεργασίας**

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

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 ΕΘΑΑΕ 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 ΕΘΑΑΕ).
4. Αξιολόγηση της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (σύμφωνα με το σχετικό έντυπο της ΕΘΑΑΕ).

### 7.4 Διαχείριση της διεργασίας

**Διαδικασία 7.1:** Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ.

**Οδηγία Εργασίας 7.1:** Σύνταξη, έγκριση, υλοποίηση και παρακολούθηση Σχεδίων Δράσης πιστοποιημένων 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.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## 7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

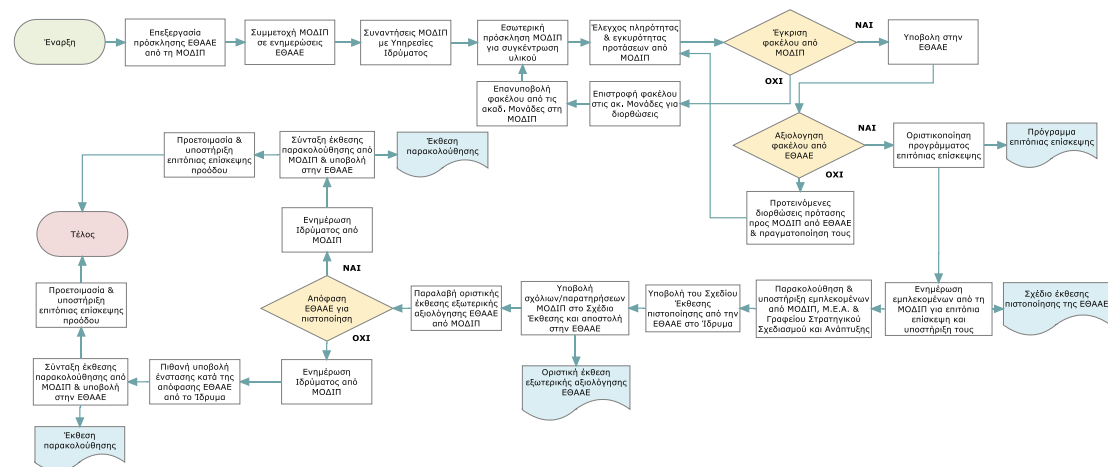
1. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π., η Μ.Ε.Α. και το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στα όργανα του Ιδρύματος (Κοσμήτορα, Συνέλευση Σχολής, Διοίκηση, Δ.Ε.).
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

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Standards Guidelines 2015). Στοχεύει στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του Ιδρύματος.

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

#### Βήματα:

1. Επεξεργασία από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της δημόσιας πρόσκλησης της ΕΘΑΑΕ, με σκοπό την οργάνωση και την προετοιμασία του Ιδρύματος για υποβολή πρότασης/ων εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης.
2. Συμμετοχή της ΜΟ.ΔΙ.Π. σε σχετικές ενημερώσεις της ΕΘΑΑΕ και επικοινωνία με αυτήν για την εφαρμογή των οδηγιών.
3. Οργάνωση (στο πλαίσιο της προετοιμασίας αξιολόγησης/πιστοποίησης) από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. σχετικών συναντήσεων εργασίας με τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για τον προγραμματισμό και την κατανομή του έργου.
4. Εσωτερική πρόσκληση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. στις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για τη συγκέντρωση και υποβολή των απαιτούμενων αναφορών και υλικών με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.
5. Εφαρμογή από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της διαδικασίας εσωτερικής αξιολόγησης για τον έλεγχο πληρότητας και εγκυρότητας των προτάσεων εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης ΠΣ και ΕΣΔΠ (βλέπε διεργασία 4).
6. Έγκριση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. του φακέλου πρότασης για την εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση του ΠΣ ή ΕΣΔΠ και υποβολή στην ΕΘΑΑΕ.
7. Πραγματοποίηση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. ενδεχόμενων διορθώσεων της πρότασης, οι οποίες υποδεικνύονται από την ΕΘΑΑΕ.
8. Συνεργασία της ΜΟ.ΔΙ.Π. με την ΕΘΑΑΕ για την οριστικοποίηση του προγράμματος επιτόπιας επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης στο Ίδρυμα.
9. Ενημέρωση εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. για την επιτόπια επίσκεψη της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ.
10. Παρακολούθηση και υποστήριξη από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και τις συνεργαζόμενες Μονάδες και Γραφεία, (κατά την παρ. 1 του αρθρ. 1 της 1194/2019 απόφασης – ΕΣΔΠ Ε.Α.Π.), της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



11. Πραγματοποίηση ενδεχόμενων σχολίων ή παρατηρήσεων επί του σχεδίου της έκθεσης πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ, το οποίο έχει κοινοποιηθεί στο Ίδρυμα από την ΕΘΑΑΕ, έγκρισή τους από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και αποστολή τους στην ΕΘΑΑΕ.
12. Παραλαβή από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της οριστικής έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης της Επιτροπής και της απόφασης της ΕΘΑΑΕ για χορήγηση ή μη πιστοποίησης.
13. Ενημέρωση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. των αρμοδίων οργάνων (Δ.Ε., Διοίκηση, ακαδημαϊκές μονάδες) σχετικά με την τελική απόφαση για χορήγηση ή μη πιστοποίησης.
14. Ενδεχόμενη υποβολή ένστασης από το Ίδρυμα κατά της απόφασης της ΕΘΑΑΕ.
15. Σύνταξη Έκθεσης Παρακολούθησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και υποβολή τους στην ΕΘΑΑΕ.
16. Προετοιμασία και υποστήριξη από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της ενδεχόμενης επίσκεψης προόδου στο Ίδρυμα από δύο μέλη της αρχικής Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ στο Ίδρυμα.

#### Εμπλεκόμενα μέρη:

Διοίκηση, Δ.Ε., ΜΟ.ΔΙ.Π., Μ.Ε.Α., Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, Υπηρεσίες, ΕΘΑΑΕ, Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης/ Πιστοποίησης, Κοσμητεία, Κοσμητορας Σχολής, Διευθυντής ΠΣ, ΟΜΕΑ, φοιτητές, απόφοιτοι, διδακτικό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί εταίροι.

#### Χρονοδιάγραμμα:

Καθορίζεται με την ενεργοποίηση της διαδικασίας από την ΕΘΑΑΕ.

#### Σχετικά έγγραφα:

1. Πρόσκληση της ΕΘΑΑΕ για υποβολή προτάσεων πιστοποίησης ΕΣΔΠ ή ΠΣ.
2. Πρόταση πιστοποίησης ΕΣΔΠ ή ΠΣ του Ιδρύματος, βάσει του υποδείγματος/προτύπου της ΕΘΑΑΕ.
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.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## 7. Απόφαση της ΕΘΑΑΕ για χορήγηση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ.

### 7.9 Οδηγίες Εργασίας διεργασίας

**Οδηγία Εργασίας 7.1:** Σύνταξη, έγκριση, υλοποίηση και παρακολούθηση Σχεδίων Δράσης πιστοποιημένων ΠΣ

#### Περιγραφή:

Το επόμενο στάδιο της πιστοποίησης ενός ΠΣ είναι η σύνταξη του εντύπου της ΕΘΑΑΕ «Έκθεση Παρακολούθησης». Μέσω της έκθεσης δίνεται η δυνατότητα στην ακαδημαϊκή μονάδα να κάνει μια γενική αποτίμηση σχετικά με τα αποτελέσματα της εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης και το βαθμό αξιοποίησής τους με στόχο τη συνεχή βελτίωση του Προγράμματος Σπουδών.

Το έντυπο της Έκθεσης Παρακολούθησης περιλαμβάνει συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας πιστοποίησης, παρακολούθησης και αποτίμησης των αποτελεσμάτων, Σχέδιο Δράσης & Παρακολούθηση Αποτελεσμάτων.

Για την κατάρτιση του Σχεδίου Δράσης και προκειμένου να εφαρμοστεί η Διαδικασία 7.1 του ΕΣΔΠ για την παρακολούθηση της εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης των ΠΣ και τη σύνταξη της έκθεσης παρακολούθησης πραγματοποιούνται οι ακόλουθες ενέργειες.

#### Βήματα:

1. Η ΜΟΔΙΠ σε συνεργασία με τη ΜΕΑ και το Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού μετά την παραλαβή της έκθεσης πιστοποίησης συντάσσει προσχέδιο του εντύπου της ΕΘΑΑΕ «Έκθεση Παρακολούθησης», το οποίο περιλαμβάνει συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΠΣ, ενδεικτικό Σχέδιο Δράσης, σύμφωνα με τις συστάσεις της έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης.
2. Το προσχέδιο του εντύπου της «Έκθεσης Παρακολούθησης» με το προτεινόμενο ενδεικτικό σχέδιο δράσης του ΠΣ συζητείται σε Συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ και διαβιβάζεται στο/στη ΔΠΣ του ΠΣ και τον/την Κοσμήτορα της Σχολής.
3. Ο/Η ΔΠΣ του ΠΣ σε συνεργασία με την ακαδημαϊκή ομάδα (ΕΠΣ) θα πρέπει να αποφασίσει την υιοθέτηση μέρους ή και του συνόλου των συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης και Πιστοποίησης και να προχωρήσει σε οριστική διαμόρφωση του Σχεδίου Δράσης του ΠΣ.
4. Στο Σχέδιο Δράσης προγραμματίζονται οι ενέργειες που θα πραγματοποιηθούν με τη χρήση των αναγκαίων πόρων και θα συμβάλλουν στην επίτευξη των προτεινόμενων βελτιώσεων και της άρσης των αδυναμιών που έχουν εντοπισθεί στην Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης & Πιστοποίησης.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



5. Το Σχέδιο Δράσης του ΠΣ οριστικοποιείται σε συνεργασία του/της ΔΠΣ του ΠΣ με την ακαδημαϊκή ομάδα (ΕΠΣ) και εγκρίνεται σε συνεδρίαση της Κοσμητείας της Σχολής.
6. Η Κοσμητεία:
  - διαβιβάζει το εγκεκριμένο Σχέδιο Δράσης του ΠΣ στο/στη ΔΠΣ, στα μέλη ΔΕΠ του ΠΣ και στα εμπλεκόμενα στην υλοποίησή του μέρη (διοικητικές υπηρεσίες/μονάδες/γραφεία),
  - δύναται να ορίζει, υποστηρικτικά στο έργο του/της ΔΠΣ, μέλος ΔΕΠ ή ΣΕΠ του ΠΣ ως αρμόδιο για την παρακολούθηση της υλοποίησης του Σχεδίου Δράσης και τη συνεργασία του με τα εμπλεκόμενα στην υλοποίησή του μέρη,
  - κοινοποιεί το Σχέδιο Δράσης στη ΜΟΔΙΠ στο πλαίσιο των διαδικασιών της εσωτερικής αξιολόγησης του ΠΣ.
7. Ο/Η ΔΠΣ ενημερώνει την ακαδημαϊκή ομάδα του ΠΣ (ΕΠΣ) για το εγκεκριμένο Σχέδιο Δράσης του Προγράμματος.
8. Το Σχέδιο Δράσης δύναται να επικαιροποιείται από την Κοσμητεία, όποτε κρίνεται απαραίτητο.
9. Πριν τη συμπλήρωση δύο ετών από την ημερομηνία πιστοποίησης του ΠΣ ο/η ΔΠΣ του προγράμματος, σε συνεργασία με την ακαδημαϊκή ομάδα, αποτιμά τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν συμπληρώνοντας την Παρακολούθηση Αποτελεσμάτων του εντύπου της Έκθεσης Παρακολούθησης, την οποία υποβάλλει στη ΜΟΔΙΠ.
10. Η Έκθεση Παρακολούθησης, αφού οριστικοποιηθεί, μετά από συνεργασία της ΜΟΔΙΠ και του/της ΔΠΣ του ΠΣ και εγκριθεί από την Κοσμητεία αποστέλλεται στην ΕΘΑΑΕ από τη ΜΟΔΙΠ και δημοσιεύεται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος, ως συνοδευτικό έγγραφο της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης & Πιστοποίησης του ΠΣ.

### **Γενική Οδηγία Εργασίας 1: Εφαρμογή του ΕΣΔΠ στα ΠΣ**

#### **Περιγραφή:**

Η οδηγία εργασίας αποσκοπεί στο να παρουσιαστεί η σύνδεση των διεργασιών του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του ΕΑΠ, με την εφαρμογή τους στα Προγράμματα Σπουδών (ΠΣ) με αναφορά στους εμπλεκόμενους.

Σκοπός της εφαρμογής του ΕΣΔΠ στα ΠΣ είναι η πιστοποίηση, δηλαδή η διασφάλιση της ποιότητας, καθώς και η ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας της συνολικής λειτουργίας του Ιδρύματος. Ειδικότερα, η πιστοποίηση εγγυάται την ποιότητα

*Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /*



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

των προγραμμάτων σπουδών και των απονεμόμενων τίτλων, καθώς και την εφαρμογή στρατηγικής συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του Ιδρύματος. Η πιστοποίηση ενός ΠΣ διασφαλίζει ότι το ΠΣ που προσφέρει το ΕΑΠ πληροί όλες τις τυπικές προδιαγραφές που προβλέπονται στο εκάστοτε Πρότυπο Ποιότητας της ΕΘΑΑΕ, αλλά και ότι οι επιδόσεις και οι ικανότητες των αποφοίτων του συγκεκριμένου κύκλου σπουδών (μαθησιακά αποτελέσματα) αντιστοιχούν στα προσδοκώμενα επαγγελματικά προσόντα που απαιτούν η κοινωνία και η αγορά εργασίας.

Η Πιστοποίηση των ΠΣ είναι ένα εξαιρετικό εργαλείο βελτίωσης της ποιότητας. Αξιολογεί όλες τις διαστάσεις της εκπαιδευτικής διαδικασίας: εισροές, διαδικασίες και εκροές.

Υπάρχουν τα ακόλουθα πρότυπα Πιστοποίησης από την ΕΘΑΑΕ, για τα Προγράμματα Σπουδών:

1. Πρότυπο Πιστοποίησης Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών
2. Πρότυπο Πιστοποίησης Ξενόγλωσσου Προγράμματος Σπουδών
3. Πρότυπο Πιστοποίησης Νέου Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών
4. Πρότυπο Πιστοποίησης Νέου Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών σε λειτουργία
5. Πρότυπο Πιστοποίησης Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών
6. Πρότυπο Πιστοποίησης Νέου Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών
7. Πρότυπο Πιστοποίησης Κέντρου Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης

Παρατίθενται ανά διεργασία του ΕΣΔΠ, τα βασικά βήματα, οι εμπλεκόμενοι και τα σχετικά έγγραφα σύμφωνα με όλα τα πρότυπα πιστοποίησης. Να σημειωθεί πως α) ορισμένα πρότυπα έχουν λιγότερες απαιτήσεις και β) η διαδικασία πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος πραγματοποιείται σταδιακά σε διαφορετικές περιόδους από την ΕΘΑΑΕ.

Βήματα για τη Διεργασία 1 «Στρατηγικό Σχέδιο και Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας»:

1. Σύνταξη Επιχειρησιακού Σχεδίου του ΠΣ, όπου απαιτείται από το πρότυπο
2. Ανάρτηση Επιχειρησιακού Σχεδίου του ΠΣ, όπου απαιτείται από το πρότυπο
3. Επικαιροποίηση Επιχειρησιακού Σχεδίου του ΠΣ, όπου απαιτείται από το πρότυπο
4. Σύνταξη Πολιτικής Ποιότητας του ΠΣ
5. Ανάρτηση Πολιτικής Ποιότητας του ΠΣ
6. Επικαιροποίηση Πολιτικής Ποιότητας του ΠΣ

Γενικές επισημάνσεις:

- Τα έγγραφα συντάσσονται από τον ΔΠΣ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση σε Κοσμητεία της Σχολής του ΠΣ. Τα εγκεκριμένα έγγραφα αναρτώνται σε ιστοσελίδες του Ιδρύματος.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Τα έγγραφα επικαιροποιούνται όταν υπάρχουν μεγάλες αλλαγές στο ΠΣ, κατόπιν χρήσιμων προτάσεων από εσωτερικές/εξωτερικές αξιολογήσεις ή όταν κριθεί σκόπιμο από τον ΔΠΣ του ΠΣ ύστερα από εισήγηση του η οποία τίθεται προς έγκριση σε Κοσμητεία της Σχολής του ΠΣ.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Κοσμητεία, Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, ΜΟΔΙΠ, Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ΜΕΑ.

Σχετικά Έγγραφα:

Μελέτη σκοπιμότητας του ΠΣ, Μελέτη βιωσιμότητας του ΠΣ, Επιχειρησιακό Σχέδιο του ΠΣ, Πολιτική Ποιότητας του ΠΣ.

Βήματα για τη Διεργασία 2 «Διάθεση και διαχείριση πόρων»:

1. Σύνταξη Μελέτη σκοπιμότητας του ΠΣ, όπου απαιτείται από το πρότυπο
2. Σύνταξη Μελέτη βιωσιμότητας του ΠΣ, όπου απαιτείται από το πρότυπο
3. Σύνταξη προτάσεων αναθεώρησης ΘΕ και διδακτικού υλικού για ΠΣ.

Γενικές επισημάνσεις:

- Τα έγγραφα συντάσσονται από τον ΔΠΣ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση σε Κοσμητεία της Σχολής του ΠΣ.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Κοσμητεία, Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, ΓΑΔΥ,ΕΛΚΕ.

Σχετικά Έγγραφα:

Πακέτο φοιτητή

Βήματα για τη Διεργασία 3 «Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας»:

1. Σύνταξη Στοχοθεσίας Ποιότητας ΠΣ.
2. Σύνταξη αποτίμησης Στοχοθεσίας Ποιότητας ΠΣ.

Γενικές επισημάνσεις:

- Τα έγγραφα συντάσσονται από τον ΔΠΣ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση σε Κοσμητεία της Σχολής του ΠΣ.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

- Ο ΔΠΣ για τη σύνταξη της Στοχοθεσίας λαμβάνει υπόψη: προηγούμενα αποτελέσματα Στοχοθεσίας, τα αποτελέσματα δεικτών ποιότητας του ΟΠΕΣΠ για το ΠΣ και για τη Σχολή, την ετήσια έκθεση αξιολόγησης του ΠΣ, το Στρατηγικό Σχέδιο του Ιδρύματος, το Επιχειρησιακό Σχέδιο του ΠΣ, την έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του ΠΣ και το Σχέδιο δράσης του ΠΣ, αποτελέσματα αξιολόγησης από ΜΕΑ, αποφάσεις της Διοίκησης και της Κοσμητείας σχετικά με το ΠΣ.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Κοσμητεία, Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, ΜΟΔΙΠ, Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης, ΜΕΑ.

Σχετικά Έγγραφα:

Στοχοθεσίας Ποιότητας ΠΣ, Αποτίμηση Στοχοθεσίας Ποιότητας ΠΣ

Βήματα για τη Διεργασία 4 «Εσωτερική αξιολόγηση»:

1. Σύνταξη Εσωτερικής Αξιολόγησης ΠΣ.

Γενικές επισημάνσεις:

- Η ΜΕΑ διαμορφώνει, σύμφωνα με το πρότυπο της ΕΘΑΑΕ, το Σχέδιο της Έκθεσης με στατιστικά στοιχεία αξιολόγησης του ΠΣ.
- Τα έγγραφα συντάσσονται από τον ΔΠΣ και την ΟΜΕΑ της Σχολής, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση σε Κοσμητεία της Σχολής του ΠΣ.
- Η ΜΟΔΙΠ μελετά την έκθεση εσωτερικής αξιολόγησης και προτείνει προληπτικές ή διορθωτικές ενέργειες για το ΠΣ.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Κοσμητεία, Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, ΜΟΔΙΠ, ΜΕΑ.

Σχετικά Έγγραφα:

Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης ΠΣ, Ερωτηματολόγιο Εσωτερικής Αξιολόγησης ΠΣ, Αναφορά/πόρισμα ΜΟΔΙΠ για ενδεχόμενες προληπτικές/ διορθωτικές ενέργειες.

Βήματα για τη Διεργασία 5 «Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση»:

1. Εισαγωγή δεδομένων ποιότητας του ΠΣ στο ΟΠΕΣΠ.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



2. Έκδοση δεδομένων ποιότητας από ΟΠΕΣΠ για το ΠΣ και τη Σχολή.

Γενικές επισημάνσεις:

- Η ΜΕΑ συλλεγεί δεδομένα ποιότητας και τα υποβάλλει στο ΟΠΕΣΠ.

Εμπλεκόμενοι:

Κοσμητεία, ΜΟΔΙΠ, ΜΕΑ.

Σχετικά Έγγραφα:

Αναφορά δεδομένων ΟΠΕΣΠ

Βήματα για τη Διεργασία 6 «Δημοσιοποίηση Πληροφοριών»:

1. Ανάρτηση Οδηγού Σπουδών για όλα τα ΠΣ.
2. Ανάρτηση Περιγραμμάτων για κάθε ΘΕ του ΠΣ.
3. Ανάρτηση στοιχείων του διδακτικού προσωπικού του ΠΣ.
4. Ανάρτηση Επιχειρησιακού Σχεδίου του ΠΣ, όπου απαιτείται από το πρότυπο.
5. Ανάρτηση Πολιτικής Ποιότητας του ΠΣ.
6. Ανάρτηση Στοχοθεσίας Ποιότητας του ΠΣ.

Γενικές επισημάνσεις:

- Τα έγγραφα συντάσσονται από τον ΔΠΣ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση σε Κοσμητεία της Σχολής του ΠΣ.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Κοσμητεία, ΜΟΔΙΠ, Τμήμα Εκπαίδευσης, Τμήμα Προσωπικού, Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων.

Σχετικά Έγγραφα:

Οδηγός Σπουδών, Περιγράμματα ΘΕ, Σύντομα βιογραφικά, Επιχειρησιακό Σχέδιο ΠΣ, Πολιτική Ποιότητας ΠΣ, Στοχοθεσία ΠΣ.

Βήματα για τη Διεργασία 7 «Εξωτερική Αξιολόγηση»:

1. Λήψη έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης του ΠΣ.
2. Σύνταξη έκθεσης παρακολούθησης του ΠΣ.
3. Σύνταξη Σχεδίου Δράσης και παρακολούθησης αποτελεσμάτων του ΠΣ.

Γενικές επισημάνσεις:

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

- Τα έγγραφα συντάσσονται από τον ΔΠΣ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση σε Κοσμητεία της Σχολής του ΠΣ.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Κοσμητεία, ΟΜΕΑ, ΜΟΔΙΠ, ΜΕΑ, Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης.

Σχετικά Έγγραφα:

Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης ΠΣ, Σχεδίου Δράσης και παρακολούθησης αποτελεσμάτων του ΠΣ

Παρατίθενται συγκεντρωτικά σε πίνακα τα τεκμήρια ποιότητας των ΠΣ ανά διεργασία του ΕΣΔΠ.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: ΕΠ\_3 / Έκδοση: 3.0 /



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΣ ΑΝΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ ΕΣΔΠ

ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ(ΔΙΕ)	ΔΙΕ 1:	ΔΙΕ 2:	ΔΙΕ 3:	ΔΙΕ 4:	ΔΙΕ 5:	ΔΙΕ 6:	ΔΙΕ 7:
ΤΕΚΜΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Επιχειρησιακό Σχέδιο (όπου απαιτείται)	Μελέτη σκοπιμότητας (όπου απαιτείται)	Ετήσια Στοχοθεσία	Ετήσια Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης	Δεδομένα και δείκτες ΟΠΕΣΠ για το ΠΠΣ	Οδηγός Σπουδών	Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης και Πιστοποίησης
	Αποτίμηση Επιχειρησιακού Σχεδίου (όπου απαιτείται)	Μελέτη βιωσιμότητας (όπου απαιτείται)	Αποτελέσματα Ετήσιας Στοχοθεσίας	Αναφορά/πόρισμα ΜΟΔΙΠ για ενδεχόμενες προληπτικές/διορθωτικές ενέργειες		Περιγράμματα Θεματικών Ενοτήτων	Σχέδιο Δράσης
	Πολιτική Ποιότητας	Πρόταση αναθεώρησης ΘΕ και διδακτικού υλικού		Ερωτηματολόγιο Εσωτερικής Αξιολόγησης		Αναρτημένες πληροφορίες για το διδακτικό προσωπικό	Έκθεση Παρακολούθησης
	Αποτίμηση Πολιτικής Ποιότητας					Αναρτημένες Πληροφορίες για την πιστοποίηση του ΠΣ (έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης, απόφαση πιστοποίησης, σήμα πιστοποίησης, Έκθεση Παρακολούθησης, κλπ.)	Έκθεση Προόδου
						Κανονισμοί (Σπουδών, υποτροφιών, Erasmus, βιβλιοθήκης, πρακτικής, λογοκλοπής κ.ά.)	

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: E\_X / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**

Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

### Α. Κατάλογος διεργασιών, διαδικασιών και οδηγιών εργασίας

#### Διεργασίες:

- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Στρατηγικό Σχέδιο και Πολιτική Ποιότητας του Ε.Α.Π.....41
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2: Διάθεση και διαχείριση πόρων.....50
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας.....56
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση.....65
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5: Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.....71
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6: Δημοσιοποίηση πληροφοριών.....81
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση.....84

#### Διαδικασίες:

- Διαδικασία 1.1: Στρατηγικό Σχέδιο.....44
- Διαδικασία 1.2: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση πολιτικής ποιότητας.....47
- Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης.....52
- Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης.....54
- Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων.....55
- Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ.).....59
- 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.).....60
- Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση).....62
- Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού).....64
- Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση.....68
- Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.....70
- Διαδικασία 5.1: Διαχείριση – καταμέτρηση εκπαιδευτικών παραπόνων φοιτητών.....73

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: E\_X / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

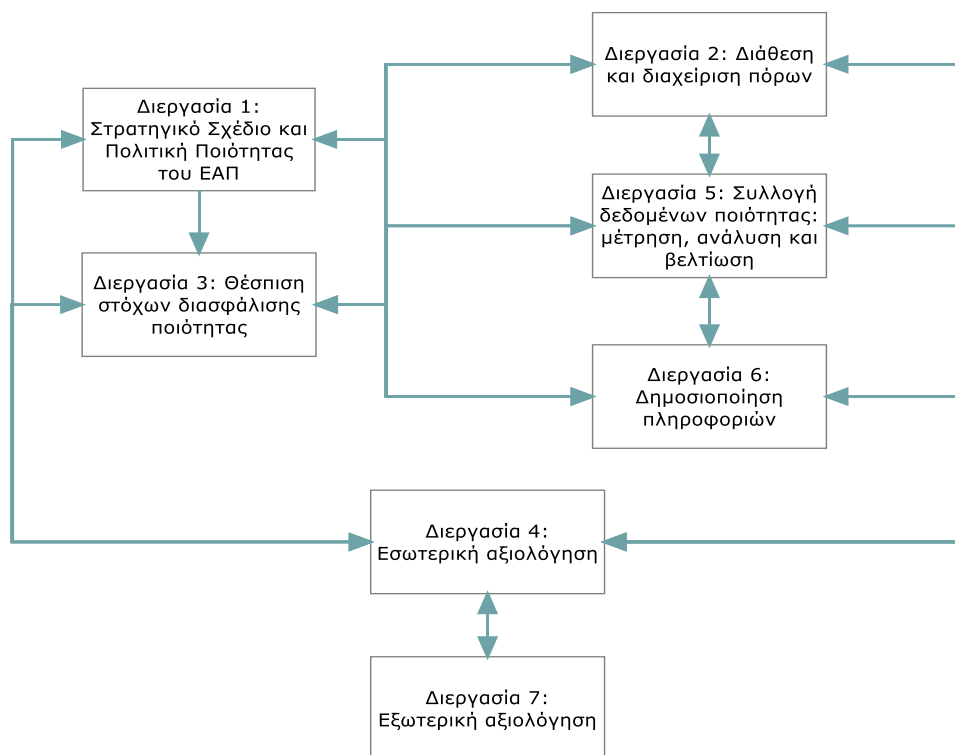


Διαδικασία 5.2: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ.).....	76
Διαδικασία 5.3: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας.....	77
Διαδικασία 5.4: Συλλογή/άντληση δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος, για τη συμμετοχή σε Συστήματα Κατάταξης Πανεπιστημίων.....	79
Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης.....	83
Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ.....	86
<u>Οδηγίες εργασίας:</u>	
Οδηγία Εργασίας 7.1: Σύνταξη, έγκριση, υλοποίηση και παρακολούθηση Σχεδίων Δράσης πιστοποιημένων ΠΣ.....	89
Γενική Οδηγία εργασίας 1: Εφαρμογή του ΕΣΔΠ στα ΠΣ.....	90

## **B. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών**

Σχήμα 1.1 Διαδικασία 1.1.....	44
Σχήμα 1.2 Διαδικασία 1.2.....	47
Σχήμα 2.1 Διαδικασία 2.1.....	52
Σχήμα 2.2 Διαδικασία 2.2.....	54
Σχήμα 2.3 Διαδικασία 2.3.....	55
Σχήμα 3.1 Διαδικασία 3.1.....	59
Σχήμα 3.2 Διαδικασία 3.2.....	60
Σχήμα 3.3 Διαδικασία 3.3.....	62
Σχήμα 3.4 Διαδικασία 3.4.....	64
Σχήμα 4.1 Διαδικασία 4.1.....	68
Σχήμα 4.2 Διαδικασία 4.2.....	70
Σχήμα 5.1 Διαδικασία 5.1.....	73
Σχήμα 5.2 Διαδικασία 5.2.....	76
Σχήμα 5.3 Διαδικασία 5.3.....	77
Σχήμα 5.4 Διαδικασία 5.4.....	79
Σχήμα 6.1 Διαδικασία 6.1.....	83
Σχήμα 7.1 Διαδικασία 7.1.....	86

## Γ. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών



## Δ. Έντυπα

1. Εγχειρίδιο ΕΣΔΠ
2. Κατάλογος Εγγράφων
3. Ερωτηματολόγιο Εσωτερικής Αξιολόγησης ΕΣΔΠ
4. Ερωτηματολόγιο Εσωτερικής Αξιολόγησης ΠΣ
5. Πρόγραμμα Εσωτερικής Αξιολόγησης Ανασκόπησης ΕΣΔΠ
6. Κατάσταση ευρημάτων
7. Πρακτικό εσωτερικής αξιολόγησης
8. Κατάλογος προτάσεων βελτίωσης, προληπτικών, διορθωτικών ενεργειών
9. Πρακτικό ανασκόπησης ΕΣΔΠ

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: E\_X / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

## Ε. Οργανωτική Δομή της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π.

Σύμφωνα με το άρθρο 4 του ΦΕΚ Β΄ 2309/13.06.2019 «Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ)», για την επιστημονική, διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη του έργου της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος μπορούν να τοποθετούνται με πράξη του Πρύτανη διοικητικοί υπάλληλοι του Πανεπιστημίου ή να προσλαμβάνονται εξωτερικοί συνεργάτες, των οποίων οι αρμοδιότητες αναγράφονται αναλυτικά στο συγκεκριμένο άρθρο.

Ως Προϊστάμενος της Γραμματείας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας, ορίζεται μόνιμη/ος υπάλληλος κατηγορίας ΠΕ/ΤΕ (όλων των κλάδων) ή υπάλληλος με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου κατηγορίας ΠΕ/ΤΕ (όλων των κλάδων).

### ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΜΟ.ΔΙ.Π.)

#### Σκοπός

Η Μονάδα αυτή έχει ως αποστολή την εφαρμογή και ανάπτυξη των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας στο Ίδρυμα με βάση τις κείμενες διατάξεις και τις οδηγίες της ΕΘΑΑΕ και τις εμπειρίες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης. Οι αρμοδιότητες της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΜΟ.ΔΙ.Π.), προσδιορίζονται στις διατάξεις του ν. 3374/05 και εξακολουθούν να ισχύουν σύμφωνα με διατάξεις του άρθρου 80 (παρ. 12, γ) του ν. 4009/11 (195 Α').

#### Αρμοδιότητες

Πιο συγκεκριμένα οι αρμοδιότητες της ΜΟ.ΔΙ.Π. είναι:

- Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των λειτουργιών του Ιδρύματος σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές και τις αρχές και κατευθύνσεις της Αρχής Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας (ΕΘΑΑΕ).
- Η ανάπτυξη συγκεκριμένης πολιτικής, στρατηγικής και των απαραίτητων διαδικασιών για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του έργου και των υπηρεσιών του Ιδρύματος, που αποτελεί το εσωτερικό σύστημα διασφάλισης της ποιότητας του ιδρύματος.
- Η οργάνωση, λειτουργία και συνεχή βελτίωση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος.
- Ο συντονισμός και η υποστήριξη των διαδικασιών αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων και των λοιπών υπηρεσιών του Ιδρύματος.
- Η υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών και του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος, στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της ΕΘΑΑΕ.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: Ε\_X / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

- Η ανάπτυξη και συντήρηση πληροφοριακού συστήματος για τη διαχείριση των δεδομένων της αξιολόγησης.
- Η συστηματική παρακολούθηση και δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του Ιδρύματος των σχετικών με την αξιολόγηση διαδικασιών και των αποτελεσμάτων τους.

Οι διαδικασίες εσωτερικής αξιολόγησης που συντονίζονται από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π. είναι:

- i) Η συμπλήρωση Απογραφικών Δελτίων (Τμήματος, Θεματικής Ενότητας και Διδάσκοντα).
- ii) Η παραγωγή των Ετήσιων Εκθέσεων Αξιολόγησης των Σχολών.
- iii) Η παραγωγή των Διετών Εκθέσεων Αξιολόγησης του Ιδρύματος.
- iv) Η ανά τετραετία παραγωγή των Εκθέσεων Αξιολόγησης των Σχολών.

Η υφιστάμενη κατάσταση της στελέχωσης της δομής, βάσει της διαθεσιμότητας προσωπικού, αφορά σε δύο (3) θέσεις εργασίας, των οποίων οι αρμοδιότητες (διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη) διαμορφώνονται και ομαδοποιούνται ως ακολούθως:

#### 1<sup>η</sup> Θέση: Αναπλ. Προϊσταμένη της Γραμματείας της ΜΟ.ΔΙ.Π.

##### Σύντομη Περιγραφή της θέσης εργασίας

Λειτουργεί στο πλαίσιο των διοικητικών διαδικασιών με σκοπό την οργάνωση, τον συντονισμό και τη διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της Γραμματείας της ΜΟ.ΔΙ.Π.

##### Κύριες Αρμοδιότητες:

- η διεκπεραίωση κάθε θέματος που αφορά στη λειτουργία της Γραμματείας της Μονάδας
- η παρακολούθηση και υποστήριξη των διαδικασιών της Εσωτερικής Αξιολόγησης για τη σύνταξη των Ετήσιων Εκθέσεων Εσωτερικής Αξιολόγησης του ΕΑΠ και την υποβολή τους στο αρμόδιο συλλογικό όργανο του Ιδρύματος
- η διαβίβαση στην ΕΘΑΑΕ των ανά τετραετία Εκθέσεων Εσωτερικής Αξιολόγησης του ΕΑΠ, για την ενεργοποίηση της διαδικασίας της Εξωτερικής Αξιολόγησης του
- η μέριμνα για την προβολή και διάχυση των δράσεων και αποτελεσμάτων της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος με ενέργειες δημοσιότητας και άλλα πρόσφορα μέσα
- η ενημέρωση και εκπαίδευση των μελών της Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜ.Ε.Α.) και των ακαδημαϊκών μονάδων, καθώς και του λοιπού προσωπικού του Ιδρύματος, σχετικά με διαδικασίες αξιολόγησης, πιστοποίησης και διασφάλισης ποιότητας

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: E\_X / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

- μέριμνα για την ενημέρωση με τα απαιτούμενα δεδομένα του Πληροφοριακού Συστήματος της ΕΘΑΑΕ
- τήρηση των πρακτικών των συνεδριάσεων της ΜΟ.ΔΙ.Π., με συμμετοχή χωρίς δικαίωμα ψήφου

#### Σχέσεις αναφοράς

Αναφέρεται στον Πρόεδρο της ΜΟ.ΔΙ.Π.

#### Σχέσεις συνεργασίας

Συnergάζεται με λοιπές υπηρεσίες και οργανωτικές μονάδες του Ιδρύματος, καθώς και με σχετικούς εξωτερικούς φορείς.

#### Στελέχωση

Τα καθήκοντα ασκούνται από υπάλληλο του Ιδρύματος με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου, ειδικότητας ΤΕ Διοίκησης Επιχειρήσεων, διαθέτοντας, μεταξύ άλλων προσόντων και Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης.

#### Στοχοθεσία

Η εύρυθμη λειτουργία της Γραμματείας της ΜΟ.ΔΙ.Π.

### 2<sup>η</sup> Θέση Εργασίας - Διοικητική - Γραμματειακή υποστήριξη της ΜΟ.ΔΙ.Π.

#### Σύντομη Περιγραφή της θέσης εργασίας

Λειτουργεί στο πλαίσιο των διοικητικών διαδικασιών με σκοπό την παροχή διοικητικής υποστήριξης της Γραμματείας της ΜΟ.ΔΙ.Π.

#### Κύριες Αρμοδιότητες:

- η συλλογή των Ετήσιων Εσωτερικών Εκθέσεων Αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων του Ιδρύματος
- η τήρηση έντυπου και ψηφιακού αρχείου των στοιχείων Εκθέσεων της Εσωτερικής και Εξωτερικής Αξιολόγησης του Ιδρύματος
- η τήρηση έντυπου και ψηφιακού αρχείου των Αναφορών δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος της ΕΘΑΑΕ
- η μέριμνα για την παραλαβή, διάδοση και προβολή των τελικών Εκθέσεων Εξωτερικής Αξιολόγησης του Ιδρύματος
- η παρακολούθηση και δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του Ιδρύματος των

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: Ε\_X / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

## διαδικασιών και αποτελεσμάτων της αξιολόγησης

### Σχέσεις αναφοράς

Αναφέρεται στην Αναπλ. Προϊσταμένη της Γραμματείας της ΜΟ.ΔΙ.Π.

### Σχέσεις συνεργασίας

Συνεργάζεται με λοιπές υπηρεσίες και οργανωτικές μονάδες του Ιδρύματος.

### Στελέχωση

Τα καθήκοντα ασκούνται από προσωπικό του Ιδρύματος με Σύμβαση Ανάθεσης Έργου και με προσόντα που συνάδουν με την ειδικότητα/κλάδο ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού, διαθέτοντας, μεταξύ άλλων προσόντων, Πτυχίο Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.

### Στοχοθεσία

Η διεκπεραίωση των αρμόδιων διοικητικών ενεργειών και η τήρηση αρχείων για την αποτελεσματική λειτουργία της Γραμματείας της ΜΟ.ΔΙ.Π.

### 3<sup>η</sup> Θέση Εργασίας Διοικητική - Γραμματειακή υποστήριξη της ΜΟ.ΔΙ.Π.

#### Σύντομη Περιγραφή της θέσης εργασίας

Λειτουργεί στο πλαίσιο των διοικητικών διαδικασιών με σκοπό την παροχή διοικητικής υποστήριξης της Γραμματείας της ΜΟ.ΔΙ.Π.

#### Κύριες Αρμοδιότητες:

- η υποστήριξη της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΕΣΔΠ και των ΠΣ του Ιδρύματος
- η συλλογή των Ετήσιων Εσωτερικών Εκθέσεων Αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων του Ιδρύματος
- η τήρηση έντυπου ή ψηφιακού αρχείου των στοιχείων Εκθέσεων της Εσωτερικής και Εξωτερικής Αξιολόγησης του Ιδρύματος
- η τήρηση έντυπου ή ψηφιακού αρχείου των Αναφορών δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος της ΕΘΑΑΕ
- η μέριμνα για την παραλαβή, διάδοση και προβολή των τελικών Εκθέσεων Εξωτερικής Αξιολόγησης του Ιδρύματος
- η παρακολούθηση και δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του Ιδρύματος των διαδικασιών και αποτελεσμάτων της αξιολόγησης.

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ / Κωδικός: E\_X / Έκδοση: 3.0 /



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη