



Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ

Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου
(ΕΑΠ)



Νοέμβριος 2025

Ι.ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

<u>A/A</u>	<u>Ημερομηνία έκδοσης</u>	<u>Έγκριση</u>
1	04/07/2019	8^η ΜΟΔΙΠ ΕΑΠ, 431^η ΔΕ ΕΑΠ
1.1	06/12/2019	12^η ΜΟΔΙΠ ΕΑΠ, 454^η ΔΕ ΕΑΠ
2	05/02/2020	13^η ΜΟΔΙΠ ΕΑΠ, 462^η ΔΕ ΕΑΠ
3*	7/2023	Σε διαβούλευση
4	27/03/2024	24^η ΜΟΔΙΠ ΕΑΠ, 621^η ΔΕ ΕΑΠ
5	7/11/2025	27^η ΜΟΔΙΠ ΕΑΠ, 26^η Σύγκλητος ΕΑΠ

*Η έκδοση 3^η του εγχειριδίου συντάχθηκε σε συνεργασία με τους εξωτερικούς συνεργάτες του έργου της ΜΟΔΙΠ και αποτελούσε προσχέδιο. Τέθηκε προς διαβούλευση (1/7-28/9/2023) με όλα τα εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.

Περιεχόμενα

Ορολογία	4
Ακρωνύμια	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
1. Διασφάλιση Ποιότητας στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο	7
2. Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας: Σκοπός πεδίο εφαρμογής και Διεργασίες	7
3. Εγχειρίδιο Ποιότητας	16
4. Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (συνοπτική περιγραφή) ...	18
5. Πολιτική Ποιότητας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου	20
6. Ευθύνη της Διοίκησης	22
7. Στρατηγική Διασφάλισης Ποιότητας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ)...	25
8. Αναλυτική Παρουσίαση των Διεργασιών του ΕΣΔΠ ΕΑΠ.....	47
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Στρατηγικό Σχέδιο και Πολιτική Ποιότητας.....	47
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων.....	59
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας.....	66
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση	77
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5: Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση	83
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6: Δημοσιοποίηση πληροφοριών	96
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση.....	99
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	118
Α. Κατάλογος διεργασιών, διαδικασιών και οδηγιών εργασίας.....	118
Β. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών	119
Γ. Έντυπα.....	120

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	Πρυτανικές Αρχές/Συμβούλιο Διοίκησης/Σύγκλητος
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.
Επιτροπή Ανασκόπησης	Ομάδα αποτελούμενη από την Επιτροπή ΜΟ.ΔΙ.Π, την/τον Γραμματέα της, τον Πρόεδρο και τους Αντιπρυτάνεις.

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.

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
ΜΟ.ΔΙ.Π	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας
ΜΕΑ	Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης
ΕΕΥΕΜ	Εργαστήριο Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας
ΓΔΥ	Γραφείο Διαχείρισης & Διακίνησης Υλικού
ΓΑΥ	Γραφείο Ανάπτυξης Διδακτικού Υλικού
ΚΕΔΙΒΙΜ	Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης
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
ΔΠΣ	Διευθύντρια/Διευθυντής
ΣΥΝ	Συντονίστρια/Συντονιστής
ΕΠΣ	Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Διασφάλιση Ποιότητας στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ) 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). 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 ΑΕΙ.

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

Στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο έχει διαμορφωθεί από το 2018 και έχει πιστοποιηθεί το 2020 από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ), το οποίο καλύπτει όλο το φάσμα των λειτουργιών και δραστηριοτήτων του Ιδρύματος. Το ΕΣΔΠ διαμορφώνεται και εφαρμόζεται, με ευθύνη και πρωτοβουλίες της Διοίκησής του και ιδιαίτερα της οικείας Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας. Σκοπός του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του ΕΑΠ, είναι η επίτευξη υψηλής ποιότητας στη λειτουργία του Ιδρύματος και η συνεχή 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 ΕΑΠ 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 ΕΑΠ εξετάζει:

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

Δομή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ)

Η δομή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του ΕΑΠ 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.

Οι κανονισμοί αποτελούν ειδική κατηγορία εγγράφων, που καθορίζουν το καθεστώς λειτουργίας του ΕΑΠ. Οι κανονισμοί εγκρίνονται από τη ΔΕ του ΕΑΠ.

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

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 ΕΑΠ:

- Εφαρμογή πολιτικής Ιδρύματος για τη Διασφάλιση Ποιότητας στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού του Ιδρύματος.
- Θέσπιση στόχων Διασφάλισης Ποιότητας.
- Διάθεση και διαχείριση αναγκαίων πόρων.
- Εσωτερικές 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 ΕΑΠ.
- Αξιολόγηση, πιστοποίηση και επαναπιστοποίηση Προγραμμάτων Σπουδών.
- Σχεδιασμός, έγκριση και αναθεώρηση Προγραμμάτων Σπουδών.
- Συλλογή στοιχείων για το διδακτικό, ερευνητικό και διοικητικό έργο του ΕΑΠ.
- 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 ΕΑΠ.
- 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

Κατανόηση του Οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του

Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ) 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 διενεργείται αξιολόγηση στις δραστηριότητες που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών του ΕΑΠ.

Το ΕΑΠ 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 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 ΕΑΠ, αλλά και στην ομαλή λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.

Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών

Το ΕΑΠ 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.

Οι Διεργασίες του ΕΣΔΠ ΕΑΠ

Το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΑΠ συντίθεται από επτά

συγκεκριμένες διεργασίες που τεκμηριώνονται στο **Εγχειρίδιο Ποιότητας** και είναι οι εξής :

1. **Στρατηγικός Σχεδιασμός και Πολιτική Ποιότητας** – Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός αποτελεί βασικό πυλώνα του ΕΣΔΠ, θέτοντας τις μακροπρόθεσμες κατευθύνσεις του ΕΑΠ με βάση τους παράγοντες του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντός του. Η Πολιτική Ποιότητας, ως αναπόσπαστο μέρος του στρατηγικού σχεδιασμού, είναι

δημοσιευμένη στις επίσημες ιστοσελίδες του Ιδρύματος και εφαρμόζεται από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη: Διοίκηση, ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, συνεργαζόμενο εκπαιδευτικό προσωπικό και φοιτητές. Οι φοιτητές αναλαμβάνουν ενεργό ρόλο στη μαθησιακή διαδικασία, αξιολογώντας το διδακτικό έργο και συμμετέχοντας στις διαδικασίες βελτίωσης. Το ακαδημαϊκό προσωπικό φέρει την ευθύνη της μεταφοράς γνώσης, της καθοδήγησης και υποστήριξης των φοιτητών, καθώς και της τήρησης της δεοντολογίας και των αρχών του Ιδρύματος.

Οι Κοσμήτορες, οι ΟΜ.Ε.Α. και οι Διευθυντές Προγραμμάτων Σπουδών εξασφαλίζουν την επικαιροποίηση και ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών, την επάρκεια πόρων και την καταλληλότητα του μαθησιακού περιβάλλοντος, ενώ ενθαρρύνουν επαφές με εξωτερικούς φορείς. Παράλληλα, η ΜΟ.ΔΙ.Π, η ΜΕΑ, η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών αναπτύσσουν και υποστηρίζουν την πολιτική και στρατηγική ποιότητας, εφαρμόζοντας τις απαιτούμενες διαδικασίες σύμφωνα με το εγχειρίδιο ποιότητας. Ο διοικητικός μηχανισμός υποστηρίζει πλήρως τη λειτουργία του ΕΣΔΠ. Η διάχυση της Πολιτικής Ποιότητας επιτυγχάνεται μέσω της ιστοσελίδας του Ιδρύματος, τακτικών συναντήσεων διοίκησης με προσωπικό, εσωτερικών ενημερώσεων και εισαγωγικής εκπαίδευσης των νεοπροσληφθέντων, όπου παρουσιάζονται οι στόχοι ποιότητας, οι αρμοδιότητες, οι διαδικασίες και οι μεθοδολογίες υλοποίησης και παρακολούθησης έργων.

2. **Διάθεση και Διαχείριση Πόρων** – Το ΕΑΠ διασφαλίζει την επάρκεια πόρων για την υποστήριξη της διδασκαλίας, της μάθησης, της έρευνας και των ακαδημαϊκών του δραστηριοτήτων, παρέχοντας κατάλληλες υποδομές και υπηρεσίες (αίθουσες, εργαστήρια, βιβλιοθήκες, δίκτυα, φοιτητική μέριμνα κ.ά.) και θεσπίζοντας κανόνες για την άμεση πρόσβαση σε αυτές. Το κύριο μέρος των εσόδων προέρχεται από τη συμμετοχή των φοιτητών/τριών στις δαπάνες σπουδών, οι οποίες διατίθενται κυρίως για την αμοιβή των μελών ΣΕΠ. Η διάθεση και διαχείριση των οικονομικών, υλικών και ανθρώπινων πόρων έχει στόχο τη δημιουργία περιβάλλοντος που επιτρέπει την αποτελεσματική λειτουργία και τη συνεχή βελτίωση του ΕΣΔΠ, ενώ νέες ανάγκες σε πόρους μπορεί να προκύψουν από εσωτερικές ή εξωτερικές αξιολογήσεις ή από την υιοθέτηση νέων μεθοδολογιών. Η επιλογή και συνεχής αξιολόγηση του προσωπικού ακολουθεί το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και εξασφαλίζει την κάλυψη των απαραίτητων τυπικών και ουσιαστικών προσόντων.

Η υποδομή του ΕΑΠ περιλαμβάνει κτιριακές εγκαταστάσεις, εξοπλισμό, πληροφοριακά συστήματα και βοηθητικές υπηρεσίες, η καταλληλότητα των οποίων ελέγχεται συνεχώς και εξετάζεται στην Ανασκόπηση από τη Διοίκηση. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται από το Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων μέσω του εργαλείου Ticket Report Tool, ενώ η Μονάδα Ασφάλειας και Προστασίας φροντίζει για την ακαδημαϊκή ελευθερία και την ασφάλεια προσωπικού, φοιτητών και περιουσίας. Παράλληλα, το ΕΑΠ προσδιορίζει τις γνώσεις που απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων του, τις διατηρεί επικαιροποιημένες και εξασφαλίζει την επαγγελματική επάρκεια του προσωπικού του μέσω αυστηρών ακαδημαϊκών κριτηρίων, συνεχούς εκπαίδευσης και επιμόρφωσης. Το Τμήμα Προσωπικού φροντίζει για τη διαρκή αξιολόγηση και τήρηση αρχείων όλων των κατηγοριών προσωπικού, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική λειτουργία και τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει το Ίδρυμα.

3. **Θέσπιση Στόχων Διασφάλισης Ποιότητας** – Το ΕΑΠ θέτει σαφείς, ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους για τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας στα προγράμματα σπουδών, στην έρευνα και καινοτομία, καθώς και στις επιστημονικές και διοικητικές υπηρεσίες του. Οι στόχοι αυτοί απορρέουν από τη στρατηγική του Ιδρύματος και εξειδικεύονται σε χρονικά προσδιορισμένα βήματα, τα οποία μετρώνται και αναθεωρούνται. Η διαδικασία περιλαμβάνει διαβούλευση για τη θέσπιση στόχων, επιλογή περιοδικών δράσεων βελτίωσης των εσωτερικών λειτουργιών και καθορισμό δεικτών επιδόσεων για την παρακολούθηση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και διοικητικών λειτουργιών.

Για την παρακολούθηση της εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας και την αξιολόγηση των επιδόσεων του Ιδρύματος, η Διοίκηση καθορίζει μετρήσιμους Στρατηγικούς Αντικειμενικούς Σκοπούς σε ετήσια βάση, οι οποίοι καταγράφονται σε έντυπο Στοχοθεσίας. Η ανάλυση των δεδομένων επιτρέπει την εξαγωγή τεκμηριωμένων συμπερασμάτων σχετικά με την πρόοδο επίτευξης των στόχων. Η αξιολόγηση της επιτυχίας τους πραγματοποιείται στις προγραμματισμένες εσωτερικές και εξωτερικές αξιολογήσεις, καθώς και με την ολοκλήρωση κάθε ακαδημαϊκής ή ημερολογιακής περιόδου. Η πορεία υλοποίησης των στόχων αυτών αποτελεί βασικό θέμα στις Ανασκοπήσεις του Συστήματος από τη Διοίκηση, διασφαλίζοντας τη συνεχή βελτίωση και την αποτελεσματική υλοποίηση της στρατηγικής του ΕΑΠ.

4. **Εσωτερική Αξιολόγηση** – Το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του ΕΑΠ περιλαμβάνει διαδικασίες ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης, εντοπισμού σφαλμάτων και διορθωτικών ενεργειών, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι βελτίωσης της ποιότητας. Στο πλαίσιο αυτό, αναγνωρίζονται οι κύριες διεργασίες, η αλληλεπίδρασή τους και τα κριτήρια για την αποτελεσματική λειτουργία και παρακολούθησή τους, εξασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων. Η δημιουργία και επικαιροποίηση τεκμηριωμένων πληροφοριών γίνεται με έλεγχο ταυτοποίησης, μορφής και έγκρισης, ενώ παράλληλα διασφαλίζεται η επαρκής προστασία και η ορθή διανομή, αποθήκευση και διάθεση των εγγράφων, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων εξωτερικής προέλευσης. Ο σχεδιασμός και ο έλεγχος των διεργασιών διέπονται από τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας και της ΕΘΑΑΕ, με ειδικές προβλέψεις για εκπαιδευτικά προϊόντα, μεθόδους, ψηφιακό υλικό, καθώς και συγχρηματοδοτούμενα έργα, εξασφαλίζοντας πόρους, αποτελεσματικό προγραμματισμό και επικοινωνία.

Παράλληλα, το ΕΑΠ προσδιορίζει τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών για εκπαιδευτικές υπηρεσίες, έργα και νομικές ή κανονιστικές υποχρεώσεις, μέσω Οδηγού Σπουδών και διαδικασιών σχεδιασμού έργων. Οι δραστηριότητες εκτελούνται υπό ελεγχόμενες συνθήκες, με τεκμηριωμένες οδηγίες και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό που διαθέτει τους απαραίτητους πόρους. Η ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας, που πραγματοποιείται ετησίως ή εκτάκτως αν απαιτηθεί, στοχεύει στον έλεγχο της λειτουργίας του, στον εντοπισμό αδυναμιών και στον καθορισμό ενεργειών για συνεχή βελτίωση. Κατά την ανασκόπηση επαναπροσδιορίζονται οι Στόχοι Ποιότητας και αξιολογείται η πρόοδος της στοχοθεσίας, με γνώμονα τη διαρκή καταλληλότητα και αποδοτικότητα του ΕΣΔΠ.

5. **Συλλογή Δεδομένων ποιότητας: Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση** – Το ΕΑΠ έχει την ευθύνη της ενιαίας, λειτουργικής και άμεσα προσβάσιμης συλλογής, ανάλυσης και χρήσης πληροφοριών που αφορούν εκπαιδευτικές, ερευνητικές, ακαδημαϊκές και διοικητικές δραστηριότητες, με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων ποιότητας. Δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην επικοινωνία με τους χρήστες των υπηρεσιών του (φοιτητές/τριες, ΣΕΠ, αναδόχους), θεωρώντας την κρίσιμο παράγοντα για την ικανοποίηση των απαιτήσεών τους και τη συνεχή βελτίωση. Η επικοινωνία αυτή υλοποιείται μέσω της ιστοσελίδας, της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και της συστηματικής ανατροφοδότησης, ενώ περιλαμβάνει την παροχή πληροφοριών, τη διαχείριση αιτημάτων και συμβάσεων, τον χειρισμό παραπόνων,

την προστασία ιδιοκτησίας χρηστών και την πρόβλεψη ενεργειών σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Παράλληλα, εφαρμόζονται διεργασίες παρακολούθησης, μέτρησης και ανάλυσης, ώστε να διασφαλίζεται η συμμόρφωση του ΕΣΔΠ με τις απαιτήσεις και να προάγεται η συνεχής αποτελεσματικότητά του.

Η ικανοποίηση των χρηστών αποτελεί βασικό στόχο, με τη ΜΕΑ να αξιολογεί μέσω ερωτηματολογίων τις απόψεις φοιτητών/τριών και την απόδοση διδακτικού προσωπικού, ώστε τα αποτελέσματα να τροφοδοτούν τη Διοίκηση και να δρομολογούνται διορθωτικές ενέργειες. Το ΕΑΠ συλλέγει και αναλύει δεδομένα σχετικά με επιδόσεις φοιτητών, εγγραφές και διακοπές σπουδών, αναλογίες φοιτητών/διδακτικού προσωπικού, αξιολογήσεις διδακτικού έργου και διοικητικών υπηρεσιών, ποιότητα εκπαιδευτικού υλικού, διαχείριση έργων, εσωτερικές αξιολογήσεις και απόδοση προσωπικού. Τα στοιχεία αυτά, που συγκεντρώνονται με τη συνδρομή μονάδων και γραφείων, αποτελούν δείκτες συνεχούς παρακολούθησης και εισερχόμενα στην ετήσια ή έκτακτη Ανασκόπηση της Διοίκησης, προκειμένου να βελτιώνεται η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας και να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση με νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Η συνεχής βελτίωση του ΕΣΔΠ, των υπηρεσιών και των διεργασιών επιτυγχάνεται με την αξιολόγηση στρατηγικών στόχων, την παρακολούθηση δεικτών, τις εσωτερικές αξιολογήσεις και την υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών, ενώ εφαρμόζονται μηχανισμοί που εγγυώνται την ποιότητα των έργων και οδηγούν σε τεκμηριωμένα συμπεράσματα για περαιτέρω αναβάθμιση.

6. **Δημοσιοποίηση Πληροφοριών** – Το ΕΑΠ μεριμνά για τη διαφανή και άμεση δημοσιοποίηση όλων των εκπαιδευτικών και ακαδημαϊκών του δραστηριοτήτων, εξασφαλίζοντας ότι οι σχετικές πληροφορίες είναι συνεχώς επικαιροποιημένες, αντικειμενικές και σαφείς. Η κεντρική ιστοσελίδα του Ιδρύματος (<https://www.eap.gr/>) λειτουργεί ως βασική πηγή ενημέρωσης για την ιστορία, την αποστολή, τον στρατηγικό σχεδιασμό, τις ακαδημαϊκές σχολές, τα προσφερόμενα προγράμματα σπουδών, τους κανονισμούς φοίτησης, τα διοικητικά όργανα και τις βασικές πολιτικές του. Παρέχει ακόμη στοιχεία για ανακοινώσεις, πιστοποιήσεις, δραστηριότητες επικοινωνίας όπως το webradio και η εφημερίδα Open2U, καθώς και πληροφορίες για διαδικασίες όπως εγγραφές, υποτροφίες, Erasmus και πρακτική άσκηση. Η διαχείριση του ιστότοπου γίνεται από το Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων, ενώ η επικαιροποίηση του περιεχομένου πραγματοποιείται κατόπιν ηλεκτρονικών αιτημάτων των αρμόδιων υπηρεσιών.

Παράλληλα, για κάθε Πρόγραμμα Σπουδών παρουσιάζονται αναλυτικά στοιχεία (σκοπός, μαθησιακά αποτελέσματα, διάρθρωση, προϋποθέσεις εισαγωγής, οικονομική συμμετοχή, στοιχεία επικοινωνίας, πιστοποιήσεις) καθώς και λεπτομέρειες ανά Θεματική Ενότητα, όπως κωδικός, ECTS, περιεχόμενο, διδακτικό υλικό και τρόπος αξιολόγησης. Ο ψηφιακός χώρος εκπαίδευσης (<https://study.eap.gr/> και <https://courses.eap.gr/>) φιλοξενεί ακαδημαϊκό και εκπαιδευτικό υλικό, ενώ πλήθος αυτόνομων επίσημων ιστοσελίδων εξυπηρετεί εξειδικευμένες υπηρεσίες και μονάδες, όπως η ΜΟ.ΔΙ.Π, η ΜΕΑ, ο ΕΛΚΕ, η Βιβλιοθήκη, το ΚΕΔΙΒΙΜ, το Γραφείο Πρακτικής Άσκησης, το Γραφείο Διασύνδεσης, το πρόγραμμα Erasmus+, το αποθετήριο (Arothesis), το Webradio και πολλές άλλες. Η ανάρτηση και η επικαιροποίηση των πληροφοριών σε κάθε αυτόνομη ιστοσελίδα γίνεται με ευθύνη των αρμόδιων υπηρεσιών, βάσει εγκεκριμένων αιτημάτων, ώστε να διασφαλίζεται η ακρίβεια και η αξιοπιστία της παρεχόμενης πληροφόρησης.

7. **Εξωτερική Αξιολόγηση**– Το ΕΣΔΠ του ΕΑΠ υπόκειται σε περιοδική εξωτερική αξιολόγηση από επιτροπές εμπειρογνομόνων που ορίζει η ΕΘΑΑΕ, με στόχο την πιστοποίησή του και τη διασφάλιση της διαρκούς ποιότητας. Η διαδικασία αυτή επιδιώκει αφενός τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και ακαδημαϊκών υπηρεσιών και αφετέρου τη διασφάλιση ότι πληρούνται οι προδιαγραφές του Προτύπου Ποιότητας της ΕΘΑΑΕ. Παράλληλα, εξετάζεται η αντιστοίχιση των δεξιοτήτων και επιδόσεων των αποφοίτων με τα αναμενόμενα επαγγελματικά προσόντα, ώστε αυτά να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της κοινωνίας και της αγοράς εργασίας.

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, τα αποτελέσματα κοινοποιούνται σε όλο το προσωπικό του Ιδρύματος, ώστε να ενημερωθεί και να συμβάλει στην υλοποίηση τυχόν απαραίτητων ενεργειών. Η ΜΟ.ΔΙ.Π συντάσσει σχέδιο δράσης για την περαιτέρω βελτίωση του συστήματος και την αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων. Τα συμπεράσματα της εξωτερικής αξιολόγησης εντάσσονται στην επόμενη Ανασκόπηση της Διοίκησης, αποτελώντας βασικό στοιχείο για τον επαναπροσδιορισμό στόχων και τη συνεχή αναβάθμιση του ΕΣΔΠ.

Το ΕΑΠ 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 ΕΑΠ:

- 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.

3. Εγχειρίδιο Ποιότητας

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας αποτελεί επίσημο έγγραφο του ΕΣΔΠ του ΕΑΠ και χρησιμοποιείται ως οδηγός για την εφαρμογή του. Στο Εγχειρίδιο Ποιότητας περιέχεται η πολιτική ποιότητας του ιδρύματος, η δέσμευση της διοίκησης, η οργάνωση και οι επί μέρους πολιτικές για κάθε

δραστηριότητα που καλύπτει το Σύστημα Ποιότητας. Πιο συγκεκριμένα καταγράφονται και αποτυπώνονται:

- I. Σαφείς και καθορισμένοι στόχοι για τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών και των υποστηρικτικών υπηρεσιών και δομών του Ιδρύματος,
- II. Η διαδικασία σχεδιασμού πολιτικής, η οργάνωση και διαδικασία λήψης αποφάσεων για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας, η διαδικασία εφαρμογής της πολιτικής για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας και
- III. Το πώς συνάγεται και διατυπώνεται η τεκμηριωμένη βελτίωση της ποιότητας λόγω της εφαρμογής της πολιτικής ποιότητας.

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).

Στο Εγχειρίδιο Ποιότητας περιλαμβάνεται και μια σειρά εντύπων τεκμηρίωσης και ροής πληροφοριών, καθώς και οι προϋποθέσεις για την τήρηση έντυπου και ηλεκτρονικού αρχείου.

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

Το Πρότυπο Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (2^η έκδοση) 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 Στρατηγική, πολιτική και στοχοθεσία ποιότητας του Ιδρύματος

Το ΕΑΠ θα πρέπει να αναπτύσσει στρατηγική για την προσεχή τετραετία, στο πλαίσιο της οποίας περιλαμβάνεται η στρατηγική για τη διασφάλιση ποιότητας. Η στρατηγική για την ποιότητα εξειδικεύεται με την πολιτική ποιότητας, η οποία θέτει τις αρχές λειτουργίας του ΕΣΔΠ και στοχεύει στη συνεχή βελτίωση του συστήματος. Η πολιτική αυτή αναπτύσσεται και εξειδικεύεται στους τομείς δράσεις του ΕΑΠ, δημοσιοποιείται και εφαρμόζεται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η πολιτική ποιότητας εξειδικεύεται με ετήσια στοχοθεσία ποιότητας. Το ΕΑΠ 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 μπορεί να είναι ποσοτικοί και ποιοτικοί και απορρέουν από τη στρατηγική του Ιδρύματος.

4.2 Προγραμματισμός και κατανομή των πόρων

Το ΕΑΠ θα πρέπει να διαθέτει επαρκή χρηματοδότηση, ανθρώπινο δυναμικό, υποδομές, υπηρεσίες και συστήματα για την κάλυψη των αναγκών της εκπαίδευσης, της έρευνας και της καινοτομίας και των εν γένει ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, με σκοπό την εκπλήρωση της αποστολής του και των στρατηγικών του στόχων. Οι ανωτέρω πόροι θα πρέπει να προγραμματίζονται με ορίζοντα τετραετίας και να συνδέονται με τη στρατηγική, και να κατανέμονται με ορθολογικό τρόπο και διαδικασίες. Η διαχείριση και παρακολούθησή τους θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω πληροφοριακών συστημάτων.

4.3 Δομή, οργάνωση και λειτουργία του ΕΣΔΠ

Το ΕΑΠ συγκροτεί και οργανώνει το εσωτερικό του σύστημα διασφάλισης ποιότητας, το οποίο περιλαμβάνει διεργασίες και διαδικασίες, που αντιστοιχούν στο σύνολο των ακαδημαϊκών δομών, δραστηριοτήτων και υπηρεσιών της Διοίκησης του Ιδρύματος. Για τη διοίκηση και διαχείριση του ΕΣΔΠ υπεύθυνη είναι η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π), η οποία συγκροτείται σύμφωνα με την οικεία νομοθεσία. Το ΕΣΔΠ του Ιδρύματος

και οι διαδικασίες υλοποίησής του καθορίζονται με αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων, που προβλέπονται από τη νομοθεσία και δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, καθώς και στον ιστότοπο του Ιδρύματος. Η ΜΟ.ΔΙ.Π συνεργάζεται με την ΕΘΑΑΕ, αναπτύσσει και συντηρεί πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης των δεδομένων ποιότητας, τα οποία υποβάλλει περιοδικά στην ΕΘΑΑΕ σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες της τελευταίας και έχει την ευθύνη για τη συστηματική παρακολούθηση και δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του Ιδρύματος των σχετικών με την αξιολόγησή του διαδικασιών και των αποτελεσμάτων του.

4.4 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.

4.5 Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

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

4.6 Δημοσιοποίηση πληροφοριών

Το ΕΑΠ είναι υποχρεωμένο να δημοσιοποιεί 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 στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.

4.7 Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση του ΕΣΔΠ

Το ΕΑΠ θα πρέπει να υποβάλλεται σε περιοδική εξωτερική αξιολόγηση από επιτροπές εμπειρογνομόνων που ορίζονται από την ΕΘΑΑΕ, με σκοπό την πιστοποίηση του Εσωτερικού του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) και τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από το ίδρυμα. Η περιοδικότητα της εξωτερικής αξιολόγησης καθορίζεται από την ΕΘΑΑΕ.

5. Πολιτική Ποιότητας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου

Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας του ΕΑΠ

Από την ίδρυσή του, το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ) βασίζεται σε μία φιλοσοφία ολιστικής προσέγγισης στην ποιότητα, η οποία θα μπορούσε να περιγραφεί ως προσήλωση στις θεμελιώδεις αξίες:

- Της δια βίου μάθησης και παροχής σπουδών Ανώτατης Εκπαίδευσης αποκλειστικά, με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως διδασκαλίας, με στόχο τη διεύρυνση της πρόσβασης στη γνώση, προάγοντας την ισότητα ευκαιριών στην Ανώτατη Εκπαίδευση.
- Της αφοσίωσης στην πρόοδο της επιστήμης και στη μετάδοση της γνώσης, με έμφαση στη διεπιστημονικότητα και τη σύνδεση με την κοινωνία, με στόχο την ενίσχυση της ερευνητικής δραστηριότητας και την παραγωγή επιστημονικού έργου υψηλής προστιθέμενης αξίας.
- Της βέλτιστης ικανοποίησης των απαιτήσεων των φοιτητών/τριών του και των λοιπών ενδιαφερομένων μερών, μέσω διαφανούς και συμμετοχικής διαδικασίας αξιολόγησης και βελτίωσης των υπηρεσιών.
- 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, με σεβασμό στη διαφορετικότητα και την ισότητα.
- Της προώθησης της ισότητας των φύλων και της καταπολέμησης των διακρίσεων με βάση το φύλο, την φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τη θρησκεία ή τις πεποιθήσεις, την κατάσταση υγείας/αναπηρίας, την ηλικία ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την ταυτότητα ή χαρακτηριστικά φύλου στις λειτουργίες, στις διαδικασίες και στις δραστηριότητες της ακαδημαϊκής ζωής.
- Του σεβασμού της αξιοκρατίας, του κώδικα δεοντολογίας και της οντότητας του Πανεπιστημίου.
- Της τεχνικής και επιστημονικής ακεραιότητας και της προώθησης της καινοτομίας μέσα από συνεργασίες με ερευνητικά και τεχνολογικά κέντρα, καθώς και με κοινωνικούς και παραγωγικούς φορείς.
- Της κοινωνικής ευθύνης, όσον αφορά στο έργο και στα αποτελέσματα του Πανεπιστημίου, με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη και την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής, με έμφαση στην προώθηση και διάχυση του έργου του Ιδρύματος στην κοινωνία των πολιτών.

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 δέσμευση της διοίκησης, με τη συνεισφορά του ακαδημαϊκού και του διοικητικού προσωπικού του **Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου**, για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη διασφάλιση της ακαδημαϊκής αριστείας αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα και θεμελιώδη αξία του Οργανισμού μας. Στο πλαίσιο αυτό η Διοίκηση του ΕΑΠ δεσμεύεται έναντι των φοιτητών/τριών, του εκπαιδευτικού προσωπικού, των συνεργατών, του διοικητικού προσωπικού του, των αποφοίτων, και όλων των

ενδιαφερομένων μερών να διαθέσει τους οικονομικούς, τεχνικούς και ανθρώπινους πόρους που απαιτούνται για:

- Την ανάπτυξη σύγχρονων Προγραμμάτων Σπουδών, επιστημονικά τεκμηριωμένων και εναρμονισμένων με τις κοινωνικές ανάγκες και τις εξελίξεις της αγοράς εργασίας.
- Την αναθεώρηση των υφιστάμενων προγραμμάτων με στόχο τη συνεχή βελτίωση και επικαιροποίησή τους.
- Την ενίσχυση της διεθνοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών και των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, μέσω της προώθησης συνεργασιών με διεθνή εκπαιδευτικά και ερευνητικά ιδρύματα και της συμμετοχής σε ευρωπαϊκά και διεθνή δίκτυα.
- 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, με στρατηγικό σχεδιασμό που ενσωματώνει τις αρχές της βιωσιμότητας και της κοινωνικής ευθύνης.

Η στήριξη και η ενίσχυση του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού του Οργανισμού αποτελεί επίσης βασική προτεραιότητα για τη συνεχή αναβάθμιση του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου, και εναρμονίζεται με τη δέσμευση της διοίκησης στην επιδίωξη της δημιουργίας ενός δυναμικού και καινοτόμου εργασιακού, ακαδημαϊκού και ερευνητικού περιβάλλοντος, που θα διασφαλίζει την συνεχή επαγγελματική εξέλιξη, την ελεύθερη επιστημονική έκφραση και την ανάπτυξη της έρευνας σε κρίσιμα πεδία της επιστήμης. Μέσω σύγχρονων πρακτικών διοίκησης και συνεχούς υποστήριξης του προσωπικού του, **το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο** καλλιεργεί μια κουλτούρα σεβασμού, καινοτομίας και διαρκούς βελτίωσης.

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

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

- ο Την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση προβλημάτων, με συστηματικούς μηχανισμούς πρόληψης και διαχείρισης κινδύνων.

Η εν λόγω προσέγγιση αποτελεί τον πυρήνα κάθε Συστήματος Ποιότητας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, καθορίζοντας την εσωτερική δομή, την οργανωτική συγκρότηση, καθώς και τις διαδικασίες λειτουργίας του Ιδρύματος. Οι αρχές αυτές εξειδικεύονται σε όλες τις βασικές διεργασίες, οι οποίες επικαιροποιούνται σε τακτική βάση, ώστε να ανταποκρίνονται στο συνεχώς μεταβαλλόμενο, κοινωνικό, τεχνολογικό και ακαδημαϊκό περιβάλλον.

Η πολιτική ποιότητας του **Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου** είναι πλήρως εναρμονισμένη με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και συμμορφώνεται με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG 2015). Το ΕΑΠ δεσμεύεται στη συνεχή ανασκόπηση, επανασχεδιασμό και αναβάθμιση της πολιτικής ποιότητάς του, στοχεύοντας στη βελτίωση των επιδόσεών του σε όλους τους τομείς της λειτουργίας του.

Η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της αξιολογείται μέσω εσωτερικών και εξωτερικών επιθεωρήσεων/αξιολογήσεων, με την αξιοποίηση δεικτών, την καταγραφή παραπόνων και την ανάλυση αποκλίσεων από τα τηρούμενα Συστήματα Ποιότητας. Τα αποτελέσματα των διαδικασιών αξιολόγησης ενσωματώνονται συστηματικά στην Ανασκόπηση της Διοίκησης, λειτουργώντας ως βασικός μηχανισμός ανατροφοδότησης για τη συνεχή βελτίωση και τον στρατηγικό επαναπροσδιορισμό των κατευθύνσεων του Ιδρύματος.

6. Ευθύνη της Διοίκησης

Η αποτελεσματική εφαρμογή του ΕΣΔΠ προϋποθέτει σαφή δέσμευση της Διοίκησης του ΕΑΠ 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/τριών 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 ΕΑΠ, 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/φοιτήτριες, 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 ΕΑΠ, της σημασίας της ικανοποίησης όχι μόνο των συμβατικών απαιτήσεων των εκπαιδευομένων αλλά και των γενικότερων προσδοκιών τους. Στόχος του ΕΑΠ 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.
- 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 ΕΑΠ

Η Διοίκηση οφείλει να εξασφαλίσει ότι εκπληρώνονται οι προσδοκίες των φοιτητών/τριών του ΕΑΠ αλλά και του προσωπικού και των Καθηγητών και ότι ικανοποιούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Επικοινωνία

Το ΕΑΠ 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 ΕΑΠ, αναρτώνται σε σελίδες του Ιδρύματος.

Ρόλοι, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες εντός του ΕΑΠ

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

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 Σύγκλητο για τις επιδόσεις του ΕΣΔΠ και τις ευκαιρίες βελτίωσης,
- διασφαλίζεται η προαγωγή της εστίασης στον χρήστη σε ολόκληρο το ΕΑΠ,
- διασφαλίζεται ότι διατηρείται η ακεραιότητα του συστήματος της ποιότητας όταν σχεδιάζονται και υλοποιούνται αλλαγές στο ΕΣΔΠ.

Η οργανωτική διάταξη και οι αμοιβαίες σχέσεις του προσωπικού καθορίζονται μέσω καθορισμένου οργανογράμματος, όπως εγκρίνεται από τη Διοίκηση του Ιδρύματος.

7. Στρατηγική Διασφάλισης Ποιότητας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ)

7.1. Εισαγωγή και πλαίσιο: Η Διασφάλιση Ποιότητας ως Στρατηγική Στόχευση του Ιδρύματος

Η διασφάλιση ποιότητας αποτελεί θεμελιώδη προτεραιότητα για το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ), το οποίο έχει ως αποστολή την παροχή ανώτατης εκπαίδευσης αποκλειστικά με μεθόδους εξ αποστάσεως διδασκαλίας, την προαγωγή της επιστημονικής έρευνας και την ανάπτυξη τεχνολογίας και μεθοδολογίας στον τομέα της διά βίου μάθησης. Στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΧΑΕ) και σύμφωνα με τις αρχές και κατευθύνσεις της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), το ΕΑΠ έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο **Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ)**, το οποίο πιστοποιείται περιοδικά και υποστηρίζει τη συνεχή βελτίωση όλων των ακαδημαϊκών και διοικητικών λειτουργιών

Η στρατηγική διασφάλισης ποιότητας εντάσσεται στον ευρύτερο τετραετή στρατηγικό σχεδιασμό του Ιδρύματος και εξειδικεύεται μέσω της **Πολιτικής Ποιότητας**, η οποία θέτει τις αρχές και τις προτεραιότητες για την ανάπτυξη, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του ΕΣΔΠ. Η πολιτική αυτή δημοσιοποιείται και εφαρμόζεται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη: Διοίκηση, μέλη ΔΕΠ, Συνεργαζόμενο Εκπαιδευτικό Προσωπικό, διοικητικό προσωπικό και φοιτητές.

Η στρατηγική διασφάλισης ποιότητας του ΕΑΠ εξειδικεύεται σε τρεις βασικούς άξονες, που αντανakλούν την τριπλή διάσταση της λειτουργίας του Ιδρύματος: (ακαδημαϊκή, διοικητική και ψηφιακή. Για κάθε άξονα έχουν οριστεί συγκεκριμένοι στρατηγικοί στόχοι, οι οποίοι συνοδεύονται από μετρήσιμους δείκτες απόδοσης (KPIs), χρονικούς ορίζοντες και εμπλεκόμενα όργανα, εξασφαλίζοντας έτσι ότι η ποιότητα παρακολουθείται και βελτιώνεται συστηματικά. Πιο συγκεκριμένα σύμφωνα με το επικαιροποιημένο Στρατηγικό Σχέδιο (2026–2029), η Διασφάλιση Ποιότητας αποτελεί τον διακριτό άξονα 6 του σχεδίου και διαρθρώνεται στους κάτωθι τρεις στρατηγικούς στόχους ποιότητας:

Στρατηγικός Στόχος 1: Ενίσχυση της Ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών

Η διατήρηση και η ενίσχυση της ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών αποτελεί πρωταρχική προτεραιότητα, δεδομένου ότι συνδέεται άμεσα με την αποστολή του ΕΑΠ για παροχή ανώτατης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Στο πλαίσιο αυτό, τίθενται πέντε βασικές δράσεις βελτίωσης της ποιότητας:

1. Η Διατήρηση της αξιολόγησης των Προγραμμάτων Σπουδών σε υψηλό επίπεδο.
2. Η Διατήρηση της αξιολόγησης του διδακτικού προσωπικού σε υψηλό επίπεδο.

3. Η Συνέχιση της εφαρμογής των διαδικασιών εσωτερικής αξιολόγησης των προγραμμάτων σπουδών των ακαδημαϊκών μονάδων (Τμημάτων/Σχολών), και των λοιπών ακαδημαϊκών ή ερευνητικών δομών του Ιδρύματος και δημοσίευση των Εκθέσεων στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
4. Η Βελτίωση της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών του Ιδρύματος μέσω της ενσωμάτωσης σε αυτά της ανατροφοδότησης και των παρατηρήσεων που απορρέουν από τις διαδικασίες πιστοποίησης και εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης.
5. Η Αναμόρφωση των προγραμμάτων σπουδών σύμφωνα με τις ανάγκες των φοιτητών/φοιτητριών, τις επιστημονικές εξελίξεις αλλά και τις προτάσεις όλων των ενδιαφερομένων μερών (π.χ Επιμελητήρια, Επιστημονικοί φορείς) με σκοπό την αποτελεσματικότερη διασύνδεση τους με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας

Στρατηγικός Στόχος Ποιότητας 2: Ενίσχυση της Ποιότητας των Διοικητικών Υπηρεσιών

Η ποιότητα της φοιτητικής εμπειρίας δεν περιορίζεται στην ακαδημαϊκή διδασκαλία αλλά επεκτείνεται και στις υπηρεσίες υποστήριξης. Ο άξονας αυτός υπογραμμίζει τη δέσμευση του Ιδρύματος για διοικητική αποτελεσματικότητα, έγκαιρη ανταπόκριση στις ανάγκες των φοιτητών και δημιουργία περιβάλλοντος που ενισχύει την ακαδημαϊκή εμπειρία. Στο πλαίσιο αυτό, τίθενται τέσσερις βασικές δράσεις βελτίωσης της ποιότητας:

1. Η Διατήρηση του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριών από τις διοικητικές λειτουργίες του ΕΑΠ σε υψηλό επίπεδο.
2. Η Αυτοματοποίηση διαδικασιών, επανασχεδιασμός δραστηριοτήτων και καθιέρωση μηχανισμών ανατροφοδότησης και διορθωτικών κινήσεων.
3. Η Δημοσίευση (σε όρους λογοδοσίας) (π.χ. απολογισμών) και περιοδικών εκθέσεων πεπραγμένων από και σημαντικές οργανικές μονάδες του Ιδρύματος.
4. Η Εκπαίδευση Προσωπικού σε θέματα Διασφάλισης Ποιότητας

Στρατηγικός Στόχος Ποιότητας 3: Ενίσχυση της Ποιότητας των Παρεχόμενων Ψηφιακών Υπηρεσιών

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση του ΕΑΠ καθιστά κρίσιμη τη διαρκή αναβάθμιση των ψηφιακών υπηρεσιών. Η επίτευξη αυτών των στόχων είναι καθοριστική για την ψηφιακή ετοιμότητα του ΕΑΠ, διασφαλίζοντας ότι η εξ αποστάσεως διδασκαλία υποστηρίζεται από σύγχρονες, φιλικές προς τον χρήστη τεχνολογικές υποδομές. Οι βασικές δράσεις βελτίωσης της ποιότητας του συγκεκριμένου στόχου περιλαμβάνουν:

1. Την Ενίσχυση των υπηρεσιών Help Desk με ψηφιακά εργαλεία.

2. Την Αναβάθμιση της Ψηφιακής Βιβλιοθήκης με open access υλικό ανά θεματική ενότητα.
3. Τη Βελτίωση της κεντρικής ιστοσελίδας του Πανεπιστημίου για μεγαλύτερη χρηστικότητα.

Η επίτευξη αυτών των στόχων είναι καθοριστική για την ψηφιακή ετοιμότητα του ΕΑΠ, διασφαλίζοντας ότι η εξ αποστάσεως διδασκαλία υποστηρίζεται από σύγχρονες, φιλικές προς τον χρήστη τεχνολογικές υποδομές.

Συνολικά, οι παραπάνω στρατηγικοί στόχοι συνοδεύονται από μετρήσιμους δείκτες (KPIs) και χρονικά ορόσημα έως το 2028, και αποτυπώνουν ένα πολυεπίπεδο σχέδιο δράσης που επιδιώκει:

- τη διατήρηση υψηλών προτύπων ακαδημαϊκής ποιότητας,
- τη συνεχή βελτίωση της διοικητικής υποστήριξης, και
- τη συνεχή αναβάθμιση των ψηφιακών εργαλείων που στηρίζουν το μοντέλο εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Η μεθοδική χρήση δεικτών απόδοσης, οι ενδιάμεσες στοχοθεσίες και η ενεργός συμμετοχή όλων των οργάνων διοίκησης (Σύγκλητος, Κοσμητείες, ΜΟ.ΔΙ.Π, Τμήματα υποστήριξης) εξασφαλίζουν ότι η στρατηγική διασφάλισης ποιότητας του ΕΑΠ δεν είναι στατική αλλά δυναμική, με συνεχή ανατροφοδότηση και έμφαση στη βιώσιμη αριστεία

7.2 . Οργανωτικές δομές και ρόλοι

Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) του ΕΑΠ

Η ΜΟ.ΔΙ.Π του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, η οποία αποτελεί συντονιστικό όργανο για την υλοποίηση όλων των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας και αξιολόγησης του Ιδρύματος, 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.

Αποστολή της ΜΟ.ΔΙ.Π είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου του Ιδρύματος, καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως του Ευρωπαϊκού Χώρου

Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις κατευθυντήριες οδηγίες της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ).

Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π. διαρθρώνεται από: α) την Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας και β) την Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας.

α. Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Α.Π. συγκροτείται με απόφαση της Συγκλήτου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Δ.Π.) του Ε.Α.Π. προσδιορίζονται στις διατάξεις του ν. 4957/2022, όπως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν σε συνδυασμό με το ν. 5094/2024, ως και από τις αντίστοιχες αποφάσεις του Συμβουλίου Διοίκησης.

β. Η Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Α.Π. αναλαμβάνει το συντονισμό και την υποστήριξη των διαδικασιών του Ε.Α.Π. και των επιμέρους μονάδων του κατά την εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας. Οι αρμοδιότητες της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Α.Π. προσδιορίζονται στις διατάξεις του ν. 4957/2022, όπως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν σε συνδυασμό με το ν. 5094/2024, ως και από τις αντίστοιχες αποφάσεις της Συγκλήτου. Η Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Α.Π. δύναται να συνεργάζεται με Μονάδες, Γραφεία του Ε.Α.Π. (π.χ. Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης διαδικασιών), καθώς και με άλλες υπηρεσίες του Ιδρύματος, όπου απαιτείται για την εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων της.

Οι αρμοδιότητες της ΜΟ.ΔΙ.Π του ΕΑΠ και η ισχύουσα Οργανωτική Δομή της αναφορικά με τη διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη παρατίθενται σε επόμενη υποενότητα. Η Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας συνεργάζεται, για την εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων της με: α) τη Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΜΕΑ), β) τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού καθώς και γ) το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών.

Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΜΕΑ) του ΕΑΠ

Η συγκρότηση και οι αρμοδιότητες της Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης του ΕΑΠ ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία για το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστημίου, όπως ισχύει κάθε φορά. Οι κύριες δράσεις της Μονάδας που στοχεύουν στη διαρκή βελτίωση της παρεχόμενης εκπαίδευσης από το ΕΑΠ παρατίθενται ακολούθως:

- αξιολόγηση εκπαιδευτικών διαδικασιών (Διδασκόντων, Εκπαιδευτικού Υλικού, Οργάνωσης Θ.Ε., διοικητικών υπηρεσιών και Υποδομών) από φοιτητές/φοιτήτριες,
- αξιολόγηση Συντονιστών από Διδάσκοντες και Διευθυντή Π.Σ. και Διευθυντή Π.Σ. από Συντονιστές,
- αξιολόγηση Εκπαιδευτικού Υλικού (εκδόσεις του ΕΑΠ) από φοιτητές/φοιτήτριες 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 ΕΑΠ,
- 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.
- συλλογή και επεξεργασία στοιχείων από όλες τις ακαδημαϊκές και ερευνητικές μονάδες, καθώς και τις διοικητικές υπηρεσίες του ΕΑΠ.
- συμπλήρωση του πληροφοριακού συστήματος της ΜΟ.ΔΙ.Π, καθώς και του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Εθνικού Συστήματος Ποιότητας (ΟΠΕΣΠ) της ΕΘΑΑΕ με τα δεδομένα ποιότητας του Ιδρύματος και η ανάπτυξη δια λειτουργικότητας με αυτό.

Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού

Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού είναι αυτοτελής υπηρεσία, σε επίπεδο Τμήματος, που υπάγεται απευθείας στον Πρύτανη του ΑΕΙ και συνεργάζεται με το Συμβούλιο Διοίκησης. Αποστολή της Μονάδας είναι η κατάρτιση του στρατηγικού σχεδίου του ΑΕΙ και η σύνταξη σχεδίων συμφωνιών προγραμματικού σχεδιασμού, στη βάση της σχετικής νομοθεσίας. Η διάρθρωση και οι αρμοδιότητες της Μονάδας Στρατηγικού Σχεδιασμού, ακολουθούν τα οριζόμενα στη σχετική νομοθεσία.

Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών

Είναι αυτοτελής υπηρεσία του Ιδρύματος σε επίπεδο Γραφείου, υπάγεται απευθείας στον Πρύτανη του Πανεπιστημίου ή στον αρμόδιο Αντιπρύτανη, στον οποίο έχει εκχωρηθεί η σχετική αρμοδιότητα και συνεργάζεται με το Συμβούλιο Διοίκησης.

Το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών διενεργεί μια ανεξάρτητη, αντικειμενική και συμβουλευτική δραστηριότητα, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΕΑΠ. Οι αρμοδιότητες του Γραφείου, μεταξύ άλλων, είναι: εισηγήσεις προς τη Διοίκηση για προδιαγραφές ποιότητας, εσωτερικής οργάνωσης και

βελτιστοποίησης εργασιών, για τις υπηρεσίες του Ιδρύματος, που εντάσσονται σε Σύστημα Ποιότητας ISO/ΕΛΟΤ, η παρακολούθηση, τήρηση και ανάπτυξη Συστημάτων Ποιότητας σύμφωνα με σχετικές νομοθετικές, κανονιστικές απαιτήσεις και Διεθνή Πρότυπα ISO/ΕΛΟΤ, η συνεργασία με την Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού για την ανταλλαγή στοιχείων για το Στρατηγικό Σχέδιο και την ετήσια Στρατηγική Στοχοθεσία του Ιδρύματος και η συνεργασία με τη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας για την ανάπτυξη, διαχείριση και παρακολούθηση (ΕΣΔΠ) του ΕΑΠ.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του ΕΑΠ, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001

Το 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 ΕΑΠ, είναι ένα δυναμικό σύστημα, σχεδιασμένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις της τελευταίας έκδοσης του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001. Το ΣΔΠ του ΕΑΠ, παράλληλα με το ΕΣΔΠ, μπορεί να εφαρμόζεται, προκειμένου να βοηθά το ΕΑΠ 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 ενοποίηση διαφορετικών Συστημάτων Διαχείρισης σε ένα ενιαίο, ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης.

Το ΕΑΠ 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 ΕΑΠ, 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 ΕΑΠ μπορεί να μετρήσει και να βελτιώσει την απόδοσή του και τον τρόπο λειτουργίας του.

7.3 . Οργανωτική Δομή της ΜΟ.ΔΙ.Π του ΕΑΠ

Η ΜΟ.ΔΙ.Π του ΕΑΠ αποτελεί ανεξάρτητη διοικητική δομή, λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος και υπάγεται απευθείας στην/ον Πρύτανη ή στην/ον αρμόδιο/α Αντιπρύτανη, στον οποίο ανατίθεται ο τομέας της ΜΟ.ΔΙ.Π του Ιδρύματος. Διαρθρώνεται εσωτερικά από: α) **την Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας** και β) την **Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας**.

Η **Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π.** συγκροτείται με απόφαση της Συγκλήτου και αποτελείται από: **α)** από την/τον Πρύτανη ή την/τον αρμόδιο/ο Αντιπρύτανη του Ε.Α.Π., ως Πρόεδρο, **β)** πέντε (5) μέλη Διδακτικού Ερευνητικού Προσωπικού (Δ.Ε.Π.) του Ε.Α.Π. της βαθμίδας της/του Καθηγήτριας/ητή ή Αναπληρώτριας/τή Καθηγήτριας/τή ή Επίκουρης/ου Καθηγήτριας/τη, **γ)** έναν/μια (1) εκπρόσωπο από κάθε κατηγορία μελών Εργαστηριακού Διδακτικού Προσωπικού (Ε.Δ.Ι.Π.), Ειδικού Εργαστηριακού Διδακτικού Προσωπικού (Ε.Ε.Π.) και Ειδικού Τεχνικού Εργαστηριακού Προσωπικού (Ε.Τ.Ε.Π.) του Ε.Α.Π., **δ)** έναν/μια (1) εκπρόσωπο των προπτυχιακών, **ε)** έναν/μια (1) εκπρόσωπο των μεταπτυχιακών φοιτητών και υποψηφίων διδασκόντων, **στ)** έναν/μια (1) εκπρόσωπο από τους Επισκέπτες Καθηγητές, τους εντεταλμένους διδάσκοντες, τους Επισκέπτες Ερευνητές και Ερευνητές επί συμβάσει που απασχολούνται στο Ε.Α.Π, ανά κατηγορία τακτικών μελών ορίζεται αντίστοιχος αριθμός αναπληρωματικών μελών. Η θητεία των μελών ΔΕΠ είναι πενταετής, ενώ οι εκπρόσωποι των κατηγοριών δ' έως και στ' αναδεικνύονται σε ετήσια βάση, και έχουν δικαίωμα ψήφου σε θέματα που σχετίζονται με την ιδιότητά τους.

Η **Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας** της ΜΟ.ΔΙ.Π του ΕΑΠ αποτελεί διοικητική δομή με συγκεκριμένη οργανωτική διάρθρωση και στελέχωση με σκοπό την καλύτερη δυνατή διεκπεραίωση των εργασιών που συνδέονται με την εφαρμογή και παρακολούθηση του ΕΣΔΠ του ΕΑΠ. Το προσωπικό της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΑΠ δύναται να προέρχεται από τακτικό προσωπικό (όλων των κατηγοριών) του Πανεπιστημίου, καθώς και έκτακτο προσωπικό που απασχολείται δυνάμει σύμβασης Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου ή Έργου. Η υπηρεσία στελεχώνεται με διοικητικό προσωπικό (εσωτερικοί/εξωτερικοί συνεργάτες) του ΕΑΠ με εμπειρία στα θέματα που σχετίζονται με το αντικείμενό της. Στην Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας προΐσταται υπάλληλος του ΕΑΠ μόνιμος ή με σύμβαση Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου (ΙΔΑΧ) κατηγορίας ΠΕ/ΤΕ/ΔΕ (όλων των κλάδων), ο/η

οποίος/α ορίζεται με απόφαση του/της Πρύτανη/νεως με κύριο κριτήριο την εμπειρία, τη συνάφεια και την εξειδίκευση στις παρεχόμενες από τη Μονάδα υπηρεσίες, βάσει της κείμενης νομοθεσίας. Στην ίδια απόφαση ορίζεται Γραμματέας της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας ο/η Προϊστάμενος της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας με τον/την αναπληρωτή του.

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΑΠ

Οι αρμοδιότητες της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΑΠ κατανέμονται στην Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας και την Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας ως ακολούθως:

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΔΠ) του (Ε.Α.Π., σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 215 του Ν. 4957/2022, σε συνδυασμό με το ν. 5094/2024, είναι:

α) Η σύνταξη πρότασης για τη δομή και λειτουργία του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) και υποβολή της στη Σύγκλητο για την έγκριση και δημοσιοποίησή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως,

β) Η ανάπτυξη πολιτικής και στρατηγικής για τη διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας σε κάθε είδους διδακτικό, ερευνητικό και διοικητικό έργο, που προσφέρεται από το Ε.Α.Π. και ιδίως για την ποιότητα:

βα) των Προγραμμάτων Σπουδών πρώτου, δεύτερου και τρίτου κύκλου, συμπεριλαμβανομένων των ξενόγλωσσων Προγραμμάτων Σπουδών,

ββ) των Προγραμμάτων διά βίου μάθησης και εν γένει την ποιότητα λειτουργίας του Κέντρου Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης (ΚΕ.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του Ε.Α.Π.,

βγ) των επιμέρους ακαδημαϊκών μονάδων του Ε.ΑΠ. και ιδία των Σχολών,

βδ) την ποιότητα λειτουργίας του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας του Ε.Α.Π., καθώς και του Πανεπιστημιακού Κέντρου Έρευνας και Καινοτομίας (ΠΑ.Κ.Ε.Κ.) και των Ερευνητικών Ινστιτούτων (Ε.Ι.) του,

βε) την ποιότητα λειτουργίας των επιμέρους ακαδημαϊκών ή ερευνητικών μονάδων, όπως πανεπιστημιακών κλινικών, πανεπιστημιακών μουσείων και πανεπιστημιακών εργαστηρίων, συμπεριλαμβανομένης της παροχής υπηρεσιών από αυτά,

βστ) την ποιότητα λειτουργίας των διοικητικών υπηρεσιών του Ε.ΑΠ.,

γ) Η επικαιροποίηση του Ε.Σ.Δ.Π., κατ' ελάχιστον ανά πέντε (5) έτη, με στόχο τη συνεχή βελτίωσή του, σύμφωνα με τις εξελίξεις στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης, τις διεθνείς πρακτικές και τις κατευθυντήριες οδηγίες της ΕΟ.Α.Α.Ε.,

δ) Η κατάρτιση Εγχειριδίου Ποιότητας του Ε.Σ.Δ.Π. και η υποβολή του προς έγκριση στη Σύγκλητο του Ε.Α.Π.,

ε) Η ετήσια εσωτερική αξιολόγηση και ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.,

στ) Η τήρηση των απαιτήσεων του προτύπου πιστοποίησης με επικαιροποίηση του Εγχειριδίου Ποιότητας του Ε.Σ.Δ.Π. του Ιδρύματος, σε συνεργασία με το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών,

ζ) Η συνεργασία με την ΕΘ.Α.Α.Ε. για την εφαρμογή των κατευθύνσεων και οδηγιών της στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της,

η) Η σύνταξη εισηγήσεων προς τα αρμόδια διοικητικά όργανα του Ε.Α.Π. για θέματα σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας,

θ) υποστήριξη της διαδικασίας προετοιμασίας της εξωτερικής αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων/δομών/κέντρων του Ιδρύματος, με τη συμμετοχή των μελών της ΕΔΠ-Ε.Α.Π. κατά τις ενημερωτικές προπαρασκευαστικές συναντήσεις που οργανώνει η ΜΟ.ΔΙ.Π.-Ε.Α.Π. και κατά τη διαδικασία της πιστοποίησης *(σύμφωνα με το πρόγραμμα που ορίζεται από την ΕΘ.Α.Α.Ε.)*,

ια) ενημέρωση των μελών των Ομάδων Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜ.Ε.Α.) και των ακαδημαϊκών μονάδων, καθώς και του λοιπού προσωπικού του Ιδρύματος, σε διαδικασίες αξιολόγησης, πιστοποίησης και διασφάλισης ποιότητας,

ιβ) Η μέριμνα για την προβολή και διάχυση των δράσεων και αποτελεσμάτων της ΜΟ.ΔΙ.Π.-Ε.Α.Π. του Ιδρύματος με ενέργειες δημοσιότητας και άλλα πρόσφορα μέσα,

ιγ) Η μελέτη των εκθέσεων πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π., των ακαδημαϊκών μονάδων και δομών του Ε.Α.Π. και η σύνταξη προτάσεων προς τα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος σχετικά με δράσεις βελτίωσης της ποιότητας,

ιδ) Η περιοδική εσωτερική αξιολόγηση των Προγραμμάτων Σπουδών και του ΚΕ.ΔΙ.ΒΙ.Μ. του Ιδρύματος και η σύνταξη πορισμάτων με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της ποιότητάς τους,

ιε) Η συγκρότηση ομάδων για την εσωτερική αξιολόγηση των Σχολών και των Προγραμμάτων Σπουδών τους, μετά από εισήγηση της Συνέλευσης των Σχολών σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

κα) Η πραγματοποίηση συναντήσεων/συνεδριάσεων σε τακτά χρονικά διαστήματα μεταξύ των μελών της Επιτροπής Διασφάλισης ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π. και τυχόν εσωτερικών/εξωτερικών συνεργατών της με στόχο τον διαρκή έλεγχο, προγραμματισμό, και συντονισμό των δραστηριοτήτων και ενεργειών της για θέματα διασφάλισης και βελτίωσης ποιότητας,

κβ) Η περιοδική σύνταξη Έκθεσης Προόδου του Ε.Σ.Δ.Π. του Ιδρύματος, η οποία διαβιβάζεται στην ΕΘ.Α.Α.Ε. για τις δικές της ενέργειες και ίδια για την έναρξη της διαδικασίας της Εξωτερικής αξιολόγησης του Ε.Σ.Δ.Π. από Επιτροπή Εξωτερικών Εμπειρογνομόνων,

κγ) Η άσκηση κάθε άλλης αρμοδιότητας που ανατίθεται στην Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας από τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας και τη Σύγκλητο του Ε.Α.Π.

Οι αρμοδιότητες της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΑΠ

α) Η εκτέλεση των αποφάσεων και η γραμματειακή υποστήριξη της ΕΔΠ-Ε.Α.Π.,

β) Η υποβολή εισηγήσεων προς την Επιτροπή και προετοιμασία υλικών για τη λήψη σχετικών αποφάσεων,

γ) Η συνεργασία με την ΕΘ.Α.Α.Ε. και υποστήριξη των διαδικασιών εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης του Ε.Α.Π., των επιμέρους ακαδημαϊκών και ερευνητικών μονάδων του και των προγραμμάτων σπουδών πρώτου, δεύτερου και τρίτου κύκλου, συμπεριλαμβανομένων των ξενόγλωσσων προγραμμάτων σπουδών και προγραμμάτων συνεργασίας των προγραμμάτων διά βίου μάθησης σύμφωνα με τον Ν.4653/2020 (Α'12),

δ) Η ανάπτυξη, διαχείριση και παρακολούθηση του Ε.Σ.Δ.Π., του Ε.Α.Π. και ιδίως η πραγματοποίηση της εσωτερικής αξιολόγησης σύμφωνα με το εγχειρίδιο ποιότητας του Ε.Σ.Δ.Π., σε συνεργασία με το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών,

ε) Ο συντονισμός και υποστήριξη των διαδικασιών του Ε.Α.Π. και των επιμέρους μονάδων του κατά την εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας,

στ) Η οργάνωση και υποστήριξη της διαδικασίας σύνταξης Προτάσεων πιστοποίησης/επαναπιστοποίησης για το Ε.Σ.Δ.Π και τις ακαδημαϊκές μονάδες/δομές του Ιδρύματος, βάσει του αντίστοιχου Προτύπου, και ο έλεγχος και η υποβολή των φακέλων σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα και τις οδηγίες της εκάστοτε πρόσκλησης της ΕΘ.Α.Α.Ε.,

ζ) Η μελέτη των Προτύπων Πιστοποίησης της ΕΘ.Α.Α.Ε, καταγραφή των απαιτήσεων, ενημέρωση και συνεργασία με ακαδημαϊκές/διοικητικές δομές, διαμόρφωση προτύπων εντύπων και οδηγιών για τη συμπλήρωσή τους,

η) Ο συντονισμός και υποστήριξη των διαδικασιών των επιμέρους μονάδων του Ιδρύματος κατά την πιστοποίησή τους και συγκεκριμένα να:

ηα) γνωστοποιεί στις αντίστοιχες ακαδημαϊκές μονάδες τον προγραμματισμό της ΕΘ.Α.Α.Ε. για τη διαδικασία πιστοποίησης και οργανώνει ενημερωτικές συναντήσεις με τους άμεσα εμπλεκόμενους,

ηβ) γνωστοποιεί στις αντίστοιχες ακαδημαϊκές μονάδες τα ονόματα των εμπειρογνομόνων που όρισε η ΕΘ.Α.Α.Ε για να συμμετέχουν στην Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης και Πιστοποίησης (ΕΕΑΠ),

ηγ) συμπληρώνει, σε συνεργασία με την ακαδημαϊκή μονάδα (όπου απαιτείται), το πρόγραμμα της επιτόπιας ή δια ζώσης επιθεώρησης της ΕΕΑΠ και ενημερώνει σχετικά την ΕΘ.Α.Α.Ε.,

ηδ) επικοινωνεί με τις/τους Κοσμητόρισες/ήτορες των Σχολών και τις/τους υπεύθυνες/ύνους των ακαδημαϊκών μονάδων/δομών, καθώς και τις ΟΜΕΑ και τις/τους επικεφαλής των λοιπών μονάδων και υπηρεσιών του Ιδρύματος, προκειμένου να οργανωθεί επιτυχώς η υλοποίηση της εκάστοτε διαδικασίας πιστοποίησης,

ηε) διοργανώνει συναντήσεις εργασίας με τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία πιστοποίησης για την πληρέστερη προετοιμασία τους,

ηστ) επικοινωνεί κατά τακτά διαστήματα, ή όποτε ήθελε κριθεί επιβεβλημένο από τις ΕΕΑΠ, καθ' όλη τη διάρκεια της επιθεώρησης αλλά και κατά την διάρκεια συγγραφής της έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης,

ηζ) παραλαμβάνει τα Σχέδια καθώς και τις τελικές Εκθέσεις Αξιολόγησης και τις αποφάσεις πιστοποίησης που αποστέλλονται από την ΕΘ.Α.Α.Ε., τις διαβιβάζει στους επικεφαλής των ακαδημαϊκών μονάδων/δομών και αναρτά τα τελικά αρχεία στην ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π.,

ηη) συντάσσει (σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο) και διαβιβάζει στην ΕΘ.Α.Α.Ε. υπόμνημα με σχετικά σχόλια-παρατηρήσεις επί του σχεδίου της έκθεσης πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π.,

ηθ) παραλαμβάνει την Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης και την απόφαση πιστοποίησης/επαναπιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. την οποία διαβιβάζει στην/ον Πρύτανη, στα μέλη της Συγκλήτου και τις διοικητικές υπηρεσίες του Ιδρύματος και την αναρτά στην ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π. και του Ε.Α.Π.,

ηι) επεξεργάζεται στοιχεία, που συλλέγονται από τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών και άλλες αρμόδιες μονάδες/δομές του Ιδρύματος, για όλες τις ακαδημαϊκές και ερευνητικές μονάδες, καθώς και τις διοικητικές υπηρεσίες του Ε.Α.Π., που αφορούν στην εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας του συνόλου των δραστηριοτήτων του Ε.Α.Π.,

ηκ) δημοσιοποιεί στον ιστότοπο του Ιδρύματος στοιχεία σχετικά με την πιστοποίηση, την εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση του Ε.Α.Π. και των επιμέρους μονάδων του, με πιστή τήρηση όσων υπαγορεύονται ως προς τα προσωπικά δεδομένα στον υπ' αριθμ. 2016/679 Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΓΚΠΔ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και στον Ν.4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137/29.08.2019),

θ) εποπτεύει τη διαδικασία για τη συλλογή και επεξεργασία στοιχείων από όλες τις ακαδημαϊκές και ερευνητικές μονάδες, καθώς και τις διοικητικές υπηρεσίες του Ιδρύματος,

που αφορούν στην εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας του συνόλου των δεδομένων ποιότητας και δεικτών του Ε.Α.Π., την υποβολή τους στην ΕΘ.Α.Α.Ε. και την αξιοποίησή τους για λήψη αποφάσεων που αφορούν την κατανομή οικονομικών πόρων του Ιδρύματος κ.ά., σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και μεθοδολογία στο Εγχειρίδιο Ποιότητας,

ι) εποπτεύει τη διαδικασία για τη συμπλήρωση του πληροφοριακού συστήματος της ΜΟ.ΔΙ.Π., καθώς και του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Εθνικού Συστήματος Ποιότητας (ΟΠΕΣΠ) της ΕΘ.Α.Α.Ε. με τα δεδομένα ποιότητας του Ιδρύματος και την ανάπτυξη διαλειτουργικότητας με αυτό, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και μεθοδολογία στο Εγχειρίδιο Ποιότητας,

κα) επικοινωνεί τακτικά και συνεργάζεται με τις Ομάδες Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜ.Ε.Α.) των ακαδημαϊκών μονάδων με σκοπό την εφαρμογή του Ε.Σ.Δ.Π.,

κβ) μελετά τις εκθέσεις πιστοποίησης των ακαδημαϊκών μονάδων και συντάσσει προτάσεις, σε συνεργασία με μονάδες/τμήματα του Ε.Α.Π., προς τα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος σχετικά με δράσεις βελτίωσης της ποιότητας,

κγ) οργανώνει ενημερωτικές συναντήσεις με τα μέλη των ΟΜ.Ε.Α. και των ακαδημαϊκών μονάδων, καθώς και του λοιπού προσωπικού του Ιδρύματος, σε διαδικασίες αξιολόγησης, πιστοποίησης και διασφάλισης ποιότητας,

κδ) τηρεί τις απαιτήσεις του προτύπου πιστοποίησης με επικαιροποίηση του Ε.Σ.Δ.Π. του Ιδρύματος, σε συνεργασία με το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών,

κε) οργανώνει την πραγματοποίηση της περιοδικής εσωτερικής αξιολόγησης και ανασκόπησης του Ε.Σ.Δ.Π., σε συνεργασία με το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και μεθοδολογία στο Εγχειρίδιο Ποιότητας,

κστ) συντάσσει την περιοδική Έκθεση Απολογισμού των δράσεων και ενεργειών της ΜΟ.ΔΙ.Π.,

κζ) ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα που καθορίζεται στον Οργανισμό του Ε.Α.Π. και σχετίζεται με το αντικείμενο της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Πόροι-Βιωσιμότητα της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π.

Η χρηματοδότηση της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Ε.Α.Π. παρέχεται μέσω του τακτικού προϋπολογισμού και προϋπολογισμού δημοσίων επενδύσεων του Ιδρύματος, καθώς και από τον Ειδικό Λογαριασμό Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.) του Ε.Α.Π. και από Εθνικά, Ευρωπαϊκά ή Διεθνή Προγράμματα. Η Διοίκηση του Ε.Α.Π. μεριμνά για την παροχή των αναγκαίων υποδομών και πόρων προκειμένου να επιτυγχάνεται η εύρυθμη λειτουργία της ΜΟ.ΔΙ.Π., του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.),

συμπεριλαμβανομένου του πληροφοριακού συστήματος της ΜΟ.ΔΙ.Π., καθώς και η απρόσκοπτη εφαρμογή και υλοποίηση της Πολιτικής Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος.

Αξιολόγηση- Δημοσιοποίηση Πληροφοριών-Θέματα Δεοντολογίας της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π.

1. Ο έλεγχος και η αξιολόγηση της λειτουργίας της ΜΟ.ΔΙ.Π. ως μονάδας του Πανεπιστημίου, δηλαδή το κατά πόσο επιτυγχάνει τους στόχους για τους οποίους δημιουργήθηκε και εάν πραγματικά συμβάλλει στην εφαρμογή των διαδικασιών αξιολόγησης και διασφάλισης ποιότητας στο Ε.Α.Π., θα πραγματοποιείται σε περιοδική βάση παράλληλα με την εξωτερική αξιολόγηση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) του Ε.Α.Π.
2. Αρμόδια για την αξιολόγηση του έργου της ΜΟ.ΔΙ.Π. είναι τα μέλη της Ομάδας Εξωτερικής Αξιολόγησης του Ε.Σ.Δ.Π. του Ε.Α.Π., όπως ορίζονται από την ΕΘ.Α.Α.Ε.
3. Η Υπηρεσία ΜΟ.ΔΙ.Π. συντάσσει Έκθεση Απολογισμού Δράσεων και Ενεργειών της ΜΟ.ΔΙ.Π., η οποία επικυρώνεται σε συνεδρίαση της Επιτροπής ΜΟ.ΔΙ.Π., εγκρίνεται από τη Σύγκλητο του Ιδρύματος και δημοσιοποιείται στον ιστότοπο της ΜΟ.ΔΙ.Π.
4. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. δύναται να πραγματοποιεί έρευνα ικανοποίησης για τις υπηρεσίες διασφάλισης ποιότητας που παρέχει, μέσω ανωνυμοποιημένου ερωτηματολογίου, με σκοπό τον εντοπισμό ελλείψεων και αδυναμιών αλλά και καλών πρακτικών που εφαρμόζονται προς ενίσχυση. Τα αποτελέσματα θα αξιοποιούνται για τη βελτίωση του παραγόμενου έργου της ΜΟ.ΔΙ.Π.
5. Για τη δημοσιοποίηση και προβολή των θεμάτων διασφάλισης ποιότητας λειτουργεί ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π. στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://modip.eap.gr/>. Σε αυτή αναρτώνται και (επικαιροποιούνται) πληροφορίες για τη σύνθεση της Επιτροπής ΜΟ.ΔΙ.Π., το προσωπικό της ΥΠΔ, τις πιστοποιήσεις, τους κανονισμούς/νομοθεσία, αποτελέσματα διαδικασιών εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης, ανακοινώσεις κ.ά.
6. Η ενημέρωση και ανανέωση της ιστοσελίδας είναι συνεχής. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. έχει την ευθύνη για την ανάρτηση οποιασδήποτε πληροφορίας ανακοίνωσης, αρχείου, κ.λπ. που αφορά στις ενότητες της ιστοσελίδας. Εάν υφίσταται αμφιβολία για την ανάρτηση ή μη συγκεκριμένων πληροφοριών, η Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας υποβάλλει ερωτήματα στην Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας, η οποία σε συνεδρίασή της λαμβάνει σχετική απόφαση.
7. Για θέματα δεοντολογίας τα οποία μπορεί να προκύψουν κατά την εφαρμογή των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας, όπως αυτές περιγράφονται στις Διεργασίες του Ε.Σ.Δ.Π., ενημερώνεται η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας, η οποία και σε συνεδρίασή της τα εξετάζει και λαμβάνει αποφάσεις για τις επόμενες σχετικές ενέργειες.

Ομάδες Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜ.Ε.Α.)

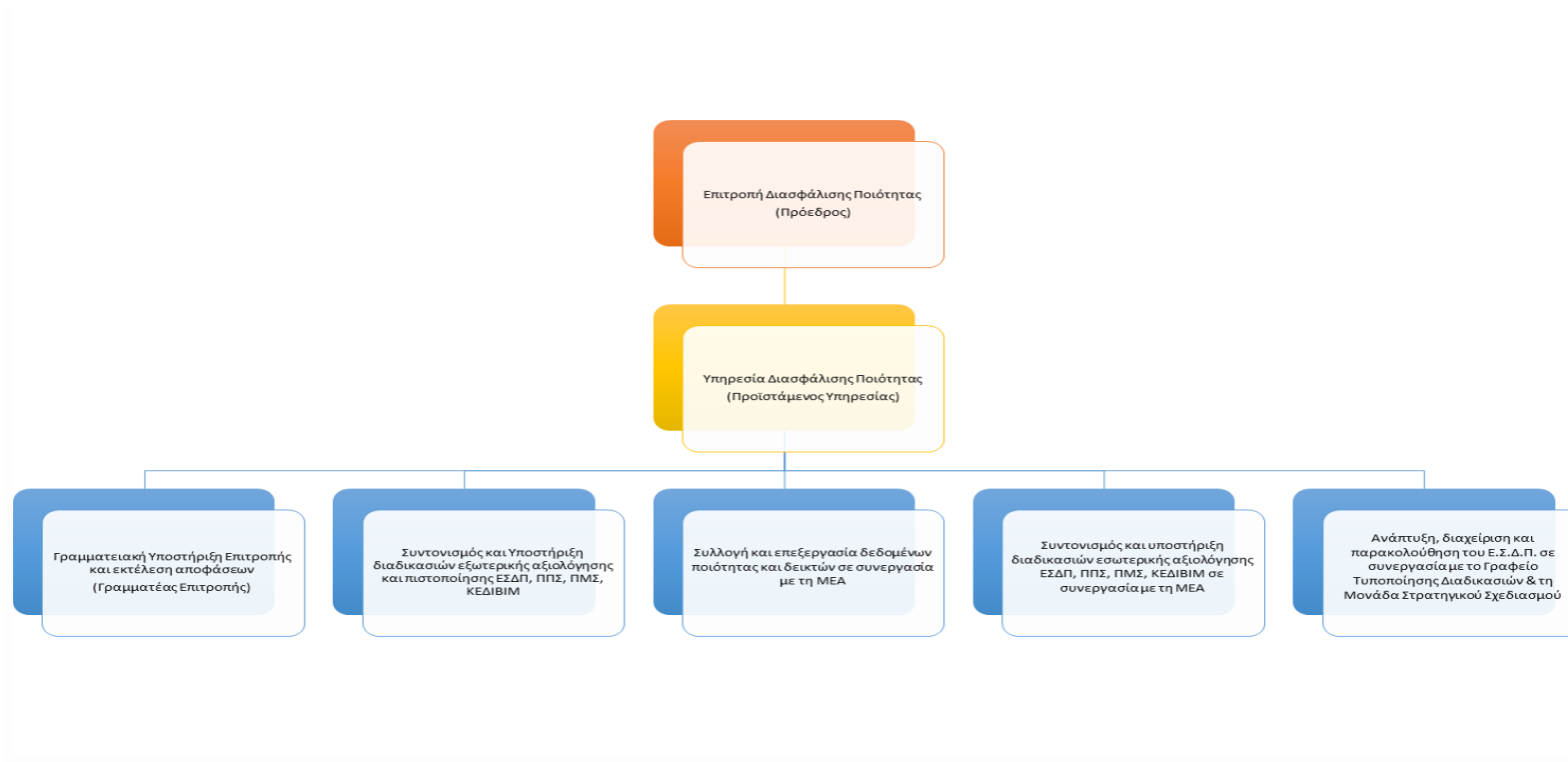
Σε κάθε Σχολή του Ε.Α.Π. συγκροτείται Ομάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜ.Ε.Α.) για το συντονισμό και την υλοποίηση των διαδικασιών της εσωτερικής αξιολόγησης της Σχολής, της εξωτερικής αξιολόγησης / πιστοποίησης της Σχολής, των επιμέρους ακαδημαϊκών μονάδων που λειτουργούν σε αυτή και όλων των Προγραμμάτων Σπουδών (πρώτου, δεύτερου, τρίτου κύκλου) που διοργανώνονται από τη Σχολή, συμπεριλαμβανομένων και των διατμηματικών και διϊδρυματικών προγραμμάτων συνεργασίας με Ιδρύματα στην Ελλάδα και το Εξωτερικό. Οι αρμοδιότητες της ΟΜ.Ε.Α. είναι οι ακόλουθες:

- α. Σχεδιάζει και οργανώνει τις διαδικασίες εσωτερικής/εξωτερικής αξιολόγησης της Σχολής και των Προγραμμάτων Σπουδών (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών, διδακτορικών) σε συνεργασία με κάθε αρμόδιο όργανο,
- β. Εποπτεύει τα αρμόδια τμήματα κατά τη διαδικασία συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων αξιολόγησης μαθημάτων και διδασκόντων,
- γ. Ανατροφοδοτεί τα μέλη της Σχολής για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- δ. Εποπτεύει τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων ποιότητας στο Πληροφοριακό Σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα,
- ε. Συντάσσει τις αναγκαίες προτάσεις και αναφορές που απαιτούνται για την εσωτερική/εξωτερική αξιολόγηση της Σχολής και την πιστοποίηση εκάστου προγράμματος,
- στ. Παρακολουθεί την υλοποίηση των συστάσεων των εξωτερικών αξιολογητών της Σχολής και εκάστου προγράμματος σε συνεργασία με κάθε αρμόδιο όργανο,
- ζ. Παρακολουθεί την εφαρμογή των διαδικασιών ποιότητας της Σχολής και των Προγραμμάτων Σπουδών με βάση το πλαίσιο του Ε.Σ.Δ.Π. που εφαρμόζει το Ίδρυμα,
- η. Επικοινωνεί και συνεργάζεται με τη ΜΟ.ΔΙ.Π.

3. Η ΟΜ.Ε.Α. εκάστης Σχολής συγκροτείται, κατόπιν εισήγησης της οικείας Κοσμητείας με απόφαση της Συγκλήτου. Αποτελείται από: α) τουλάχιστον (3) μέλη ΔΕΠ και β) (1) μέλος ΕΔΙΠ ή ΕΤΕΠ. Η θητεία των μελών της ΟΜ.Ε.Α. είναι τριετής. Η ΟΜ.Ε.Α. συγκροτείται και λειτουργεί νόμιμα έστω και αν δεν έχει υποδειχθεί / επιλεγεί ο εκπρόσωπος της περίπτωσης (β).

Οργανόγραμμα Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) ΕΑΠ

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου λειτουργεί υπό την εποπτεία του Προέδρου της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας και την διοικητική υποστήριξη του Προϊστάμενου της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας. Η οργανωτική της δομή αποτυπώνει τη λειτουργική ιεραρχία και τις βασικές περιοχές ευθύνης που υποστηρίζουν την εφαρμογή και παρακολούθηση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος.



Περιγραφή θέσεων εργασίας, αρμοδιοτήτων και προσόντων Υπηρεσίας ΜΟ.ΔΙ.Π

Η στελέχωση της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ), σύμφωνα με τη διαθέσιμη δυναμικότητα ανθρώπινου δυναμικού, περιλαμβάνει συνολικά τέσσερις (4) θέσεις εργασίας. Από αυτές, οι δύο (2) καλύπτονται από τακτικό προσωπικό του Ιδρύματος (με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου – ΙΔΑΧ), ενώ οι υπόλοιπες δύο (2) καλύπτονται από εξωτερικούς συνεργάτες με σύμβαση μίσθωσης έργου. Ακολουθεί αναλυτική παρουσίαση των θέσεων εργασίας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του ΕΑΠ, με πλήρη περιγραφή των αρμοδιοτήτων που αντιστοιχούν σε κάθε θέση, καθώς και των απαραίτητων και επιθυμητών προσόντων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την αποτελεσματική στελέχωσή τους.

Τίτλος Θέσης (1) Προϊστάμενος Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας
Αποστολή Ο/Η κάτοχος της θέσης λειτουργεί στο πλαίσιο των διοικητικών διαδικασιών, με σκοπό την εύρυθμη οργάνωση, τον αποτελεσματικό συντονισμό και τη διασφάλιση της λειτουργίας της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π του ΕΑΠ, υπό την εποπτεία του Προέδρου της ΜΟ.ΔΙ.Π, ο οποίος έχει την ευθύνη του συντονισμού του έργου της Μονάδας. Μεριμνά για την εφαρμογή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος, εισηγείται και εφαρμόζει τεχνικές βελτίωσης, και επιβλέπει την τήρηση των διοικητικών διαδικασιών με στόχο τη συνεχή αναβάθμιση της αποδοτικότητας της υπηρεσίας. Υλοποιεί και εφαρμόζει τις πολιτικές και τις αποφάσεις της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π αλλά και της Ηγεσίας του Ιδρύματος σε θέματα ανάπτυξης, βελτίωσης και διασφάλισης της Ποιότητας. Υποστηρίζει γραμματειακά την Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας και μεριμνά για την υλοποίηση των αποφάσεών της. Συνεργάζεται με τις Πρυτανικές Αρχές, τις Ακαδημαϊκές και Διοικητικές Μονάδες, καθώς και με την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), για την εφαρμογή των διαδικασιών εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΕΣΔΠ, των προγραμμάτων σπουδών και του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (ΚΕΔΙΒΙΜ). Συλλέγει, αναλύει και συνθέτει τα απαραίτητα δεδομένα για την υποστήριξη των διαδικασιών ποιότητας και τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων, ενώ παράλληλα

παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη στο σύνολο του προσωπικού (ακαδημαϊκού και διοικητικού) σε θέματα που άπτονται της διασφάλισης ποιότητας.
Κύριες αρμοδιότητες • διεκπεραίωση θεμάτων που αφορούν στη λειτουργία της Γραμματείας της Μονάδας, • συντονισμός και υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης, του ΕΣΔΠ, των προγραμμάτων σπουδών και του ΚΕΔΙΒΙΜ, σε συνεργασία με την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), • παρακολούθηση και υποστήριξη των διαδικασιών της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ, σύνταξη των Ετήσιων Εκθέσεων Εσωτερικής Αξιολόγησης και υποβολή τους στα αρμόδια συλλογικά όργανα, • Καθοδήγηση των υπαλλήλων και των συνεργατών για την υλοποίηση των δράσεων του Υπηρεσίας • επίβλεψη της διαδικασίας σύνταξης και συλλογής των Ετήσιων Εσωτερικών Εκθέσεων των ακαδημαϊκών μονάδων (Σχολών & ΠΣ), • επιμέλεια των φακέλων πιστοποίησης για την ενεργοποίηση των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης (ΕΣΔΠ, των ΠΣ, του ΚΕΔΙΒΙΜ), • συνεργασία με τους ΔΠΣ και τις Ομάδες Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜΕΑ) των ακαδημαϊκών μονάδων, • μελέτη και ανάλυση των αξιολογήσεων και υποστήριξη στη διαμόρφωση προτάσεων βελτίωσης, • εποπτεία της ενημέρωσης και αναβάθμισης του διαδικτυακού τόπου της ΜΟ.ΔΙ.Π., • μέριμνα για την προβολή και διάχυση των δράσεων και αποτελεσμάτων της ΜΟ.ΔΙ.Π. μέσω ενεργειών δημοσιότητας και άλλων μέσων, • οργάνωση δράσεων ενημέρωσης και επιμόρφωσης των μελών των ΟΜΕΑ, των ΔΠΣ και του λοιπού προσωπικού μέριμνα για την ενημέρωση και εκπαίδευση των μελών σχετικά με διαδικασίες αξιολόγησης, πιστοποίησης και διασφάλισης ποιότητας, • μέριμνα για έγκαιρη ενημέρωση του Πληροφοριακού Συστήματος της ΕΘΑΑΕ με τα απαιτούμενα δεδομένα, • προετοιμασία εισηγήσεων, προτάσεων και τήρηση πρακτικών συνεδριάσεων της Επιτροπής ΜΟ.ΔΙ.Π., με συμμετοχή χωρίς δικαίωμα ψήφου, • ανάληψη πρωτοβουλιών για τη βελτίωση της λειτουργίας της Υπηρεσίας • συνεργασία με τη Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (Μ.Ε.Α.), τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών για την υποστήριξη των διαδικασιών εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος, των Σχολών και των Προγραμμάτων του ΚΕΔΙΒΙΜ. • αξιολόγηση του προσωπικού της Μονάδας σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, εκπροσώπηση της ΜΟ.ΔΙ.Π, όπου απαιτείται.
Απαραίτητα προσόντα και Γνώσεις • Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ (κοινωνικών επιστημών) και μεταπτυχιακός τίτλων σπουδών. • Εργασιακή εμπειρία στο Ίδρυμα τουλάχιστον 10 ετών. • Προϋπηρεσία σε θέση ευθύνης τουλάχιστον 3 ετών. • Γνώση του κώδικα διοικητικής διαδικασίας καθώς και των διαδικασιών διοικητικής πρακτικής.

• Γνώση Χειρισμού Η/Υ (επεξεργασία κειμένων, υπολογιστικά φύλλα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διαδίκτυο). • Γνώση αγγλικής (κατ' ελάχιστον επιπέδου B2). • Εξειδικευμένη επιμόρφωση σε θέματα διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας. • Προϋπηρεσία σε θέσεις και διαδικασίες που αφορούν τη διασφάλιση ποιότητας και τη διαχείριση συστημάτων ποιότητας. • Γνώση του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου σχετικού με τη διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Επιθυμητά προσόντα και γνώσεις • Γνώση χειρισμού ειδικών εφαρμογών ή αυτοματισμών γραφείου (Ψηφιακή πλατφόρμα διαχείρισης/ διακίνησης εγγράφων, πληροφοριακό σύστημα ΟΠΕΣΠ). • Γνώση δεύτερης ξένης γλώσσας της ευρωπαϊκής ένωσης. • Συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα ή δράσεις σχετικές με την αξιολόγηση και τη διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση, • Εμπειρία συνεργασίας με εξωτερικούς φορείς αξιολόγησης ή πιστοποίησης
Δεξιότητες-Ικανότητες • Ανεπτυγμένες διοικητικές, οργανωτικές, συντονιστικές και επικοινωνιακές ικανότητες. • Ικανότητα ανάλυσης και σύνθεσης πληροφοριών με αντικειμενικότητα και αξιοπιστία. • Μεθοδικότητα και ικανότητα ανταπόκρισης σε αυστηρά χρονοδιαγράμματα καθώς και στη διαχείριση κρίσεων. • Ικανότητα ιεράρχησης προτεραιοτήτων, ανάληψης πρωτοβουλιών και αποτελεσματικής διαχείρισης της υπηρεσιακής γνώσης. • Ετοιμότητα στην αναζήτηση και εφαρμογή εναλλακτικών λύσεων. • Ικανότητα αποτελεσματικής συνεργασίας και ομαδικής εργασίας με λοιπές υπηρεσίες και οργανωτικές μονάδες του Ιδρύματος. • Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων και δυνατότητα ευελιξίας και διαπραγμάτευσης • Υψηλό αίσθημα ευθύνης, συνέπεια και ευγένεια.
Τίτλος Θέσης (2) Στέλεχος Διοικητικής Υποστήριξης Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΑΠ
Αποστολή Ο/Η κάτοχος της θέσης λειτουργεί στο πλαίσιο των διοικητικών διαδικασιών με σκοπό την παροχή διοικητικής υποστήριξης για την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας, υπό την καθοδήγηση του Προϊσταμένου της Υπηρεσίας και την εποπτεία του Προέδρου της ΜΟ.ΔΙ.Π.
• Κύριες αρμοδιότητες • υποστήριξη της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΕΣΔΠ και των ακαδημαϊκών και ερευνητικών υπηρεσιών του ΕΑΠ, • διοικητική υποστήριξη της γραμματείας της Επιτροπής ΜΟ.ΔΙ.Π (επιμέλεια πρακτικών, εισηγήσεων κ.λπ.) • μετάφραση των εκθέσεων εξωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ και των ΠΣ και διαμόρφωση των Εκθέσεων Παρακολούθησης, • γλωσσική επιμέλεια εγγράφων (εκθέσεων, αναφορών, δελτίων τύπου, μελετών της ΜΟ.ΔΙ.Π κ.λπ.) και του ιστοτόπου της Υπηρεσίας, • διαμόρφωση και τήρηση ψηφιακού αρχείου των φακέλων πιστοποίησης των ΠΣ,

• τήρηση ψηφιακού αρχείου των Εκθέσεων της Εξωτερικής Αξιολόγησης και των αποφάσεων πιστοποίησης των ακαδημαϊκών και ερευνητικών υπηρεσιών του ΕΑΠ, • Συνεργασία με τον Προϊστάμενο της ΜΟ.ΔΙ.Π και τα υπόλοιπα στελέχη της υπηρεσίας για την οργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων, επιμορφωτικών δράσεων και συναντήσεων εργασίας με την ακαδημαϊκή κοινότητα. • παροχή καθοδήγησης και συνεργασία με τις διοικητικές υπηρεσίες του Ιδρύματος για τη συλλογή και διαμόρφωση των απαραίτητων τεκμηρίων για την πιστοποίηση του ΕΣΔΠ και των ΠΠΣ/ΠΜΣ.
Απαραίτητα προσόντα- Γνώσεις • Πτυχίο ΑΕΙ στο πεδίο των ανθρωπιστικών - κοινωνικών επιστημών. • Σημαντική διοικητική εργασιακή εμπειρία (άνω των δέκα ετών) σε Ίδρυμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. • Γνώση Χειρισμού Η/Υ (επεξεργασία κειμένων, υπολογιστικά φύλλα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διαδίκτυο). • Άριστη γνώση της αγγλικής γλώσσας. • Διοικητική Εμπειρία σε θέσεις και υπηρεσίες που αφορούν τη Διασφάλιση Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. • Γνώση του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου σχετικού με τη διασφάλιση ποιότητας σε ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης. Επιθυμητά Προσόντα και γνώσεις • Γνώση χειρισμού ειδικών εφαρμογών ή αυτοματισμών γραφείου (Ψηφιακή πλατφόρμα διαχείρισης/ διακίνησης εγγράφων, πληροφοριακό σύστημα ΟΠΕΣΠ). • Εμπειρία στη γλωσσική επιμέλεια κειμένων.
Δεξιότητες-Ικανότητες • Διοικητικές, οργανωτικές και επικοινωνιακές ικανότητες. • Ικανότητα ανάλυσης και σύνθεσης με αντικειμενικότητα και αξιοπιστία. • Ικανότητα ανταπόκρισης σε αυστηρά χρονοδιαγράμματα και στη διαχείριση κρίσεων. • Ικανότητα ιεράρχησης προτεραιοτήτων, λήψης πρωτοβουλιών και σωστής διαχείρισης της υπηρεσιακής γνώσης. • Ικανότητα συνεργασίας με λοιπές υπηρεσίες και οργανωτικές μονάδες του Ιδρύματος • Ικανότητα ανάπτυξης πνεύματος εποικοδομητικής ομαδικής συνεργασίας • Γνώση του Κανονιστικού πλαισίου του Ιδρύματος. • Συνέπεια, ευγένεια, υπευθυνότητα. • Αντίληψη και ικανότητα μάθησης.

Τίτλος Θέσης (3)
Στέλεχος Διοικητικής Υποστήριξης Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΑΠ
Αποστολή
Ο/Η κάτοχος της θέσης λειτουργεί στο πλαίσιο των διοικητικών διαδικασιών με σκοπό την παροχή διοικητικής υποστήριξης για την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της

υπηρεσίας, υπό την καθοδήγηση του Προϊσταμένου της Υπηρεσίας και την εποπτεία του Προέδρου της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Κύριες αρμοδιότητες

- υποστήριξη της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΕΣΔΠ και των ακαδημαϊκών και ερευνητικών υπηρεσιών του ΕΑΠ,
- οργάνωση και υποστήριξη της σύνταξης της ετήσιας στοχοθεσίας του ΕΣΔΠ και των ΠΣ,
- διαμόρφωση προσχεδίων δράσης του ΕΣΔΠ, των ΠΣ και του ΚΕΔΙΒΙΜ,
- σύνταξη των Εκθέσεων Παρακολούθησης & των Εκθέσεων Προόδου του ΕΣΔΠ, των ΠΣ και του ΚΕΔΙΒΙΜ,
- παρακολούθηση και δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του Ιδρύματος των διαδικασιών και αποτελεσμάτων της αξιολόγησης.
- τήρηση ψηφιακού αρχείου των Αναφορών δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος της ΕΘΑΑΕ,
- τήρηση ψηφιακού αρχείου των στοιχείων Εκθέσεων της Εσωτερικής και Εξωτερικής Αξιολόγησης των ακαδημαϊκών και ερευνητικών υπηρεσιών του ΕΑΠ,
- μέριμνα για την παραλαβή, διάδοση και προβολή των τελικών Εκθέσεων Εξωτερικής Αξιολόγησης των ακαδημαϊκών και ερευνητικών υπηρεσιών του ΕΑΠ,
- παρακολούθηση και δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του Ιδρύματος και της ΜΟ.ΔΙ.Π των διαδικασιών και αποτελεσμάτων της αξιολόγησης,
- επιμέλεια του αγγλικού ιστοτόπου της ΜΟ.ΔΙ.Π,
- συνεργασία και καθοδήγηση των ΔΠΣ των ΠΣ για την εφαρμογή των διεργασιών του ΕΣΔΠ στα προγράμματα (π.χ. στοχοθεσία, εκθέσεις παρακολούθησης, εκθέσεις προόδου κ.λπ.),
- Ικανότητα ανάπτυξης πνεύματος εποικοδομητικής ομαδικής συνεργασίας
- συνεργασία με τη Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (Μ.Ε.Α.), τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών για την υποστήριξη των διαδικασιών εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος, των Προγραμμάτων και του ΚΕΔΙΒΙΜ.
- υποστήριξη διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος, με φορείς πλην της ΕΘΑΑΕ.
- υποστήριξη στη σύνταξη ερευνητικών προτάσεων για τη χρηματοδότηση του έργου της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Απαραίτητα προσόντα – Γνώσεις

- Πτυχίο ΑΕΙ στο πεδίο των κοινωνικών επιστημών.
- Σημαντική διοικητική εργασιακή εμπειρία (άνω των δέκα ετών) σε Ίδρυμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.
- Γνώση Χειρισμού Η/Υ (επεξεργασία κειμένων, υπολογιστικά φύλλα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διαδίκτυο).
- Άριστη γνώση της αγγλικής γλώσσας.
- Διοικητική Εμπειρία σε θέσεις και υπηρεσίες που αφορούν τη Διασφάλιση Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.
- Γνώση του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου σχετικού με τη διασφάλιση ποιότητας σε ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης.

Επιθυμητά Προσόντα και γνώσεις

• Γνώσεις χειρισμού ειδικών εφαρμογών ή αυτοματισμών γραφείου (Ψηφιακή πλατφόρμα διαχείρισης/ διακίνησης εγγράφων, πληροφοριακό σύστημα ΟΠΕΣΠ). • Εμπειρία στη σύνταξη και παρακολούθηση ερευνητικών προτάσεων και χρηματοδοτούμενων έργων.
Δεξιότητες-Ικανότητες • Διοικητικές, οργανωτικές και επικοινωνιακές ικανότητες. • Ικανότητα ανάλυσης και σύνθεσης με αντικειμενικότητα και αξιοπιστία. • Ικανότητα ανταπόκρισης σε αυστηρά χρονοδιαγράμματα και στη διαχείριση κρίσεων. • Ικανότητα ιεράρχησης προτεραιοτήτων, λήψης πρωτοβουλιών και σωστής διαχείρισης της υπηρεσιακής γνώσης. • Ικανότητα συνεργασίας με λοιπές υπηρεσίες και οργανωτικές μονάδες του Ιδρύματος • Ικανότητα ανάπτυξης πνεύματος εποικοδομητικής ομαδικής συνεργασίας • Γνώση του Κανονιστικού πλαισίου του Ιδρύματος. • Συνέπεια, ευγένεια, υπευθυνότητα. • Αντίληψη και ικανότητα μάθησης.

Τίτλος Θέσης (4) Στέλεχος Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΑΠ
Αποστολή Ο/Η κάτοχος της θέσης λειτουργεί στο πλαίσιο των διοικητικών διαδικασιών με σκοπό την παροχή διοικητικής και τεχνικής υποστήριξης για την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της Υπηρεσίας, υπό την καθοδήγηση του Προϊσταμένου της Υπηρεσίας και την εποπτεία του Προέδρου της ΜΟ.ΔΙ.Π.
Κύριες αρμοδιότητες • διαμόρφωση και συλλογή των Ετήσιων Εσωτερικών Εκθέσεων Αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων του Ιδρύματος σε συνεργασία με τη ΜΕΑ, τους ΔΠΣ και τις ΟΜΕΑ των Σχολών, • μελέτη των εκθέσεων εσωτερικής αξιολόγησης των ΠΣ και προετοιμασία των πορισμάτων της Επιτροπής ΜΟ.ΔΙ.Π, • τήρηση ψηφιακού αρχείου των στοιχείων Εκθέσεων της Εσωτερικής και Εξωτερικής Αξιολόγησης των ακαδημαϊκών και ερευνητικών υπηρεσιών του ΕΑΠ, • μέριμνα για την παραλαβή, διάδοση και προβολή των τελικών Εκθέσεων εσωτερικής Αξιολόγησης των ακαδημαϊκών και ερευνητικών υπηρεσιών του ΕΑΠ. • παρακολούθηση και δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του Ιδρύματος και της ΜΟ.ΔΙ.Π των διαδικασιών και αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, • τεχνική υποστήριξη των συνεδριάσεων της ΜΟ.ΔΙ.Π, • συνεργασία και συντονισμός των ΔΠΣ των ΠΣ και των ΟΜΕΑ των Σχολών για την εφαρμογή των διεργασιών του ΕΣΔΠ στα ΠΣ (π.χ. στοχοθεσία, εσωτερική αξιολόγηση, εκθέσεις παρακολούθησης κ.λπ.) • υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ, των ΠΣ και του ΚΕΔΙΒΙΜ,

• υποστήριξη διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος, με φορείς πλην της ΕΘΑΑΕ, • διεξαγωγή ερευνών που αφορούν το έργο της Μονάδας.
Απαραίτητα προσόντα – Γνώσεις • Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ στο πεδίο θετικών επιστημών και τεχνολογίας. • Μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης ή/και διδακτορικό δίπλωμα. • Σημαντική διοικητική εργασιακή εμπειρία (άνω των δέκα ετών) σε ίδρυμα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. • Γνώση Χειρισμού Η/Υ (επεξεργασία κειμένων, υπολογιστικά φύλλα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διαδίκτυο). • Άριστη γνώση της αγγλικής γλώσσας. • Διοικητική Εμπειρία σε θέσεις και υπηρεσίες που αφορούν τη Διασφάλιση Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. • Γνώση του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου σχετικού με τη διασφάλιση ποιότητας σε ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης. Επιθυμητά Προσόντα και γνώσεις • Πιστοποιημένη εξειδίκευση IT Administrator • Γνώσεις χειρισμού ειδικών εφαρμογών ή αυτοματισμών γραφείου (Ψηφιακή πλατφόρμα διαχείρισης/ διακίνησης εγγράφων, πληροφοριακό σύστημα ΟΠΕΣΠ). • Γνώση δεύτερης ξένης γλώσσας της ευρωπαϊκής ένωσης.
Δεξιότητες-Ικανότητες • Διοικητικές, οργανωτικές και επικοινωνιακές ικανότητες. • Ικανότητα ανάλυσης και σύνθεσης με αντικειμενικότητα και αξιοπιστία. • Ικανότητα ανταπόκρισης σε αυστηρά χρονοδιαγράμματα και στη διαχείριση κρίσεων. • Ικανότητα ιεράρχησης προτεραιοτήτων, λήψης πρωτοβουλιών και σωστής διαχείρισης της υπηρεσιακής γνώσης. • Ικανότητα συνεργασίας με λοιπές υπηρεσίες και οργανωτικές μονάδες του Ιδρύματος • Γνώση του Κανονιστικού πλαισίου του Ιδρύματος. • Συνέπεια, ευγένεια, υπευθυνότητα. • Αντίληψη και ικανότητα μάθησης.

8. Αναλυτική Παρουσίαση των Διεργασιών του ΕΣΔΠ ΕΑΠ

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Στρατηγικό Σχέδιο και Πολιτική Ποιότητας

1.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της Πολιτικής Ποιότητας και του Στρατηγικού Σχεδίου του Ιδρύματος, είναι η συνεχής και συστηματική διασφάλιση, βελτίωση και ενίσχυση της ποιότητας όλων των συνιστωσών του έργου του. Η Πολιτική Ποιότητας 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. Για την εμπέδωση και υλοποίηση της απαιτεί τη συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση όλου του προσωπικού του ΕΑΠ, στις μεθόδους, στα εργαλεία και στην διαχείριση της. 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/τριών.
- ❖ 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 ΕΑΠ
2. Η τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του ΕΑΠ
3. Οι τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Σχολών του ΕΑΠ
4. Η εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ
5. Η έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του ΕΑΠ
6. Οι εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του ΕΑΠ
7. Οι αποφάσεις της Διοίκησης του ΕΑΠ 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 (ΕΝQA, EUA, EQAF κ.λπ.).
9. Το Εκπαιδευτικό Υλικό που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Έργου ΕΣΠΑ ΜΟΔΙΠ ΕΑΠ

1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Η Πολιτική Ποιότητας του ΕΑΠ
2. Στρατηγικό Σχέδιο ΕΑΠ
3. Κατάλογος Διοικητικού και Ακαδημαϊκού Προσωπικού που συμμετείχε με επιτυχία τις επιμορφώσεις

1.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 1.1: Στρατηγικό Σχέδιο

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

Διαδικασία 1.3: Ενημέρωση όλων των Κατηγοριών Προσωπικού του ΕΑΠ σε Θέματα 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.
6. Πλήθος συμμετεχόντων ατόμων μελών διοικητικού και ακαδημαϊκού προσωπικού στις ενημερωτικές-επιμορφωτικές συναντήσεις
7. Πλήθος Επιμορφωτικών / Ενημερωτικών Συναντήσεων που υλοποιήθηκαν σε θέματα Διασφάλισης Ποιότητας από τη ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΑΠ

1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

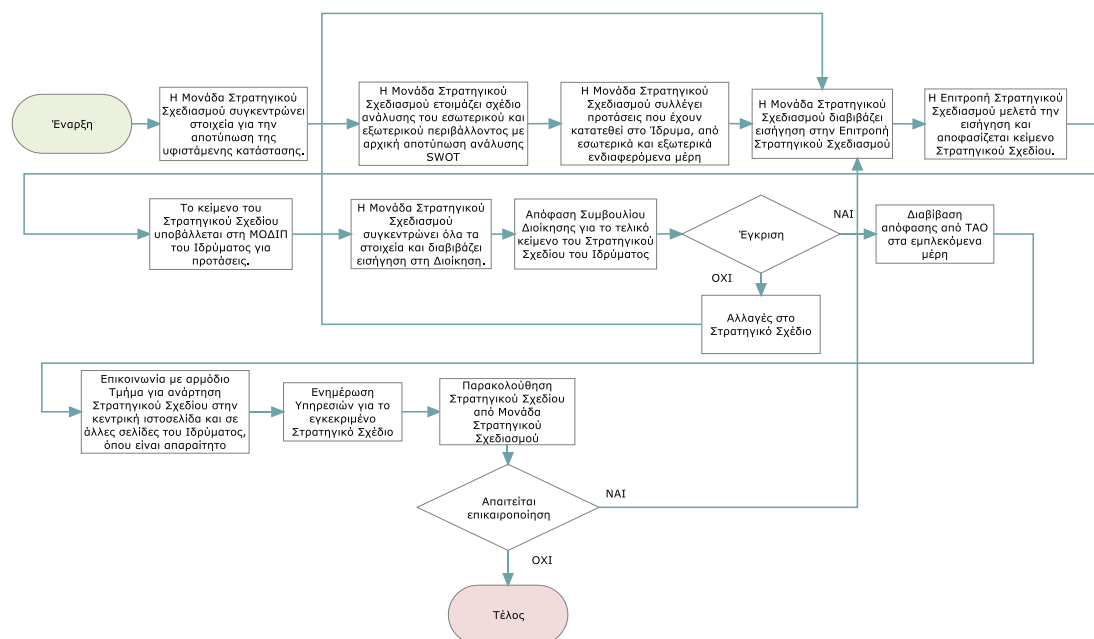
1. Μέσω της ανασκόπησης του ΕΣΔΠ από τη Διοίκηση.
2. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ.
3. Μέσω της μέτρησης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.

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



Περιγραφή:

Το Στρατηγικό Σχέδιο έχει ως στόχο τη διαρκή, ποιοτική, περαιτέρω αναβάθμιση της θέσης του ΕΑΠ 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. Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού 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 της Διοίκησης του Ιδρύματος σχετικά με το Στρατηγικό Σχεδιασμό και ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

- Δεδομένα ποιότητας και στατιστικά στοιχεία.
 - Αποτελέσματα ετήσιας Στοχοθεσίας.
2. Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού ετοιμάζει σχέδιο ανάλυσης του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος με αρχική αποτύπωση ανάλυσης SWOT.
 3. Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού συλλέγει προτάσεις που έχουν κατατεθεί στο Ίδρυμα, από εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.
 4. Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού 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 ΜΟ.ΔΙ.Π του Ιδρύματος για προτάσεις.
 7. Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία και διαβιβάζει εισήγηση στη Διοίκηση.
 8. Η Διοίκηση μελετά την εισήγηση και, σε συνεδρίαση του Συμβουλίου Διοίκησης 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.
12. Σε κάποιες από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού 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. Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, 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:

Διοίκηση, Συμβούλιο Διοίκησης, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, ΜΟ.ΔΙ.Π, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, φοιτητές/φοιτήτριες, ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί, παραγωγικοί και πολιτιστικοί φορείς.

Χρονοδιάγραμμα:

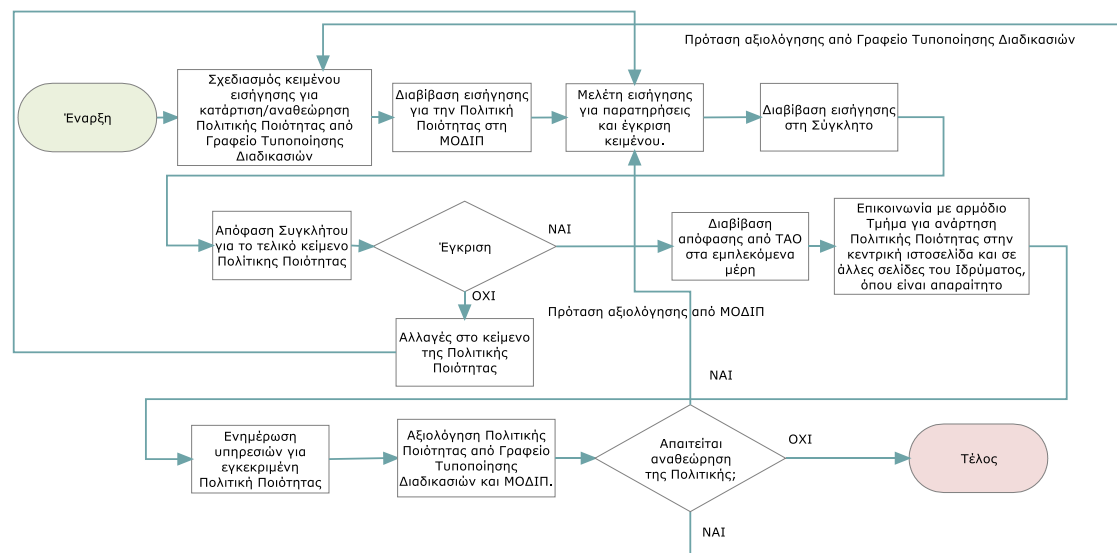
Το Στρατηγικό Σχέδιο του Ιδρύματος σχεδιάζεται άπαξ και εγκρίνεται. Επικαιροποιείται όποτε κρίνεται απαραίτητο από τη Διοίκηση. Διενεργείται αναφορά προόδου από τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες που παρέχουν στοιχεία, σε ετήσια βάση.

Σχετικά έγγραφα:

- Στρατηγικό Σχέδιο του Ιδρύματος

- Εξωτερικές αξιολογήσεις/επιθεωρήσεις Συστημάτων Ποιότητας του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
- Αποφάσεις του Συμβουλίου Διοίκησης του Ιδρύματος σχετικά με τον Στρατηγικό Σχεδιασμό.
- Νομοθεσία και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τον Στρατηγικό Σχεδιασμό.
- Εισηγήσεις της Μονάδας Στρατηγικού Σχεδιασμού 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 Τυποποίησης Διαδικασιών 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 Προγραμμάτων 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 Συγκλήτου 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 Τυποποίησης Διαδικασιών 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 Τυποποίησης Διαδικασιών διαβιβάζει την εισήγηση στη Διοίκηση.
 5. Η Διοίκηση μελετά την εισήγηση και, σε συνεδρίαση της Συγκλήτου, 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 Τυποποίησης Διαδικασιών 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.
12. Στην αρχή κάθε ημερολογιακού έτους πραγματοποιείται έλεγχος και αξιολόγηση της Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος. Το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, 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 Τυποποίησης Διαδικασιών 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:

Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟ.ΔΙ.Π, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, φοιτητές/φοιτήτριες, ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί, παραγωγικοί και πολιτιστικοί φορείς.

Χρονοδιάγραμμα:

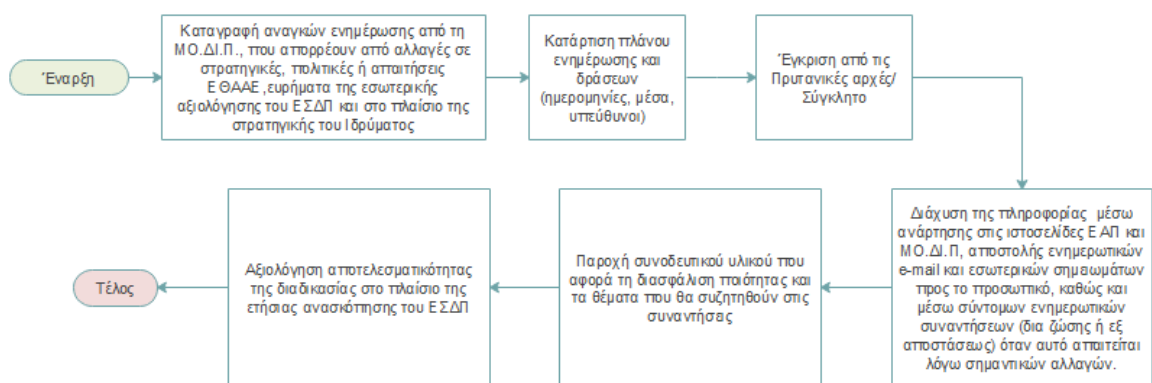
Η Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος σχεδιάζεται άπαξ και εγκρίνεται. Αναθεωρείται όποτε κρίνεται απαραίτητο από τη Διοίκηση. Αξιολογείται από τη ΜΟ.ΔΙ.Π σε συνεργασία με το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών σε ετήσια βάση.

Σχετικά έγγραφα:

- Στρατηγική του Ιδρύματος

- Εσωτερική αξιολόγηση ΕΣΔΠ
- Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Προγραμμάτων του Ιδρύματος.
- Έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις πιστοποίησης των Συστημάτων Ποιότητας του Ιδρύματος.
- Αποφάσεις της Συγκλήτου 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, EUA, EQAF κ.λπ.).
- Εισηγήσεις της Μονάδας Στρατηγικού Σχεδιασμού 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.

Διαδικασία 1.3: Ενημέρωση όλων των Κατηγοριών Προσωπικού του ΕΑΠ σε Θέματα Ποιότητας



Περιγραφή

Η διαδικασία αφορά τον συστηματικό σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων ενημέρωσης όλων των κατηγοριών προσωπικού του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ακαδημαϊκού, διοικητικού και συνεργαζόμενου διδακτικού προσωπικού) για:

- την Πολιτική Ποιότητας και το Στρατηγικό Σχέδιο του Ιδρύματος,
- τις απαιτήσεις και τις επικαιροποιήσεις του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ),
- τις καλές πρακτικές και τις εξελίξεις που σχετίζονται με τη διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση.
- τις διαδικασίες εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών μονάδων/δομών.

Στόχος είναι η καλλιέργεια κουλτούρας ποιότητας, η διάχυση των στρατηγικών κατευθύνσεων και η ενίσχυση της συμμετοχής του προσωπικού στις διαδικασίες βελτίωσης του παρεχόμενου έργου και υπηρεσιών στους φοιτητές και φοιτήτριες του Πανεπιστημίου.

Βήματα της Διαδικασίας

1. Καταγραφή αναγκών ενημέρωσης: Η ΜΟ.ΔΙ.Π, κατά την ετήσια Ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας, εντοπίζει τρέχουσες ανάγκες ενημέρωσης σε θέματα διασφάλισης ποιότητας που απορρέουν από αλλαγές σε στρατηγικές, πολιτικές ή απαιτήσεις ΕΘΑΑΕ. Επιπλέον, ανάγκες ενημέρωσης προκύπτουν από τα ευρήματα της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ και στο πλαίσιο της στρατηγικής για την ανάπτυξη και ενίσχυση της κουλτούρας ποιότητας στο Ίδρυμα.
2. Κατάρτιση και έγκριση πλάνου ενημέρωσης: Εκπονείται πλάνο δράσεων (ημερομηνίες, μέσα, υπεύθυνοι), το οποίο εγκρίνεται από τις Πρυτανικές Αρχές/Σύγκλητο. Το πλάνο ενημέρωσης δύναται να επικαιροποιείται όποτε κρίνεται απαραίτητο.
3. Δράσεις διάχυσης πληροφορίας: Η διάχυση της πληροφορίας πραγματοποιείται μέσω ανάρτησης σχετικού υλικού στην ιστοσελίδα του ΕΑΠ και στον ιστότοπο της ΜΟ.ΔΙ.Π, αποστολής ενημερωτικών e-mail και εσωτερικών σημειωμάτων προς το προσωπικό, καθώς και μέσω σύντομων ενημερωτικών συναντήσεων (δια ζώσης ή εξ αποστάσεως) όταν αυτό απαιτείται λόγω σημαντικών αλλαγών.

4. Παροχή συνοδευτικού υλικού: Το υλικό που αφορά τη διασφάλιση ποιότητας και τα θέματα που θα συζητηθούν στις συναντήσεις διανέμεται ηλεκτρονικά σε όλους τους συμμετέχοντες αλλά και γενικότερα στους ενδιαφερόμενους. Περιλαμβάνει μεταξύ των άλλων ενημερωτικά κείμενα, περιγραφή νέων διαδικασιών ποιότητας, τα Πρότυπα της ΕΘΑΑΕ και αναλυτικές οδηγίες, όπου απαιτείται.
5. Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας: Η Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας διενεργείται στο πλαίσιο της ετήσιας ανασκόπησης του ΕΣΔΠ.

Εμπλεκόμενοι

- Ο/Η Πρόεδρος και τα μέλη της Επιτροπής ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Ο/Η Γραμματέας της Επιτροπής ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Οι ΟΜΕΑ των Σχολών.
- Οι προϊστάμενοι των διοικητικών υπηρεσιών.
- Οι συνεργάτες και υπάλληλοι της ΜΟ.ΔΙ.Π., της Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης, της Μονάδας Στρατηγικού Σχεδιασμού και του Γραφείου Τυποποίησης Διαδικασιών.
- Οι Πρυτανικές Αρχές / Σύγκλητος – Έγκριση του ετήσιου πλάνου ενημέρωσης.
- Οι Διοικητικές Υπηρεσίες & Σχολές – Υποστήριξη στη διάχυση της πληροφορίας και συμμετοχή στις δράσεις ενημέρωσης.
- Το ακαδημαϊκό, διοικητικό και συνεργαζόμενο διδακτικό προσωπικό.

Σχετικά Έγγραφα

- Πολιτική Ποιότητας ΕΑΠ
- Στρατηγικό Σχέδιο ΕΑΠ
- Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΑΠ
- Αποφάσεις Συγκλήτου / ΜΟ.ΔΙ.Π για την έγκριση πλάνου ενημέρωσης
- Αναρτήσεις και ενημερωτικά σημειώματα που εκδίδονται στο πλαίσιο της διαδικασίας
- Ερωτηματολόγια/αναφορές αξιολόγησης αποτελεσματικότητας ενημέρωσης

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.
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.

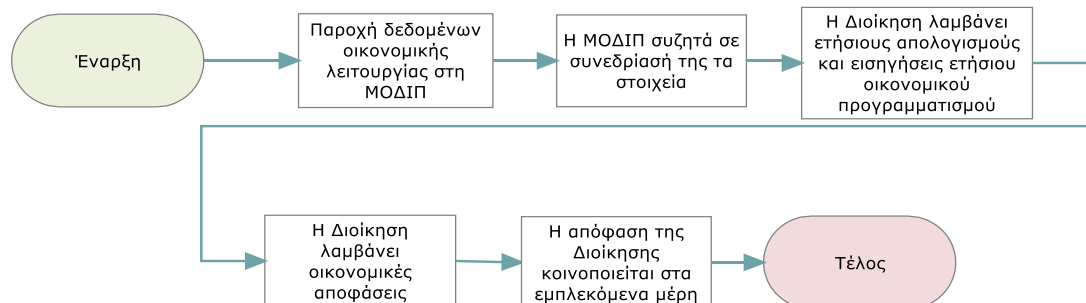
- Μέσω ενημέρωσης των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στα όργανα του Ιδρύματος (Κοσμητόρισα/Κοσμήτορα Σχολής, Κοσμητεία, Συνέλευση Σχολής, Συμβούλιο Διοίκησης, Σύγκλητος)
- Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

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:

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π του Ιδρύματος καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις συνεργαζόμενες Μονάδες και Γραφεία, 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 Διοίκησης κοινοποιούνται στην αρμόδια Οικονομική υπηρεσία, κατά περίπτωση σηματοδοτώντας την ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

Διοίκηση, Σύγκλητος, Τμήμα Οικονομικών Υποθέσεων, ΕΛΚΕ, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες.

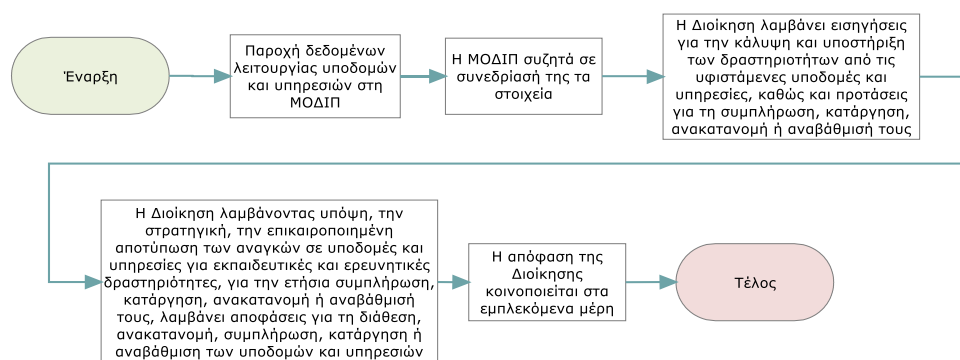
Χρονοδιάγραμμα:

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



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 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 Διοίκησης κοινοποιούνται στο Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων και στις αρμόδιες Οικονομικές υπηρεσίες, κατά περίπτωση σηματοδοτώντας την ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

Διοίκηση, Σύγκλητος, Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων, Τμήμα Οικονομικών Υποθέσεων, ΕΛΚΕ, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες.

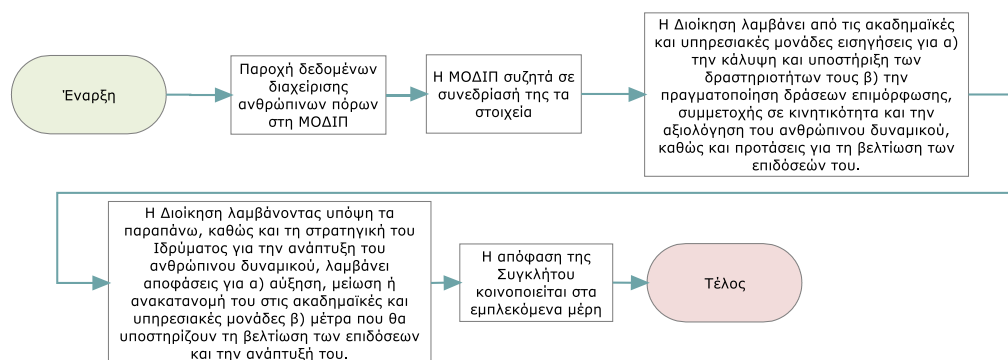
Χρονοδιάγραμμα:

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, 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.
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. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) 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 Συγκλήτου κοινοποιούνται στις αρμόδιες υπηρεσίες, κατά περίπτωση σηματοδοτώντας την ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

Διοίκηση, Σύγκλητος, Τμήμα Προσωπικού, ΕΛΚΕ, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, 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.
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), οι οποίοι τίθενται, όπου είναι εφικτό:

1. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της απορρόφησης της χρηματοδότησης (τακτικός προϋπολογισμός (όταν υπάρχει), 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.
 - 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

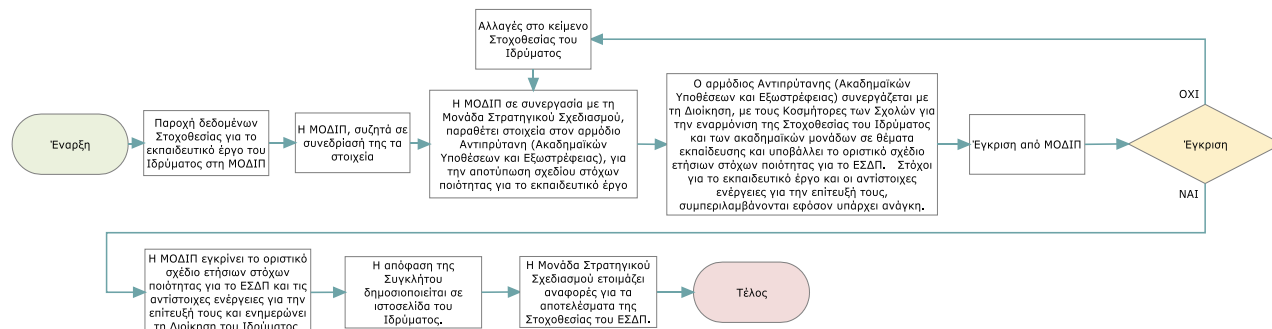
- Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π, ή άλλη υπηρεσία του Ιδρύματος.
- Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
- Μέσω ενημέρωσης στη Διοίκηση του Ιδρύματος των δεικτών επίτευξης των στόχων.
- Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας 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.

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 τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού 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, 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 τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, παραθέτει στοιχεία στον αρμόδιο Αντιπρύτανη (Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Εξωστρέφειας), 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 Αντιπρύτανης (Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Εξωστρέφειας), βάσει του παραπάνω σχεδίου, συνεργάζεται εκτενώς με τη Διοίκηση, με τους Κοσμήτορες των

Σχολών για 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 ΜΟ.ΔΙ.Π 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. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το εκπαιδευτικό έργο. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού συντάσσει την ετήσια αναφορά αποτελεσμάτων Στοχοθεσίας (δεικτών) για το ΕΣΔΠ συμπεριλαμβάνοντας όσα αποτελέσματα είναι διαθέσιμα για το εκπαιδευτικό έργο.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ακαδημαϊκές μονάδες.

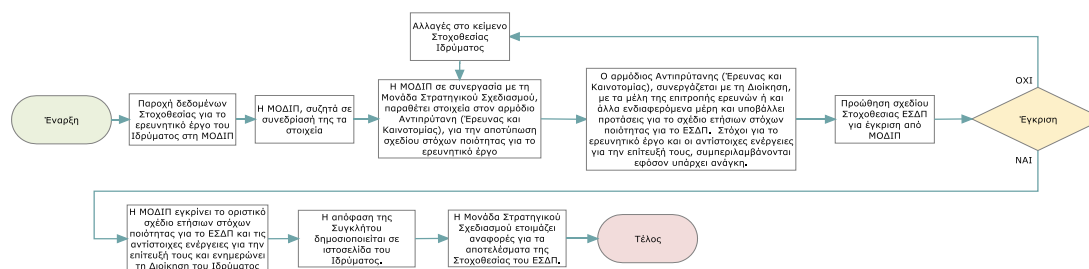
Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KPIs) 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 τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας, συμπεριλαμβάνοντας, όταν είναι εφικτό, στόχους για το ερευνητικό 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, 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 τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, παραθέτει στοιχεία στον αρμόδιο Αντιπρύτανη (Έρευνας και Καινοτομίας), 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 Αντιπρύτανης (Έρευνας και Καινοτομίας), 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 ΜΟ.ΔΙ.Π 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. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το ερευνητικό έργο. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού συντάσσει την ετήσια αναφορά αποτελεσμάτων Στοχοθεσίας (δεικτών) για το ΕΣΔΠ συμπεριλαμβάνοντας όσα αποτελέσματα είναι διαθέσιμα για το ερευνητικό έργο.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ΕΛΚΕ.

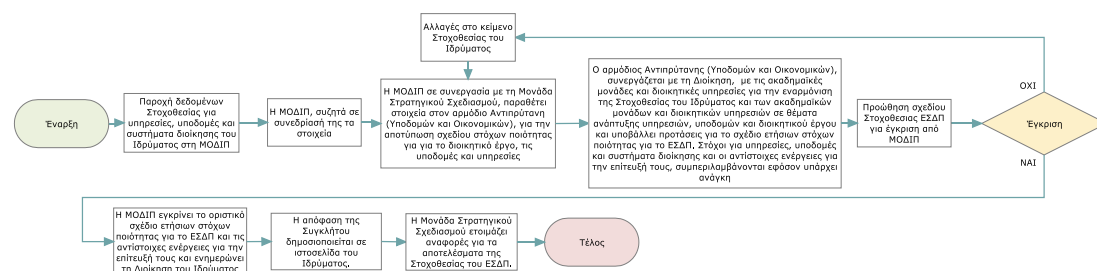
Χρονοδιάγραμμα:

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 τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας, συμπεριλαμβάνοντας, 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 , 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 ΜΟ.ΔΙ.Π, σε συνεργασία με τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, παραθέτει στοιχεία στον αρμόδιο Αντιπρύτανη (Υποδομών και Οικονομικών), 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 Αντιπρύτανης (Υποδομών και Οικονομικών), 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 ΜΟ.ΔΙ.Π 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. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το διοικητικό έργο, την ανάπτυξη των υποδομών και υπηρεσιών. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος.

7. Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού 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:

Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ακαδημαϊκές μονάδες, διοικητικές υπηρεσίες.

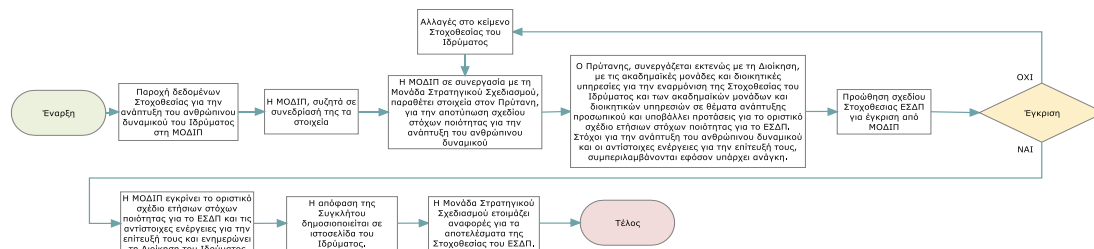
Χρονοδιάγραμμα:

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.

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 τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού 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 ΕΑΠ)~~, 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 τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, παραθέτει στοιχεία στον Πρύτανη, 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 Πρύτανης, 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 ΜΟ.ΔΙ.Π 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. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για την ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού συντάσσει την ετήσια αναφορά αποτελεσμάτων στοχοθεσίας (δεικτών) για το ΕΣΔΠ, συμπεριλαμβάνοντας όσα αποτελέσματα είναι διαθέσιμα για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, 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 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 φοιτητές/φοιτήτριες.
- 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

2. Ειδικό Ερωτηματολόγιο για την τήρηση απαιτήσεων προτύπου (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/τριών.
 - β. Τα αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/τριών /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.
9. Υποδείγματα πρότασης πιστοποίησης ΕΣΔΠ, ΠΣ και ΚΕΔΙΒΙΜ της ΕΘΑΑΕ, στα οποία περιλαμβάνονται τα πρότυπα ΕΣΔΠ, ΠΣ και ΚΕΔΙΒΙΜ.
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. 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.

4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

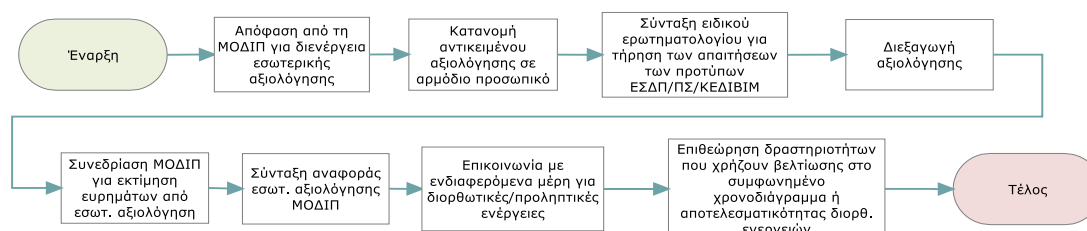
1. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργούνται από τη ΜΟ.ΔΙ.Π, τη ΜΕΑ και το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω ενημέρωσης των αποτελεσμάτων εσωτερικής αξιολόγησης στη ΜΟ.ΔΙ.Π και στη Διοίκηση του Ιδρύματος.

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.
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 από τη ΜΟ.ΔΙ.Π για διενέργεια εσωτερικής αξιολόγησης
2. Σχετική ενημέρωση των εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟ.ΔΙ.Π.
3. Κατανομή αντικειμένου αξιολόγησης στα μέλη της ΜΟ.ΔΙ.Π, στη ΜΕΑ, στο Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών.
4. Σύνταξη ειδικού 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).
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 ΜΕΑ, το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών των αντίστοιχων δραστηριοτήτων μέσα στο διαμορφωμένο χρονοδιάγραμμα και αξιολόγηση της επάρκειας ή της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων διορθωτικών ενεργειών.

Εμπλεκόμενοι:

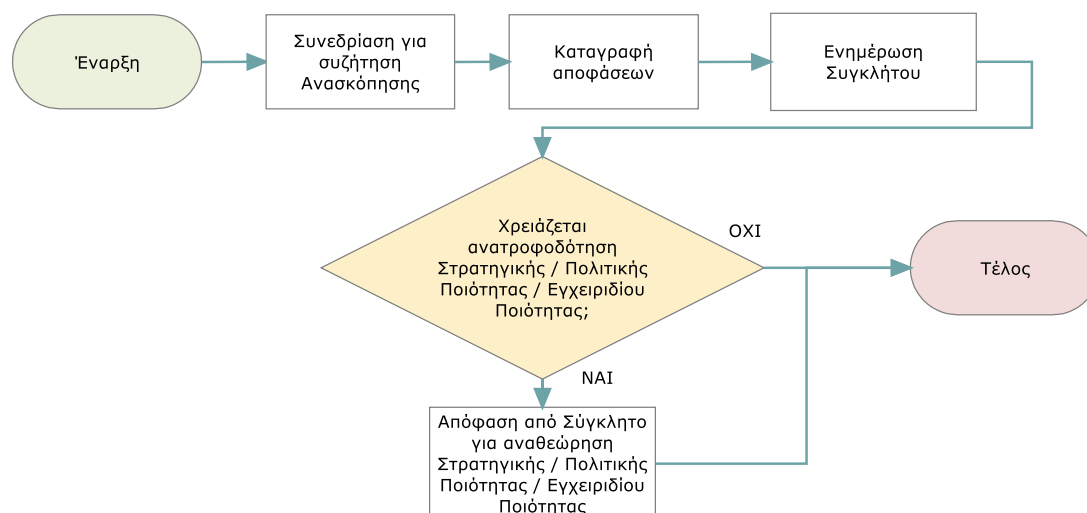
- Ο/Η Πρόεδρος και τα μέλη της Επιτροπής ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Ο/Η Γραμματέας της Επιτροπής ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Οι ΟΜΕΑ.
- Οι προϊστάμενοι των διοικητικών υπηρεσιών.
- Τα στελέχη των Γραμματειών των Σχολών.
- Οι συνεργάτες και υπάλληλοι της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- ΜΕΑ.
- Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού.
- Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών.

Σχετικά Έγγραφα:

- Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ.

- Τα αποτελέσματα των διεργασιών του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος.
- Οι Ετήσιες Εσωτερικές Εκθέσεις.

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/την Γραμματέα της, ο/η Πρύτανης και οι Αντιπρυτάνεις 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 των ενεργειών, που αποφασίστηκαν από τη Διοίκηση σε προηγούμενες ανασκοπήσεις.
 - Τη διατύπωση πιθανών αλλαγών που θα μπορούσαν να επιδράσουν στην αποτελεσματικότητα του ΕΣΔΠ.
 - Τη διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση των διεργασιών και διαδικασιών του ΕΣΔΠ.
 - Τον βαθμό επίτευξης των στόχων ποιότητας του Ιδρύματος (παρακολούθηση ή/και αναπροσαρμογή τους).

2. Καταγραφή των αποφάσεων της Επιτροπής Ανασκόπησης.
3. Ενημέρωση της Σύγκλητου (ο/η Πρύτανης του ΕΑΠ ή ο/η Πρόεδρος της ΜΟ.ΔΙ.Π ενημερώνει τη Σύγκλητο για την εξέλιξη των θεμάτων της διασφάλισης ποιότητας, τους στόχους ποιότητας, τον βαθμό επίτευξής τους, καθώς και για τις ενέργειες βελτίωσης που θα εφαρμοστούν).
4. Ανατροφοδότηση της στρατηγικής και της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος (τα αποτελέσματα της ανασκόπησης είναι δυνατόν να επηρεάζουν τους υφιστάμενους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος, καθώς και την πολιτική ποιότητας. Στην περίπτωση αυτή, η Σύγκλητος, μετά από εισήγηση της ΜΟ.ΔΙ.Π, αποφασίζει την αναθεώρηση της υφιστάμενης στρατηγικής και πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος).

Εμπλεκόμενοι:

- Η Σύγκλητος του Ιδρύματος.
- Ο/Η Πρύτανης του ΕΑΠ.
- Οι Αντιπρυτάνεις του ΕΑΠ.
- Ο/Η Πρόεδρος και τα μέλη της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Ο/Η Γραμματέας της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- ΜΕΑ.
- Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού.
- Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών.

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 ΜΕΑ, τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος και τη Σύγκλητο.
- 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

Η ΜΕΑ 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 (KPI's).
4. Δεδομένα και δείκτες ΟΠΕΣΠ (ΕΘΑΑΕ).
5. Αναφορές/εκθέσεις για λήψη αποφάσεων.

5.4. Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 5.1: «Διαχείριση Εκπαιδευτικών Παραπόνων και Ετήσια Καταμέτρηση και Παρακολούθηση»

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.
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

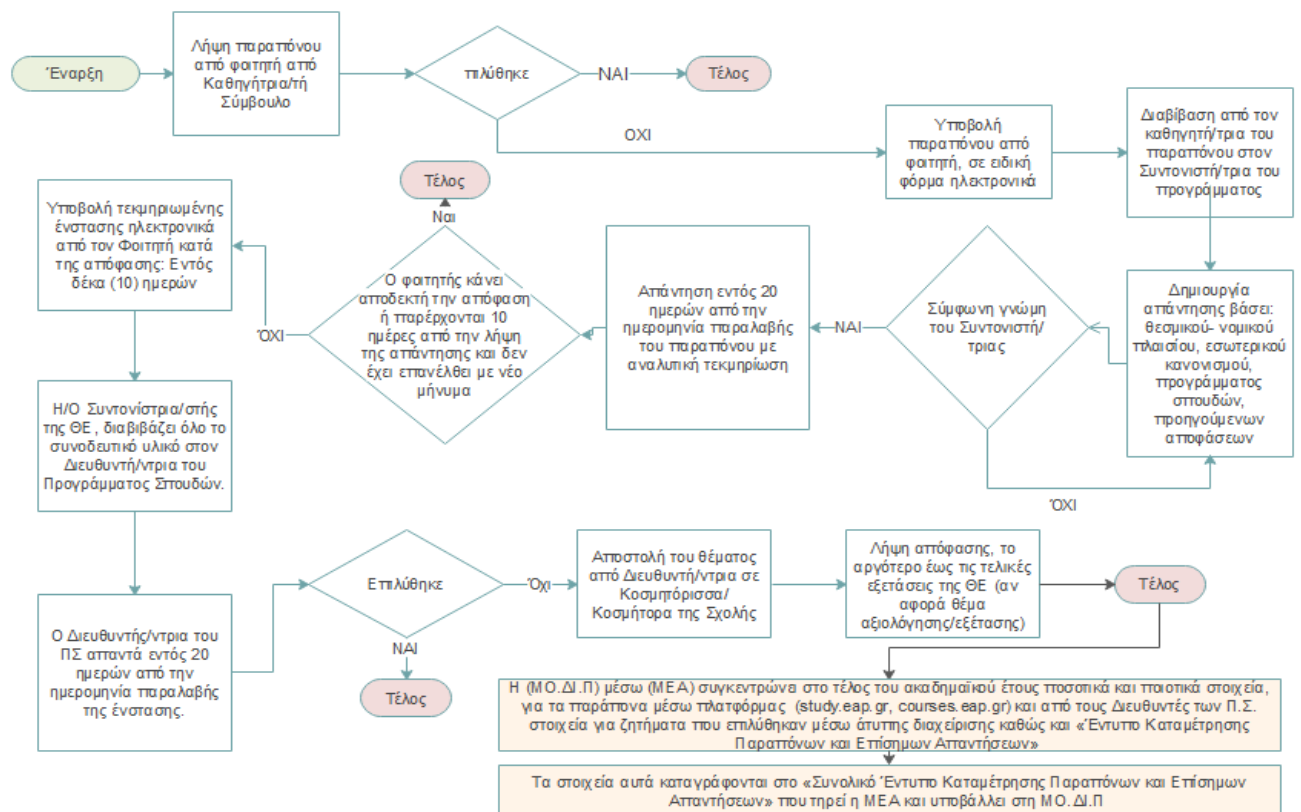
1. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
2. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων της μέτρησης και ανάλυσης των δεδομένων.
3. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ.
4. Μέσω της ανασκόπησης του ΕΣΔΠ.

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 Εκπαιδευτικών Παραπόνων και Ετήσια Καταμέτρηση και Παρακολούθηση.»



Εισαγωγή:

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής, εκπαιδευτικής διαδικασίας, διαμορφώθηκε η παρούσα διαδικασία διαχείρισης – καταμέτρησης εκπαιδευτικών παραπόνων των φοιτητών του Ε.Α.Π..

Σκοπός της διαδικασίας αυτής, είναι:

- ✓ Η βελτίωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του Ιδρύματος, όπου είναι εφικτό, ύστερα από στοιχειοθετημένη υποβολή παραπόνου.
- ✓ Ο καθορισμός της μεθόδου διαχείρισης, καταγραφής και καταμέτρησης των εκπαιδευτικών παραπόνων.
- ✓ Ο καθορισμός της μεθόδου, με την οποία το Ίδρυμα αντλεί πληροφορίες, σχετικές με την αντίληψη των φοιτητών του για την εκπαιδευτική διαδικασία.

Περιγραφή:

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) έχει την ευθύνη της ετήσιας παρακολούθησης εφαρμογής της διαδικασίας συστηματικής καταμέτρησης και παρακολούθησης των εκπαιδευτικών παραπόνων που έχουν υποβληθεί από τους φοιτητές/φοιτήτριες. **Ως εκπαιδευτικό παράπονο**, ορίζεται η επίσημη έκφραση της δυσaréσκειας της/του φοιτήτριας/τή για την εκπαιδευτική - συμβουλευτική διαδικασία, κατά τη διάρκεια της

φοίτησης στο ΕΑΠ (αφορά στον τρόπο που πραγματοποιείται το μάθημα καθώς και στις επιλογές, σχετικά με την κατάλληλη στρατηγική διδασκαλίας), κατά τη διάρκεια της φοίτησης). Για την διαχείριση του προβλέπεται ειδική διαδικασία η οποία αρχικά περιλαμβάνει μια άτυπη προσπάθεια επίλυσης μεταξύ φοιτητή και Καθηγητή Συμβούλου ή αρμόδιου διοικητικού στελέχους. Αν δεν υπάρξει αποτέλεσμα, ο φοιτητής υποβάλλει ηλεκτρονικά παράπονο στον ψηφιακό χώρο εκπαίδευσης, το οποίο εξετάζεται από τον Καθηγητή Σύμβουλο σε συνεργασία με τον Συντονιστή και απαντάται εντός 20 ημερών. Ο φοιτητής μπορεί, μέσα σε 10 ημέρες, να καταθέσει ένσταση που διαβιβάζεται στον Διευθυντή του Προγράμματος Σπουδών, ο οποίος, εντός 20 ημερών, εκδίδει τελική απόφαση ή, αν απαιτείται, παραπέμπει το θέμα στον Κοσμήτορα για οριστική κρίση πριν από τις τελικές εξετάσεις. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. μέσω της Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΜΕΑ) συγκεντρώνει και καταγράφει ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα παραπόνων, διασφαλίζοντας τόσο την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και τη συνεχή βελτίωση της ακαδημαϊκής εμπειρίας.

Πεδίο εφαρμογής:

- Η διαδικασία εφαρμόζεται για τους/τις ενεργούς/ές φοιτητές/τριες (που παρακολουθούν, τουλάχιστον μία Θ.Ε.,) 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.
- Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονό του εντός 20 ημερών¹ από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.
- Οι φοιτητές οφείλουν να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικά, τους κανόνες λειτουργίας του Ιδρύματος, με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Βήματα:

1. Στάδιο 1: Άτυπη Διαχείριση (Εσωτερική – Προκαταρκτική):

Ο φοιτητής/φοιτήτρια απευθύνεται αρχικά στον στην/στον Καθηγήτρια/τή Σύμβουλο της Θ.Ε. , ή σε μέλος του διοικητικού προσωπικού του Τμήματος Σπουδών, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του/της. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη συμμετοχή τρίτου μέρους, ή την παρέμβαση τρίτου προσώπου με

διαμεσολάβηση, ή την επίσημη υποβολή παραπόνου. Εφόσον η διαφορά επιλυθεί, η διαδικασία ολοκληρώνεται στο στάδιο αυτό.

2. Στάδιο 2: Υποβολή εκπαιδευτικού Παραπόνου από τον Φοιτητή/Φοιτήτρια του ΕΑΠ:

Ο φοιτητής/η φοιτήτρια, εφόσον το ζήτημα δεν επιλυθεί σε προκαταρκτικό στάδιο, και εφόσον το επιθυμεί, δύναται να υποβάλλει εκπαιδευτικό παράπονο, ηλεκτρονικά μέσω ειδικής φόρμας που παρέχεται στους ψηφιακούς χώρους εκπαίδευσης (study.eap.gr/courses.eap.gr) του ΕΑΠ. Το παράπονο υποβάλλεται στην/στον Καθηγήτρια/τή Σύμβουλο της ΘΕ, και στην φόρμα καταγράφονται όλα τα βασικά στοιχεία (Θεματική Ενότητα, διδάσκων, περιγραφή προβλήματος, ημερομηνία). Η/Ο Καθηγήτρια/τής Σύμβουλος (ΚΣ) της Θ.Ε. λαμβάνει το παράπονο και το διαβιβάζει άμεσα στη/στο Συντονίστρια/τη της Θ.Ε για να λάβει και εκείνος γνώση και να συνεργαστούν για την εύρεση της βέλτιστης λύσης. Οι ενέργειες από την/τον Καθηγήτρια/τή Σύμβουλο, και τον Συντονιστή ή τη Συντονίστρια του Προγράμματος για την αντιμετώπιση του ζητήματος που θέτει ο φοιτητής και η απάντηση -αποστολή προτεινόμενης λύσης, θα πρέπει να υλοποιούνται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και όχι περισσότερο των 20 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.

3. Στάδιο 3: Επεξεργασία και Αποστολή Απάντησης/Απόφασης. Η/Ο Καθηγήτρια/τής

Σύμβουλος της ΘΕ εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο, σύμφωνα με τα στοιχεία που υποβλήθηκαν και σε συνεργασία με τον Συντονιστή ή τη Συντονίστρια, συντάσσουν απόφαση επί του ζητήματος που έθεσε ο Φοιτητής. Η απάντηση θα πρέπει να στέλνεται/ανεβαίνει στην εκπαιδευτική πλατφόρμα για να υπάρχει δυνατότητα παρακολούθησης π.χ. ημερομηνία υποβολής παραπόνου και ημερομηνία αποστολής απάντησης, όπως γίνεται με τις εργασίες.. Η απόφαση αυτή θα πρέπει να περιέχει αναλυτική τεκμηρίωση η οποία θα βασίζεται στα στοιχεία που συλλέχθηκαν και αναλύθηκαν, στο υφιστάμενο θεσμικό - νομικό πλαίσιο, στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΕΑΠ και του Προγράμματος Σπουδών, και σε προηγούμενες αποφάσεις που έχουν ληφθεί για όμοια ή παρεμφερή παράπονα που είχαν διατυπωθεί και επιλυθεί στο παρελθόν. Τονίζεται ότι το περιεχόμενο της απάντησης και η συνακόλουθη απόφαση, θα πρέπει να έχει τη σύμφωνη γνώμη του Συντονιστή/Συντονίστριας της ΘΕ. Εφόσον ο φοιτητής κάνει αποδεκτή την απόφαση ή αν παρέλθουν 10 ημέρες από την λήψη της απάντησης από τον φοιτητή και ο

φοιτητής δεν έχει επανέλθει με νέο μήνυμα, η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί και το ζήτημα έχει επιλυθεί

4. Στάδιο 4: Υποβολή Ένστασης από τον Φοιτητή κατά της απόφασης: Εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της απάντησης της επίλυσης (Στάδιο 2), η/ο φοιτητήρια/τής μπορεί να προβεί σε ένσταση κατά της απόφασης και να ζητήσει επανεξέταση σχετικά με το ζήτημα -παράπονο που υπέβαλλε. Η εν λόγω ένσταση υποβάλλεται και πάλι ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας, και ο/ υποβάλλων-ουσα φοιτητής/φοιτήτρια οφείλει στο μήνυμα που θα αποστείλει να τεκμηριώσει, τους λόγους για τους οποίους θεωρεί ότι δεν καλύφθηκε από την αρχική απόφαση του Καθηγητή - Συντονιστή που έλαβε ως απάντηση.
5. Στάδιο 5 – Επανεξέταση του Παραπόνου από τον Διευθυντή ΠΣ. Η/Ο Συντονίστρια/στής της ΘΕ, διαβιβάζει το αίτημα του/της φοιτητή/φοιτήτριας, το κείμενο της αρχικής απόφασης, την ένσταση που υποβλήθηκε και όλο το συνοδευτικό υλικό στον Διευθυντή/Διευθύντρια του Προγράμματος Σπουδών. Ο Διευθυντής /Η Διευθυντής/ντρια του ΠΣ εξετάζει το πρόβλημα που έχει τεθεί, την απάντηση που δόθηκε και το σκεπτικό της υποβληθείσας ένστασης και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου-ένστασης. Δύναται ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/τρια να εκφράσει τις απόψεις του και να παρέχει διευκρινίσεις πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Το ίδιο μπορεί να κάνει και με το μέλος του Διδακτικού Προσωπικού ή τον Φοιτητή - Φοιτήτρια που εμπλέκεται με τις ενέργειες του, στο Παράπονο – Ένσταση – Καταγγελία που υποβλήθηκε
6. Στάδιο 6 – Λήψη Οριστικής Απόφασης. Ο/Η Διευθυντής/ντρια του ΠΣ σε εύλογο χρόνο και όχι περισσότερο των 20 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης, λαμβάνει απόφαση την οποία αποστέλλει γραπτώς στον φοιτητή/φοιτήτρια. Η εν λόγω απόφαση θεωρείται οριστική και δεν επιδέχεται νέας ενστάσεως. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη και δεν μπορεί να επιλυθεί από ενέργειες του Διευθυντή/ντριας του Προγράμματος Σπουδών, το θέμα παραπέμπεται στην/στον Κοσμητόρισα/Κοσμήτορα της Σχολής για τη λήψη της σχετικής απόφασης. Η οριστική απόφαση, ιδιαιτέρως εφόσον αφορά θέματα αξιολόγησης και εξέτασης, θα πρέπει να αποσταλεί στον ενδιαφερόμενο το αργότερο έως τις τελικές εξετάσεις της ΘΕ.

7. Στάδιο 7 – Καταμέτρηση Παραπόνων και Παρακολούθηση Διαδικασίας Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) μέσω της Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΜΕΑ) συγκεντρώνει στο τέλος του ακαδημαϊκού έτους ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία, για τα παράπονα που υποβλήθηκαν μέσω της πλατφόρμας αντλώντας δεδομένα από τους ψηφιακούς χώρους εκπαίδευσης (study.eap.gr, courses.eap.gr) και από τις αναφορές που εξάγονται αυτόματα κατά τη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής φόρμας. Επιπροσθέτως λαμβάνει από τους Διευθυντές των Προγραμμάτων Σπουδών στοιχεία για ζητήματα που επιλύθηκαν μέσω άτυπης διαχείρισης καθώς και «Έντυπο Καταμέτρησης Παραπόνων και Επίσημων Απαντήσεων» σε επίπεδο προγράμματος σπουδών και σε ετήσια βάση. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται στο «Συνολικό Έντυπο Καταμέτρησης Παραπόνων και Επίσημων Απαντήσεων» που τηρεί η ΜΕΑ και υποβάλλει στη ΜΟ.ΔΙ.Π και αποτυπώνει τη συνολική εικόνα των παραπόνων που τέθηκαν για όλα τα προγράμματα σπουδών, δίνοντας πληροφόρηση τόσο για τον αριθμό όσο και τη φύση των παραπόνων, και επιτρέποντας την αξιολόγηση της συχνότητας, του είδους και της ποιότητας των απαντήσεων που δόθηκαν.

Εξαιρέσεις από την εν λόγω διαδικασία:

- Γραπτά εκπαιδευτικά Παράπονα με άλλο τρόπο λήψης
Οι επώνυμες εκφράσεις εκπαιδευτικών παραπόνων από φοιτητές που δεν υποβάλλονται εγγράφως προς το Ίδρυμα, μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας που βρίσκεται στον Ψηφιακό Χώρο Εκπαίδευσης (study.eap.gr/courses.eap.gr), αλλά μέσω επιστολής ή e-mail ή από την ηλεκτρονική φόρμα υποβολής της κεντρικής σελίδας (www.eap.gr), διαβιβάζονται στον αρμόδιο υπεύθυνο, με ευθύνη του παραλήπτη, ο οποίος πράττει αναλόγως: 1) αν χρειάζεται να απαντήσει, 2) αν μπορεί να απαντήσει στον φοιτητή, 3) αν χρειάζονται ενέργειες για επίλυση προβλήματος και αν χρειάζεται να ενημερώσει τον Συντονιστή της Θ.Ε., ή και τον Διευθυντή του ΠΣ ή και τον Κοσμήτορα της Σχολής, για καθορισμό ενεργειών και για την καταμέτρηση του παραπόνου (Ε ΚΦΠ).
- Γραπτά διοικητικά παράπονα
Για διοικητικές υποθέσεις που άπτονται γενικών παρεχόμενων υπηρεσιών του Ιδρύματος, μπορούν να κατατεθούν παράπονα από την ηλεκτρονική φόρμα υποβολής παραπόνου στην κεντρική σελίδα του Ιδρύματος.
- Μηνύματα-παράπονα που δεν απαντώνται

1. Συκοφαντικά, υβριστικά, απειλητικά, εκβιαστικά, ρατσιστικά ή κοινωνικού αποκλεισμού μηνύματα, δεν καταγράφονται αλλά ούτε και απαντώνται.
2. Παράπονα που θα κατατεθούν για παρελθοντικές υποθέσεις, πέραν της ανωτέρω προθεσμίας¹ δε θα απαντηθούν και θα διαγράφονται. Ειδική εξαίρεση στην προθεσμία, υφίσταται, μόνο, στην περίπτωση που συντρέχει σοβαρό αποδεδειγμένο πρόβλημα υγείας που δεν κατέστει δυνατό στον φοιτητή να υποβάλλει εγκαίρως το παράπονο.
3. Παράπονο κατατιθέμενο πολλαπλές φορές από τον ίδιο τον φοιτητή για την ίδια περίπτωση, δεν εξετάζεται περισσότερες φορές και δρομολογείται προς επίλυση το πρώτο κατατιθέμενο παράπονο. Τα υπόλοιπα κατατεθειμένα παράπονα, για την ίδια περίπτωση, δεν θα απαντηθούν και θα διαγράφονται.
4. Εάν εντοπιστεί ανακρίβεια στην δήλωση του παραπόνου, η δήλωση γίνεται μη αποδεκτή και ενημερώνεται ο φοιτητής για τη μη εξέταση του παραπόνου.
5. Ο φοιτητής έχει το δικαίωμα να αποσύρει το παράπονο έως ότου λάβει απάντηση, συμπληρώνοντας, ξανά, την ηλεκτρονική φόρμα με τις απαραίτητες πληροφορίες και αναφέροντας τον λόγο που θέλει να αποσύρει το παράπονο.

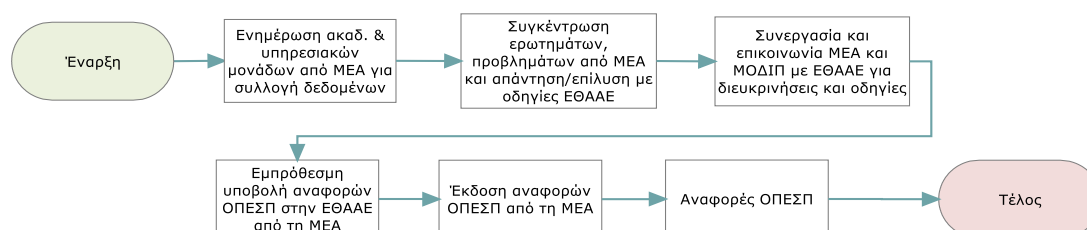
Εμπλεκόμενα Μέρη:

ΜΟΔΙΠ, ΜΕΑ, Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ενεργές/οί φοιτήτριες/ές, Διοίκηση (ΔΕ), Καθηγήτρια/τής Σύμβουλος (ΚΣ), Συντονίστρια/ντής ΘΕ, Διευθύντρια/ντής ΠΣ, Κοσμητόρισσα/Κοσμήτορας Σχολής,

Σχετικά Έγγραφα:

Έντυπο Καταμέτρησης Παραπόνων και επίσημων απαντήσεων σε επίπεδο προγράμματος σπουδών.

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 ΜΕΑ, 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 ΜΕΑ.

Βήματα:

1. Η ΜΕΑ 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 ΜΕΑ συγκεντρώνει σχετικές ερωτήσεις ή προβλήματα και προχωρά στην απάντηση ή την επίλυσή τους, σύμφωνα και με τις σχετικές οδηγίες της ΕΘΑΑΕ.
3. Η ΜΕΑ, 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.
4. Η ΜΕΑ 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, ΜΕΑ, ΕΘΑΑΕ.

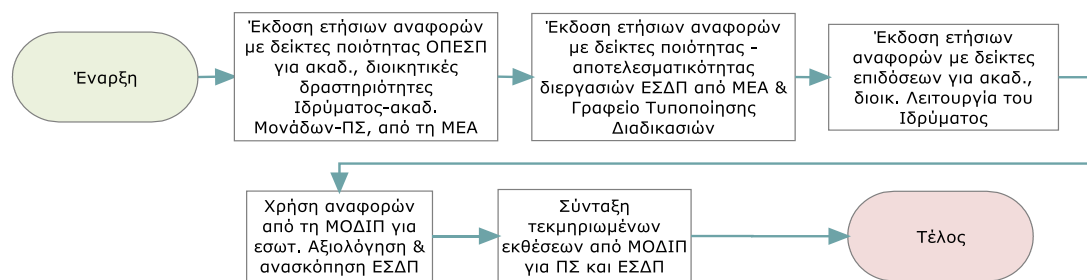
Χρονοδιάγραμμα:

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 ΜΕΑ προς ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες.

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



Περιγραφή:

Η ΜΕΑ σε συνεργασία με το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών 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 ΜΕΑ 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 ΜΕΑ σε συνεργασία με το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών 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 ΜΕΑ σε συνεργασία με το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών 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, ΜΕΑ, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ΕΘΑΑΕ.

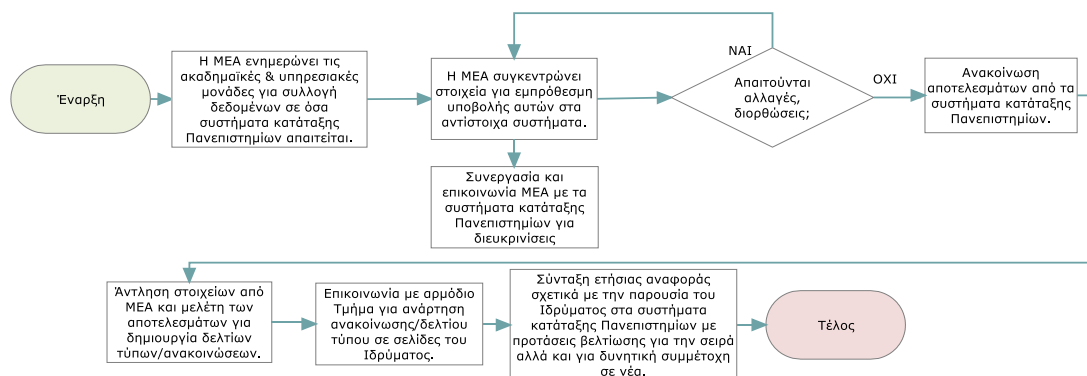
Χρονοδιάγραμμα:

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.

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 ΜΕΑ 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 ΜΕΑ 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:

1. Η ΜΕΑ κατόπιν συνεργασίας του Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Εξωστρέφειας 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).
2. Η ΜΕΑ 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.

3. Η ΜΕΑ συγκεντρώνει τα δεδομένα και προχωρά στην υποβολή αυτών στα αντίστοιχα συστήματα κατάταξης.
4. Η ΜΕΑ συνεργάζεται και επικοινωνεί με τα συστήματα κατάταξης για τυχόν διευκρινίσεις/ιδιαιτερότητες.
5. Η ΜΕΑ αναλαμβάνει να αποτυπώσει στο σύστημα κατάταξης όλα τα δεδομένα που ζητούνται (εφόσον υπάρχουν) σε καθορισμένο χρονικό διάστημα.
6. Εφόσον υπάρχουν λάθη ή παραβλέψεις η ΜΕΑ καλείται μετά από επικοινωνία με το σύστημα κατάταξης να προσφέρει διευκρινίσεις ή να προβεί σε διορθώσεις.
7. Σε όσα συστήματα κατάταξης δεν απαιτείται συλλογή/καταχώριση δεδομένων αλλά υπάρχουν αυτόματες μηχανές αναζήτησης η ΜΕΑ 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.
8. Τα παραπάνω ισχύουν και σε όσα συστήματα κατάταξης απαιτείται συλλογή/καταχώριση δεδομένων.
9. Η ΜΕΑ συντάσσει ανακοινώσεις σχετικά με τη θέση του Ιδρύματος, οι οποίες αναρτώνται σε ιστοσελίδες του Ιδρύματος.
10. Η ΜΕΑ 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.
11. Η ΜΕΑ 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, ΜΕΑ, ΜΟ.ΔΙ.Π, Συστήματα Κατάταξης Πανεπιστημίων.

Σχετικά Έγγραφα:

Ετήσια αναφορά, εσωτερικές οδηγίες ΜΕΑ 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.
 - ε. Εθνική νομοθεσία.
 - στ. Στοιχεία εκπαιδευτικής δραστηριότητας.
 - ζ. Στοιχεία ερευνητικής δραστηριότητας.
 - η. Εσωτερικοί κανονισμοί του Ιδρύματος κ.ά.

6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Ιστοσελίδα Ιδρύματος.
2. Ιστοσελίδα ΜΟ.ΔΙ.Π.
3. Ιστοσελίδα ΜΕΑ.
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

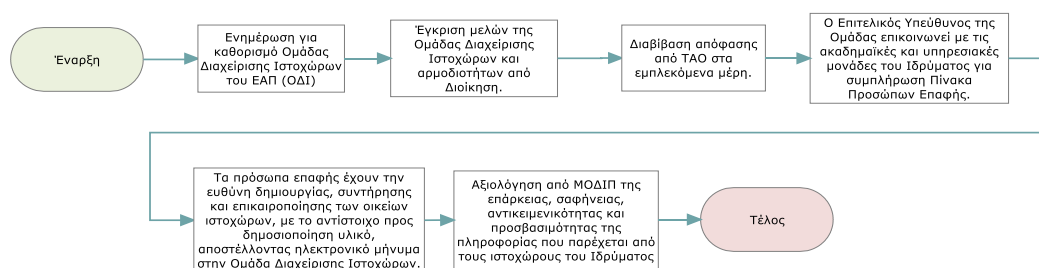
1. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
2. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ.
3. Μέσω της ανασκόπησης του ΕΣΔΠ.

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

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:

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 ΔΕ 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 ΜΕΑ και του Γραφείου Τυποποίησης Διαδικασιών (β) εξωτερική αξιολόγηση από Επιτροπή ανεξάρτητων εμπειρογνομόνων. Η διεργασία επικεντρώνεται στη βελτίωση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας του ΕΣΔΠ, των ΠΣ και του ΚΕΔΙΒΙΜ.

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 ΕΘΑΑΕ, αλλά και της αντιστοίχισης των επιδόσεων και ικανοτήτων των αποφοίτων με τα προσδοκώμενα επαγγελματικά προσόντα, τα οποία είναι συμβατά με τις ανάγκες της κοινωνίας και της αγοράς εργασίας.

Η εξωτερική αξιολόγηση είναι μια περιοδικά επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

Το Ίδρυμα και 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

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 τελευταίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης ΚΕΔΙΒΙΜ.
4. Εκθέσεις εσωτερικής αξιολόγησης ή προτάσεις πιστοποίησης των ΠΣ.
5. Εκθέσεις εσωτερικής αξιολόγησης ή πρόταση πιστοποίησης ΕΣΔΠ.
6. Εκθέσεις εσωτερικής αξιολόγησης ή προτάσεις πιστοποίησης του ΚΕΔΙΒΙΜ.
7. 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. Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης του ΚΕΔΙΒΙΜ

7.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

Οδηγία Εργασίας 7.1.1: Σύνταξη, έγκριση, υλοποίηση και παρακολούθηση Σχεδίων Δράσης πιστοποιημένων ΠΣ.

Οδηγία Εργασίας 7.1.2: Σύνταξη, έγκριση, υλοποίηση και παρακολούθηση Σχεδίου Δράσης ΚΕΔΙΒΙΜ

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 συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης ή Πιστοποίησης ΚΕΔΙΒΙΜ.
4. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από την ακαδημαϊκή μονάδα για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του ΠΣ στο σχετικό πρόγραμμα δράσης.
5. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από το Ίδρυμα για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του ΕΣΔΠ στο σχετικό πρόγραμμα δράσης.
6. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από το Ίδρυμα για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του ΚΕΔΙΒΙΜ στο σχετικό πρόγραμμα δράσης.
7. Πλήθος πιθανών αναθεωρήσεων στην πολιτική ποιότητας του ΕΣΔΠ/ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ.
8. Πλήθος πιθανών αναθεωρήσεων στη στρατηγική του Ιδρύματος/ΚΕΔΙΒΙΜ.

7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π, η ΜΕΑ και το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στα όργανα του Ιδρύματος (Κοσμητόρισα/Κοσμήτορα, Συνέλευση Σχολής, Διοίκηση, ΔΕ).

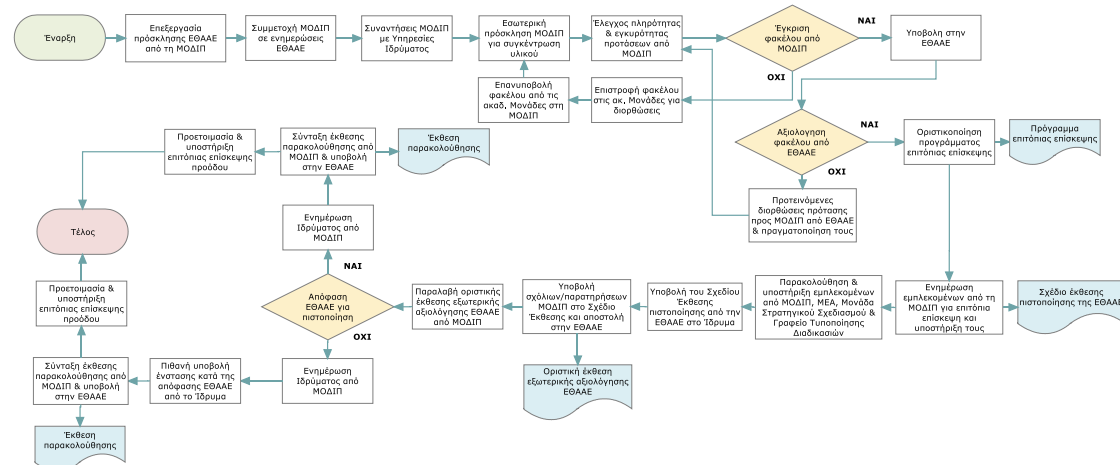
4. Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

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 ή ΚΕΔΙΒΙΜ



Περιγραφή:

Η πιστοποίηση είναι διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης, με βάση συγκεκριμένα, προκαθορισμένα, διεθνώς αποδεκτά και, εκ των προτέρων δημοσιοποιημένα, ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια και δείκτες, εναρμονισμένα με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (European Standards Guidelines 2015). Στοχεύει στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών 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/εων 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, ΕΣΔΠ και ΚΕΔΙΒΙΜ (βλέπε διεργασία 4).
6. Έγκριση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π του φακέλου πρότασης για την εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση του ΠΣ ή ΕΣΔΠ ή ΚΕΔΙΒΙΜ 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-ΕΑΠ),~~ της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης.
11. Πραγματοποίηση ενδεχόμενων σχολίων ή παρατηρήσεων επί του σχεδίου της έκθεσης πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ ή ΚΕΔΙΒΙΜ, 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 (Διοίκηση, Σύγκλητος, 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 ή ΚΕΔΙΒΙΜ 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 ή ΚΕΔΙΒΙΜ στο Ίδρυμα.

Εμπλεκόμενα μέρη:

Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ΚΕΔΙΒΙΜ, Υπηρεσίες, ΕΘΑΑΕ, Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης, Κοσμητεία, Κοσμητόρισα/Κοσμήτορας Σχολής, Διευθυντής/τρια ΠΣ, ΟΜΕΑ, φοιτητές/φοιτήτριες, 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 ή ΚΕΔΙΒΙΜ.
2. Πρόταση πιστοποίησης ΕΣΔΠ ή ΠΣ ή ΚΕΔΙΒΙΜ 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 ή ΚΕΔΙΒΙΜ.
5. Έγγραφο παρατηρήσεων επί του υποβληθέντος σχεδίου της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ ή ΚΕΔΙΒΙΜ.
6. Τελική Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ ή ΚΕΔΙΒΙΜ.

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

7.9 Οδηγίες Εργασίας διεργασίας

Οδηγία Εργασίας 7.1.1: 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 ΜΟ.ΔΙ.Π σε συνεργασία με τη ΜΕΑ, τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών 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 ΜΟ.ΔΙ.Π και διαβιβάζεται στο/στη ΔΠΣ του ΠΣ και την/τον Κοσμητόρισα/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.
5. Το Σχέδιο Δράσης του ΠΣ οριστικοποιείται σε συνεργασία του/της ΔΠΣ του ΠΣ με την ακαδημαϊκή ομάδα (ΕΠΣ) και εγκρίνεται σε συνεδρίαση της Σχολής.
 6. Η Σχολή:
 - 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 ΜΟ.ΔΙ.Π 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 ΜΟ.ΔΙ.Π.
 10. Η Έκθεση Παρακολούθησης, αφού οριστικοποιηθεί, μετά από συνεργασία της ΜΟ.ΔΙ.Π και του/της ΔΠΣ του ΠΣ και εγκριθεί από την Σχολή αποστέλλεται στην ΕΘΑΑΕ από τη ΜΟ.ΔΙ.Π και δημοσιεύεται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος, ως συνοδευτικό έγγραφο της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης & Πιστοποίησης του ΠΣ.

Οδηγία Εργασίας 7.1.2: Σύνταξη, έγκριση, υλοποίηση και παρακολούθηση Σχεδίου Δράσης ΚΕΔΙΒΙΜ

Περιγραφή:

Το επόμενο στάδιο της πιστοποίησης του ΚΕΔΙΒΙΜ είναι η σύνταξη του εντύπου της ΕΘΑΑΕ «Έκθεση Παρακολούθησης». Μέσω της έκθεσης δίνεται η δυνατότητα στο Κέντρο να κάνει μια γενική αποτίμηση σχετικά με τα αποτελέσματα της εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης και το βαθμό αξιοποίησής τους με στόχο τη συνεχή βελτίωσή του.

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

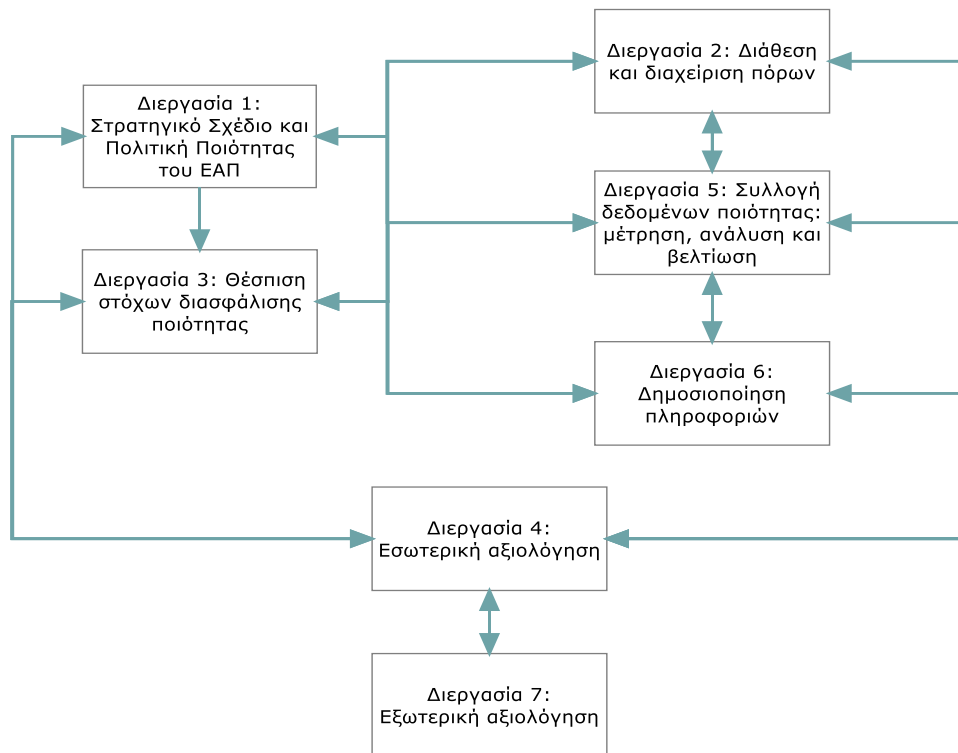
Για την κατάρτιση του Σχεδίου Δράσης και προκειμένου να εφαρμοστεί η Διαδικασία 7.1 του ΕΣΔΠ για την παρακολούθηση της εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης του ΚΕΔΙΒΙΜ και τη σύνταξη της έκθεσης παρακολούθησης πραγματοποιούνται οι ακόλουθες ενέργειες.

Βήματα:

1. Μετά την παραλαβή της τελικής έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΚΕΔΙΒΙΜ, η ΜΟ.ΔΙ.Π σε συνεργασία με το ΚΕΔΙΒΙΜ μελετά την Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης και Πιστοποίησης για να αποφασίσει την υιοθέτηση μέρους ή του συνόλου των συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης & Πιστοποίησης και την κατάρτιση του **Σχεδίου Δράσης**.
2. Το προσχέδιο του εντύπου της «Έκθεσης Παρακολούθησης» με το προτεινόμενο ενδεικτικό σχέδιο δράσης του ΚΕΔΙΒΙΜ συζητείται σε Συνεδρίαση της ΜΟ.ΔΙ.Π και διαβιβάζεται στο Συμβούλιο του Κέντρου.
3. Το Συμβούλιο του Κέντρου σε συνεργασία με τον Διευθυντή Εκπαίδευσης 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 ΚΕΔΙΒΙΜ.
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.
5. Το Σχέδιο Δράσης του ΚΕΔΙΒΙΜ οριστικοποιείται από τον Διευθυντή Εκπαίδευσης του ΚΕΔΙΒΙΜ και εγκρίνεται σε συνεδρίαση του Συμβουλίου του Κέντρου.
6. Το Συμβούλιο:
 - διαβιβάζει το εγκεκριμένο Σχέδιο Δράσης του ΚΕΔΙΒΙΜ στη Διοίκηση του Πανεπιστημίου και στα εμπλεκόμενα στην υλοποίησή του μέρη (ακαδημαϊκές μονάδες, διοικητικές υπηρεσίες/μονάδες/γραφεία),
 - ορίζει μέλος του Συμβουλίου 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 ΜΟ.ΔΙ.Π στο πλαίσιο των διαδικασιών της εσωτερικής αξιολόγησης του ΚΕΔΙΒΙΜ.
7. Το Σχέδιο Δράσης δύναται να επικαιροποιείται από το Συμβούλιο του Κέντρου, όποτε κρίνεται απαραίτητο.
 8. Πριν τη συμπλήρωση δύο ετών από την ημερομηνία πιστοποίησης του ΚΕΔΙΒΙΜ Η/Ο Διευθύντρια/ντής Εκπαίδευσης του ΚΕΔΙΒΙΜ, σε συνεργασία με το Συμβούλιο του Κέντρου, αποτιμά τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν συμπληρώνοντας τον πίνακα «Παρακολούθηση Αποτελεσμάτων» του εντύπου της Έκθεσης Παρακολούθησης, την οποία υποβάλλει στη ΜΟ.ΔΙ.Π.
 9. Η Έκθεση Παρακολούθησης, αφού οριστικοποιηθεί, μετά από συνεργασία της ΜΟ.ΔΙ.Π και του ΚΕΔΙΒΙΜ και εγκριθεί από το Συμβούλιο του Κέντρου αποστέλλεται στην ΕΘΑΑΕ από τη ΜΟ.ΔΙ.Π και δημοσιεύεται σε ιστοσελίδα του Ιδρύματος, ως συνοδευτικό έγγραφο της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης & Πιστοποίησης του ΚΕΔΙΒΙΜ.

Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών



Γενική Οδηγία Εργασίας 1: Εφαρμογή του ΕΣΔΠ στα ΠΣ και στο ΚΕΔΙΒΙΜ

Περιγραφή:

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

Σκοπός της εφαρμογής του ΕΣΔΠ στα ΠΣ και στο ΚΕΔΙΒΙΜ 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 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 του ΚΕΔΙΒΙΜ διασφαλίζει ότι τα εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρει το ΚΕΔΙΒΙΜ του ΕΑΠ πληρούν όλες τις τυπικές προδιαγραφές που προβλέπονται στο εκάστοτε Πρότυπο Ποιότητας της ΕΘΑΑΕ.

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

Τα κάτωθι πρότυπα Πιστοποίησης από την ΕΘΑΑΕ, για τα Προγράμματα Σπουδών και το ΚΕΔΙΒΙΜ, έχουν εφαρμογή στο Ίδρυμα:

1. Πρότυπο Πιστοποίησης Νέου Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών (αρχική)
Οκτώβριος 2020
2. Πρότυπο Πιστοποίησης ΠΠΣ (Ιούλιος 2021)
3. Πρότυπο Πιστοποίησης Νέου Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών σε
λειτουργία (Ιούλιος 2021)
4. Πρότυπο Πιστοποίησης Ξενόγλωσσου Προγράμματος Σπουδών
5. Πρότυπο Πιστοποίησης Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (σε λειτουργία)
6. Πρότυπο Πιστοποίησης Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (σε λειτουργία,
επικαιροποίηση 2023)
7. Πρότυπο Πιστοποίησης Νέου Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών

8. Πρότυπο Πιστοποίησης Κέντρου Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης

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

Βήματα για τη Διεργασία 1 «Στρατηγικό Σχέδιο και Πολιτική Ποιότητας»:

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

Γενικές επισημάνσεις:

- ΠΣ: Τα έγγραφα συντάσσονται από την/τον ΔΠΣ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση σε συνεδρίαση της Συνέλευσης της Σχολής του ΠΣ. Τα εγκεκριμένα έγγραφα αναρτώνται σε ιστοσελίδες του Ιδρύματος.
- ΚΕΔΙΒΙΜ: Τα έγγραφα συντάσσονται από την/τον Δ/ντή Εκπαίδευσης και το διοικητικό προσωπικό του ΚΕΔΙΒΙΜ, σε συνεργασία με τη ΜΟ.ΔΙ.Π, τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και το Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών και άλλες αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση στο Συμβούλιο του Κέντρου. Τα εγκεκριμένα έγγραφα αναρτώνται σε ιστοσελίδες του Ιδρύματος.
- ΠΣ: Τα έγγραφα επικαιροποιούνται όταν υπάρχουν μεγάλες αλλαγές στο ΠΣ, κατόπιν χρήσιμων προτάσεων από εσωτερικές/εξωτερικές αξιολογήσεις ή όταν κριθεί σκόπιμο από την/τον ΔΠΣ του ΠΣ ύστερα από εισήγηση του η οποία τίθεται προς έγκριση σε συνεδρίαση της Κοσμητείας της Σχολής του ΠΣ.
- ΚΕΔΙΒΙΜ: Τα έγγραφα επικαιροποιούνται όταν υπάρχουν μεγάλες αλλαγές στο ΚΕΔΙΒΙΜ, κατόπιν χρήσιμων προτάσεων από εσωτερικές/εξωτερικές αξιολογήσεις ή όταν κριθεί σκόπιμο από το Συμβούλιο του Κέντρου.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Συνέλευση Σχολής, Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, ΜΟ.ΔΙ.Π, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ΜΕΑ, Συμβούλιο ΚΕΔΙΒΙΜ, Διευθύντρια/ντής Εκπαίδευσης ΚΕΔΙΒΙΜ.

Σχετικά Έγγραφα:

Μελέτη σκοπιμότητας/βιωσιμότητας του ΠΣ (όπου απαιτείται από το πρότυπο), Επιχειρησιακό Σχέδιο του ΠΣ (όπου απαιτείται από το πρότυπο), Πολιτική Ποιότητας του ΠΣ, Στρατηγικό Σχέδιο ΚΕΔΙΒΙΜ, Πολιτική Ποιότητας ΚΕΔΙΒΙΜ.

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

1. ΠΣ: Σύνταξη Μελέτης σκοπιμότητας/βιωσιμότητας του ΠΣ, όπου απαιτείται από το πρότυπο
 2. ΠΣ: Σύνταξη προτάσεων αναθεώρησης ΘΕ και διδακτικού υλικού για ΠΣ.
 3. ΠΣ: Απόφαση Διοίκησης για την κατανομή των οικονομικών πόρων του ΠΣ.
 4. ΠΣ: Ετήσια αναφορά με ποσοτικά στοιχεία για τα ΠΣ.
-
1. ΚΕΔΙΒΙΜ: Σύνταξη Εσωτερικού Κανονισμού λειτουργίας ΚΕΔΙΒΙΜ.
 2. ΚΕΔΙΒΙΜ: Σύνταξη αναφοράς με οικονομικά στοιχεία του ΚΕΔΙΒΙΜ.
 3. ΚΕΔΙΒΙΜ: Σύνταξη σχεδίου αξιοποίησης διδάκτρων.

Γενικές επισημάνσεις:

- ΠΣ: Τα έγγραφα (η Μελέτη σκοπιμότητας/βιωσιμότητας και οι προτάσεις αναθεώρησης ΘΕ και διδακτικού υλικού για ΠΣ) συντάσσονται από την/τον ΔΠΣ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση σε συνεδρίαση της Συνέλευσης της Σχολής του ΠΣ.
- ΚΕΔΙΒΙΜ: Τα έγγραφα συντάσσονται από την/τον Διευθύντρια/ντή Εκπαίδευσης και το διοικητικό προσωπικό του ΚΕΔΙΒΙΜ, σε συνεργασία με αρμόδιες διοικητικές/οικονομικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση στο Συμβούλιο του Κέντρου.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Συνέλευση Σχολής, Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, ΓΑΔΥ,ΕΛΚΕ, Συμβούλιο ΚΕΔΙΒΙΜ, Διευθύντρια/ντή Εκπαίδευσης ΚΕΔΙΒΙΜ.

Σχετικά Έγγραφα:

Πακέτο φοιτητή, Εσωτερικός Κανονισμός λειτουργίας ΚΕΔΙΒΙΜ, Αναφορές ΟΠΕΣΠ

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

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

Γενικές επισημάνσεις:

- ΠΣ: Τα έγγραφα συντάσσονται από την/τον ΔΠΣ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση σε συνεδρίαση της Συνέλευσης της Σχολής του ΠΣ.
- ΠΣ: Η/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 Στρατηγικό Σχέδιο της Σχολής, το Επιχειρησιακό Σχέδιο του ΠΣ (όπου απαιτείται), την έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του ΠΣ και το Σχέδιο δράσης του ΠΣ, αποτελέσματα αξιολόγησης από ΜΕΑ, αποφάσεις της Διοίκησης και της Σχολής σχετικά με το ΠΣ.
- ΚΕΔΙΒΙΜ: Το Συμβούλιο του Κέντρου εγκρίνει την Στοχοθεσία του ΚΕΔΙΒΙΜ, που προέκυψε κατόπιν συνεργασίας με τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Κοσμητεία, Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, ΜΟ.ΔΙ.Π, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ΜΕΑ, Συμβούλιο ΚΕΔΙΒΙΜ, Διευθύντρια/ντής Εκπαίδευσης ΚΕΔΙΒΙΜ.

Σχετικά Έγγραφα:

Στοχοθεσίας Ποιότητας ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ, Αποτίμηση Στοχοθεσίας Ποιότητας ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ

Βήματα για τη Διεργασία 4 «Εσωτερική αξιολόγηση»:

1. ΠΣ: Σύνταξη Εσωτερικής Αξιολόγησης ΠΣ.
 2. ΠΣ: Σύνταξη ειδικού ερωτηματολογίου για τη τήρηση των απαιτήσεων του προτύπου
 3. ΠΣ: Σύνταξη πορίσματος ΜΟ.ΔΙ.Π.
-
1. ΚΕΔΙΒΙΜ: Σύνταξη Έκθεσης Απολογισμού ΚΕΔΙΒΙΜ

2. ΚΕΔΙΒΙΜ: Σύνταξη ειδικού ερωτηματολογίου για τη τήρηση των απαιτήσεων του προτύπου
3. ΚΕΔΙΒΙΜ: Σύνταξη πορίσματος ΜΟ.ΔΙ.Π.

Γενικές επισημάνσεις:

- ΠΣ: Η ΜΕΑ διαμορφώνει, σύμφωνα με το πρότυπο της ΕΘΑΑΕ, το Σχέδιο της Έκθεσης με στατιστικά στοιχεία αξιολόγησης του ΠΣ.
- ΠΣ: Η Έκθεση συντάσσεται από την/τον ΔΠΣ και την ΟΜΕΑ της Σχολής, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και υποβάλλεται στη ΜΟ.ΔΙ.Π.
- ΠΣ: Η ΜΟ.ΔΙ.Π μελετά την έκθεση εσωτερικής αξιολόγησης και προτείνει προληπτικές ή διορθωτικές ενέργειες για το ΠΣ.
- ΚΕΔΙΒΙΜ: Το Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ εγκρίνει την Έκθεση Απολογισμού του Έργου του Κέντρου, η οποία διαβιβάζεται στη Διοίκηση του Ιδρύματος και κοινοποιείται στη ΜΟ.ΔΙ.Π για τη διενέργεια της εσωτερικής αξιολόγησης.
- ΚΕΔΙΒΙΜ: Η ΜΟ.ΔΙ.Π μελετά την Έκθεση Απολογισμού του ΚΕΔΙΒΙΜ και προτείνει προληπτικές ή διορθωτικές ενέργειες για το ΚΕΔΙΒΙΜ.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, ΟΜΕΑ, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, Συμβούλιο ΚΕΔΙΒΙΜ, Διευθύντρια/ντής Εκπαίδευσης ΚΕΔΙΒΙΜ.

Σχετικά Έγγραφα:

Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης ΠΣ, Ειδικό Ερωτηματολόγιο ΠΣ, Αναφορά/πόρισμα ΜΟ.ΔΙ.Π για ενδεχόμενες προληπτικές/ διορθωτικές ενέργειες. Έκθεση Απολογισμού ΚΕΔΙΒΙΜ, Ερωτηματολόγιο Εσωτερικής Αξιολόγησης ΚΕΔΙΒΙΜ, Αναφορά/πόρισμα ΜΟ.ΔΙ.Π για ενδεχόμενες προληπτικές/ διορθωτικές ενέργειες.

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

1. Εισαγωγή δεδομένων ποιότητας του ΠΣ, της Σχολής, του ΚΕΔΙΒΙΜ στο ΟΠΕΣΠ.
2. Έκδοση δεδομένων ποιότητας από ΟΠΕΣΠ για το ΠΣ, τη Σχολή και το ΚΕΔΙΒΙΜ.

Γενικές επισημάνσεις:

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

Εμπλεκόμενοι:

Κοσμητεία, ΠΣ, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, ΕΛΚΕ, ΚΕΔΙΒΙΜ.

Σχετικά Έγγραφα:

Αναφορά δεδομένων ΟΠΕΣΠ, Δεδομένα Ποιότητας

Βήματα για τη Διεργασία 6 «Δημοσιοποίηση Πληροφοριών»:

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

Γενικές επισημάνσεις:

- ΠΣ: Τα έγγραφα συντάσσονται από την/τον ΔΠΣ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος. Τα έγγραφα 1, 2, 4, 5 & 6 συζητούνται προς έγκριση σε Συνεδρίαση της Συνέλευσης της Σχολής του ΠΣ. Η ανάρτηση από το ΔΠΣ με συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες.
- ΚΕΔΙΒΙΜ: Τα έγγραφα συντάσσονται από τη/το Διευθύντρια/ντή Εκπαίδευσης και το διοικητικό προσωπικό του ΚΕΔΙΒΙΜ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος και εγκρίνονται από το Συμβούλιο του Κέντρου. Η ανάρτηση γίνεται σε συνεργασία του ΚΕΔΙΒΙΜ με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Συνέλευση Σχολής, ΜΟ.ΔΙ.Π, Τμήμα Εκπαίδευσης, Τμήμα Προσωπικού, Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων, Διευθύντρια/ντής Εκπαίδευσης ΚΕΔΙΒΙΜ, Συμβούλιο ΚΕΔΙΒΙΜ.

Σχετικά Έγγραφα:

Οδηγός Σπουδών, Περιγράμματα ΘΕ, Σύντομα βιογραφικά, Επιχειρησιακό Σχέδιο ΠΣ, Στρατηγικό Σχέδιο ΚΕΔΙΒΙΜ, Πολιτική Ποιότητας ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ, Στοχοθεσία ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ, Κανονισμός Σπουδών ΚΕΔΙΒΙΜ, Κανονισμός Μητρώου Εκπαιδευτών ΚΕΔΙΒΙΜ, Έντυπο Καταμέτρησης Παραπόνων και επίσημων απαντήσεων.

Βήματα για τη Διεργασία 7 «Εξωτερική Αξιολόγηση»:

1. Λήψη έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης του ΠΣ/ ΚΕΔΙΒΙΜ.
2. Σύνταξη Σχεδίου Δράσης του ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ.
3. Σύνταξη Έκθεσης Παρακολούθησης (Σχέδιο Δράσης και Παρακολούθηση Αποτελεσμάτων) του ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ.

Γενικές επισημάνσεις:

- ΠΣ: Τα έγγραφα (1,2) συντάσσονται από την/τον ΔΠΣ, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος σε συνεργασία με τη ΜΟ.ΔΙ.Π και τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και συζητούνται προς έγκριση σε συνεδρίαση της Συνέλευσης της Σχολής του ΠΣ.
- ΚΕΔΙΒΙΜ: Τα έγγραφα συντάσσονται από τη/τον Διευθύντρια/ντή Εκπαίδευσης και το διοικητικό προσωπικό του ΚΕΔΙΒΙΜ σε συνεργασία με τη ΜΟ.ΔΙ.Π και αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες και εγκρίνονται από το Συμβούλιο του Κέντρου, λαμβάνοντας υπόψη έγγραφα και αποφάσεις του Ιδρύματος.

Εμπλεκόμενοι:

ΔΠΣ, Συνέλευση Σχολής, ΟΜΕΑ, ΜΟ.ΔΙ.Π, ΜΕΑ, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού, Γραφείο Τυποποίησης Διαδικασιών, ΚΕΔΙΒΙΜ, Διευθύντρια/ντή Εκπαίδευσης ΚΕΔΙΒΙΜ.

Σχετικά Έγγραφα:

Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ, Σχέδιο Δράσης ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ, Έκθεση παρακολούθησης ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ.

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

ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΣ ΑΝΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ ΕΣΔΠ

ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ(ΔΙΕ)	ΔΙΕ 1: Στρατηγικό Σχέδιο και Πολιτική Ποιότητας	ΔΙΕ 2: Διάθεση και διαχείριση πόρων	ΔΙΕ 3: Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας	ΔΙΕ 4: Εσωτερική αξιολόγηση	ΔΙΕ 5: Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση	ΔΙΕ 6: Δημοσιοποίη ση πληροφοριώ ν	ΔΙΕ 7: Εξωτερική αξιολόγηση
ΤΕΚΜΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Επιχειρησιακ ό Σχέδιο (όπου απαιτείται)	Μελέτη σκοπιμότη τα/Βιωσιμότη τας (όπου απαιτείται)	Ετήσια Στοχοθεσία	Ετήσια Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης	Δείκτες ΟΠΕΣΠ	Οδηγός Σπουδών	Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης και Πιστοποίησης
	Αποτίμηση Επιχειρησιακ ού Σχεδίου (όπου απαιτείται)	Απόφαση Διοίκησης για την κατανομή των οικονομικώ ν πόρων των ΠΠΣ/ΠΜΣ	Αποτίμηση Ετήσιας Στοχοθεσίας	Αναφορά/πόρι σμα ΜΟ.ΔΙ.Π για ενδεχόμενες προληπτικές/ διορθωτικές ενέργειες	Ετήσιες Αναφορές Δεικτών	Περιγράμματ α Θεματικών Ενοτήτων	Σχέδιο Δράσης
	Πολιτική Ποιότητας	Πρόταση αναθεώρησ ης ΘΕ και διδακτικού υλικού		Ειδικό Ερωτηματολόγι ο για την τήρηση των απαιτήσεων προτύπου για ΠΣ		Αναρτημένες πληροφορίες για το διδακτικό προσωπικό	Έκθεση Παρακολούθησ ης
	Αποτίμηση Πολιτικής Ποιότητας	Ετήσια αναφορά με ποσοτικά στοιχεία ΠΠΣ/ΠΜΣ				Αναρτημένες Πληροφορί ες για την πιστοποίηση του ΠΣ (έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης, απόφαση πιστοποίηση ς, σήμα πιστοποίηση ς, Έκθεση Παρακολούθη σης, κλπ.)	Έκθεση Προόδου
						Κανονισμοί (Σπουδών, υποτροφιών, Erasmus, βιβλιοθήκης, πρακτικής, λογοκλοπής κ.ά.)	

ΤΕΚΜΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΕΔΙΒΙΜ ΑΝΑ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Κ)	Κ1: Στρατηγική και Πολιτική Ποιότητας του ΚΕΔΙΒΙΜ	Κ2: Δομή, οργάνωση και λειτουργία, διάθεση και διαχείριση των πόρων του ΚΕΔΙΒΙΜ	Κ3: Σχεδιασμός και έγκριση των προγραμμάτων σπουδών του ΚΕΔΙΒΙΜ	Κ4: Εισαγωγή Σπουδαστών, στάδια φοίτησης, αναγνώριση σπουδών και λήψη πιστοποιητικού	Κ5: Ετήσια Περιοδική εσωτερική αξιολόγηση του ΚΕΔΙΒΙΜ	Κ6: Συλλογή δεδομένων ποιότητας του ΚΕΔΙΒΙΜ: Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση	Κ7: Δημοσιοποίηση Πληροφοριών	Κ8: Εξωτερική Αξιολόγηση και Πιστοποίηση του ΚΕΔΙΒΙΜ
ΤΕΚΜΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Στρατηγικό ό Σχέδιο του ΚΕΔΙΒΙΜ	Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του ΚΕΔΙΒΙΜ	Πρότυπος Οδηγός Σπουδών Υπόδειγμα Περιγράμματος Προγράμματος	Κανονισμός Σπουδών	Ετήσια Έκθεση Απολογισμού του ΚΕΔΙΒΙΜ	Δείκτες ΟΠΕΣΠ του ΚΕΔΙΒΙΜ	Ιστοσελίδα ΚΕΔΙΒΙΜ	Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης και Πιστοποίησης ΚΕΔΙΒΙΜ
	Πολιτική Ποιότητας ΚΕΔΙΒΙΜ	Διοικητική Δομή και Στελέχωση του ΚΕΔΙΒΙΜ	Κανονισμός Μητρώου Εκπαιδευτών	Κανονισμός Λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων	Ειδικό Ερωτηματολόγιο για τήρηση απαιτήσεων προτύπου για το ΚΕΔΙΒΙΜ	Δεδομένα Ποιότητας	Αναρτημένες Πληροφορίες για την πιστοποίηση του ΚΕΔΙΒΙΜ (έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης, απόφαση πιστοποίησης, σήμα πιστοποίησης, Έκθεση Παρακολούθησης, κλπ.)	Σχέδιο Δράσης ΚΕΔΙΒΙΜ Έκθεση Παρακολούθησης ΚΕΔΙΒΙΜ
	Αναφορά Αξιολόγησης Πολιτικής Ποιότητας ΚΕΔΙΒΙΜ	Αναφορά με οικονομικά στοιχεία του ΚΕΔΙΒΙΜ	Υπόδειγμα Υποβολής Πρότασης νέου Προγράμματος	Υπόδειγμα πιστοποιητικού/βεβαίωσης σπουδών	Πόρισμα/αναφορά ΜΟ.ΔΙ.Π για την εσωτερική αξιολόγηση του ΚΕΔΙΒΙΜ			
	Ετήσια Στοχοθεσία ΚΕΔΙΒΙΜ	Σχέδιο αξιοποίησης Διδάκτρων	Απόφαση για τη συνεργασία του ΚΕΔΙΒΙΜ με το Γραφείο Διασύνδεσης	Υπόδειγμα Παραρτήματος Πιστοποιητικού				Έκθεση Προόδου ΚΕΔΙΒΙΜ
	Αποτελέσματα Ετήσιας Στοχοθεσίας ΚΕΔΙΒΙΜ		Μητρώο Εκπαιδευτών	Καταγραφή παραπόνων				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Α. Κατάλογος διεργασιών, διαδικασιών και οδηγιών εργασίας

Διεργασίες:

- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Στρατηγικό Σχέδιο και Πολιτική Ποιότητας.....48
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2: Διάθεση και διαχείριση πόρων.....61
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας.....67
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση.....79
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5: Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.....85
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6: Δημοσιοποίηση πληροφοριών.....99
- ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση.....102

Διαδικασίες:

- Διαδικασία 1.1: Στρατηγικό Σχέδιο.....50
- Διαδικασία 1.2: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση πολιτικής ποιότητας.....54
- Διαδικασία 1.3: Ενημέρωση όλων των Κατηγοριών Προσωπικού του ΕΑΠ σε Θέματα Ποιότητας..... 58
- Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης.....63
- Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης.....65
- Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων.....66
- Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ.).....71
- 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.).....73
- Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση).....74
- Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού).....77
- Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση..... 81
- Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.....83

Διαδικασία 5.1: Διαχείριση Εκπαιδευτικών Παραπόνων και Ετήσια Καταμέτρηση και Παρακολούθηση	87
Διαδικασία 5.2: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ.).....	93
Διαδικασία 5.3: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας.....	94
Διαδικασία 5.4: Συλλογή/άντληση δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος, για τη συμμετοχή σε Συστήματα Κατάταξης Πανεπιστημίων.....	96
Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης.....	100
Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ ή ΚΕΔΙΒΙΜ	104

Β. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών

Σχήμα 1.1 Διαδικασία 1.1.....	50
Σχήμα 1.2 Διαδικασία 1.2.....	54
Σχήμα 1.2 Διαδικασία 1.3.....	58
Σχήμα 2.1 Διαδικασία 2.1.....	63
Σχήμα 2.2 Διαδικασία 2.2.....	65
Σχήμα 2.3 Διαδικασία 2.3.....	66
Σχήμα 3.1 Διαδικασία 3.1.....	71
Σχήμα 3.2 Διαδικασία 3.2.....	73
Σχήμα 3.3 Διαδικασία 3.3.....	74
Σχήμα 3.4 Διαδικασία 3.4.....	77
Σχήμα 4.1 Διαδικασία 4.1.....	81
Σχήμα 4.2 Διαδικασία 4.2.....	83
Σχήμα 5.1 Διαδικασία 5.1.....	87
Σχήμα 5.2 Διαδικασία 5.2.....	93
Σχήμα 5.3 Διαδικασία 5.3.....	94
Σχήμα 5.4 Διαδικασία 5.4.....	96
Σχήμα 6.1 Διαδικασία 6.1.....	100
Σχήμα 7.1 Διαδικασία 7.1.....	104

Γ. Έντυπα

1. Κατάλογος Εγγράφων
2. Εγχειρίδιο ΕΣΔΠ
3. Ειδικό Ερωτηματολόγιο για τήρηση απαιτήσεων προτύπου ΕΣΔΠ/ΠΣ/ΚΕΔΙΒΙΜ
4. Πρακτικό Εσωτερικής Αξιολόγησης και Ευρημάτων
5. Κατάλογος προληπτικών, διορθωτικών ενεργειών
6. Πρακτικό ανασκόπησης ΕΣΔΠ
7. Καταμέτρηση Παραπόνων και επίσημων απαντήσεων