



Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ

Ελληνικού Μεσογειακού
Πανεπιστημίου

(ΕΛΜΕΠΑ)

Δεκέμβριος 2021

Περιεχόμενα

Ορολογία	5
Ακρωνύμια.....	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
1. Διασφάλιση Ποιότητας στο ΕΛΜΕΠΑ	8
2. Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας: Σκοπός και πεδίο εφαρμογής	8
3. Εγχειρίδιο Ποιότητας	8
4. Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ	9
5. Πολιτική Ποιότητας	10
6. Ευθύνη της Διοίκησης	11
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ	12
1.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	12
1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	12
1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	12
1.4 Διαχείριση της διεργασίας	12
1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας.....	13
1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	13
1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	13
1.8 Διαδικασίες διεργασίας	13
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων.....	17
2.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	17
2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	17
2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	17
2.4 Διαχείριση της διεργασίας	18
2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας.....	18
2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	18
2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	18
2.8 Διαδικασίες διεργασίας	19
Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης.....	19
Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης.....	21
Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων	23
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3. Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας.....	25
3.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	25
3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	25
3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	25

3.4 Διαχείριση της διεργασίας	26
3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	26
3.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας	26
3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	26
3.8 Διαδικασίες διεργασίας	27
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ).....	27
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)	29
Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση)	31
Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού)	33
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση	35
4.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	35
4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	35
4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	36
4.4 Διαχείριση της διεργασίας	36
4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	36
4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας	36
4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	36
4.8 Διαδικασίες διεργασίας	36
Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση	36
Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.....	40
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5. Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση	42
5.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	42
5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	42
5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	43
5.4 Διαχείριση της διεργασίας	43
5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	43
5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας	43
5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	43
5.8 Διαδικασίες διεργασίας	43
Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του ΕΛΜΕΠΑ (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ).....	44

Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας.....	47
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Δημοσιοποίηση πληροφοριών	50
6.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	50
6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	50
6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	50
6.4 Διαχείριση της διεργασίας	50
6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	50
6.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	50
6.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	51
6.8 Διαδικασίες διεργασίας	51
Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης	51
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση.....	53
7.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	53
7.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	53
7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	53
7.4 Διαχείριση της διεργασίας	53
7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	53
7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	54
7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	54
7.8 Διαδικασίες διεργασίας	54
Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ	54
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	57
Α. Κατάλογος διαδικασιών.....	57
Β. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών	58
Γ. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών	59
Δ. Έντυπα	60
Ε. Οργανωτική δομή της ΜΟ.ΔΙ.Π.....	69

Ορολογία

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

Σύστημα Ποιότητας

Ιδρύματα της Ελλάδας.

Πολιτική ποιότητας

Έγγραφο που αποτυπώνει τη δέσμευση της διοίκησης στην ποιότητα.

Στόχος ποιότητας

Επιδιωκόμενο αποτέλεσμα στο πλαίσιο πολιτικής ποιότητας.

Ακρωνύμια

ΕΝQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
ΕQAF	European Quality Assurance Forum
ΕUA	European University Association
ΚΡI	Key Performance Indicator
ΕΘ.Α.Α.Ε.	Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση
ΑΕI	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΕΛΚΕ	Ειδικός Λογαριασμός Κονδυλίων Έρευνας
ΕΣΔΠ	Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας
ΜΟ.ΔI.Π.	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας
ΟΜΕΑ	Ομάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης
ΟΠΕΣΠ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας
ΠΔΣ	Πρόγραμμα Διδακτορικών Σπουδών
ΠΜΣ	Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
ΠΠΣ	Πρόγραμμα Προπτυχιακών Σπουδών
ΠΣ	Πρόγραμμα Σπουδών

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Διασφάλιση Ποιότητας στο ΕΛΜΕΠΑ

Το Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο (ΕΛΜΕΠΑ) είναι υπεύθυνο για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου του, καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε.. Το αρμόδιο όργανο για τη διοίκηση και διαχείριση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ 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 ΕΘ.Α.Α.Ε..

2. Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας: Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του ΕΛΜΕΠΑ, είναι η επίτευξη υψηλής ποιότητας στη λειτουργία του και η συνεχής βελτίωση του εκπαιδευτικού και ερευνητικού του έργου, καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε.. Πεδίο εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) είναι η εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στις ακαδημαϊκές μονάδες, τις διοικητικές υπηρεσίες και το ανθρώπινο δυναμικό του ΕΛΜΕΠΑ. Ειδικότερα, σε αυτό περιλαμβάνεται η ακαδημαϊκή πιστοποίηση των Προγραμμάτων Σπουδών του ΕΛΜΕΠΑ και η πιστοποίηση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ).

3. Εγχειρίδιο Ποιότητας

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

4. Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ

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

4.1 Πολιτική για τη διασφάλιση ποιότητας

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

4.2 Διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων

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

4.3 Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας

Τα Ίδρυματα θεσπίζουν σαφείς και καθορισμένους στόχους για τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών, των δραστηριοτήτων έρευνας και καινοτομίας, καθώς και των επιστημονικών και διοικητικών υπηρεσιών. Οι στόχοι αυτοί μπορεί να είναι ποσοτικοί και ποιοτικοί και απορρέουν από τη στρατηγική του ΕΛΜΕΠΑ.

4.4 Δομή, οργάνωση και λειτουργία του ΕΣΔΠ

Τα ΑΕΙ συγκροτούν και οργανώνουν το εσωτερικό τους σύστημα διασφάλισης ποιότητας, το οποίο περιλαμβάνει διεργασίες και διαδικασίες, που αντιστοιχούν σε όλες τις ακαδημαϊκές δραστηριότητες και λειτουργίες. Ιδιαίτερα, εστιάζουν στην ποιότητα της μάθησης και της διδασκαλίας - συμπεριλαμβανομένου του μαθησιακού περιβάλλοντος -, στην έρευνα, στην καινοτομία και στη διοίκηση.

4.5 Εσωτερική αξιολόγηση

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

4.6 Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

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

4.7 Δημοσιοποίηση πληροφοριών

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

4.8 Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση του ΕΣΔΠ

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

5. Πολιτική Ποιότητας

Το Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο (ΕΛΜΕΠΑ), αναγνωρίζοντας την ανάγκη διασφάλισης και διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού του έργου, καθώς και της αποτελεσματικής λειτουργίας των υπηρεσιών του, καθιερώνει και εφαρμόζει Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ), το οποίο ελέγχει και επικαιροποιεί σε ετήσια βάση. Η εφαρμογή Πολιτικής Ποιότητας στο ΕΛΜΕΠΑ, όπως αποτυπώνεται στο ΕΣΔΠ, αποτελεί στρατηγική επιλογή και δέσμευση του Ιδρύματος να αναπτύξει κουλτούρα ποιότητας και αριστείας σε όλους τους τομείς δράσης του, λαμβάνοντας υπόψη το γενικό πλαίσιο λειτουργίας των ΑΕΙ, τις εσωτερικές αποφάσεις των Οργάνων του Ιδρύματος, τις διεθνείς πρακτικές (ιδίως του Ευρωπαϊκού χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης) και τις κατευθύνσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε.

Σκοπός της Πολιτικής Ποιότητας

Σκοπός της Πολιτικής Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ είναι η ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας εντός της ακαδημαϊκής κοινότητας, ώστε το Πανεπιστήμιο να καθιερωθεί ως ένα Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα με διεθνή αναγνώριση και φήμη για την άριστη εκπαίδευση που παρέχει, την έρευνα και την καινοτομία, το ακαδημαϊκό και επαγγελματικό ήθος των αποφοίτων του, τη γνώση και την τεχνογνωσία που παράγει, την επιστημονική συνεισφορά του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού του, καθώς και την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της επιστήμης και της τεχνολογίας προς όφελος της κοινωνίας.

Η Πολιτική Ποιότητας διαχέεται σε όλους τους τομείς δράσης του ΕΛΜΕΠΑ και πραγματοποιείται με τη θεσμοθέτηση, την αναμόρφωση, και των επανασχεδιασμό των στόχων της διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τον στρατηγικό σχεδιασμό του Ιδρύματος.

Στόχοι της Πολιτικής Ποιότητας

Οι βασικοί στρατηγικοί στόχοι της πολιτικής ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ είναι:

- Η ανάδειξη του ΕΛΜΕΠΑ ως ένα ελκυστικό κέντρο υψηλής ποιότητας πανεπιστημιακής εκπαίδευσης για νέους επιστήμονες και υπεύθυνους πολίτες, μέσω της συνεχούς αναμόρφωσης και βελτίωσης των προγραμμάτων σπουδών του σε σχέση με τις ανάγκες της χώρας και τις διεθνείς τάσεις και της μέριμνας για την επαγγελματική σταδιοδρομία των αποφοίτων του.
- Η δημιουργία ενός σύγχρονου και δημιουργικού ακαδημαϊκού περιβάλλοντος στο ΕΛΜΕΠΑ, με τη διεθνοποίηση των δράσεων του και την ενίσχυση της εικόνας του διεθνώς, την πραγματοποίηση υψηλής ποιότητας έρευνας, και την σύνδεση του με την κοινωνία.
- Η εξασφάλιση των αναγκαίων πόρων για τον εκσυγχρονισμό των υποδομών του Ιδρύματος και τη βελτίωση της οργάνωσης των διοικητικών υπηρεσιών του.

Μέσα υλοποίησης της Διασφάλισης Ποιότητας

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.)

Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος έχει ως αποστολή τη δημιουργία και προαγωγή κλίματος ποιότητας στο ΕΛΜΕΠΑ, τον έλεγχο για την εφαρμογή και τη λειτουργία των διαδικασιών ποιότητας το συντονισμό του συστήματος αξιολόγησης και πιστοποίησης και τη συνδρομή της προς τα Τμήματα για την καταγραφή και συστηματική αποτίμηση του έργου τους, με σκοπό την αυτοβελτίωση σε όλους τους τομείς δράσεις τους.

Το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας

Το ΕΛΜΕΠΑ στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας και σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε. συγκροτεί και θέτει σε λειτουργία το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ), για την αποτελεσματική εφαρμογή του οποίου υπάρχει σαφής δέσμευση της Διοίκησης σε όλα τα επίπεδα.

Για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας και την αποτελεσματική εφαρμογή του ΕΣΔΠ όλα τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας αναγνωρίζουν ότι:

- Η επίτευξη των στρατηγικών στόχων ποιότητας σε όλους τους τομείς δραστηριότητας του ΕΛΜΕΠΑ απαιτεί τόσο την συλλογική όσο και την ατομική ευθύνη.
- Τα συλλογικά όργανα του Ιδρύματος (Διοίκηση, ΜΟΔΙΠ, ΟΜΕΑ), οι ακαδημαϊκές και διοικητικές μονάδες του και κάθε μέλος της ακαδημαϊκής κοινότητας έχουν διακριτό ρόλο και ευθύνη υλοποίησης των δράσεων που τους αντιστοιχούν που περιγράφονται στο ΕΣΔΠ.
- Η εφαρμογή του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος είναι μια συνεχής διαδικασία βελτίωσης που απαιτεί την συνεργασία και την συλλογική συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων μερών.

6. Ευθύνη της Διοίκησης

Η Διοίκηση του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου δεσμεύεται για την αποτελεσματική εφαρμογή του ΕΣΔΠ με:

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

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ

1.1 Αντικείμενο διεργασίας

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

1. Ενίσχυση του κύρους και της διεθνούς αναγνωρισιμότητας όλων των τίτλων σπουδών του ΕΛΜΕΠΑ.
2. Ενίσχυση της ποιότητας των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, με στόχο τη βελτίωση της επίδοσης των φοιτητών.
3. Αύξηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης των φορέων της εργασίας και της κοινωνίας προς τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες των αποφοίτων του ΕΛΜΕΠΑ.
4. Βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης του ΕΛΜΕΠΑ, σε σχέση με άλλα ομοταγή ιδρύματα εσωτερικού και εξωτερικού.
5. Ενίσχυση της ποιότητας και της ποσότητας των ερευνητικών δράσεων του ΕΛΜΕΠΑ.
6. Βελτίωση διαδικασιών εποικοδομητικής αξιοποίησης της νομοθεσίας, του ανθρώπινου δυναμικού, της τεχνογνωσίας και του κανονιστικού πλαισίου ένταξης στη φοίτηση, τη συνεχόμενη γνώση και την παραγωγική διαδικασία.
7. Ενίσχυση της κουλτούρας ποιότητας μέσα στο Ίδρυμα.

1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

- 1.1. Η στρατηγική του ΕΛΜΕΠΑ.
- 1.2. Η τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του ΕΛΜΕΠΑ.
- 1.3. Οι τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του ΕΛΜΕΠΑ.
- 1.4. Οι εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του ΕΛΜΕΠΑ.
- 1.5. Η έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του ΕΛΜΕΠΑ.
- 1.6. Οι αποφάσεις της Συγκλήτου του ΕΛΜΕΠΑ σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
- 1.7. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘ.Α.Α.Ε. για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ΕΝQA, EUA, EQAF κ.λπ.).

1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

Η πολιτική ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ.

1.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

1.8 Διαδικασίες διεργασίας

Βήματα:

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. του ΕΛΜΕΠΑ συνεδριάζει με αντικείμενο την κατάρτιση της πολιτικής ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ. Το κείμενο της πολιτικής συντάσσεται βάσει των δεδομένων εισόδου της διεργασίας, δηλαδή: Τη στρατηγική του ΕΛΜΕΠΑ.
 - 1.1 Την τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του ΕΛΜΕΠΑ.
 - 1.2 Τις τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του ΕΛΜΕΠΑ.
 - 1.3 Τις εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του ΕΛΜΕΠΑ.
 - 1.4 Την έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του ΕΛΜΕΠΑ.
 - 1.5 Τις αποφάσεις της Συγκλήτου του ΕΛΜΕΠΑ σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
 - 1.6 Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘ.Α.Α.Ε. για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ΕΝQA, ΕΥΑ, ΕQAF κ.λπ.).
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. διαβιβάζει την εισήγησή της στη Διοίκηση του ΕΛΜΕΠΑ.
3. Η Διοίκηση μελετά την εισήγηση και, σε συνεδρίαση της Συγκλήτου, αποφασίζεται το τελικό κείμενο της Πολιτικής της Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ, το οποίο και εγκρίνεται (εκδίδεται οριστική απόφαση).
4. Διαβίβαση της οριστικής απόφασης προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ.
5. Ανάρτηση της Πολιτικής Ποιότητας στην ιστοσελίδα του ΕΛΜΕΠΑ.
6. Αναθεώρηση της Πολιτικής της Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ, η οποία προκύπτει ως ανάγκη από τις ακόλουθες περιπτώσεις (ενδεικτικά):
 - 6.1. Προτάσεις βελτίωσης από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., που προήλθαν από την εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ, ως προς τυχόν αποκλίσεις, προβλήματα ή τομείς που χρήζουν βελτίωσης.

- 6.2. Αναθεώρηση της στρατηγικής του ΕΛΜΕΠΑ.
 - 6.3. Αλλαγές στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
 - 6.4. Προσαρμογή στη βάση επικαιροποιημένων οδηγιών και αποφάσεων της ΕΘ.Α.Α.Ε..
 - 6.5. Ανατροφοδότηση από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του ΕΛΜΕΠΑ.
 - 6.6. Ανατροφοδότηση από κοινωνικούς, παραγωγικούς και πολιτιστικούς φορείς.
7. Σε καθεμία από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η ΜΟ.ΔΙ.Π. του ΕΛΜΕΠΑ συντάσσει σχετική εισήγηση προς τη Διοίκηση του ΕΛΜΕΠΑ, προτείνοντας την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητάς του.
 8. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητας, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιγράφηκε και στον σχεδιασμό της Πολιτικής Ποιότητας (στάδια 1-5).
 9. Επικαιροποιείται η ιστοσελίδα του ΕΛΜΕΠΑ με το περιεχόμενο της αναθεώρησης της Πολιτικής Ποιότητάς του.
 10. Στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους πραγματοποιείται έλεγχος και αξιολόγηση της Πολιτικής της Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. μελετά συγκριτικά τους δείκτες αποτελεσματικότητας της Πολιτικής Ποιότητας, οι οποίοι είναι οι εξής:
 - 10.1 Πλήθος ακαδημαϊκών μονάδων/υπηρεσιών που συμμετέχουν στην εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας.
 - 10.2 Πλήθος βελτιώσεων που επιτεύχθηκαν στη λειτουργία του ΕΛΜΕΠΑ, στο πλαίσιο της εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας.
 - 10.3 Πλήθος πιστοποιημένων ΠΠΣ/ΠΜΣ/ΠΔΣ.
 - 10.4 Ποσοστό (θετικής ή αρνητικής) μεταβολής της θέσης του ΕΛΜΕΠΑ σε διεθνείς πίνακες κατάταξης.
 11. Συντάσσει μελέτη, όπου παρουσιάζεται η πορεία των δεικτών ανά ακαδημαϊκό έτος και εξάγονται σχετικά συμπεράσματα, την οποία διαβιβάζει στη Διοίκηση του ΕΛΜΕΠΑ.
 12. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αξιολόγηση της Πολιτικής Ποιότητας, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιεγράφηκε και στο σχεδιασμό της Πολιτικής Ποιότητας.
 13. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της Πολιτικής Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ αναρτάται στην ιστοσελίδα του.

Εμπλεκόμενα μέρη:

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

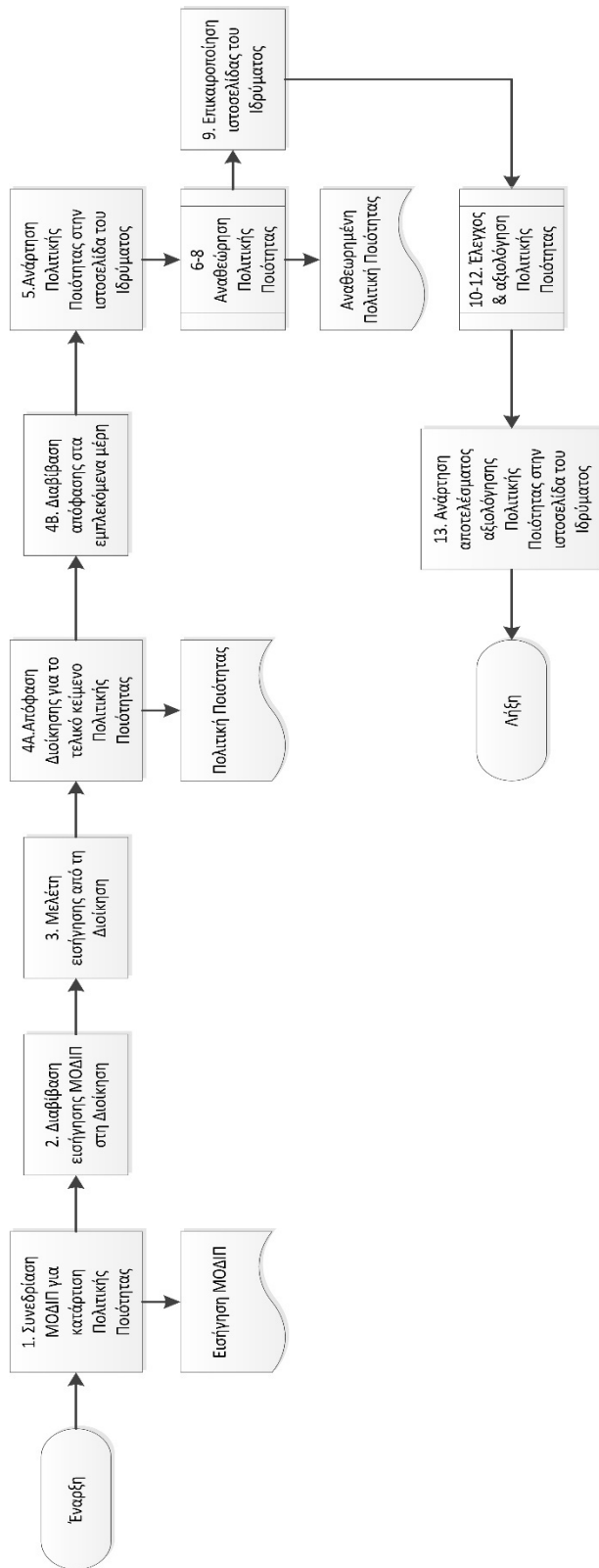
Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά έγγραφα:

- Στρατηγική του ΕΛΜΕΠΑ.
- Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του ΕΛΜΕΠΑ.
- Εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του ΕΛΜΕΠΑ.
- Εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του ΕΛΜΕΠΑ.
- Έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του ΕΛΜΕΠΑ.
- Πρότυπο Εγχειρίδιο Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ

- Αποφάσεις της Συγκλήτου του ΕΛΜΕΠΑ σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
- Πρότυπα και οδηγίες της ΕΘ.Α.Α.Ε. για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ΕΝΟΑ, ΕΥΑ, ΕΟΑΦ κ.λπ.).
- Εισηγήσεις ΜΟ.ΔΙ.Π. για την Πολιτική Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ (με βάση τη μελέτη των δεδομένων εισόδου της διεργασίας).
- Μελέτες πορείας δεικτών.



Σχήμα 1. 1 Διαδικασία 1.1

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων

2.1 Αντικείμενο διεργασίας

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

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

2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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

2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Οικονομικοί απολογισμοί και αιτιολόγηση των αποκλίσεων από τον προγραμματισμό, καθώς και το ενδεχόμενο ανεπαρκούς κάλυψης των αναγκών (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης, κ.λπ.).
2. Προτάσεις βελτίωσης για την επίτευξη πρόσθετης χρηματοδότησης, την καλύτερη αξιοποίηση της υφιστάμενης χρηματοδότησης, τη βελτίωση της διαδικασίας κατανομής, την αποτελεσματικότητα των συστημάτων οικονομικής διαχείρισης κ.λπ..
3. Αναφορές για τον βαθμό κάλυψης των αναγκών του ΕΛΜΕΠΑ σε υποδομές και υπηρεσίες, αιτιολόγηση των αποκλίσεων από τις αποτυπωθείσες ανάγκες.

4. Προτάσεις βελτίωσης για την επίτευξη υψηλότερου βαθμού κάλυψης των αναγκών σε υποδομές και υπηρεσίες.
5. Αναφορές για την υφιστάμενη κατανομή προσωπικού ανά ακαδημαϊκή και υπηρεσιακή μονάδα του ΕΛΜΕΠΑ (διοίκηση, διδασκαλία, έρευνα). Οι αναφορές μπορούν να υποστηρίζονται από ιστογράμματα χρόνου απασχόλησης προσωπικού, ατομικά και συνολικά (ανά τμήμα, κατηγορία προσωπικού κ.λπ.).
6. Ανάθεση αρμοδιοτήτων στο προσωπικό, ανάλογα με το αποτέλεσμα της αξιολόγησής του.
7. Αποφάσεις για επιβράβευση επιδόσεων, χορήγηση κινήτρων κ.λπ.

2.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης.

Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών.

Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων.

2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

- Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών ελέγχων που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π..
- Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
- Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στα όργανα του ΕΛΜΕΠΑ (Πρόεδρο Τμήματος, Συνέλευση Τμήματος, Πρυτανικές Αρχές, Σύγκλητο).
- Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

2.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης

Περιγραφή:

Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του ΕΛΜΕΠΑ πραγματοποιείται η διάθεση ή κατανομή των χρηματικών πόρων, οι οποίοι προέρχονται από οποιαδήποτε πηγή (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης κ.λπ.) και προορίζονται για την κάλυψη απαραίτητων δαπανών για τις ανάγκες ερευνητικών, εκπαιδευτικών, επιμορφωτικών, αναπτυξιακών δραστηριοτήτων και αναγκών διοίκησης του ΕΛΜΕΠΑ. Η διαχείριση των χρηματοδοτήσεων γίνεται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, υπηρεσίες και όργανα, σύμφωνα με το σχετικό νομικό πλαίσιο και τους εσωτερικούς κανονισμούς του ΕΛΜΕΠΑ.

Βήματα:

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

Εμπλεκόμενα Μέρη:

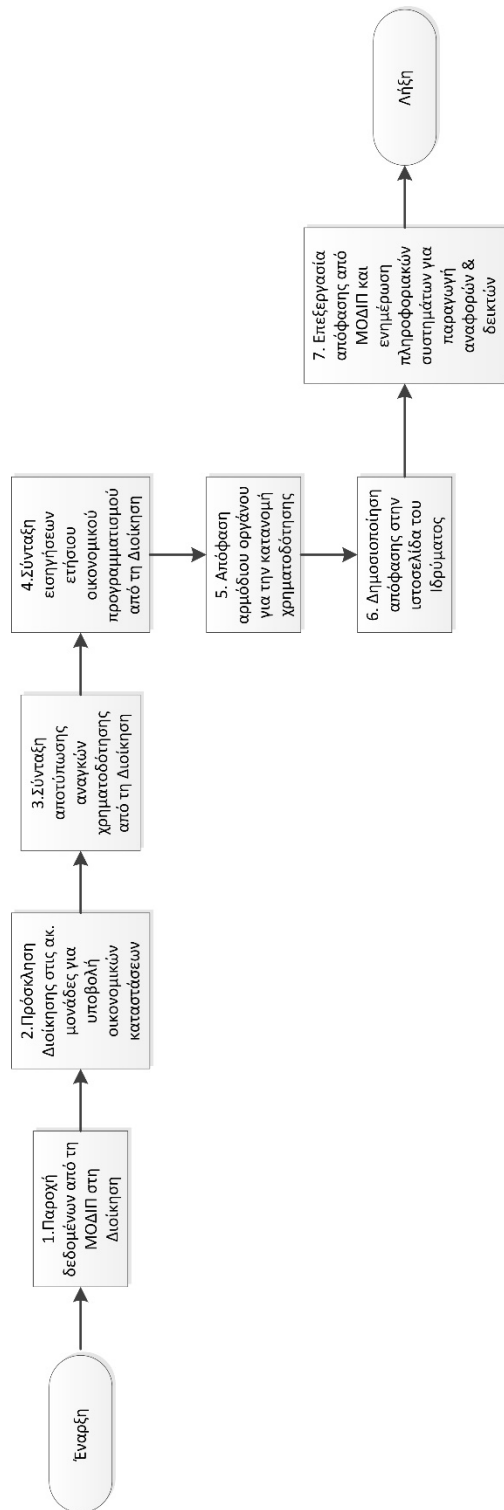
Διοίκηση, Σύγκλητος, Οικονομικές Υπηρεσίες, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης, ΜΟ.ΔΙ.Π..

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

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



Σχήμα 2. 1 Διαδικασία 2.1

Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης

Περιγραφή:

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

Βήματα:

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

Εμπλεκόμενα Μέρη:

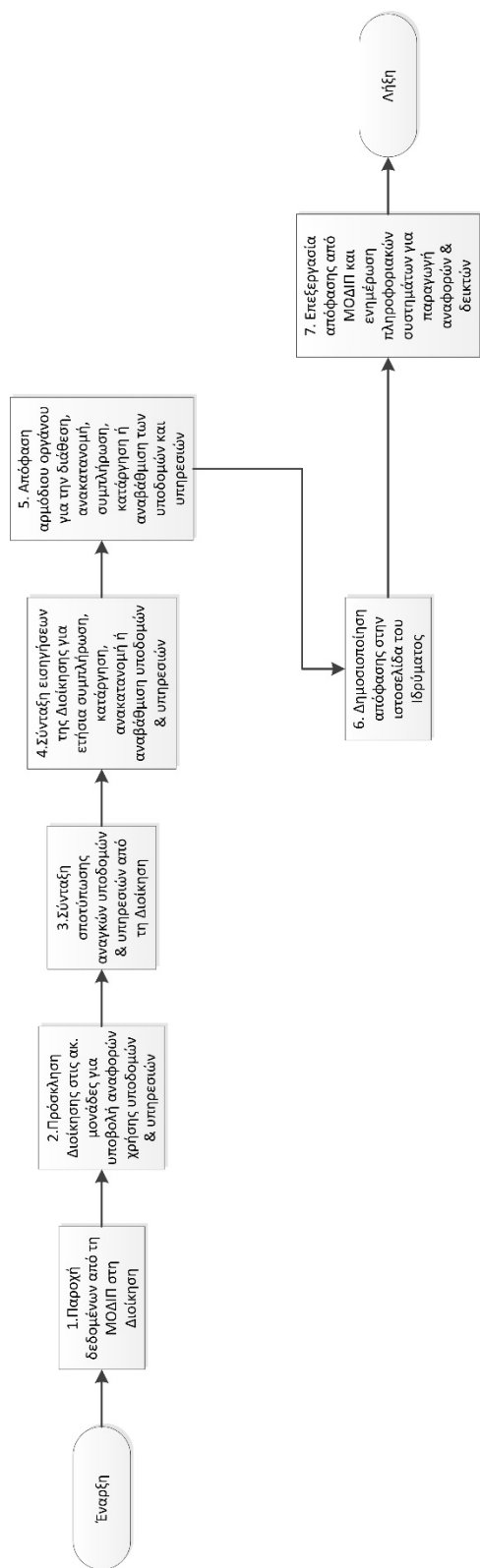
Διοίκηση, Σύγκλητος, τεχνικές και διοικητικές υπηρεσίες, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π..

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

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



Σχήμα 2. 2 Διαδικασία 2.2

Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων

Περιγραφή:

Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του ΕΛΜΕΠΑ 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 ΕΛΜΕΠΑ.

Βήματα

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

Εμπλεκόμενα Μέρη:

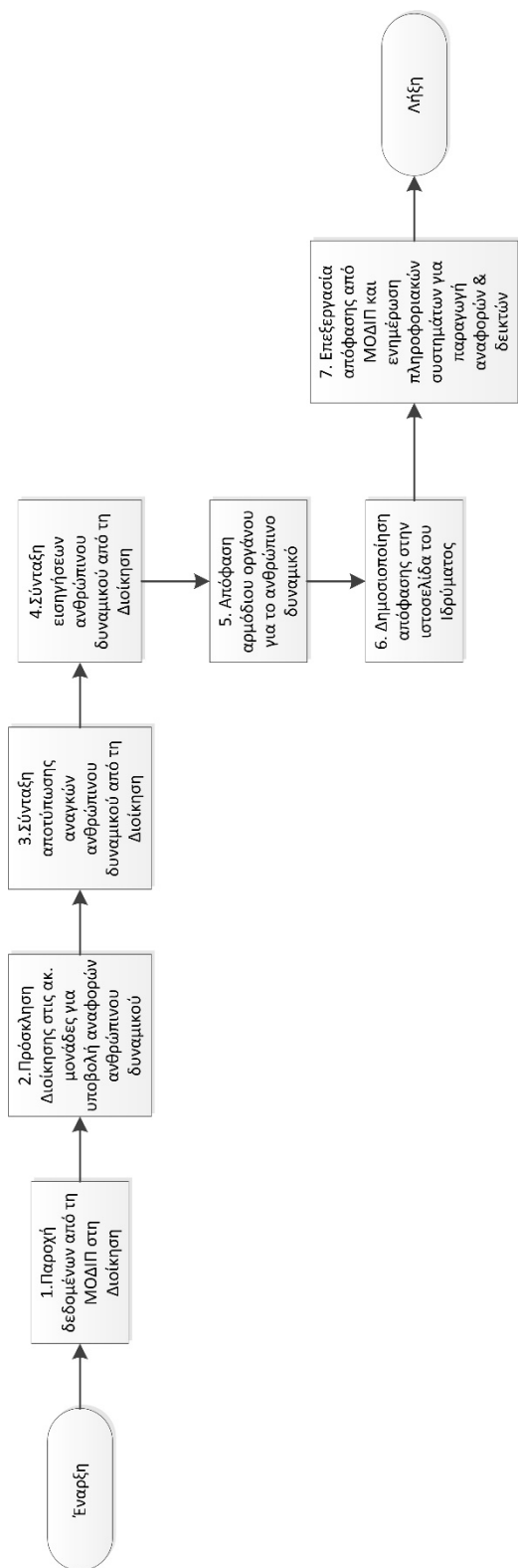
Διοίκηση, Σύγκλητος, διοικητικές υπηρεσίες, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π..

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα

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



Σχήμα 2. 3 Διαδικασία 2.3

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3. Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας

3.1 Αντικείμενο διεργασίας

Το Ίδρυμα εξειδικεύει τη στρατηγική του στο επίπεδο της διασφάλισης ποιότητας, μέσω χρονικά προσδιορισμένων ποιοτικών και ποσοτικών στόχων, οι οποίοι μετρούνται και αναθεωρούνται στο πλαίσιο της λειτουργίας του ΕΣΔΠ.

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

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

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

3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Στρατηγική του ΕΛΜΕΠΑ 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 ΕΛΜΕΠΑ.
3. Προτάσεις βελτίωσης, που προέκυψαν από τη λειτουργία των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
4. Έκθεση Εξωτερικής αξιολόγησης του ΕΛΜΕΠΑ
5. Αποτελέσματα ανασκόπησης ΕΣΔΠ.

3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

1. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της απορρόφησης της χρηματοδότησης (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης).
2. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης του ύψους χρηματοδότησης του ΕΛΜΕΠΑ 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 ΕΛΜΕΠΑ (χώρων

- διδασκαλίας, έρευνας και βοηθητικών εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, λογισμικού κ.α.).
5. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) βελτίωσης των γενικών και εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.
 6. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) βελτίωσης της ποιότητας των ΠΣ όπως :
 - α. Του ποσοστού αποφοίτησης στο σύνολο του φοιτητικού δυναμικού ανά κύκλο σπουδών (ΠΠΣ, ΠΜΣ, ΔΔ), με σταθμίσεις διάρκειας σπουδών (4ετή/5ετή ΠΠΣ).
 - β. Του επιπέδου μέσων όρων βαθμών εξαμήνων των ΠΣ και βαθμών πτυχίου/διπλώματος/Διδακτορικών Σπουδών (διάμεσος διαβάθμισης ΔΔ)
 7. Στόχοι και δείκτες των ερευνητικών επιδόσεων του ΕΛΜΕΠΑ, μέσω της βελτίωσης κατάλληλων δεικτών επίδοσης, όπως:
 - α. των δημοσιεύσεων ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.
 - β. των ετεροαναφορών (citations) ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.
 - γ. της ερευνητικής χρηματοδότησης ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.

3.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

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

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

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

3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

3.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

- Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟ.ΔΙ.Π..
- Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
- Μέσω παρουσιάσεων των δεικτών επίτευξης των στόχων στα όργανα διοίκησης του ΕΛΜΕΠΑ (Πρόεδρο Τμήματος, Συνέλευση Τμήματος, Πρυτανικές Αρχές, Σύγκλητο).
- Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Σύγκριση των στόχων ποιότητας και των δεικτών (KPI's) με εθνικά και διεθνή πρότυπα (benchmarking).
2. Αναθεώρηση της σχετικής διεργασίας στο Εγχειρίδιο Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ.
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 ΕΛΜΕΠΑ και τις ακαδημαϊκές μονάδες, συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο του ΕΛΜΕΠΑ. Η στοχοθεσία συνοδεύεται από αντίστοιχο προγραμματισμό ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν για την επίτευξη στόχων και τους αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

Βήματα:

1. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του ΕΛΜΕΠΑ τα δεδομένα ακαδημαϊκής λειτουργίας - από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του ΕΛΜΕΠΑ -και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης των ΠΣ.
2. Η ΜΟ.ΔΙ.Π., σε συνεργασία με τον αρμόδιο αντιπρύτανη (ακαδημαϊκών), συντάσσουν σχέδιο στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο, λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική του ΕΛΜΕΠΑ για θέματα εκπαίδευσης, τα αποτελέσματα της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης των ΠΣ και τα σχετικά δεδομένα και δείκτες του ΟΠΕΣΠ.
3. Ο αρμόδιος αντιπρύτανης (ακαδημαϊκών) συνεργάζεται με τους Προέδρους των Τμημάτων για την εναρμόνιση της στοχοθεσίας του ΕΛΜΕΠΑ και των ακαδημαϊκών μονάδων σε θέματα εκπαίδευσης και υποβάλλει το οριστικό σχέδιο στη ΜΟ.ΔΙ.Π. για έγκριση.
4. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. εγκρίνει τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων και τα υποβάλλει στη Διοίκηση του ΕΛΜΕΠΑ.
5. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το εκπαιδευτικό έργο.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του ΕΛΜΕΠΑ.
7. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

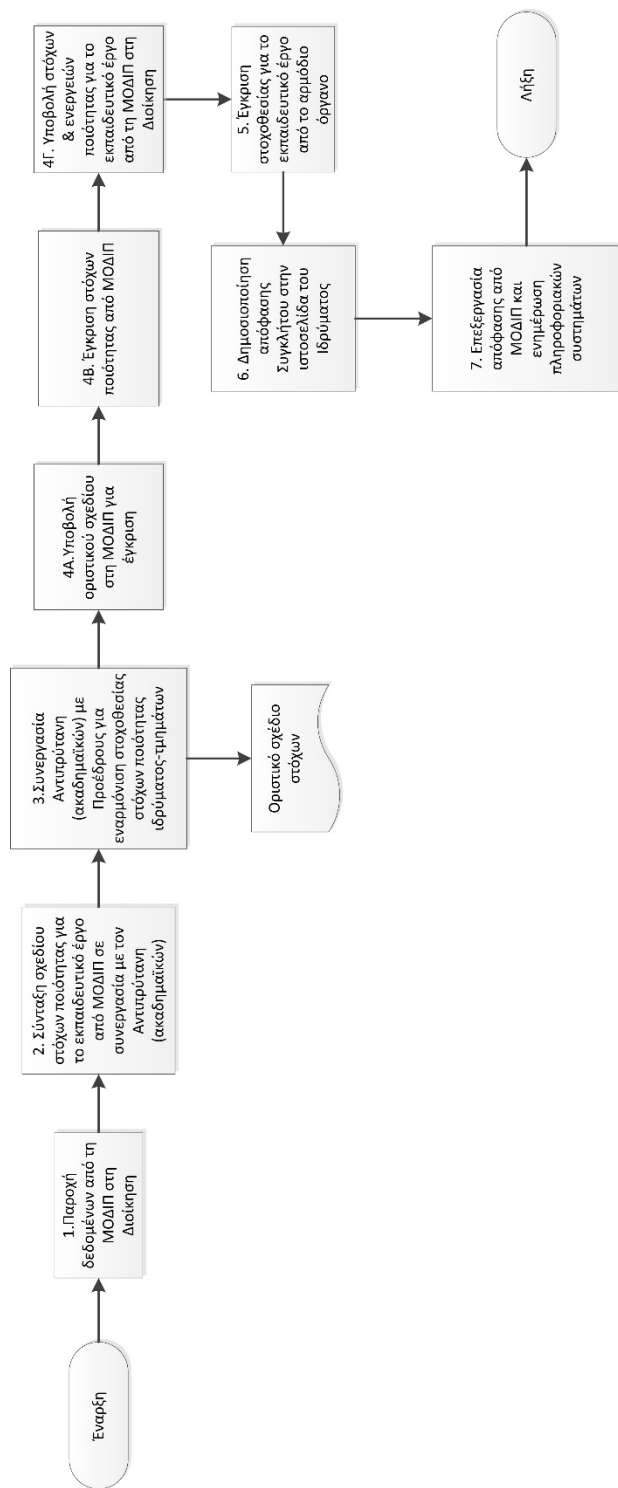
Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π..

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

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



Σχήμα 3. 1 Διαδικασία 3.1

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

Περιγραφή:

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

Βήματα:

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

Εμπλεκόμενα Μέρη:

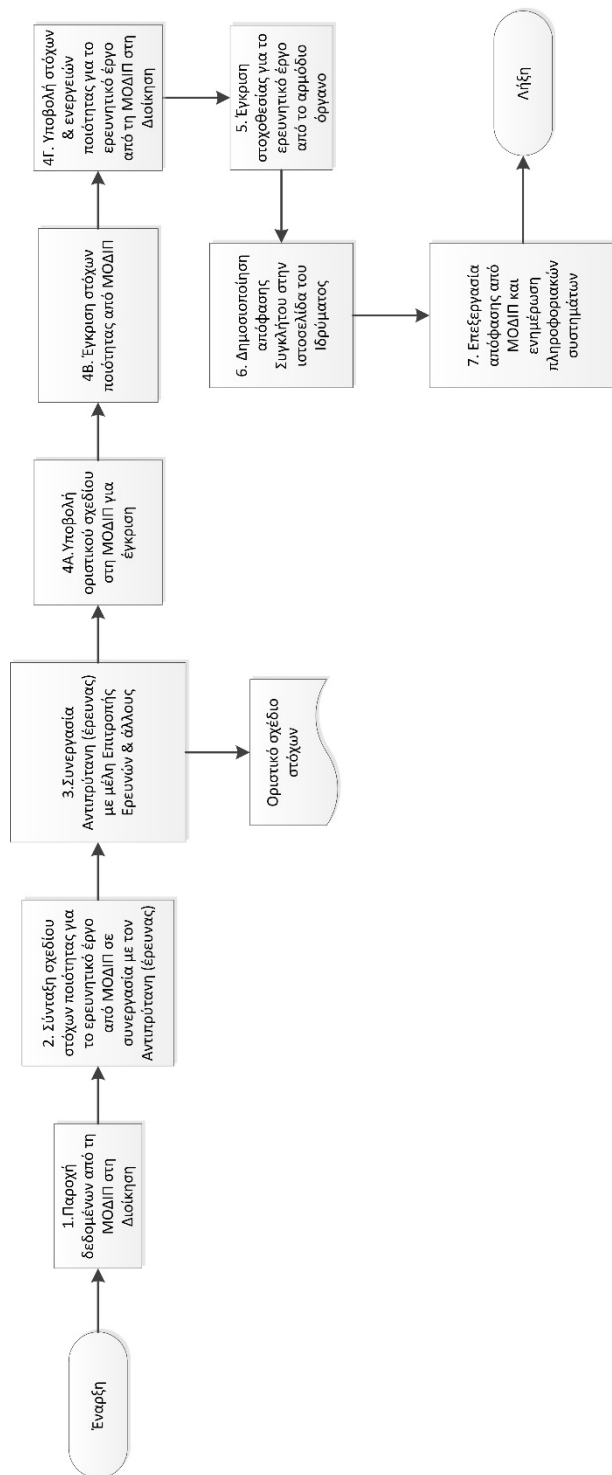
Διοίκηση, Σύγκλητος, ΕΛΚΕ, ΜΟ.ΔΙ.Π..

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

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



Σχήμα 3. 2 Διαδικασία 3.2

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

Περιγραφή:

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

Βήματα:

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

Εμπλεκόμενα Μέρη:

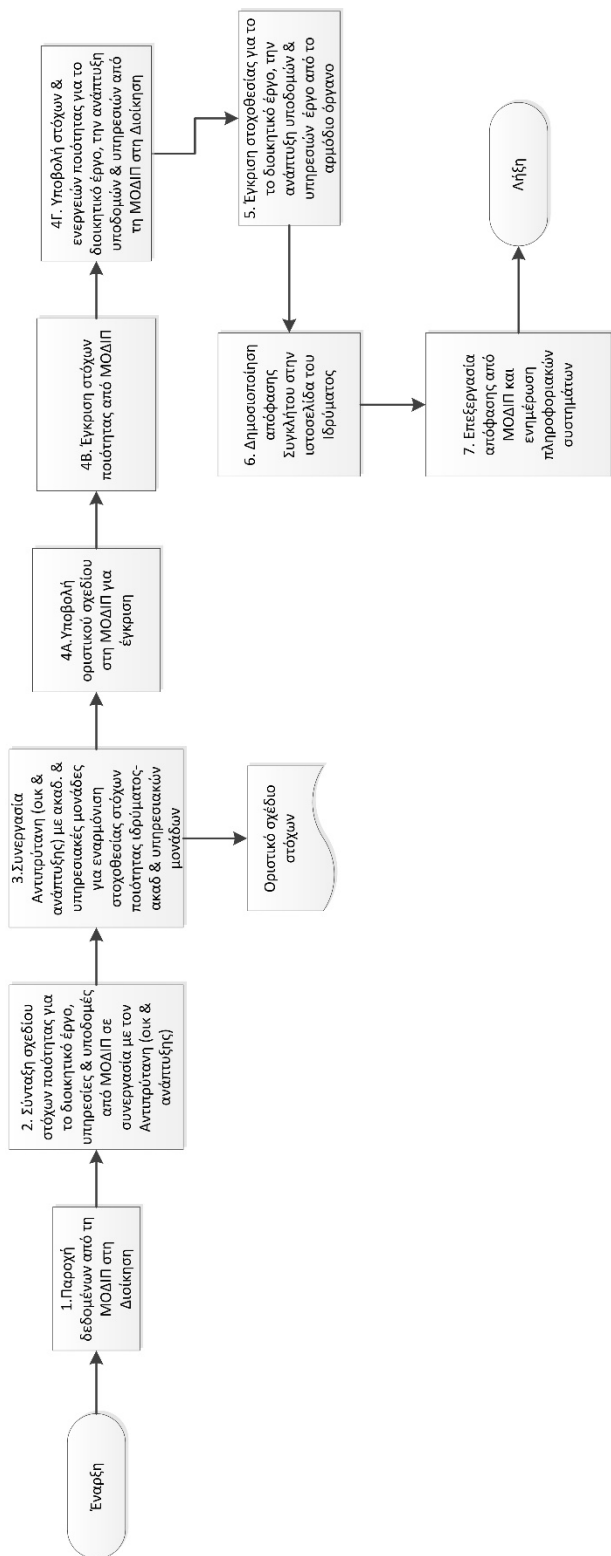
Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π..

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

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



Σχήμα 3. 3 Διαδικασία 3.3

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

Περιγραφή:

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

Βήματα:

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

Εμπλεκόμενα Μέρη:

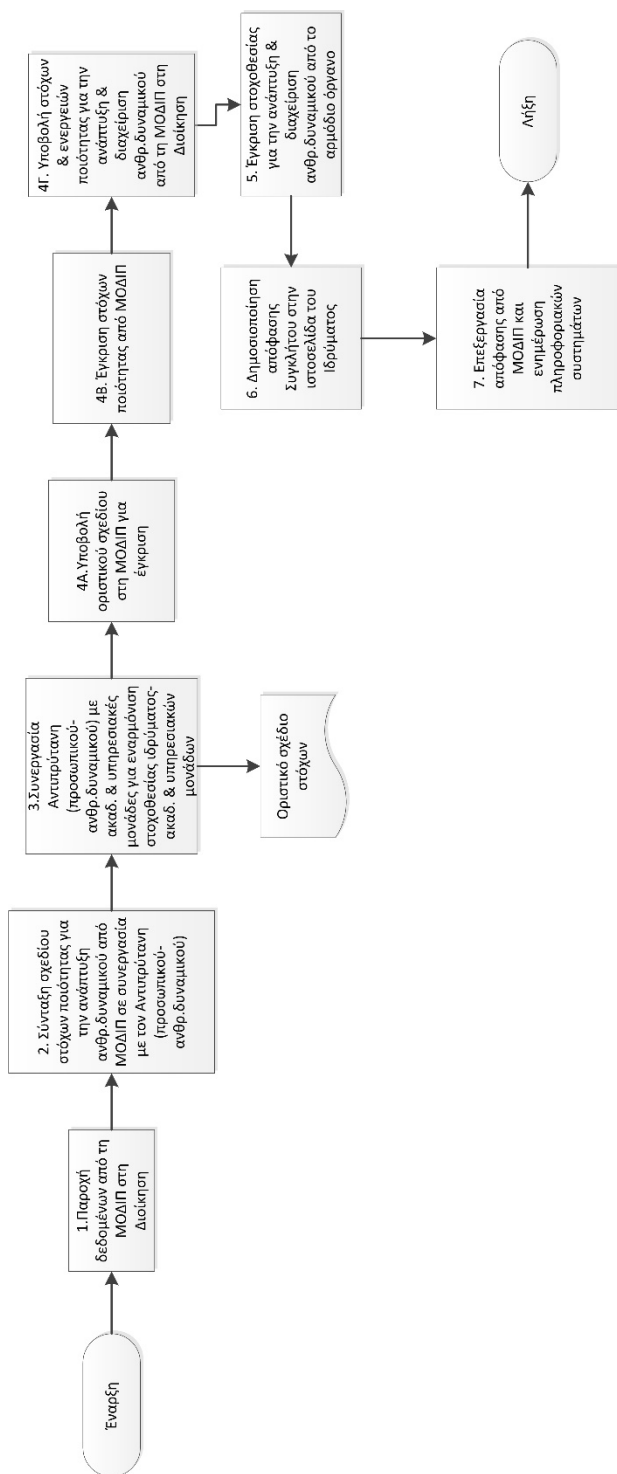
Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟ.ΔΙ.Π.

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

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



Σχήμα 3. 4 Διαδικασία 3.4

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση

4.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της συγκεκριμένης διεργασίας είναι η αξιολόγηση και ο έλεγχος εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ. 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 ΕΛΜΕΠΑ για τη διόρθωση, συμμόρφωση ή βελτίωση της λειτουργίας του ΕΣΔΠ περιλαμβάνουν (ενδεικτικά) ενέργειες σχετικές με:

- Τη βελτίωση του ΕΣΔΠ και των διεργασιών του.
- Τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους φοιτητές.
- Τη βελτίωση των όρων και των διαδικασιών υλοποίησης του διδακτικού και ερευνητικού έργου.
- Τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος για το διοικητικό προσωπικό.
- Την αναθεώρηση κατανομής πόρων.
- Την καθιέρωση νέων στόχων ποιότητας.

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

4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Πρόγραμμα εσωτερικής αξιολόγησης (έντυπο).
2. Ερωτηματολόγιο εσωτερικής αξιολόγησης (έντυπο).
3. Πολιτική Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ.
4. Αναφορές για τα αποτελέσματα ελέγχου των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
5. Ετήσια δεδομένα ποιότητας του ΟΠΕΣΠ.
6. Ετήσιες Εσωτερικές Αναφορές των ακαδημαϊκών μονάδων (νέο έντυπο) για:
 - α. Τις επιδόσεις των φοιτητών.
 - β. Τα αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδακτικού προσωπικού
 - γ. Τους αποφοίτους.
 - δ. Τη λειτουργία υποδομών/μαθησιακού περιβάλλοντος.
 - ε. Την αξιολόγηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων.
7. Ετήσιες αναφορές για την ερευνητική δραστηριότητα του ΕΛΜΕΠΑ.
8. Υποδείγματα πρότασης πιστοποίησης ΕΣΔΠ και ΠΣ της ΕΘ.Α.Α.Ε., στα οποία περιλαμβάνονται τα πρότυπα ΕΣΔΠ και ΠΠΣ.
9. Προτάσεις πιστοποίησης των ΠΣ των ακαδημαϊκών μονάδων του ΕΛΜΕΠΑ.

4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

4.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 4.1: Πραγματοποίηση εσωτερικής αξιολόγησης.

Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

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 ΕΛΜΕΠΑ και πιθανές βελτιώσεις.
4. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ 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 ΕΛΜΕΠΑ 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 ΕΛΜΕΠΑ.

Βήματα:

1. Απόφαση για αντικείμενο και ημερομηνία διεξαγωγής της εσωτερικής αξιολόγησης από τη ΜΟ.ΔΙ.Π..
2. Σχετική ενημέρωση των εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟ.ΔΙ.Π..
3. Κατανομή αντικειμένου αξιολόγησης στα μέλη της ΜΟ.ΔΙ.Π..
4. Σύνταξη προγράμματος αξιολόγησης και ερωτηματολογίου για κάθε αντικείμενο αξιολόγησης, με βάση το πρότυπο, όπου καταγράφονται τα ευρήματα αξιολόγησης (ενδεικτικό περιεχόμενο ερωτηματολογίου για την εσωτερική αξιολόγηση ΠΠΣ):
 - Ο σύγχρονος χαρακτήρας του γνωστικού αντικειμένου.
 - Οι μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας.
 - Η πορεία και ολοκλήρωση των σπουδών.
 - Η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών αξιολόγησης των φοιτητών.
 - Τα δεδομένα των ερωτηματολογίων ικανοποίησης των φοιτητών.
 - Τα δεδομένα ποιότητας του διδακτικού προσωπικού (διδασκτικό, ερευνητικό έργο).
 - Το μαθησιακό περιβάλλον και οι υποστηρικτικές υπηρεσίες.
5. Διεξαγωγή της αξιολόγησης (κατά την πραγματοποίηση της αξιολόγησης πρέπει να τεκμηριώνονται τα ευρήματα και να 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 ενδιαφερόμενα μέρη (ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες), με τη συνεργασία των οποίων σχεδιάζονται άμεσα οι κατάλληλες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες.
9. Επιθεώρηση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. των αντίστοιχων δραστηριοτήτων μέσα στο διαμορφωμένο χρονοδιάγραμμα και αξιολόγηση της επάρκειας ή της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων διορθωτικών ενεργειών.

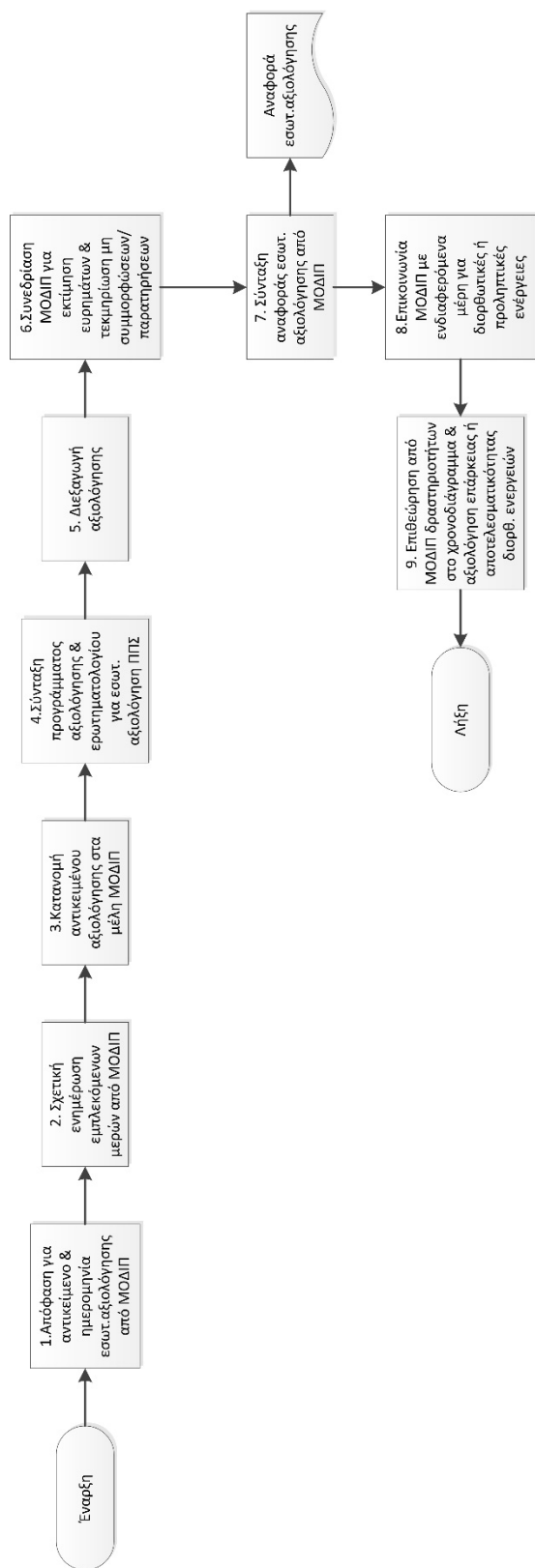
Εμπλεκόμενοι

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

Σχετικά Έγγραφα:

- Εγχειρίδιο Διαδικασιών Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π..
- Τα αποτελέσματα των διεργασιών του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ.
- Οι Ετήσιες Εσωτερικές Εκθέσεις των Ακαδημαϊκών Μονάδων.
- Αρχείο τεκμηρίωσης διεργασίας 4 (πρόγραμμα, ερωτηματολόγιο, πρακτικά της συνεδρίασης της ΜΟ.ΔΙ.Π., αναφορά και κατάλογος των διορθωτικών ή/και προληπτικών ενεργειών).
- Στοιχεία για την ερευνητική δραστηριότητα του ΕΛΜΕΠΑ.
- Απογραφικά δεδομένα ποιότητας, που υποβάλλονται στο πληροφοριακό Σύστημα της ΕΘ.Α.Α.Ε..
- Επιδόσεις φοιτητών.
- Αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδασκτικού προσωπικού.

- Αξιολόγηση μαθησιακών αποτελεσμάτων από τις ακαδημαϊκές μονάδες.
- Δεδομένα αποφοίτησης.



Σχήμα 4. 1 Διαδικασία 4.1

Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ

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

Βήματα:

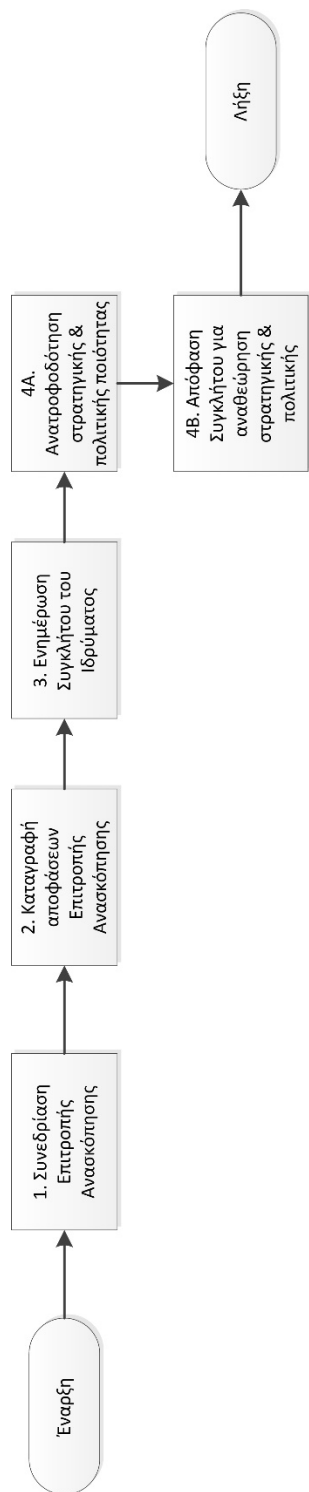
1. Συνεδρίαση της Επιτροπής, με κύρια θέματα προς συζήτηση:
 - Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης.
 - Την απόδοση των διεργασιών του συστήματος.
 - Τα αποτελέσματα προληπτικών ή/και διορθωτικών ενεργειών.
 - Την αξιολόγηση του βαθμού ολοκλήρωσης ενεργειών, που αποφασίστηκαν από τη Διοίκηση σε προηγούμενες ανασκοπήσεις.
 - Τη διατύπωση πιθανών αλλαγών που θα μπορούσαν να επιδράσουν στην αποτελεσματικότητα του ΕΣΔΠ.
 - Τη διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση των διεργασιών και διαδικασιών του ΕΣΔΠ.
 - Τον βαθμό επίτευξης των στόχων ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ (παρακολούθηση ή/και αναπροσαρμογή τους).
2. Καταγραφή των αποφάσεων της Επιτροπής Ανασκόπησης.
3. Ενημέρωση της Σύγκλητου (ο Πρύτανης ή ο Πρόεδρος της ΜΟ.ΔΙ.Π. ενημερώνει τη Σύγκλητο για την εξέλιξη των θεμάτων της διασφάλισης ποιότητας, τους στόχους ποιότητας, τον βαθμό επίτευξής τους, καθώς και για τις ενέργειες βελτίωσης που θα εφαρμοστούν).
4. Ανατροφοδότηση της στρατηγικής και της πολιτικής ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ (τα αποτελέσματα της ανασκόπησης είναι δυνατόν να επηρεάζουν τους υφιστάμενους στρατηγικούς στόχους του ΕΛΜΕΠΑ, 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 ΕΛΜΕΠΑ).

Εμπλεκόμενοι:

- Η Σύγκλητος του ΕΛΜΕΠΑ.
- Ο Πρύτανης του ΕΛΜΕΠΑ.
- Οι Αντιπρυτάνεις.
- Ο Πρόεδρος και τα μέλη της ΜΟ.ΔΙ.Π..
- Ο Γραμματέας της ΜΟ.ΔΙ.Π..

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 της ΜΟ.ΔΙ.Π. προς τη Διοίκηση του ΕΛΜΕΠΑ και τη Σύγκλητο.
- Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν.
- Προτάσεις για βελτίωση.
- Εγχειρίδιο Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π..
- Τα αποτελέσματα των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
- Στρατηγική και Πολιτική Ποιότητας του ΕΛΜΕΠΑ.



Σχήμα 4. 2 Διαδικασία 4.2

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

5.1 Αντικείμενο διεργασίας

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

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

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

5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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

5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

5.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

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

5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

5.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

Περιγραφή

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

Βήματα

- B1. Προετοιμασία. Έλεγχος και προετοιμασία των Π.Σ. του ΕΛΜΕΠΑ και της ΕΘ.Α.Α.Ε.. Παραμετροποίηση των συστημάτων αν έχουν υλοποιηθεί αλλαγές στο λογισμικό για να καλύψουν νέες λειτουργικές απαιτήσεις ανάγκες. Έλεγχος ετοιμότητας χρηστών των Π.Σ.. Ενημέρωση για τυχόν νέες δυνατότητες και αλλαγές στη χρήση του συστήματος και εκπαίδευση των χρηστών.
- B2. Κατάρτιση πλάνου δράσης. Συνεδρίαση της ΜΟ.ΔΙ.Π. με αντικείμενο τη κατάρτιση πλάνου και χρονοδιαγράμματος για την διεξαγωγή των ενεργειών συλλογής στοιχείων για την αξιολόγηση. Με έγγραφο της η ΜΟ.ΔΙ.Π. ενημερώνει έγκαιρα όλες τις μονάδες του ΕΛΜΕΠΑ για έναρξη της διαδικασίας για τη συλλογή και τον τρόπο συλλογής των στοιχείων και δημοσιοποιεί το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.
- B3. Συλλογή στοιχείων. Διεξαγωγή των ενεργειών, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα που έχει καταρτιστεί, για τη συγκέντρωση των στοιχείων τα οποία συλλέγονται είτε on-line (άμεση ενημέρωση των Π.Σ.) είτε με χειρωνακτικό τρόπο, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα που έχει καταρτιστεί.
- B4. Ενημέρωση Πληροφοριακών Συστημάτων. Καταχώριση των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί με χειρωνακτικό τρόπο σε Π.Σ. του ΕΛΜΕΠΑ και της ΕΘ.Α.Α.Ε. (ΟΠΕΣΠ). Έκδοση καταστάσεων δεδομένων (προαιρετικά).
- B5. Επικύρωση δεδομένων. Συνεδρίαση της ΜΟ.ΔΙ.Π. για επικύρωση των δεδομένων και απόφαση για την ολοκλήρωση των ενεργειών συλλογής στοιχείων. Αναφορά ελλείψεων και προβλημάτων που παρουσιάστηκαν στη εκτέλεση της διαδικασίας.

Εμπλεκόμενοι:

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

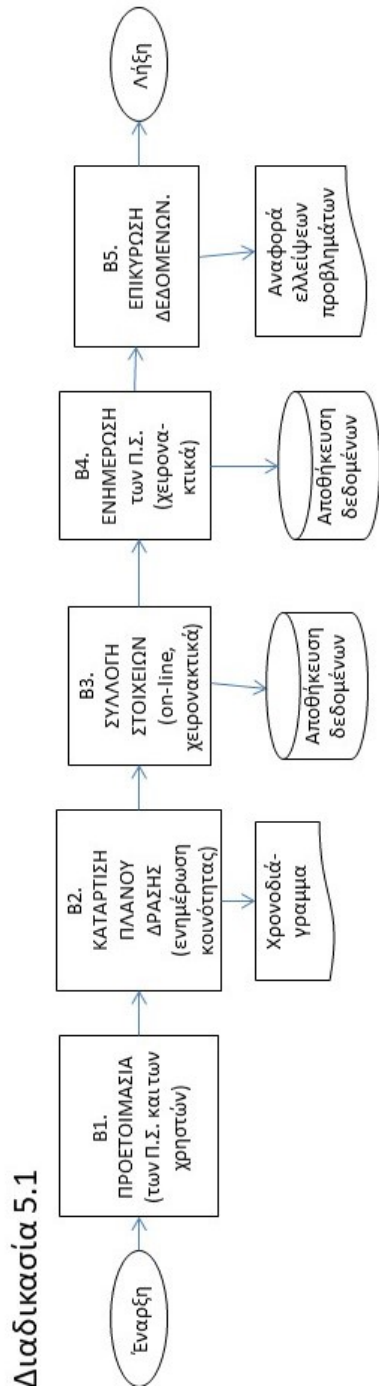
Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

- Εγχειρίδια χρήσης Π.Σ ΕΛΜΕΠΑ και ΟΠΕΣΠ (ΕΘ.Α.Α.Ε.).

- Υποδείγματα ερωτηματολογίων των αξιολογήσεων και των ερευνών.
- Υποδείγματα απογραφικών δελτίων διδασκόντων-μαθημάτων.
- Πλάνο ενεργειών - χρονοδιάγραμμα για τη συλλογή των στοιχείων από τη ΜΟ.ΔΙ.Π..
- Πρακτικό ολοκλήρωσης της συλλογής δεδομένων.



Σχήμα 5.1 Διαδικασία 5.1

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

Περιγραφή:

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

Βήματα:

- B1. Ανάλυση δεδομένων. Επεξεργασία, μετασχηματισμός και στατιστική ανάλυση δεδομένων. Δημιουργία αναφορών ανά τομέα δραστηριότητας που περιλαμβάνουν τους αντίστοιχους δείκτες. Παραγωγή απεικονίσεων δεδομένων.
- B2. Αποτίμηση ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων. Εκτίμηση αποτελεσμάτων σε σχέση με τους στόχους και τους δείκτες που έχουν τεθεί για την εκπαίδευση και την έρευνα. Έκδοση αναφορών με καταγραφές αποκλίσεων, προτάσεις απάλειψης των αποκλίσεων, καταγραφή προβλημάτων, συστάσεις για αντιμετώπιση προβλημάτων.
- B3. Αποτίμηση υπηρεσιών. Εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των διαχειριστικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών υποστήριξης του ΕΛΜΕΠΑ. Έκδοση αναφορών με καταγραφές προβλημάτων και ελλείψεων, συστάσεις για βελτίωση των υπηρεσιών και των διεργασιών του ΕΣΠΔ.
- B4. Ανασκόπηση υπηρεσιών ΜΟ.ΔΙ.Π. Εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών του ΕΣΔΠ. Έκδοση αναφορών με καταγραφές καταγραφή προβλημάτων και ελλείψεων, συστάσεις για βελτίωση των υπηρεσιών και των διεργασιών του ΕΣΠΔ.
- B5. Δημιουργία έκθεσης. Σύνταξη της έκθεσης εσωτερικής αξιολόγησης για τις ακαδημαϊκές και διαχειριστικές δραστηριότητες με αναφορές στους δείκτες ποιότητας, ανασκόπηση του ΕΣΔΠ, προτάσεις για βελτιώσεις και για αντιμετώπιση προβλημάτων. Γενικότερη εκτίμηση αποτελεσμάτων σε σχέση με διεθνή πρότυπα. Έγκριση της έκθεσης, ενημέρωση της ηγεσίας.

Εμπλεκόμενοι:

- Ο Πρόεδρος και τα Μέλη της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Σύγκλητος
- Πρυτανικό Συμβούλιο
- Κοσμήτορες, Πρόεδροι Τμημάτων, μέλη των ΟΜΕΑ,
- Οι συνεργάτες και υπάλληλοι της ΜΟ.ΔΙ.Π. (στατιστική ανάλυση)
- ΕΘ.Α.Α.Ε.

Χρονοδιάγραμμα:

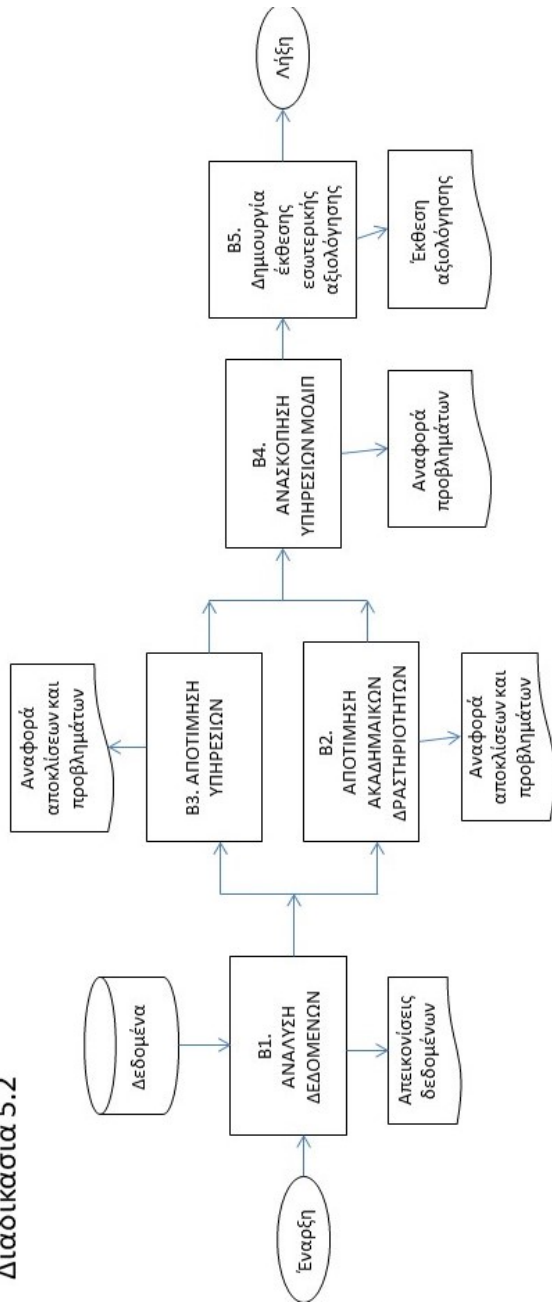
Η έκδοση των δεικτών γίνεται στην αρχή κάθε έτους και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

Σχετικά Έγγραφα:

- Απεικονίσεις ποιοτικών δεδομένων.
- Ισχυρά σημεία.
- Αναφορά αποκλίσεων.

- Αναφορά προβλημάτων.
- Εγχειρίδιο Δεδομένων Ποιότητας ΟΠΕΣΠ (ΕΘ.Α.Α.Ε.).
- Έκθεση της ΜΟ.ΔΙ.Π..
- Στόχοι ποιότητας και δείκτες.

Διαδικασία 5.2



Σχήμα 5. 2 Διαδικασία 5.2

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Δημοσιοποίηση πληροφοριών

6.1 Αντικείμενο διεργασίας

Τα ΑΕΙ οφείλουν να δημοσιοποιούν τις εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές τους δραστηριότητες, καθώς και την πολιτική τους για τη διασφάλιση της ποιότητας και τα αποτελέσματα των εσωτερικών και εξωτερικών αξιολογήσεων.

Η διεργασία αυτή έχει ως αντικείμενο να καθιστά τις σχετικές πληροφορίες άμεσες, προσβάσιμες, επίκαιρες και διατυπωμένες με αντικειμενικότητα και σαφήνεια.

6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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

6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

6.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

6.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

6.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

6.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

Περιγραφή:

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

Εμπλεκόμενα Μέρη:

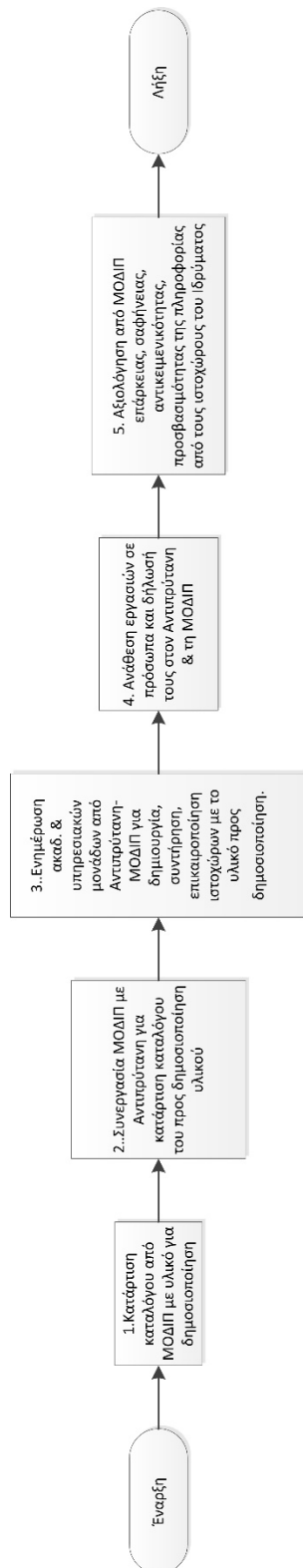
Αρμόδιος αντιπρύτανης για τη δημοσιότητα, ΜΟ.ΔΙ.Π., διαχειριστές ιστοσελίδων ΕΛΜΕΠΑ, διαχειριστές ιστοσελίδων ακαδημαϊκών μονάδων, Γραφείο Τύπου.

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

Ιστοσελίδες ΕΛΜΕΠΑ και ακαδημαϊκών μονάδων, δελτία Γραφείου Τύπου, αποφάσεις Συγκλήτου και Διοίκησης, ΦΕΚ, κανονισμοί διοικητικών μονάδων, ακαδημαϊκών τμημάτων και ΕΛΜΕΠΑ.



Σχήμα 6. 1 Διαδικασία 6.1

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση

7.1 Αντικείμενο διεργασίας

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

Ειδικότερα, η διεργασία έχει ως στόχο:

- α. την εφαρμογή στρατηγικής συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΈΛΜΕΠΑ υπηρεσιών.
- β. τη διασφάλιση της εκπλήρωσης των προδιαγραφών του Προτύπου Ποιότητας της ΕΘ.Α.Α.Ε., αλλά και της αντιστοίχισης των επιδόσεων και ικανοτήτων των αποφοίτων με τα προσδοκώμενα επαγγελματικά προσόντα, τα οποία είναι συμβατά με τις ανάγκες της κοινωνίας και της αγοράς εργασίας.

Η εξωτερική αξιολόγηση είναι μια περιοδικά επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

Το Ίδρυμα και τα Τμήματα μεριμνούν για τη λήψη των αναγκαίων μέτρων βελτίωσης και πραγματοποίησης της ανατροφοδότησης του ΕΣΔΠ και των ΠΣ.

7.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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

7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

7.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ.

7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

4. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από το Ίδρυμα για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του ΕΣΔΠ στο σχετικό πρόγραμμα δράσης.
5. Πλήθος πιθανών αναθεωρήσεων στην πολιτική ποιότητας του προγράμματος σπουδών από την ακαδημαϊκή μονάδα.
6. Πλήθος πιθανών αναθεωρήσεων στη στρατηγική του ΕΛΜΕΠΑ.

7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Επαναξιολόγηση της στρατηγικής του ΕΛΜΕΠΑ.
2. Σύνταξη προγράμματος δράσης για βελτίωση τομέων λειτουργίας του ΕΛΜΕΠΑ.
3. Σύνταξη προγράμματος δράσης για βελτίωση ποιότητας των ΠΣ ή/και αποτελεσματικότητας του ΕΣΔΠ.

7.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ

Περιγραφή:

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

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

Βήματα:

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

4. Εσωτερική πρόσκληση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. στις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για τη συγκέντρωση και υποβολή των απαιτούμενων αναφορών και υλικών με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.
5. Εφαρμογή από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της διαδικασίας εσωτερικής αξιολόγησης για τον έλεγχο πληρότητας και εγκυρότητας των προτάσεων εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης ΠΣ και ΕΣΔΠ (βλέπε διεργασία 4).
6. Έγκριση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. του φακέλου πρότασης για την εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση του ΠΣ ή ΕΣΔΠ και υποβολή στην ΕΘ.Α.Α.Ε..
7. Πραγματοποίηση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. ενδεχόμενων διορθώσεων της πρότασης, οι οποίες υποδεικνύονται από την ΕΘ.Α.Α.Ε..
8. Συνεργασία της ΜΟ.ΔΙ.Π. με την ΕΘ.Α.Α.Ε. 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. της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης
11. Πραγματοποίηση ενδεχόμενων σχολίων ή παρατηρήσεων επί του σχεδίου της έκθεσης πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ, το οποίο έχει κοινοποιηθεί στο Ίδρυμα από την ΕΘ.Α.Α.Ε., έγκρισή τους από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και αποστολή τους στην ΕΘ.Α.Α.Ε..
12. Παραλαβή από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της οριστικής έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης της Επιτροπής και της απόφασης της ΕΘ.Α.Α.Ε. για χορήγηση ή μη πιστοποίησης.
13. Ενημέρωση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. των αρμοδίων οργάνων (Τμήματος, Σχολής, Συγκλήτου, Διοίκησης) σχετικά με την τελική απόφαση για χορήγηση ή μη πιστοποίησης.
14. Ενδεχόμενη υποβολή ένστασης από το Ίδρυμα κατά της απόφασης της ΕΘ.Α.Α.Ε..
15. Σύνταξη Έκθεσης Παρακολούθησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και υποβολή τους στην ΕΘ.Α.Α.Ε..
16. Προετοιμασία και υποστήριξη από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. της ενδεχόμενης επίσκεψης προόδου στο Ίδρυμα από δύο μέλη της αρχικής Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης / Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ στο Ίδρυμα.

Εμπλεκόμενα μέρη:

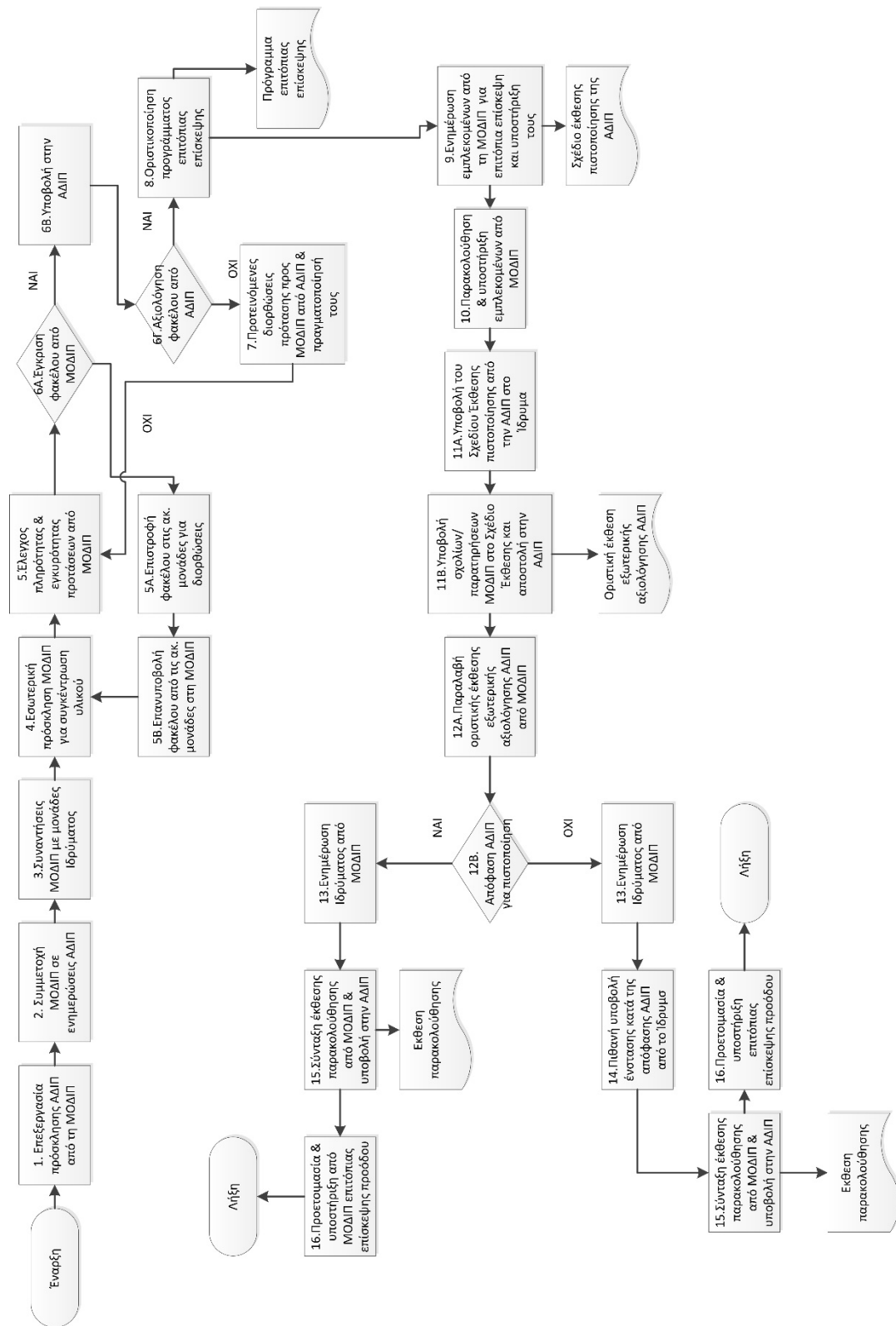
Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟ.ΔΙ.Π., ΕΘ.Α.Α.Ε., Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης / Πιστοποίησης, Κοσμητεία, Πρόεδρος Τμήματος, Γενική Συνέλευση Τμήματος, ΟΜΕΑ, φοιτητές, απόφοιτοι, διδακτικό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί εταίροι.

Χρονοδιάγραμμα:

Καθορίζεται με την ενεργοποίηση της διαδικασίας από την ΕΘ.Α.Α.Ε..

Σχετικά έγγραφα:

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



Σχήμα 7. 1 Διαδικασία 7.1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

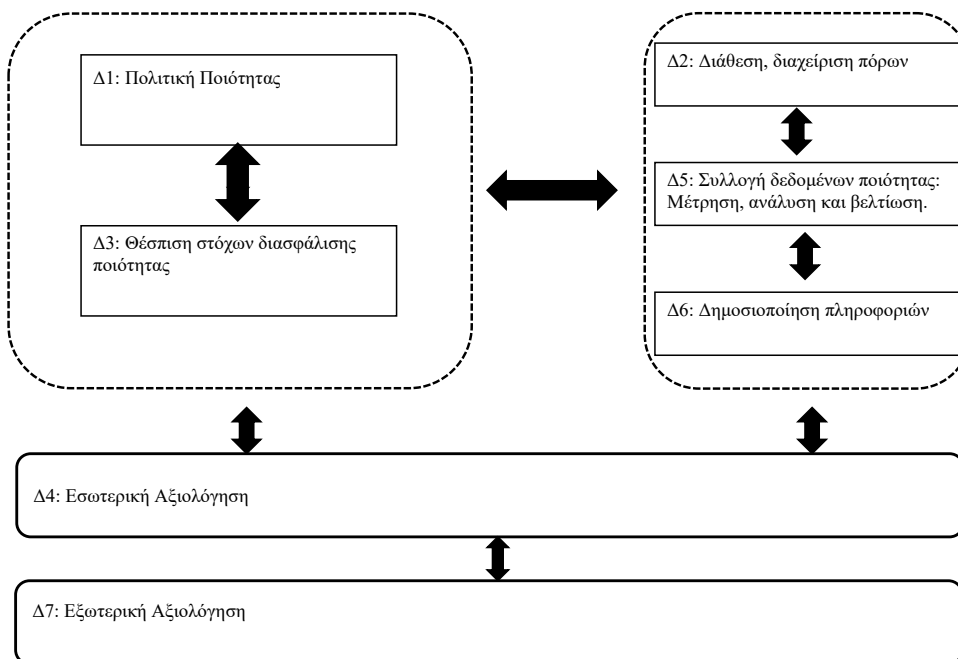
A. Κατάλογος διαδικασιών

Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης.....	20
Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης.....	22
Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων	24
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ).....	28
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)	30
Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση)	32
Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού)	34
Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση	37
Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.....	41
Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του ΕΛΜΕΠΑ (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ).....	45
Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας	48
Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης.....	52
Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ.....	55

B. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών

Σχήμα 1. 1 Διαδικασία 1.1.....	16
Σχήμα 2. 1 Διαδικασία 2.1.....	20
Σχήμα 2. 2 Διαδικασία 2.2.....	22
Σχήμα 2. 3 Διαδικασία 2.3.....	24
Σχήμα 3. 1 Διαδικασία 3.1.....	28
Σχήμα 3. 2 Διαδικασία 3.2.....	30
Σχήμα 3. 3 Διαδικασία 3.3.....	32
Σχήμα 3. 4 Διαδικασία 3.4.....	34
Σχήμα 4. 1 Διαδικασία 4.1.....	39
Σχήμα 4. 2 Διαδικασία 4.2.....	41
Σχήμα 5. 1 Διαδικασία 5.1.....	46
Σχήμα 5. 2 Διαδικασία 5.2.....	49
Σχήμα 6. 1 Διαδικασία 6.1.....	52
Σχήμα 7. 1 Διαδικασία 7.1.....	56

Γ. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών



Δ. Έντυπα

Διεργασία 4

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

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

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

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

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

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

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

2.ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

2.1. Βαθμός συμμόρφωσης ως προς τις αρχές της Π.Π (σχολιασμός-συνοπτική αποτύπωση)

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

2.2. Προτάσεις βελτίωσης Π.Π.

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

3.ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

3.1.Βαθμός επίτευξης στρατηγικών στόχων

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

3.2. Προτάσεις βελτίωσης υλοποίησης στρατηγικής

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

3.3. Προτάσεις αναθεώρησης στρατηγικής

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

4.ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ & ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ/ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΣΔΠ

B1. Τίτλος διεργασίας

Επιλέξτε ένα στοιχείο.

B2. Τίτλος διαδικασίας

Επιλέξτε ένα στοιχείο.

B3. Προβλήματα που εντοπίστηκαν

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

B4. Προτεινόμενες αλλαγές - βελτιώσεις
<p>Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.</p>

Ε. Οργανωτική δομή της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Η ΜΟ.ΔΙ.Π. υποστηρίζεται στο έργο της από το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας – ΜΟ.ΔΙ.Π. το οποίο υπάγεται στον Πρύτανη (επίπεδο Τμήματος).

Στα πλαίσια της οργάνωσης και της λειτουργίας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου υφίσταται διοικητική μονάδα σε επίπεδο τμήματος το οποίο πρέπει να στελεχώνεται από διοικητικούς υπαλλήλους για γραμματειακή, επιστημονική και τεχνική υποστήριξη. Η ιδανική οργάνωση του Τμήματος Διοικητικής Υποστήριξης της ΜΟ.ΔΙ.Π. θα ήταν διαφορετική, εάν το ΕΛΜΕΠΑ διέθετε περισσότερο ή με συγκεκριμένα προσόντα προσωπικό. Προκειμένου για την κατάρτιση του Οργανισμού του Ιδρύματος οι αρμοδιότητες του Τμήματος περιγράφονται παρακάτω:

Αρμοδιότητες του Τμήματος Διοικητικής Υποστήριξης της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Το ανωτέρω Τμήμα είναι αρμόδιο για τη διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη της ΜΟ.ΔΙ.Π. αντικείμενο της οποίας είναι η μέριμνα για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του έργου και των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου, την οργάνωση και λειτουργία του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης της ποιότητας, ο συντονισμός και η υποστήριξη των διαδικασιών αξιολόγησης, καθώς και η υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης των προγραμμάτων σπουδών στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της ΕΘ.Α.Α.Ε.

- Η μέριμνα για τη συλλογή δεδομένων και παρατηρήσεων μέσω ερωτηματολογίων μαθημάτων και απογραφικών δελτίων ακαδημαϊκών τμημάτων και διοικητικών υπηρεσιών.
- Η συνεργασία με τις Ομάδες Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜΕΑ) των ακαδημαϊκών μονάδων που βρίσκονται στο στάδιο της αξιολόγησης.
- Η μέριμνα για τη συλλογή των ετήσιων εκθέσεων εσωτερικής αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων του Πανεπιστημίου και ο εντοπισμός τυχόν ελλείψεων των εκθέσεων.
- Η σύνταξη ανά διετία της Εσωτερικής Έκθεσης του Πανεπιστημίου με βάση τις ανά έτος Εσωτερικές Εκθέσεις των ακαδημαϊκών μονάδων του Πανεπιστημίου.
- Η διαβίβαση στην ΕΘ.Α.Α.Ε. των Εκθέσεων Εξωτερικής Αξιολόγησης, προκειμένου να ενεργοποιηθεί η διαδικασία Εξωτερικής Αξιολόγησης.
- Η παραλαβή από την Επιτροπή Εξωτερικών Εμπειρογνομόνων των εκθέσεων Εξωτερικής Αξιολόγησης και η διαβίβαση τους στις αξιολογηθείσες ακαδημαϊκές μονάδες του Πανεπιστημίου και στην ΕΘ.Α.Α.Ε. Η μέριμνα για τη συγκέντρωση στοιχείων με ποσοτικά δεδομένα για τους φοιτητές, τους καθηγητές, το λοιπό διδακτικό και εργαστηριακό προσωπικό, το Πρόγραμμα Σπουδών, τη φοιτητική μέριμνα, τις διοικητικές υπηρεσίες, την υλικοτεχνική υποδομή και κάθε άλλο θέμα που αφορά στη λειτουργία των υπηρεσιών και των τμημάτων του Πανεπιστημίου.
- Η υποστήριξη δράσεων δημοσιότητας, όπως προβολή και διάχυση των αποτελεσμάτων της ΜΟ.ΔΙ.Π. και ενημέρωση των εμπλεκόμενων φορέων σχετικά με τις δράσεις της.
- Κάθε άλλη αρμοδιότητα που προβλέπεται από τις σχετικές διατάξεις της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας.

Στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης της ΜΟ.ΔΙ.Π. προϊστάται υπάλληλος του κλάδου / ειδικότητας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού - Λογιστικού ή ΠΕ Πληροφορικής ή ΤΕ Πληροφορικής.

Το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας – ΜΟ.ΔΙ.Π. στελεχώνεται από μόνιμους διοικητικούς υπαλλήλους καθώς και από εξωτερικούς συνεργάτες για θέματα τεχνικής υποστήριξης και ειδικότερα διαχείρισης ερωτηματολογίων, συλλογής και

καταχώρησης ποσοτικών δεδομένων στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας (ΟΠΕΣΠ) της ΕΘ.Α.Α.Ε.

Η παραπάνω οργανωτική δομή της ΜΟΔΙΠ είναι δομημένη με τρόπο που εξασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία της, την πλήρη και εύρυθμη κάλυψη των λειτουργικών αναγκών του ΕΣΔΠ, καθώς και την εφαρμογή και υλοποίηση της Πολιτικής Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος.

Η στοχοθεσία για τους υπαλλήλους του Ιδρύματος θα πραγματοποιηθεί μετά την έκδοση του Οργανισμού του Ιδρύματος και τον καθορισμό των περιγραμμάτων των θέσεων εργασίας, και ως εκ τούτου δεν αναφέρονται οι στόχοι.

Προς το παρόν το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας – ΜΟ.ΔΙ.Π. στελεχώνεται ως εξής:

- Μία μόνιμη υπάλληλο (ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού με ΠΜΣ, Αναπληρώτρια Προϊσταμένη)
- Έναν εξωτερικό συνεργάτη με προσόντα στις εφαρμογές πληροφορικής και εμπειρία στην ανάπτυξη και χρήση πληροφοριακών συστημάτων.

Τα παραπάνω στελέχη διεκπεραιώνουν όλες τις εργασίες της διοικητικής και τεχνικής υποστήριξης.