



ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών  
— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

## **Ε3.2 Επικαιροποιημένο Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών**

## Περιεχόμενα

Ορολογία	6
Ακρωνύμια	8
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	9
1. Διασφάλιση Ποιότητας στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.....	9
2. Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας : Σκοπός και πεδίο εφαρμογής .....	9
3. Εγχειρίδιο Ποιότητας .....	9
4. Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (συνοπτική περιγραφή) ....	10
5. Πολιτική Ποιότητας του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.....	12
6. Ευθύνη της Διοίκησης .....	18
7. Οργανωτική Διάρθρωση της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ.....	18
8. Οι Αρμοδιότητες της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΚΠΑ.....	19
9. Περιγραφή θέσεων εργασίας, αρμοδιοτήτων, προσόντων.....	22
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος</b>	33
1.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	33
1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	33
1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας .....	33
1.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	33
1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	34
1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	34
1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	34
1.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	34
Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας	34
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων</b>	38
2.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	38
2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	38
2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας .....	38
2.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	39
2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	39
2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	39
2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	39
2.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	40
Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης	40
Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης	42

Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων	43
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3. Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας</b>	46
3.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	46
3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	46
3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	46
3.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	47
3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	47
3.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	47
3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	47
3.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	48
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για τη συνεχή βελτίωση των βασικών ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος.	48
Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για τη Ενίσχυση και Προαγωγή της ερευνητικής δραστηριότητας της καινοτομίας και της Αριστείας στην έρευνα	50
Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση)	52
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση</b>	56
4.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	56
4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	56
4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	57
4.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	57
4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	57
4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	57
4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	57
4.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	57
Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση	57
Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ	61
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5. Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση</b>	63
5.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	63
5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	63
5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	63
5.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	63
5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	63
5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	63
5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	64
5.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	64

Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ)	64
Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας	65
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Δημοσιοποίηση πληροφοριών .....</b>	<b>67</b>
6.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	67
6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	67
6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	67
6.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	67
6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	67
6.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	68
6.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	68
6.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	68
Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης	68
Διαδικασία 6.2: Συνεργασία με Διεθνείς Κατατάξεις Πανεπιστημίων (Rankings).	71
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση</b>	<b>72</b>
7.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	72
7.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	72
7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	72
7.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	73
7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	73
7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	73
7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	73
7.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	73
Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ	73
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 8: Εκπαίδευση Όλων των Κατηγοριών Προσωπικού σε Θέματα Διασφάλισης Ποιότητας</b>	<b>77</b>
8.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	77
8.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	77
8.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	78
8.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	78
Διαδικασία 8.1: Σχεδιασμός διαδικασιών υλοποίησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων...	78
Διαδικασία 8.2: Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων .....	78
8.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	78
8.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	78
8.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	78

8.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	79
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....	84
Α. Κατάλογος διαδικασιών .....	84
Β. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών .....	84
Γ. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών .....	86
Δ. Έντυπα .....	87
Ε. Οδηγίες εργασίας .....	96

## Ορολογία

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

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας	Πληροφοριακό Σύστημα της ΕΘΑΑΕ για τη συλλογή δεδομένων ποιότητας από τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της Ελλάδας.
Πολιτική ποιότητας	Έγγραφο που αποτυπώνει τη δέσμευση της διοίκησης στην ποιότητα.
Στόχος ποιότητας	Επιδιωκόμενο αποτέλεσμα στο πλαίσιο πολιτικής ποιότητας.

## Ακρωνύμια

ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
EQAF	European Quality Assurance Forum
EUA	European University Association
KPI	Key Performance Indicator
ΕΘΑΑΕ	Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης
ΑΕΙ	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΕΛΚΕ	Ειδικός Λογαριασμός Κονδυλίων Έρευνας
ΕΣΔΠ	Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας
ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ	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 Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών είναι υπεύθυνο για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου του, καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης, και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘΑΑΕ. Το αρμόδιο όργανο για τη διοίκηση και διαχείριση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος είναι η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ / ΕΚΠΑ). Η ΜΟΔΙΠ / ΕΚΠΑ έχει την ευθύνη για την οργάνωση, λειτουργία και συνεχή βελτίωση του ΕΣΔΠ, την εφαρμογή και τον συντονισμό των διαδικασιών εσωτερικής αξιολόγησης των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων, καθώς και την υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης, στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της ΕΘΑΑΕ.

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

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

### 3. Εγχειρίδιο Ποιότητας

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

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

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

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

### 4.1 Πολιτική του Ιδρύματος για τη διασφάλιση ποιότητας

Το ΕΚΠΑ θα πρέπει να εφαρμόζει μια πολιτική διασφάλισης ποιότητας, η οποία θα αποτελεί μέρος του στρατηγικού του σχεδιασμού. Η πολιτική αυτή πρέπει να αναπτύσσεται και να εξειδικεύεται στους τομείς δράσης του ΕΚΠΑ, να δημοσιοποιείται και να εφαρμόζεται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

### 4.2 Διάθεση και διαχείριση των αναγκών πόρων

Το ΕΚΠΑ θα πρέπει να διαθέτει επαρκή χρηματοδότηση για την κάλυψη των αναγκών της διδασκαλίας, της μάθησης, της έρευνας και των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων εν γένει. Θα πρέπει αφενός μεν να διαθέτει επαρκείς υποδομές και υπηρεσίες για την εκπαίδευση και την έρευνα, αφετέρου δε να διευκολύνει 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

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

### 4.4 Δομή, οργάνωση και λειτουργία του ΕΣΔΠ

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

### 4.5 Εσωτερική αξιολόγηση

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

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

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

#### **4.7 Δημοσιοποίηση πληροφοριών**

Το ΕΚΠΑ είναι υποχρεωμένο να δημοσιοποιεί τις εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές του 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**

Το ΕΚΠΑ θα πρέπει να υποβάλλεται σε περιοδική εξωτερική αξιολόγηση από επιτροπές εμπειρογνομόνων που ορίζονται από την ΕΘΑΑΕ, με σκοπό την πιστοποίηση του Εσωτερικού του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ). Η περιοδικότητα της εξωτερικής αξιολόγησης καθορίζεται από την ΕΘΑΑΕ.

## 5. Πολιτική Ποιότητας του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών

### 1.α) ΔΗΛΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΟΥ ΑΘΗΝΩΝ

*Το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών είναι προσηλωμένο στην παροχή υψηλής ποιότητας ανώτατης εκπαίδευσης στους φοιτητές του αλλά και στην προσπάθεια ανάπτυξης ενός δημιουργικού περιβάλλοντος έρευνας και εργασίας για το προσωπικό του. Η δέσμευση της ηγεσίας αλλά και όλου του προσωπικού του Ιδρύματος για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελεί στρατηγική επιλογή διοίκησης και ευθύνης.*

*Το όραμα του Πανεπιστημίου μας είναι να συνεχίσει να συμβάλλει στην αντιμετώπιση των κοινωνικών, πολιτιστικών και αναπτυξιακών αναγκών του τόπου και του λαού μας με προσήλωση στις αρχές της επιστημονικής δεοντολογίας, της λογοδοσίας, της βιώσιμης ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής.*

*Το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, ως βασικός εκπρόσωπος του ελληνικού δημόσιου Πανεπιστημίου, έχει θεσπίσει και εφαρμόζει συγκεκριμένη πολιτική ποιότητας, η οποία είναι απόλυτα συνδεδεμένη με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του Ιδρύματος.*

*Μέσα από την θέσπιση και τη συνεχή, ανασκόπηση, επανασχεδιασμό και επαναπροσδιορισμό της πολιτικής ποιότητας, το ΕΚΠΑ δεσμεύεται στο να επιτύχει ακόμα υψηλότερες επιδόσεις. Με αυτή τη στρατηγική θα αναδείξει αξίες, πρότυπα και παραδείγματα, ώστε να βοηθηθεί η χώρα προς μια σταθερή πορεία γνήσιας ανάπτυξης*

### 1.β) ΣΥΝΔΕΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ

Το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών έχει αναπτύξει και εφαρμόζει συγκεκριμένη επίσημη πολιτική Διασφάλισης Ποιότητας, η οποία αποτελεί μέρος της στρατηγικής του.

Στην ανάπτυξη και εφαρμογή της πολιτικής αυτής, με τις κατάλληλες δομές και διαδικασίες, συμμετέχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι εσωτερικοί παράγοντες (Όργανα Διοίκησης, Μέλη ΔΕΠ και κάθε είδους διδάσκοντες και ερευνητές, Εργαζόμενοι, Φοιτητές όλων των προγραμμάτων Σπουδών και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη).

Η πολιτική του Ιδρύματος για την Διασφάλιση Ποιότητας και η στρατηγική εφαρμογής της υλοποιούνται μέσω της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) ΕΚΠΑ. Η Μονάδα αυτή αποτελεί δομή του ιδρύματος, και δημιουργήθηκε στις 24 Ιουλίου 2008 με σκοπό την οργάνωση, τον συντονισμό και την υλοποίηση των διαδικασιών Αξιολόγησης και Διασφάλισης Ποιότητας σε πλήρη εναρμόνιση και συμφωνία με τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου που ισχύει στην Ελλάδα.

Η ΜΟ.ΔΙ.Π / ΕΚΠΑ έχει την ευθύνη για την οργάνωση και εφαρμογή στο Ίδρυμα του Εσωτερικού συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ), με συγκεκριμένες αρχές, κριτήρια, κανονισμούς και διαδικασίες συντήρησης των θετικών στοιχείων και διαρκούς βελτίωσης. Ως

Υπηρεσία η ΜΟ.ΔΙ.Π / ΕΚΠΑ είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση και τον έλεγχο της ποιοτικής λειτουργίας του ιδρύματος σε όλα τα επίπεδα.

Το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΚΠΑ συντάχθηκε σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης, και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘΑΑΕ (άρθρο 14, 1 Ν.4009/2011).

Για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου, καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, το Ίδρυμα συμμορφώνεται με τα κριτήρια που ορίζονται στο άρθρο 72.2 του Νόμου 4009/2011,

Η πολιτική αυτή υποστηρίζει κυρίως:

- την οργάνωση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος
- την ανάληψη των ευθυνών της ηγεσίας του Ιδρύματος, των Τμημάτων και άλλων λειτουργικών μονάδων, των μελών του προσωπικού και των φοιτητών, καθώς και τον ρόλο που τους αναλογεί σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας
- τη διαφύλαξη των ακαδημαϊκών αρχών, της δεοντολογίας, την αποτροπή διακρίσεων, την ενθάρρυνση της συμμετοχής εξωτερικών φορέων στη διασφάλιση ποιότητας
- τη συνεχή βελτίωση της μάθησης και της διδασκαλίας, της έρευνας και της καινοτομίας
- τη διασφάλιση ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών και τη συμμόρφωσή τους με το ειδικό πρότυπο της ΕΘΑΑΕ
- την αποτελεσματική οργάνωση των υπηρεσιών και την ανάπτυξη και διατήρηση των υποδομών
- τη διάθεση και αποτελεσματική διαχείριση των αναγκαίων πόρων για τη λειτουργία του Ιδρύματος
- την ανάπτυξη και ορθολογική κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι βασικοί άξονες πάνω στους οποίους δομείται η πολιτική Διασφάλισης και Βελτίωσης της Ποιότητας του ΕΚΠΑ και οι οποίοι συνδέονται και αποτελούν τμήμα της στρατηγικής του ιδρύματος είναι οι εξής:

1. Η συνεχής αναμόρφωση και βελτίωση των προγραμμάτων σπουδών του Ιδρύματος.
2. Η ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής μάθησης στον σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών
3. Η βελτίωση της απόδοσης και της επίδοσης των φοιτητών που συμμετέχουν στα προγράμματα σπουδών του Ιδρύματος.
4. Η μείωση του ποσοστού των φοιτητών που εγκαταλείπουν ή αργούν να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους.
5. Η ενίσχυση του πολυεπίπεδου ερευνητικού έργου στο Ίδρυμα

6. Η παραγωγή περισσότερων και σημαντικής επίδρασης άρθρων σε διεθνή επιστημονικά περιοδικά και συλλογικούς τόμους.
7. Η συνεχής βελτίωση των συνθηκών εργασίας του επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού του Ιδρύματος
8. Επίλυση προβλημάτων υποδομής (π.χ. κτηριακών προβλημάτων).
9. Η ανάπτυξη συνεργιών μεταξύ των Τμημάτων / των Σχολών του ΕΚΠΑ σε προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών
10. Η ενίσχυση των προγραμμάτων διακρατικής συνεργασίας που προβλέπουν την κινητικότητα φοιτητών και διδακτικού προσωπικού.
11. Η ενίσχυση συνεργασιών με άλλα ιδρύματα του εξωτερικού και του εσωτερικού, η διάχυση και η ενίσχυση ερευνητικών έργων και ευρύτερων συνεργιών, καθώς επίσης και η βελτίωση της παραγωγής ερευνητικού έργου.
12. Η ανάπτυξη της εξωστρέφειας των Σχολών και των Τμημάτων.
13. Η προσέλκυση μελών ΔΕΠ υψηλού επιπέδου από την Ελλάδα και το εξωτερικό.
14. Η συνεργασία με τους συντάκτες των πινάκων παγκόσμιας κατάταξης Πανεπιστημίων για την καλύτερη προβολή της ποιότητας του Ιδρύματος διεθνώς.
15. Η επίλυση προβλημάτων που αφορούν την υλοποίηση του διοικητικού έργου.
16. Η εφαρμογή μέτρων μείωσης των ρύπων και της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης που προκαλεί το Πανεπιστήμιο λόγω της λειτουργίας του.
17. Η δημιουργία νέων, ιδίως διακλαδικών ή και διδρυματικών Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών.
18. Η αξιοποίηση εναλλακτικών πηγών χρηματοδότησης (συμμετοχή σε διεθνή προγράμματα, αυτοχρηματοδοτούμενα προγράμματα σπουδών, χορηγίες/δωρεές).
19. Η βελτίωση της οργάνωσης και παροχής προγραμμάτων Δια Βίου Μάθησης.
20. Η συνεχής οργάνωση και υλοποίηση δραστηριοτήτων άμεσης και έμμεσης υποστήριξης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
21. Η οργάνωση και αξιοποίηση του δικτύου αποφοίτων του Ιδρύματος στην υπηρεσία των ακαδημαϊκών και κοινωνικών στόχων του.

Η στρατηγική του Ιδρύματος για την ΔΠ και το υψηλό επίπεδο των τίτλων που απονέμονται προσδιορίζεται από την πολύπλευρη προσπάθεια κατοχύρωσης της ποιότητας και της πληρότητας της διδασκαλίας, της κάλυψης των αναγκών νέων επιστημονικών κατευθύνσεων και προβληματισμών και της διάνοιξης ιδίως διεπιστημονικών και διεθνών συνεργασιών στην υπηρεσία των παραπάνω στόχων.

Τα αποτελέσματα αυτής της στρατηγικής τεκμηριώνονται στις εκθέσεις των εξωτερικών αξιολογητών, στις αναλυτικές πληροφορίες για τη στοχοθεσία και τα μαθησιακά της

αποτελέσματα, όπως αυτά αποτυπώνονται στους οδηγούς σπουδών των Τμημάτων, στις θετικές αξιολογήσεις των φοιτητών του Ιδρύματος ως προς τα μαθήματα, στην πλήρη ευθυγράμμιση με τα Ευρωπαϊκά και τα Διεθνή Πρότυπα (σύστημα ECTS), στην αποδοχή των αποφοίτων σε μεταπτυχιακές και διδακτορικές σπουδές στο εξωτερικό, αλλά και στην επαγγελματική αποκατάσταση και κοινωνική εξέλιξή τους.

Ο τρόπος, με τον οποίο η πολιτική αυτή σχεδιάζεται, εγκρίνεται, εφαρμόζεται, παρακολουθείται και αναθεωρείται, αποτελεί μια από τις διαδικασίες του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας.

### **1.γ) ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ**

Η Εφαρμογή πολιτικής ποιότητας από το ίδρυμα εγκρίθηκε επίσημα από τις αρχές του Ιδρύματος όταν μεταξύ των άλλων, με απόφαση της Συγκλήτου το 2008 δημιουργήθηκε η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας και εν συνεχεία οι Ομάδες Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜΕΑ) των Τμημάτων για να ξεκινήσουν οι Διαδικασίες Εσωτερικής και Εξωτερικής Αξιολόγησης όπως αυτές αναλύονται στον νόμο 3374/2005. Επίσης πέραν του ότι στο ίδρυμα έχει ολοκληρωθεί τόσο η διαδικασία Εξωτερικής Αξιολόγησης των Τμημάτων του όσο και η διαδικασία Ιδρυματικής Εσωτερικής και Εξωτερικής Αξιολόγησης, ακολουθούνται οι διαδικασίες συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του νομικού και κανονιστικού πλαισίου. Επιπροσθέτως με απόφαση της Συγκλήτου του Ιδρύματος .....εγκρίθηκε η Οργάνωση, η Δομή και η Λειτουργία του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, το οποίο προωθήθηκε και εκδόθηκε στο ΦΕΚ 256 Τ.Β' 1/2/2018.

Το προσωπικό του Ιδρύματος έχει ενημερωθεί πλήρως για τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας και καλείτε να συμμετέχει ενεργά σε αυτές. Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό με την καθοδήγηση των ΟΜΕΑ και της ΜΟΔΙΠ υλοποιεί τις διαδικασίες αξιολόγησης των μαθημάτων από τους φοιτητές και τα μέλη ΔΕΠ, οι Γραμματείες των Τμημάτων συλλέγουν και επεξεργάζονται τα στοιχεία που εμπεριέχονται στις ετήσιες απογραφικές εκθέσεις, οι ΟΜΕΑ των Τμημάτων συντάσσουν την Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης τους και προετοιμάζουν τη διαδικασία Εξωτερικής Αξιολόγησης και τα στελέχη και οι υπάλληλοι των Κεντρικών Υπηρεσιών στέλνουν στην ΜΟΔΙΠ απογραφικά στοιχεία που αναφέρονται στην λειτουργία, στο έργο και στα ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι Υπηρεσίες του Ιδρύματος.

Η Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας προβλέπεται να είναι ανηρτημένη τόσο στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος, όσο και στην ιστοσελίδα της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας

στους ακόλουθους υπερσυνδέσμους:

[www.uoa.gr](http://www.uoa.gr)

[modip.uoa.gr](http://modip.uoa.gr)

Η αναλυτική περιγραφή των κυριότερων διαδικασιών και μέσων για την υλοποίηση και παρακολούθηση της εφαρμογής της διαδικασίας ποιότητας αποτυπώνονται στην ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π

Επιπροσθέτως στην Κεντρική Ιστοσελίδα του Ιδρύματος στο τμήμα «Αποστολή – Πολιτικές – Δημοσιεύματα» παρουσιάζονται οι επιμέρους πολιτικές για τα εξής θέματα:

#### **Γλωσσική πολιτική**

<http://www.uoa.gr/to-panepistimio/apostoli-politikes-kai-dhmosieymata/glwssiki-politiki.html>

#### **Πολιτική Ακαδημαϊκής Δεοντολογίας – Βιοηθικής**

<http://www.uoa.gr/to-panepistimio/apostoli-politikes-kai-dhmosieymata/politiki-akadhmaikis-deontologias-bioh8ikis.html>

#### **Πολιτική για ΑμεΑ**

<http://www.uoa.gr/to-panepistimio/apostoli-politikes-kai-dhmosieymata/politiki-gia-amea.html>

#### **Πολιτική για το Περιβάλλον**

<http://www.uoa.gr/to-panepistimio/apostoli-politikes-kai-dhmosieymata/politiki-gia-to-periballon.html>

#### **Πολιτική για την Ισότητα**

<http://www.uoa.gr/to-panepistimio/apostoli-politikes-kai-dhmosieymata/politiki-isohtas.html>

#### **Πολιτική Παροχών και Βοήθειας σε Ασθενείς Κοινωνικά Ομάδες Φοιτητών/Φοιτητριών**

<http://www.uoa.gr/to-panepistimio/apostoli-politikes-kai-dhmosieymata/politiki-paroxon-kai-boi8eias-se-as8eneis-koinwnika-omades-foithton-foithtrion.html>

#### **Συνήγορος του Φοιτητή**

<http://www.sinigorosfititi.uoa.gr/>



Για την αντιμετώπιση μεροληπτικών παρεμβάσεων και διακρίσεων των φοιτητών στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών έχει συσταθεί και λειτουργεί Υπηρεσία με την ονομασία "**Συνήγορος του Φοιτητή**" με τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- εξέταση αιτημάτων φοιτητών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά,
- διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή με τα όργανα και τις υπηρεσίες διοίκησης,
- εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας και
- ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

## 6. Ευθύνη της Διοίκησης

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

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

## 7. Οργανωτική Διάρθρωση της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ

Η ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος, το οποίο υπάγεται απευθείας στον Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας. Διαρθρώνεται εσωτερικά από: α) την Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας και β) την Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας.

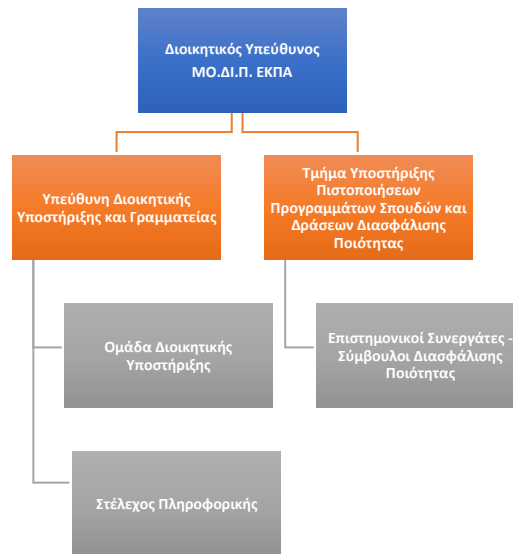
Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας συγκροτείται με απόφαση της Συγκλήτου και αποτελείται από: α) τον Πρύτανη ή τον αρμόδιο Αντιπρύτανη του ΕΚΠΑ., β) πέντε (5) μέλη Διδακτικού Ερευνητικού Προσωπικού (Δ.Ε.Π.) του ΕΚΠΑ. της βαθμίδας του Καθηγητή ή Αναπληρωτή Καθηγητή, γ) έναν (1) εκπρόσωπο από κάθε κατηγορία μελών Εργαστηριακού Διδακτικού Προσωπικού (Ε.ΔΙ.Π.), Ειδικού Εκπαιδευτικού Προσωπικού (Ε.Ε.Π.) και Ειδικού Τεχνικού Εργαστηριακού Προσωπικού (Ε.Τ.Ε.Π.) του ΕΚΠΑ., δ) έναν (1) εκπρόσωπο των προπτυχιακών φοιτητών, ε) έναν (1) εκπρόσωπο των μεταπτυχιακών φοιτητών και υποψήφιων διδασκόντων, και στ) έναν (1) εκπρόσωπο από τους Επισκέπτες Καθηγητές, τους εντεταλμένους διδάσκοντες, τους Επισκέπτες Ερευνητές και Ερευνητές επί συμβάσει που απασχολούνται στο ΕΚΠΑ. Η θητεία της Επιτροπής είναι πενταετής. Οι εκπρόσωποι των περ. δ) έως στ) αναδεικνύονται σε ετήσια βάση και έχουν δικαίωμα ψήφου σε θέματα που σχετίζονται με την ιδιότητά τους.

Η Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ αποτελεί διοικητική δομή με συγκεκριμένη οργανωτική διάρθρωση και στελέχωση με σκοπό την καλύτερη δυνατή διεκπεραίωση των εργασιών που συνδέονται με το ΕΣΔΠ ΕΚΠΑ. Στελεχώνεται με διοικητικό προσωπικό του ΕΚΠΑ και εξειδικευμένο επιστημονικό και τεχνικό προσωπικό (εξωτερικοί συνεργάτες) και προΐσταται αυτής υπάλληλος του ΕΚΠΑ., ειδικότητας ΠΕ Διοικητικού – Οικονομικού ή ΠΕ Διοικητικού. Πιο συγκεκριμένα σε **επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού** η ΜΟ.ΔΙ.Π διαθέτει εννέα (9) στελέχη διοικητικής και τεχνικής υποστήριξης. Τέσσερα (4) εξ αυτών ανήκουν στο μόνιμο προσωπικό και πέντε (5) είναι εξωτερικοί συνεργάτες είτε με

σύμβαση μίσθωσης εξαρτημένης εργασίας, είτε με σύμβαση μίσθωσης έργου. Η περιγραφή των θέσεων εργασίας, των αρμοδιοτήτων, και των προσόντων του προσωπικού της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ παρουσιάζονται αναλυτικά σε ειδικό κεφάλαιο του Εγχειριδίου Διαδικασιών Ποιότητας τους ΕΣΔΠ του Ιδρύματος. Στη συγκεκριμένη φάση λειτουργίας της η Υπηρεσία αποτελείται από δύο Τμήματα, (Τμήμα Γραμματείας και Τμήμα Υποστήριξης Πιστοποιήσεων Προγραμμάτων Σπουδών και Δράσεων Διασφάλισης Ποιότητας (βλέπε Διάγραμμα 1).

Με απόφαση της Συγκλήτου του Ιδρύματος, ορίζεται Γραμματέας της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας ο Προϊστάμενος της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας με Αναπληρωτή του Υπάλληλο ΙΔΑΧ της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ, ειδικότητας ΠΕ. Διοικητικού – Οικονομικού ή ΠΕ Διοικητικού.

**Διάγραμμα 1: Οργανόγραμμα Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας ΜΟ.ΔΙ.Π. ΕΚΠΑ**



## 8. Οι Αρμοδιότητες της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΚΠΑ

Οι αρμοδιότητες της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας κατανέμονται στην Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας και την Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας.

### 8.1 Οι Αρμοδιότητες της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας

Ως αρμοδιότητες της **Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας**, ορίζονται :

**α)** Η ανάπτυξη Πολιτικής και Στρατηγικής για την Διασφάλιση & βελτίωση της Ποιότητας σε κάθε είδους διδακτικό, ερευνητικό και διοικητικό έργο που προσφέρει το Ίδρυμα και ιδίως για την ποιότητα α) των προγραμμάτων σπουδών πρώτου, δεύτερου και τρίτου κύκλου, συμπεριλαμβανομένων των ξενόγλωσσων προγραμμάτων σπουδών, β) των προγραμμάτων διά βίου μάθησης και εν γένει την ποιότητα λειτουργίας του Κέντρου Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του ΕΚΠΑ., γ) των επιμέρους ακαδημαϊκών μονάδων του ΕΚΠΑ, Σχολών, Τμημάτων και Τομέων, δ) την ποιότητα λειτουργίας του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας του ΕΚΠΑ., καθώς και του Πανεπιστημιακού Κέντρου Έρευνας και Καινοτομίας (ΠΑ.Κ.Ε.Κ.) και των Ερευνητικών Ινστιτούτων (Ε.Ι.) του, ε) την ποιότητα λειτουργίας των επιμέρους ακαδημαϊκών ή ερευνητικών μονάδων, όπως πανεπιστημιακών κλινικών, πανεπιστημιακών μουσείων και πανεπιστημιακών εργαστηρίων συμπεριλαμβανομένης της παροχής υπηρεσιών από αυτά, στ) την ποιότητα λειτουργίας των διοικητικών υπηρεσιών του ΕΚΠΑ.

**β)** Ο συντονισμός, η εφαρμογή και η υποστήριξη των διαδικασιών του ΕΚΠΑ. και των επιμέρους μονάδων του κατά την εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας.

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

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

**ε)** η κατάρτιση και επικαιροποίηση του Εγχειριδίου Ποιότητας του Ε.Σ.Δ.Π ΕΚΠΑ. και η υποβολή του προς έγκριση στη Σύγκλητο του ΕΚΠΑ.

**στ)** η περιοδική εσωτερική αξιολόγηση και ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π..

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

**η)** Η κατάρτιση και υποβολή στην ΕΘΑΑΕ της ετήσιας έκθεσης επιτευγμάτων για την κατανομή της ετήσιας τακτικής επιχορήγησης του ΕΚΠΑ., σύμφωνα με το άρθρο 16 του ν. 4653/2020.

**θ)** Η παρακολούθηση των διεθνών πινάκων κατατάξεων (rankings), η σύνταξη ενημερωτικών εκθέσεων και ανακοινώσεων για τη θέση του ΕΚΠΑ σε αυτούς, ο σχεδιασμός δράσεων και ενεργειών για τη βελτίωση της θέσης του Πανεπιστημίου σε αυτούς, η επικοινωνία με τα στελέχη των οργανισμών που συντάσσουν τους πίνακες κατάταξης.

## **8.2 Οι Αρμοδιότητες της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας**

Ως αρμοδιότητες της **Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας, ορίζονται :**

**α)** Η εκτέλεση των αποφάσεων και η γραμματειακή υποστήριξη της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας του άρθρου 215 του ν. 4957/2022, εφεξής καλούμενη «Επιτροπή» κατά την εκτέλεση του έργου της.

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

**γ)** Η συλλογή και επεξεργασία στοιχείων από όλες τις ακαδημαϊκές και ερευνητικές μονάδες, καθώς και τις διοικητικές υπηρεσίες του ΕΚΠΑ. που αφορούν στην εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας του συνόλου των δραστηριοτήτων του ΕΚΠΑ.

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

**ε)** Η υποστήριξη των διαδικασιών υποβολής φακέλου προς την ΕΘ.Α.Α.Ε. για την πιστοποίηση – αξιολόγηση των προγραμμάτων σπουδών πρώτου και δεύτερου κύκλου σπουδών, των ακαδημαϊκών μονάδων και λοιπών δομών του ΕΚΠΑ., του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης και του Πανεπιστημιακού Κέντρου Έρευνας και Καινοτομίας.

**στ)** Η ανάπτυξη, διαχείριση και παρακολούθηση του Ε.Σ.Δ.Π. του ΕΚΠΑ. και ιδίως η πραγματοποίηση της εσωτερικής αξιολόγησης σύμφωνα με το εγχειρίδιο ποιότητας του Ε.Σ.Δ.Π ΕΚΠΑ.

**ζ)** Η δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του ιδρύματος των στοιχείων σχετικά με την πιστοποίηση, την εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση του ΕΚΠΑ. και των επιμέρους μονάδων του.

**η)** Η συνεργασία με όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες για τη συλλογή των στοιχείων και τη συμπλήρωση των τιμών των δεικτών στο πλαίσιο κατάρτισης της ετήσιας έκθεσης επιτευγμάτων για την κατανομή της ετήσιας τακτικής επιχορήγησης του ΕΚΠΑ., σύμφωνα με το άρθρο 16 του ν. 4653/2020.

**θ)** Η ευθύνη για την ενημέρωση του πληροφοριακού συστήματος της ΜΟ.ΔΙ.Π., καθώς και του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Εθνικού Συστήματος Ποιότητας (ΟΠΕΣΠ) της ΕΘ.Α.Α.Ε. με τα δεδομένα ποιότητας του Ιδρύματος και η ανάπτυξη διαλειτουργικότητας με αυτό.

**ι)** Η οργάνωση δράσεων Προβολής και Δημοσιότητας (Ημερίδες, Συνέδρια κ.ά.) που αφορούν τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας τόσο στο ίδρυμα όσο και στον ΕΧΑΕ.

### **8.3 Πόροι – Βιωσιμότητα**

Η λειτουργία της ΜΟ.ΔΙ.Π. και η βιωσιμότητα του ΕΣΔΠ ΕΚΠΑ στηρίζεται στη χρηματοδότηση από ίδιους πόρους του Πανεπιστημίου, από εθνικά, ευρωπαϊκά ή διεθνή χρηματοδοτικά προγράμματα, ενώ είναι δυνατή και η αναζήτηση δωρεών και χορηγιών, εφόσον δεν επηρεάζεται η αμεροληψία του έργου της Μονάδας. Παράλληλα η διοίκηση του ΕΚΠΑ μεριμνά συνεχώς για την παροχή της αναγκαίας υποδομής και των ανθρώπινων πόρων για την εύρυθμη λειτουργία του ΕΣΔΠ και την απρόσκοπτη εφαρμογή της πολιτικής διασφάλισης ποιότητας στο ίδρυμα. Στο πλαίσιο αυτό η ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ:

**(α)** είναι στελεχωμένη με τέσσερα (4) μόνιμα διοικητικά στελέχη του ΕΚΠΑ και πέντε (5) εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες.

**(β)** έχει στη διάθεση της σύγχρονα ανακαινισμένα γραφεία με πλήρη εξοπλισμό και χώρο συνεδριάσεων στο κέντρο της Αθήνας.

**(γ)** χρησιμοποιεί ειδικό πληροφοριακό σύστημα το οποίο βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία και συμβάλλει στην συλλογή και επεξεργασία δεδομένων που αφορούν τη διασφάλιση της ποιότητας.

### **8.4 Υποχρεώσεις Διοικητικών Στελεχών και Επιστημονικών Συνεργατών**

Τα Διοικητικά Στελέχη και οι Επιστημονικοί Συνεργάτες της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής και καθοδήγησης στους αποδέκτες αυτών, μέσα σε πνεύμα αλληλεγγύης, αλληλοκατανόησης και συνεργασίας και αντιλαμβανόμενοι/ες των δυσκολιών και της συνθετότητας των θεμάτων που αφορούν τις διαδικασίες αξιολόγησης και διασφάλισης ποιότητας.

Παρέχουν τις υπηρεσίες τους με κάθε πρόσφορο μέσο και τρόπο (δια ζώσεις συναντήσεις, εξ αποστάσεως τηλεσυνεργασία, τηλεφωνική επικοινωνία, αποστολή emails) και με την απαραίτητη ευελιξία σε σχέση με το ωράριο, τον τόπο και τον χρόνο παροχής των υπηρεσιών. Οφείλουν να καταγράφουν τις ενέργειες τους και να διατηρούν ηλεκτρονικό αρχείο με τις υποθέσεις που έχουν διαχειριστεί, άμεσα προσβάσιμο στην διοίκηση της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ.

Στο τέλος κάθε μήνα συντάσσουν ατομικές εκθέσεις πεπραγμένων οι οποίες υποβάλλονται στην Υπηρεσία και ελέγχονται από τον Προϊστάμενο της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ. Συμμετέχουν σε εκπαιδευτικές και ενημερωτικές συναντήσεις τόσο της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ όσο και των ΜΟ.ΔΙ.Π άλλων Ιδρυμάτων και της ΕΘΑΑΕ. Στις συναντήσεις αυτές δύνανται εφόσον τους ζητηθεί και το επιθυμούν να πραγματοποιήσουν εισηγήσεις και ομιλίες.

Μπορούν να συμμετέχουν σε Ομάδες Εσωτερικής Αξιολόγησης και Διασφάλισης Ποιότητας και ως Εμπειρογνώμονες σε άλλους Δημόσιους Φορείς, εφόσον δεν παρακωλύεται το έργο που παρέχουν στη ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ.

Για θέματα που αφορούν αμοιβές πρόσθετου έργου, ειδικές άδειες κ.α, η Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας εισηγείται στην Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας η οποία και λαμβάνει αποφάσεις επί των αιτημάτων. Οι αποφάσεις αυτές διαβιβάζονται από την Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας στις αρμόδιες υπηρεσίες προκειμένου να εκτελεστούν.

## 9. Περιγραφή θέσεων εργασίας, αρμοδιοτήτων, προσόντων

Στα περιγράμματα που ακολουθούν παρουσιάζονται οι θέσεις εργασίας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας με πλήρη περιγραφή των αρμοδιοτήτων που προβλέπονται για κάθε μία από αυτές, καθώς και των απαραίτητων προσόντων για τη στελέχωσή τους.

### ΤΙΤΛΟΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

“Προϊστάμενος Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας ΜΟ.ΔΙ.Π ”

### ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Επιβλέπει την Εφαρμογή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος αναπτύσσει τεχνικές βελτίωσης και επιβλέπει την τήρηση των διοικητικών διαδικασιών, με στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και τη βελτίωση αποδοτικότητας της υπηρεσίας. Υλοποιεί και εφαρμόζει τις πολιτικές και τις αποφάσεις της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π αλλά και της Ηγεσίας του Ιδρύματος σε θέματα ανάπτυξης, βελτίωσης και διασφάλισης της Ποιότητας.

Συνεργάζεται με τις Πρυτανικές Αρχές, τις Ακαδημαϊκές και Διοικητικές Μονάδες του Ιδρύματος καθώς και με την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ) για την υλοποίηση των διαδικασιών εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης των προγραμμάτων σπουδών και των τριών επιπέδων (Προπτυχιακά, Μεταπτυχιακά Διδακτορικά). Συλλέγει, αναλύει και συνθέτει τα αναγκαία στοιχεία και δεδομένα για την υποστήριξη των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος και υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων για οργανωτικά, λειτουργικά και επιχειρησιακά ζητήματα. Με την εμπειρία και την τεχνογνωσία που διαθέτει καθοδηγεί την εξειδικευμένη ομάδα συμβούλων διασφάλισης ποιότητας της Υπηρεσίας στην παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης στο προσωπικό των Τμημάτων και των Προγραμμάτων Σπουδών σε θέματα που άπτονται των εν λόγω διαδικασιών.

### ΚΥΡΙΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

- Μεριμνά για τη λειτουργική διασύνδεση των ασκούμενων αρμοδιοτήτων με τους στόχους ποιότητας της υπερκείμενης Διεύθυνσης, τις οδηγίες της Ηγεσίας του Ιδρύματος και τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου σε θέματα διασφάλισης ποιότητας
- Επιβλέπει την Εφαρμογή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος , ελέγχει και αξιολογεί την τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών
- Ασκεί καθήκοντα Γραμματέα της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας, συμμετέχει στις συνεδριάσεις της χωρίς ψήφο και τηρεί τα αντίστοιχα Πρακτικά

- Συντονίζει και υποστηρίζει τις διαδικασίες εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης των προγραμμάτων σπουδών των Τμημάτων του Ιδρύματος σε συνεργασία με την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ) και τις διοικήσεις των Τμημάτων.
- Καθοδηγεί και παροτρύνει τους υπαλλήλους και τους συνεργάτες για την υλοποίηση των δράσεων του Υπηρεσίας
- Κατανέμει το αντικείμενο και τις εργασίες στους υπαλλήλους και τους συνεργάτες της Υπηρεσίας .
- Ανιχνεύει τις επιμορφωτικές ανάγκες τόσο του προσωπικού της Υπηρεσίας όσο και των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος και διαμορφώνει ευκαιρίες μάθησης για το σύνολο αυτού.
- Αιτιολογεί τις επιλογές, αξιοποιεί και περιγράφει τις κατάλληλες μεθόδους συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων
- Επιβλέπει και συμμετέχει στην εκπόνηση μελετών, εκθέσεων και ειδικών αναφορών αξιολογικού περιεχομένου που αφορούν τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας στο Ίδρυμα
- Συλλέγει, διαχειρίζεται και αναλύει τα δεδομένα και τα στοιχεία που αποτελούν εισροή στις ανωτέρω μελέτες και εκθέσεις
- Υποστηρίζει την Ηγεσία και τις διοικήσεις των Ακαδημαϊκών Μονάδων του Ιδρύματος στη λήψη αποφάσεων για τον προγραμματισμό, το στρατηγικό σχεδιασμό πολιτικών και δράσεων για τη διασφάλιση ποιότητας
- Καθοδηγεί την Ομάδα Συμβούλων της Υπηρεσίας στην διαχείριση θεμάτων σχετικά με τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας που εφαρμόζουν τα Τμήματα και τα Προγράμματα Σπουδών του Ιδρύματος
- Παρακολουθεί τους διεθνείς πίνακες κατάταξης, συντάσσει ενημερωτικές εκθέσεις και ανακοινώσεις για τη θέση του ΕΚΠΑ σε αυτούς σχεδιάζει δράσεις και ενέργειες για τη βελτίωση της θέσης του Πανεπιστημίου σε αυτούς, επικοινωνεί με τα στελέχη των οργανισμών που συντάσσουν τους πίνακες κατάταξης.
- Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της λειτουργίας της Υπηρεσίας
- Αξιολογεί το προσωπικό σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
- Εκπροσωπεί την Υπηρεσία , όπου απαιτείται.

#### ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ

- (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο π.δ 85/2022 (Α' 232) ή/και στις οικείες οργανικές διατάξεις)
- Πτυχίο ΑΕΙ (στο πεδίο των Ανθρωπιστικών Επιστημών ή στις Επιστήμες της Αγωγής ή στις Οικονομικές Επιστήμες ή στις Θετικές Επιστήμες)
  - Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών με συνάφεια στη Διοίκηση της Εκπαίδευσης, ή στην Αξιολόγηση και Διασφάλιση της Ποιότητας, ή στις Οικονομικές και Κοινωνικές Επιστήμες, ή στις Επιστήμες της Αγωγής
  - Σημαντική διοικητική εργασιακή εμπειρία (άνω των δέκα ετών) σε Ίδρυμα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης

- Διοικητική Εμπειρία (τουλάχιστον πέντε ετών) σε θέσεις και υπηρεσίες που αφορούν τη Διασφάλιση Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση
- Άριστη Γνώση της Αγγλικής Γλώσσας
- Γνώση χειρισμού Η/Υ

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ / ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΓΝΩΣΕΙΣ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• διαθέτει διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες</li> <li>• αναλύει και συνθέτει με αντικειμενικότητα και αξιοπιστία</li> <li>• επιδεικνύει συνεργατικό /ομαδικό πνεύμα</li> <li>• διαθέτει ικανότητα επίλυσης προβλημάτων και δυνατότητα ευελιξίας και διαπραγμάτευσης</li> <li>• διαθέτει ικανότητα ανταπόκρισης σε αυστηρά χρονοδιαγράμματα</li> <li>• Χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αποφασιστικότητα.</li> <li>• διαθέτει ηγετικές ικανότητες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• γνώση ποσοτικής και ποιοτικής ανάλυσης και έρευνας</li> <li>• γνώση σε ανάλυση εθνικών και ευρωπαϊκών πολιτικών</li> <li>• γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί</li> <li>• γνώση τεχνικών αξιολόγησης</li> <li>• γνώση τεχνικών ανάλυσης κινδύνων- κρίσεων</li> </ul>

**Τίτλος Θέσης Εργασίας: Σύμβουλος Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας ΜΟ.ΔΙ.Π**

### ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Υποστηρίζει τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών του Ιδρύματος, προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες σε σχετικά ζητήματα, προτείνει λύσεις σε προβλήματα που ανακύπτουν σε θέματα διαδικασιών ποιότητας και εισηγείται αλλαγές στις διαδικασίες βάσει της εξειδίκευσής του. Διαθέτει ευρυμάθεια και τεκμηριωμένη γνώση των ζητημάτων διασφάλισης ποιότητας και των προτύπων που εφαρμόζονται στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών της ελληνικής τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και συμβάλλει αποφασιστικά στην ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας στο Ίδρυμα



### ΚΥΡΙΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

- Παρέχει τεκμηριωμένη επιστημονική, συμβουλευτική ή τεχνική υποστήριξη σε θέματα διασφάλισης ποιότητας στο ανθρώπινο δυναμικό (Πρόεδροι Τμημάτων, Διευθυντές, μέλη ΟΜΕΑ, Διοικητικό Προσωπικό) των Τμημάτων και Προγραμμάτων Σπουδών του Ιδρύματος και των λοιπών ακαδημαϊκών μονάδων του
- Συμμετέχει στην υλοποίηση των διαδικασιών ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης των προγραμμάτων σπουδών και του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος
- Συνεργάζεται με στελέχη της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ) για την εφαρμογή των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών του Ιδρύματος
- Συμμετέχει στη σύνταξη εκθέσεων αποτίμησης της αποτελεσματικότητας των διεργασιών του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος
- Εισηγείται βελτιωτικές ή διορθωτικές ενέργειες στη βάση των ευρημάτων της παρακολούθησης, εκτίμησης ή εμπειρογνωμοσύνης που διενεργεί μέσω των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας στα Προγράμματα Σπουδών του Ιδρύματος
- Συμβάλλει στην οργάνωση και υλοποίηση ενημερωτικών εκδηλώσεων, επιμορφωτικών δράσεων και συναντήσεων εργασίας της ΜΟ.ΔΙ.Π με την ακαδημαϊκή κοινότητα.
- Εισηγείται δράσεις και προτείνει αλλαγές στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας που εφαρμόζονται στο Ίδρυμα
- Διαμορφώνει και εισηγείται εναλλακτικά σενάρια για την αντιμετώπιση προβλημάτων που προκύπτουν κατά την εφαρμογή των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας
- Αναλύει τις υφιστάμενες διαδικασίες ελέγχου ποιότητας και εντοπίζει τομείς που επιδέχονται βελτίωση

### ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ

- Πτυχίο ΑΕΙ (στο πεδίο των Ανθρωπιστικών Επιστημών ή στις Επιστήμες της Αγωγής ή στις Οικονομικές Επιστήμες ή στις Θετικές Επιστήμες)
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών με συνάφεια στη Διοίκηση της Εκπαίδευσης, ή στην Αξιολόγηση και Διασφάλιση της Ποιότητας, ή στις Ανθρωπιστικές Επιστήμες, ή στις Θετικές Επιστήμες, ή στις Οικονομικές και Κοινωνικές Επιστήμες, ή στις Επιστήμες της Αγωγής
- Αποδεδειγμένη εμπειρία στην παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης σε θέματα διασφάλισης ποιότητας προγραμμάτων σπουδών και ΕΣΔΠ Πανεπιστημίων (τουλάχιστον δύο έτη)
- Άριστη Γνώση της Αγγλικής Γλώσσας
- Πιστοποιημένη γνώση χειρισμού Η/Υ

Δεξιότητες	Γνώσεις
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να διαθέτει διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες</li> <li>• Να διαθέτει εξαιρετικές αναλυτικές δεξιότητες</li> <li>• Να αναλύει και να συνθέτει με αντικειμενικότητα και αξιοπιστία</li> <li>• Να επιδεικνύει Συνεργατικό /Ομαδικό πνεύμα</li> <li>• Να διαθέτει ικανότητα επίλυσης προβλημάτων και δυνατότητα ευελιξίας και διαπραγμάτευσης</li> <li>• Να διαθέτει ικανότητα ανταπόκρισης σε αυστηρά χρονοδιαγράμματα</li> <li>• Να χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και αποφασιστικότητα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εξειδικευμένες γνώσεις στον τομέα διασφάλισης ποιότητας</li> <li>• Γνώση Τεχνικών τεκμηρίωσης και αξιολόγησης</li> <li>• Γνώση Τεχνικών κατάρτισης και εκπόνησης μελετών πάνω σε ζητήματα διασφάλισης ποιότητας</li> <li>• Γνώση Τεχνικών ανάλυσης και αξιολόγησης των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας</li> </ul>

### Τίτλος Θέσης Εργασίας: Υπεύθυνη Διοικητικής - Τεχνικής Υποστήριξης Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ

#### ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Λειτουργεί στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π, με κύρια αποστολή και έργο την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της Γραμματείας της Υπηρεσίας, και την αποτελεσματική επικοινωνία και συνεργασία τόσο με τους επωφελούμενους των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π εντός Ιδρύματος όσο και με τους Κοινωνικούς Εταίρους, τα ενδιαφερόμενα μέρη και την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ). Επιβλέπει το διοικητικό έργο της Γραμματείας, και διεκπεραιώνει σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο και τα Στελέχη Διοικητικής Υποστήριξης, μέρος των διοικητικών εργασιών υπό την καθοδήγηση του προϊσταμένου της Υπηρεσίας.

#### ΚΥΡΙΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

- Διοικητική Επίβλεψη και Οργάνωση της Γραμματείας της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π
- Συνεργασία και Καθοδήγηση των Στελεχών Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης της Υπηρεσίας για την έγκαιρη και αποτελεσματική υλοποίηση του διοικητικού έργου.
- Παρακολούθηση των διοικητικών ενεργειών που σχετίζονται με την υλοποίηση των διεργασιών του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ)

- Συντονισμός των επαφών και της Συνεργασίας μεταξύ των ΟΜΕΑ των Τμημάτων, των υπευθύνων των Προγραμμάτων Σπουδών με τον Προϊστάμενο της ΜΟ.ΔΙ.Π τους Επιστημονικούς Συνεργάτες και την Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Παροχή ενημέρωσης και καθοδήγησης στις ΟΜΕΑ και τις διοικήσεις των Τμημάτων και των Προγραμμάτων Σπουδών, σχετικά με τις διαδικασίες εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης και της σύνταξης των αντίστοιχων φακέλων και τεκμηρίων.
- Συνεχής επικοινωνία με την ΕΘΑΑΕ, για θέματα που άπτονται του συντονισμού της διαδικασίας Εξωτερικών Αξιολογήσεων των Τμημάτων και των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας στο ίδρυμα.
- Διοικητικός συντονισμός (επικοινωνία τηλεφωνική, e-mail) των συναντήσεων των επιστημονικών συνεργατών με τις ΟΜΕΑ, αναφορικά με θέματα που σχετίζονται με την Αξιολόγηση και την Πιστοποίηση των Προγραμμάτων Σπουδών.
- Διακίνηση Αλληλογραφίας και διεκπεραίωση αιτημάτων των συνεργαζόμενων με την υπηρεσία εντός και εκτός Ιδρύματος για θέματα που αφορούν τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας στο πλαίσιο του ΕΣΔΠ.
- Τήρηση πρωτοκόλλου και αρχειοθέτηση (έντυπη και ηλεκτρονική) των εγγράφων της υπηρεσίας και των εκθέσεων εσωτερικής, εξωτερικής αξιολόγησης και παρακολούθησης των Προγραμμάτων Σπουδών και του ΕΣΔΠ
- Συμμετοχή στην συλλογή, επικαιροποίηση και προώθηση των στοιχείων των μελών ΟΜΕΑ στο Κέντρο Λειτουργίας Δικτύου (Κ.ΛΕΙ.ΔΙ.) για την διασφάλιση της σχετικής πρόσβασης τους στο Πληροφοριακό Σύστημα ΟΠΕΣΠ, στο Πληροφοριακό Σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π και στην Δημιουργία Ερωτηματολογίων Αξιολόγησης των μαθημάτων από τους Φοιτητές.
- Σύνταξη και προώθηση των συμβάσεων εργασίας, αιτημάτων πληρωμής, των επί σύμβασή συνεργατών της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.
- Υποστήριξη και οργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων, επιμορφωτικών δράσεων και συναντήσεων εργασίας της ΜΟ.ΔΙ.Π με την ακαδημαϊκή κοινότητα.
- Συνεχής ενημέρωση και ανανέωση του περιεχομένου της Ιστοσελίδας της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ και των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης που διαθέτει, και υλοποίηση λοιπών ενεργειών ενημέρωσης και πληροφόρησης (αποστολή ενημερώσεων, αποστολή newsletter, κ.α).
- Οργάνωση και συμμετοχή σε όλες τις συνεδριάσεις – συναντήσεις με την Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π
- Συμμετοχή στην συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων για την σύνταξη και αποστολή της Ετήσια έκθεση επιδόσεων του Ιδρύματος.
- Συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας για τη Σύνταξη και τροποποίηση ετήσιου προϋπολογισμού και προώθηση του στο αρμόδιο τμήμα του ΕΛΚΕ,

- Ενημέρωση του πληροφοριακού συστήματος με τα Ιδρυματικά δεδομένα και τα στοιχεία των ερωτηματολογίων,
- Συμμετοχή στην επίλυση κρίσιμων για την υπηρεσία θεμάτων

#### ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ

- Πτυχίο ΑΕΙ στις Οικονομικές Επιστήμες ή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων ή Δίπλωμα ή βεβαίωση Επαγγελματικής Ειδικότητας σε αντίστοιχες Ειδικότητες Οικονομίας και Διοίκησης από Σχολή Επαγγελματικής Κατάρτισης με τουλάχιστον εξαετή διοικητική εμπειρία σε Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Πανεπιστημιακού Ιδρύματος
- Εξειδικευμένη - Πιστοποιημένη Επιμόρφωση σε θέματα διοίκησης και διασφάλισης της ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση
- Εμπειρία τουλάχιστον έξι (6) ετών στο αντικείμενο Τεχνικής - Διοικητικής Υποστήριξης για τις ανάγκες υλοποίησης έργων – Προγραμμάτων.
- Πολύ καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας
- Ικανοποιητική Γνώση άλλης Γλώσσας της Ευρωπαϊκής Ένωσης εκτός της Αγγλικής και της Ελληνικής
- Γνώση χειρισμού Η/Υ

Δεξιότητες-Ικανότητες	Γνώσεις
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να είναι συνεπής / υπεύθυνη,</li> <li>• Να έχει αντίληψη/ικανότητα μάθησης,</li> <li>• Να είναι πρόθυμη να ακολουθεί οδηγίες,</li> <li>• Να επικοινωνεί με αποτελεσματικότητα ευγένεια και διάθεση εξυπηρέτησης με τους αποδέκτες των υπηρεσιών της υπηρεσίας</li> <li>• Να χειρίζεται Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου, αρχειοθέτηση, ταξινόμηση εγγράφων (παντός τύπου) και διαχείριση κεντρικού πρωτοκόλλου</li> <li>• Να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και να έχει αποφασιστικότητα στη λήψη αποφάσεων και την επίτευξη στόχων,</li> <li>• Να επιδεικνύει Συνεργατικό /Ομαδικό πνεύμα</li> <li>• Να ανταποκρίνεται ικανοποιητικά σε αυστηρά χρονοδιαγράμματα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γνωρίζει θέματα οργάνωσης γραφείου</li> <li>• Να έχει τεχνογνωσία σε θέματα Διοικητικής - Τεχνικής Υποστήριξης</li> <li>• Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση</li> <li>• Γνώση του περιεχομένου και των απαιτήσεων σύνταξης της Έκθεσης Επιδόσεων του Ιδρύματος</li> <li>• Γνώση του Κανονιστικού πλαισίου του Ιδρύματος</li> <li>• Να διακρίνει τις απαιτήσεις αξιολόγησης των προγραμμάτων σπουδών με βάση το διαφορετικό πρότυπο πιστοποίησης που θα εφαρμοστεί</li> <li>• Να αναγνωρίζει στοιχεία και σημεία που απαιτούν βελτιώσεις στους φακέλους πιστοποίησης των προγραμμάτων σπουδών που υποβάλλονται στην ΕΘΑΕ</li> </ul>

**Τίτλος Θέσης Εργασίας: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟ.ΔΙ.Π.**

**ΑΠΟΣΤΟΛΗ**

Λειτουργεί στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας και διεκπεραιώνει στην Υπηρεσία Διασφάλισης της Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π , μέρος ή σύνολο διοικητικών εργασιών υπό την καθοδήγηση του προϊστάμενου της και της Υπεύθυνης Διοικητικής Υποστήριξης με σκοπό την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας και την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους αποδέκτες (Πρόεδρο και μέλη της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π, Μέλη ΟΜΕΑ Τμημάτων, Μέλη ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ ΕΕΠ, Διοικητικό Προσωπικό και Φοιτητές). Συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας και στην εκτέλεση των δραστηριοτήτων της, παρέχοντας υποστήριξη σε οργανωτικά και λειτουργικά θέματα.

**ΚΥΡΙΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ**

- Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας , εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία και τις απαιτήσεις του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος.
- Συνεργάζεται με τα μέλη ΟΜΕΑ, τους Προέδρους των Τμημάτων, τους Διευθυντές των ΠΜΣ και τα αρμόδια στελέχη των διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος για τη συγκέντρωση στοιχείων, τεκμηρίων και δεδομένων που αφορούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ΕΣΔΠ και τις απαιτήσεις της ΕΘΑΑΕ
- Διακινεί μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, εγκυκλίου, οδηγίες , ενημερώσεις της ΜΟ.ΔΙ.Π, της ΕΘΑΑΕ και της Κεντρικής Διοίκησης
- Υποστηρίζει διοικητικά και τεχνικά τις διαδικασίες εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης των προγραμμάτων σπουδών του Ιδρύματος.
- Συνεργάζεται με την Υπεύθυνη Διοικητικής Υποστήριξης και τα υπόλοιπα στελέχη της υπηρεσίας για την οργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων, επιμορφωτικών δράσεων και συναντήσεων εργασίας με την ακαδημαϊκή κοινότητα.
- Προτείνει τρόπους βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας και της οργάνωσης της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π
- Ασχολείται με την τήρηση, ενημέρωση και αρχειοθέτηση εγγράφων και φακέλων έντυπων και ηλεκτρονικών της Υπηρεσίας.

- Συμβάλλει στη συλλογή και επεξεργασία στοιχείων για τη σύνταξη της Έκθεσης Επιδόσεων και των Ετήσιων Εκθέσεων Εσωτερικής Αξιολόγησης του ΕΣΔΠ

### ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ

- Πτυχίο στις Οικονομικές Επιστήμες ή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων
- Σημαντική Διοικητική Εργασιακή Εμπειρία άνω των πέντε ετών σε Ίδρυμα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης
- Αρκετά Καλή Γνώση της Αγγλικής Γλώσσας
- Ικανοποιητική Γνώση άλλης Γλώσσας της Ευρωπαϊκής Ένωσης εκτός της Αγγλικής και της Ελληνικής
- Γνώση χειρισμού Η/Υ και προγράμματος MS Office

Δεξιότητες -Ικανότητες	Γνώσεις
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να διαθέτει διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες</li> <li>2. Να χειρίζεται Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου</li> <li>3. Να επιδεικνύει θετικό πνεύμα αντιμετώπισης της καθημερινής εργασιακής δραστηριότητας.</li> <li>4. Να αναλύει και συνθέτει δεδομένα ποιότητας με αντικειμενικότητα και αξιοπιστία</li> <li>5. Να διαθέτει ικανότητα ανάπτυξης πνεύματος εποικοδομητικής ομαδικής συνεργασίας</li> <li>6. Να επιδεικνύει ικανότητα επίλυσης προβλημάτων και δυνατότητα ευελιξίας και διαπραγμάτευσης</li> <li>7. Να ανταποκρίνεται ικανοποιητικά σε αυστηρά χρονοδιαγράμματα</li> <li>8. Να επικοινωνεί με αποτελεσματικότητα ευγένεια και διάθεση εξυπηρέτησης με τους αποδέκτες των υπηρεσιών της υπηρεσίας</li> <li>9. Να διαθέτει αίσθημα υπευθυνότητας, εργατικότητα και διάθεση συνεργασίας</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση</li> <li>2. Γνώση του περιεχομένου και των απαιτήσεων σύνταξης της Έκθεσης Επιδόσεων του Ιδρύματος</li> <li>3. Γνώση του Κανονιστικού πλαισίου του Ιδρύματος</li> <li>4. Να διακρίνει τις απαιτήσεις αξιολόγησης των προγραμμάτων σπουδών με βάση το διαφορετικό πρότυπο πιστοποίησης που θα εφαρμοστεί</li> <li>5. Να αναγνωρίζει στοιχεία και σημεία που απαιτούν βελτιώσεις στους φακέλους πιστοποίησης των προγραμμάτων σπουδών που υποβάλλονται στην ΕΘΑΑΕ</li> </ol>

## Τίτλος Θέσης Εργασίας: Στέλεχος Πληροφορικής Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ

### ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Προσφέρει τεχνική υποστήριξη για την αποτελεσματική αντιμετώπιση προβλημάτων που αφορούν την ομαλή λειτουργία του υλικού και του λογισμικού σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές από τους χρήστες.

### ΚΥΡΙΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

- Να συμβάλλει στην αναβάθμιση της πλατφόρμας ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων (survey.uoa.gr) που χρησιμοποιούνται στην αξιολόγηση των μαθημάτων των Προγραμμάτων Σπουδών του Ιδρύματος από τους Φοιτητές,
- Να βοηθάει στην επιτάχυνση της δημιουργίας των ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων,
- Να παρακολουθεί, να διαχειρίζεται και να υποστηρίζει το νέο πληροφοριακό σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. το οποίο θα διασυνδέεται με το πληροφοριακό σύστημα (ΟΠΕΣΠ) της ΕΘΑΑΕ,
- Να παρακολουθεί και να συμβάλλει στην σωστή λειτουργία του συστήματος reports.modip.gr της ΜΟΔΙΠ, και θα συνεργάζεται με τα αρμόδια μέλη των ΟΜΕΑ του Ιδρύματος για την εύρυθμη λειτουργία του,
- Να συνεργάζεται με τα στελέχη πληροφορικής της ΕΘΑΑΕ για την ενσωμάτωση τεχνικών οδηγιών και αλλαγών στο Πληροφοριακό Σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ και στην ροή στοιχείων και δεδομένων προς την ΕΘΑΑΕ
- Να υποστηρίζει τεχνικά όπου απαιτείται και ζητηθεί τις διαδικασίες εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης προγραμμάτων σπουδών του Ιδρύματος που πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως με τηλεσυνεργασία
- Να συνεργάζεται αποτελεσματικά με το ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό των Τμημάτων του Ιδρύματος σε θέματα που αφορούν τη χρήση των εργαλείων πληροφορικής στις διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας

### ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ

- Πτυχίο στον τομέα της Πληροφορικής
- Εργασιακή Εμπειρία τουλάχιστον δύο ετών σε web εφαρμογές, λογισμικά και βάσεις δεδομένων
- Μεταπτυχιακές Σπουδές στην Πληροφορική
- Καλή Γνώση της Αγγλικής Γλώσσας

Δεξιότητες - Ικανότητες	Γνώσεις
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να χειρίζεται με ευχέρεια εφαρμογές λογισμικού και Η/Υ.</li> <li>• Να παρακολουθεί την εφαρμογή και χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος της ΜΟ.ΔΙ.Π</li> <li>• Να χρησιμοποιεί το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.</li> <li>• Να διαθέτει ικανότητα επίλυσης προβλημάτων</li> <li>• Να διαθέτει ικανότητα ανταπόκρισης σε αυστηρά χρονοδιαγράμματα</li> <li>• Να επιδεικνύει συνεργατικό /Ομαδικό πνεύμα</li> <li>• Να επιλύει προβλήματα και να διαθέτει δυνατότητα ευελιξίας</li> <li>• Να χρησιμοποιεί τις web εφαρμογές και να αντιλαμβάνεται τον τρόπο λειτουργίας αυτών.</li> <li>• Να διαθέτει δεξιότητες επικοινωνίας με σκοπό την αποτελεσματικότερη συνεργασία με τους χρήστες.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γνώση εφαρμογών λογισμικού για απλές εργασίες συντήρησης υλικού και λογισμικού.</li> <li>• Γνώση τεχνικών εγκατάστασης και ενεργοποίησης εξοπλισμού πληροφορικής, σύμφωνα με τα εγχειρίδια χρήσης και τις οδηγίες του κατασκευαστή</li> <li>• Γνώση χαρτών συστημάτων προς υποστήριξη και εγχειρίδια χρήσης.</li> <li>• Να αναγνωρίζει τις γλώσσες σήμανσης και προγραμματισμού διαδικτυακών εφαρμογών και να κατανοεί τη χρήση τους.</li> </ul>



## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος

### 1.1 Αντικείμενο διεργασίας

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

1. Ενίσχυση του κύρους και της διεθνούς αναγνωρισιμότητας όλων των τίτλων σπουδών του Ιδρύματος.
2. Ενίσχυση της ποιότητας των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, με στόχο τη βελτίωση της επίδοσης των φοιτητών.
3. Αύξηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης των φορέων της εργασίας και της κοινωνίας προς τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες των αποφοίτων του Ιδρύματος.
4. Βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης του Ιδρύματος, σε σχέση με άλλα ομοταγή Ιδρύματα εσωτερικού και εξωτερικού.
5. Ενίσχυση της ποιότητας και της ποσότητας των ερευνητικών δράσεων του Ιδρύματος.
6. Ενίσχυση της κουλτούρας ποιότητας μέσα στο Ίδρυμα.

### 1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Η στρατηγική του Ιδρύματος.
2. Η τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
3. Οι τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Ιδρύματος.
4. Οι εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
5. Η έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
6. Οι αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
7. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ 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 Ιδρύματος.

### 1.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

## 1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

## 1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

## 1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

## 1.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

*Βήματα:*

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

1. Τη στρατηγική του Ιδρύματος.
2. Την τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
3. Τις τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Ιδρύματος.
4. Τις εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
5. Την έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
6. Τις αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
7. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, EUA, EQAF κ.λπ.).

2. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ διαβιβάζει την εισήγησή της στη Διοίκηση του Ιδρύματος.

3. Η Διοίκηση μελετά την εισήγηση και, σε συνεδρίαση της Συγκλήτου, αποφασίζεται το τελικό κείμενο της Πολιτικής της Ποιότητας του Ιδρύματος, το οποίο και εγκρίνεται (εκδίδεται οριστική απόφαση).
4. Διαβίβαση της οριστικής απόφασης προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος.
5. Ανάρτηση της Πολιτικής Ποιότητας στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
6. Αναθεώρηση της Πολιτικής της Ποιότητας του Ιδρύματος, η οποία προκύπτει ως ανάγκη από τις ακόλουθες περιπτώσεις (ενδεικτικά):
  1. Προτάσεις βελτίωσης από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, που προήλθαν από την εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ, ως προς τυχόν αποκλίσεις, προβλήματα ή τομείς που χρήζουν βελτίωσης.
  2. Αναθεώρηση της στρατηγικής του Ιδρύματος.
  3. Αλλαγές στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
  4. Προσαρμογή στη βάση επικαιροποιημένων οδηγιών και αποφάσεων της ΕΘΑΑΕ.
  5. Ανατροφοδότηση από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος.
  6. Ανατροφοδότηση από κοινωνικούς, παραγωγικούς και πολιτιστικούς φορείς.
7. Σε καθεμία από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ του Ιδρύματος συντάσσει σχετική εισήγηση προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος, προτείνοντας την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητάς του.
8. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητας, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιγράφηκε και στον σχεδιασμό της Πολιτικής Ποιότητας (στάδια 1-5).
9. Επικαιροποιείται η ιστοσελίδα του Ιδρύματος με το περιεχόμενο της αναθεώρησης της Πολιτικής Ποιότητάς του.
10. Στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους πραγματοποιείται έλεγχος και αξιολόγηση της Πολιτικής της Ποιότητας του Ιδρύματος. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ μελετά συγκριτικά τους δείκτες αποτελεσματικότητας της Πολιτικής Ποιότητας, οι οποίοι είναι οι εξής:
  - Πλήθος ακαδημαϊκών μονάδων/υπηρεσιών που συμμετέχουν στην εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας.
  - Πλήθος βελτιώσεων που επιτεύχθηκαν στη λειτουργία του Ιδρύματος, στο πλαίσιο της εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας.
  - Πλήθος πιστοποιημένων ΠΠΣ/ΠΜΣ/ΠΔΣ.
  - Ποσοστό (θετικής ή αρνητικής) μεταβολής της θέσης του Ιδρύματος σε διεθνείς πίνακες κατάταξης.
1. Συντάσσει μελέτη, όπου παρουσιάζεται η πορεία των δεικτών ανά ακαδημαϊκό έτος και εξάγονται σχετικά συμπεράσματα, την οποία διαβιβάζει στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
2. 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.
3. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος αναρτάται στην ιστοσελίδα του.

*Εμπλεκόμενα μέρη:*

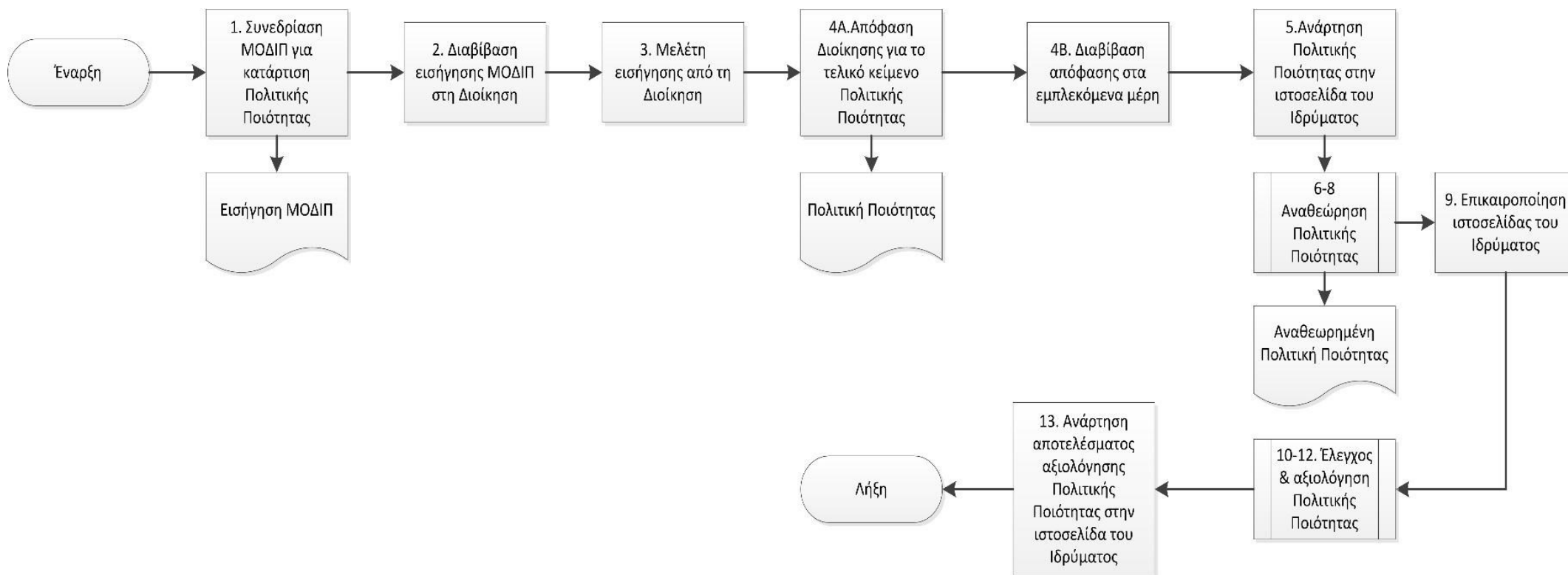
Διοίκηση, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, Σύγκλητος, φοιτητές, ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί, παραγωγικοί και πολιτιστικοί φορείς.

*Χρονοδιάγραμμα:*

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

*Σχετικά έγγραφα:*

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



Σχήμα 1. 1 Διαδικασία 1.1

## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων

### 2.1 Αντικείμενο διεργασίας

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

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

### 2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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

### 2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

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

## 2.4 Διαχείριση της διεργασίας

**Διαδικασία 2.1:** Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης.

**Διαδικασία 2.2:** Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών.

**Διαδικασία 2.3:** Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων.

## 2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

## 2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

- Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών ελέγχων που διενεργεί η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.
- Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
- Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στα όργανα του Ιδρύματος (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 Ιδρύματος.

## 2.8 Διαδικασίες διεργασίας

### Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης

#### Περιγραφή:

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

#### Βήματα

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

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Διοίκηση, Σύγκλητος, Οικονομικές Υπηρεσίες, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.

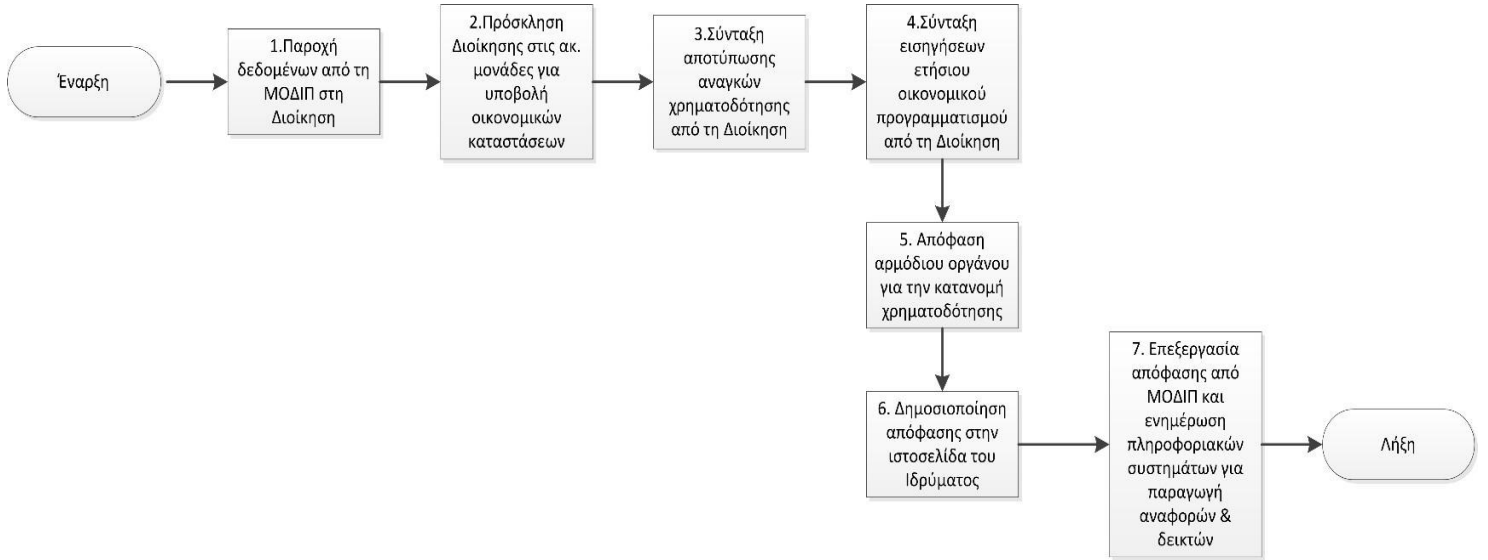
#### Χρονοδιάγραμμα:

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.



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

### Περιγραφή:

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

### Βήματα

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

### Εμπλεκόμενα Μέρη:

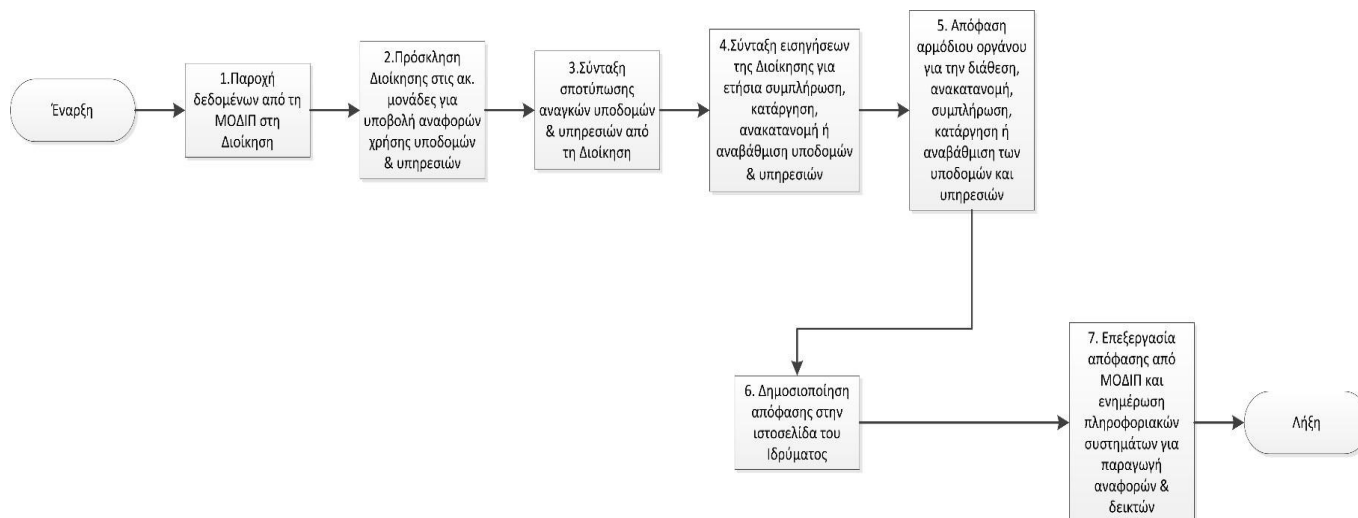
Διοίκηση, Σύγκλητος, τεχνικές και διοικητικές υπηρεσίες, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.

### Χρονοδιάγραμμα:

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

### Σχετικά Έγγραφα:

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



Σχήμα 2. 2 Διαδικασία 2.2

### Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων

#### Περιγραφή:

Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του Ιδρύματος πραγματοποιείται η διάθεση και κατανομή των ανθρώπινων πόρων του, οι οποίοι προορίζονται για την κάλυψη αναγκών των ερευνητικών, εκπαιδευτικών, επιμορφωτικών, αναπτυξιακών και διοικητικών δραστηριοτήτων του. Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού γίνεται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, υπηρεσίες και όργανα, σύμφωνα με το σχετικό νομικό πλαίσιο και τους εσωτερικούς κανονισμούς του Ιδρύματος.

#### Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα κατανομής του ανθρώπινου δυναμικού- από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος- και τους αντίστοιχους δείκτες.
2. Η Διοίκηση του Ιδρύματος καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες να υποβάλουν ετήσιες αναφορές για α) την κάλυψη και υποστήριξη των δραστηριοτήτων τους από το υφιστάμενο ανθρώπινο δυναμικό, καθώς και προτάσεις για την αύξηση, μείωση ή ανακατανομή του β) την πραγματοποίηση δράσεων επιμόρφωσης, συμμετοχής σε κινητικότητα και την αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και προτάσεις για την βελτίωση των επιδόσεών του.
3. Η Διοίκηση του Ιδρύματος συντάσσει την επικαιροποιημένη αποτύπωση των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό για τις εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες, καθώς και για τις ανάγκες λειτουργίας των υπηρεσιών διοίκησης.
4. Η Διοίκηση του Ιδρύματος, λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και τη στρατηγική του Ιδρύματος για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού,

συντάσσει εισηγήσεις για α) αύξηση, μείωση ή ανακατανομή του στις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες β) μέτρα που θα υποστηρίζουν τη βελτίωση των επιδόσεων και την ανάπτυξή του.

5. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος), έχοντας υπόψη τα παραπάνω, λαμβάνει απόφαση για α) αύξηση, μείωση ή ανακατανομή του ανθρώπινου δυναμικού στις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες β) μέτρα που θα υποστηρίζουν τη βελτίωση των επιδόσεων και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες για την παραγωγή των σχετικών αναφορών και δεικτών.

*Εμπλεκόμενα Μέρη:*

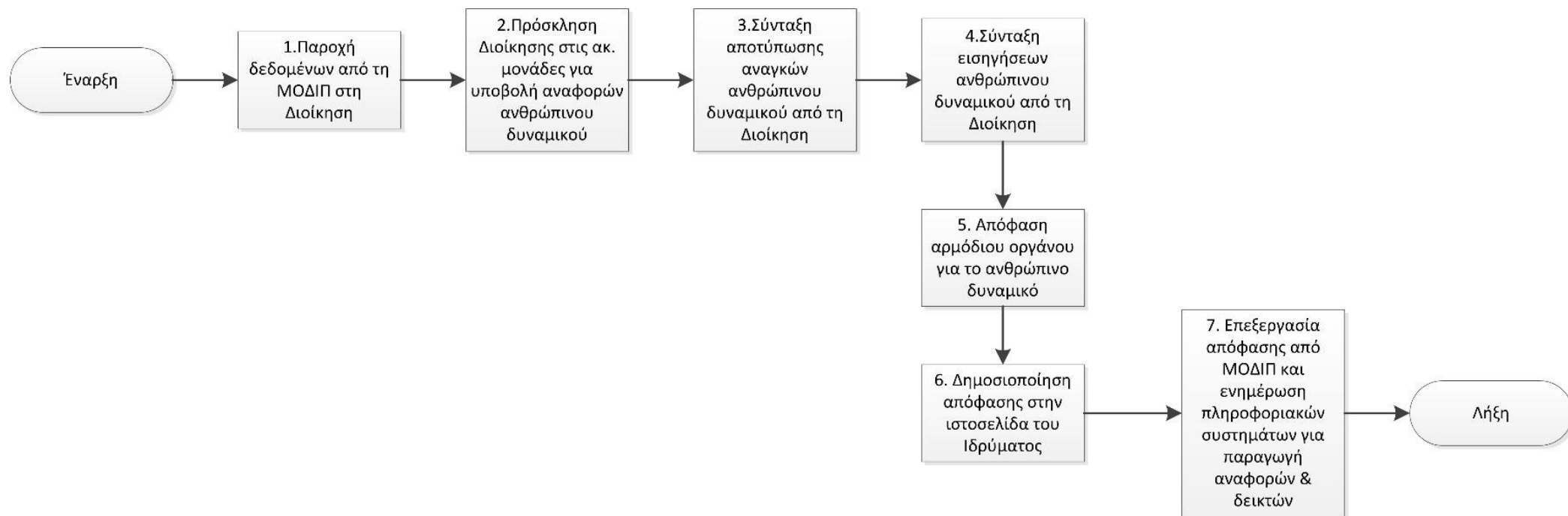
Διοίκηση, Σύγκλητος, διοικητικές υπηρεσίες, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.

*Χρονοδιάγραμμα:*

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

*Σχετικά Έγγραφα*

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



Σχήμα 2. 3 Διαδικασία 2.3

## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3. Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας

### 3.1 Αντικείμενο διεργασίας

Το Ίδρυμα εξειδικεύει τη στρατηγική του στο επίπεδο της διασφάλισης ποιότητας, μέσω χρονικά προσδιορισμένων ποιοτικών και ποσοτικών στόχων, οι οποίοι μετρούνται και αναθεωρούνται στο πλαίσιο της λειτουργίας του ΕΣΔΠ. Η διεργασία έχει ως αντικείμενο τη θέσπιση σαφών και καθορισμένων στόχων για τη συνεχή βελτίωση των Προγραμμάτων Σπουδών, των δραστηριοτήτων έρευνας και καινοτομίας, καθώς και των διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος και περιλαμβάνει:

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

### 3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Στρατηγική του Ιδρύματος για την εκπαίδευση, τα προγράμματα σπουδών, την έρευνα και καινοτομία, τις υποδομές και υπηρεσίες, το ανθρώπινο δυναμικό, τη διοίκηση και τη διασφάλιση ποιότητας.
2. Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.
3. Προτάσεις βελτίωσης, που προέκυψαν από τη λειτουργία των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
4. Αποτελέσματα ανασκόπησης ΕΣΔΠ.

### 3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

1. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της απορρόφησης της χρηματοδότησης (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης).
2. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης του ύψους χρηματοδότησης του Ιδρύματος από εξωτερικές πηγές.
3. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της αναλογίας πόρων (ακαδημαϊκό και διοικητικό ανθρώπινο δυναμικό και υποδομές) προς φοιτητικό δυναμικό.
4. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης του ποσοστού χρήσης των διαθέσιμων υποδομών και εξοπλισμού του Ιδρύματος (χώρων διδασκαλίας, έρευνας και βοηθητικών εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, λογισμικού κ.α.).
5. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) βελτίωσης των γενικών και εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.
6. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) βελτίωσης της ποιότητας των ΠΣ όπως :
  1. Του ποσοστού αποφοίτησης στο σύνολο του φοιτητικού δυναμικού ανά κύκλο σπουδών (ΠΠΣ, ΠΜΣ, ΔΔ), με σταθμίσεις διάρκειας σπουδών (4ετή/5ετή ΠΠΣ).

2. Του επιπέδου μέσω των όρων βαθμών εξαμήνων των ΠΣ και βαθμών πτυχίου/διπλώματος/Διδακτορικών Σπουδών (διάμεσος διαβάθμισης ΔΔ)
7. Στόχοι και δείκτες των ερευνητικών επιδόσεων του Ιδρύματος, μέσω της βελτίωσης κατάλληλων δεικτών επίδοσης, όπως:
  1. των δημοσιεύσεων ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.
  2. των ετεροαναφορών (citations) ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.
  3. 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. (Ο δείκτης αυτός αξιολογείται μετά το πέρας της πενταετίας εφαρμογής του ΕΣΔΠ ΕΚΠΑ)
3. Μέσο ποσοστό εκπλήρωσης στόχων σε μακροπρόθεσμη βάση. (Ο δείκτης αυτός αξιολογείται μετά το πέρας της δεκαετίας εφαρμογής του ΕΣΔΠ ΕΚΠΑ)
4. Μέτρηση τάσεων απόκλισης στόχων.

### 3.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

### 3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Σύγκριση των στόχων ποιότητας και των δεικτών (ΚΡΙ'ς) με εθνικά και διεθνή πρότυπα (benchmarking).
2. Αναθεώρηση της σχετικής διεργασίας στο Εγχειρίδιο Ποιότητας του Ιδρύματος.
3. Βελτίωση των διαδικασιών της διεργασίας, μέσω εσωτερικών αξιολογήσεων του ΕΣΔΠ.



### 3.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για τη συνεχή βελτίωση των βασικών ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος.

#### Περιγραφή:

Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της διοίκησης του Ιδρύματος και τις ακαδημαϊκές μονάδες, συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο του Ιδρύματος. Η στοχοθεσία συνοδεύεται από αντίστοιχο προγραμματισμό ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν για την επίτευξη στόχων και τους αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

#### Βήματα

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

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.

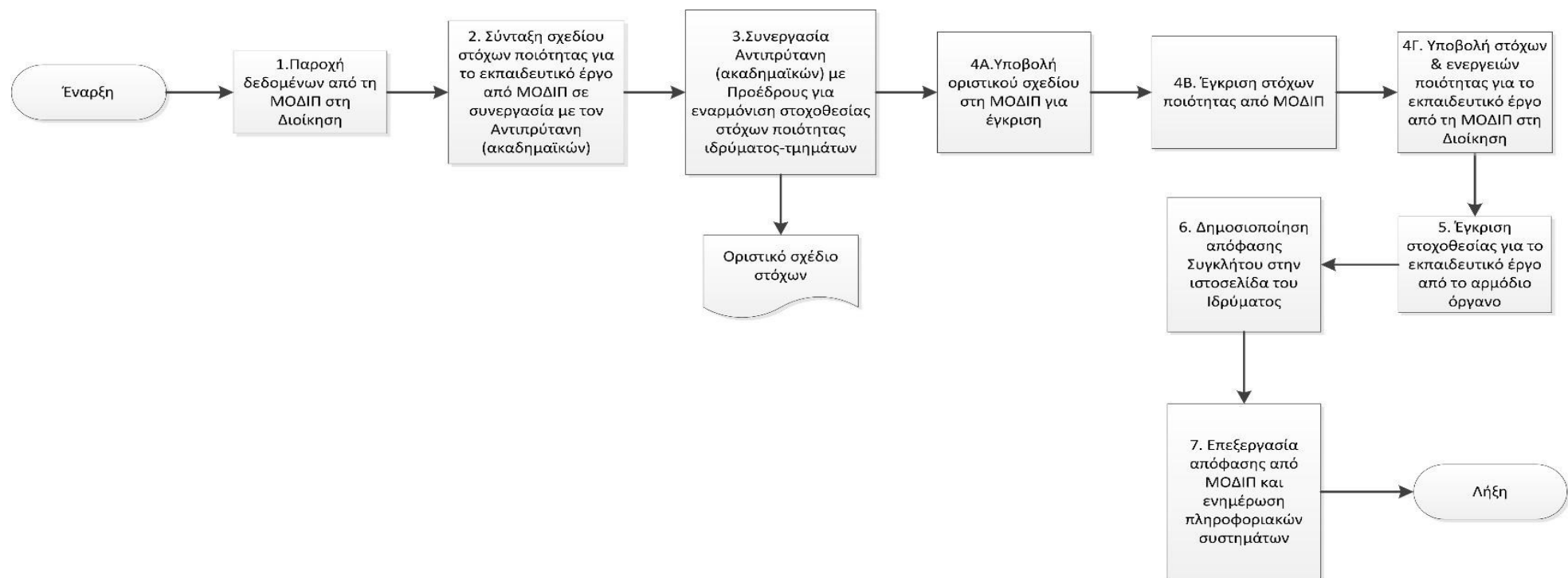
#### Χρονοδιάγραμμα:

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 (KRIs) βελτίωσης της ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών και του εκπαιδευτικού έργου.





Σχήμα 3. 1 Διαδικασία 3.1

Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για τη Ενίσχυση και Προαγωγή της ερευνητικής δραστηριότητας της καινοτομίας και της Αριστείας στην έρευνα

**Περιγραφή:**

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

**Βήματα**

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

**Εμπλεκόμενα Μέρη:**

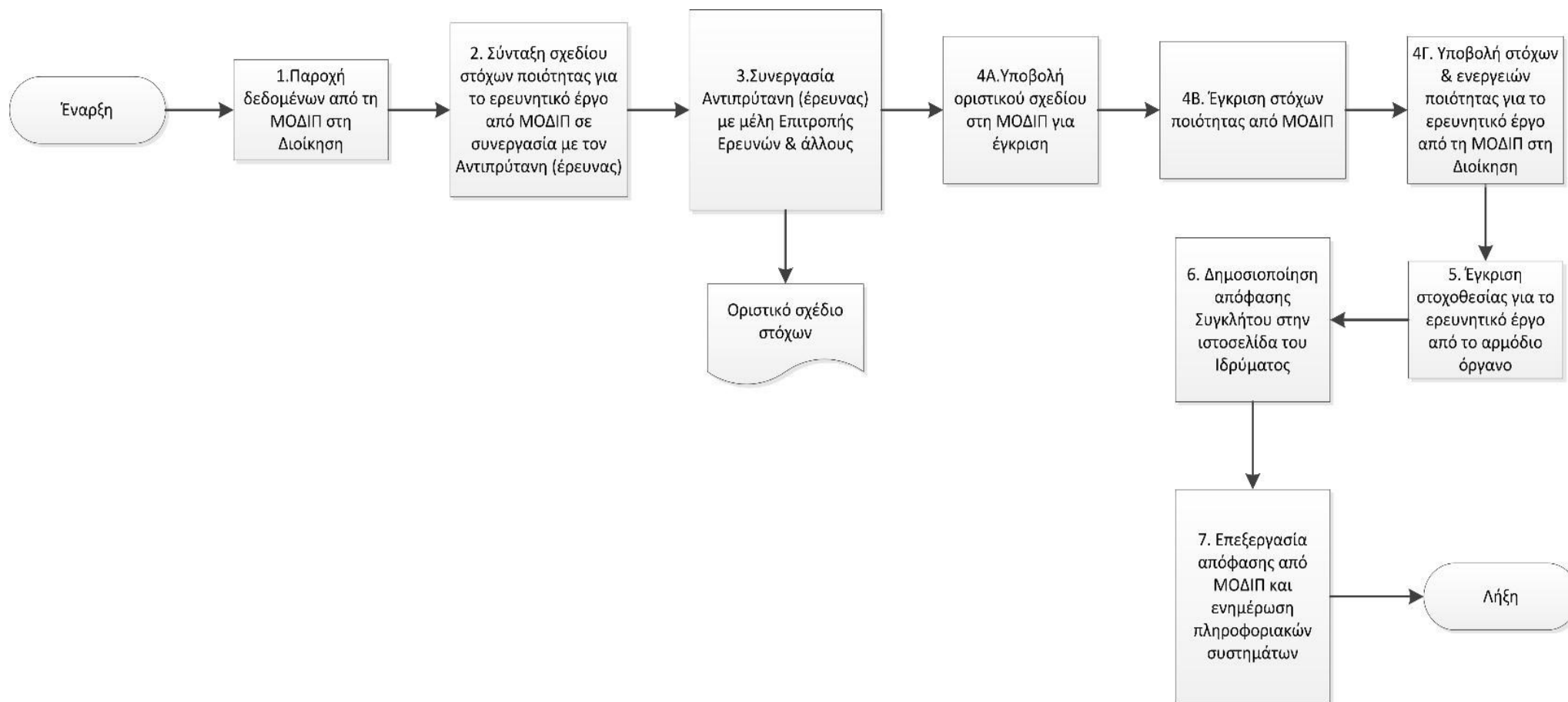
Διοίκηση, Σύγκλητος, ΕΛΚΕ, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.

**Χρονοδιάγραμμα:**

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

**Σχετικά Έγγραφα:**

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



Σχήμα 3. 2 Διαδικασία 3.2

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

#### Περιγραφή:

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

#### Βήματα

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

#### Εμπλεκόμενα Μέρη:

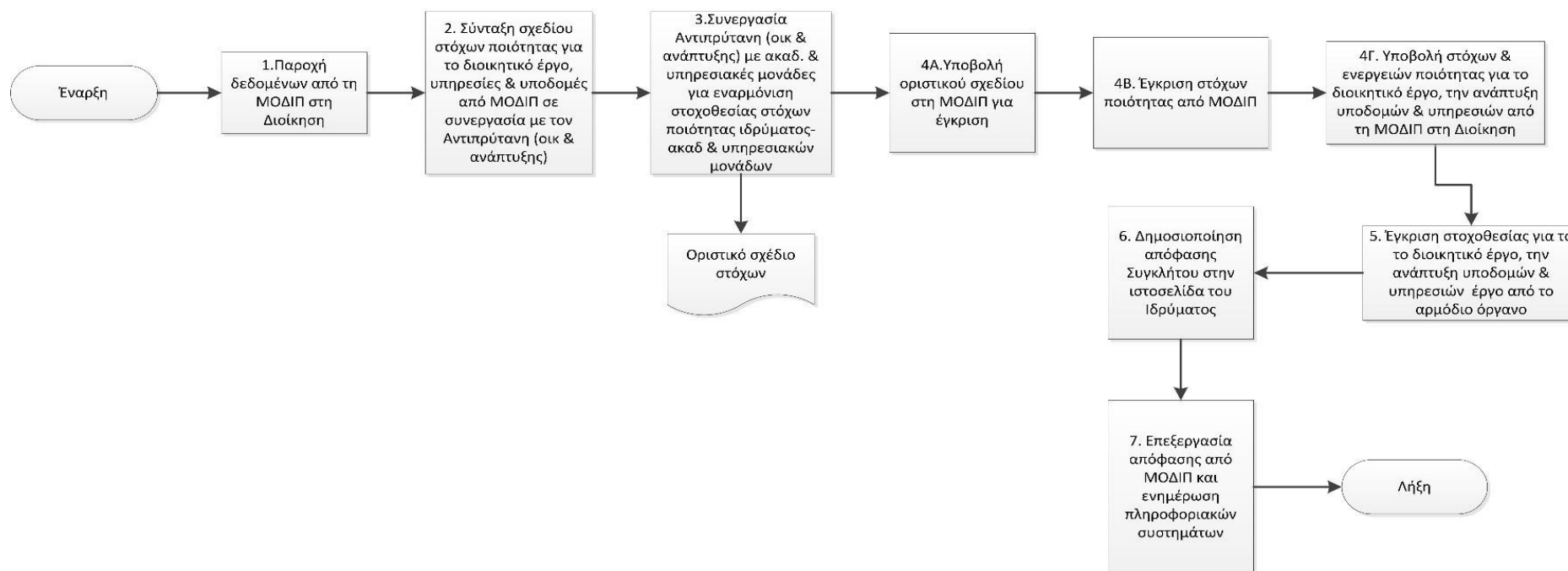
Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.

#### 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 (KRIs) βελτίωσης της ποιότητας των υποδομών, των υπηρεσιών και του διοικητικού έργου.



Σχήμα 3. 3 Διαδικασία 3.3

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

**Περιγραφή:**

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

**Βήματα**

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

**Εμπλεκόμενα Μέρη:**

Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ

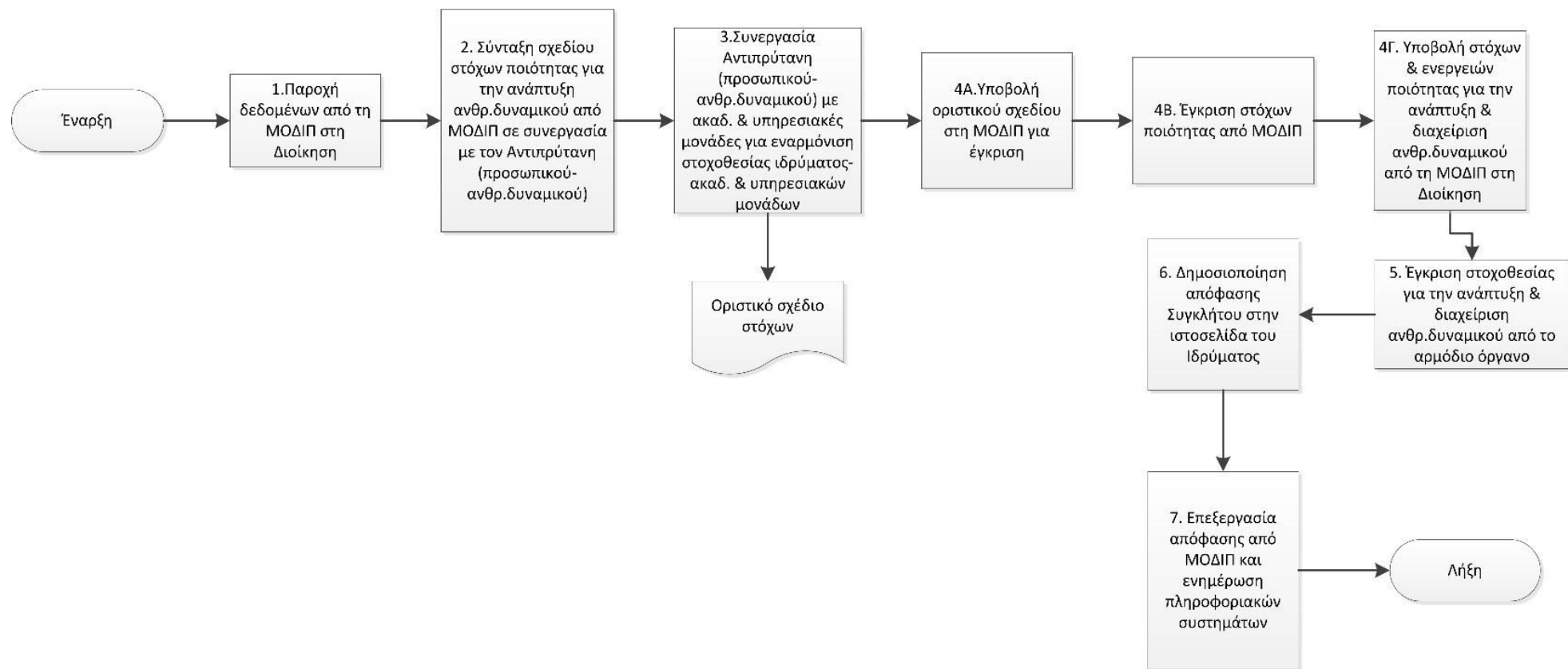
**Χρονοδιάγραμμα:**

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

**Σχετικά Έγγραφα:**

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





Σχήμα 3. 4 Διαδικασία 3.4



## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση

### 4.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της συγκεκριμένης διεργασίας είναι η αξιολόγηση και ο έλεγχος εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος. Πιο συγκεκριμένα, ελέγχεται εάν και σε ποιο βαθμό οι ακαδημαϊκές και διοικητικές μονάδες ακολουθούν και εφαρμόζουν τις απαιτήσεις του προτύπου, εντοπίζονται σφάλματα ή κενά και πραγματοποιούνται οι απαραίτητες διορθώσεις, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι που έχουν ορισθεί, με προσδοκώμενο αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας. Σκοπός της εσωτερικής αξιολόγησης είναι η διαμόρφωση τελικών εκτιμήσεων ως προς την καταλληλότητα του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, καθώς και η λήψη αποφάσεων για τις αναγκαίες διορθωτικές, προληπτικές ή βελτιωτικές παρεμβάσεις.

Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης καταγράφονται σε εσωτερικές αναφορές, που συντάσσει η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, όπου σημειώνονται οι ενδεχόμενες αποκλίσεις από το πρότυπο, οι οποίες κοινοποιούνται -όπου αυτό απαιτείται- στους ενδιαφερομένους. Οι αποφάσεις του Ιδρύματος για τη διόρθωση, συμμόρφωση ή βελτίωση της λειτουργίας του ΕΣΔΠ περιλαμβάνουν (ενδεικτικά) ενέργειες σχετικές με:

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

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

### 4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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



9. Προτάσεις πιστοποίησης των ΠΣ των ακαδημαϊκών μονάδων του Ιδρύματος.

### 4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

### 4.4 Διαχείριση της διεργασίας

**Διαδικασία 4.1:** Πραγματοποίηση εσωτερικής αξιολόγησης.

**Διαδικασία 4.2:** Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

### 4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

### 4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

### 4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ενέργειες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
2. Ενέργειες υλοποίησης διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.
3. Ανατροφοδότηση της στρατηγικής του Ιδρύματος και πιθανές βελτιώσεις.
4. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος και πιθανές βελτιώσεις.
5. Ανατροφοδότηση της ποιότητας των ΠΣ, με πιθανές συστάσεις για βελτίωση.
6. Ανατροφοδότηση της ποιότητας των υπηρεσιακών μονάδων, με πιθανές συστάσεις για βελτίωση

### 4.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση

#### Περιγραφή

Η διαδικασία εσωτερικής αξιολόγησης στοχεύει στον έλεγχο διεργασιών και διαδικασιών του ΕΣΔΠ, όπως, π.χ., πολιτική του Ιδρύματος για τη διασφάλιση ποιότητας, διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων, θέσπιση στόχων διασφάλισης της ποιότητας, συλλογή δεδομένων ποιότητας (μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση), δημοσιοποίηση πληροφοριών, εξωτερική αξιολόγηση, καθώς και των στοιχείων/δεδομένων του διδακτικού, ερευνητικού και διοικητικού έργου και ετήσιες αναφορές (ΟΠΕΣΠ και ετήσια έκθεση) για τα ΠΣ, το εκπαιδευτικό, ερευνητικό και διοικητικό έργο του Ιδρύματος.

**Βήματα:**

1. Απόφαση για αντικείμενο και ημερομηνία διεξαγωγής της εσωτερικής αξιολόγησης από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.
2. Σχετική ενημέρωση των εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.
3. Κατανομή αντικειμένου αξιολόγησης στα μέλη της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.
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.
  - Κ.λπ.
5. Διεξαγωγή της αξιολόγησης (κατά την πραγματοποίηση της αξιολόγησης πρέπει να τεκμηριώνονται τα ευρήματα και να τηρείται ο προγραμματισμός).
6. Συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ για την εκτίμηση των ευρημάτων και την τεκμηρίωση μη συμμορφώσεων ή παρατηρήσεων (μετά το πέρας της αξιολόγησης).
7. Σύνταξη αναφοράς της εσωτερικής αξιολόγησης από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, όπου περιλαμβάνονται οι καταγραφείσες μη συμμορφώσεις και οι ενδεχόμενες προτάσεις βελτίωσης.
8. Επικοινωνία της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ με τα ενδιαφερόμενα μέρη (ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες), με τη συνεργασία των οποίων σχεδιάζονται άμεσα οι κατάλληλες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες.
9. Επιθεώρηση από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ των αντίστοιχων δραστηριοτήτων μέσα στο διαμορφωμένο χρονοδιάγραμμα και αξιολόγηση της επάρκειας ή της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων διορθωτικών ενεργειών.

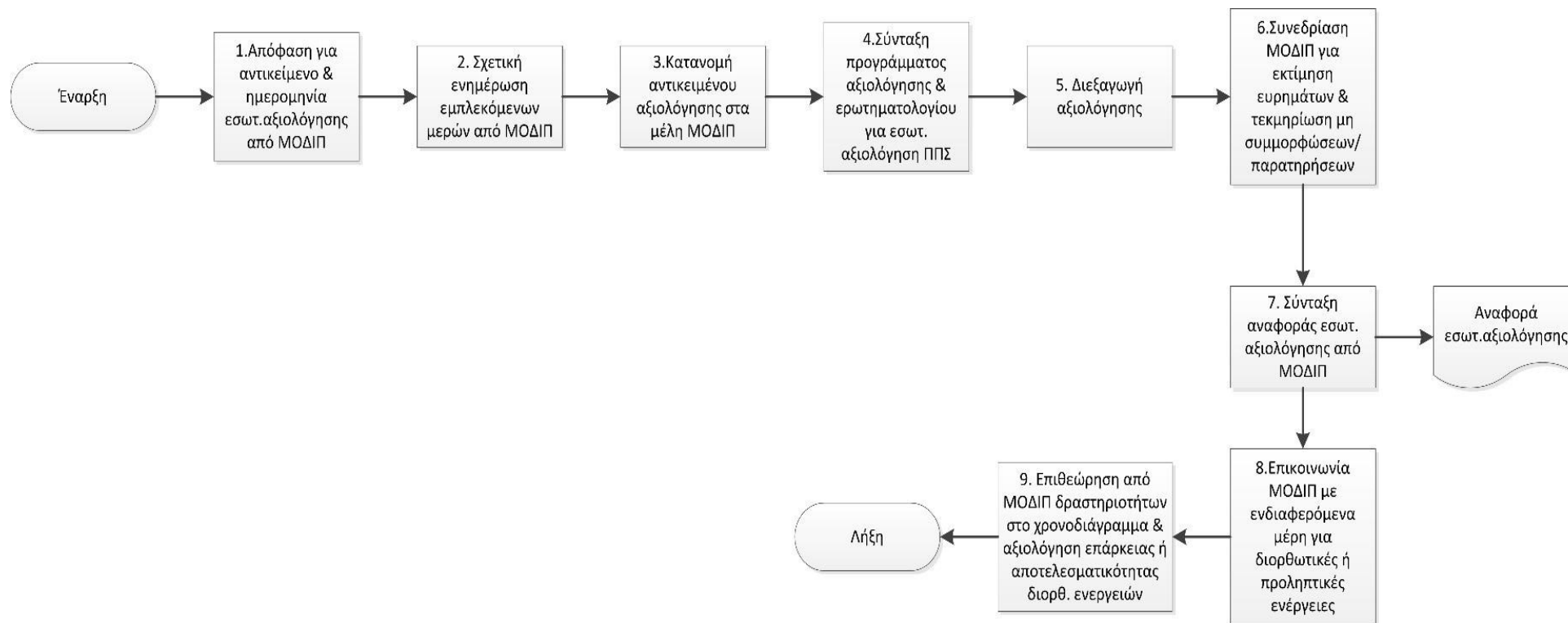
**Εμπλεκόμενοι**

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

**Σχετικά Έγγραφα:**

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

- Απογραφικά δεδομένα ποιότητας, που υποβάλλονται στο πληροφοριακό Σύστημα της ΕΘΑΑΕ.
- Επιδόσεις φοιτητών.
- Αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδασκτικού προσωπικού.
- Αξιολόγηση μαθησιακών αποτελεσμάτων από τις ακαδημαϊκές μονάδες.
- Δεδομένα αποφοίτησης.



Σχήμα 4. 1 Διαδικασία 4.1

## Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ

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

### Βήματα

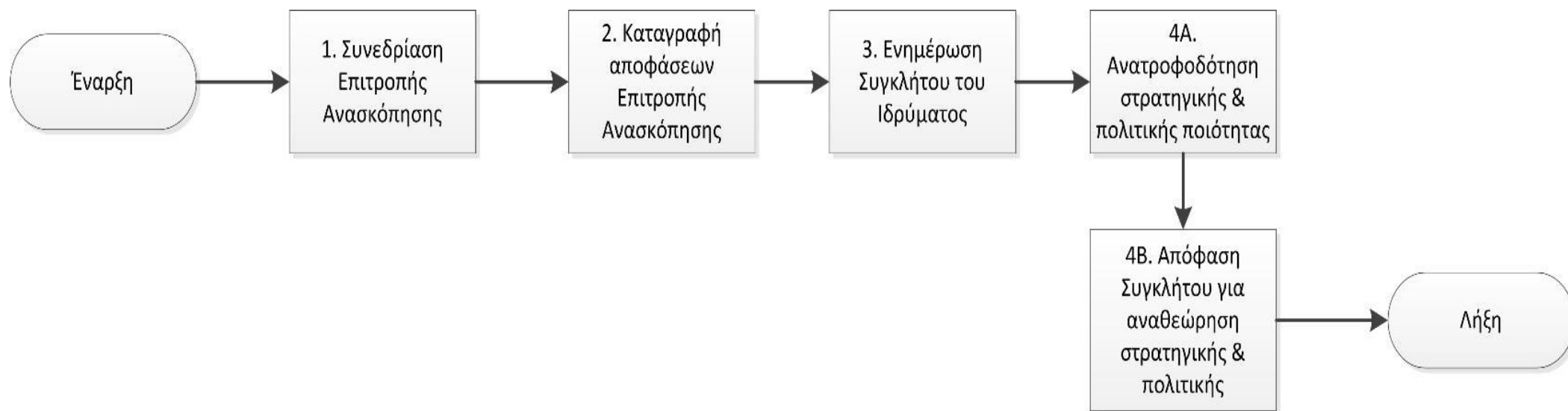
1. Συνεδρίαση της Επιτροπής, με κύρια θέματα προς συζήτηση:
  - Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης.
  - Την απόδοση των διεργασιών του συστήματος.
  - Τα αποτελέσματα προληπτικών ή/και διορθωτικών ενεργειών.
  - Την αξιολόγηση του βαθμού ολοκλήρωσης ενεργειών, που αποφασίστηκαν από τη Διοίκηση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

### Εμπλεκόμενοι

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

### Σχετικά Έγγραφα

- Πρακτικά Ανασκοπήσεων της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ για το ΕΣΔΠ (στο έντυπο αυτό αναγράφονται οι συμμετέχοντες, τα κύρια θέματα που συζητήθηκαν, πιθανές αποφάσεις - ενέργειες, αρμόδια στελέχη για εκτέλεση και παρακολούθηση των απαραίτητων ενεργειών και ημερομηνία ολοκλήρωσης των αναγκαίων ενεργειών).
- Αναφορές της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος και τη Σύγκλητο.
- Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν.
- Προτάσεις για βελτίωση.
- Εγχειρίδιο Ποιότητας της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.
- Τα αποτελέσματα των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
- Στρατηγική και Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.



Σχήμα 4. 2 Διαδικασία 4.2

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

### 5.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ διαχειρίζεται τα δεδομένα ποιότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και λοιπών ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, καθώς και τα δεδομένα διοικητικής λειτουργίας του Ιδρύματος.

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

### 5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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

### 5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

### 5.4 Διαχείριση της διεργασίας

**Διαδικασία 5.1:** Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος, όπως 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. Πλήθος πηγών συλλογής δεδομένων.
2. Πλήθος και κατηγορίες δεικτών ανά στόχο ποιότητας.
3. Πλήθος αναφορών για λήψη αποφάσεων.

### 5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.

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

## 5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

## 5.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

### Περιγραφή:

Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ συλλέγει τα δεδομένα ποιότητας των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος είτε μέσω του πληροφοριακού της συστήματος είτε μέσω άμεσης καταχώρησής τους στο ΟΠΕΣΠ. Τα δεδομένα αντλούνται από πληροφοριακά συστήματα ή βάσεις δεδομένων των υπηρεσιακών και ακαδημαϊκών μονάδων του Ιδρύματος, όπως το πληροφοριακό σύστημα των γραμματειών (φοιτητολόγιο), το ιδρυματικό καταθετήριο της κεντρικής βιβλιοθήκης, η βάση δεδομένων του προσωπικού του Ιδρύματος και το πληροφοριακό σύστημα του ΕΛΚΕ. Τα δεδομένα είναι δυνατό να συλλέγονται με τη βοήθεια εσωτερικών χρηστών του Ιδρύματος υπό την ευθύνη της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.

### Βήματα:

1. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ ενημερώνει τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες του Ιδρύματος για τον τρόπο συλλογής, τη σημασία, ερμηνεία και χρησιμότητα των δεδομένων ποιότητας και θέτει τις εσωτερικές προθεσμίες για τη συλλογή τους.
2. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ συγκεντρώνει σχετικές ερωτήσεις ή προβλήματα και προχωρά στην απάντηση ή την επίλυσή τους, σύμφωνα και με τις σχετικές οδηγίες της ΕΘΑΑΕ.
3. Συνεργάζεται και επικοινωνεί με την ΕΘΑΑΕ για την παροχή επιπλέον διευκρινίσεων ή οδηγιών και προβαίνει στην εμπρόθεσμη υποβολή των ετήσιων αναφορών των δεδομένων του ΟΠΕΣΠ σε αυτή.
4. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ εκδίδει τις ετήσιες αναφορές του ΟΠΕΣΠ για τις ανάγκες της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ και την υποβολή τους στην ΕΘΑΑΕ, στο πλαίσιο της υποβολής προτάσεων πιστοποίησης του ΕΣΔΠ και των Προγραμμάτων Σπουδών ή της ετήσιας αναφοράς του ΟΠΕΣΠ προς την ΕΘΑΑΕ.

### Εμπλεκόμενα Μέρη:

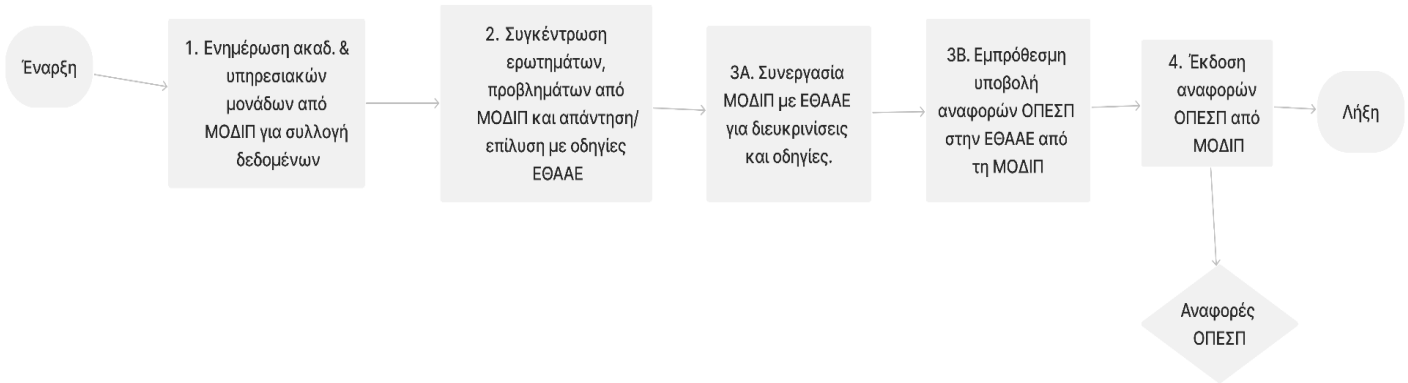
ακαδημαϊκές, υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, ΕΘΑΑΕ.

### Χρονοδιάγραμμα:

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

*Σχετικά Έγγραφα:* Εγχειρίδιο δεδομένων ποιότητας ΟΠΕΣΠ, εσωτερικές οδηγίες ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ προς ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες.





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 ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ εκδίδει τους ετήσιους δείκτες ποιότητας, αξιοποιώντας, κατά την κρίση της, τα δεδομένα του ΟΠΕΣΠ, τα δεδομένα από το πληροφοριακό της σύστημα ή και από άλλες πηγές.

Οι ετήσιοι δείκτες ποιότητας είναι:

- Δείκτες ποιότητας ΟΠΕΣΠ για τις ακαδημαϊκές και διοικητικές δραστηριότητες του Ιδρύματος, των ακαδημαϊκών μονάδων (τμημάτων) και των προγραμμάτων σπουδών.
- Δείκτες ποιότητας για την αποτελεσματικότητα των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
- Δείκτες επιδόσεων για την ακαδημαϊκή και διοικητική λειτουργία του Ιδρύματος, συνδεδεμένοι με τους στόχους ποιότητας.

#### Βήματα:

1. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ εκδίδει τις ετήσιες αναφορές με τους δείκτες ποιότητας ΟΠΕΣΠ για τις ακαδημαϊκές και διοικητικές δραστηριότητες του Ιδρύματος, των ακαδημαϊκών μονάδων (τμημάτων) και των προγραμμάτων σπουδών, αξιοποιώντας τα δεδομένα του ΟΠΕΣΠ.
2. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ εκδίδει ετήσιες αναφορές με τους δείκτες ποιότητας για την αποτελεσματικότητα των διεργασιών του ΕΣΔΠ, αξιοποιώντας δεδομένα και πληροφορίες από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα και πηγές.
3. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ εκδίδει ετήσιες αναφορές με τους δείκτες επιδόσεων για την ακαδημαϊκή και διοικητική λειτουργία του Ιδρύματος, οι οποίοι συνδέονται με τους στόχους ποιότητας.
4. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ χρησιμοποιεί τις παραπάνω αναφορές στην εσωτερική αξιολόγηση και ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

5. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ συντάσσει τεκμηριωμένες σχετικές εκθέσεις και παρουσιάσεις, για τη βελτίωση της ποιότητας του Ιδρύματος, τη δημοσιοποίηση αποτελεσμάτων του ΕΣΔΠ, την υποστήριξη λήψης αποφάσεων για τη στρατηγική και πολιτική ποιότητας, για την υποβολή των εκθέσεων προόδου προς την ΕΘΑΑΕ, για την υποβολή προτάσεων για πιστοποίηση και επαναπιστοποίηση του ΕΣΔΠ και των προγραμμάτων σπουδών, κ.λπ.

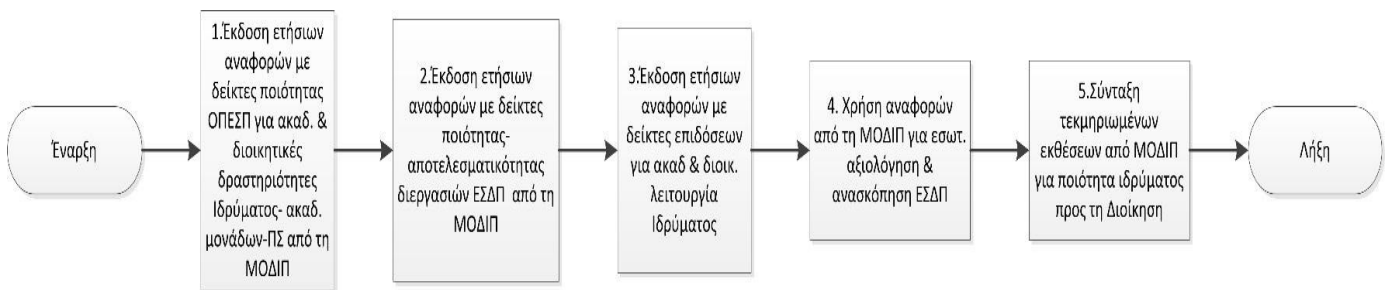
**Εμπλεκόμενα Μέρη:**

ακαδημαϊκές, υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, ΕΘΑΑΕ.

**Χρονοδιάγραμμα:**

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

**Σχετικά Έγγραφα:** Εγχειρίδιο δεδομένων ποιότητας ΟΠΕΣΠ, ετήσιοι στόχοι ποιότητας και δείκτες επιδόσεων, δείκτες αποτελεσματικότητας διεργασιών.



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 και τη συνεργασία με τις παγκόσμιες κατατάξεις πανεπιστημίων, η συνεργασία με τις οποίες συμβάλλει στην ανάδειξη και προβολή του Ιδρύματος, της ποιότητας και των επιτευγμάτων του διεθνώς

### 6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Υλικό προς δημοσιοποίηση:
  1. Στοιχεία δομής, οργάνωσης και λειτουργίας ΕΣΔΠ.
  2. Εκθέσεις εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης ακαδημαϊκών μονάδων και Ιδρύματος.
  3. Δελτία τύπου.
  4. Αποφάσεις Οργάνων Ιδρύματος.
  5. Εθνική νομοθεσία.
  6. Στοιχεία εκπαιδευτικής δραστηριότητας.
  7. Στοιχεία ερευνητικής δραστηριότητας.
  8. Εσωτερικοί κανονισμοί του Ιδρύματος κ.α.
  9. Υλικό και Ανακοινώσεις Παγκόσμιων Κατατάξεων

### 6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Ιστοσελίδα Ιδρύματος.
2. Ιστοσελίδα ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.
3. Ιστοσελίδες ακαδημαϊκών μονάδων.
4. Δελτία τύπου.
5. Ηλεκτρονικό και έντυπο υλικό πληροφόρησης.
6. Ανακοινώσεις και Δελτία Τύπου Ιδρύματος για τη θέση του στις παγκόσμιες κατατάξεις

### 6.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

**Διαδικασία 6.2:** Συνεργασία με Διεθνείς Κατατάξεις Πανεπιστημίων (Rankings).

### 6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος επισκέψεων στις ιστοσελίδες του Ιδρύματος.
2. Σειρά κατάταξης ιστοσελίδων Ιδρύματος και ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ από τις μηχανές αναζήτησης.
3. Πλήθος αναφορών της ιστοσελίδας από τρίτους.
4. Πλήθος ανθρώπινου δυναμικού υποστήριξης.
5. Πλήθος γλωσσών δημοσιοποίησης πληροφοριών.
6. Αριθμός Κατατάξεων με τις οποίες συνεργάζεται το Ίδρυμα

7. Πλήθος Δημοσιεύσεων για τη θέση του Ιδρύματος στις Διεθνείς Κατατάξεις
8. Αριθμός Θέσεων που ανέβηκε το Ίδρυμα στις Διεθνείς Κατατάξεις
9. Μέση Θέση του Ιδρύματος στις Παγκόσμιες Κατατάξεις σε σχέση με τα υπόλοιπα Ελληνικά Τριτοβάθμια Ιδρύματα

## 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.
4. Μέσω Ανάλυσης των αποτελεσμάτων των Διεθνών Κατατάξεων

## 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.
4. Αποστολή ενημερώσεων και διευκρινιστικής αλληλογραφίας με τις κατατάξεις
5. Δημιουργία προφίλ ερευνητών και μελών ΔΕΠ του Ιδρύματος σε ειδικές βάσεις δεδομένων με τις οποίες συνεργάζονται οι Διεθνείς Κατατάξεις (π.χ Google Scholar, Scopus, Web of Science κ.α)

## 6.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

### Περιγραφή:

Η διαδικασία καθορίζει τον τρόπο της δημιουργίας, συντήρησης, επικαιροποίησης και αξιολόγησης ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης του Ιδρύματος, ώστε να επιτυγχάνεται η απαίτηση της, άμεσης, προσβάσιμης, επίκαιρης και διατυπωμένης με αντικειμενικότητα και σαφήνεια, πληροφόρησης για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

### Βήματα

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

*Εμπλεκόμενα Μέρη:*

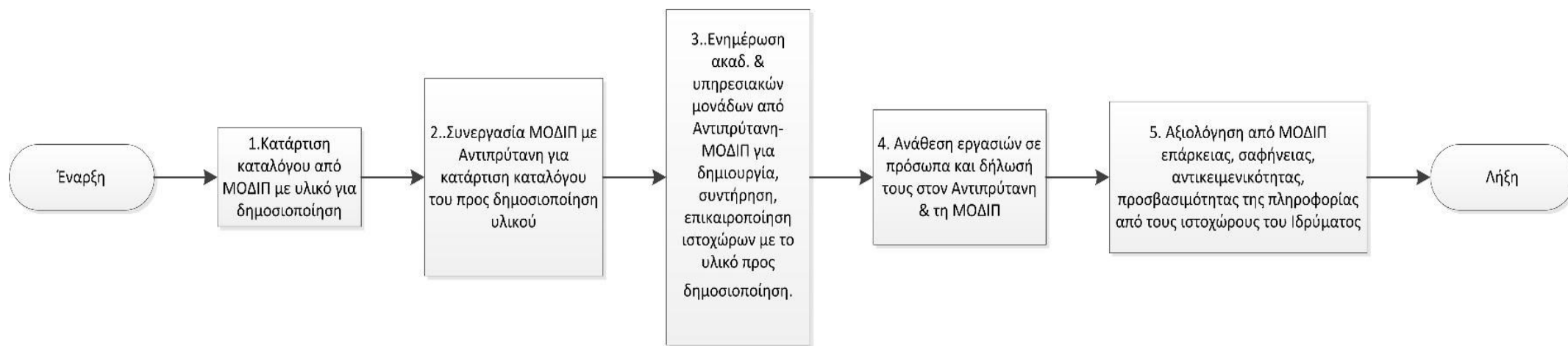
Αρμόδιος αντιπρύτανης για τη δημοσιότητα, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, διαχειριστές ιστοσελίδων Ιδρύματος, διαχειριστές ιστοσελίδων ακαδημαϊκών μονάδων, Γραφείο Τύπου.

*Χρονοδιάγραμμα:*

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

*Σχετικά Έγγραφα:*

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



Σχήμα 6. 1 Διαδικασία 6.1

## Διαδικασία 6.2: Συνεργασία με Διεθνείς Κατατάξεις Πανεπιστημίων (Rankings).

### Περιγραφή:

Η διαδικασία καθορίζει τον τρόπο της συνεργασίας του Ιδρύματος με τις σημαντικότερες διεθνείς κατατάξεις πανεπιστημίων (Rankings), ώστε να προβάλλεται και να αναδεικνύεται διεθνώς το πολυεπίπεδο ακαδημαϊκό και ερευνητικό έργο του Ιδρύματος

### Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ συγκεντρώνει υλικό, τεκμήρια και δεδομένα από διάφορες υπηρεσίες του Ιδρύματος προκειμένου να συμπληρώσει και να υποβάλλει στοιχεία στα πληροφοριακά συστήματα των διεθνών κατατάξεων που επιλέγει να συμμετέχει
2. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ υποβάλλει τα στοιχεία στις κατατάξεις και προβαίνει σε διορθώσεις ή περαιτέρω τεκμηριώσεις εφόσον αυτό ζητηθεί
3. Οι διεθνείς κατατάξεις μέσω των εκπροσώπων τους προωθούν τα αποτελέσματα στο αρμόδιο στέλεχος της ΜΟ.ΔΙ.Π με ειδική ενημέρωση για το πότε μπορούν να ανακοινωθούν
4. Τα στελέχη της ΜΟ.ΔΙ.Π ενημερώνουν γραπτώς την Ηγεσία του Ιδρύματος και τους αποδέκτες (Τμήματα, Ερευνητικές Μονάδες κ.α) για τα αποτελέσματα των κατατάξεων
5. Η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, σε συνεργασία με το Παρατηρητήριο Rankings του Ιδρύματος προετοιμάζει ενημερωτικά κείμενα με επεξηγήσεις και αναλύσεις για τα αποτελέσματα των Κατατάξεων, τα οποία προωθεί σε συνεργασία με το Γραφείο Τύπου στην ακαδ. Κοινότητα και στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, ενώ φροντίζει για την ανάρτηση τους στην Ιστοσελίδα και τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης του Ιδρύματος
6. Στο τέλος του ακαδ. Έτους η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, προετοιμάζει απολογισμό για την πορεία του Ιδρύματος στις διεθνείς κατατάξεις τον οποίο προωθεί στον Πρύτανη και την ακαδ. Κοινότητα του Ιδρύματος

### Εμπλεκόμενα Μέρη:

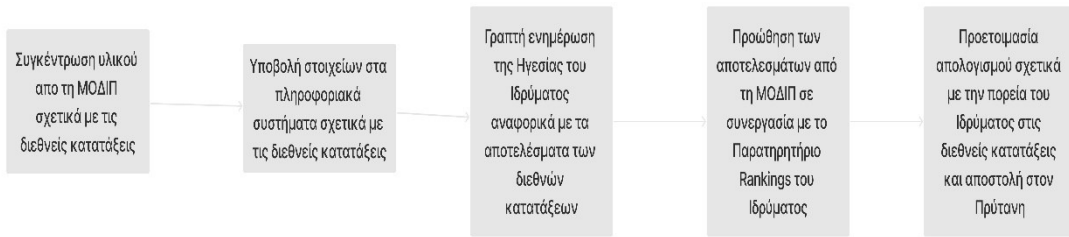
ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, Παρατηρητήριο Rankings, Γραφείο Τύπου, Πρύτανης και Αντιπρυτάνεις διαχειριστές ιστοσελίδων Ιδρύματος, διαχειριστές ιστοσελίδων ακαδημαϊκών μονάδων,

### Χρονοδιάγραμμα:

Η συνεργασία είναι μια συνεχής διαδικασία, που πραγματοποιείται σε ετήσια βάση. Παρακολουθούνται περί των δώδεκα κατατάξεων Πανεπιστημίων από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, η οποία αξιολογεί το επίπεδο ποιότητας και τη σημασία των αποτελεσμάτων τους.

### Σχετικά Έγγραφα:

Ιστοσελίδες Ιδρύματος και ακαδημαϊκών μονάδων, δελτία Γραφείου Τύπου, Ιστοσελίδες και Υλικό Διεθνών Κατατάξεων



Σχήμα 6.2, Διεργασία 6.2

## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση

### 7.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η πιστοποίηση περιλαμβάνει: (α) εσωτερική αξιολόγηση από το Ίδρυμα, μέσω της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.) 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:

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

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 ΕΘΑΑΕ για την εφαρμογή της εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης.

### 7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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



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

## 7.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

## 7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

## 7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

## 7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

## 7.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

### *Περιγραφή:*

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

Στο πλαίσιο της διαδικασίας αυτής, η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ 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 εμπειρογνομόνων.

*Βήματα:*

1. Επεξεργασία από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ της δημόσιας πρόσκλησης της ΕΘΑΑΕ, με σκοπό την οργάνωση και την προετοιμασία του Ιδρύματος και των Τμημάτων για υποβολή πρότασης/ων εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης.
2. Συμμετοχή της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ σε σχετικές ενημερώσεις της ΕΘΑΑΕ και επικοινωνία με αυτήν για την εφαρμογή των οδηγιών.
3. Οργάνωση (στο πλαίσιο της προετοιμασίας αξιολόγησης/πιστοποίησης) από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ σχετικών συναντήσεων εργασίας με τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για τον προγραμματισμό και την κατανομή του έργου.
4. Εσωτερική πρόσκληση από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ στις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για τη συγκέντρωση και υποβολή των απαιτούμενων αναφορών και υλικών με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.
5. Εφαρμογή από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ της διαδικασίας εσωτερικής αξιολόγησης για τον έλεγχο πληρότητας και εγκυρότητας των προτάσεων εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης ΠΣ και ΕΣΔΠ (βλέπε διεργασία 4).
6. Έγκριση από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ του φακέλου πρότασης για την εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση του ΠΣ ή ΕΣΔΠ και υποβολή στην ΕΘΑΑΕ.
7. Πραγματοποίηση από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ ενδεχόμενων διορθώσεων της πρότασης, οι οποίες υποδεικνύονται από την ΕΘΑΑΕ.
8. Συνεργασία της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ με την ΕΘΑΑΕ για την οριστικοποίηση του προγράμματος επιτόπιας επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης στο Ίδρυμα.
9. Ενημέρωση εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ για την επιτόπια επίσκεψη της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ.
10. Παρακολούθηση και υποστήριξη από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ 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 ΕΘΑΑΕ, έγκρισή τους από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ και αποστολή τους στην ΕΘΑΑΕ.
12. Παραλαβή από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ της οριστικής έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης της Επιτροπής και της απόφασης της ΕΘΑΑΕ για χορήγηση ή μη πιστοποίησης.
13. Ενημέρωση από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ 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 ΕΘΑΑΕ.
15. Σύνταξη Έκθεσης Παρακολούθησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ και υποβολή τους στην ΕΘΑΑΕ.
16. Προετοιμασία και υποστήριξη από τη ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ της ενδεχόμενης επίσκεψης προόδου στο Ίδρυμα από δύο μέλη της αρχικής Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ ή ΠΣ στο Ίδρυμα.

*Εμπλεκόμενα μέρη:*

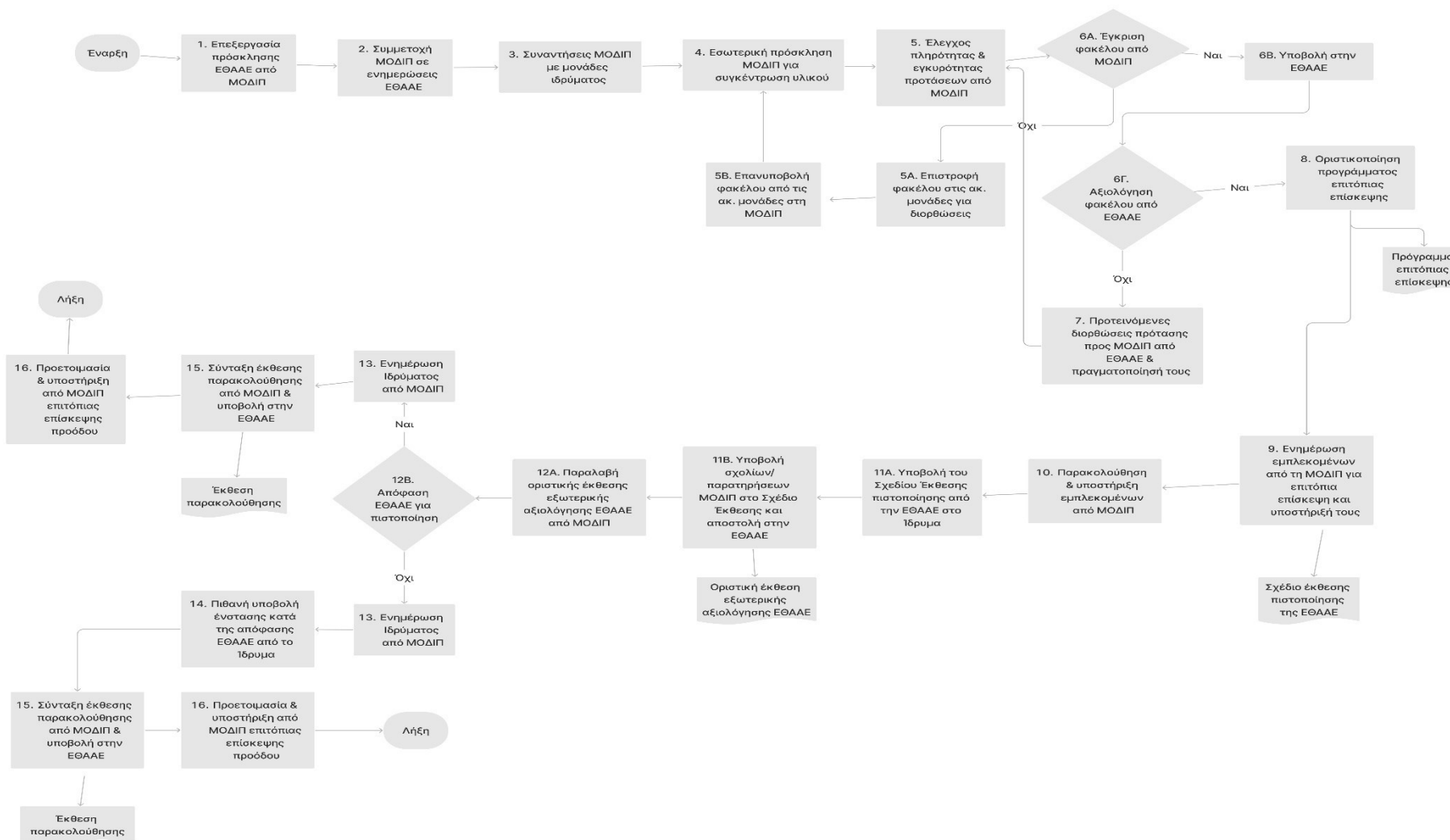
Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ, ΕΘΑΑΕ, Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης, Κοσμητεία, Πρόεδρος Τμήματος, Γενική Συνέλευση Τμήματος, ΟΜΕΑ, φοιτητές, απόφοιτοι, διδακτικό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί εταίροι.

*Χρονοδιάγραμμα:*

Καθορίζεται με την ενεργοποίηση της διαδικασίας από την ΕΘΑΑΕ.

*Σχετικά έγγραφα:*

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



Σχήμα 7. 1 Διαδικασία 7.1

## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 8: Εκπαίδευση Όλων των Κατηγοριών Προσωπικού σε Θέματα Διασφάλισης Ποιότητας

### 8.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η εκπαίδευση σε θέματα διασφάλισης ποιότητας είναι απαραίτητη για όλα τα μέλη του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και αποτελεί βασικό μέλημα της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος. Μέσα από τη διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων με την μορφή σεμιναρίων, σε ετήσια βάση, είτε δια ζώσης είτε μέσω εξ αποστάσεως εκπαίδευση, που απευθύνονται τόσο σε μέλη του ακαδημαϊκού προσωπικού (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ΕΕΠ και φοιτητές), όσο και σε μέλη του διοικητικού προσωπικού, επιδιώκεται:

(α) Η ανάπτυξη δεξιοτήτων και η απόκτηση γνώσεων από το προσωπικό του Ιδρύματος ώστε να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις ΕΣΔΠ ΕΚΠΑ αλλά και του ευρύτερου θεσμικού πλαισίου (Διαδικασίες Πιστοποίησης ΕΘΑΑΕ, Απαιτήσεις ΕΧΑΑΕ κ.α)

(β) Στην ενίσχυση της Κουλτούρας Ποιότητας η οποία οφείλει να διαπνέει όλες τις ακαδημαϊκές διαδικασίες και διοικητικές του Ιδρύματος.

#### Συνοπτική περιγραφή της διεργασίας

*Βήματα:*

1. Διερεύνηση Εκπαιδευτικών Αναγκών και αναγνώριση των ελλειμμάτων (skill gap analysis) που υφίστανται για το ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό σε ζητήματα διασφάλισης ποιότητας
2. Ολοκλήρωση Εκπαιδευτικού Σχεδιασμού και Έγκριση του από την Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας
3. Ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών αναφορικά με τη διεξαγωγή εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα διασφάλισης ποιότητας (κοινοποίηση στην ιστοσελίδα της ΜΟΔΙΠ, αποστολή ενημερωτικών e-mail, κ.ο.κ.),
4. Ολοκλήρωση Εγγραφών – δημιουργία Τμημάτων – Επιλογή Εκπαιδευτών
5. Ορισμός και επίβλεψη του εκπαιδευτικού έργου σε περίπτωση εξωτερικής ανάθεσης,
6. Υλοποίηση των σεμιναρίων διασφάλισης ποιότητας με ευθύνη και Συντονισμό της ΜΟ.ΔΙ.Π
7. Έλεγχος Πεπραγμένων, Έκδοση και Παροχή βεβαιώσεων παρακολούθησης και επιτυχούς παρακολούθησης στα συμμετέχοντα άτομα.
8. Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των σεμιναρίων και επικαιροποίηση των γνώσεων αναφορικά με τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας.

### 8.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Στρατηγική Ιδρύματος για την Ποιότητα
2. Έκθεση - Μελέτη Εκπαιδευτικού Σχεδιασμού
3. Οι εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ, ΠΜΣ και ΠΔΣ του Ιδρύματος.
4. Η έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
5. Η έκθεση παρακολούθησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.

6. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ΕΝΟΑ, ΕΥΑ, ΕQAF κ.λπ.).
7. Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ ΕΚΠΑ
8. Το Εκπαιδευτικό Υλικό που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Έργου ΕΣΠΑ ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ
9. Εγγεγραμμένοι στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα,
10. Κωδικοί Πρόσβασης στην ηλεκτρονική τάξη εκπαίδευσης
11. Εκπαιδευτές σε θέματα Διασφάλισης Ποιότητας

### 8.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Ολοκληρωμένοι κύκλοι προγραμμάτων Εκπαίδευσης σε ζητήματα διασφάλισης ποιότητας για όλες τις κατηγορίες προσωπικού του Ιδρύματος.
2. Μαθησιακά Αποτελέσματα σε επίπεδο Γνώσεων – Δεξιοτήτων και Στάσεων των επιμορφωτικών προγραμμάτων
3. Κατάλογος Διοικητικού και Ακαδημαϊκού Προσωπικού που ολοκλήρωσε με επιτυχία τις επιμορφώσεις
4. Βεβαιώσεις παρακολούθησης και επιτυχούς παρακολούθησης των συμμετεχόντων
5. Επικαιροποιημένο Εκπαιδευτικό Υλικό
6. Ετήσια Έκθεση Αποτίμησης της Εκπαίδευσης του Προσωπικού του ΕΚΠΑ σε θέματα Διασφάλισης Ποιότητας

### 8.4 Διαχείριση της διεργασίας

**Διαδικασία 8.1: Σχεδιασμός διαδικασιών υλοποίησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων**

**Διαδικασία 8.2: Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων**

### 8.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

- 1 Πλήθος συμμετεχόντων ατόμων μελών διοικητικού και ακαδημαϊκού προσωπικού στα προγράμματα επιμόρφωσης
- 2 Ποσοστό ολοκλήρωσης του εκπαιδευτικού προγράμματος σε σχέση με τους συμμετέχοντες
- 3 Πλήθος Επιμορφωτικών Προγραμμάτων-Σεμιναρίων που υλοποιήθηκαν σε θέματα Διασφάλισης Ποιότητας από τη ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ

### 8.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

- 1 Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
- 2 Μέσω Επίβλεψη του παρόχου σε περίπτωση εξωτερικής ανάθεσης,
- 3 Μέσω Ελέγχου της Ποιότητας του εκπαιδευτικού υλικού,
- 4 Μέσω Αξιολόγησης του παρεχόμενου Εκπαιδευτικού Έργου των Εκπαιδευτών
- 5 Μέσω της παρακολούθησης των εκπαιδευτικών διαδικασιών (δια ζώσης και εξ αποστάσεως) από στελέχη της ΜΟ.ΔΙ.Π

### 8.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

- 1 Επικαιροποίηση του εκπαιδευτικού υλικού με βάση τις τελευταίες εξελίξεις σε ζητήματα διασφάλισης ποιότητας.

- 2 Αναβάθμιση των εκπαιδευτικών δεξιοτήτων των εκπαιδευτών των προγραμμάτων μέσω δράσεων επιμόρφωσης
- 3 Υιοθέτηση ευέλικτων μορφών μάθησης για την εξυπηρέτηση των αναγκών του προσωπικού και την άρση των εμποδίων πρόσβασης στην εκπαιδευτική διαδικασία
- 4 Έλεγχος και επικαιροποίηση των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων των προγραμμάτων επιμόρφωσης
- 5 Δημιουργία νέων προγραμμάτων επιμόρφωσης

## 8.8 Διαδικασίες διεργασίας

### Διαδικασία 8.1: Σχεδιασμός διαδικασιών υλοποίησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων

**Περιγραφή:** Σχεδιασμός των διαδικασιών που αφορούν την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε ζητήματα διασφάλισης ποιότητας. Περιλαμβάνει την οργάνωση και τον καθορισμό όλων των βημάτων που απαιτούνται να γίνουν ώστε σε επόμενο στάδιο να γίνει εφικτή η υλοποίησή τους.

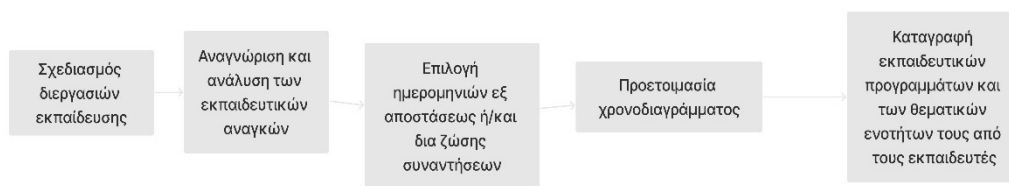
#### Βήματα

1. Διερεύνηση των εκπαιδευτικών αναγκών του πληθυσμού - στόχου.
2. Διερεύνηση των διαθέσιμων υλικών και ανθρώπινων πόρων για την υλοποίηση των προγραμμάτων επιμόρφωσης σε θέματα διασφάλισης ποιότητας
3. Προσδιορισμός του εκπαιδευτικού σκοπού και επεξεργασία των εκπαιδευτικών στόχων για νέα προγράμματα ή επικαιροποίηση των ανωτέρω για υφιστάμενα προγράμματα
4. Επιλογή Περιεχομένου Εκπαίδευσης για νέα προγράμματα επιμόρφωσης ή επικαιροποίηση για υφιστάμενα (συνολική διάρκεια, κατανομή της ύλης σε ενότητες, διάρκεια θεωρητικής κατάρτισης και πρακτικής άσκησης κ.τ.λ.).
5. Επιλογή διδακτικών μεθόδων και εκπαιδευτικών μέσων.
6. Προσδιορισμός των προϋποθέσεων για την υλοποίηση του προγράμματος (προϋπολογισμός, κατάλληλοι χώροι, εκπαιδευτικός εξοπλισμός, απαιτούμενη χρονική διάρκεια, διοικητική υποστήριξη, κατάλληλοι εκπαιδευτές, επιστημονική υποστήριξη).
7. Πρόβλεψη μεθόδων και τεχνικών αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών εκπαίδευσης
8. Επιλογή ημερομηνιών εξ αποστάσεως ή/και δια ζώσης συναντήσεων,
9. Προετοιμασία χρονοδιαγράμματος,
10. Επικοινωνία με την αρμόδια υπηρεσία (ΕΛΚΕ) για τις διαδικασίες ανάθεσης ή/και τους ανοικτούς διαγωνισμούς ανάλογα.

**Εμπλεκόμενα Μέρη:** Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας ΜΟ.ΔΙ.Π, Διοικητικές Υπηρεσίες και Ακαδημαϊκές Μονάδες του Ιδρύματος, Εκπαιδευτές, Πάροχος εκπαιδευτικού έργου με εξωτερική ανάθεση, ΕΛΚΕ, Κέντρο Λειτουργίας Δικτύου

**Χρονοδιάγραμμα:** Ο εκπαιδευτικός σχεδιασμός πραγματοποιείται και ολοκληρώνεται εντός του πρώτου τριμήνου του ακαδημαϊκού έτους

**Σχετικά έγγραφα:** Μελέτη – Έκθεση Εκπαιδευτικών, Περιγράμματα Προγραμμάτων εκπαίδευσης, Σύμβαση ανάθεσης έργου σε περίπτωση ύπαρξης



Σχήμα 8.1 Διεργασία 8.1

### Διαδικασία 8.2: Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων

**Περιγραφή:** Περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες και ενέργειες που αφορούν στην υλοποίηση των προγραμμάτων επιμόρφωσης σε θέματα διασφάλισης ποιότητας ως απόρροια των κατευθύνσεων που θα δίνονται από τον εκπαιδευτικό σχεδιασμό που έχει προηγηθεί. Περιλαμβάνει τις ενέργειες δημοσιότητας των προγραμμάτων, την ενημέρωση του προσωπικού, την παροχή ενημερωτικού υλικού, την εγγραφή στα προγράμματα, και την παροχή διοικητικής, την υλοποίηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας, την έκδοση και αποστολή των βεβαιώσεων παρακολούθησης και την αξιολόγηση των πεπραγμένων

#### Βήματα:

1. Δημιουργία αφισών (ηλεκτρονικών) και λοιπού προωθητικού υλικού ανά εκπαιδευτικό πρόγραμμα
2. Δημιουργία φόρμας αιτήσεων ανά εκπαιδευτικό πρόγραμμα,
3. Σύνταξη Ανακοινώσεων με την μορφή Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος για συμμετοχή στον Ετήσιο Κύκλο Εκπαίδευσης σε θέματα Διασφάλισης της Ποιότητας
4. Αποστολή ενημερώσεων στα emails του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού
5. Διαφήμιση και προώθηση των προγραμμάτων στα social media (site προγράμματος, Ιδρύματος, Facebook, κα),
6. Οργάνωση και Υλοποίηση Διαδικασίας Υποβολής Αιτήσεων από τους ενδιαφερόμενους
7. Αποστολή e-mail σχετικά με την πορεία και την αποδοχή της αίτησης του ενδιαφερόμενου,
8. Εγγραφή Ενδιαφερόμενων στα προγράμματα επιλογής τους, αποστολή username & password μέσω εκπαιδευτικής πλατφόρμας,
9. Ενημέρωση των συμμετεχόντων για το χρονοδιάγραμμα και τυχόν αλλαγές σε αυτό κατά τη διάρκεια του προγράμματος,
10. Υλοποίηση της Εκπαιδευτικής Διαδικασίας για κάθε πρόγραμμα
11. Αποστολή βεβαιώσεων συμμετοχής και επιτυχούς παρακολούθησης στους συμμετέχοντες
12. Υλοποίηση Αξιολόγησης της Αποτελεσματικότητας της Εκπαίδευσης

**Εμπλεκόμενα Μέρη:** Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας ΜΟ.ΔΙ.Π, Διοικητικές Υπηρεσίες και Ακαδημαϊκές Μονάδες του Ιδρύματος, Εκπαιδευτές, Εκπαιδευόμενοι,, Πάροχος εκπαιδευτικού έργου με εξωτερική ανάθεση, Γραφίστες/στριες, Κέντρο Λειτουργίας Δικτύου

**Χρονοδιάγραμμα:** Τα εκπαιδευτικά προγράμματα υλοποιούνται και ολοκληρώνεται από τον Μάρτιο μέχρι τον Ιούλιο του ακαδημαϊκού έτους . Τα προγράμματα είναι διάρκειας 10- 50 ωρών



**Σχετικά έγγραφα:** Ανακοινώσεις για την πραγματοποίηση των προγραμμάτων, Αίτηση συμμετοχής, βεβαίωση παρακολούθησης- επιτυχούς ολοκλήρωσης

### **Οδηγίες Εργασίας Διεργασίας 8 και των Διαδικασιών που περιλαμβάνει**

**Διαδικασία συμμετοχής σε εκπαιδευτικά προγράμματα εντός Ιδρύματος.**

**Πριν την έναρξη των μαθημάτων το Ίδρυμα αναλαμβάνει να:**

- δημιουργήσει λίστα με όλα τα στοιχεία των εκπαιδευόμενων που έχουν κάνει αίτηση (Όνοματεπώνυμο, Email, τηλέφωνα επικοινωνίας, ιδιότητα και Τμήμα),
- δημιουργήσει κωδικούς στο e-class, και να ενημερώσει τους εκπαιδευόμενους αναφορικά με τα username και τους κωδικούς πρόσβασης τους.

**Με την έναρξη του προγράμματος το Ίδρυμα:**

- διενεργεί έλεγχο, για την παραλαβή του εκπαιδευτικού υλικού σε ηλεκτρονική μορφή (pdf) από τους εκπαιδευόμενους, το οποίο αποστέλλεται σε αυτούς μέσω της εκπαιδευτικής πλατφόρμας και βάσει χρονοδιαγράμματος,
- επικοινωνεί με τους εκπαιδευόμενους για οποιαδήποτε αλλαγή του προγράμματος,
- και συγκεκριμένα η διοικητική υποστήριξη του προγράμματος αναλαμβάνει να ενημερώσει τους εκπαιδευόμενους με τις νέες ημερομηνίες σε περίπτωση αλλαγών, αν το πρόγραμμα περιλαμβάνει δια ζώσης συναντήσεις,
- ενημερώνει τους εκπαιδευόμενους για τους τρόπους και τα στοιχεία επικοινωνίας της Τεχνικής Υποστήριξης,
- και συγκεκριμένα η διοικητική υποστήριξη του προγράμματος αναλαμβάνει να ενημερώνει τους εκπαιδευόμενους σχετικά με τη συμμετοχή τους και να τηρεί ονομαστικό κατάλογο με παρουσίες.

**Πριν τη λήξη του προγράμματος:**

Επιβεβαιώνεται μέσω της εκπαιδευτικής πλατφόρμας ότι οι εκπαιδευόμενοι έχουν ολοκληρώσει όλες τους τις υποχρεώσεις (ασκήσεις, εργασία).

**Με τη λήξη του προγράμματος:**

Το Ίδρυμα αναλαμβάνει να ετοιμάσει και να αποστείλει ηλεκτρονικά σε όλους τους εκπαιδευόμενους τις βεβαιώσεις παρακολούθησης σε διάστημα περίπου ενός μήνα από την ημερομηνία έκδοσης τους.

**Διαδικασία συμμετοχής σε εκπαιδευτικά προγράμματα με φορείς εκτός Ιδρύματος.**

**Πριν την έναρξη των μαθημάτων**

- Το Ίδρυμα αναλαμβάνει να βρει τον εκπαιδευτικό φορέα που θα αναλάβει να πραγματοποιήσει τις εκπαιδευτικές συναντήσεις, είτε μέσω ανάληψης υποχρέωσης (για μικρής διάρκειας προγράμματα) είτε μέσω ανοικτού διαγωνισμού (για μεγαλύτερης διάρκειας προγράμματα),

- Το Ίδρυμα σε συνεργασία με τον εν δυνάμει συνεργαζόμενο φορέα αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να οργανώσει το περιεχόμενο του εκπαιδευτικού προγράμματος,
- Το Ίδρυμα αναλαμβάνει να δημιουργήσει κωδικούς στο e-class και να ενημερώσει τους εκπαιδευόμενους σχετικά με τα username και τους κωδικούς πρόσβασης τους,
- Το Ίδρυμα αναλαμβάνει να αποστείλει στον συνεργαζόμενο φορέα όλα τα στοιχεία των εκπαιδευόμενων που έχουν κάνει αίτηση (Όνοματεπώνυμο, Email, τηλέφωνα επικοινωνίας, ιδιότητα και Τμήμα) για την έκδοση της βεβαίωσης συμμετοχής τους.

#### **Με την έναρξη του προγράμματος το Ίδρυμα:**

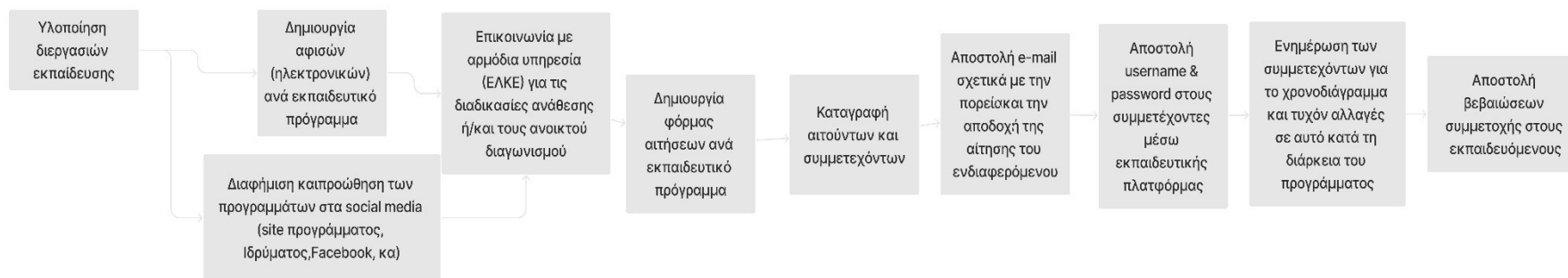
- διενεργεί έλεγχο, για την παραλαβή του εκπαιδευτικού υλικού σε ηλεκτρονική μορφή (pdf) από τους εκπαιδευόμενους, το οποίο αποστέλλεται σε αυτούς μέσω της εκπαιδευτικής πλατφόρμας και βάσει χρονοδιαγράμματος,
- επικοινωνεί με τους εκπαιδευόμενους για οποιαδήποτε αλλαγή του προγράμματος,
- και συγκεκριμένα η διοικητική υποστήριξη του προγράμματος αναλαμβάνει να ενημερώσει τους εκπαιδευόμενους με τις νέες ημερομηνίες σε περίπτωση αλλαγών, αν το πρόγραμμα περιλαμβάνει δια ζώσης συναντήσεις,
- ενημερώνει τους εκπαιδευόμενους για τους τρόπους και τα στοιχεία επικοινωνίας της Τεχνικής Υποστήριξης,
- και συγκεκριμένα η διοικητική υποστήριξη του προγράμματος αναλαμβάνει να ενημερώνει τους εκπαιδευόμενους σχετικά με τη συμμετοχή τους και να τηρεί ονομαστικό κατάλογο με παρουσίες.

#### **Πριν τη λήξη του προγράμματος:**

Επιβεβαιώνεται μέσω της εκπαιδευτικής πλατφόρμας ότι οι εκπαιδευόμενοι έχουν ολοκληρώσει όλες τους τις υποχρεώσεις (ασκήσεις, εργασία).

#### **Με τη λήξη του προγράμματος:**

- Ο συνεργαζόμενος φορέας αναλαμβάνει να ετοιμάσει και να αποστείλει υπογεγραμμένες από τον υπεύθυνο του φορέα, τις βεβαιώσεις συμμετοχής στο Ίδρυμα,
- Το Ίδρυμα αναλαμβάνει να αποστείλει ηλεκτρονικά σε όλους τους εκπαιδευόμενους τις βεβαιώσεις παρακολούθησης σε διάστημα περίπου ενός μήνα από την ημερομηνία έκδοσης τους.



Σχήμα 8.2, Διεργασία 8.2

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

### A. Κατάλογος διαδικασιών

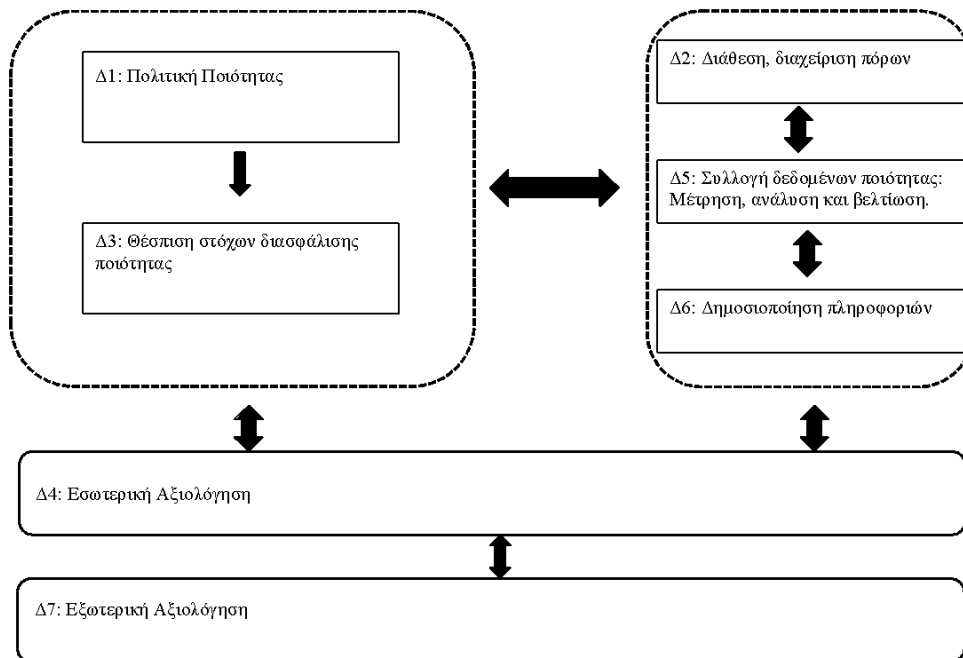
Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση πολιτικής ποιότητας	14
Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης	20
Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης	23
Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων	26
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ).	30
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)	33
Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση)	35
Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού)	37
Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση	40
Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ	44
Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ).	47
Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας	49
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	22
Σχήμα 2. 1 Διαδικασία 2.1	26
Σχήμα 2. 2 Διαδικασία 2.2	28
Σχήμα 2. 3 Διαδικασία 2.3	30

Σχήμα 3. 1 Διαδικασία 3.1	34
Σχήμα 3. 2 Διαδικασία 3.2	35
Σχήμα 3. 3 Διαδικασία 3.3	38
Σχήμα 3. 4 Διαδικασία 3.4	40
Σχήμα 4. 1 Διαδικασία 4.1	46
Σχήμα 4. 2 Διαδικασία 4.2	47
Σχήμα 5. 1 Διαδικασία 5.1	51
Σχήμα 5. 2 Διαδικασία 5.2	52
Σχήμα 6. 1 Διαδικασία 6.1	70
Σχήμα 6.2, Διαδικασία 6.2	72
Σχήμα 7. 1 Διαδικασία 7.1	76
Σχήμα 8.1 Διαδικασία 8.1	80
Σχήμα 8.2 Διαδικασία 8.2	82

## Γ. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών



## Δ. Έντυπα

### Διεργασία 4

<p><b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ</b>                      Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.</p>	<p><b>ΑΡΙΘ. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ</b>                      Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.  <b>ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ</b></p>
<b>ΘΕΜΑΤΑ</b>	
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.	

<p><b>ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ ΤΗΣ ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ</b>                  Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.</p>	<p><b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>                  Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.</p>
<p><b>ΘΕΜΑ:</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.</p>	
<p>Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.</p>	
<p><b>ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ/ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b></p>	
<p>Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.</p>	
<p>Προθεσμία Παράδοσης                   Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.</p>	<p>Αρμόδιος Αξιολογητής ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ                   (υπογραφή)</p>



<p><b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.</p>	<p><b>ΑΡΙΘ. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.</p>
<b>ΘΕΜΑΤΑ - ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ</b>	
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.
<p>Ο Πρόεδρος της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ  (υπογραφή)</p>	<p>Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ  (υπογραφή)</p>

<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ:</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.		<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ:</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
<b>ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>			
<b>ΕΝΕΡΓΕΙΑ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ /ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ</b>	<b>ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
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.
<b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>			
<b>ΕΝΕΡΓΕΙΑ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ /ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ</b>	<b>ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε ένα στοιχείο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	Επιλέξτε ένα στοιχείο.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Ο Πρόεδρος της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ  (υπογραφή)		Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ  (υπογραφή)	

<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ:</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.		<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ:</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
<b>ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ</b>			
<b>ΠΡΟΤΑΣΗ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ /ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ</b>	<b>ΑΡΜΟΔΙΟΣ</b>
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 ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ  (υπογραφή)		Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ  (υπογραφή)	

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

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.

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

## Ε. Οδηγίες εργασίας