



# ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

## ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΜΟΔΙΠ)

### Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας

#### Εγχειρίδιο Ποιότητας

Έκδοση 2η

ΑΘΗΝΑ, ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2021



## Περιεχόμενα

<b>ΥΠΟΜΝΗΜΑ</b> .....	6
<b>ΟΡΟΛΟΓΙΑ</b> .....	7
<b>ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ</b> .....	9
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	10
1. Διασφάλιση Ποιότητας στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών .....	10
2. Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας : Σκοπός και πεδίο εφαρμογής .....	10
3. Εγχειρίδιο Ποιότητας .....	10
4. Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (συνοπτική περιγραφή) ....	11
5. Πολιτική Ποιότητας .....	13
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών</b> .....	16
1.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	16
1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	16
1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας .....	16
1.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	17
1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	17
1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	17
1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	17
1.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	17
Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας	17
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων</b> .....	21
2.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	21
2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	21
2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας .....	21
2.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	22
2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	22
2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	22
2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	22
2.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	23
Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης.....	23
Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης.....	26
Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων .....	28

<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3. Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας</b> .....	31
3.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	31
3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	31
3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας .....	31
3.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	32
3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	32
3.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	32
3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	32
3.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	33
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ).....	33
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).....	35
Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση) .....	37
Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού) .....	39
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση</b> .....	41
4.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	41
4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	41
4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας .....	42
4.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	42
4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	42
4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	42
4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	42
4.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	42
Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση .....	42
Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.....	46
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5. Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση</b> .....	48
5.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	48
5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	48
5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας .....	48
5.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	48
5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	48
5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	48

5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	49
5.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	49
Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ).....	49
Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας .....	51
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Δημοσιοποίηση πληροφοριών .....</b>	<b>53</b>
6.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	53
6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	53
6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας .....	53
6.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	53
6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	53
6.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	53
6.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	54
6.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	54
Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης .....	54
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση.....</b>	<b>56</b>
7.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	56
7.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	56
7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας .....	56
7.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	56
7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας .....	56
7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	57
7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας .....	57
7.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	57
Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ .....	57
<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 8: Διεθνής αξιολόγηση – Κατάταξη (Rankings) .....</b>	<b>61</b>
8.1 Αντικείμενο διεργασίας.....	61
8.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας .....	61
8.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας.....	61
8.4 Διαχείριση της διεργασίας .....	61
8.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας.....	61
8.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	62
8.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	62
8.8 Διαδικασίες διεργασίας .....	62

Διαδικασία 8.1: Διεθνής αξιολόγηση-κατάταξη (Rankings) και συγκριτική ανάλυση αποτελεσμάτων.....	62
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....</b>	<b>65</b>
Α. Κατάλογος διαδικασιών.....	65
Β. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών .....	66
Γ. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών .....	67
Δ. Έντυπα .....	68
Ε. Οδηγίες εργασίας.....	79

## ΥΠΟΜΝΗΜΑ

Οι αλλαγές της παρούσας έκδοσης του εγχειριδίου ποιότητας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) σε σχέση με την 1<sup>η</sup> έκδοση (Ιούλιος 2018) αποτυπώνονται ως ακολούθως:

Πεδίο/Ενότητα	Ενέργεια
Εισαγωγή : 5. Πολιτική ποιότητας	Τροποποίηση κειμένου
Διεργασία 2.	Προσθήκη βημάτων στις διαδικασίες 2.1 και 2.2
Διεργασία 1.	Τροποποίηση δεικτών αποτελεσματικότητας 2 και 3
Διεργασία 6 .	Διαγραφή δείκτη αποτελεσματικότητας 2
Διεργασία 7 .	Τροποποίηση δείκτη αποτελεσματικότητας 1
Διεργασία 8.	α) Διαγραφή δείκτη αποτελεσματικότητας 3 και β) τροποποίηση δεικτών αποτελεσματικότητας 1, 2 και 4

## ΟΡΟΛΟΓΙΑ

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

Σύστημα Ποιότητας	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.



## ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

ΕΝQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
EQAF	European Quality Assurance Forum
EUA	European University Association
KPI	Key Performance Indicator
ΑΔΙΠ	Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση
ΑΕΙ	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΕΘΑΑΕ	Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης
ΕΛΚΕ	Ειδικός Λογαριασμός Κονδυλίων Έρευνας
ΕΣΔΠ	Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας
ΕΧΑΕ	Ευρωπαϊκός Χώρος Ανώτατης Εκπαίδευσης
ΜΟΔΙΠ	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας
ΟΜΕΑ	Ομάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης
ΟΠΑ	Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
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 Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Στόχος του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΟΠΑ) είναι η διασφάλιση και συνεχής βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου του, καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΧΑΕ) και τις αρχές και κατευθύνσεις της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), η οποία αποτελεί τη συνέχεια της Αρχής Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ΑΔΙΠ).

Το αρμόδιο όργανο για τη διοίκηση και διαχείριση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος είναι η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ). Η ΜΟΔΙΠ έχει την ευθύνη για την οργάνωση, λειτουργία και συνεχή βελτίωση του ΕΣΔΠ, την εφαρμογή και τον συντονισμό των διαδικασιών εσωτερικής αξιολόγησης των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων, καθώς και την υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης, στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της 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 Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών 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 ΕΧΑΕ και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘΑΑΕ. Πεδίο εφαρμογής του 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 (ΠΣ) 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 όπου απαιτείται, οι οποίες παρατίθενται στο παράρτημα του Εγχειριδίου. Η τεκμηρίωση των διεργασιών επιτυγχάνεται μέσω των απαραίτητων εγγράφων τα οποία αναφέρονται σε κάθε διεργασία καθώς και των εντύπων τα οποία παρατίθενται 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 Ίδρυμα εφαρμόζει πολιτική διασφάλισης ποιότητας, η οποία αποτελεί μέρος του στρατηγικού του σχεδιασμού. Η πολιτική αυτή αναπτύσσεται και εξειδικεύεται στους τομείς δράσεις του, δημοσιοποιείται και εφαρμόζεται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

### 4.2 Διάθεση και διαχείριση των αναγκών πόρων

Το Ίδρυμα διαθέτει επαρκή χρηματοδότηση για την κάλυψη των αναγκών της διδασκαλίας, της μάθησης, της έρευνας και των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων εν γένει. Διαθέτει αφενός επαρκείς υποδομές και υπηρεσίες για την εκπαίδευση και την έρευνα, αφετέρου δε 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 Ίδρυμα 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 Ίδρυμα 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, εστιάζει 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 Ίδρυμα 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 Ίδρυμα 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 Ίδρυμα 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

Το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών εφαρμόζει πολιτική ποιότητας με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών, της ερευνητικής δραστηριότητας και των διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος με στόχο την αναβάθμιση του ακαδημαϊκού και διοικητικού έργου και της γενικότερης λειτουργίας του.

Η επίτευξη αυτού του σκοπού επιτυγχάνεται με την προσήλωση του Πανεπιστημίου στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, προκειμένου το Ίδρυμα να ανταποκρίνεται διαρκώς τόσο στις απαιτήσεις όσο και στις προσδοκίες των φοιτητών, των αποφοίτων, του διδακτικού, ερευνητικού και διοικητικού προσωπικού του, των συνεργαζόμενων με το Πανεπιστήμιο φορέων και της κοινωνίας.

Το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών με βασικό στόχο τη διεθνή του αναγνώριση, ως κέντρο αριστείας στις επιστήμες της Οικονομίας, της Διοίκησης Επιχειρήσεων και της Πληροφορίας, καθιερώνει, εφαρμόζει, ελέγχει και διατηρεί Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας. Το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας καθορίζει τις διεργασίες σχετικά με την αποτελεσματική οργάνωση των υπηρεσιών, ακαδημαϊκών και μη, την ορθολογική διαχείριση των πόρων, την αξιοποίηση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και τη συμμόρφωση του Ιδρύματος με τις προδιαγραφές της Αρχής Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας (ΕΘΑΑΕ). Επιπλέον, προσδιορίζει την ευθύνη της Ηγεσίας του Ιδρύματος για την αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας και υποστηρίζει τις ακαδημαϊκές αρχές της δεοντολογίας και της αποτροπής των διακρίσεων.

Η υλοποίηση των στόχων ποιότητας του Ιδρύματος προϋποθέτει :

1. Τον προσανατολισμό στην πλήρη ικανοποίηση των αναγκών των φοιτητών μέσα από την παροχή υψηλού επιπέδου εκπαίδευσης σε σύγχρονα γνωστικά αντικείμενα συνδυασμένα με έρευνα και πρακτική άσκηση.
2. Την εστίαση στην ικανοποίηση των αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού του Ιδρύματος μέσα από τη συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων, στη συνεχή εκπαίδευση και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους.
3. Την υψηλή επίδοση του Ιδρύματος μέσα από συστηματικές δράσεις βελτίωσης σχετικά με τη δομή του, τις διεργασίες και το ανθρώπινο δυναμικό του, αξιοποιώντας τους διαθέσιμους πόρους για την εύρυθμη λειτουργία του.
4. Την αποτελεσματική Διοίκηση του Ιδρύματος μέσα από τη θέσπιση συγκεκριμένων στόχων και βάσει Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.
5. Την ενίσχυση του διεθνούς κύρους του Ιδρύματος και την ανάδειξη του έργου που αυτό προσφέρει στη διεθνή ακαδημαϊκή κοινότητα και στην ευρύτερη κοινωνία.
6. Την ύπαρξη διαφάνειας και τήρησης των κανόνων λειτουργίας του Οργανισμού από τις ομάδες ενδιαφέροντος.
7. Την λειτουργία του Ιδρύματος βάσει διεθνών καταξιωμένων προτύπων ποιότητας.
8. Την εστίαση στην αριστεία, στην καινοτομία, στην επιχειρηματικότητα και στην εξωστρέφεια μέσα από συνέργειες με εκπαιδευτικά ιδρύματα, οργανισμούς και φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Η πολιτική ποιότητας είναι άμεσα συνδεδεμένη και αναπόσπαστο μέρος της Στρατηγικής του Ιδρύματος, η οποία βασίζεται στους ακόλουθους πυλώνες:

- Ενδυνάμωση και Αριστεία της Έρευνας
- Αριστεία στην Εκπαίδευση
- Αξιοποίηση της Παραγόμενης Γνώσης
- Διεθνοποίηση
- Σύγχρονο Πανεπιστημιακό Περιβάλλον

Απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική εφαρμογή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας αποτελεί η σαφής δέσμευση της Διοίκησης, των ακαδημαϊκών και διοικητικών Τμημάτων του Ιδρύματος, των μελών του προσωπικού και των φοιτητών, σύμφωνα με το ρόλο που τους αναλογεί στο πλαίσιο της διασφάλισης της ποιότητας. Η Διοίκηση αναλαμβάνει την ευθύνη να συμβάλλει:

1. Στην εναρμόνιση της πολιτικής ποιότητας με τους γενικότερους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος σε επίπεδο ακαδημαϊκών και διοικητικών λειτουργιών του.
2. Στην διάχυση της πολιτικής ποιότητας στο ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, σε όλα τα επίπεδα διοίκησης και στους εκπροσώπους της πανεπιστημιακής κοινότητας (προσωπικό, φοιτητές, συνεργαζόμενους φορείς, κλπ) μέσω τακτικών ενημερωτικών συναντήσεων και ανταλλαγής απόψεων αναφορικά με το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.
3. Στην εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων για την εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας και της εύρυθμης λειτουργίας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.
4. Στην παρακολούθηση της εφαρμογής των στόχων ποιότητας, των δεικτών επίδοσης (KPIs) και της γενικότερης λειτουργίας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας μέσω των ετήσιων ανασκοπήσεών του.
5. Στη λήψη αποφάσεων για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού, ερευνητικού και διοικητικού έργου του Ιδρύματος στα πλαίσια της ανασκόπησης του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.
6. Στην ανάπτυξη κατάλληλου περιβάλλοντος λειτουργίας της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ), της στελέχωσής της με επαρκές και υψηλών προσόντων προσωπικό, καθώς και της συστηματικής επιμόρφωσης και αξιολόγησής του.

Επιπλέον, ο ρόλος των εμπλεκόμενων μερών στη διασφάλιση ποιότητας του Ιδρύματος καθορίζεται ως ακολούθως:

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (**ΜΟΔΙΠ**) αποτελεί το κεντρικό συντονιστικό όργανο του συνόλου των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας και αξιολόγησης του Ιδρύματος στο πλαίσιο λειτουργίας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ).

Τα μέλη της Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (**ΟΜΕΑ**) κάθε ακαδημαϊκού Τμήματος έχουν την ευθύνη της διενέργειας της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης του προγράμματος σπουδών σε συνεργασία με τη ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος. Επιπλέον, θέτουν τη στοχοθεσία του Τμήματος και παρακολουθούν την πορεία υλοποίησής της. Επίσης, μεριμνούν για το συντονισμό και την έγκαιρη συλλογή των δεδομένων που απαιτούνται για την λειτουργία του ΕΣΔΠ, την παρακολούθηση της συμπλήρωσης των απογραφικών δελτίων του διδακτικού και ερευνητικού έργου καθώς και των ερωτηματολογίων. Τέλος, τα μέλη των ΟΜΕΑ συντάσσουν την πρόταση ακαδημαϊκής πιστοποίησης του προγράμματος σπουδών και συμμετέχουν στις εσωτερικές/ή και εξωτερικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος.

Το **διδακτικό προσωπικό** παρέχει ερευνητικό και διδακτικό έργο, συμβάλλει στη βελτίωση της ενεργής και ουσιαστικής συμμετοχής των φοιτητών στη μαθησιακή διαδικασία με σκοπό την έγκαιρη ολοκλήρωση των σπουδών τους. Επιπλέον, καθοδηγεί συστηματικά και ενθαρρύνει τους φοιτητές στην ανάπτυξη δεξιοτήτων καλύπτοντας τις τρέχουσες εξελίξεις της επιστήμης και της αγοράς εργασίας. Επίσης, συμμετέχει ενεργά στις εσωτερικές/ή και εξωτερικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος, εστιάζοντας στη πιστοποίηση των προγραμμάτων σπουδών.

Το **διοικητικό προσωπικό** συμμετέχει ενεργά στην διοικητική λειτουργία του Ιδρύματος, συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας και συμβάλλει στη διαρκή εδραίωση και βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του.

Οι **φοιτητές** συμμετέχουν ενεργά στην εκπαιδευτική διαδικασία, μέσω της τακτικής παρακολούθησης, της μελέτης αλλά και της βελτίωσης των επιδόσεων τους. Επιπροσθέτως, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στις εσωτερικές/ή και στις εξωτερικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας κυρίως μέσω της συμμετοχής τους στις έρευνες ικανοποίησης σχετικά με το εκπαιδευτικό και διοικητικό έργο του Ιδρύματος. Επίσης, οι φοιτητές, μέσω της εκπροσώπησής τους σε συλλογικά όργανα, σε επιτροπές ή και ομάδες, έχουν την δυνατότητα να συμμετέχουν σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων και να υποβάλλουν τις προτάσεις τους.

Στο πλαίσιο αυτό, η Διοίκηση του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών υποστηρίζει ενεργά τις διαδικασίες αξιολόγησης του Ιδρύματος οι οποίες συντονίζονται από τη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ), ενώ παράλληλα ενθαρρύνει τη χρήση διαφόρων εργαλείων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ώστε να λειτουργεί στο Ίδρυμα, Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.

Η Στρατηγική και η Πολιτική Ποιότητας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών είναι δημοσιευμένες στην κεντρική ιστοσελίδα του Ιδρύματος, στον σύνδεσμο: <https://www.aueb.gr/el/content/politiki-diasfalisis-poiotitas>.

Οι αρμοδιότητες της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας καθώς και η δομή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος είναι δημοσιευμένες στην ιστοσελίδα της Μονάδας, στον σύνδεσμο: <https://www.aueb.gr/el/modip>.



## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

### 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.
- 2.1 Ποσοστό βελτιώσεων που επιτεύχθηκαν στη λειτουργία του Ιδρύματος, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής ποιότητας.
- 2.2 Ποσοστό βελτιώσεων που επιτεύχθηκαν στην ποιότητα των ΠΠΣ, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής ποιότητας.
- 3.1 Ποσοστό πιστοποιημένων ΠΠΣ
- 3.2 Ποσοστό πιστοποιημένων ΠΜΣ
- 3.3 Ποσοστό πιστοποιημένων ΠΔΣ

## 1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

## 1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

## 1.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

**Βήματα:**

1. Η ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος συνεδριάζει με αντικείμενο την κατάρτιση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος. Το κείμενο της πολιτικής συντάσσεται βάσει των δεδομένων εισόδου της διεργασίας, δηλαδή:
  - α. Τη στρατηγική του Ιδρύματος.
  - β. Την τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
  - γ. Τις τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Ιδρύματος.
  - δ. Τις εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
  - ε. Την έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
  - στ. Τις αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.

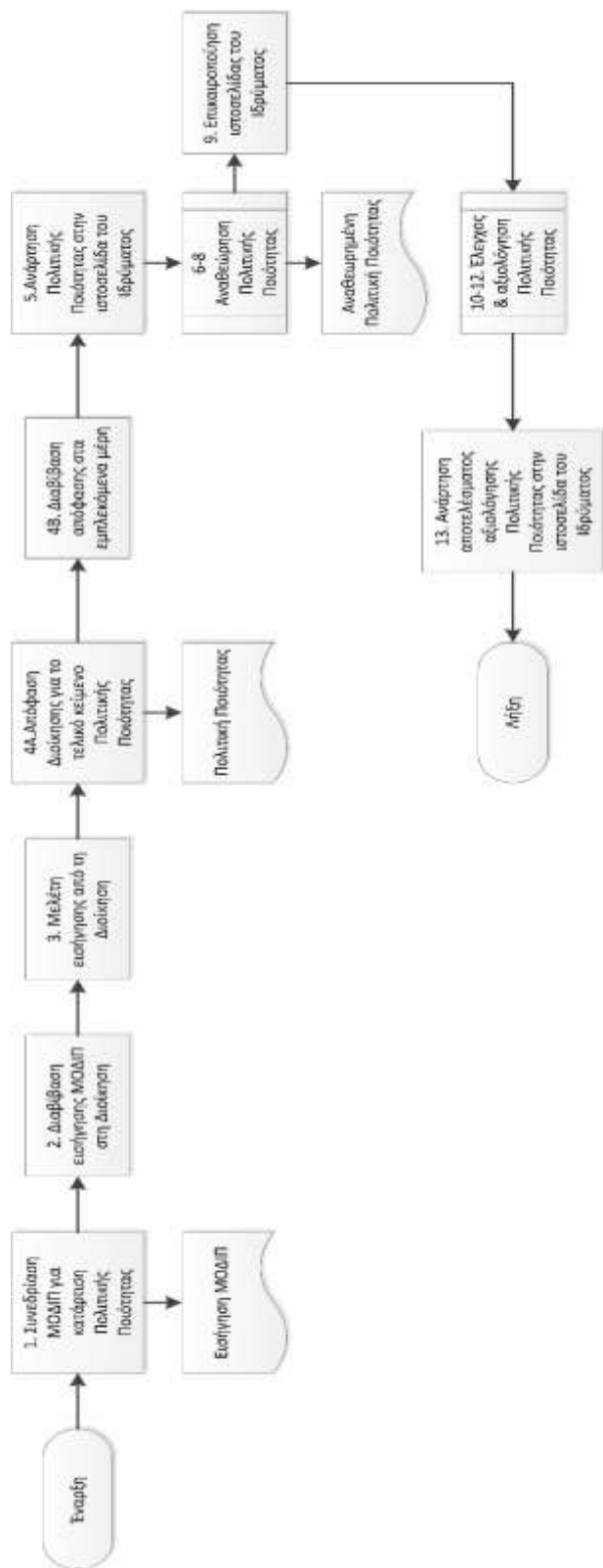
- ζ. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΕΘΑΑΕ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ΕΝQA, EUA, EQAF κ.λπ.).
2. Η ΜΟΔΙΠ διαβιβάζει την εισήγησή της στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
  3. Η Διοίκηση μελετά την εισήγηση και, σε συνεδρίαση της Συγκλήτου, αποφασίζεται το τελικό κείμενο της Πολιτικής της Ποιότητας του Ιδρύματος, το οποίο και εγκρίνεται.
  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):
    - α. Προτάσεις βελτίωσης από τη ΜΟΔΙΠ, που προήλθαν από την εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ, ως προς τυχόν αποκλίσεις, προβλήματα ή τομείς που χρήζουν βελτίωσης.
    - β. Αναθεώρηση της στρατηγικής του Ιδρύματος.
    - γ. Αλλαγές στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
    - δ. Προσαρμογή στη βάση επικαιροποιημένων οδηγιών και αποφάσεων της ΕΘΑΑΕ.
    - ε. Ανατροφοδότηση από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος.
    - στ. Ανατροφοδότηση από κοινωνικούς, παραγωγικούς και πολιτιστικούς φορείς.
  7. Σε καθεμία από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος συντάσσει σχετική εισήγηση προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος, προτείνοντας την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητάς του.
  8. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητας, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιγράφηκε και στον σχεδιασμό της Πολιτικής Ποιότητας (βήματα 1-5).
  9. Επικαιροποιείται η ιστοσελίδα του Ιδρύματος με το περιεχόμενο της αναθεώρησης της Πολιτικής Ποιότητάς του.
  10. Στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους πραγματοποιείται έλεγχος και αξιολόγηση της Πολιτικής της Ποιότητας του Ιδρύματος. Η ΜΟΔΙΠ μελετά συγκριτικά τους δείκτες αποτελεσματικότητας της Πολιτικής Ποιότητας, οι οποίοι είναι οι εξής:
    - 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.
  11. Η ΜΟΔΙΠ, συντάσσει μελέτη, όπου παρουσιάζεται η πορεία των δεικτών ανά ακαδημαϊκό έτος και εξάγονται σχετικά συμπεράσματα, την οποία διαβιβάζει στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
  12. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αξιολόγηση της Πολιτικής Ποιότητας, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιγράφηκε και στο σχεδιασμό της Πολιτικής Ποιότητας.
  13. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος αναρτάται στην ιστοσελίδα του.

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

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

*Σχετικά έγγραφα:*

- Στρατηγική του Ιδρύματος.
- Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Ιδρύματος.
- Εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
- Έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Ιδρύματος.
- 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 για την Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος (με βάση τη μελέτη των δεδομένων εισόδου της διεργασίας).
- Μελέτες πορείας δεικτών.



Σχήμα 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 αναγκών 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 Αξιοποίησης και Διαχείρισης Περιουσίας του ΟΠΑ 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 της Εταιρείας Αξιοποίησης και Διαχείρισης Περιουσίας του ΟΠΑ, 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, Εταιρείας Αξιοποίησης και Διαχείρισης Περιουσίας του ΟΠΑ, 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

1. Ποσοστό απορρόφησης των προϋπολογισμένων οικονομικών πόρων.
2. Ποσοστό χρήσης των κτηριακών υποδομών.
3. Ποσοστό χρήσης του εξοπλισμού.
4. Αναφορές παραπόνων αναφορικά με τη διαχείριση του περιβάλλοντος εργασίας.
5. Ποσοστό κάλυψης των αναγκών σε:
  - 5.1. ανθρωπίνους πόρους
  - 5.2. υποδομές
  - 5.3. διοικητικές υπηρεσίες
6. Μέσος αριθμός ωρών επιμόρφωσης ανά εργαζόμενο.
7. Πλήθος επιμορφώσεων ανά έτος.

## 2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

## 2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ενέργειες που αφορούν στη βελτίωση των διαδικασιών της διεργασίας.
2. 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, Εταιρείας Αξιοποίησης και Διαχείρισης Περιουσίας του ΟΠΑ κ.λπ.) και προορίζονται για την κάλυψη απαραίτητων δαπανών για τις ανάγκες ερευνητικών, εκπαιδευτικών, επιμορφωτικών, αναπτυξιακών δραστηριοτήτων και αναγκών διοίκησης του Ιδρύματος. Η διαχείριση των χρηματοδοτήσεων γίνεται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, υπηρεσίες και όργανα, σύμφωνα με το σχετικό νομικό πλαίσιο και τους εσωτερικούς κανονισμούς του Ιδρύματος.

#### Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως, σε καθορισμένο χρόνο, στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα οικονομικής λειτουργίας - από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος- και αντίστοιχους δείκτες.
2. Οι φορείς χρηματοδότησης (Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, ΕΛΚΕ και Εταιρεία Αξιοποίησης και Διαχείρισης Περιουσίας του ΟΠΑ) παρέχουν ετησίως, σε καθορισμένο χρόνο, τις εκτιμήσεις τους για την επιχορήγηση του επόμενου έτους που θα διατεθεί στο ΟΠΑ.
3. 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.
4. 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.
5. 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 και Διαχείρισης Περιουσίας του ΟΠΑ κ.λπ.
6. 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, Εταιρείας Αξιοποίησης και Διαχείρισης Περιουσίας του ΟΠΑ κ.λπ.
7. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
8. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες για την παραγωγή των σχετικών αναφορών και δεικτών.
9. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής των επιχορηγήσεων προς το ΟΠΑ από οποιαδήποτε πηγή (έκτακτη επιχορήγηση τακτικού προϋπολογισμού, αύξηση



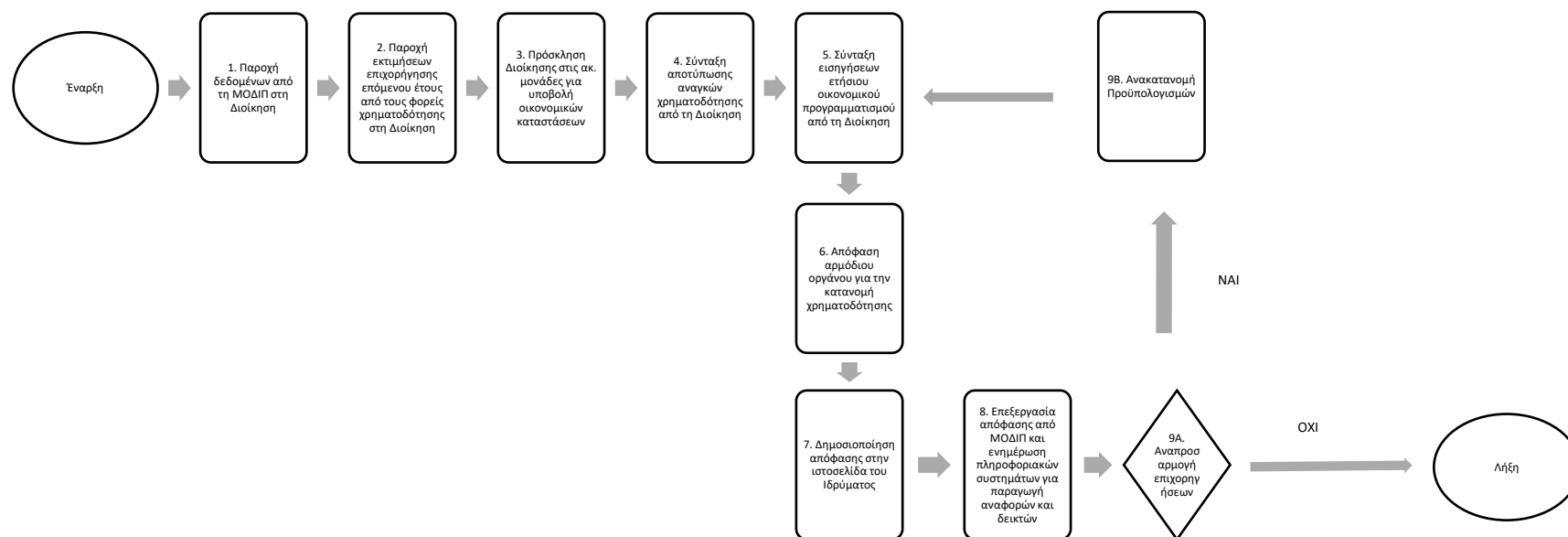
κονδυλίων προγράμματος δημόσιων επενδύσεων, τροποποίηση εσωτερικών επιχορηγήσεων), επαναλαμβάνονται τα παραπάνω βήματα 5 έως 8 για την ανακατανομή των αντίστοιχων προϋπολογισμών.

*Εμπλεκόμενα μέρη:* Διοίκηση, Σύγκλητος, Οικονομικές Υπηρεσίες, ΕΛΚΕ, Εταιρείας Αξιοποίησης και Διαχείρισης Περιουσίας του ΟΠΑ, ΜΟΔΙΠ.

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

*Σχετικά έγγραφα:* Εγκεκριμένοι προϋπολογισμοί, οικονομικοί απολογισμοί (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημόσιων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, Εταιρείας Αξιοποίησης και Διαχείρισης Περιουσίας του ΟΠΑ, κ.λπ.), οικονομική στρατηγική, πλαίσιο κριτηρίων διάθεσης – κατανομής χρηματοδοτήσεων.





Σχήμα 2: Διαδικασία 2.1



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

### Περιγραφή:

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

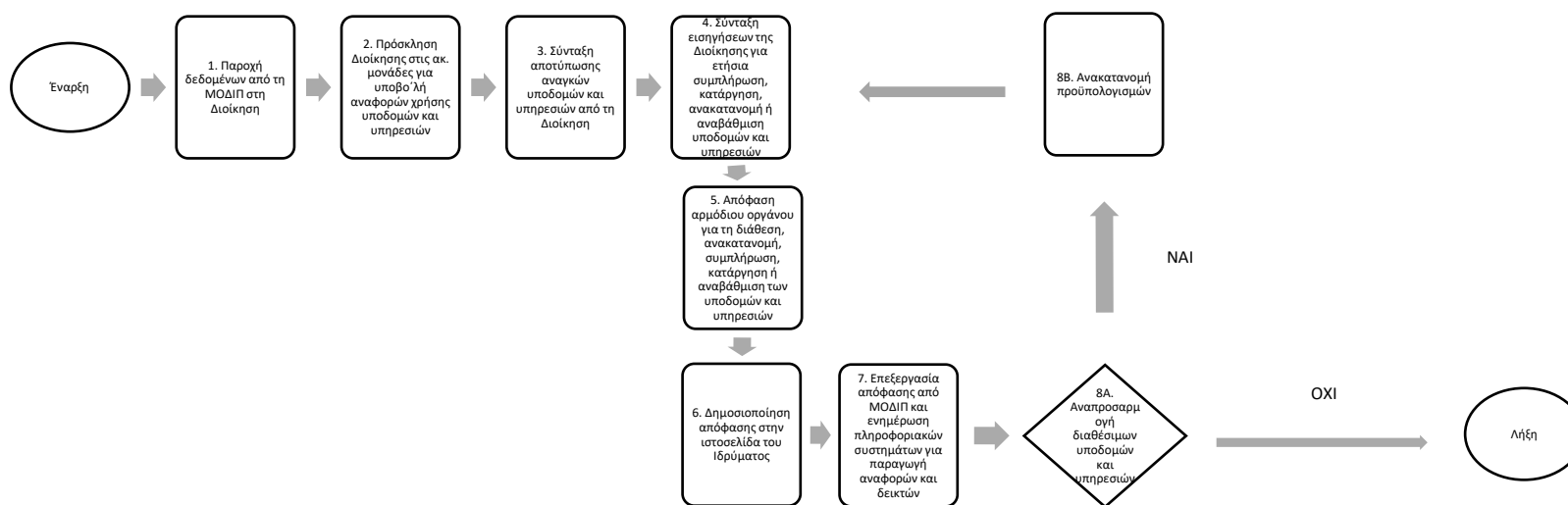
### Βήματα

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

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

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

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



Σχήμα 3: Διαδικασία 2.2



### Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων

#### Περιγραφή:

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

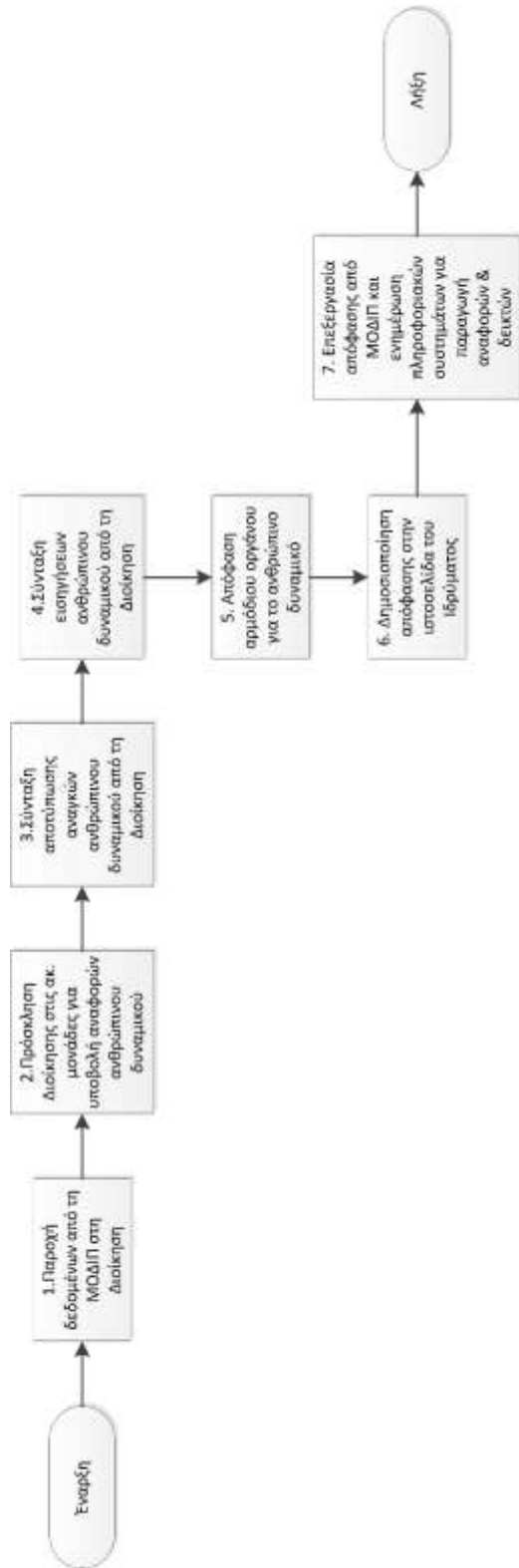
#### Βήματα

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

**Εμπλεκόμενα μέρη:** Διοίκηση, Σύγκλητος, διοικητικές υπηρεσίες, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

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

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



Σχήμα 4: 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:

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

### 3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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

### 3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

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

- β. Του επιπέδου 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:
  - α. των δημοσιεύσεων ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.
  - β. των ετεροαναφορών (citations) ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.
  - γ. της ερευνητικής χρηματοδότησης ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.

### 3.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

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

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

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

### 3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

### 3.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

### 3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Σύγκριση των στόχων ποιότητας και των δεικτών (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 το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ).

#### Περιγραφή:

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

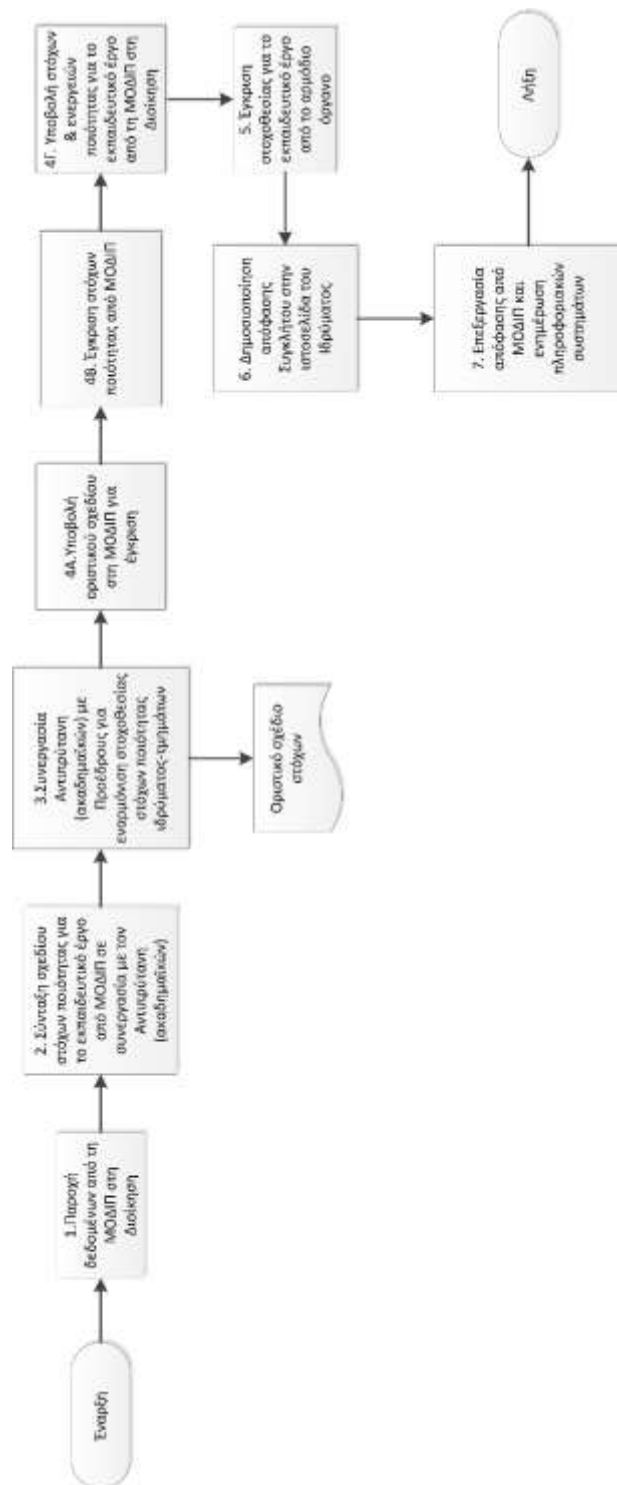
#### Βήματα

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

*Εμπλεκόμενα μέρη:* Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

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

*Σχετικά έγγραφα:* Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KRIS) βελτίωσης της ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών και του εκπαιδευτικού έργου.



Σχήμα 5: Διαδικασία 3.1

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

#### Περιγραφή:

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

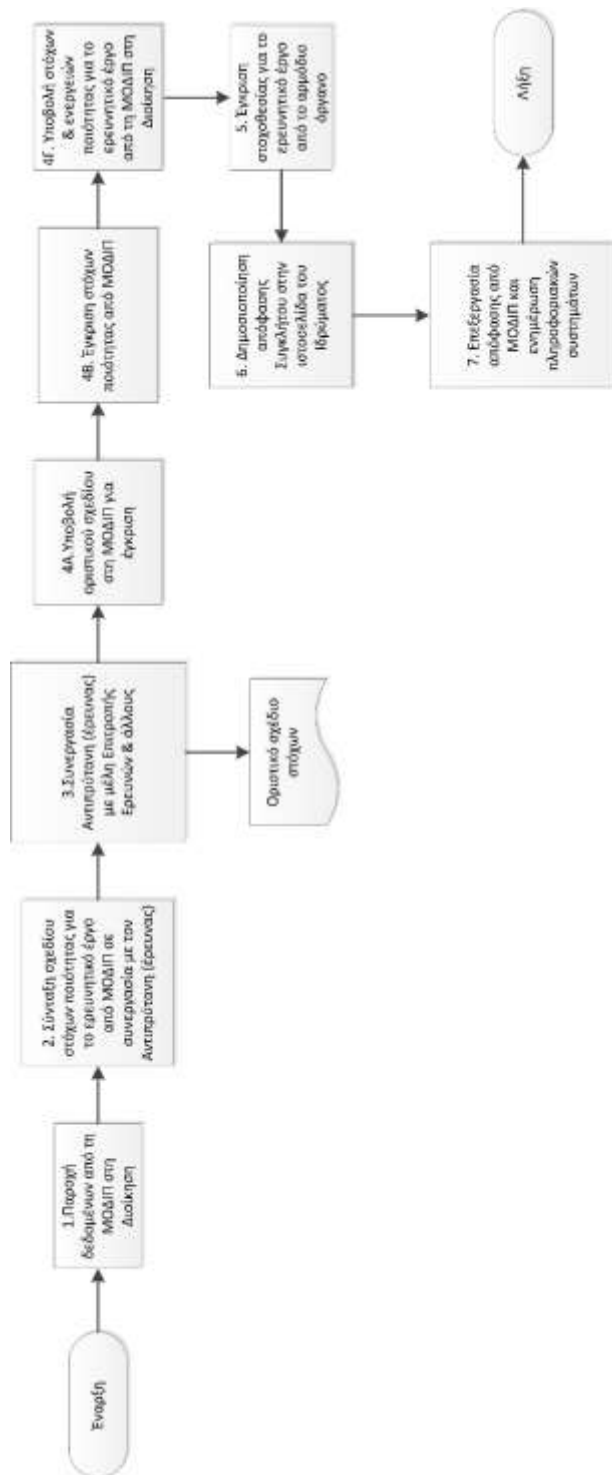
#### Βήματα

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

*Εμπλεκόμενα μέρη:* Διοίκηση, Σύγκλητος, ΕΛΚΕ, ΜΟΔΙΠ.

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

*Σχετικά έγγραφα:* Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KRIs) βελτίωσης της ποιότητας του ερευνητικού έργου.



Σχήμα 6: Διαδικασία 3.2

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

**Περιγραφή:**

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

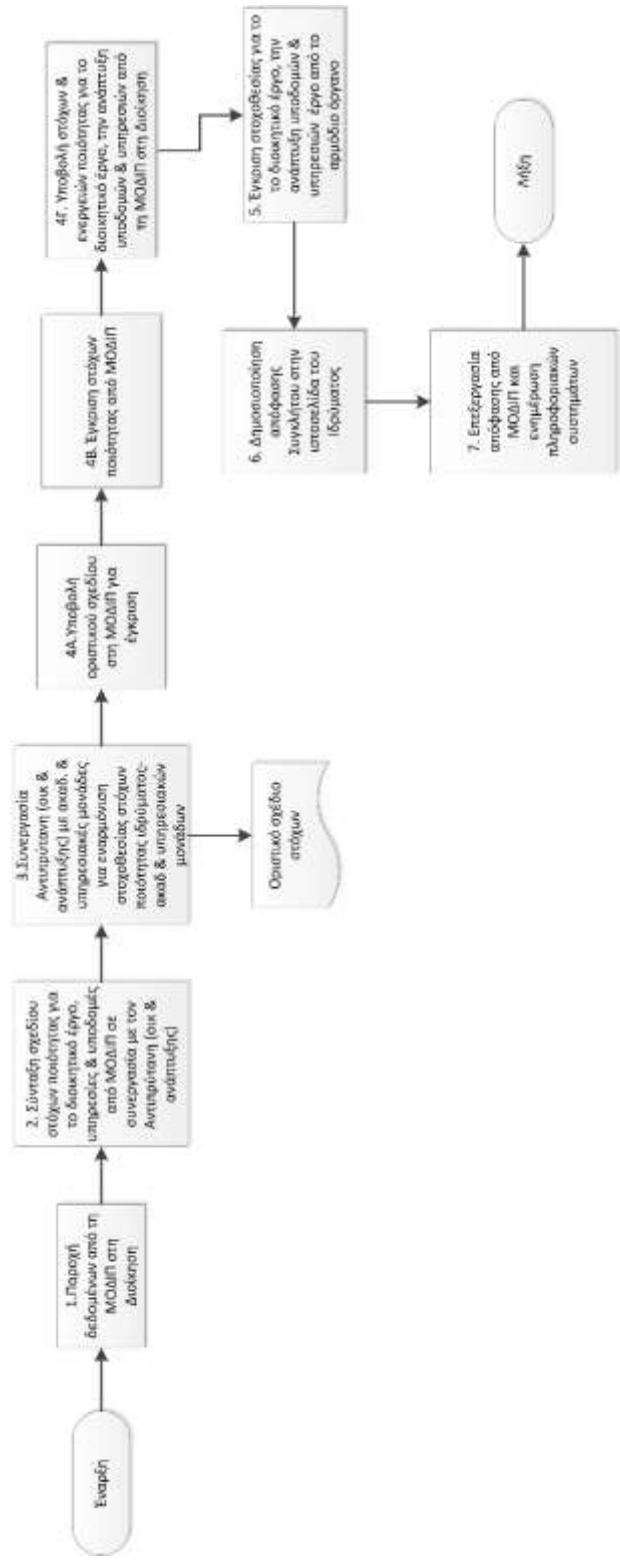
**Βήματα**

1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως, σε καθορισμένο χρόνο, στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα λειτουργίας υποδομών και υπηρεσιών - από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος -και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης υποδομών, υπηρεσιών και διοικητικού έργου.
2. Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τον αρμόδιο Αντιπρύτανη Οικονομικού Προγραμματισμού 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 Αντιπρύτανης Οικονομικού Προγραμματισμού και Ανάπτυξης, συνεργάζεται με ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για την εναρμόνιση της στοχοθεσίας του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων σε θέματα ανάπτυξης υπηρεσιών, υποδομών και διοικητικού έργου και υποβάλλει το οριστικό σχέδιο στη ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
4. Η ΜΟΔΙΠ εγκρίνει τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το διοικητικό έργο, την ανάπτυξη υποδομών και υπηρεσιών και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων και τα υποβάλλει στη Διοίκηση του Ιδρύματος.
5. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το διοικητικό έργο, την ανάπτυξη υποδομών και υπηρεσιών.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
7. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

**Εμπλεκόμενα μέρη:** Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

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

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



Σχήμα 7: Διαδικασία 3.3



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

**Περιγραφή:**

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

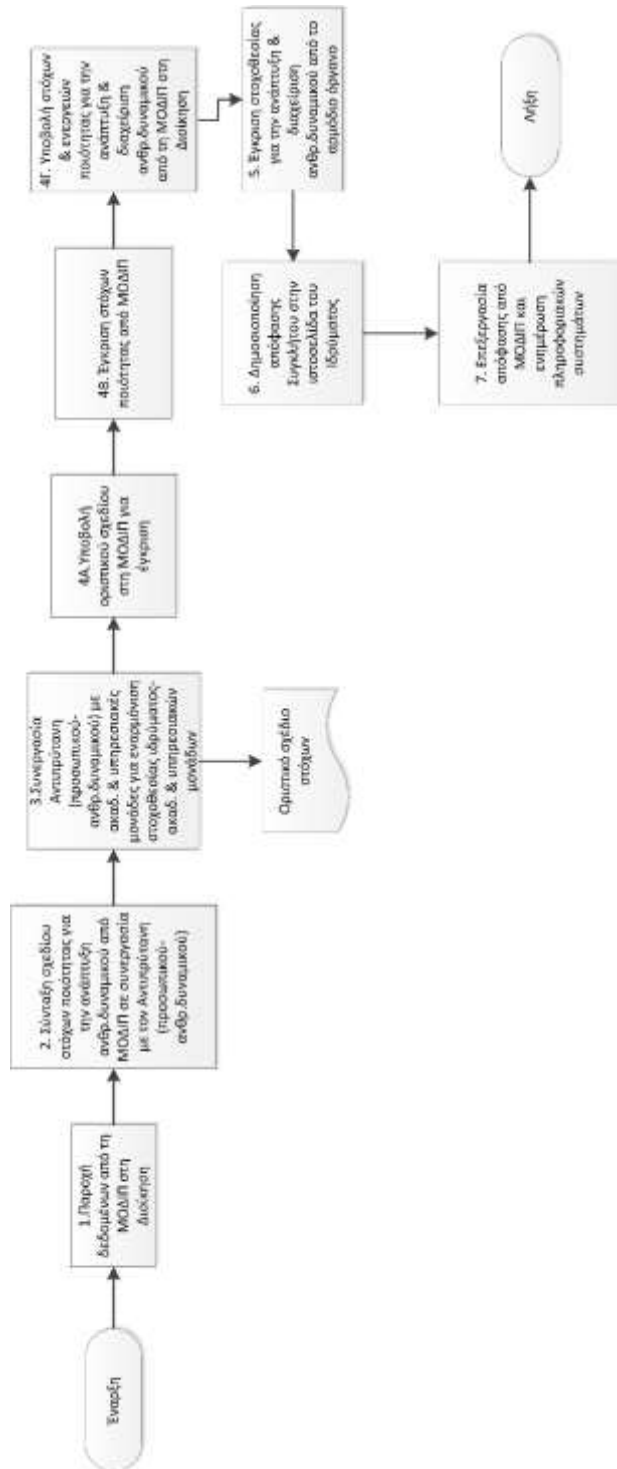
**Βήματα**

1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως, σε καθορισμένο χρόνο, στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα για την απασχόληση κατανομή προσωπικού - από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος - και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης για τους ανθρώπινους πόρους.
2. Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τον αρμόδιο Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Προσωπικού, 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 αρμόδιος Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Προσωπικού συνεργάζεται με ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για την εναρμόνιση της στοχοθεσίας του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων σε θέματα ανάπτυξης προσωπικού και υποβάλλει το οριστικό σχέδιο στη ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
4. Η ΜΟΔΙΠ εγκρίνει τους ετήσιους στόχους ποιότητας για την ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και τις αντίστοιχες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων και τις υποβάλλει στη Διοίκηση του Ιδρύματος
5. Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για την ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.
6. Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος
7. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

**Εμπλεκόμενα μέρη:** Διοίκηση, Σύγκλητος, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ

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

**Σχετικά έγγραφα:** Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KRIS) βελτίωσης της ποιότητας των ανθρώπινων πόρων



Σχήμα 8: Διαδικασία 3.4



## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση

### 4.1 Αντικείμενο διεργασίας

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

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

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

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

### 4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Πρόγραμμα εσωτερικής αξιολόγησης.
2. Ερωτηματολόγιο εσωτερικής αξιολόγησης.
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 Τμημάτων για:
  - α. Τις επιδόσεις των φοιτητών.
  - β. Τα αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδακτικού προσωπικού
  - γ. Τους αποφοίτους.
  - δ. Τη λειτουργία υποδομών/μαθησιακού περιβάλλοντος.
  - ε. Την αξιολόγηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων.
7. Ετήσιες εσωτερικές 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 για το ΕΣΔΠ και την Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.
4. Αναφορές της ΜΟΔΙΠ προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος και τη Σύγκλητο.
5. Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών (για εφαρμογή).
6. Προτάσεις για βελτίωση.
7. Στρατηγική και Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.

### 4.4 Διαχείριση της διεργασίας

**Διαδικασία 4.1:** Πραγματοποίηση εσωτερικής αξιολόγησης.

**Διαδικασία 4.2:** Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

### 4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

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

### 4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

### 4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

### 4.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση

#### Περιγραφή

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

**Βήματα:**

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

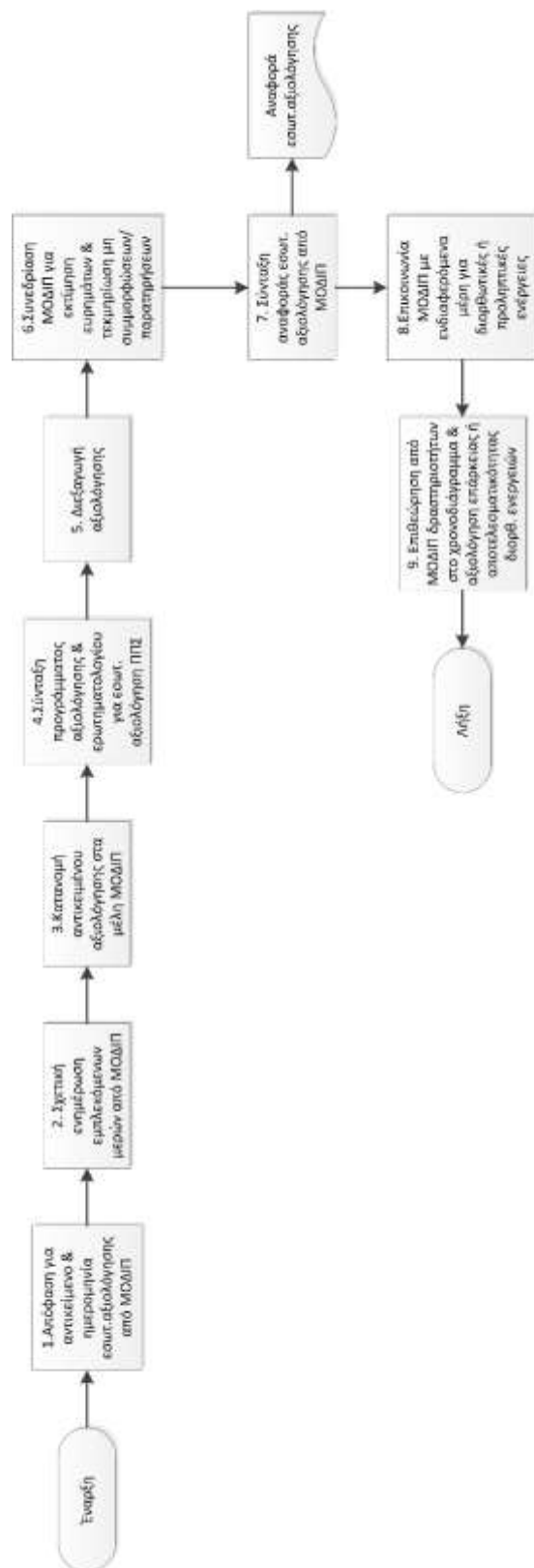
**Εμπλεκόμενα μέρη:**

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

**Σχετικά έγγραφα:**

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

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



Σχήμα 9: Διαδικασία 4.1

## Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ

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

### Βήματα

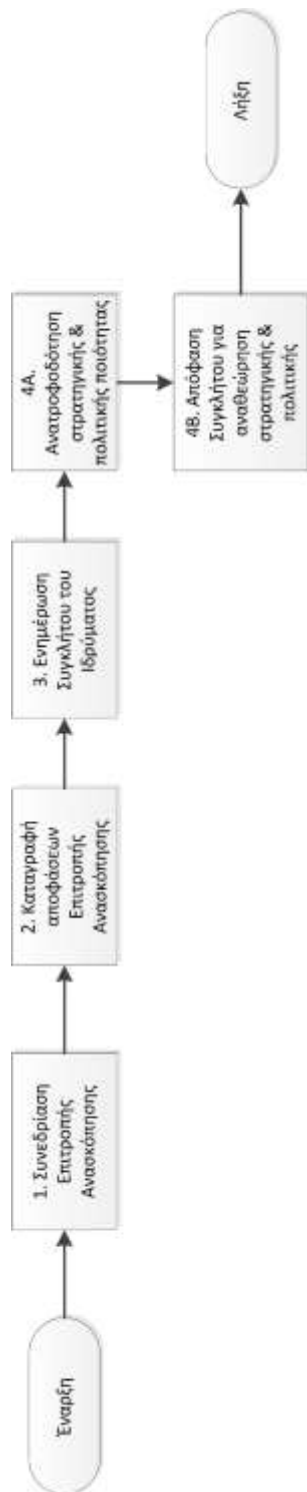
1. Συνεδρίαση της Επιτροπής , με κύρια θέματα προς συζήτηση:
  - Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης.
  - Την απόδοση των διεργασιών του συστήματος.
  - Τα αποτελέσματα προληπτικών ή/και διορθωτικών ενεργειών.
  - Την αξιολόγηση του βαθμού ολοκλήρωσης ενεργειών, που αποφασίστηκαν από τη Διοίκηση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

### Εμπλεκόμενα μέρη :

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

### Σχετικά έγγραφα:

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



Σχήμα 10: Διαδικασία 4.2

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

### 5.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η ΜΟΔΙΠ 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.
3. Δεδομένα φοιτητολογίου.
4. Δεδομένα υλικοτεχνικής υποδομής.
5. Δεδομένα προσωπικού.
6. Δεδομένα ΕΛΚΕ.
7. Δεδομένα Οικονομικής Υπηρεσίας.
8. Δεδομένα ερευνητικής δραστηριότητας.

### 5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

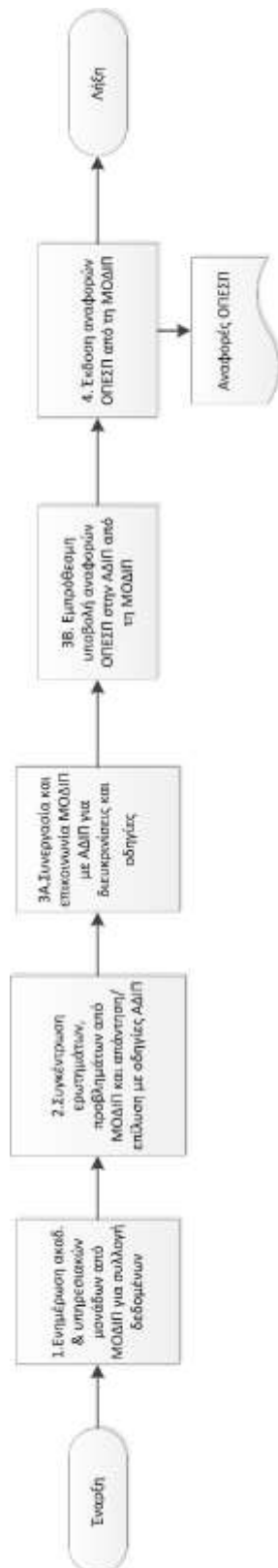
### Βήματα:

1. Η ΜΟΔΙΠ 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 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 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, 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 προς ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες.



Σχήμα 11: Διαδικασία 5.1

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

**Περιγραφή:**

Η ΜΟΔΙΠ 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 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 εκδίδει τις ετήσιες αναφορές με τους δείκτες ποιότητας ΟΠΕΣΠ για τις ακαδημαϊκές και διοικητικές δραστηριότητες του Ιδρύματος, των ακαδημαϊκών τμημάτων και των προγραμμάτων σπουδών, αξιοποιώντας τα δεδομένα του ΟΠΕΣΠ.
2. Η ΜΟΔΙΠ 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 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 χρησιμοποιεί τις παραπάνω αναφορές στην εσωτερική αξιολόγηση και ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.
5. Η ΜΟΔΙΠ 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 και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ, 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 12: Διαδικασία 5.2

## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Δημοσιοποίηση πληροφοριών

### 6.1 Αντικείμενο διεργασίας

Το Ίδρυμα οφείλει να δημοσιοποιεί τις εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές τους δραστηριότητες, καθώς και την πολιτική του για τη διασφάλιση της ποιότητας και τα αποτελέσματα των εσωτερικών και εξωτερικών αξιολογήσεων.

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

### 6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

Υλικό προς δημοσιοποίηση:

- α. Στοιχεία δομής, οργάνωσης και λειτουργίας ΕΣΔΠ.
- β. Εκθέσεις εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης ακαδημαϊκών μονάδων και Ιδρύματος.
- γ. Δελτία τύπου.
- δ. Αποφάσεις Οργάνων Ιδρύματος.
- ε. Εθνική νομοθεσία.
- στ. Στοιχεία εκπαιδευτικής δραστηριότητας.
- ζ. Στοιχεία ερευνητικής δραστηριότητας.
- η. Εσωτερικοί κανονισμοί του Ιδρύματος.
- θ. Εκθέσεις προόδου για Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

### 6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

### 6.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

### 6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος επισκέψεων στις ιστοσελίδες του Ιδρύματος.
2. Πλήθος αναφορών της ιστοσελίδας από τρίτους.
3. Πλήθος ανθρώπινου δυναμικού υποστήριξης.
4. Πλήθος γλωσσών δημοσιοποίησης πληροφοριών.

### 6.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

## 6.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

## 6.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

### Περιγραφή:

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

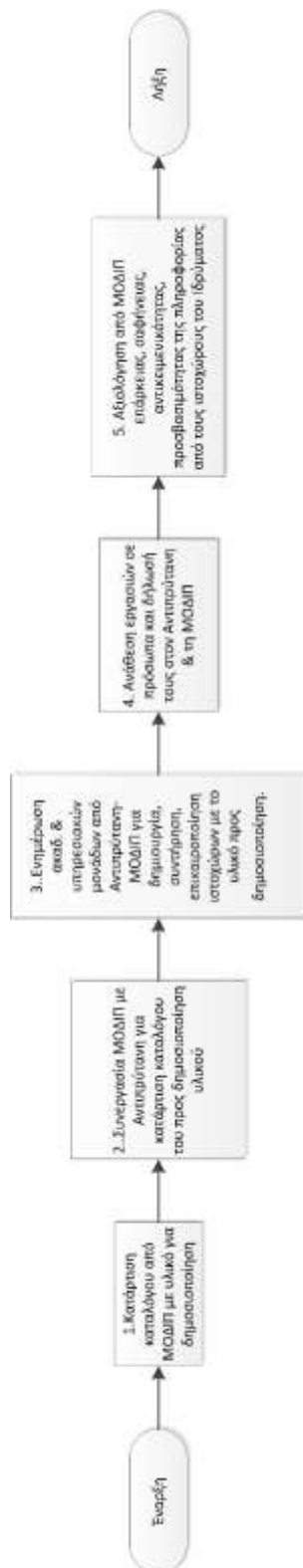
### Βήματα

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

**Εμπλεκόμενα μέρη:** Αρμόδιος Αντιπρύτανης για τη δημοσιότητα, ΜΟΔΙΠ, διαχειριστές ιστοσελίδων Ιδρύματος, διαχειριστές ιστοσελίδων ακαδημαϊκών μονάδων, Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων.

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

**Σχετικά έγγραφα:** Ιστοσελίδες Ιδρύματος και Ακαδημαϊκών Τμημάτων, Δελτία Τύπου τμήματος Δημοσίων Σχέσεων, αποφάσεις Συγκλήτου και Διοίκησης, ΦΕΚ, κανονισμοί διοικητικών μονάδων, ακαδημαϊκών τμημάτων και Ιδρύματος.



Σχήμα 13: Διαδικασία 6.1

## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση

### 7.1 Αντικείμενο διεργασίας

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

Ειδικότερα, η διεργασία έχει ως στόχο:

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

Η εξωτερική αξιολόγηση είναι μια περιοδικά επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

Το Ίδρυμα και 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

- 1.1. Πλήθος συστάσεων των Επιτροπών Πιστοποίησης ΠΠΣ
- 1.2. Πλήθος συστάσεων των Επιτροπών Πιστοποίησης ΠΜΣ
- 1.3. Πλήθος συστάσεων των Επιτροπών Πιστοποίησης ΠΔΣ



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

## 7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

## 7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

## 7.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

#### Περιγραφή:

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

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

#### Βήματα:

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

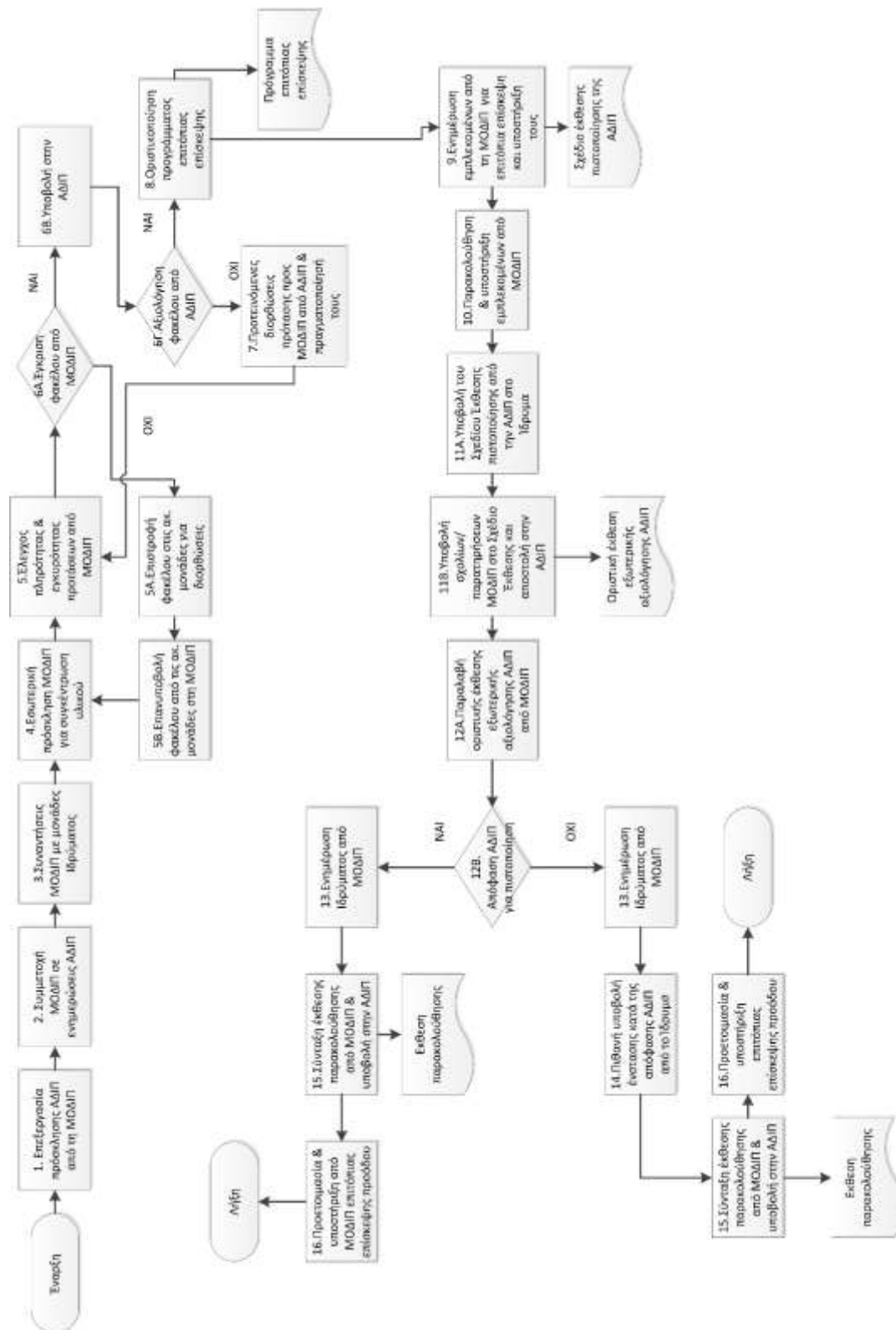
*Εμπλεκόμενα μέρη:* Διοίκηση, Σύγκλητος, ΜΟΔΙΠ, ΕΘΑΑΕ, Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης, Κοσμητεία, Πρόεδρος Τμήματος, Γενική Συνέλευση Τμήματος, ΟΜΕΑ, φοιτητές, απόφοιτοι, διδακτικό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί εταίροι.

*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 Ίδρυματος 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 14: Διαδικασία 7.1



## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 8: Διεθνής αξιολόγηση – Κατάταξη (Rankings)

### 8.1 Αντικείμενο διεργασίας

Το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών αξιολογείται από διεθνείς φορείς αξιολόγησης στα επιστημονικά πεδία τα οποία θεραπεύει. Οι διεθνείς αξιολογήσεις-κατατάξεις των φορέων αυτών διαμορφώνονται στη βάση διαφορετικών κάθε φορά κριτηρίων τα οποία ενδεικτικά σχετίζονται ευρύτερα με τη διδασκαλία, την έρευνα, την εξωστρέφεια και την διασύνδεση του Πανεπιστημίου με φορείς και την ευρύτερη κοινωνία.

Ειδικότερα, η διεργασία έχει ως στόχο:

- την ενίσχυση της διεθνούς προβολής και της αναγνώρισης του Ιδρύματος, με απώτερο σκοπό: α) την προσέλκυση υψηλού επιπέδου διδακτικού, ερευνητικού προσωπικού και φοιτητών β) την ενίσχυση της παρεχόμενης εκπαίδευσης, έρευνας και της καινοτομίας καθώς και γ) την ανάπτυξη συνεργασιών με πανεπιστήμια, επιχειρήσεις και οργανισμούς του εξωτερικού,
- την ανάδειξη των πλεονεκτημάτων του ΟΠΑ αλλά και την αναγνώριση σημείων τα οποία χρήζουν βελτίωσης σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές.

Ως αποτέλεσμα της διεργασίας είναι η παρακολούθηση της διεθνούς αξιολόγησης-κατάταξης του Ιδρύματος και η ανάληψη δράσεων οι οποίες αποβλέπουν στη βελτίωση της θέσης του Ιδρύματος στους πίνακες διεθνούς κατάταξης των πανεπιστημίων στο ευρύτερο διεθνές ακαδημαϊκό περιβάλλον.

### 8.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Προεπισκόπηση πινάκων διεθνούς κατάταξης των πανεπιστημίων, οι οποίες προκύπτουν είτε από αναζήτηση είτε από εισερχόμενες προσκλήσεις των διεθνών φορέων αξιολόγησης.
2. Αποτελέσματα διεθνούς αξιολόγησης-κατάταξης του ΟΠΑ από διεθνείς φορείς αξιολόγησης.
3. Εισηγήσεις της «Επιτροπής παρακολούθησης της κατάταξης του ΟΠΑ σε πίνακες διεθνούς κατάταξης των πανεπιστημίων» σχετικά με προτεινόμενες δράσεις με σκοπό την βελτίωση της θέσης του Ιδρύματος στη διεθνή αξιολόγηση-κατάταξη.

### 8.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Ευρήματα από την διεθνή αξιολόγηση-κατάταξη του ΟΠΑ.

### 8.4 Διαχείριση της διεργασίας

**Διαδικασία 8.1:** Διεθνής αξιολόγηση-κατάταξη (Rankings) και συγκριτική ανάλυση αποτελεσμάτων.

### 8.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Ποσοστό (θετικής ή αρνητικής) μεταβολής της θέσης αξιολόγησης-κατάταξης ή της επίδοσης-βαθμολογίας του Ιδρύματος σε σχέση με το σύνολο των Πανεπιστημίων διεθνώς.
2. Ποσοστό (θετικής ή αρνητικής) μεταβολής της θέσης αξιολόγησης-κατάταξης ή της επίδοσης-βαθμολογίας του Ιδρύματος ανά επιστημονική περιοχή/ επιστημονικό πεδίο.
3. Αριθμός βελτιωτικών δράσεων ως προς τη βελτίωση της θέσης ή της επίδοσης του Ιδρύματος στους πίνακες διεθνούς κατάταξης των πανεπιστημίων.

## 8.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Προγραμματισμένες εσωτερικές επιθεωρήσεις τις οποίες διενεργεί η ΜΟΔΙΠ.
2. Ανάλυση των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της διεθνούς αξιολόγησης-κατάταξης του ΟΠΑ σε: Επιτροπή ΜΟΔΙΠ, Πρυτανεία και Σύγκλητο.
4. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

## 8.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Προγραμματισμένες βελτιωτικές δράσεις ως προς τη βελτίωση της θέσης της διεθνούς αξιολόγησης-κατάταξης του Ιδρύματος.
2. Ανατροφοδότηση - Αναθεώρηση της διεργασίας.

## 8.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 8.1: Διεθνής αξιολόγηση-κατάταξη (Rankings) και συγκριτική ανάλυση αποτελεσμάτων.

*Βήματα:*

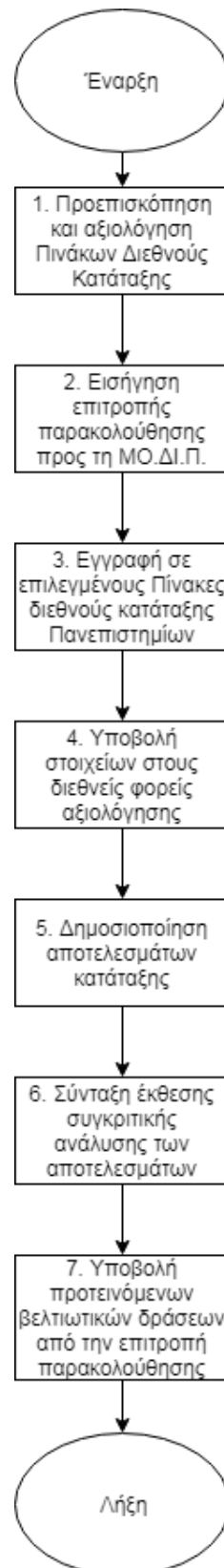
1. Η ΜΟΔΙΠ προβαίνει σε προεπισκόπηση και αξιολόγηση των πινάκων διεθνούς κατάταξης πανεπιστημίων, οι οποίοι προκύπτουν είτε από αναζήτηση είτε από εισερχόμενες προσκλήσεις των διεθνών φορέων αξιολόγησης.
2. Τα μέλη της «Επιτροπής παρακολούθησης της κατάταξης του ΟΠΑ σε πίνακες διεθνούς κατάταξης των πανεπιστημίων», υποβάλλουν εισήγηση αναφορικά με το 1<sup>ο</sup> βήμα προς την Επιτροπή ΜΟΔΙΠ και η τελευταία αποφασίζει για τη συμμετοχή ή μη του ΟΠΑ σε νέους πινάκες διεθνούς κατάταξης πανεπιστημίων καθώς και σε αυτούς στους οποίους ήδη συμμετέχει.
3. Η ΜΟΔΙΠ διενεργεί την εγγραφή στους επιλεγμένους πινάκες διεθνούς κατάταξης πανεπιστημίων.
4. Η ΜΟΔΙΠ, συλλέγει, υποβάλλει τα απαιτούμενα στοιχεία στους διεθνείς φορείς αξιολόγησης και ενημερώνει τα εμπλεκόμενα μέρη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
5. Η ΜΟΔΙΠ δημοσιοποιεί τα αποτελέσματα κατάταξης από τους διεθνείς φορείς αξιολόγησης, ενημερώνει τα εμπλεκόμενα μέρη και προβαίνει στην ανάρτησή τους στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος.
6. Η ΜΟΔΙΠ συντάσσει έκθεση συγκριτικής ανάλυσης των αποτελεσμάτων της διεθνούς αξιολόγησης-κατάταξης την οποία υποβάλλει στην «Επιτροπή παρακολούθησης της κατάταξης του ΟΠΑ σε πίνακες διεθνούς κατάταξης των πανεπιστημίων» με σκοπό την αξιοποίησή της και την έκδοση συμπερασμάτων.
7. Τα μέλη της «Επιτροπής παρακολούθησης της κατάταξης του ΟΠΑ σε πίνακες διεθνούς κατάταξης των πανεπιστημίων» υποβάλλουν εισήγηση προς τη ΜΟΔΙΠ σχετικά με προτεινόμενες βελτιωτικές δράσεις ως προς της θέσης της διεθνούς αξιολόγησης-κατάταξης του Ιδρύματος.

*Εμπλεκόμενα μέρη:* ΜΟΔΙΠ, Επιτροπή παρακολούθησης της κατάταξης του ΟΠΑ σε πίνακες διεθνούς κατάταξης των πανεπιστημίων, διοικητικές υπηρεσίες, Πρυτανεία, Σύγκλητος.

*Χρονοδιάγραμμα:* Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, ανάλογα με τις καθορισμένες προθεσμίες οι οποίες ορίζονται από τους διεθνείς φορείς αξιολόγησης.

*Σχετικά έγγραφα :*

1. Αποτελέσματα διεθνούς αξιολόγησης-κατάταξης ΟΠΑ
2. Εισηγήσεις της «Επιτροπής παρακολούθησης της κατάταξης του ΟΠΑ σε πίνακες διεθνούς κατάταξης των πανεπιστημίων».
3. Έκθεση συγκριτικής ανάλυσης των αποτελεσμάτων της διεθνούς αξιολόγησης-κατάταξης του ΟΠΑ.
4. Προγραμματισμένες βελτιωτικές δράσεις ως προς τη θέση της διεθνούς αξιολόγησης-κατάταξης του Ιδρύματος.



Σχήμα 15: Διαδικασία 8.1



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

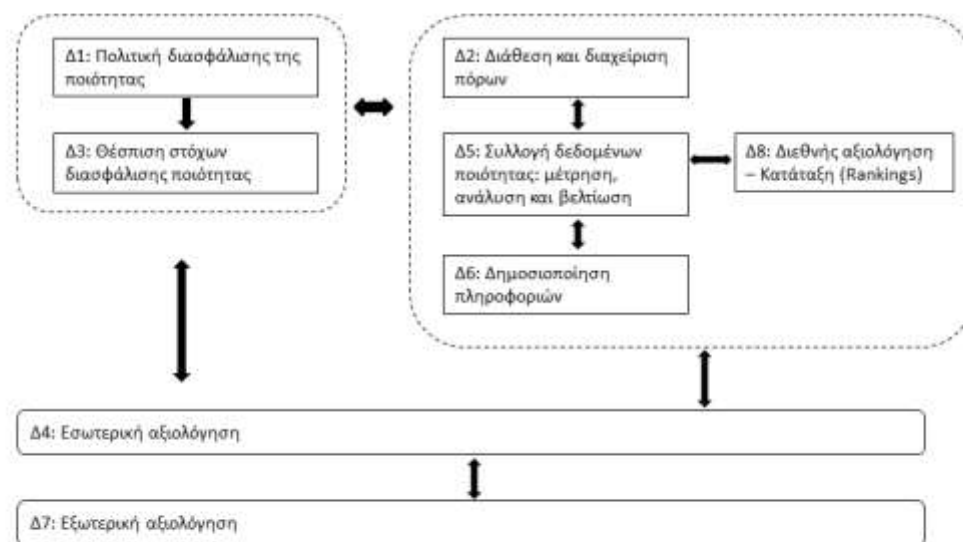
### A. Κατάλογος διαδικασιών

Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας .....	17
Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης.....	23
Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης.....	26
Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων .....	28
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κ.λπ).....	33
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).....	35
Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση) .....	37
Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού).....	39
Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση .....	42
Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.....	46
Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ).....	49
Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας .....	51
Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης.....	54
Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΕΣΔΠ ή ΠΣ .....	57
Διαδικασία 8.1: Διεθνής αξιολόγηση-κατάταξη (Rankings) και συγκριτική ανάλυση αποτελεσμάτων.....	62

## Β. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών

Σχήμα 1: Διαδικασία 1.1.....	20
Σχήμα 2: Διαδικασία 2.1.....	25
Σχήμα 3: Διαδικασία 2.2.....	27
Σχήμα 4: Διαδικασία 2.3.....	30
Σχήμα 5: Διαδικασία 3.1.....	34
Σχήμα 6: Διαδικασία 3.2.....	36
Σχήμα 7: Διαδικασία 3.3.....	38
Σχήμα 8: Διαδικασία 3.4.....	40
Σχήμα 9: Διαδικασία 4.1.....	45
Σχήμα 10: Διαδικασία 4.2.....	47
Σχήμα 11: Διαδικασία 5.1.....	50
Σχήμα 12: Διαδικασία 5.2.....	52
Σχήμα 13: Διαδικασία 6.1.....	55
Σχήμα 14: Διαδικασία 7.1.....	60
Σχήμα 15: Διαδικασία 8.1.....	64

## Γ. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών



## Δ. Έντυπα

### Διεργασία 4

<b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ/ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΕΣΔΠ</b>	
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	<b>ΑΡΙΘ. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο. <b>ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ</b>
<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.	

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

<b>ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ</b>	
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	<b>ΑΡΙΘ. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
<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.
Ο Πρόεδρος της ΜΟΔΙΠ  (υπογραφή)	Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ  (υπογραφή)

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

<b>ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΕΣΔΠ</b>			
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ:</b> Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.		<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ:</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  (υπογραφή)		Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ  (υπογραφή)	



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

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

## 2.ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

### 2.2. Προτάσεις βελτίωσης Π.Π

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

## 3.ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

### 3.1. Βαθμός επίτευξης στρατηγικών στόχων

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

### 3.2. Προτάσεις βελτίωσης υλοποίησης στρατηγικής

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

### 3.3. Προτάσεις αναθεώρησης στρατηγικής

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

## 4.ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ & ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ/ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΣΔΠ

### B1. Τίτλος διεργασίας

Επιλέξτε ένα στοιχείο.

### B2. Τίτλος διαδικασίας

Επιλέξτε ένα στοιχείο.

### B3. Προβλήματα που εντοπίστηκαν

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

#### **B4. Προτεινόμενες αλλαγές - βελτιώσεις**

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

## Διεργασία 7

## Πρόγραμμα Δράσης

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (Τι αναμένουμε να πετύχουμε;)	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (Τι πρέπει να κάνουμε για να πετύχουμε τα προσδοκώμενα αποτελέσματα;)	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ (Ποιος αναλαμβάνει κάθε ενέργεια;)	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ (Πότε;)	ΑΝΑΓΚΑΙΟΙ ΠΟΡΟΙ (Ανθρώπινο δυναμικό, οικονομικοί πόροι, υλικά, κ.α.)
1. ....	1.1	1.1.1			
		1.1.2			
	1.2	1.2.1			
		1.2.2			
2. ....	2.1	2.1.1			
		2.1.2			
	2.2	2.2.1			
		2.2.2			

## ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ	ΕΠΙΤΕΥΧΘΕΝΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΒΑΘΜΟΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (%)	ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙΣΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
1. ....	1.1		1.1.1
			1.1.2
	1.2		1.2.1
			1.2.2
2. ....	2.1		2.1.1
			2.1.2
	2.2		2.2.1
			2.2.2

## Ε. Οδηγίες εργασίας

