



ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Ε.Σ.Δ.Π.

Ε.Μ.Π.

**ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΤΟΥ
ΕΘΝΙΚΟΥ ΜΕΤΣΟΒΙΟΥ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ**

Οκτώβριος 2025

2η Έκδοση

Περιεχόμενα

Ορολογία	5
Ακρωνύμια	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
1. Διασφάλιση Ποιότητας στο Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο	8
2. Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας : Σκοπός και πεδίο εφαρμογής	8
3. Εγχειρίδιο Ποιότητας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Μ.Π.	8
4. Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π.	9
5. Η Πολιτική Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Μ.Π	11
6. Οργανωτική δομή της ΜΟΔΙΠ	13
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος	16
1.1 Αντικείμενο διεργασίας	16
1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	16
1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	16
1.4 Διαχείριση της διεργασίας	16
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
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων	20
2.1 Αντικείμενο διεργασίας	20
2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	20
2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	20
2.4 Διαχείριση της διεργασίας	21
2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	21
2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας	21
2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	21
2.8 Διαδικασίες διεργασίας	21
Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης	21
Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης	24
Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων	26
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3. Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας	28
3.1 Αντικείμενο διεργασίας	28
3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	28
3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	28

3.4 Διαχείριση της διεργασίας	29
3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	29
3.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας	29
3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	29
3.8 Διαδικασίες διεργασίας	29
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κλπ).	29
Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για την ερευνητική δραστηριότητα και την καινοτομία (ερευνητικές επιδόσεις, χρηματοδότηση, θεσμοί και συστήματα διαχείρισης έρευνας, ανάπτυξη καινοτομίας, κλπ.)	32
Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση)	34
Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού)	36
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση	38
4.1 Αντικείμενο διεργασίας	38
4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	38
4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	38
4.4 Διαχείριση της διεργασίας	39
4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	39
4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας	39
4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	39
4.8 Διαδικασίες διεργασίας	39
Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση	39
Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.	42
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5. Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση	44
5.1 Αντικείμενο διεργασίας	44
5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	44
5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	44
5.4 Διαχείριση της διεργασίας	44
5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	44
5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας	44
5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	45
5.8 Διαδικασίες διεργασίας	45
Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ιδρύματος (φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία, κλπ.)	45
Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας	47
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Δημοσιοποίηση πληροφοριών	49
6.1 Αντικείμενο διεργασίας	49
6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	49
6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	49
6.4 Διαχείριση της διεργασίας	49

6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	49
6.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας	49
6.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	50
6.8 Διαδικασίες διεργασίας	50
Διαδικασία 6.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης	50
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση	52
7.1 Αντικείμενο διεργασίας	52
7.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	52
7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	52
7.4 Διαχείριση της διεργασίας	52
7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	52
7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας	53
7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας	53
7.8 Διαδικασίες διεργασίας	53
Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ	53
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	56
Α. Κατάλογος διαδικασιών	56
Β. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών	56
Γ. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών	57
Δ. Έντυπα	58
Ε. Οδηγίες εργασίας	70

Ορολογία

Ακαδημαϊκή πιστοποίηση	Διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης, με βάση συγκεκριμένα, προκαθορισμένα, διεθνώς αποδεκτά και, εκ των προτέρων δημοσιοποιημένα, ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια και δείκτες, εναρμονισμένα με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση Ποιότητας στον ΕΧΑΕ (European Standards Guidelines 2015).
Ανασκόπηση	Διαδικασία επανεξέτασης ή και συνολικής αποτίμησης των συμπερασμάτων από τη λειτουργία των διεργασιών και διαδικασιών ενός συστήματος.
Διαδικασία	Προδιαγεγραμμένος τρόπος εκτέλεσης διεργασιών.
Διασφάλιση ποιότητας	Συστηματική και διαρκής διαδικασία παρακολούθησης, αξιολόγησης και βελτίωσης της ποιότητας.
Διεργασία	Ενότητα αλληλεξαρτώμενων ενεργειών για την εκπλήρωση των απαιτήσεων του σχετικού προτύπου της ΕΘ.Α.Α.Ε.
Δείκτες επιδόσεων	Μετρήσιμα χαρακτηριστικά, τα οποία καταδεικνύουν το βαθμό επίτευξης στόχων.
Διοίκηση	Πρυτανικές Αρχές, Συμβούλιο Διοίκησης, Σύγκλητος
Διορθωτική ενέργεια	Ενέργεια με στόχο την εξάλειψη της αιτίας που προκάλεσε τη μη συμμόρφωση στο πρότυπο.
Έγγραφο	Μέσο παροχής πληροφοριών π.χ. έντυπο διαδικασίας, σχέδιο, αναφορά, πρότυπο.
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 Σύστημα Ποιότητας

Πληροφοριακό Σύστημα της ΕΘ.Α.Α.Ε για τη συλλογή δεδομένων ποιότητας από τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της Ελλάδας.

Πολιτική ποιότητας

Έγγραφο που αποτυπώνει τη δέσμευση της διοίκησης στην ποιότητα.

Στόχος ποιότητας

Επιδιωκόμενο αποτέλεσμα στο πλαίσιο πολιτικής ποιότητας.

Ακρωνύμια

ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
EQAF	European Quality Assurance Forum
EUA	European University Association
KPI	Key Performance Indicator

ΑΕΙ	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΕΘ.Α.Α.Ε.	Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (Ν. 4653/2020)
Ε.Σ.Δ.Π.	Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας
ΕΧΑΕ	Ευρωπαϊκός Χώρος Ανώτατης Εκπαίδευσης
ΜΟΔΙΠ	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας
ΟΜΕΑ	Ομάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης
ΟΠΕΣΠ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας
ΠΔΣ	Πρόγραμμα Διδακτορικών Σπουδών
ΠΜΣ	Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
ΠΠΣ*	Πρόγραμμα Προπτυχιακών Σπουδών
ΠΣ	Πρόγραμμα Σπουδών

***Σημείωση:**

Στο παρόν κείμενο, ο όρος ΠΠΣ για το Ε.Μ.Π. αναφέρεται στο Πρόγραμμα Ενιαίων Σπουδών Μεταπτυχιακού Επιπέδου, καθόσον το Δίπλωμα που απονέμεται μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των πενταετούς διάρκειας σπουδών, αποτελεί ενιαίο και αδιάσπαστο τίτλο σπουδών μεταπτυχιακού επιπέδου (*integrated master*) επιπέδου 7 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (Άρθρο 46, Ν.4485/2017 ΦΕΚ114 τ.Α& Υ.Α αριθμ.134312/Ζ1/ ΦΕΚ3987/14.9.2018 τ.Β).

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Διασφάλιση Ποιότητας στο Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο

Το Ε.Μ.Π. είναι υπεύθυνο για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου του, καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΧΑΕ), και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε. .. Το αρμόδιο όργανο για τη διοίκηση και διαχείριση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) του Ιδρύματος είναι η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ) του Ιδρύματος. Η ΜΟΔΙΠ έχει την ευθύνη για την οργάνωση, λειτουργία και συνεχή βελτίωση του Ε.Σ.Δ.Π., την εφαρμογή και τον συντονισμό των διαδικασιών εσωτερικής αξιολόγησης των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων, καθώς και την υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης, στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της ΕΘ.Α.Α.Ε.

2. Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας : Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός του Ε.Σ.Δ.Π. είναι η επίτευξη υψηλής ποιότητας στη λειτουργία του Ε.Μ.Π., η συνεχής βελτίωση του εκπαιδευτικού και ερευνητικού του έργου και η αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης, και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε. . Το Πεδίο εφαρμογής του Ε.Σ.Δ.Π. αφορά στην πιστοποίηση του Ε.Σ.Δ.Π. από την ΕΘ.Α.Α.Ε. , στην ακαδημαϊκή πιστοποίηση όλων των Προγραμμάτων Σπουδών του Ιδρύματος και στην εφαρμογή των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας στις ακαδημαϊκές, ερευνητικές, διοικητικές και λοιπές υπηρεσιακές μονάδες του καθώς και στο ανθρώπινο δυναμικό του Ιδρύματος. Ειδικότερα, τα επίπεδα εφαρμογής των διαδικασιών Διασφάλισης Ποιότητας είναι το διδακτικό, το ερευνητικό και το διοικητικό έργο.

3. Εγχειρίδιο Ποιότητας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Μ.Π.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας αποτελεί επίσημο έγγραφο του Ε.Σ.Δ.Π.-Ε.Μ.Π. και χρησιμοποιείται ως οδηγός για την εφαρμογή του. Απαρτίζεται από ενότητες εργασιών που αποκαλούνται διεργασίες.

Οι **διεργασίες** είναι ενότητες αλληλοεξαρτώμενων ενεργειών που έχουν ως σκοπό την εκπλήρωση των απαιτήσεων του σχετικού προτύπου της ΕΘ.Α.Α.Ε. και αποδίδουν αντίστοιχα ή σχετικά με τη διεργασία αποτελέσματα. Οι διεργασίες προσλαμβάνουν τα οικεία εισερχόμενα ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα του Ιδρύματος, 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 κάθε διεργασία αποτελείται από επί μέρους διαδικασίες.

Η **διαδικασία** είναι ο τρόπος με τον οποίο υλοποιείται η διεργασία. Η διαδικασία έχει έναρξη, τέλος και στάδια ή βήματα. Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν βήματα, τα οποία πρέπει να ακολουθηθούν, ώστε να επέλθει το αναμενόμενο αποτέλεσμα της διεργασίας. Η αναλυτικότερη περιγραφή των βημάτων των διαδικασιών μπορεί να γίνεται και μέσω σχετικών οδηγιών εργασίας, οι οποίες παρατίθενται στο παράρτημα του Εγχειριδίου.

Η **οδηγία εργασίας** είναι η περιγραφή κάποιου σταδίου ή κάποιων σταδίων της διαδικασίας με τη μορφή αναλυτικών βημάτων και έχει ως σκοπό την αποδοτική και αποτελεσματική υλοποίησή της.

Η **τεκμηρίωση** των διεργασιών επιτυγχάνεται μέσω των απαραίτητων εγγράφων και τυποποιημένων εντύπων, σε ηλεκτρονική ή/και σε έντυπη μορφή, τα οποία παρατίθενται στο Παράρτημα.

Τα **αποτελέσματα** της διεργασίας μπορούν να αξιολογούνται με τη χρήση δεικτών οι οποίοι προσδιορίζονται στο πλαίσιο του εγχειριδίου ποιότητας του Ε.Σ.Δ.Π. (Key Performance Indicators - KPIs- Δείκτες Επιδόσεων).

Οι βασικές διεργασίες του Ε.Σ.Δ.Π. είναι οι ακόλουθες:

1. Η πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος.
2. Η διάθεση και διαχείριση πόρων για την κάλυψη των αναγκών της διδασκαλίας, της μάθησης, της έρευνας και εν γένει των ακαδημαϊκών και διοικητικών δραστηριοτήτων.
3. Η θέσπιση σαφών και καθορισμένων στόχων για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού, ερευνητικού και διοικητικού έργου του Ιδρύματος
4. Η Εσωτερική Αξιολόγηση των ακαδημαϊκών και διοικητικών δραστηριοτήτων, η οποία περιλαμβάνει ιδίως την εσωτερική αξιολόγηση των προγραμμάτων σπουδών και του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.), για τον εντοπισμό ενδεχόμενων κενών και τη λήψη διορθωτικών ενεργειών.
5. Η συλλογή δεδομένων ποιότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και λοιπών δραστηριοτήτων με τρόπο ενιαίο, λειτουργικό και άμεσα προσβάσιμο: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.
6. Η δημοσιοποίηση επικαιροποιημένων και αντικειμενικά διατυπωμένων πληροφοριών των ακαδημαϊκών και λοιπών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος.
7. Η περιοδική εξωτερική αξιολόγηση: πιστοποίηση/επαναπιστοποίηση των προγραμμάτων σπουδών και του Ε.Σ.Δ.Π. από επιτροπές εμπειρογνομόνων που ορίζονται από την ΕΘ.Α.Α.Ε.

4. Γενικές Απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π.

Το Πρότυπο Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. περιλαμβάνει απαιτήσεις, τις οποίες οφείλει να εκπληρώνει το Ε.Μ.Π., 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 Ε.Μ.Π. εφαρμόζει πολιτική διασφάλισης ποιότητας, η οποία αποτελεί μέρος του στρατηγικού του σχεδιασμού. Η πολιτική αυτή αναπτύσσεται και εξειδικεύεται στους τομείς δράσης του,

δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος και εφαρμόζεται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

4.2 Διάθεση και διαχείριση των αναγκών πόρων

Στο πλαίσιο των δυνατοτήτων του, το Ε.Μ.Π. δίνει τη μεγαλύτερη προτεραιότητα στη χρηματοδότηση της κάλυψης των αναγκών της διδασκαλίας, της μάθησης, της έρευνας και των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων εν γένει. Το Ίδρυμα προσπαθεί αφενός μεν να εξασφαλίζει τη διάθεση επαρκών υποδομών και υπηρεσιών 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, κλπ.).

Επιπλέον, η Διοίκηση του Ε.Μ.Π. δεσμεύεται να παρέχει τις απαραίτητες υποδομές και ανθρώπινους πόρους για την αποτελεσματική λειτουργία του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.), περιλαμβάνοντας το πληροφοριακό σύστημα της και τη συνεχή υποστήριξη της Πολιτικής Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Μ.Π.

4.3 Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας

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

4.4 Δομή, οργάνωση και λειτουργία του Ε.Σ.Δ.Π.

Το Ε.Μ.Π. συγκροτεί και οργανώνει το Εσωτερικό του Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.), το οποίο περιλαμβάνει διεργασίες και διαδικασίες που αντιστοιχούν σε όλες τις ακαδημαϊκές δραστηριότητες και λειτουργίες. Ιδιαίτερα, το Ε.Σ.Δ.Π.-Ε.Μ.Π. εστιάζει στην ποιότητα της μάθησης και της διδασκαλίας (συμπεριλαμβανομένου του μαθησιακού περιβάλλοντος), στην έρευνα, στην καινοτομία και στη διοίκηση.

4.5 Εσωτερική αξιολόγηση

Το Ε.Σ.Δ.Π.-Ε.Μ.Π. περιλαμβάνει διαδικασίες, οι οποίες: α) προβλέπουν την πραγματοποίηση ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης των ακαδημαϊκών και διοικητικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος, β) εντοπίζουν σφάλματα ή κενά και γ) 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 Ε.Μ.Π. έχει την πλήρη ευθύνη για τη συλλογή, ανάλυση και χρήση πληροφοριών, με τρόπο ενιαίο, λειτουργικό και άμεσα προσβάσιμο και 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 Ε.Μ.Π. δημοσιοποιεί τις εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές του δραστηριότητες με άμεσο και προσβάσιμο τρόπο. Οι σχετικές πληροφορίες επικαιροποιούνται και διατυπώνονται με αντικειμενικότητα και σαφήνεια στην επίσημη ιστοσελίδα της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Ε.Μ.Π. στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://modip.ntua.gr>. Στην ιστοσελίδα αυτή

αναρτώνται και επικαιροποιούνται πληροφορίες που αφορούν στις πιστοποιήσεις, στους κανονισμούς, στη νομοθεσία, καθώς και οδηγίες για την υποβολή φακέλων πιστοποίησης. Επίσης, παρουσιάζονται και άλλα χρήσιμα δεδομένα και ενημερώσεις που συμβάλλουν στην προβολή και στη διαχείριση των θεμάτων διασφάλισης ποιότητας.

4.8 Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση του Ε.Σ.Δ.Π.

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) υποβάλλεται σε περιοδική εξωτερική αξιολόγηση από επιτροπές εμπειρογνομόνων με σκοπό την πιστοποίηση του Εσωτερικού του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Ο ορισμός των εμπειρογνομόνων και η περιοδικότητα της εξωτερικής αξιολόγησης καθορίζεται από την ΕΘ.Α.Α.Ε. .

5.Η Πολιτική Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Μ.Π

Έχοντας πλήρη επίγνωση του ιστορικού του ρόλου, ως το πρώτο Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο της χώρας, και της διαχρονικής συμβολής του στην ανάπτυξη της χώρας μέσω των υψηλού επιπέδου αποφοίτων του, το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο καθιερώνει και εφαρμόζει Πολιτική Διασφάλισης Ποιότητας, την οποία ελέγχει και επικαιροποιεί ετησίως, με σκοπό:

- α) την διατήρηση της παράδοσης που έχει από την ίδρυσή του στην παροχή υψηλής ποιότητας εκπαιδευτικού έργου,
- β) την εδραίωση της θέσης του ως κέντρο αριστείας έρευνας σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον σε εθνικό και διεθνές επίπεδο,
- γ) την παραγωγή αποφοίτων υψηλού επιπέδου, με σύγχρονες γνώσεις και ικανότητα να ανταποκριθούν άμεσα στις απαιτήσεις της εποχής και
- δ) τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του ερευνητικού έργου.

Η Πολιτική Ποιότητας του Ε.Μ.Π. είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της ΜΟΔΙΠ Ε.Μ.Π., στον σύνδεσμο:

<https://modip.ntua.gr/el/diasfalisi-poiotitas/politiki-diasfalisis-poiotitas-tou-emp>

Η εφαρμογή Πολιτικής Ποιότητας στο Ε.Μ.Π., όπως αποτυπώνεται στο Ε.Σ.Δ.Π., αποτελεί στρατηγική επιλογή και δέσμευση του Ιδρύματος να αναπτύξει κουλτούρα ποιότητας και αριστείας σε όλους τους τομείς δράσης του λαμβάνοντας υπόψη το γενικό πλαίσιο λειτουργίας των ΑΕΙ, τις εσωτερικές αποφάσεις των Οργάνων του Ιδρύματος, τις διεθνείς πρακτικές (ιδίως του Ευρωπαϊκού χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης) και τις κατευθύνσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε. .

Για την εφαρμογή της πολιτικής βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών και την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων, συμμετέχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι εσωτερικοί παράγοντες - δηλαδή φοιτητές, εκπαιδευτικό/ερευνητικό/διοικητικό προσωπικό - και απόφοιτοι, άλλοι εξωτερικοί φορείς καθώς και το κοινωνικό σύνολο γενικότερα. Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (Ε.Μ.Π.) αποτελεί το κεντρικό συντονιστικό όργανο του συνόλου των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας και αξιολόγησης του Ιδρύματος στο πλαίσιο λειτουργίας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.).

Τα μέλη της Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜΕΑ) κάθε Σχολής έχουν την ευθύνη της διενέργειας της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης των προγραμμάτων σπουδών και των τριών κύκλων σε συνεργασία με τη ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος. Επιπλέον, θέτουν τη στοχοθεσία της Σχολής και παρακολουθούν την πορεία υλοποίησής της. Επίσης, μεριμνούν για το συντονισμό και την έγκαιρη συλλογή των δεδομένων που απαιτούνται για την λειτουργία του Ε.Σ.Δ.Π., 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 των προγραμμάτων σπουδών και των τριών κύκλων 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 στην πιστοποίηση των προγραμμάτων σπουδών α', β' και γ' κύκλου.

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.

Η οργάνωση, διάρθρωση και λειτουργία της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Μ.Π. εναρμονίζεται πλήρως με τις αλλαγές και τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου που ισχύει και εφαρμόζεται στην Ελλάδα (Ν. 3374/2005, Ν.4009/2011, Ν.4485/2017, Ν.4653/2020, Ν.4957/2022, Ν.5094/2024), καθώς και με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG 2015).

Η πολιτική του Ιδρύματος για την Διασφάλιση Ποιότητας και η στρατηγική εφαρμογής της υλοποιούνται μέσω της ΜΟ.ΔΙ.Π του Ε.Μ.Π. σύμφωνα με την ισχύουσα σχετική νομοθεσία με σκοπό:

- α) την οργάνωση, τον συντονισμό και την υλοποίηση των διαδικασιών Αξιολόγησης και Διασφάλισης Ποιότητας στο Ίδρυμα,
- β) την ευθύνη της οργάνωσης και εφαρμογής στο Ίδρυμα του Ε.Σ.Δ.Π., με βάση συγκεκριμένες αρχές, κριτήρια, κανονισμούς και διαδικασίες διαρκούς βελτίωσης,
- γ) την ευθύνη παρακολούθησης και ελέγχου της ποιοτικής λειτουργίας του Ιδρύματος σε όλα τα επίπεδα.

Οι βασικοί στόχοι της πολιτικής ποιότητας του Ε.Μ.Π. είναι, μεταξύ άλλων, οι εξής:

- (α) η συνεχής αναμόρφωση και βελτίωση των προγραμμάτων σπουδών του Ιδρύματος, λαμβάνοντας υπ' όψη τις εγχώριες ανάγκες και τις διεθνείς τάσεις,
- (β) η βελτίωση των δεικτών επίδοσης (KPIs) που σχετίζονται με τις προπτυχιακές σπουδές,
- (γ) η βελτίωση των ερευνητικών επιδόσεων,
- (δ) η βελτίωση της οργάνωσης των υπηρεσιών και της επίλυσης προβλημάτων διοικητικής φύσης,
- (ε) η βελτίωση των δραστηριοτήτων του Γραφείου Διασύνδεσης – Εξυπηρέτησης Φοιτητών και Νέων Αποφοίτων,

(στ) η ενθάρρυνση και ενίσχυση της εξωστρέφειας των Σχολών,

(ζ) η εφαρμογή μέτρων βελτίωσης του περιβάλλοντος με εφαρμογή περιβαλλοντικά φιλικής και αειφόρου τεχνολογίας.

6. Οργανωτική δομή της ΜΟΔΙΠ

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (Ε.Μ.Π.) φέρει την ευθύνη της οργάνωσης και εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) στο Ίδρυμα, σύμφωνα με καθορισμένες αρχές, κριτήρια και κανονισμούς.

Η ΜΟ.ΔΙ.Π. διαρθρώνεται εσωτερικά από την Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας και την Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας. Για την καλύτερη συνεργασία μεταξύ της ΜΟΔΙΠ και των Σχολών του Ε.Μ.Π., σε κάθε Σχολή συγκροτείται Ομάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜ.Ε.Α).

Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας

Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας συγκροτείται με απόφαση της Συγκλήτου με πενταετή θητεία και αποτελείται από:

α) τον Πρύτανη ή τον αρμόδιο Αντιπρύτανη του Ε.Μ.Π., ως Πρόεδρο,

β) πέντε (5) μέλη Διδακτικού Ερευνητικού Προσωπικού (Δ.Ε.Π.) του Ε.Μ.Π. της βαθμίδας του Καθηγητή ή Αναπληρωτή Καθηγητή,

γ) έναν (1) εκπρόσωπο από κάθε κατηγορία μελών Εργαστηριακού Διδακτικού Προσωπικού (Ε.ΔΙ.Π.), Ειδικού Εκπαιδευτικού Προσωπικού (Ε.Ε.Π.) και Ειδικού Τεχνικού Εργαστηριακού Προσωπικού (Ε.Τ.Ε.Π.) του Ε.Μ.Π.,

δ) έναν (1) εκπρόσωπο των προπτυχιακών φοιτητών,

ε) έναν (1) εκπρόσωπο των μεταπτυχιακών φοιτητών και υποψήφιων διδασκόντων, και

στ) έναν (1) εκπρόσωπο από τους Επισκέπτες Καθηγητές, τους εντεταλμένους διδάσκοντες, τους Επισκέπτες Ερευνητές και Ερευνητές επί συμβάσει που απασχολούνται στο Ε.Μ.Π.

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας είναι:

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

2. Η ανάπτυξη πολιτικής και στρατηγικής για τη διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας σε κάθε είδους διδακτικό, ερευνητικό και διοικητικό έργο που προσφέρει το Ε.Μ.Π. και ιδίως για την ποιότητα:

α) των προγραμμάτων σπουδών πρώτου, δεύτερου και τρίτου κύκλου, συμπεριλαμβανομένων των ξενόγλωσσων προγραμμάτων σπουδών,

β) των προγραμμάτων διά βίου μάθησης και εν γένει την ποιότητα λειτουργίας του Κέντρου Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του Ε.Μ.Π.,

γ) των επιμέρους ακαδημαϊκών μονάδων του Ε.Μ.Π., Σχολών και Τομέων,

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

ε) την ποιότητα λειτουργίας των επιμέρους ακαδημαϊκών ή ερευνητικών μονάδων, συμπεριλαμβανομένης της παροχής υπηρεσιών από αυτά,

στ) την ποιότητα λειτουργίας των διοικητικών υπηρεσιών του Ε.Μ.Π.

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

4. Η κατάρτιση και επικαιροποίηση του Εγχειριδίου Ποιότητας του Ε.Σ.Δ.Π. και η υποβολή του προς έγκριση στη Σύγκλητο του Ε.Μ.Π.

5. Η περιοδική εσωτερική αξιολόγηση και ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.

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

7. Η άσκηση κάθε άλλης αρμοδιότητας που ανατίθεται στην Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας από την ισχύουσα νομοθεσία και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Ε.Μ.Π.

Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας

Η ελάχιστη απαιτούμενη στελέχωση της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας προβλέπεται να ανέρχεται σε τέσσερα (4) άτομα προσωπικού, με την ακόλουθη ενδεικτική κατανομή θέσεων, στην οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί η στελέχωση της Υπηρεσίας σε μελλοντικό στάδιο:

- Ο/η Προϊστάμενος/η της υπηρεσίας με γνώσεις οργάνωσης και διοίκησης,
- 1 άτομο με γνώσεις διασφάλισης ποιότητας,
- 2 άτομα με γνώσεις στατιστικής ανάλυσης.

Τα απαιτούμενα προσόντα των θέσεων για την υλοποίηση των εργασιών και κάλυψη των αναγκών της υπηρεσίας είναι τα κάτωθι:

- Πανεπιστημιακό Πτυχίο Τμημάτων Σχολών Οικονομίας ή Διοίκησης ή Θετικών Επιστημών ή Κοινωνικών Επιστημών ή Δίπλωμα Πολυτεχνείου / Πολυτεχνικής Σχολής της ημεδαπής ή ισότιμο αναγνωρισμένο της αλλοδαπής.
- Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Εξειδίκευσης Οικονομίας ή Διοίκησης ή Θετικών Επιστημών ή Διασφάλισης Ποιότητας της ημεδαπής ή ισότιμο αναγνωρισμένο της αλλοδαπής.
- Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων, γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Γνώση προτύπων και Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας.
- Χρήση ειδικών στατιστικών εφαρμογών.
- Γνώση της υπάρχουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα διασφάλισης ποιότητας και πιστοποίησης στην ανώτατη εκπαίδευση.

Οι αρμοδιότητες της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας είναι:

- α) Η εκτέλεση των αποφάσεων και η γραμματειακή υποστήριξη της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας.
- β) Η υποβολή εισηγήσεων προς την Επιτροπή και η προετοιμασία υλικών για τη λήψη σχετικών αποφάσεων.
- γ) Η συνεργασία με την ΕΘ.Α.Α.Ε. και η υποστήριξη των διαδικασιών εσωτερικής, εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης του Α.Ε.Ι., των επιμέρους ακαδημαϊκών και ερευνητικών μονάδων του και των προγραμμάτων σπουδών πρώτου, δεύτερου και τρίτου κύκλου, συμπεριλαμβανομένων των ξενόγλωσσων προγραμμάτων σπουδών και προγραμμάτων συνεργασίας, των προγραμμάτων διά βίου μάθησης σύμφωνα με τον Ν. 4653/2020 (Α' 12).
- δ) Η ανάπτυξη, διαχείριση και παρακολούθηση του Ε.Σ.Δ.Π. του Ε.Μ.Π. και ιδίως η πραγματοποίηση της εσωτερικής αξιολόγησης σύμφωνα με το εγχειρίδιο ποιότητας του Ε.Σ.Δ.Π.
- ε) Ο συντονισμός και η υποστήριξη των διαδικασιών του Ε.Μ.Π. και των επιμέρους μονάδων του κατά την εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας,
- στ) Η συλλογή και επεξεργασία στοιχείων από όλες τις ακαδημαϊκές και ερευνητικές μονάδες, καθώς και τις διοικητικές υπηρεσίες του Ε.Μ.Π. που αφορούν στην εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας του συνόλου των δραστηριοτήτων του Ε.Μ.Π.
- ζ) Η δημοσιοποίηση, στον ιστότοπο του Ε.Μ.Π., των στοιχείων σχετικά με την πιστοποίηση, την εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση του Ε.Μ.Π. και των επιμέρους μονάδων του.
- η) Η ευθύνη για τη συμπλήρωση των τιμών των δεικτών, που ζητούνται από την ΕΘ.Α.Α.Ε, στο πλαίσιο κατάρτισης της ετήσιας έκθεσης επιτευγμάτων για την κατανομή της ετήσιας τακτικής επιχορήγησης του Ε.Μ.Π. σύμφωνα με το άρθρο 16 του Ν. 4653/2020.
- θ) Η ευθύνη για την ενημέρωση του πληροφοριακού συστήματος της ΜΟ.ΔΙ.Π., καθώς και του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Εθνικού Συστήματος Ποιότητας (Ο.Π.Ε.Σ.Π.) της ΕΘ.Α.Α.Ε. με τα δεδομένα ποιότητας του Ε.Μ.Π. και η ανάπτυξη και διατήρηση της απρόσκοπτης, μεταξύ τους, διαλειτουργικότητας.
- ι) Η άσκηση κάθε άλλης αρμοδιότητας που ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία και καθορίζεται στον Οργανισμό και τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ε.Μ.Π. και σχετίζεται με το αντικείμενο της

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος

1.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της πολιτικής ποιότητας του Ε.Μ.Π. 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 Ε.Μ.Π.. 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 παρεχόμενης γνώσης και της επίδοσης των φοιτητών.
3. Ενίσχυση της ποιότητας και του αριθμού των ερευνητικών δράσεων του Ε.Μ.Π..
4. Βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης του Ιδρύματος, σε σχέση με άλλα ομοταγή Ιδρύματα του εσωτερικού και του εξωτερικού.
5. Αύξηση του ήδη υψηλού επιπέδου ικανοποίησης και εμπιστοσύνης των φορέων της κοινωνίας προς τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες των αποφοίτων του Ε.Μ.Π..

1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

Τα δεδομένα εισόδου αποτελούνται από στοιχεία και αποτελέσματα που προέρχονται από τις διάφορες διαδικασίες κατά την εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στο Ίδρυμα. Ενδεικτικά δεδομένα εισόδου αναφέρονται (χωρίς να εξαντλούνται) τα εξής:

1. Η στρατηγική του Ιδρύματος.
2. Η τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
3. Οι τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Σχολών του Ιδρύματος.
4. Οι εκθέσεις πιστοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών (ΠΣ) του Ιδρύματος.
5. Η έκθεση πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. του Ιδρύματος.
6. Οι αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
7. Σχετικά διεθνή πρότυπα και οδηγίες για τη διασφάλιση ποιότητας.

1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

Η πολιτική ποιότητας του Ε.Μ.Π..

1.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας (ποιοτικοί και ποσοτικοί) έχουν στόχο την παροχή αξιόπιστων πληροφοριών και την εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με τον έλεγχο και την αξιολόγηση της διεργασίας. Ενδεικτικοί δείκτες είναι οι εξής:

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

1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

Οι μέθοδοι ελέγχου αποβλέπουν στη διασφάλιση της ουσιαστικής και αποτελεσματικής εφαρμογής της πολιτικής ποιότητας στο Ε.Μ.Π. προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι που προβλέπονται στο Ε.Σ.Δ.Π.. Ενδεικτικά, ο έλεγχος επιτυγχάνεται:

1. Με την ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π. από τη Διοίκηση.
2. Με τη εσωτερική αξιολόγηση του Ε.Σ.Δ.Π..
3. Με αξιολόγηση των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.

1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας από πιθανές βελτιώσεις του Ε.Σ.Δ.Π..
2. Ανατροφοδότηση από πιθανές αναθεωρήσεις της στρατηγικής του Ιδρύματος.
3. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας από τα αποτελέσματα της ανασκόπησης του Ε.Σ.Δ.Π..

1.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

Βήματα:

1. Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Μ.Π. συνεδριάζει με αντικείμενο την κατάρτιση της πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος. Το κείμενο της πολιτικής συντάσσεται με βάση τα δεδομένα εισόδου της διεργασίας, δηλαδή:

1. Τη στρατηγική του Ε.Μ.Π..
2. Την τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.
3. Τις τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Σχολών του Ιδρύματος.
4. Τις εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Ιδρύματος.
5. Την έκθεση πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. του Ιδρύματος.
6. Τις αποφάσεις της Συγκλήτου του Ιδρύματος σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
7. Σχετικά διεθνή πρότυπα και οδηγίες για τη διασφάλιση ποιότητας.

2. Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας εισηγείται την έγκριση της Πολιτικής Ποιότητας από τη Σύγκλητο του Ιδρύματος.

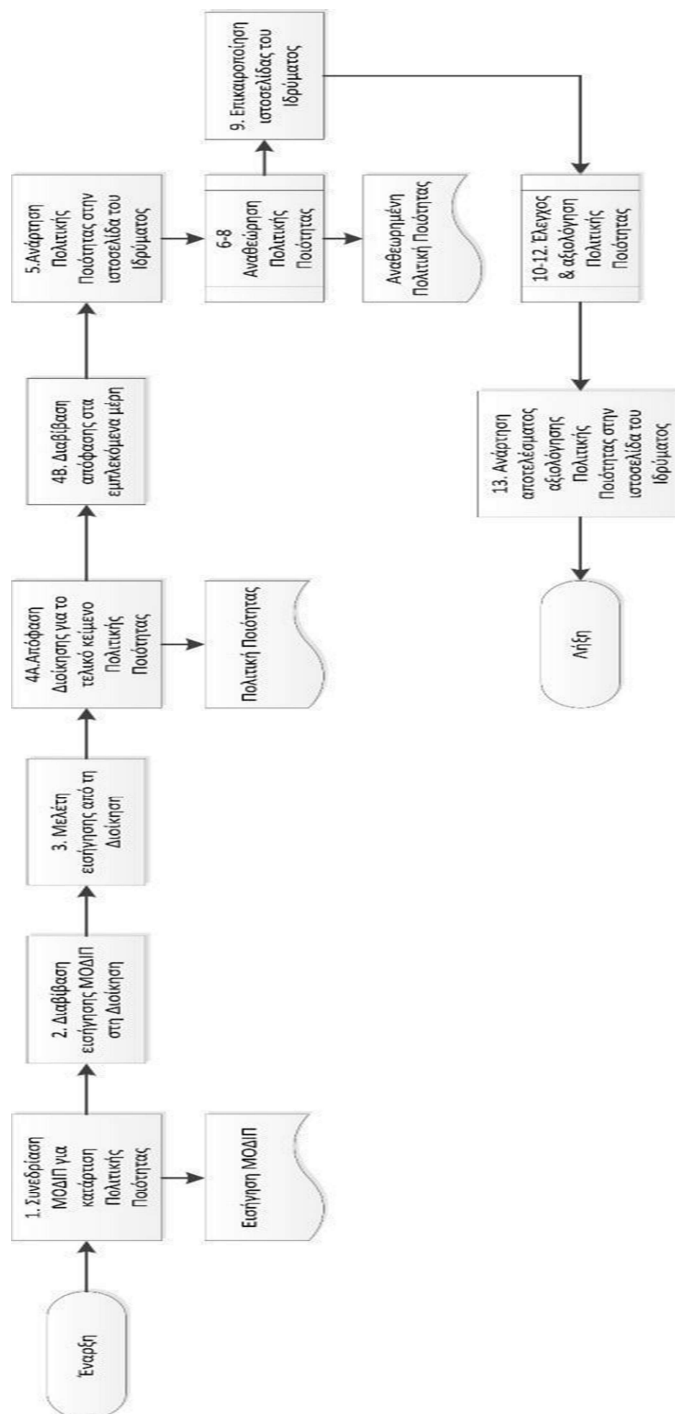
3. Διαβιβάζεται η οριστική απόφαση προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος.
4. Δημοσιοποιείται η Πολιτική Ποιότητας στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος / της ΜΟΔΙΠ.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

Διοίκηση, ΜΟΔΙΠ, Σύγκλητος.

Χρονοδιάγραμμα:

Η Πολιτική Ποιότητα του Ιδρύματος σχεδιάζεται άπαξ και εγκρίνεται, αναθεωρείται όποτε κρίνεται απαραίτητο από τη Διοίκηση και αξιολογείται από την ΜΟΔΙΠ σε ετήσια βάση.



Σχήμα 1.1: Διαδικασία 1.1

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2. Διάθεση και διαχείριση πόρων

2.1 Αντικείμενο διεργασίας

Αντικείμενο της διεργασίας αποτελεί η διασφάλιση των απαιτούμενων πόρων σε αναγκαίο προσωπικό, χρηματοδότηση, υποδομές και εξοπλισμό για την κάλυψη των αναγκών της διδασκαλίας, της μάθησης, της έρευνας και εν γένει των ακαδημαϊκών και διοικητικών δραστηριοτήτων, ώστε να λειτουργεί, να διατηρείται και να βελτιώνεται το εφαρμοζόμενο Ε.Σ.Δ.Π..

2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Δεδομένα οικονομικής λειτουργίας, υλικοτεχνικής υποδομής, υπηρεσιών, ανθρώπινου δυναμικού- από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ε.Μ.Π.- και αντίστοιχοι δείκτες.
2. Επικαιροποιημένη αποτύπωση αναγκών για εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες, καθώς και ανάγκες λειτουργίας υπηρεσιών διοίκησης.
3. Αποφάσεις Συμβουλίου Διοίκησης για την εφαρμογή οικονομικής στρατηγικής, στρατηγικής διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, υποδομών και υπηρεσιών, κλπ.
4. Πλαίσιο κριτηρίων για τη διάθεση χρηματοδότησης (π.χ. κατανομή τακτικής επιχορήγησης με αλγόριθμο, διάθεση αποθεματικών ΕΛΚΕ, διανομή πόρων από την αξιοποίηση της περιουσίας του Ιδρύματος, κλπ.).
5. Πλαίσιο κριτηρίων για την κατανομή, συντήρηση και αξιολόγηση υποδομών και υπηρεσιών.
6. Εισηγήσεις ετήσιου οικονομικού προγραμματισμού για τακτική επιχορήγηση, αποθεματικών ΕΛΚΕ, διανομή πόρων από την αξιοποίηση της περιουσίας του Ιδρύματος, κλπ.
7. Εισηγήσεις για την απόκτηση, αναβάθμιση και ανακατανομή υποδομών και υπηρεσιών, με βάση τις διαπιστωμένες ανάγκες.

2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Οικονομικοί απολογισμοί και αιτιολόγηση τυχόν αποκλίσεων από τον προγραμματισμό, καθώς και το ενδεχόμενο ανεπαρκούς κάλυψης των αναγκών (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, έσοδα από την αξιοποίηση της περιουσίας του Ιδρύματος, κλπ.).
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, κλπ.
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 Σχολή, κατηγορία προσωπικού, κλπ.).
6. Αποφάσεις της Διοίκησης για επιβράβευση επιδόσεων, χορήγηση κινήτρων, κλπ.

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

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας (ποιοτικοί και ποσοτικοί) έχουν στόχο την παροχή αξιόπιστων πληροφοριών και την εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με τον έλεγχο και την αξιολόγηση της διεργασίας. Ενδεικτικοί δείκτες είναι οι εξής:

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

2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

- Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών ελέγχων που διενεργεί η ΜΟΔΙΠ.
- Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
- Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στα όργανα του Ιδρύματος (Κοσμήτορας Σχολής, Συνέλευση Σχολής, Πρυτανικές Αρχές, Σύγκλητος).

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:
 1. χρηματοδοτήσεων
 2. υποδομών και υπηρεσιών
 3. 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 Ε.Μ.Π. πραγματοποιείται η διάθεση ή κατανομή των χρηματικών πόρων, οι οποίοι προέρχονται από οποιαδήποτε πηγή (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, έσοδα από την αξιοποίηση της περιουσίας του Ιδρύματος, κλπ.) 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

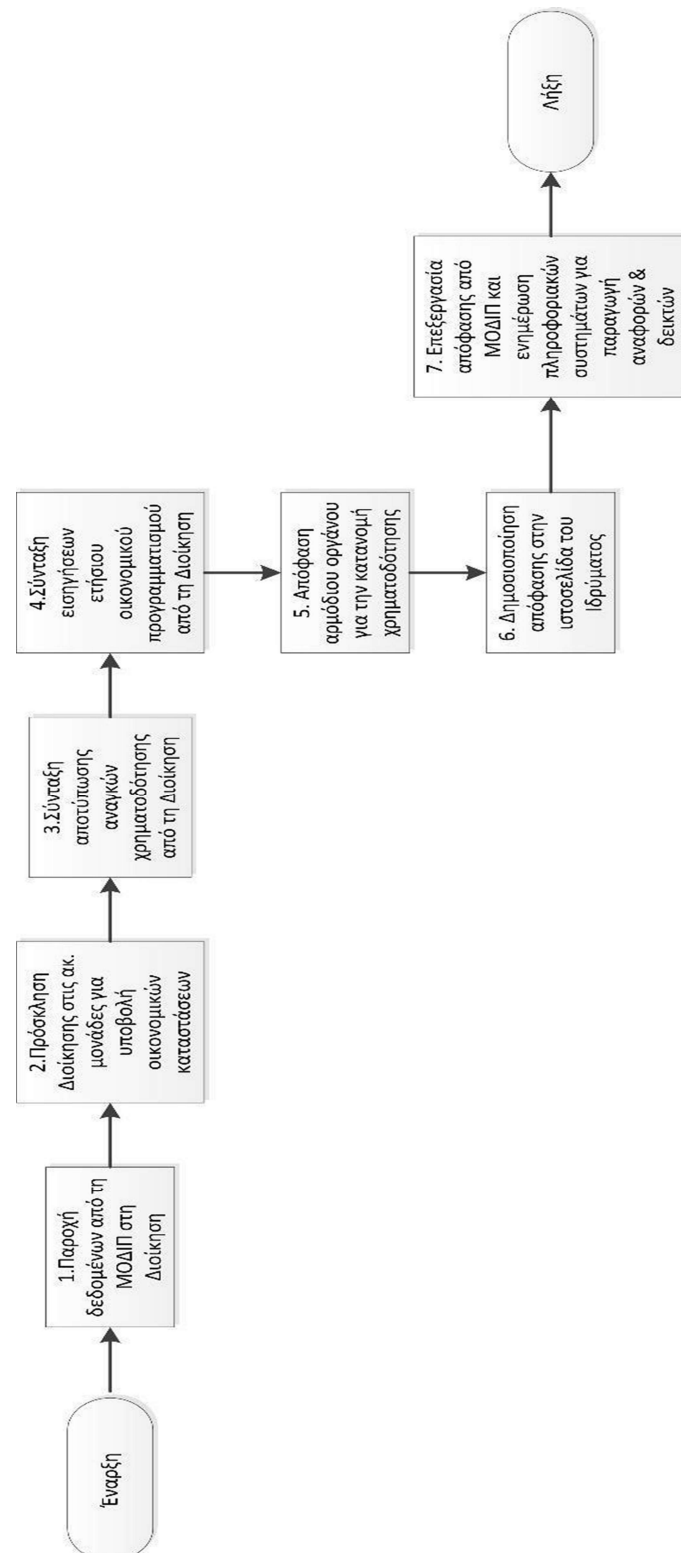
1. Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Ιδρύματος τα δεδομένα οικονομικής λειτουργίας -από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος- και αντίστοιχους δείκτες.
2. Η Διοίκηση του Ιδρύματος καλεί ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες να υποβάλλουν τους ετήσιους απολογισμούς δραστηριοτήτων και προτάσεις ετήσιου οικονομικού προγραμματισμού.
3. Ο Κοσμήτορας κάθε Σχολής συγκεντρώνει τις εισηγήσεις των επιμέρους ακαδημαϊκών μονάδων της Σχολής του για τις ανάγκες τους σε ανθρώπινο δυναμικό, υποδομές, εξοπλισμό και πόρους και τις υποβάλλει στον Πρύτανη του Ε.Μ.Π.
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, έσοδα από την αξιοποίηση της περιουσίας του Ιδρύματος, κλπ.
6. Το αρμόδιο όργανο (Συμβούλιο Διοίκησης), έχοντας υπόψη τα παραπάνω, εγκρίνει τον οικονομικό προγραμματισμό.
7. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης 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, Συμβούλιο Διοίκησης, Κοσμήτορες, Οικονομικές Υπηρεσίες, ΕΛΚΕ, Συγκλητική Επιτροπή Αξιοποίησης της περιουσίας του Ιδρύματος, ΜΟΔΙΠ.

Χρονοδιάγραμμα:

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



Σχήμα 2.1: Διαδικασία 2.1

Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης

Περιγραφή:

Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του Ε.Μ.Π. 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, με βάση τους εγκεκριμένους κανονισμούς λειτουργίας και παρακολούθησής τους.

Βήματα

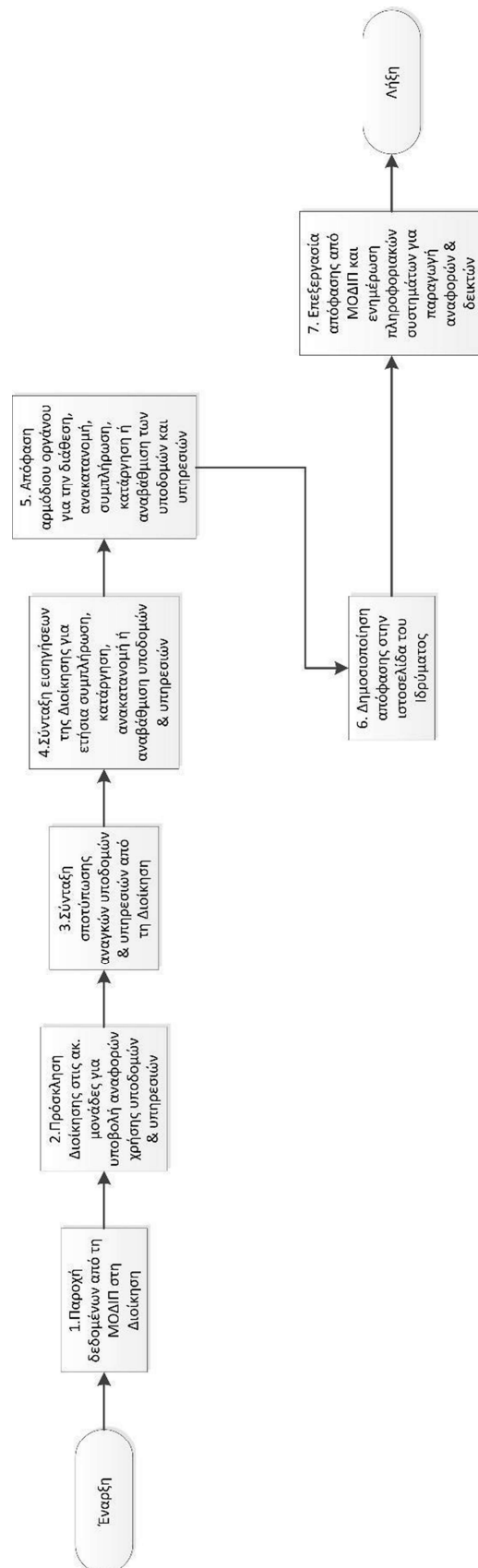
1. Ο Κοσμήτορας κάθε Σχολής συγκεντρώνει τις εισηγήσεις των επιμέρους ακαδημαϊκών μονάδων της Σχολής του για τις ανάγκες τους σε ανθρώπινο δυναμικό, υποδομές, εξοπλισμό και πόρους και τις υποβάλλει στον Πρύτανη του Ε.Μ.Π.
2. Η Διοίκηση του Ιδρύματος συντάσσει την επικαιροποιημένη αποτύπωση των αναγκών σε υποδομές και υπηρεσίες για εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες, καθώς και των αναγκών λειτουργίας των υπηρεσιών διοίκησης, λαμβάνοντας υπ' όψη τις τυχόν εισηγήσεις των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων.
3. 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 των υποδομών και υπηρεσιών. Οι τελικές αποφάσεις λαμβάνονται από το Συμβούλιο Διοίκησης το οποίο εγκρίνει τη διάθεση των οικονομικών πόρων του Ιδρύματος και αποφασίζει για την αξιοποίηση της κινητής και ακίνητης περιουσίας του, καθώς και των υποδομών του.
4. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης 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, Συμβούλιο Διοίκησης, Κοσμήτορες, 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.



Σχήμα 2.2: Διαδικασία 2.2

Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων

Περιγραφή:

Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του Ε.Μ.Π. 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 κατά περίπτωση ισχύον νομικό πλαίσιο, τον Οργανισμό και τον εσωτερικό κανονισμό 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. Ο Κοσμήτορας κάθε Σχολής συγκεντρώνει τις εισηγήσεις των επιμέρους ακαδημαϊκών μονάδων της Σχολής του για τις ανάγκες τους σε ανθρώπινο δυναμικό, υποδομές, εξοπλισμό και πόρους και τις υποβάλλει στον Πρύτανη του Ε.Μ.Π.
3. Οι διάφορες μονάδες του Ιδρύματος υποβάλλουν στη Διοίκηση αναφορές με τις τυχόν ανάγκες τους σε ανθρώπινο δυναμικό, αν δεν επαρκεί το υπάρχον για την κάλυψη και υποστήριξη των δραστηριοτήτων τους.
4. Η Διοίκηση του Ιδρύματος αποτυπώνει τις συνολικές ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό για όλες τις δραστηριότητες και υπηρεσίες του Ιδρύματος.
5. Η Σύγκλητος εγκρίνει τον ετήσιο προγραμματισμό προσλήψεων μελών Δ.Ε.Π., Ε.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. και Ε.Τ.Ε.Π., και έκτακτου διδακτικού προσωπικού, κατόπιν εισήγησης των Κοσμητειών των Σχολών του Ε.Μ.Π., τον οποίο υποβάλλει προς το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων. Στη συνέχεια, κατανέμει τις θέσεις μελών Δ.Ε.Π., Ε.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. και Ε.Τ.Ε.Π. και έκτακτου διδακτικού προσωπικού που εγκρίνονται από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων προς τις Σχολές του Ε.Μ.Π. σύμφωνα με τις ανάγκες τους και τον εγκεκριμένο ετήσιο προγραμματισμό προσλήψεων.
6. Ο Πρύτανης μεριμνά για την οργάνωση των διοικητικών υπηρεσιών και τοποθετεί το διοικητικό προσωπικό σε αυτές. Ορίζει δε, κατόπιν εισήγησης του Εκτελεστικού Διευθυντή, τους Προϊσταμένους των διοικητικών δομών έως την ολοκλήρωση των διαδικασιών κρίσης και επιλογής Προϊσταμένων, σύμφωνα με το άρθρο 86 του Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ.
7. Το Συμβούλιο Διοίκησης εγκρίνει, κατόπιν εισήγησης του Πρύτανη, το σχέδιο ετήσιου και πολυετούς προγραμματισμού προσλήψεων διοικητικού προσωπικού σύμφωνα με τις ανάγκες του Α.Ε.Ι. και υποβάλλει αυτό προς το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων.
8. Οι ανωτέρω αποφάσεις κοινοποιούνται στα εμπλεκόμενα μέρη. Η ΜΟΔΙΠ 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:

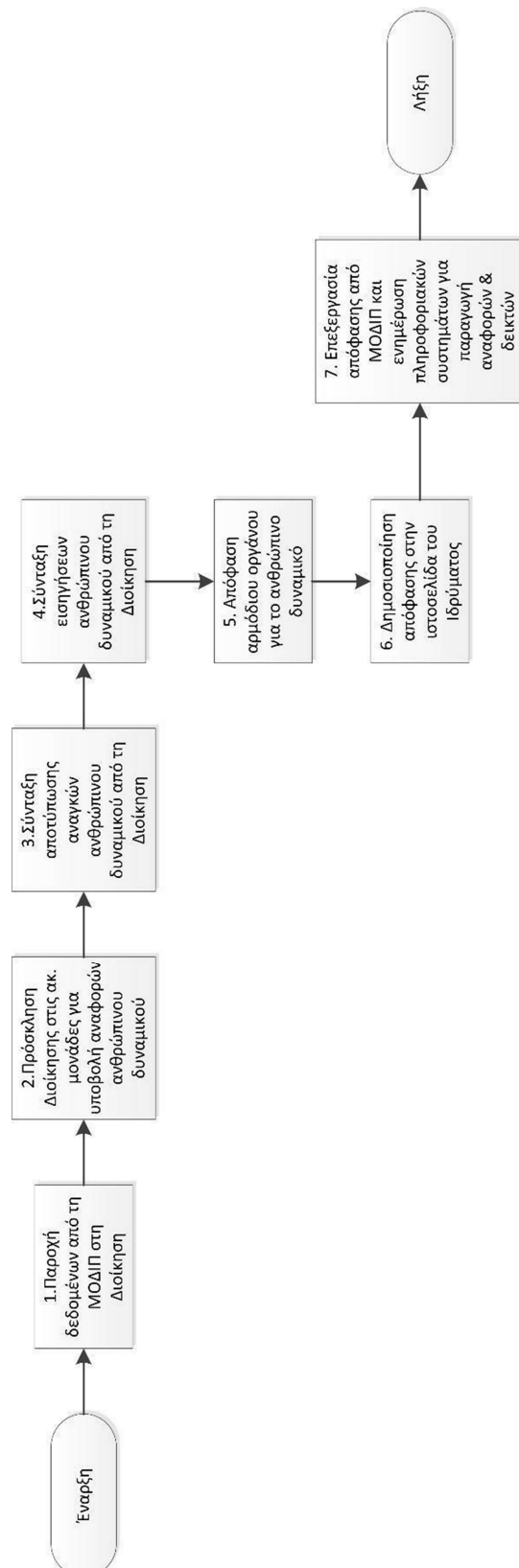
Διοίκηση, Συμβούλιο Διοίκησης, Εκτελεστικός Διευθυντής, Σύγκλητος, Κοσμήτορες διοικητικές υπηρεσίες, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

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 2.3: Διαδικασία 2.3

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3. Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας

3.1 Αντικείμενο διεργασίας

Το Ε.Μ.Π. 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 Ε.Σ.Δ.Π.. Η διεργασία έχει ως αντικείμενο τη θέσπιση σαφών και καθορισμένων στόχων για τη συνεχή βελτίωση των Προγραμμάτων Σπουδών, των δραστηριοτήτων έρευνας και καινοτομίας, καθώς και των διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος και περιλαμβάνει:

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

3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Στρατηγική του Ιδρύματος για την εκπαίδευση, τα προγράμματα σπουδών, την έρευνα και καινοτομία, τις υποδομές και υπηρεσίες, το ανθρώπινο δυναμικό, τη διοίκηση και τη διασφάλιση ποιότητας.
2. Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.

3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

Αναφέρονται ενδεικτικά και με συνοπτικό τρόπο στόχοι και αντίστοιχοι δείκτες (KPIs)

1. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της απορρόφησης της χρηματοδότησης (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, έσοδα αξιοποίησης περιουσίας Ε.Μ.Π.).
2. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης του ύψους χρηματοδότησης του Ιδρύματος από εξωτερικές πηγές.
3. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της αναλογίας πόρων (ακαδημαϊκό και διοικητικό ανθρώπινο δυναμικό και υποδομές) προς φοιτητικό δυναμικό.
4. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων 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 βελτίωσης των γενικών και εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.
6. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων βελτίωσης της ποιότητας των ΠΣ, όπως :
 1. Του ποσοστού αποφοίτησης στο σύνολο του φοιτητικού δυναμικού ανά κύκλο σπουδών (ΠΠΣ, ΠΜΣ, ΔΔ).
 2. Του επιπέδου μέσων όρων βαθμών εξαμήνων των ΠΣ και βαθμών πτυχίου/διπλώματος/Διδακτορικών Σπουδών (διάμεσος διαβάθμισης ΔΔ)

7. Στόχοι και δείκτες των ερευνητικών επιδόσεων του Ιδρύματος, μέσω της βελτίωσης κατάλληλων δεικτών επίδοσης, όπως:
 1. των δημοσιεύσεων,
 2. των ετεροαναφορών (citations),
 3. της ερευνητικής χρηματοδότησης.

3.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

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

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

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας αξιολογούνται από το μέσο ποσοστό εκπλήρωσης των στόχων σε ετήσια, καθορισμένη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη βάση, καθώς επίσης και από την απόκλιση των στόχων.

3.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

- Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟΔΙΠ.
- Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας.
- Μέσω παρουσιάσεων των δεικτών επίτευξης των στόχων στα όργανα διοίκησης του Ιδρύματος (Κοσμήτορας Σχολής, Συνέλευση Σχολής, Πρυτανικές Αρχές, Σύγκλητος).

3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Σύγκριση των στόχων ποιότητας και των δεικτών (KPIs) 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 Ε.Σ.Δ.Π..

3.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

Περιγραφή:

Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της διοίκησης του Ε.Μ.Π. 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 των στόχων και από αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τον αρμόδιο Αντιπρύτανη, συντάσσουν σχέδιο στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο, λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική του Ε.Μ.Π. για θέματα εκπαίδευσης, τα αποτελέσματα της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης των ΠΣ και τα σχετικά δεδομένα και δείκτες του ΟΠΕΣΠ.
2. Ο Αντιπρύτανης συνεργάζεται με τους Κοσμήτορες των Σχολών για την εναρμόνιση της στοχοθεσίας του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών μονάδων σε θέματα εκπαίδευσης και υποβάλλει το οριστικό σχέδιο στη ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
3. Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας 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.
4. Το αρμόδιο όργανο εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το εκπαιδευτικό έργο.
5. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

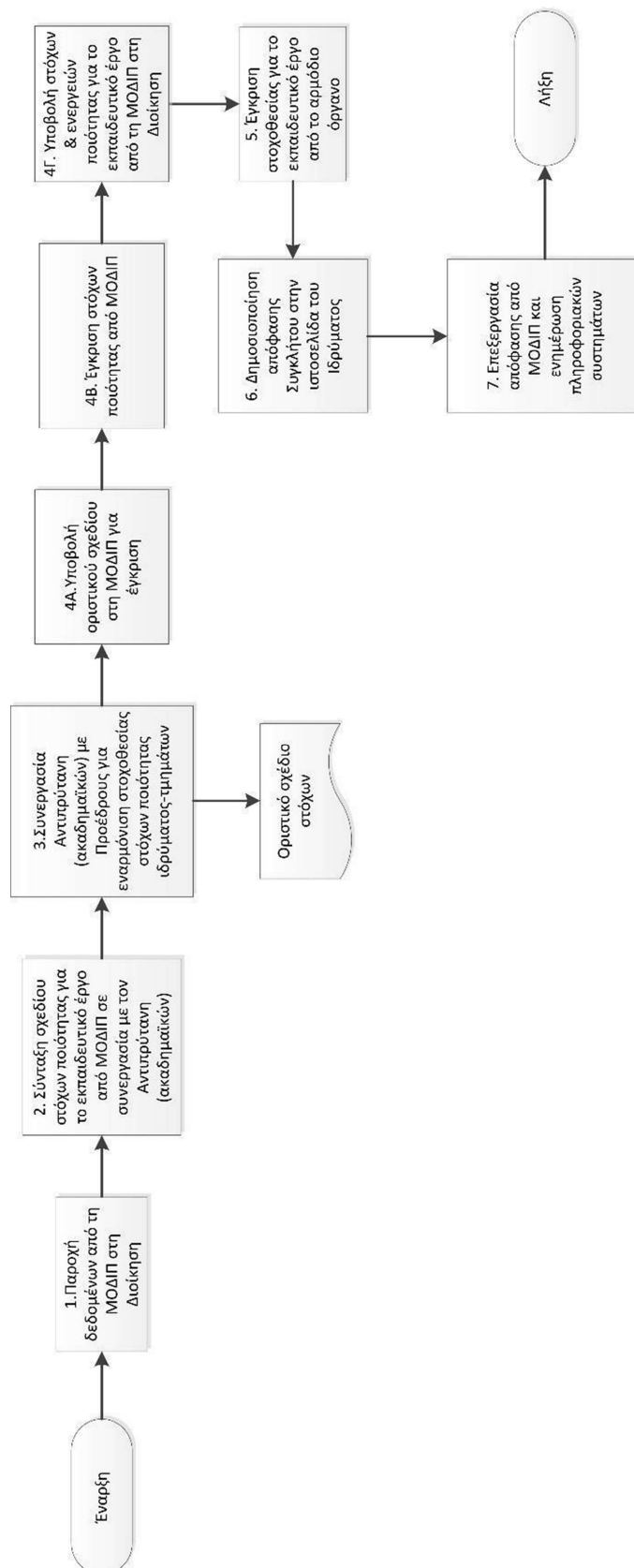
Διοίκηση, ακαδημαϊκές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

Χρονοδιάγραμμα:

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται στην αρχή κάθε έτους λαμβάνοντας υπ' όψη τις τυχόν εισηγήσεις των ανωτέρω εμπλεκομένων μερών.

Σχετικά Έγγραφα:

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



Σχήμα 3.1: Διαδικασία 3.1

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

Περιγραφή:

Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Ε.Μ.Π., τον ΕΛΚΕ, συντάσσει 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 Ε.Μ.Π. 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 Διοίκηση του Ιδρύματος καταρτίζει τους στόχους ποιότητας για θέματα έρευνας του Ιδρύματος.
3. Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας 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.
4. Το αρμόδιο όργανο εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το ερευνητικό έργο.
5. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται την απόφαση και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

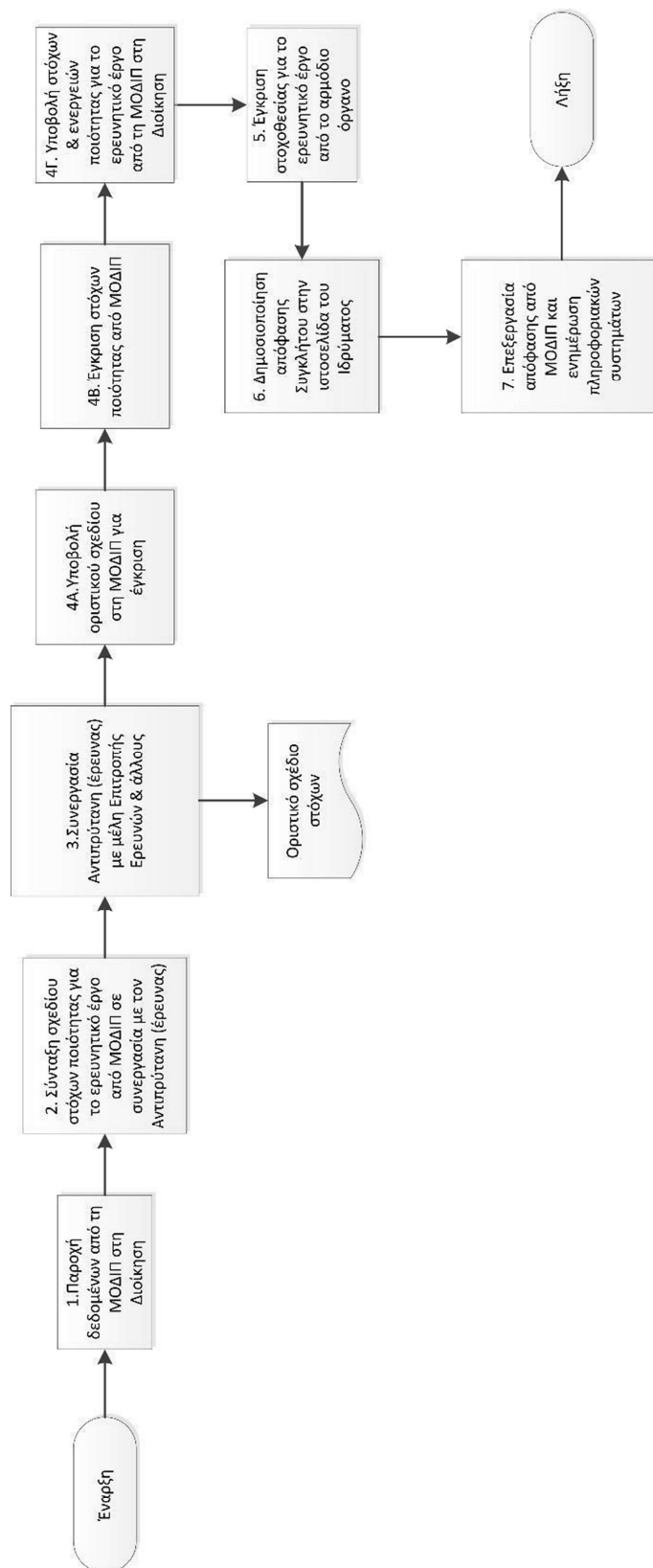
Διοίκηση, ΕΛΚΕ, ΜΟΔΙΠ.

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 βελτίωσης της ποιότητας του ερευνητικού έργου.



Σχήμα 3.2: Διαδικασία 3.2

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

Περιγραφή:

Τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Ε.Μ.Π. σε συνεργασία με τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες και τη ΜΟΔΙΠ, συντάσσει τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το διοικητικό έργο, τις υποδομές και τις υπηρεσίες υποστήριξης του Ιδρύματος.

Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τους αρμόδιους Αντιπρυτάνεις, συντάσσει 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.
2. Οι αρμόδιοι Αντιπρυτάνεις συνεργάζονται με τις 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 υποβάλλουν το οριστικό σχέδιο στη ΜΟΔΙΠ για έγκριση.
3. Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας 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.
4. Το αρμόδιο όργανο εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το διοικητικό έργο, την ανάπτυξη υποδομών και υπηρεσιών.
5. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται την απόφαση και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

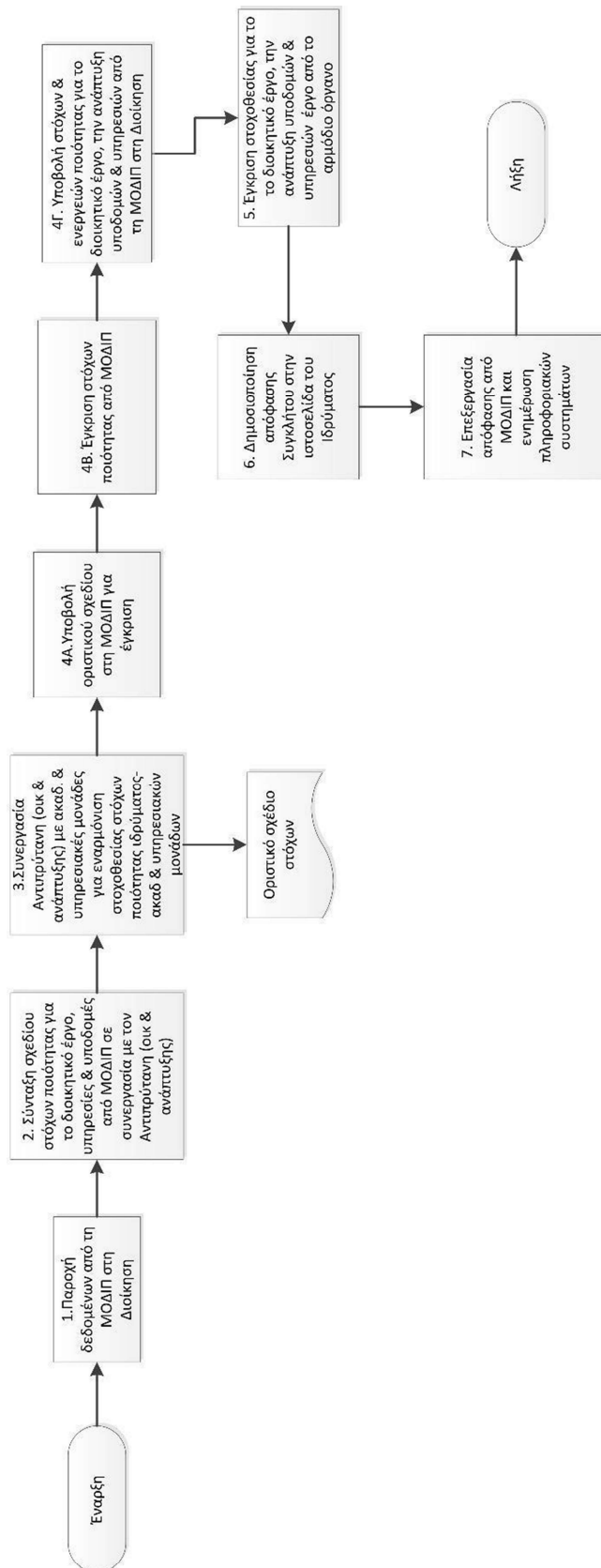
Διοίκηση, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

Χρονοδιάγραμμα:

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται στην αρχή κάθε έτους λαμβάνοντας υπ' όψη τις τυχόν εισηγήσεις των ανωτέρω εμπλεκόμενων μερών.

Σχετικά Έγγραφα:

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



Σχήμα 3.3: Διαδικασία 3.3

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

Περιγραφή:

Τα αρμόδια όργανα της διοίκησης του ΕΜΠ σε συνεργασία με τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες και τη ΜΟΔΙΠ, συντάσσει τις ετήσιες ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό για να ικανοποιηθούν οι στόχοι ποιότητας

Βήματα:

1. Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τον αρμόδιο Αντιπρύτανη, συντάσσει σχέδιο στόχων ποιότητας για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, 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.
2. Ο αρμόδιος Αντιπρύτανης 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.
3. Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας 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
4. Το αρμόδιο όργανο εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για την ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.
5. Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται την απόφαση και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

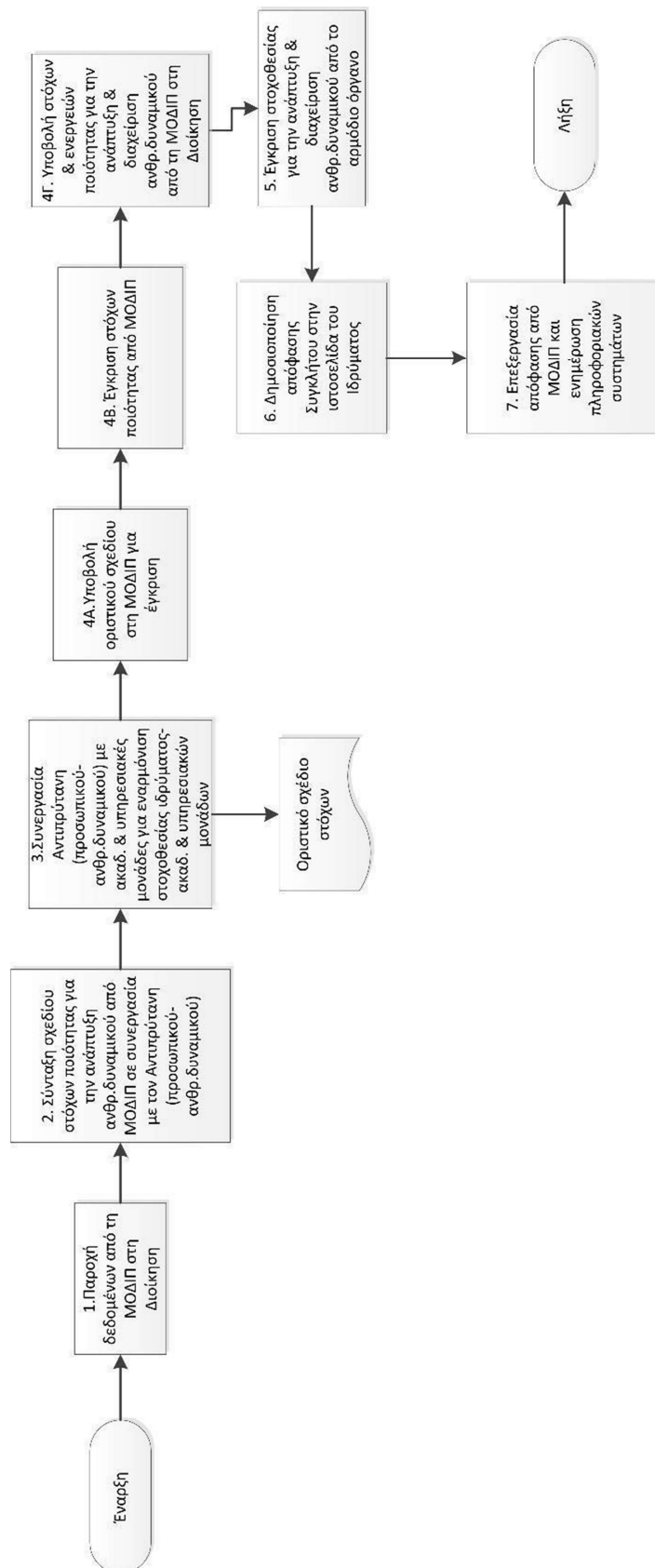
Διοίκηση, ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες, ΜΟΔΙΠ.

Χρονοδιάγραμμα:

Η θέσπιση των στόχων ποιότητας γίνεται στην αρχή κάθε έτους λαμβάνοντας υπ' όψη τις τυχόν εισηγήσεις των ανωτέρω εμπλεκόμενων μερών.

Σχετικά Έγγραφα:

Αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων βελτίωσης της ποιότητας των ανθρωπίνων πόρων.



Σχήμα 3.2: 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 Ε.Μ.Π., καθώς και η λήψη αποφάσεων για τις αναγκαίες βελτιώσεις.

Πεδίο εφαρμογής της Εσωτερικής Αξιολόγησης είναι όλες οι ακαδημαϊκές και διοικητικές δραστηριότητες του Ε.Μ.Π., ιδίως η εσωτερική αξιολόγηση των προγραμμάτων σπουδών και του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.), για τον εντοπισμό ενδεχόμενων κενών και τη λήψη διορθωτικών ενεργειών.

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

- Τη βελτίωση του Ε.Σ.Δ.Π. 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 Ε.Σ.Δ.Π. γίνεται ενημέρωση των μελών της για το Ε.Σ.Δ.Π., τις διεργασίες, τις διαδικασίες, τους δείκτες ποιότητας, καθώς και προτάσεις βελτίωσής τους.

4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Πρόγραμμα εσωτερικής αξιολόγησης (Παράρτημα Δ: Έντυπο).
2. Ερωτηματολόγιο εσωτερικής αξιολόγησης (έντυπο).
3. Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.
4. Αναφορές για τα αποτελέσματα ελέγχου των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π..
5. Ετήσια δεδομένα ποιότητας του ΟΠΕΣΠ.
6. Ετήσια Εσωτερική ενημέρωση από τις Σχολές για τις επιδόσεις των φοιτητών, τα αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδακτικού προσωπικού, κλπ.
7. Ετήσιες αναφορές για την ερευνητική δραστηριότητα 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 Ε.Σ.Δ.Π. και την Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος.
4. Αναφορές της ΜΟΔΙΠ προς τη Διοίκηση του Ιδρύματος, τη Σύγκλητο και το Συμβούλιο Διοίκησης.
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 Ε.Σ.Δ.Π..

4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας αξιολογούνται από τον αριθμό των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών λόγω των εσωτερικών αξιολογήσεων και από τον αριθμό των 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

Οι ενέργειες για πιθανή βελτίωση των διεργασιών Ε.Σ.Δ.Π. αναφέρονται στην αποτελεσματικότητα των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π., σε διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν, στη βελτίωση της στρατηγικής του Ιδρύματος, βελτίωση της ποιότητας των ΠΣ και των υπηρεσιακών μονάδων.

4.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση

Περιγραφή

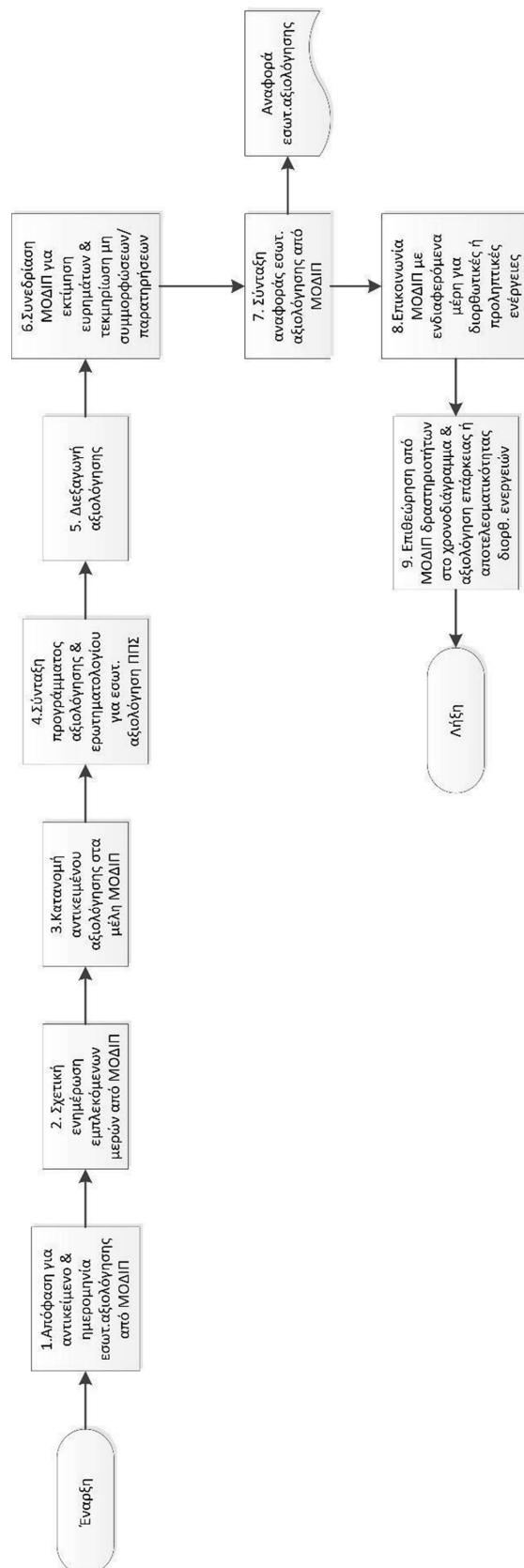
Η διαδικασία εσωτερικής αξιολόγησης στοχεύει στον έλεγχο διεργασιών και διαδικασιών του Ε.Σ.Δ.Π., όπως: πολιτική του Ε.Μ.Π. για τη διασφάλιση ποιότητας, διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων, θέσπιση στόχων διασφάλισης της ποιότητας, συλλογή δεδομένων ποιότητας (μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση), δημοσιοποίηση πληροφοριών, εξωτερική αξιολόγηση, αξιολόγηση 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 την Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας.

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. Στο περιεχόμενο του ερωτηματολογίου για την εσωτερική αξιολόγηση ΠΠΣ μπορεί να περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων θέματα σχετικά με την ανταπόκριση των γνωστικών αντικειμένων στις σύγχρονες ανάγκες, την αξιολόγηση από τους φοιτητές μέσω των ερωτηματολογίων, κλπ.
5. Διεξαγωγή της αξιολόγησης, κατά την πραγματοποίηση της οποίας πρέπει να τεκμηριώνονται τα ευρήματα και να τηρείται ο προγραμματισμός.
6. Συνεδρίαση της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας 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.

Ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών (ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες) από τη ΜΟΔΙΠ για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης προκειμένου να αναληφθούν από τις μονάδες κατάλληλες ενέργειες βελτίωσης ή πρόληψης.



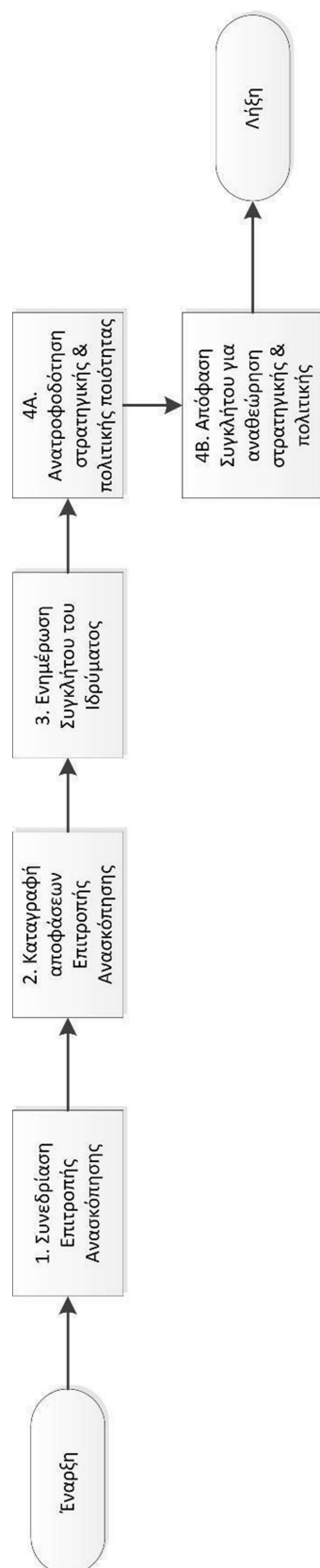
Σχήμα 4.1: Διαδικασία 4.1

Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π.

Η Ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π. πραγματοποιείται μια φορά το χρόνο από την Επιτροπή Ανασκόπησης, στην οποία συμμετέχουν, ο Πρύτανης και οι Αντιπρυτάνεις του Ε.Μ.Π., η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας και ο Γραμματέας / Προϊστάμενος της Υπηρεσίας Διασφάλισης Ποιότητας.

Βήματα

1. Συνεδρίαση της Επιτροπής, με θέματα προς συζήτηση που είναι σχετικά με την εσωτερική αξιολόγηση, όπως αποτελέσματα, διορθωτικές ενέργειες, προτάσεις για βελτίωση, κλπ.
2. Καταγραφή των αποφάσεων της Επιτροπής Ανασκόπησης.
3. Ενημέρωση των θεσμικών οργάνων του Ιδρύματος. 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 αποφασίζει την αναθεώρηση της υφιστάμενης στρατηγικής και πολιτικής ποιότητας του Ιδρύματος.



Σχήμα 4.1: 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 Ε.Μ.Π..

Η διεργασία αυτή έχει ως αντικείμενο τη συλλογή, ανάλυση και χρήση των δεδομένων ποιότητας στην εσωτερική αξιολόγηση των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π. 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, ΚΕ.ΔΙ.ΒΙ.Μ, ΠΑ.ΚΕ.Κ., Ε.Ι.
7. Δεδομένα Οικονομικής Υπηρεσίας.
8. Δεδομένα ερευνητικής δραστηριότητας.
9. Λοιπά συναφή δεδομένα που πιθανόν κριθεί σκόπιμο.

5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Δείκτες αποτελεσματικότητας όλων των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π..
2. Δείκτες για την αξιολόγηση της στρατηγικής του Ιδρύματος.
3. Δείκτες αξιολόγησης επιδόσεων.
4. Δεδομένα και δείκτες ΟΠΕΣΠ (ΕΘ.Α.Α.Ε).
5. Αναφορές για λήψη αποφάσεων.

5.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Ε.Μ.Π., όπως φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία, κλπ.

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

5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας (ποιοτικοί και ποσοτικοί) έχουν στόχο την παροχή αξιόπιστων πληροφοριών και την εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με τον έλεγχο και την αξιολόγηση της διεργασίας. Ενδεικτικά, η αποτελεσματικότητα της διεργασίας αξιολογείται από το πλήθος των πηγών, που συνεισφέρουν στη συλλογή δεδομένων, και των δεικτών που διαμορφώθηκαν για κάθε στόχο ποιότητας.

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 Ε.Σ.Δ.Π..
4. Μέσω της ανασκόπησης του Ε.Σ.Δ.Π..

5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

Στις πιθανές ενέργειες για τη βελτίωση της διεργασίας περιλαμβάνεται η βελτίωση των τεχνικών ανάλυσης των δεδομένων, η καλύτερη συνεργασία των μονάδων του Ιδρύματος, η θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας και η περαιτέρω βελτίωση 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, κλπ.)

Περιγραφή:

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

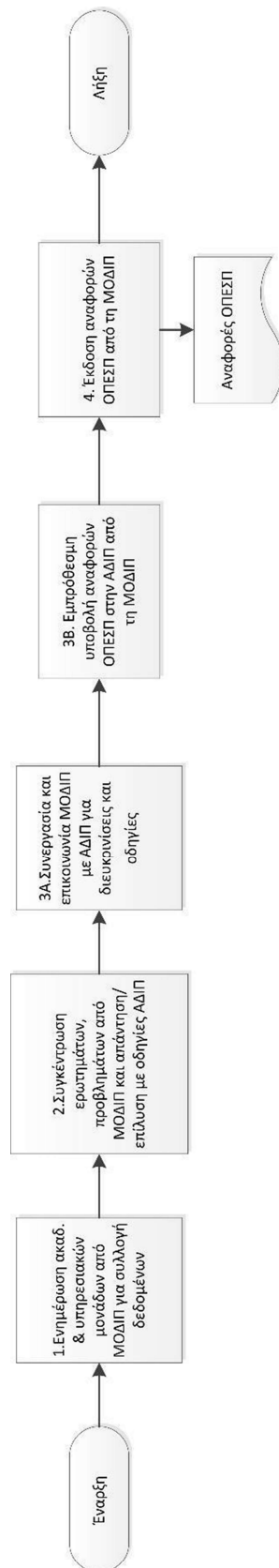
Βήματα:

Ο αρμόδιος Αντιπρύτανης, σε συνεργασία με τη ΜΟΔΙΠ:

1. 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. συγκεντρώνει σχετικές ερωτήσεις ή προβλήματα και προχωρά στην απάντηση ή την επίλυσή τους, σύμφωνα και με τις σχετικές οδηγίες της ΕΘ.Α.Α.Ε.
3. εκδίδει τις ετήσιες αναφορές του ΟΠΕΣΠ για τις ανάγκες της εσωτερικής αξιολόγησης του Ε.Σ.Δ.Π. και την υποβολή τους στην ΕΘ.Α.Α.Ε, στο πλαίσιο της υποβολής προτάσεων πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. και των Προγραμμάτων Σπουδών ή της ετήσιας αναφοράς του ΟΠΕΣΠ προς την ΕΘ.Α.Α.Ε.

Χρονοδιάγραμμα:

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



Σχήμα 5.1: Διαδικασία 5.1

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

Περιγραφή:

Η ΜΟΔΙΠ αξιοποιεί τα δεδομένα από το πληροφοριακό της σύστημα, άλλες πηγές και το ΟΠΕΣΠ για να τα χρησιμοποιήσει για την αξιολόγηση των διεργασιών και την επισήμανση των σημείων που πρέπει να βελτιωθούν.

Οι ετήσιοι δείκτες ποιότητας είναι:

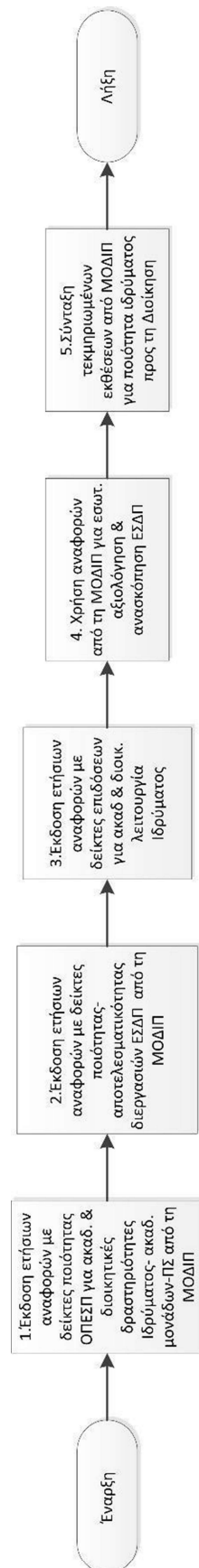
- Δείκτες ποιότητας ΟΠΕΣΠ για τις ακαδημαϊκές και διοικητικές δραστηριότητες του Ε.Μ.Π., των ακαδημαϊκών μονάδων (Σχολών) και των προγραμμάτων σπουδών.
- Δείκτες ποιότητας για την αποτελεσματικότητα των διεργασιών του Ε.Σ.Δ.Π..
- Δείκτες επιδόσεων για την ακαδημαϊκή και διοικητική λειτουργία του Ιδρύματος, 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 μονάδων (Σχολών) 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 Ε.Σ.Δ.Π., 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. Το Ίδρυμα λαμβάνοντας υπ' όψη τις παραπάνω αναφορές της ΜΟΔΙΠ προχωρά στην βελτίωση των αντίστοιχων σημείων του Ε.Σ.Δ.Π..

Χρονοδιάγραμμα:

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



Σχήμα 5.2: Διαδικασία 5.2

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Δημοσιοποίηση πληροφοριών

6.1 Αντικείμενο διεργασίας

Το Ε.Μ.Π. οφείλει να δημοσιοποιεί τις ακαδημαϊκές και λοιπές δραστηριότητες του, την πολιτική του για τη διασφάλιση της ποιότητας και τα αποτελέσματα των εσωτερικών και εξωτερικών αξιολογήσεων.

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

6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Υλικό προς δημοσιοποίηση:
 1. Στοιχεία δομής, οργάνωσης και λειτουργίας Ε.Σ.Δ.Π..
 2. Εκθέσεις εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης ακαδημαϊκών μονάδων και Ιδρύματος.
 3. Δελτία τύπου.
 4. Αποφάσεις Οργάνων Ιδρύματος.
 5. Εθνική νομοθεσία.
 6. Στοιχεία εκπαιδευτικής δραστηριότητας.
 7. Στοιχεία ερευνητικής δραστηριότητας.
 8. Εσωτερικοί κανονισμοί του Ιδρύματος.

6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Ιστοσελίδα Ιδρύματος.
2. Ιστοσελίδα ΜΟΔΙΠ.
3. Ιστοσελίδες ακαδημαϊκών μονάδων (Σχολών).
4. Δελτία τύπου.
5. Ηλεκτρονικό και έντυπο υλικό πληροφόρησης.

Εναλλακτική διατύπωση:

Ενημέρωση των ιστοσελίδων Ιδρύματος, ακαδημαϊκών μονάδων και ΜΟΔΙΠ με το υλικό προς δημοσιοποίηση, δελτία τύπου και λοιπό 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

Ενδεικτικοί δείκτες αποτελεσματικότητας είναι:

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 Ε.Σ.Δ.Π..

3. Μέσω της ανασκόπησης του Ε.Σ.Δ.Π..

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:

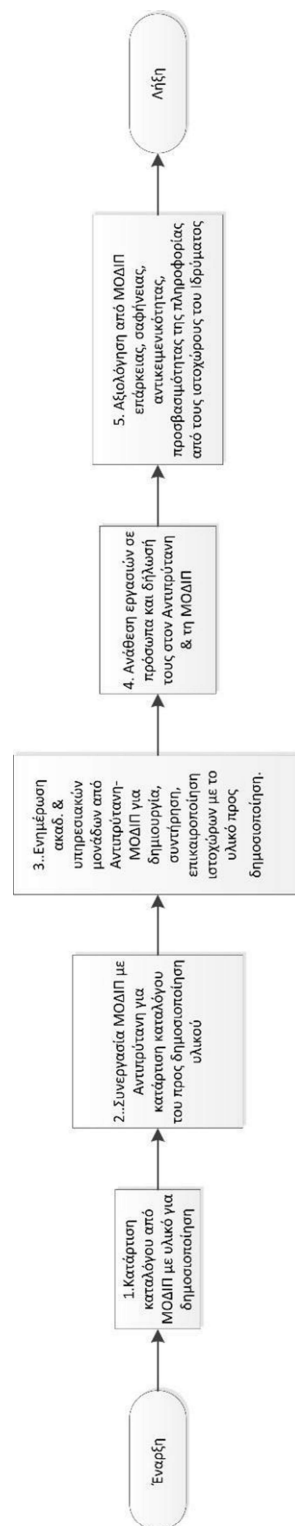
Η διαδικασία καθορίζει τον τρόπο της δημιουργίας, συντήρησης, επικαιροποίησης και αξιολόγησης ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης του Ε.Μ.Π., ώστε να επιτυγχάνεται η απαίτηση της άμεσης, προσβάσιμης, επίκαιρης, αντικειμενικής και σαφούς πληροφόρησης για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Βήματα

1. Η ΜΟΔΙΠ συνεργάζεται με τον αρμόδιο Αντιπρύτανη για την κατάρτιση του καταλόγου του προς δημοσιοποίηση υλικού.
2. Ο αρμόδιος Αντιπρύτανης, σε συνεργασία με τη ΜΟΔΙΠ, ενημερώνει τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για την ανάληψη της ευθύνης δημιουργίας, συντήρησης και επικαιροποίησης των οικείων ιστοχώρων, με το αντίστοιχο προς δημοσιοποίηση υλικό.
3. Οι ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες αναθέτουν την εργασία σε συγκεκριμένα πρόσωπα, τα οποία γνωστοποιούν στον αρμόδιο Αντιπρύτανη και τη ΜΟΔΙΠ.

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.



Σχήμα 6.1: Διαδικασία 6.1

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Εξωτερική αξιολόγηση

7.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η πιστοποίηση/επαναπιστοποίηση των προγραμμάτων σπουδών και του Ε.Σ.Δ.Π. από Επιτροπή ανεξάρτητων εμπειρογνομόνων που ορίζονται από την ΕΘ.Α.Α.Ε. . Η διεργασία επικεντρώνεται στη βελτίωση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας του Ε.Σ.Δ.Π. και των ΠΣ.

Ειδικότερα, η διεργασία έχει ως στόχο:

1. την εφαρμογή στρατηγικής συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από το Ίδρυμα.
2. τη διασφάλιση των προδιαγραφών του Προτύπου Ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα της ΕΘ.Α.Α.Ε, αλλά και της αντιστοιχίας των επιδόσεων και ικανοτήτων των αποφοίτων με τα προσδοκώμενα επαγγελματικά προσόντα με τρόπο συμβατό με τις ανάγκες της κοινωνίας και της αγοράς εργασίας.

Η εξωτερική αξιολόγηση είναι μια περιοδικά επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

Το Ίδρυμα και οι Σχολές μεριμνούν για τη λήψη των αναγκαίων μέτρων βελτίωσης και ανατροφοδότησης του Ε.Σ.Δ.Π. 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 (Ε.Σ.Δ.Π.).
3. Εκθέσεις εσωτερικής αξιολόγησης ή προτάσεις πιστοποίησης των ΠΣ.
4. Εκθέσεις εσωτερικής αξιολόγησης ή πρόταση πιστοποίησης Ε.Σ.Δ.Π..

7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

7.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ.

7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας (ποιοτικοί και ποσοτικοί) έχουν στόχο την παροχή αξιόπιστων πληροφοριών και την εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με τον έλεγχο και την αξιολόγηση της διεργασίας. Ενδεικτικά, η αποτελεσματικότητα της διεργασίας καθορίζεται από τον αριθμό και την σημασία των συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης στο Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ και τις δράσεις που πρέπει να αναληφθούν από το Ίδρυμα ή τις Σχολές για τη βελτίωση των αντίστοιχων σημείων.

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 (Κοσμήτορας Σχολής, Συνέλευση Σχολής, Διοίκηση, Σύγκλητος, Συμβούλιο Διοίκησης).
4. Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων κατά την ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π..

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 Ε.Σ.Δ.Π..

7.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 7.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ

Περιγραφή:

Η πιστοποίηση είναι διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης που πραγματοποιείται 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 τις Σχολές για την εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση, ενώ, παράλληλα, προχωρά στην βελτίωση του Ε.Σ.Δ.Π., σύμφωνα με τις παρατηρήσεις και τα σχόλια των εμπειρογνομόνων, αν κριθεί σκόπιμο.

Βήματα:

1. Επεξεργασία από τη ΜΟΔΙΠ της δημόσιας πρόσκλησης της ΕΘ.Α.Α.Ε, με σκοπό την οργάνωση και την προετοιμασία του Ιδρύματος και των Σχολών για υποβολή πρότασης/ων εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης.
2. Συμμετοχή της ΜΟΔΙΠ σε σχετικές ενημερώσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε και επικοινωνία με αυτήν για την εφαρμογή των οδηγιών.
3. Οργάνωση (στο πλαίσιο της προετοιμασίας αξιολόγησης/πιστοποίησης) από τη 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 Ε.Σ.Δ.Π. (βλέπε Διεργασία 4).

6. Έλεγχος από τη ΜΟΔΙΠ του φακέλου πρότασης για την εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση του ΠΣ ή Ε.Σ.Δ.Π. και υποβολή στην ΕΘ.Α.Α.Ε.
7. Συνεργασία της ΜΟΔΙΠ με την ΕΘ.Α.Α.Ε για την οριστικοποίηση του προγράμματος επιτόπιας επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης στο Ίδρυμα.
8. Παρακολούθηση και υποστήριξη από τη ΜΟΔΙΠ της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης/πιστοποίησης κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης.
9. Συνεργασία της ΜΟΔΙΠ με τη Διοίκηση του Ιδρύματος και τις Σχολές για διατύπωση σχολίων, παρατηρήσεων ή ενστάσεων επί του σχεδίου και της οριστικής Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης και υποβολής τους στην ΕΘ.Α.Α.Ε.
10. Προετοιμασία και υποστήριξη από τη ΜΟΔΙΠ για την ενδεχόμενη επίσκεψη διερεύνησης προόδου στο Ίδρυμα από δύο μέλη της αρχικής Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ στο Ίδρυμα.

Εμπλεκόμενα μέρη:

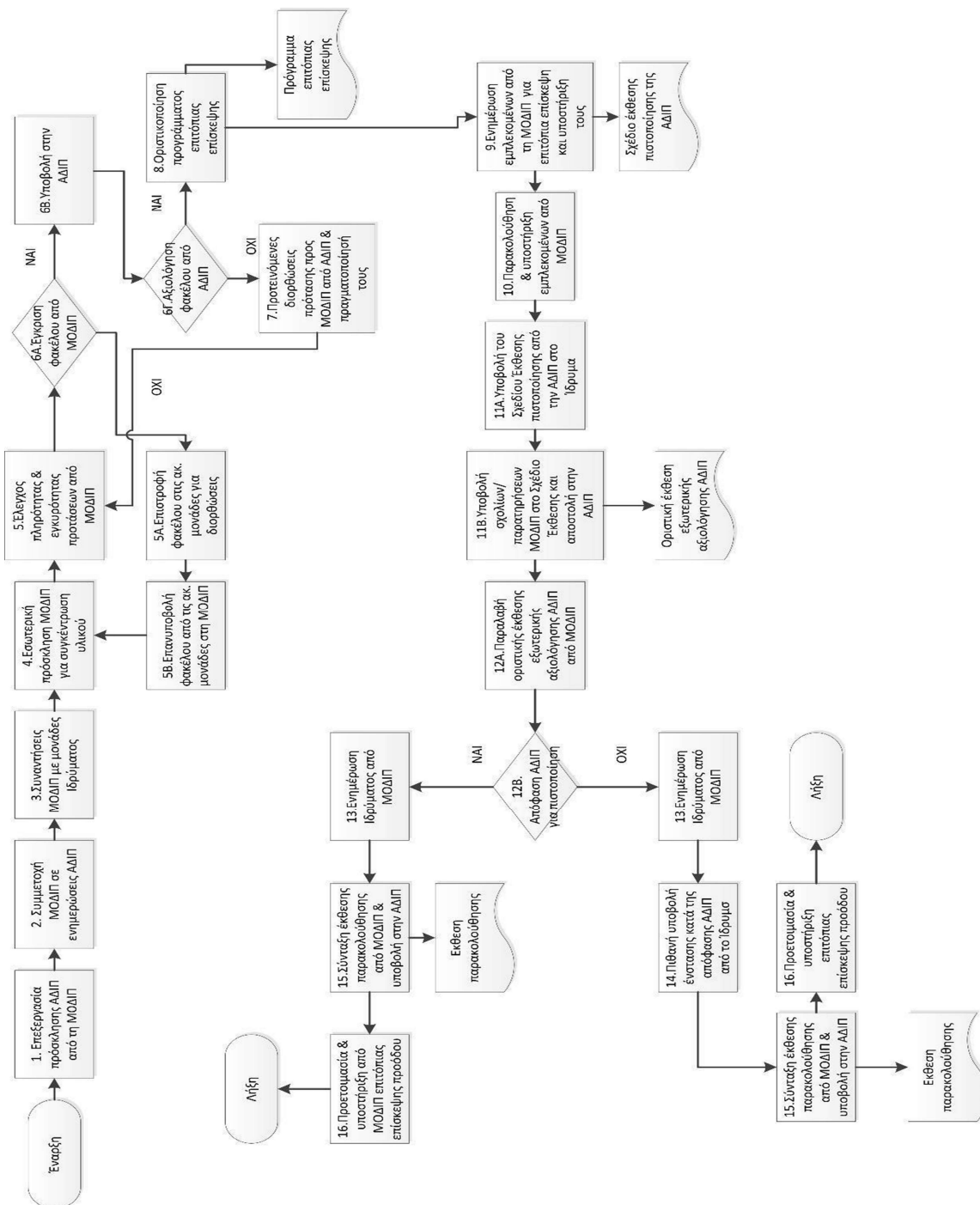
Διοίκηση, Σύγκλητος, Συμβούλιο Διοίκησης, ΜΟΔΙΠ, ΕΘ.Α.Α.Ε, Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης, Κοσμήτορας Σχολής, Γενική Συνέλευση Σχολής, ΟΜΕΑ, φοιτητές, απόφοιτοι, διδακτικό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί εταίροι.

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά έγγραφα:

1. Πρόσκληση της ΕΘ.Α.Α.Ε για υποβολή προτάσεων πιστοποίησης Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ.
2. Πρόταση πιστοποίησης Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ του Ιδρύματος ή της Σχολής, με βάση το υπόδειγμα/πρότυπο της ΕΘ.Α.Α.Ε.
3. Πρόγραμμα επιτόπιας επίσκεψης Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης.
4. Σχέδιο της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης για το Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ.
5. Έγγραφο παρατηρήσεων επί του υποβληθέντος σχεδίου της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ.
6. Τελική Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ.
7. Απόφαση της ΕΘ.Α.Α.Ε για χορήγηση πιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ.



Σχήμα 7.1 Διαδικασία 7.1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Α. Κατάλογος διαδικασιών

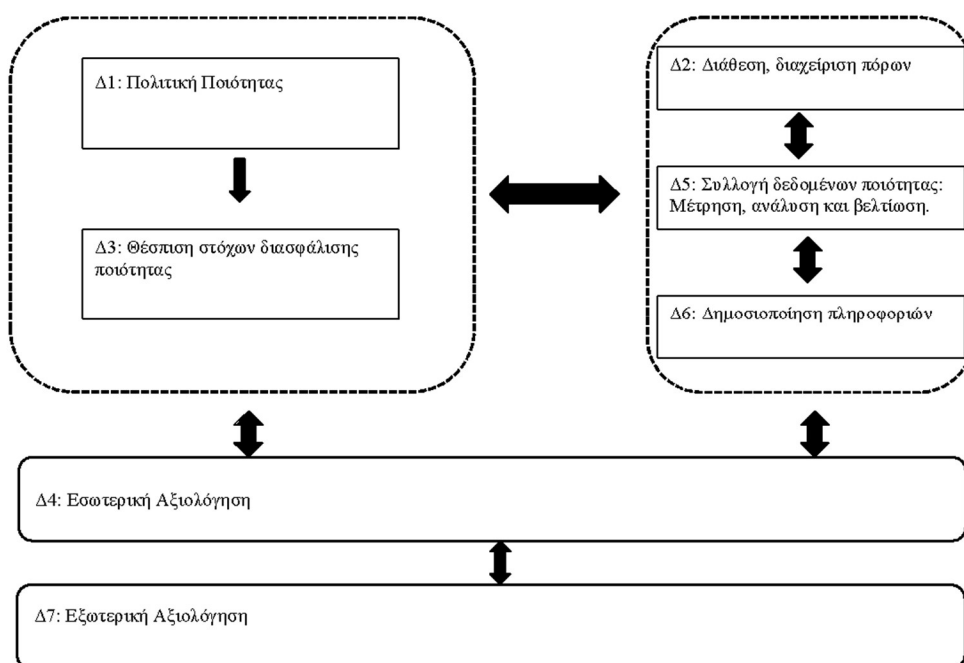
Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση πολιτικής ποιότητας	16
Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση χρηματοδότησης	22
Διαδικασία 2.2: Διάθεση και διαχείριση υποδομών και υπηρεσιών υποστήριξης	25
Διαδικασία 2.3: Διάθεση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων	28
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κλπ.).	32
Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για την ερευνητική δραστηριότητα και την καινοτομία (ερευνητικές επιδόσεις, χρηματοδότηση, θεσμοί και συστήματα διαχείρισης έρευνας, ανάπτυξη καινοτομίας κλπ.)	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 Ε.Σ.Δ.Π.	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 Ε.Σ.Δ.Π. ή ΠΣ	57

Β. Κατάλογος σχημάτων διαδικασιών

Σχήμα 1. 1 Διαδικασία 1.1	19
Σχήμα 2. 1 Διαδικασία 2.1	23
Σχήμα 2. 2 Διαδικασία 2.2	25
Σχήμα 2. 3 Διαδικασία 2.3	27
Σχήμα 3. 1 Διαδικασία 3.1	31
Σχήμα 3. 2 Διαδικασία 3.2	33

Σχήμα 3. 3 Διαδικασία 3.3	35
Σχήμα 3. 4 Διαδικασία 3.4	37
Σχήμα 4. 1 Διαδικασία 4.1	41
Σχήμα 4. 2 Διαδικασία 4.2	43
Σχήμα 5. 1 Διαδικασία 5.1	46
Σχήμα 5. 2 Διαδικασία 5.2	48
Σχήμα 6. 1 Διαδικασία 6.1	51
Σχήμα 7. 1 Διαδικασία 7.1	55

Γ. Εντοπισμός και αλληλεπίδραση διεργασιών



Δ. Έντυπα

Διεργασία 4

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ/ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ Ε.Σ.Δ.Π.	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε μια ημερομηνία.	ΑΡΙΘ. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ
ΘΕΜΑΤΑ	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.	

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

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

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

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

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

Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
2.ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
2.1. Βαθμός συμμόρφωσης ως προς τις αρχές της Π.Π. (σχολιασμός-συνοπτική αποτύπωση)
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
2.2. Προτάσεις βελτίωσης Π.Π
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
3.ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ
3.1 Βαθμός επίτευξης στρατηγικών στόχων
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.

3.2. Προτάσεις βελτίωσης υλοποίησης στρατηγικής
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
3.3. Προτάσεις αναθεώρησης στρατηγικής
Κάντε κλικ εδώ, για να εισαγάγετε κείμενο.
4.ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ & ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ/ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ Ε.Σ.Δ.Π.
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.

Ε. Οδηγίες εργασίας