



**Εθνική Αρχή
Ανώτατης Εκπαίδευσης**
Hellenic Authority
for Higher Education

ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ
ΤΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΣΔΠ)

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2023

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	Στρατηγική, πολιτική και στοχοθεσία ποιότητας του Ιδρύματος	5
2.	Προγραμματισμός και κατανομή των πόρων	7
3.	Δομή, οργάνωση και λειτουργία του ΕΣΔΠ	9
4.	Εσωτερική αξιολόγηση	12
5.	Συλλογή δεδομένων ποιότητας: Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση	14
6.	Δημοσιοποίηση πληροφοριών	16
7.	Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση του ΕΣΔΠ	17

1

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ, ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ

ΤΑ ΑΕΙ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΥΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΕΧΗ ΤΕΤΡΑΕΤΙΑ, ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΟΠΟΙΑΣ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ. Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Η ΟΠΟΙΑ ΘΕΤΕΙ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΣΔΠ ΚΑΙ ΣΤΟΧΕΥΕΙ ΣΤΗ ΣΥΝΕΧΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ. Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΕΤΑΙ ΜΕ ΕΤΗΣΙΑ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Η ΟΠΟΙΑ ΚΑΛΥΠΤΕΙ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΠΛΕΥΡΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ.

Η στρατηγική του Ιδρύματος αποτελεί το πλαίσιο κατευθύνσεων για τη δράση του Ιδρύματος στο προσεχές καθορισμένο χρονικό διάστημα. Οι στρατηγικοί στόχοι για τη διασφάλιση ποιότητας αποτελούν έναν από τους άξονες ή πυλώνες της στρατηγικής του Ιδρύματος. Οι στόχοι αυτοί καθορίζονται και εξειδικεύονται μετά από ανάλυση των σχετικών παραμέτρων και δεικτών ποιότητας. Η στρατηγική για τη διασφάλιση ποιότητας περιλαμβάνει ως ειδικότερο κείμενο την πολιτική ποιότητας.

Η πολιτική ποιότητας αποτελεί το βασικό κείμενο, το οποίο θέτει τις αρχές λειτουργίας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) και της συνεχούς βελτίωσης του Ιδρύματος καθώς και της υποχρέωσής του για δημόσια λογοδοσία. Στηρίζει την ανάπτυξη μιας κουλτούρας ποιότητας σύμφωνα με την οποία όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη στο εσωτερικό του Ιδρύματος αναλαμβάνουν ευθύνη για την ποιότητα και συμμετέχουν στη διασφάλισή της. Η πολιτική αυτή έχει επίσημο χαρακτήρα και πρέπει να δημοσιοποιείται.

Η πολιτική ποιότητας πραγματοποιείται με:

- τη δέσμευση για συμμόρφωση με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο του Ιδρύματος
- τη θέσπιση, ανασκόπηση, επανασχεδιασμό και επαναπροσδιορισμό των στόχων της διασφάλισης ποιότητας, οι οποίοι εναρμονίζονται πλήρως με τη στρατηγική του Ιδρύματος.

Η πολιτική αυτή υποστηρίζει κυρίως:

- την οργάνωση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας
- την ανάληψη των ευθυνών της ηγεσίας του Ιδρύματος, των Τμημάτων

και άλλων λειτουργικών μονάδων, των μελών του προσωπικού και των φοιτητών, καθώς και τον ρόλο που τους αναλογεί σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας

- τη διαφύλαξη των ακαδημαϊκών αρχών, της δεοντολογίας, την αποτροπή των διακρίσεων, την ενθάρρυνση της συμμετοχής εξωτερικών φορέων στη διασφάλιση ποιότητας
- τη συνεχή βελτίωση της μάθησης και της διδασκαλίας, της έρευνας και της καινοτομίας
- τη διασφάλιση ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών και τη συμμόρφωσή τους με το ειδικό Πρότυπο της ΕΘΑΑΕ
- την αποτελεσματική οργάνωση των υπηρεσιών και την ανάπτυξη και διατήρηση των υποδομών
- τη διάθεση και αποτελεσματική διαχείριση των αναγκαίων πόρων για τη λειτουργία του Ιδρύματος
- την ανάπτυξη και ορθολογική κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού

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

Για την υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας, συντάσσεται ετήσια στοχοθεσία ποιότητας, (με μεθοδολογία SMART) και συγκεκριμένο σχέδιο ενεργειών για την επίτευξή τους. Η στοχοθεσία ποιότητας περιλαμβάνει το σύνολο των ετήσιων στόχων που απαιτούνται για την αντιμετώπιση των αδυναμιών και την βελτίωση των παραμέτρων του εκπαιδευτικού, ερευνητικού και διοικητικού έργου του Ιδρύματος, σύμφωνα με τις στρατηγικές κατευθύνσεις που έχουν τεθεί στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ιδρύματος.

Τεκμηρίωση/Παραρτήματα

- E1.1 Στρατηγικός Προγραμματισμός του Ιδρύματος (περιλαμβάνεται η στρατηγική διασφάλισης ποιότητας)
- E1.2 Πολιτική ποιότητας του Ιδρύματος σε σύνδεση με τη στρατηγική
- E1.3 Στοχοθεσία Ποιότητας του Ιδρύματος (SMART), ως εφαρμογή της στρατηγικής και πολιτικής

2

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠÓΡΩΝ

ΤΑ ΑΕΙ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΕΠΑΡΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ, ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ, ΥΠΟΔΟΜΕΣ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ, ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΝ ΓΕΝΕΙ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ, ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΤΟΥΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΩΝ. ΟΙ ΑΝΩΤΕΡΩ ΠΟΡΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΟΡΙΖΟΝΤΑ ΤΕΤΡΑΕΤΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ, ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΕΜΟΝΤΑΙ ΜΕ ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΟ ΤΡΟΠΟ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ. Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΟΥΣ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΜΕΣΩ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.

Χρηματοδότηση

Το Ίδρυμα φροντίζει για την επίτευξη επαρκούς χρηματοδότησης τόσο για την κάλυψη των πάγιων λειτουργικών του αναγκών (τακτικός προϋπολογισμός και προϋπολογισμός δημοσίων επενδύσεων), όσο και για την κάλυψη των αναγκών έρευνας, καινοτομίας και ανάπτυξης με την αξιοποίηση εξωτερικών πηγών χρηματοδότησης. Ο οικονομικός προγραμματισμός και η λειτουργία αποτελεσματικών συστημάτων οικονομικής διαχείρισης είναι αναγκαία εργαλεία για την πλήρη αξιοποίηση των πόρων.

Η ετήσια δημόσια χρηματοδότηση του Ιδρύματος ακολουθεί τις διαδικασίες που θεσπίζονται βάσει του άρθρου 16 του ν.4653/2020 και τις σχετικές Υ.Α.

Οι ετήσιοι προϋπολογισμοί για την παρελθούσα πενταετία, η απορρόφηση και οι βασικές κατηγορίες δαπανών, καθώς και το ύψος και οι πηγές της εξωτερικής χρηματοδότησης αποτελούν βασικά στοιχεία, για την αξιολόγηση της απαίτησης.

Υποδομές

Το Ίδρυμα, βάσει των απαιτήσεων και των αναγκών που προκύπτουν κατά την λειτουργία του, έχει καθορίσει τρόπους για τον προσδιορισμό, τη διάθεση και τη συντήρηση όλων των πόρων για την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του, όπως: χώρων διδασκαλίας, έρευνας και συνδεδεμένων βοηθητικών εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και λογισμικού, υπηρεσιών υποστήριξης λειτουργίας (καθαριότητα, μεταφορές, επικοινωνία) κ.λπ. Στο πλαίσιο λειτουργίας του ΕΣΔΠ, είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενός συστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης των υποδομών καθώς και η τήρηση σχετικών εσωτερικών κανονισμών.

Περιβάλλον εργασίας

Το Ίδρυμα φροντίζει - στο μέτρο του δυνατού - ώστε το περιβάλλον εργασίας να επιδρά θετικά στην απόδοση όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας

(φοιτητές και προσωπικό). Για τη δημιουργία ενός τέτοιου περιβάλλοντος λαμβάνονται υπόψη, ενδεικτικά, οι χώροι υγιεινής, ο φωτισμός, η θέρμανση, ο εξαερισμός, η καθαριότητα και η εμφάνιση των χώρων κ.λπ. Στο πλαίσιο λειτουργίας του ΕΣΔΠ, είναι απαραίτητη η ύπαρξη συστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης του περιβάλλοντος εργασίας καθώς και η τήρηση σχετικών εσωτερικών κανονισμών.

Ανθρώπινοι πόροι

Η κατανομή και ανάπτυξη των ανθρώπινων πόρων είναι ευθύνη του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών μονάδων. Η ορθολογική κατανομή των ανθρώπινων πόρων βασίζεται σε σύστημα κριτηρίων με το οποίο διασφαλίζονται η αποστολή και οι στρατηγικές επιλογές του Ιδρύματος.

Τα γνωστικά αντικείμενα, οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του προσωπικού καθορίζονται από αντίστοιχες περιγραφές θέσεων εργασίας, οι οποίες θεσπίζονται στο πλαίσιο λειτουργίας κάθε ακαδημαϊκής ή διοικητικής μονάδας. Για την πλήρωση των θέσεων αυτών τηρούνται οι απαιτήσεις της νομοθεσίας, της αξιοκρατίας και της δημοσιότητας. Η συνεχής επιμόρφωση και αξιολόγηση του προσωπικού είναι αναγκαία για την επίτευξη επιδόσεων, οι οποίες καταγράφονται και παρακολουθούνται στο πλαίσιο του ΕΣΔΠ.

Το Ίδρυμα πρέπει να αναγνωρίζει και να παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την εφαρμογή του ΕΣΔΠ, τη βελτίωσή του και την παροχή των υπηρεσιών, οι οποίες οδηγούν στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της διασφάλισης ποιότητας. Επιπλέον, το Ίδρυμα διαθέτει τους αναγκαίους πόρους για την οργάνωση και στελέχωση της ΜΟΔΙΠ, με σαφή ανάθεση αρμοδιοτήτων και καθηκόντων στο προσωπικό της.

Τεκμηρίωση/Παραρτήματα

- E2.1 Ετήσιος προγραμματισμός και κατανομή της χρηματοδότησης για το σύνολο των διαθέσιμων πηγών για την επόμενη τετραετία, ή προγραμματική συμφωνία του Ιδρύματος, εφόσον έχει καταρτιστεί
- E2.2 Εσωτερικοί κανόνες για τη διάθεση και εσωτερική κατανομή των οικονομικών και ανθρώπινων πόρων στις ακαδημαϊκές μονάδες και κεντρικές υπηρεσίες του Ιδρύματος
- E2.3 Εσωτερική αξιολόγηση των πόρων βάσει των αντίστοιχων δεικτών του ΟΠΕΣΠ και των δεικτών επιδόσεων του Ιδρύματος, από τη ΜΟΔΙΠ
- E2.4 Παρουσίαση των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης και παρακολούθησης των οικονομικών και ανθρώπινων πόρων του Ιδρύματος

3

ΔΟΜΗ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΕΣΔΠ

ΤΟ ΕΣΔΠ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΔΟΜΩΝ, ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΑΕΙ. Η ΜΟΔΙΠ ΕΙΝΑΙ Η ΑΡΜΟΔΙΑ ΜΟΝΑΔΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΕΣΔΠ, ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΕΣΔΠ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΠΡΟΤΥΠΟ.

Ο σκοπός του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας (ΕΣΔΠ) είναι η ανάπτυξη, η αποτελεσματική λειτουργία και η συνεχής βελτίωση του συνόλου των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος και, ειδικότερα, της εκπαίδευσης, έρευνας, καινοτομίας, διοίκησης και συναφών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές- ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης- και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘΑΑΕ, που καθορίζονται στο πλαίσιο του παρόντος Προτύπου.

Δομή και οργάνωση

Για τη διοίκηση και διαχείριση του ΕΣΔΠ σε κάθε Ίδρυμα είναι υπεύθυνη η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ), η οποία συγκροτείται σύμφωνα με την οικεία νομοθεσία και είναι αρμόδια για:

- την ανάπτυξη συγκεκριμένης πολιτικής, στρατηγικής και των απαραίτητων διαδικασιών για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του έργου και των υπηρεσιών του Ιδρύματος
- την οργάνωση, λειτουργία και συνεχή βελτίωση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος,
- τον συντονισμό και την υποστήριξη των διαδικασιών αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων και των λοιπών υπηρεσιών του Ιδρύματος και
- την υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης των προγραμμάτων σπουδών και του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας του ιδρύματος, στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της ΕΘΑΑΕ

Το ΕΣΔΠ του Ιδρύματος και οι διαδικασίες υλοποίησής του καθορίζονται με αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων, που προβλέπονται από τη νομοθεσία και δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, καθώς και στον ιστότοπο

του Ιδρύματος. Τα ανωτέρω αναθεωρούνται, το αργότερο, κάθε πέντε έτη. Για τους παραπάνω σκοπούς, η ΜΟΔΙΠ συνεργάζεται με την ΕΘΑΑΕ, αναπτύσσει και συντηρεί πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης των δεδομένων ποιότητας, τα οποία υποβάλλει περιοδικά στην ΕΘΑΑΕ σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες της τελευταίας και έχει την ευθύνη για τη συστηματική παρακολούθηση και δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του Ιδρύματος των σχετικών με την αξιολόγησή του διαδικασιών και των αποτελεσμάτων του.

Η ΜΟΔΙΠ λειτουργεί με οργανωτικό σχήμα, το οποίο έχει εγκριθεί από τα προβλεπόμενα από τη νομοθεσία όργανα του Ιδρύματος και έχουν καθοριστεί και αποσαφηνιστεί οι αρμοδιότητες που αφορούν στις θέσεις του παραπάνω οργανωτικού σχήματος.

Η ΜΟΔΙΠ στελεχώνεται με μόνιμο προσωπικό, αριθμητικά επαρκές ώστε να καλύπτονται πλήρως οι λειτουργικές ανάγκες του ΕΣΔΠ. Ο διοικητικός προϊστάμενος της ΜΟΔΙΠ έχει συνολική ενημέρωση και γνώση για την εκτέλεση των λειτουργιών και των δραστηριοτήτων της.

Λειτουργία

Το Ίδρυμα σχεδιάζει, καθιερώνει, εφαρμόζει, ελέγχει και διατηρεί το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου, προσαρμοσμένου στις ανάγκες του.

Αυτό περιλαμβάνει:

- Την αναγνώριση όλων των απαραίτητων διαδικασιών και διεργασιών για την εφαρμογή του ΕΣΔΠ, καθώς και τη συμμετοχή για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη του Ιδρύματος.
- Οι τομείς δράσης του Ιδρύματος μπορεί να αποτελούν διεργασίες του ΕΣΔΠ, π.χ. εκπαίδευση, έρευνα και καινοτομία, διοίκηση, υπηρεσίες κ.λπ. Οι διεργασίες είναι ενότητες δραστηριοτήτων με εισροές δεδομένων, επεξεργασία και εκροές. Οι διαδικασίες προσδιορίζουν τον τρόπο επεξεργασίας μιας δράσης και αποτελούνται από διαδοχικά στάδια ή βήματα, π.χ. διαδικασία σχεδιασμού προγραμμάτων σπουδών κλπ.
- Τον καθορισμό του τρόπου ελέγχου, μέτρησης και αξιολόγησης των διαδικασιών / διεργασιών που διέπουν το ΕΣΔΠ, καθώς και την αλληλεπίδραση αυτών
- Την παροχή όλων των απαραίτητων πόρων, ώστε να είναι εφικτή η εφαρμογή του ΕΣΔΠ

Έγγραφα

Η τεκμηρίωση του ΕΣΔΠ περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, βασικά έγγραφα, που αποδεικνύουν τη δομή και την οργάνωσή του και το Εγχειρίδιο Ποιότητας, το οποίο περιγράφει τον τρόπο εκπλήρωσης των απαιτήσεων του Προτύπου ανά ενότητα και έχει ως παραρτήματα:

- την Πολιτική Ποιότητας και τους Στόχους Διασφάλισης Ποιότητας
- τις αναγκαίες γραπτές Διαδικασίες καθώς και τα έντυπα που χρησιμοποιούνται σε αυτές
- τις αναγκαίες Οδηγίες Εργασίας, τα Εξωτερικά Έγγραφα (πχ νομοθεσία), καθώς και άλλα πληροφοριακά στοιχεία και δεδομένα

Τεκμηρίωση/Παραρτήματα

- Ε3.1 ΦΕΚ έγκρισης οργάνωσης, δομής και λειτουργίας του ΕΣΔΠ και της ΜΟΔΙΠ
- Ε3.2 Επικαιροποιημένο Εγχειρίδιο Ποιότητας του ΕΣΔΠ (περιλαμβάνει την οργανωτική δομή της ΜΟΔΙΠ– περιγραφή θέσεων εργασίας, αρμοδιοτήτων, προσόντων)
- Ε3.3 Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας της ΜΟΔΙΠ

4

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥΣΥΝΟΛΟΥΤΩΝΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝΚΑΙΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΕΤΗΣΙΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ, ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΕΝΤΟΠΙΖΟΝΤΑΙ ΣΦΑΛΜΑΤΑ, ΑΝΕΠΑΡΚΕΙΕΣ Η ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ, ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΝΤΑΙ ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ. ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΤΑΙ Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΑ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΣΤΟ ΙΔΡΥΜΑ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ (STAKEHOLDERS).

Η ΜΟΔΙΠ πραγματοποιεί την εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ υποχρεωτικά μια φορά το χρόνο, σύμφωνα με γραπτές διαδικασίες για κάθε δραστηριότητα, η οποία υλοποιείται από την, κατά περίπτωση, ακαδημαϊκή ή διοικητική μονάδα. Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν τον χρόνο διεξαγωγής, τους συμμετέχοντες, τα δεδομένα που εξετάζονται και τα αναμενόμενα αποτελέσματα. 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.

Για παράδειγμα, τα δεδομένα της εσωτερικής αξιολόγησης του προγράμματος σπουδών μπορεί, ενδεικτικά, να είναι:

- Επιδόσεις φοιτητών
- Αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδασκικού προσωπικού
- Αξιολόγηση μαθησιακών αποτελεσμάτων
- Δεδομένα αποφοίτησης
- Αξιολόγηση λειτουργίας υποδομών/μαθησιακού περιβάλλοντος
- Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν
- Προτάσεις για βελτίωση

Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης καταγράφονται σε εσωτερικές αναφορές που συντάσσει η ΜΟΔΙΠ, όπου σημειώνονται οι ενδεχόμενες αποκλίσεις ή μη συμμορφώσεις με το Πρότυπο, οι οποίες κοινοποιούνται (όπου απαιτείται) στους ενδιαφερομένους. Οι αποφάσεις του

Ιδρύματος για τη διόρθωση, συμμόρφωση ή βελτίωση της λειτουργίας του λαμβάνονται στο πλαίσιο της ετήσιας ανασκόπησης του ΕΣΔΠ και μπορεί να περιλαμβάνουν ενέργειες σχετικές με:

- Τη βελτίωση του ΕΣΔΠ και των διεργασιών του
- Τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους φοιτητές
- Την αναθεώρηση κατανομής πόρων
- Την καθιέρωση νέων στόχων ποιότητας κ.λπ.

Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης καταγράφονται και, μαζί με τα δεδομένα, βάσει των οποίων αυτή πραγματοποιήθηκε, τηρούνται ως αρχεία ποιότητας.

Ειδική διαδικασία προβλέπεται για τον έλεγχο συμμόρφωσης με το Πρότυπο των νέων ή υπό αναθεώρηση προγραμμάτων σπουδών και των τριών κύκλων, προτού αυτά υποβληθούν προς έγκριση από τα όργανα του Ιδρύματος.

Τεκμηρίωση/Παραρτήματα

- E4.1 Πρακτικά καθώς και έντυπα και σχετική αλληλογραφία για την ετήσια εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ από τη ΜΟΔΙΠ
- E4.2 Αποτελέσματα της ετήσιας ανασκόπησης του ΕΣΔΠ και τα σχετικά πρακτικά και συνοδευτικά αποδεικτικά στοιχεία
- E4.3 Αλληλογραφία και άλλες δράσεις (ημερίδες, συναντήσεις) για λήψη ανατροφοδότησης από εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη

5

**ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:
ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ**

ΤΑ ΑΕΙ ΕΧΟΥΝ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΛΛΟΓΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕ ΤΡΟΠΟ ΕΝΙΑΙΟ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΑΙ ΑΜΕΣΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ, ΜΕΣΩ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ, ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ, ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.

Η ΜΟΔΙΠ θα πρέπει να έχει εγκαταστήσει και να λειτουργεί πληροφοριακό σύστημα, μέσω του οποίου γίνεται η διαχείριση των δεδομένων που απαιτούνται από την εφαρμογή του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

Η ΜΟΔΙΠ μετρά και παρακολουθεί τις επιδόσεις των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος, μέσω των κατάλληλων διεργασιών, οι οποίες έχουν συσταθεί στο πλαίσιο της δομής του ΕΣΔΠ και αξιολογεί την αποτελεσματικότητά τους. Η μέτρηση και η παρακολούθησή τους γίνονται στη βάση των δεικτών και των δεδομένων που έχει περιλάβει η ΕΘΑΑΕ στις σχετικές οδηγίες και έντυπα, που αποτελούν μέρος του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Εθνικού Συστήματος Ποιότητας (ΟΠΕΣΠ). Οι μετρήσεις αυτές, ενδεικτικά, περιλαμβάνουν: παρακολούθηση φοιτητικού πληθυσμού, πληθυσμού διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, υποδομών, δομικών στοιχείων προγραμμάτων σπουδών, επιδόσεων φοιτητών, επιδόσεων ερευνητικών δραστηριοτήτων, οικονομικών δεδομένων, καταγραφές ικανοποίησης φοιτητών και διδακτικού προσωπικού, στοιχεία της εκπαιδευτικής και ερευνητικής δραστηριότητας, υπηρεσιών, υποδομών κ.λπ.

Η ΜΟΔΙΠ χρησιμοποιεί τις μετρήσεις και αποδίδει με στατιστικές αναλύσεις και απεικονίσεις, όπως ιστογράμματα και διαγράμματα, τα αποτελέσματα για αξιολόγηση. Η πληροφορία αυτή χρησιμοποιείται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για κάθε επίπεδο λειτουργίας του Ιδρύματος, με σκοπό τη βελτίωσή του καθώς και τη σύνταξη, παρακολούθηση, αποτίμηση και αναθεώρηση των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων του.

Τα ΑΕΙ (μέσω της ΜΟΔΙΠ) έχουν την υποχρέωση παροχής ή μεταφοράς δεδομένων στην ΕΘΑΑΕ για τις ανάγκες της διασφάλισης ποιότητας, της παρακολούθησης της στρατηγικής και της χρηματοδότησής τους.

Τεκμηρίωση/Παραρτήματα

- Αναφορά του ΟΠΕΣΠ για τα δεδομένα του Ιδρύματος και συνοδευτική έκθεση αξιολόγησής τους από τη ΜΟΔΙΠ
- Ε5.2 Περιγραφή των λειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος της ΜΟΔΙΠ
- Ε5.3 Δείγμα συμπληρωμένου ερωτηματολογίου από έρευνες ικανοποίησης του διδακτικού/ διοικητικού προσωπικού
- Ε5.4 Έκθεση της ΜΟΔΙΠ για τον τρόπο αξιοποίησης των δεδομένων που συλλέγονται από το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ (εσωτερική αξιολόγηση, στοχοθεσία κτλ)

6

ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

ΤΑ ΑΕΙ ΕΙΝΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΜΕΝΑ ΝΑ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΟΥΝ ΤΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΤΟΥΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕ ΑΜΕΣΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ ΤΡΟΠΟ. ΟΙ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΥΠΩΜΕΝΕΣ ΜΕ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΑΦΗΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ.

Οι ΜΟΔΙΠ δημοσιεύουν στοιχεία για τη δομή, οργάνωση και λειτουργία του ΕΣΔΠ. Επιπλέον, δημοσιεύουν στοιχεία για την πολιτική και τους στόχους ποιότητας του Ιδρύματος καθώς και πληροφορίες και δεδομένα της εσωτερικής και εξωτερικής του αξιολόγησης. Στο πλαίσιο των διαδικασιών της εσωτερικής αξιολόγησης, ελέγχουν εάν υπάρχει επαρκής δημόσια πληροφόρηση για τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες και, ιδιαίτερα, για τη λειτουργία των προγραμμάτων σπουδών καθώς και για τη γενικότερη δραστηριότητα του Ιδρύματος και προβαίνουν στη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης.

Η δημόσια πληροφόρηση μέσω διαδικτύου πρέπει να παρέχεται στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα, και οι ιστοσελίδες να έχουν ενιαία αρχιτεκτονική, δομή και περιεχόμενο για όλες τις ακαδημαϊκές μονάδες του Ιδρύματος, ώστε οι χρήστες των ιστοσελίδων να εντοπίζουν με ευκολία τις πληροφορίες που τους ενδιαφέρουν.

Τεκμηρίωση/Παραρτήματα

- Ε6.1 Αποτελέσματα της διαδικασίας αξιολόγησης της λειτουργικότητας και του περιεχομένου, καθώς και της συντήρησης και επικαιροποίησης της ιστοσελίδας του Ιδρύματος
- Ε6.2 Κατάλογος των συνδέσμων της ιστοσελίδας του Ιδρύματος και της ΜΟΔΙΠ, και των ειδικών διαδικτυακών προσωποποιημένων εφαρμογών

7

ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΣΔΠ

ΤΑ ΑΕΙ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΩΝ ΠΟΥ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΘΑΑΕ, ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΣΔΠ). Η ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΘΟΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΘΑΑΕ.

Η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας, εν προκειμένω η εξωτερική αξιολόγηση με σκοπό την πιστοποίηση, μπορεί να λειτουργήσει ως μέσο εξακρίβωσης της αποτελεσματικότητας της εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος και ως καταλύτης για τη βελτίωσή της, ενώ, επιπλέον, μπορεί να προσφέρει νέες προοπτικές σ' αυτή. Παρέχει επίσης πληροφορίες, με στόχο τη δημόσια επιβεβαίωση της θετικής πορείας των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος.

Τα ΑΕΙ συμμετέχουν στην περιοδική εξωτερική διασφάλιση ποιότητας, στην οποία λαμβάνονται υπόψη και οι απαιτήσεις του νομοθετικού πλαισίου, βάσει του οποίου λειτουργούν τα Ιδρύματα και οι ακαδημαϊκές τους μονάδες.

Η διασφάλιση ποιότητας, εν προκειμένω η πιστοποίηση, είναι μια συνεχής διαδικασία, η οποία δεν τελειώνει με την εξωτερική παροχή πληροφοριών ή αναφορά, αλλά απαιτείται συνέχιση της διαδικασίας εσωτερικής περαιτέρω παρακολούθησης του Ιδρύματος. Επομένως, τα ΑΕΙ λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε η πρόοδος, που συντελέστηκε από την τελευταία φορά που εφαρμόστηκε η διαδικασία της εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας, να ληφθεί υπ' όψη κατά την προετοιμασία της επόμενης.

Τεκμηρίωση/Παραρτήματα

- Ε7.1 Έκθεση Προόδου 5ετίας σχετικά με την ανταπόκριση στις συστάσεις της τελευταίας Έκθεσης Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ



**Εθνική Αρχή
Ανώτατης Εκπαίδευσης**
Hellenic Authority
for Higher Education

www.ethaae.gr



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

