

Εγχειρίδιο Ποιότητας

Περιεχόμενα

ΟΡΟΛΟΓΙΑ.....	6
ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ.....	8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
1. Διασφάλιση Ποιότητας	9
2. Εσωτερικό Σύστημα Ποιότητας : Σκοπός και πεδίο εφαρμογής	9
3. Εγχειρίδιο Ποιότητας	9
4. Γενικές Απαιτήσεις ESG2015 (συνοπτική περιγραφή)	9
5. Πολιτική Ποιότητας.....	12
6. Ευθύνη της Διοίκησης.....	13
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική ποιότητας.....	15
1.1 Αντικείμενο διεργασίας	15
1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	15
1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	15
1.4 Διαχείριση της διεργασίας.....	16
1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	16
1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	16
1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	16
1.8 Διαδικασίες διεργασίας	16
Διαδικασία 1.1: Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας της Αρχής.....	16
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2: Διαχείριση πόρων	19
2.1 Αντικείμενο διεργασίας	19
2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	19
2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	19
2.4 Διαχείριση της διεργασίας.....	19
2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	19
2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	20
2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	20
2.8 Διαδικασίες διεργασίας	20
Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση πόρων.....	20
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: Στοχοθεσία ποιότητας	22
3.1 Αντικείμενο διεργασίας	22
3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	22
3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	22
3.4 Διαχείριση της διεργασίας.....	22
3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	22
3.6. Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	23
3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	23
3.8 Διαδικασίες διεργασίας	23
Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας	23
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Καθορισμός και επικαιροποίηση προτύπων	25

4.1 Αντικείμενο διεργασίας	25
4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	25
4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	25
4.4 Διαχείριση της διεργασίας.....	25
4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	25
4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας	26
4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	26
4.8 Διαδικασίες διεργασίας	26
Διαδικασία 4.1: Καθορισμός και επικαιροποίηση προτύπων	26

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5: Οργάνωση δραστηριοτήτων εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας 28

5.1 Αντικείμενο διεργασίας	28
5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	28
5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	28
5.4 Διαχείριση της διεργασίας.....	28
5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	29
5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	29
5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	29
5.8 Διαδικασίες διεργασίας	29
Διαδικασία 5.1: Διαχείριση πιστοποιήσεων ΕΣΔΠ ή ΠΣ.....	29
Διαδικασία 5.2: Διαχείριση μητρώου	34

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση 38

6.1 Αντικείμενο διεργασίας	38
6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	38
6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	38
6.4 Διαχείριση της διεργασίας.....	38
6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	38
6.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	38
6.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	39
6.8 Διαδικασίες διεργασίας	39
Διαδικασία 6.1: Συλλογή, μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας.....	39

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Επικοινωνία με ιδρύματα 41

7.1 Αντικείμενο διεργασίας	41
7.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	41
7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	41
7.4 Διαχείριση της διεργασίας.....	41
7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	41
7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	42
7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	42
7.8 Διαδικασίες διεργασίας	42
Διαδικασία 7.1: Επικοινωνία με ιδρύματα	42

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 8. Δημοσιοποίηση πληροφοριών 44

8.1 Αντικείμενο διεργασίας	44
8.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	44

8.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	44
8.4 Διαχείριση της διεργασίας.....	44
8.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	45
8.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	45
8.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	45
8.8 Διαδικασίες διεργασίας	45
Διαδικασία 8.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης.....	45
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 9: Παρακολούθηση προόδου και διαρκής βελτίωση	48
9.1 Αντικείμενο διεργασίας	48
9.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	48
9.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	48
9.4 Διαχείριση της διεργασίας.....	48
9.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	48
9.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	48
9.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	49
9.8 Διαδικασίες διεργασίας	49
Διαδικασία 9.1: Παρακολούθηση προόδου και διαρκής βελτίωση	49
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 10: Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση (ΕΝQA)	51
10.1 Αντικείμενο διεργασίας	51
10.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας	51
10.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας	51
10.4 Διαχείριση της διεργασίας	51
10.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας	52
10.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας.....	52
10.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας.....	52
10.8 Διαδικασίες διεργασίας	52
Διαδικασία 10.1: Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση	52
Πίνακας Σχημάτων	55

ΟΡΟΛΟΓΙΑ

<i>Πιστοποίηση</i>	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).
<i>Ανασκόπηση</i>	Διαδικασία επανεξέτασης ή και συνολικής αποτίμησης των συμπερασμάτων από τη λειτουργία των διεργασιών και διαδικασιών ενός συστήματος.
<i>Διαδικασία</i>	Προδιαγεγραμμένος τρόπος εκτέλεσης διεργασιών.
<i>Διασφάλιση ποιότητας</i>	Συστηματική και διαρκής διαδικασία παρακολούθησης, αξιολόγησης και βελτίωσης της ποιότητας.
<i>Διεργασία</i>	Σύνολο/σειρά (αλληλεξαρτώμενων) ενεργειών για την επίτευξη ενός στόχου.
<i>Δείκτες επιδόσεων</i>	Μετρήσιμα χαρακτηριστικά, τα οποία καταδεικνύουν το βαθμό επίτευξης στόχων.
<i>Διοίκηση</i>	Γενική Διευθύντρια
<i>Διορθωτική ενέργεια</i>	Ενέργεια με στόχο την εξάλειψη της αιτίας που προκάλεσε τη μη συμμόρφωση στο πρότυπο.
<i>Έγγραφο</i>	Μέσα παροχής πληροφοριών π.χ. έντυπο διαδικασίας, σχέδιο, αναφορά, πρότυπο.
<i>Επιτροπή Ανασκόπησης</i>	Συμβούλιο
<i>Κουλτούρα ποιότητας</i>	Κοινά αποδεκτές αξίες και πεποιθήσεις ως προς την ποιότητα.
<i>Μη συμμόρφωση</i>	Απόκλιση από τις απαιτήσεις ή αδυναμία εκπλήρωσης των απαιτήσεων του προτύπου.
<i>Οδηγία εργασίας</i>	Περιγραφή σταδίου μιας διαδικασίας με τη μορφή αναλυτικών βημάτων για την υλοποίησή της.
<i>Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας</i>	Πληροφοριακό σύστημα της ΑΔΙΠ για τη συλλογή δεδομένων ποιότητας από τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της Ελλάδας.

Πολιτική ποιότητα

Έγγραφο που αποτυπώνει τη δέσμευση της διοίκησης στην ποιότητα.

Στόχος ποιότητας

Επιδιωκόμενο αποτέλεσμα στο πλαίσιο πολιτικής ποιότητας.

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
EQAF	European Quality Assurance Forum
EQAR	European Quality Assurance Register for Higher Education
ESG	European Standards and Guidelines
EUA	European University Association
KPI	Key Performance Indicator
SAR	Self-Assessment Report
TTFB	Time to First Byte
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
ΑΔΙΠ	Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση
ΑΕΙ	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΕΣΔΠ	Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας
ΕΣΠ	Εσωτερικό Σύστημα Ποιότητας
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
ΕΧΑΕ	Ευρωπαϊκός Χώρος Ανώτατης Εκπαίδευσης
ΜΚΔ	Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης
ΜΟΔΙΠ	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΠΕΣΠ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας
ΠΔΣ	Πρόγραμμα Διδακτορικών Σπουδών
ΠΜΣ	Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
ΠΠΣ	Πρόγραμμα Προπτυχιακών Σπουδών
ΠΣ	Πρόγραμμα Σπουδών
ΥΠΠΕΘ	Υπουργείο Παιδείας , Έρευνας και Θρησκευμάτων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Διασφάλιση Ποιότητας

Η ΑΔΙΠ είναι υπεύθυνη για τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών της, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες της ΕΝQA. Το αρμόδιο όργανο για τη διοίκηση και διαχείριση του εσωτερικού συστήματος ποιότητας της ΑΔΙΠ είναι το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου. Το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου έχει την ευθύνη για την οργάνωση, λειτουργία και συνεχή βελτίωση του ΕΣΠ, την εφαρμογή και τον συντονισμό των διαδικασιών εσωτερικής αξιολόγησης των υπηρεσιακών μονάδων, καθώς και την υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης, στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της ΕΝQA.

2. Εσωτερικό Σύστημα Ποιότητας : Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός του Εσωτερικού Συστήματος Ποιότητας (ΕΣΠ), είναι η επίτευξη υψηλής ποιότητας στη λειτουργία της ΑΔΙΠ και η αποτελεσματική λειτουργία, απόδοση και βελτίωση των υπηρεσιών της, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΝQA. Πεδίο εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Ποιότητας (ΕΣΠ) είναι η εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στον διοικητικό κι επιστημονικό πυλώνα της ΑΔΙΠ και το ανθρώπινο δυναμικό της. Ειδικότερα, σε αυτό περιλαμβάνεται η πιστοποίηση του Εσωτερικού Συστήματος Ποιότητας (ΕΣΠ).

3. Εγχειρίδιο Ποιότητας

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας αποτελεί επίσημο έγγραφο του ΕΣΠ και χρησιμοποιείται ως οδηγός για την εφαρμογή του. Απαρτίζεται από ενότητες εργασιών που αποκαλούνται **διεργασίες** και έχουν ως σκοπό την εκπλήρωση των απαιτήσεων ESG2015. Οι διεργασίες λαμβάνουν υπόψη στοιχεία, που καλούνται δεδομένα εισόδου και είναι αναγκαία για τη λειτουργία της διεργασίας. Τα αποτελέσματα της διεργασίας καλούνται δεδομένα εξόδου. Κάθε διεργασία αξιολογείται εσωτερικά τόσο ως προς την ίδια τη λειτουργικότητά της όσο και ως προς την αποτελεσματικότητά της (αν, δηλαδή, καταλήγει σε επαρκή αποτελέσματα που δικαιολογούν την ύπαρξή της). **Η διαδικασία** είναι ο τρόπος με τον οποίο υλοποιείται η διεργασία. Η διαδικασία έχει έναρξη, τέλος και στάδια ή βήματα. Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν βήματα, τα οποία πρέπει να ακολουθηθούν, ώστε να επέλθει το αναμενόμενο αποτέλεσμα της διεργασίας. Η τεκμηρίωση των διεργασιών επιτυγχάνεται μέσω των απαραίτητων εγγράφων και εντύπων (παρατίθενται στο παράρτημα).

4. Γενικές Απαιτήσεις ESG2015 (συνοπτική περιγραφή)

A) Εσωτερική Διασφάλιση Ποιότητας

1.1 Πολιτική Διασφάλισης Ποιότητας

Τα ιδρύματα πρέπει να διαθέτουν πολιτική διασφάλισης της ποιότητας, η οποία να δημοσιοποιείται και να αποτελεί μέρος της στρατηγικής τους διοίκησης. Οι εσωτερικοί ενδιαφερόμενοι φορείς πρέπει

να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν αυτήν την πολιτική μέσω κατάλληλων δομών και διαδικασιών, με τη συμμετοχή εξωτερικών ενδιαφερομένων.

1.2 Σχεδιασμός και έγκριση προγραμμάτων σπουδών

Τα ιδρύματα πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες σχεδιασμού και έγκρισης των προγραμμάτων τους. Τα προγράμματα θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στους στόχους που έχουν τεθεί για αυτά, συμπεριλαμβανομένων των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων. Τα προσόντα που προκύπτουν από ένα πρόγραμμα πρέπει να προσδιορίζονται με σαφήνεια, να κοινοποιούνται και να αντιστοιχούν στο σωστό επίπεδο του εθνικού πλαισίου προσόντων για την ανώτατη εκπαίδευση και, κατά συνέπεια, στο πλαίσιο προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης.

1.3 Φοιτητο-κεντρική μάθηση, διδασκαλία και αξιολόγηση

Τα ιδρύματα θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα προγράμματα παρέχονται με τρόπο που ενθαρρύνει τους φοιτητές να αναλάβουν ενεργό ρόλο στη δημιουργία της μαθησιακής διαδικασίας και ότι η αξιολόγηση των φοιτητών αντικατοπτρίζει αυτή την προσέγγιση.

1.4 Εισαγωγή φοιτητών, στάδια φοίτησης, αναγνώριση σπουδών και λήψη πτυχίου

Τα ιδρύματα θα πρέπει να εφαρμόζουν με συνέπεια τους προκαθορισμένους και δημοσιευμένους κανονισμούς που καλύπτουν όλες τις φάσεις του "κύκλου ζωής" των φοιτητών, π.χ. την εισαγωγή, τη μετάβαση στα στάδια σπουδών, την αναγνώριση και τη λήψη πτυχίου.

1.5 Διδακτικό προσωπικό

Τα ιδρύματα πρέπει να βεβαιώνονται για την ικανότητα του διδακτικού τους προσωπικού. Πρέπει να εφαρμόζουν δίκαιες και διαφανείς διαδικασίες για την πρόσληψη και την ανάπτυξη του προσωπικού.

1.6 Μαθησιακοί πόροι και φοιτητική στήριξη

Τα ιδρύματα πρέπει να διαθέτουν κατάλληλη χρηματοδότηση για τις μαθησιακές τους δραστηριότητες και να εξασφαλίζουν ότι παρέχονται στους φοιτητές επαρκείς και άμεσα προσβάσιμοι μαθησιακοί πόροι και υποστήριξη.

1.7 Διαχείριση πληροφοριών

Τα ιδρύματα πρέπει να διασφαλίζουν τη συλλογή, ανάλυση και χρήση σχετικών πληροφοριών για την αποτελεσματική διαχείριση των προγραμμάτων και άλλων δραστηριοτήτων τους

1.8 Δημόσια πληροφόρηση

Τα ιδρύματα πρέπει να δημοσιεύουν σαφείς, ακριβείς, αντικειμενικές, επικαιροποιημένες και εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητές τους, συμπεριλαμβανομένων των προγραμμάτων τους.

1.9 Συνεχής παρακολούθηση και περιοδική αξιολόγηση των προγραμμάτων

Τα ιδρύματα θα πρέπει να παρακολουθούν και να επανεξετάζουν περιοδικά τα προγράμματά τους, ώστε να εξασφαλίζουν ότι επιτυγχάνουν τους στόχους που έχουν τεθεί και ανταποκρίνονται στις ανάγκες των φοιτητών και της κοινωνίας. Αυτές οι περιοδικές επανεξετάσεις θα πρέπει να οδηγούν στη συνεχή βελτίωση του προγράμματος. Κάθε ενέργεια που σχεδιάζεται ή λαμβάνεται ως αποτέλεσμα πρέπει να κοινοποιείται σε όλους τους ενδιαφερόμενους.

1.10 Περιοδική εξωτερική αξιολόγηση

Τα ιδρύματα θα πρέπει να υπόκεινται σε περιοδική εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας σύμφωνα με τις οδηγίες και κατευθυντήριες αρχές ESG.

B) Εξωτερική Διασφάλιση Ποιότητας

2.1 Εξέταση της εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας

Η εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας θα πρέπει να εξετάζει την αποτελεσματικότητα της εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας που περιγράφεται στο Μέρος 1 των ESG.

2.2 Σχεδιασμός κατάλληλων μεθοδολογιών

Η εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας θα πρέπει να ορίζεται και να σχεδιάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η καταλληλότητά της για την επίτευξη των σκοπών και των στόχων της, λαμβανομένων υπόψη των σχετικών κανονισμών. Τα ενδιαφερόμενα μέρη θα πρέπει να συμμετέχουν στο σχεδιασμό και τη συνεχή βελτίωση του.

2.3 Εφαρμογή διεργασιών

Οι εξωτερικές διεργασίες διασφάλισης της ποιότητας πρέπει να είναι αξιόπιστες, χρήσιμες, προκαθορισμένες, να εφαρμόζονται με συνέπεια και να δημοσιεύονται. Περιλαμβάνουν αυτοαξιολόγηση ή ισοδύναμη δραστηριότητα, εξωτερική αξιολόγηση η οποία κανονικά περιλαμβάνει επιτόπια επίσκεψη, σύνταξη έκθεσης που προκύπτει από την εξωτερική αξιολόγηση και συνεπή παρακολούθηση της προόδου.

2.4 Εμπειρογνώμονες

Η εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας πρέπει να διεξάγεται από ομάδες εξωτερικών εμπειρογνομένων οι οποίες περιλαμβάνουν φοιτητές.

2.5 Κριτήρια για αποτελέσματα

Οποιαδήποτε αποτελέσματα ή κρίσεις προκύψουν από την εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας θα πρέπει να βασίζονται σε ρητά και δημοσιευμένα κριτήρια που εφαρμόζονται με συνέπεια, ανεξάρτητα από το εάν η διαδικασία οδηγεί σε επίσημη απόφαση.

2.6 Δημοσιοποίηση αναφορών

Οι πλήρεις εκθέσεις των εμπειρογνομένων πρέπει να δημοσιεύονται, να είναι σαφείς και προσβάσιμες από την ακαδημαϊκή κοινότητα, τους εξωτερικούς εταίρους και άλλα ενδιαφερόμενα άτομα. Εάν ο φορέας διασφάλισης ποιότητας λάβει επίσημη απόφαση με βάση τις εκθέσεις αυτές, η απόφαση πρέπει να δημοσιεύεται μαζί με την έκθεση.

2.7 Παράπονα και ενστάσεις

Οι διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων πρέπει να προσδιορίζονται σαφώς ως μέρος του σχεδιασμού των εξωτερικών διαδικασιών διασφάλισης της ποιότητας και να κοινοποιούνται στα ιδρύματα.

Γ) Φορείς διασφάλισης ποιότητας

3.1 Δραστηριότητες, πολιτική και διεργασίες για τη διασφάλιση ποιότητας

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να εκτελούν σε τακτική βάση εξωτερικές δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας, όπως ορίζονται στο Μέρος 2 του ESG. Θα πρέπει να έχουν σαφείς και ρητούς σκοπούς και στόχους που να αποτελούν μέρος της δημοσιευμένης αποστολής τους. Τα στοιχεία αυτά θα πρέπει να μεταφράζονται σε όρους καθημερινής εργασίας του φορέα. Οι φορείς πρέπει να εξασφαλίζουν τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών στη διακυβέρνηση και την λειτουργία τους.

3.2 Νομικό καθεστώς

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να έχουν καθορισμένη νομική βάση και να αναγνωρίζονται επισήμως ως φορείς διασφάλισης της ποιότητας από αρμόδιες δημόσιες αρχές.

3.3 Ανεξαρτησία

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας πρέπει να είναι ανεξάρτητοι και να ενεργούν αυτόνομα. Πρέπει να έχουν πλήρη ευθύνη για τη λειτουργία τους και τα αποτελέσματα της χωρίς επιρροή τρίτων.

3.4 Θεματική ανάλυση

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας πρέπει να δημοσιεύουν τακτικά εκθέσεις που περιγράφουν και αναλύουν τα γενικά πορίσματα των εξωτερικών δραστηριοτήτων διασφάλισης της ποιότητας.

3.5 Πόροι

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας πρέπει να έχουν επαρκείς και κατάλληλους πόρους (ανθρώπινους και οικονομικούς) για την εκτέλεση του έργου τους.

3.6 Εσωτερική διασφάλιση ποιότητας και επαγγελματική δεοντολογία

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας που να συνδέονται με τον καθορισμό, τη διασφάλιση και την ενίσχυση της ποιότητας και της ακεραιότητας των δραστηριοτήτων τους.

3.7 Περιοδική εξωτερική αξιολόγηση

Οι φορείς διασφάλισης ποιότητας πρέπει να υποβάλλονται σε εξωτερική αναθεώρηση τουλάχιστον μία φορά ανά πενταετία, προκειμένου να αποδεικνύουν τη συμμόρφωσή τους με τα ESG.

5. Πολιτική Ποιότητας

Η Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ΑΔΙΠ), έχει ως αποστολή τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Στο πλαίσιο της αποστολής της, η Αρχή υποστηρίζει την πολιτεία και τα ΑΕΙ στη διαμόρφωση και υλοποίηση της εθνικής στρατηγικής για την ανώτατη εκπαίδευση και πιστοποιεί την ποιότητα της λειτουργίας των Α.Ε.Ι.

Για την πραγματοποίηση της αποστολής της και την επίτευξη των στόχων της η ΑΔΙΠ εφαρμόζει συγκεκριμένη **Πολιτική Ποιότητας**, η οποία συνοψίζεται ως εξής:

Δεσμεύεται στη δημιουργία και διατήρηση εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας και τη διάθεση των αναγκαίων πόρων καθώς και την εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων ώστε να επιτυγχάνεται η προώθηση της αποστολής και του οράματός της για την υψηλή ποιότητα της Ανώτατης Εκπαίδευσης, όπως ειδικότερα προσδιορίζεται στον στρατηγικό της προγραμματισμό.

Σκοπός του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας της ΑΔΙΠ είναι ο σχεδιασμός, οργάνωση, εφαρμογή, παρακολούθηση και βελτίωση προτύπων, διαδικασιών, κριτηρίων και δεικτών κατάλληλων για την πιστοποίηση της ποιότητας των Εσωτερικών Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας και των Προγραμμάτων Σπουδών των ΑΕΙ της χώρας.

Τα πρότυπα, διαδικασίες και κριτήρια που εκδίδει η ΑΔΙΠ εναρμονίζονται με την εθνική νομοθεσία και τα Ευρωπαϊκά πρότυπα και κατευθυντήριες οδηγίες του EXAE (ESG2015)

Η ΑΔΙΠ παρακολουθεί και βελτιώνει την ποιότητα των λειτουργιών της μέσω των κοινά καθορισμένων διεργασιών, διαδικασιών και συστημάτων που περιλαμβάνονται στο οικείο εγχειρίδιο ποιότητας. Το εγχειρίδιο ποιότητας περιλαμβάνει τις εξής 10 διεργασίες (πολιτική ποιότητας,

διαχείριση πόρων, στοχοθεσία ποιότητας, ανάπτυξη προτύπων και αναθεώρησή τους, οργάνωση εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας, μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση, επικοινωνία με τα ιδρύματα, δημοσιοποίηση πληροφοριών, δραστηριότητες παρακολούθησης της προόδου και διαρκής βελτίωση, οργάνωση εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας και πιστοποίηση της ΑΔΙΠ).

Συλλέγει και αναλύει δεδομένα και πληροφορίες από την εφαρμογή των δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας στα ΑΕΙ, με βάσει τα οποία λαμβάνει αποφάσεις για τη βελτίωση των προτύπων, κριτηρίων και διαδικασιών.

Οι στόχοι που έχουν τεθεί στο στρατηγικό της σχέδιο, καθώς και το σχέδιο δράσης αποτελούν σημείο αναφοράς για όλες τις λειτουργίες. Επιπλέον θέτει μετρήσιμους αντικειμενικούς στόχους για την ποιότητα. Οι στόχοι αυτοί καθιερώνονται και αξιολογούνται ως προς το βαθμό επίτευξής τους στο πλαίσιο της ανασκόπησης του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας.

Στο πλαίσιο της ανασκόπησης του συστήματος επανεξετάζει και βελτιώνει συνεχώς τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών της, στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό, καθώς και την αποτελεσματικότητα των σχετικών διεργασιών.

Τα μέλη του Συμβουλίου και της Υπηρεσίας συνεισφέρουν στην επίτευξη των στόχων της και είναι υπεύθυνα για την απόδοση και τα αποτελέσματα της εργασίας τους.

Η ΑΔΙΠ εγγυάται τη διαφάνεια όλων των δραστηριοτήτων της με την καθιέρωση μηχανισμών λογοδοσίας, την υιοθέτηση Κώδικα Δεοντολογίας και την ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας.

Η ΑΔΙΠ υπόκειται σε περιοδική εξωτερική αξιολόγηση ανά πενταετία, σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα και τις κατευθυντήριες οδηγίες του EXAE (ESG2015) και την συνακόλουθη παραμονή της ως μέλους στην ENQA και την ένταξή της στο EQAR.

Η ανωτέρω Πολιτική Ποιότητας είναι γνωστή στα ενδιαφερόμενα μέρη και εφαρμόζεται από το σύνολο του προσωπικού της Αρχής.

6. Ευθύνη της Διοίκησης

Η αποτελεσματική εφαρμογή του ΕΣΠ προϋποθέτει σαφή δέσμευση της διοίκησης της Αρχής στην ποιότητα. Οφείλει, λοιπόν, αρχικά να συμβάλει:

1. Στην παρακολούθηση της εφαρμογής των στόχων ποιότητας αλλά και συνολικά της λειτουργίας του ΕΣΠ μέσω των ετήσιων ανασκοπήσεων.
2. Στην εναρμόνιση της πολιτικής ποιότητας με τους γενικότερους στρατηγικούς στόχους της Αρχής.
3. Στη διάχυση/επικοινωνία της πολιτικής ποιότητας σε όλο το προσωπικό, καθώς και σε όλα τα διοικητικά επίπεδα, μέσω τακτικών ενημερωτικών συναντήσεων των υπευθύνων των Διευθύνσεων, στην ανταλλαγή απόψεων σε θέματα του ΕΣΠ, στη συμμετοχή του προσωπικού, στη συζήτηση για ενδεχόμενες βελτιώσεις ή χρησιμοποιούμενες τεχνικές κ.λπ.
4. Στην εξασφάλιση των πόρων για την εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας και τη λειτουργία του ΕΣΠ.
5. Στη λήψη αποφάσεων για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας, κατά την ανασκόπηση του ΕΣΠ.

6. Στην ανάπτυξη κατάλληλου περιβάλλοντος λειτουργίας της Αρχής, τη στελέχωσή της με επαρκές και υψηλών προσόντων προσωπικό, καθώς και τη συστηματική επιμόρφωση και αξιολόγησή του.

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική ποιότητας

1.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της πολιτικής ποιότητας της Αρχής είναι η συνεχής και συστηματική διασφάλιση, βελτίωση, και ενίσχυση της ποιότητας όλων των στοιχείων και συνιστωσών της ελληνικής ανώτατης εκπαίδευσης. Η πολιτική αυτή περιλαμβάνει συγκεκριμένες δράσεις διασφάλισης ποιότητας με στόχο τη δημιουργία ενός πλαισίου ποιότητας, εντός του οποίου οφείλουν να λειτουργούν τα ιδρύματα και οι ακαδημαϊκές και διοικητικές τους μονάδες. Συνεπώς, η πολιτική ποιότητας εκφράζει τη συστηματική, δομημένη, και συνεχή προσήλωση της Αρχής στην παροχή υπηρεσιών για τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Η πολιτική αυτή απορρέει από την αποστολή και τις αρμοδιότητες της Αρχής, όπως αποτυπώνονται στο οικείο θεσμικό πλαίσιο (Ν.4009/2011). Αντικείμενο της πολιτικής ποιότητας της ΑΔΙΠ είναι:

- η δημιουργία και η διατήρηση Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας
- η διάθεση των αναγκαίων πόρων για την εφαρμογή του
- ο καθορισμός μεθόδων σχεδιασμού, οργάνωσης, εφαρμογής, παρακολούθησης και βελτίωσης του συστήματος καθώς και των αναγκαίων εγγράφων και υλικών
- η ανάπτυξη κατάλληλης στρατηγικής και στοχοθεσίας ποιότητας και η υποστήριξή της από δεδομένα και πληροφορίες
- η περιοδική ανασκόπηση και βελτίωση του συστήματος
- η δημόσια λογοδοσία και διαφάνεια των δραστηριοτήτων και των αποτελεσμάτων της ποιότητας
- η περιοδική εξωτερική αξιολόγηση του συστήματος από την ENQA και το EQAR
- η επικοινωνία της πολιτικής στο ανθρώπινο δυναμικό της Αρχής και στα ενδιαφερόμενα μέρη

1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Η στρατηγική της ΑΔΙΠ
2. Η εθνική στρατηγική για την ανώτατη εκπαίδευση, όπως έχει υιοθετηθεί από το Υπουργείο Παιδείας
3. Τα συμπεράσματα της θεματικής ανάλυσης των εκθέσεων πιστοποίησης ΕΣΔΠ και προγραμμάτων σπουδών
4. Οι ετήσιες εκθέσεις της ΑΔΙΠ
5. Αρχές, θεωρία και πρότυπα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
6. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, EUA, EQAF κ.λπ.).
7. Απόψεις των εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών

1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

Η πολιτική ποιότητας της ΑΔΙΠ.

1.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος βελτιώσεων που επιτεύχθηκε στο Εσωτερικό Σύστημα Ποιότητας της ΑΔΙΠ
2. Πλήθος πιστοποιημένων ΕΣΔΠ/ΠΠΣ/ΠΜΣ/ΠΔΣ και διαχρονική μεταβολή.
3. Ποσοστό (θετικής ή αρνητικής) μεταβολής της θέσης των Ιδρυμάτων με βάση τους δείκτες ποιότητας της ΑΔΙΠ.
4. Βαθμός συμμόρφωσης προς τα ESG βάσει της έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης της ΑΔΙΠ.

1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης της Αρχής.
2. Μέσω της μέτρησης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω της εξωτερικής αξιολόγησης της Αρχής (ΕΝQA).

1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας από τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησής της (ανασκόπηση).
2. Ανατροφοδότηση από πιθανές αναθεωρήσεις της στρατηγικής της ΑΔΙΠ
3. Προτάσεις βελτίωσης από την εξωτερική αξιολόγηση της Αρχής.

1.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

Βήματα:

1. Η Αυτοτελής Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου συνεδριάζει με αντικείμενο την κατάρτιση της πολιτικής ποιότητας της Αρχής. Το κείμενο της πολιτικής συντάσσεται βάσει των δεδομένων εισόδου της διεργασίας, δηλαδή:

- α. Η στρατηγική της ΑΔΙΠ
- β. Η εθνική στρατηγική για την ανώτατη εκπαίδευση, όπως έχει υιοθετηθεί από το Υπουργείο Παιδείας
- γ. Τα συμπεράσματα της θεματικής ανάλυσης των εκθέσεων πιστοποίησης ΕΣΔΠ και προγραμμάτων σπουδών
- δ. Οι ετήσιες εκθέσεις της ΑΔΙΠ
- ε. Αρχές, θεωρία και πρότυπα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

- στ. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, EUA, EQAF κ.λπ.).
- ζ. Απόψεις των εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών
2. Η Αυτοτελής Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου υποβάλει την εισήγησή του στη Γενική Διευθύντρια.
 3. Πραγματοποίηση διορθώσεων/βελτιώσεων στο κείμενο πολιτικής ποιότητας
 4. Εισήγηση της Γενικής Διευθύντριας στο Συμβούλιο και έγκριση της πολιτικής ποιότητας
 5. Επικοινωνία της Πολιτικής Ποιότητας εσωτερικά και εξωτερικά
 6. Αναθεώρηση της Πολιτικής της Ποιότητας της Αρχής, η οποία προκύπτει ως ανάγκη από τις ακόλουθες περιπτώσεις (ενδεικτικά):
 - α. Προτάσεις βελτίωσης που προήλθαν από την εσωτερική ή/και την εξωτερική αξιολόγηση της Αρχής ως προς τυχόν αποκλίσεις, προβλήματα, ή/και τομείς που χρήζουν βελτίωσης.
 - β. Αναθεώρηση της στρατηγικής της ΑΔΙΠ.
 - γ. Αλλαγές στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
 - δ. Προσαρμογή στη βάση επικαιροποιημένων οδηγιών και αποφάσεων του ευρωπαϊκού χώρου ανώτατης εκπαίδευσης.
 - ε. Ανατροφοδότηση από ακαδημαϊκούς, κοινωνικούς και παραγωγικούς φορείς.
 7. Σε καθεμία από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η Αυτοτελής Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου συντάσσει σχετική εισήγηση προς τη Γενική Διευθύντρια και επαναλαμβάνονται τα βήματα 4 και 5 της διαδικασίας

Εμπλεκόμενα μέρη:

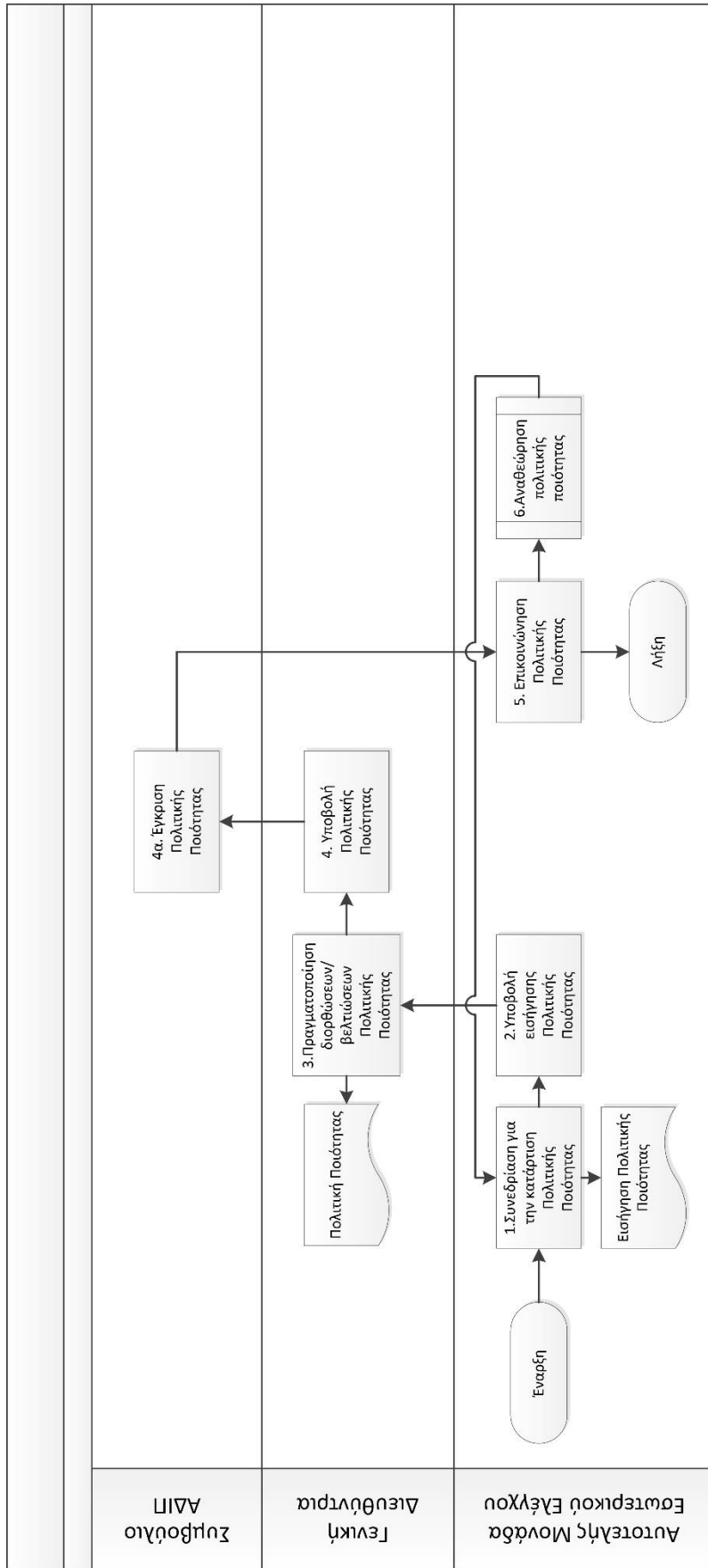
Συμβούλιο ΑΔΙΠ, Γενική Διευθύντρια, Αυτοτελής Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, ενδιαφερόμενα μέρη.

Χρονοδιάγραμμα:

Η Πολιτική Ποιότητας της Αρχής σχεδιάζεται άπαξ και εγκρίνεται. Αναθεωρείται και αξιολογείται εσωτερικά σύμφωνα με τη διαδικασία.

Σχετικά έγγραφα:

- Στρατηγική της Αρχής
- Έκθεση εξωτερικής/εσωτερικής αξιολόγησης της Αρχής
- Πρότυπα και οδηγίες της ENQA, αναφορικά με τη διασφάλιση ποιότητας
- Θεσμικό πλαίσιο της ΑΔΙΠ



Σχήμα 1 Διαδικασία 1.1 Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας της Αρχής

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2: Διαχείριση πόρων

2.1 Αντικείμενο διεργασίας

Αντικείμενο της διεργασίας αποτελεί η διασφάλιση παροχής των απαιτούμενων πόρων σε αναγκαίο προσωπικό, χρηματοδότηση, υποδομές, και εξοπλισμό, ώστε να λειτουργεί και να διατηρείται η εφαρμοζόμενη πολιτική ποιότητας, αλλά και να βελτιώνεται συνεχώς η αποτελεσματικότητά της.

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

2.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Ετήσια τακτική χρηματοδότηση και χρηματοδότηση ΕΣΠΑ, υλικοτεχνική υποδομή (κτηριακές υποδομές (τ.μ ανά εργαζόμενο), εξοπλισμός γραφείων και πληροφοριακή υποδομή), περιβάλλον εργασίας, ανθρώπινο δυναμικό (πλήθος/ οργανικές θέσεις).
2. Αποφάσεις του Συμβουλίου για την εφαρμογή οικονομικής στρατηγικής, στρατηγικής διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, υποδομών και υπηρεσιών κ.λπ.
3. Υπηρεσιακές αποφάσεις και κανονισμούς για επιμόρφωση και αξιολόγηση προσωπικού (human resource management).

2.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Οικονομικοί απολογισμοί και αιτιολόγηση των αποκλίσεων από τον προγραμματισμό, καθώς και το ενδεχόμενο ανεπαρκούς κάλυψης των αναγκών της Αρχής.
2. Προτάσεις βελτίωσης για την επίτευξη πρόσθετης χρηματοδότησης, την καλύτερη αξιοποίηση της υφιστάμενης χρηματοδότησης, τη βελτίωση της διαδικασίας κατανομής, την αποτελεσματικότητα των συστημάτων οικονομικής διαχείρισης κ.λπ..
3. Προτάσεις για την κατανομή προσωπικού ανά οργανική μονάδα της Αρχής. Οι προτάσεις μπορούν να υποστηρίζονται από ιστογράμματα χρόνου απασχόλησης προσωπικού, ατομικά και συνολικά (ανά τμήμα, κατηγορία προσωπικού κ.λπ.).
4. Αξιολόγηση του προσωπικού και σύστημα ανάπτυξης, επιβράβευσης και παροχής κινήτρων ανάλογα με τις επιδόσεις.

2.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση πόρων

2.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

- Ποσοστό απορρόφησης των προϋπολογισμένων οικονομικών πόρων.
- Ποσοστό χρήσης των κτηριακών υποδομών.

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

2.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

- Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών ελέγχων που διενεργεί η Αυτοτελής Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου.
- Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
- Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του Εσωτερικού Συστήματος Ποιότητας της Αρχής.

2.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ενέργειες που αφορούν στη βελτίωση της διαδικασίας της διεργασίας.
2. Αναθεώρηση της σχετικής διεργασίας στο Εγχειρίδιο Ποιότητας της Αρχής.

2.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 2.1: Διάθεση και διαχείριση πόρων

Περιγραφή:

Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων της Αρχής πραγματοποιείται η διάθεση ή/και κατανομή των χρηματικών και ανθρώπινων πόρων, των υποδομών και του εξοπλισμού που προορίζονται για την εκτέλεση των απαραίτητων δραστηριοτήτων της Αρχής. Η διαχείριση των πόρων γίνεται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, υπηρεσίες και όργανα, σύμφωνα με το σχετικό νομικό πλαίσιο και τους εσωτερικούς κανονισμούς της Αρχής.

Βήματα:

1. Η αυτοτελής μονάδα εσωτερικού ελέγχου παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Γενική Διευθύντρια τα δεδομένα (οικονομικά, υποδομών, ανθρώπινο δυναμικό) λειτουργίας της ΑΔΙΠ και αντίστοιχους δείκτες.
2. Η Γενική Διευθύντρια εισηγείται στο Συμβούλιο πρόταση ετήσιας κατανομής και διάθεσης των πόρων.
3. Το Συμβούλιο της Αρχής λαμβάνει απόφαση για την ετήσια κατανομή και διάθεση των πόρων.
4. Η Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Τεκμηρίωσης επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση του Συμβουλίου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της Αρχής με τα

σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες για την παραγωγή των σχετικών αναφορών και δεικτών.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

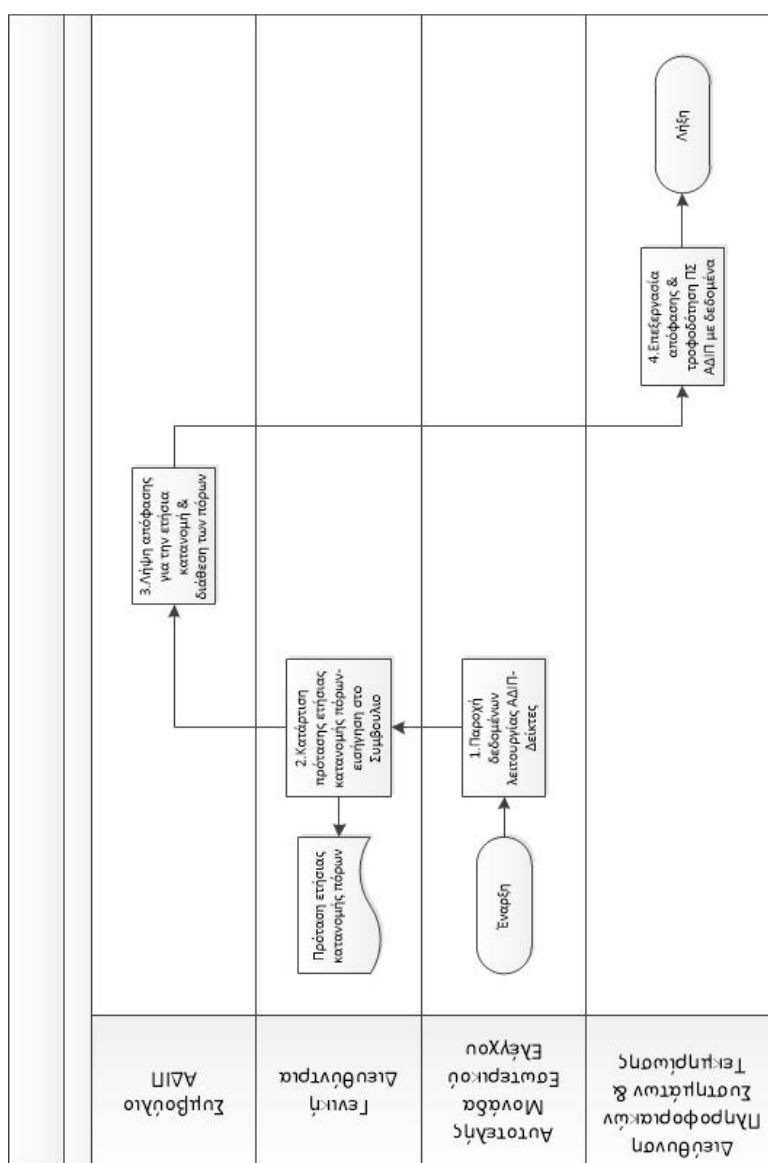
Συμβούλιο, Γενική Διεύθυνση, Αυτοτελής Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, Υπηρεσιακές Μονάδες.

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

Εγκεκριμένοι προϋπολογισμοί, οικονομικοί απολογισμοί (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημόσιων επενδύσεων, ΕΣΠΑ, κ.λπ.), ετήσιες αναφορές για υποδομές και υπηρεσίες, στρατηγική της Αρχής, εισηγήσεις για την κατανομή, αξιολόγηση και ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικού.



Σχήμα 2 Διαδικασία 2.1 Διάθεση και διαχείριση πόρων

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: Στοχοθεσία ποιότητας

3.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η Αρχή εξειδικεύει τη στρατηγική της με ετήσιους στόχους ποιότητας, οι οποίοι μετρούνται και αναθεωρούνται στο πλαίσιο της λειτουργίας του ΕΣΠ. Η διεργασία έχει ως αντικείμενο τη θέσπιση σαφών και καθορισμένων στόχων για τη συνεχή βελτίωση της Αρχής σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της και περιλαμβάνει:

- α. Την εξειδίκευση της στρατηγικής με ετήσιους στόχους ποιότητας σε συγκεκριμένο υπόδειγμα βάσει της προσέγγισης SMART από τη Γενική Διευθύντρια σε συνεργασία με τις επιμέρους Διευθύνσεις.
- β. Την εισήγηση από τη Γενική Διευθύντρια προς το Συμβούλιο και την έγκρισή τους.
- γ. Την ετήσια παρακολούθηση και εξαγωγή ετήσιας έκθεσης προόδου.

3.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Στρατηγική της Αρχής.
2. Πολιτική Ποιότητας της Αρχής.
3. Προτάσεις βελτίωσης.
4. Αποτελέσματα ανασκόπησης του Εσωτερικού Συστήματος Ποιότητας της Αρχής.

3.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

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

1. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιου ύψους χρηματοδότησης και απορρόφησής της.
2. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας αξιοποίησης των διαθέσιμων υποδομών και εξοπλισμού της Αρχής.
3. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) του ανθρώπινου δυναμικού.
4. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) για το ετήσιο πλήθος των πιστοποιήσεων.
5. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) για τους εμπειρογνώμονες και τα ειδικά χαρακτηριστικά τους.
6. Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) για τις (ενημερωτικές/συμβουλευτικές) δράσεις προς τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης.

3.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας

3.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Ποσοστό επίτευξης στόχων σε ετήσια βάση.

3.6. Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

- Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η αυτοτελής μονάδα εσωτερικού ελέγχου.
- Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.

3.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Συγκριτική ανάλυση επιδόσεων με βάση εθνικές και διεθνείς μετρήσεις (benchmarking).
2. Αναθεώρηση της σχετικής διεργασίας στο Εγχειρίδιο Ποιότητας της Αρχής.
3. Βελτίωση των διαδικασιών της διεργασίας, μέσω εσωτερικών αξιολογήσεων του ΕΣΠ.

3.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας

Περιγραφή:

Με αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων της Αρχής πραγματοποιείται η θέσπιση των στόχων ποιότητας. Η στοχοθέτηση συνοδεύεται από αντίστοιχο προγραμματισμό ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν για την επίτευξη στόχων και τους αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

Βήματα:

1. Η αυτοτελής μονάδα εσωτερικού ελέγχου παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Γενική Διευθύντρια τις τιμές των δεικτών από τη λειτουργία της ΑΔΙΠ.
2. Η Γενική Διευθύντρια εισηγείται στο Συμβούλιο πρόταση ετήσιας στοχοθέτησης.
3. Το Συμβούλιο της Αρχής λαμβάνει απόφαση για την ετήσια στοχοθέτηση.
4. Η Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Τεκμηρίωσης επεξεργάζεται τεχνικά την απόφαση του Συμβουλίου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της Αρχής με τα σχετικά δεδομένα και τις πληροφορίες για την παραγωγή των σχετικών αναφορών και δεικτών.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

Συμβούλιο, Γενική Διεύθυνση, Υπηρεσιακές Μονάδες, Αυτοτελής Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου.

Χρονοδιάγραμμα:

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

Σχετικά Έγγραφα:

Εγχειρίδιο δεικτών ποιότητας, αποφάσεις για τη θέσπιση στόχων και δεικτών επιδόσεων (KPIs)

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Καθορισμός και επικαιροποίηση προτύπων

4.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η ΑΔΙΠ θεσπίζει τα πρότυπα για τη διασφάλιση της ποιότητας στην ελληνική ανώτατη εκπαίδευση με βάση εμπειριστατωμένη ανάλυση των αρχών και οδηγιών της ΕΝQA, της διεθνούς εμπειρίας, των απόψεων των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης και των άλλων ενδιαφερομένων μερών. Η τελική έκδοση των προτύπων αφού εγκριθεί από το Συμβούλιο της Αρχής, επικοινωνείται στα ιδρύματα και στα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη και δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΑΔΙΠ. Τα πρότυπα επισκοπούνται σε τακτική βάση, προκειμένου να διασφαλίζεται η συνάφεια και η αποτελεσματικότητά τους και επικαιροποιούνται σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΝQA, τις τάσεις και τις εξελίξεις στην ανώτατη εκπαίδευση.

4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. ESG 2015.
2. Διεθνείς εκθέσεις ανώτατης εκπαίδευσης (π.χ. ΟΟΣΑ, UNESCO, EUA).
3. Ετήσιες εκθέσεις ποιότητας της ΑΔΙΠ.
4. Θεματική ανάλυση (από τις δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας) & σχετικοί δείκτες ποιότητας.
5. Απόψεις ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης.
6. Απόψεις ομάδων ειδικών συμφερόντων.
7. Απόψεις εμπειρογνομώνων για τη διαδικασία.

4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Πρότυπα πιστοποίησης ΕΣΔΠ/ΠΣ ιδρυμάτων.
2. Έντυπα ελέγχου συμμόρφωσης.
3. Υποδείγματα προτάσεων/εκθέσεων πιστοποίησης.
4. Οδηγός πιστοποίησης.

4.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 4.1: Καθορισμός και επικαιροποίηση προτύπων.

4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος ενδιαφερομένων μερών που συμμετέχουν στη διαδικασία διαβούλευσης.
2. Πλήθος σχολίων/απόψεων ενδιαφερομένων μερών που συγκεντρώθηκαν.

4.6. Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
2. Μέσω της ανάλυσης των εκθέσεων εμπειρογνομόνων (στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας).
3. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΠ.

4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Αναθεώρηση προτύπων και εντύπων πιστοποίησης.

4.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 4.1: Καθορισμός και επικαιροποίηση προτύπων

Περιγραφή

Η ΑΔΙΠ προβαίνει στον καθορισμό προτύπων για τις δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας που εκτελεί λαμβάνοντας υπόψη πιθανές απόψεις/ιδέες/συστάσεις από τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Τα πρότυπα τα οποία διαμορφώνονται δημοσιοποιούνται και αναθεωρούνται σύμφωνα με την ημερομηνία ισχύος.

Βήματα:

1. Καθορισμός αρχικών ενοτήτων/απαιτήσεων προτύπων
2. Σύνταξη προσχεδίου προτύπων
3. Επικοινωνήση σε ιδρύματα/ενδιαφερόμενα μέρη-διαβούλευση
4. Συγκέντρωση και αξιολόγηση απόψεων
5. Οριστικοποίηση προτύπων και δημοσιοποίησή τους
6. Σύνταξη συνοδευτικών εντύπων
7. Εφαρμογή προτύπων σε διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας
8. Ανασκόπηση και επικαιροποίηση προτύπων

Εμπλεκόμενα μέρη:

ΑΔΙΠ, ΜΟΔΙΠ, ενδιαφερόμενα μέρη

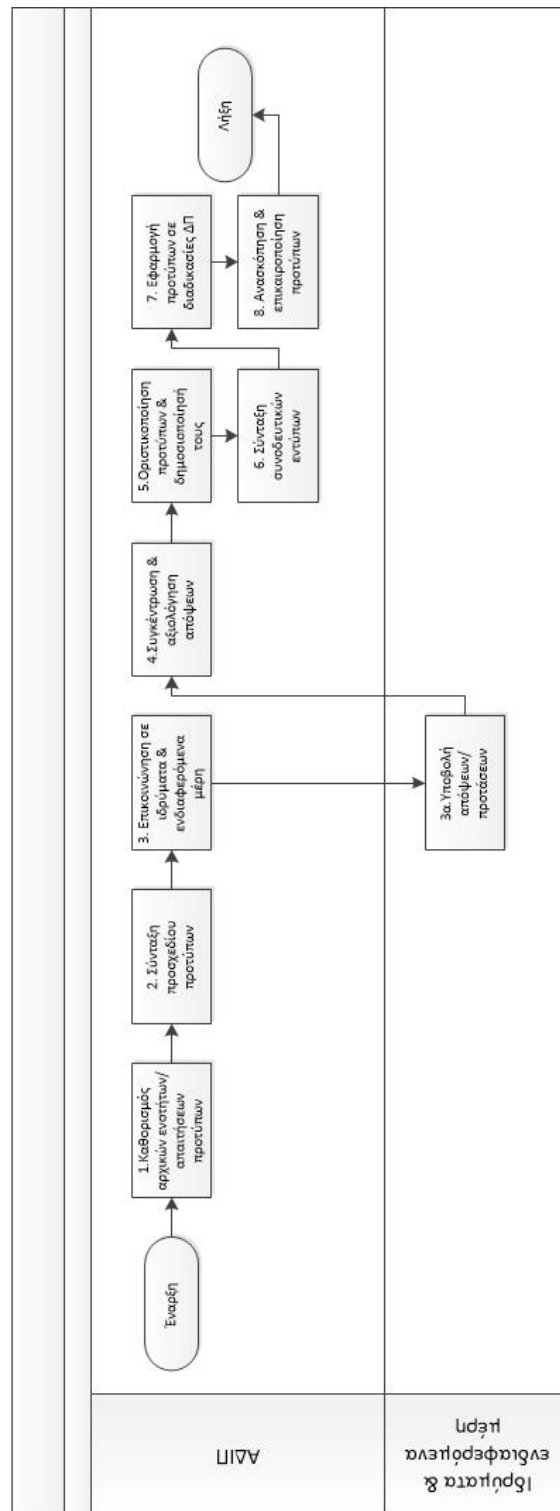
Χρονοδιάγραμμα:

Ο καθορισμός των προτύπων γίνεται ανάλογα με το αντικείμενο της πιστοποίησης και η επικαιροποίησή τους γίνεται όποτε απαιτείται.

Σχετικά έγγραφα:

1. ESG 2015.
2. Διεθνείς εκθέσεις ανώτατης εκπαίδευσης (π.χ. ΟΟΣΑ, UNESCO, EUA).
3. Ετήσιες εκθέσεις ποιότητας της ΑΔΙΠ.

4. Θεματική ανάλυση (από τις δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας) & σχετικοί δείκτες ποιότητας.
5. Απόψεις ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης.
6. Απόψεις ομάδων ειδικών συμφερόντων.
7. Απόψεις εμπειρογνομόνων για τη διαδικασία.



Σχήμα 4 Διαδικασία 4.1 Καθορισμός και επικαιροποίηση προτύπων.

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5: Οργάνωση δραστηριοτήτων εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας

5.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας περιλαμβάνει τρία στάδια: (α) την πραγματοποίηση εσωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος, μέσω της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ) στο πλαίσιο της λειτουργίας του ΕΣΔΠ, (β) εξωτερική αξιολόγηση του ιδρύματος (επιτόπια επίσκεψη) από επιτροπή ανεξάρτητων εμπειρογνομόνων και (γ) υποβολή έκθεσης παρακολούθησης από πλευράς του ιδρύματος στην ΑΔΙΠ. Η διεργασία επικεντρώνεται στη βελτίωση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας του ΕΣΔΠ και των ΠΣ του ιδρύματος.

Ειδικότερα, η διεργασία έχει ως στόχο:

- α. την εφαρμογή στρατηγικής συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από το ίδρυμα.
- β. τη διασφάλιση της εκπλήρωσης των απαιτήσεων των Προτύπων Ποιότητας της ΑΔΙΠ, αλλά και τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεων και ικανοτήτων των αποφοίτων (μαθησιακά αποτελέσματα) και την αντιστοίχισή τους με τα προσδοκώμενα επαγγελματικά προσόντα, τα οποία είναι συμβατά με τις ανάγκες της κοινωνίας και της αγοράς εργασίας.

Η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας είναι μια περιοδικά επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

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

5.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

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

5.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Εκθέσεις εσωτερικής/εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης των ΠΣ.
2. Έκθεση εσωτερικής/εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης του ΕΣΔΠ.
3. Εκθέσεις προόδου ΠΣ/ΕΣΔΠ.

5.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 5.1: Διαχείριση πιστοποιήσεων ΕΣΔΠ ή ΠΣ.

Διαδικασία 5.2: Διαχείριση μητρώου

5.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης ή Πιστοποίησης ΠΣ.
2. Πλήθος συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης ή Πιστοποίησης ΕΣΔΠ.
3. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από την ακαδημαϊκή μονάδα για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του ΠΣ στο σχετικό πρόγραμμα δράσης των εκθέσεων προόδου.
4. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από το Ίδρυμα για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του ΕΣΔΠ στο σχετικό πρόγραμμα δράσης των εκθέσεων προόδου.
5. Μέσω του ποσοστού επίτευξης προγραμματισμού των πιστοποιήσεων.

5.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων από την ΑΔΙΠ.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
3. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στο Συμβούλιο της ΑΔΙΠ.
4. Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

5.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Επαναξιολόγηση της στρατηγικής της ΑΔΙΠ.
2. Σύνταξη προγράμματος δράσης για βελτίωση της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης.
3. Σύνταξη προγράμματος δράσης για βελτίωση του προτύπου ποιότητας και των συναφών διαδικασιών.

5.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 5.1: Διαχείριση πιστοποιήσεων ΕΣΔΠ ή ΠΣ

Η διαδικασία πιστοποίησης υλοποιείται σε 5 διακριτές φάσεις με επιμέρους βήματα:

Φάση 1^η:Υποβολή προτάσεων πιστοποίησης

1. Η ΑΔΙΠ δημοσιεύει και αποστέλλει στα ιδρύματα πρόσκληση υποβολής προτάσεων πιστοποίησης.
2. Η ΑΔΙΠ παραλαμβάνει ηλεκτρονικά τις προτάσεις πιστοποίησης που αποστέλλουν τα ιδρύματα και προβαίνει σε έλεγχο πληρότητας φακέλου πρότασης και έλεγχο πρότασης πιστοποίησης. Στην περίπτωση που παρατηρηθούν ελλείψεις/λάθη, η ΑΔΙΠ ενημερώνει το ίδρυμα σχετικά, το οποίο στη συνέχεια εντός καθορισμένης προθεσμίας υποβάλλει εκ νέου την πρόταση (Υποδιαδικασία 5.1.1).

Φάση 2^η: Συγκρότηση επιτροπής πιστοποίησης, ενημερώσεις και αποστολή υλικού, οριστικοποιήσεις

3. Αποστέλλεται πρόσκληση συνεργασίας σε εμπειρογνώμονες του μητρώου της ΑΔΙΠ προκειμένου να επαληθευτεί η διαθεσιμότητά τους να συμμετάσχουν σε διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας (της ΑΔΙΠ).
4. Στην περίπτωση αρνητικής απάντησης, επαναλαμβάνεται το προηγούμενο βήμα.
5. Σε περίπτωση θετικής απάντησης γίνεται πρόταση συμμετοχής σε επιτροπή πιστοποίησης.
6. Στην περίπτωση αρνητικής απάντησης, επαναλαμβάνεται το προηγούμενο βήμα.
7. Αν υπάρξει θετική απάντηση, ενημερώνεται σχετικά το ίδρυμα (ώστε να διαπιστωθεί πιθανή σύγκρουση συμφερόντων κλπ)
8. Στην περίπτωση αρνητικής απάντησης, επαναλαμβάνεται το προηγούμενο βήμα για άλλον/άλλους εμπειρογνώμονες.
9. Αν υπάρξει θετική απάντηση από το ίδρυμα, το Συμβούλιο της ΑΔΙΠ εγκρίνει τη συγκρότηση επιτροπής πιστοποίησης
10. Ο Πρόεδρος της ΑΔΙΠ υπογράφει την πράξη συγκρότησης της επιτροπής πιστοποίησης.
11. Αποστέλλεται επίσημη πρόσκληση στους εμπειρογνώμονες για συμμετοχή τους στην επιτροπή πιστοποίησης (Letter of Intent)
12. Στην περίπτωση αρνητικής απάντησης, επαναλαμβάνεται το προηγούμενο βήμα για άλλον/άλλους εμπειρογνώμονες.
13. Το υπεύθυνο στέλεχος της ΑΔΙΠ που είναι υπεύθυνο για τη συγκεκριμένη διαδικασία πιστοποίησης (συντονιστής) αποστέλλει υλικό (πρόγραμμα, video, dropbox) στους εμπειρογνώμονες και προβαίνει στην επίσημη ενημέρωση του ιδρύματος για την πραγματοποίηση της επιτόπιας επίσκεψης.
14. Οριστικοποιείται η επιτροπή πιστοποίησης και γίνονται ενδεχόμενες διορθώσεις πράξης.

Φάση 3^η: Προετοιμασία & πραγματοποίηση επιτόπιας επίσκεψης-σχέδιο έκθεσης πιστοποίησης

15. Οργανώνεται ενημερωτική συνάντηση των εμπειρογνομόνων στα γραφεία της ΑΔΙΠ
16. Πραγματοποιείται η επιτόπια επίσκεψη στο ίδρυμα.
17. Συγγράφεται από τους εμπειρογνώμονες το σχέδιο έκθεσης πιστοποίησης και υποβάλλεται στην ΑΔΙΠ.
18. Η ΑΔΙΠ παραλαμβάνει το σχέδιο έκθεσης πιστοποίησης.

Φάση 4^η: Έλεγχος, κοινοποίηση σχεδίου έκθεσης πιστοποίησης-λήψη και διαβίβαση παρατηρήσεων

19. Η ΑΔΙΠ ελέγχει το σχέδιο έκθεσης πιστοποίησης και προβαίνει σε ενδεχόμενες παρατηρήσεις.
20. Το σχέδιο έκθεσης πιστοποίησης κοινοποιείται στο ίδρυμα.
21. Διαβιβάζονται από το ίδρυμα στην ΑΔΙΠ παρατηρήσεις επί του σχεδίου πιστοποίησης.
22. Η ΑΔΙΠ αποστέλλει τις παρατηρήσεις του ιδρύματος στην επιτροπή πιστοποίησης.

Φάση 5^η: Απόφαση πιστοποίησης-ενστάσεις

23. Η επιτροπή πιστοποίησης αποστέλλει την τελική έκθεση πιστοποίησης στην ΑΔΙΠ.
24. Η ΑΔΙΠ ελέγχει την τελική έκθεση πιστοποίησης και υποβάλει σχετική εισήγηση στο συμβούλιο.
25. Στην περίπτωση που υπάρξει θετική απόφαση για την πιστοποίηση γίνεται η κοινοποίηση της τελικής έκθεσης πιστοποίησης και της απόφασης χορήγησης πιστοποίησης προς το

ίδρυμα και το ΥΠΠΕΘ. Αν υπάρξει αρνητική απόφαση τότε αποστέλλεται στο ίδρυμα και το ΥΠΠΕΘ σχετική επιστολή.

26. Το ίδρυμα έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει προς την ΑΔΙΠ ένσταση επί της απόφασης μη πιστοποίησης. Η ένσταση εξετάζεται από το Συμβούλιο της ΑΔΙΠ σε ειδική συνεδρίαση, το οποίο είναι αρμόδιο για τη λήψη της τελικής απόφασης.

Εμπλεκόμενα μέρη:

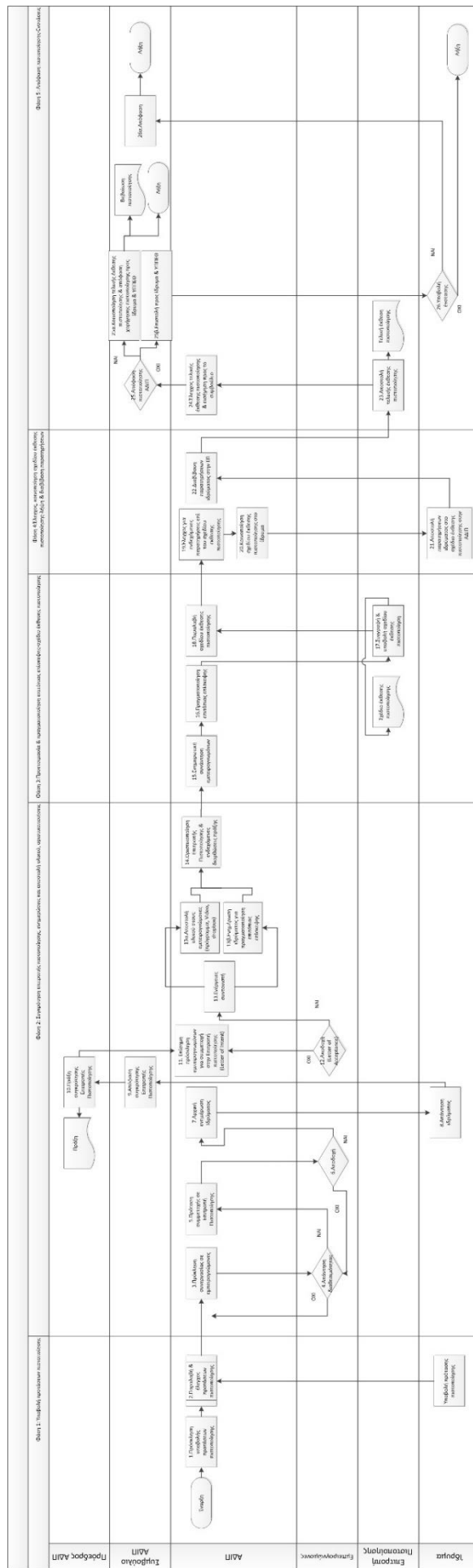
Συμβούλιο ΑΔΙΠ, Πρόεδρος ΑΔΙΠ, Διεύθυνση Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας, ΜΟΔΙΠ, εμπειρογνώμονες (επιτροπή πιστοποίησης)

Χρονοδιάγραμμα:

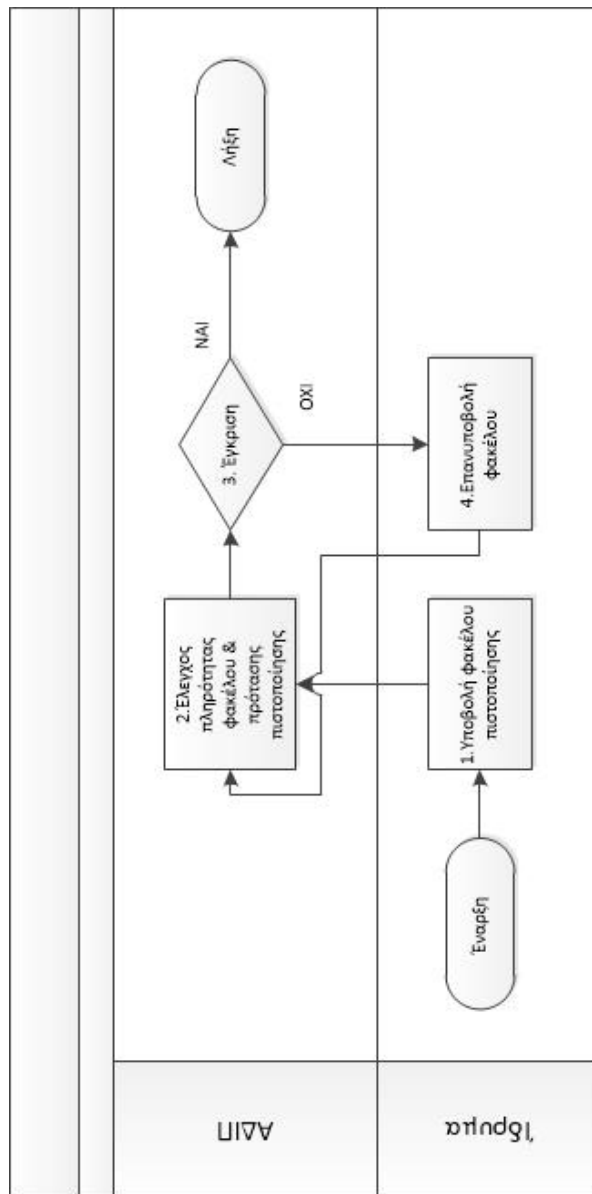
Η χρονική διάρκεια της διαδικασίας είναι 29 εβδομάδες. Ειδικότερα, για την υλοποίηση της 1^{ης} φάσης απαιτούνται 20 εβδομάδες, για τη 2^η φάση χρειάζονται 4 εβδομάδες, για την 3^η φάση απαιτείται 1 εβδομάδα, ενώ η 4^η και η 5^η φάση πραγματοποιείται σε 2 και 2 εβδομάδες αντίστοιχα. Η διαδικασία υλοποίησης της πιστοποίησης σχεδιάζεται εφάπαξ και αναθεωρείται όποτε κρίνεται απαραίτητο από την ΑΔΙΠ.

Σχετικά έγγραφα:

- *Αποφάσεις Συμβουλίου (συγκρότηση επιτροπή πιστοποίησης, πιστοποίηση, ενστάσεις)*
- *Ενημερωτική επιστολή προς το ίδρυμα*
- *Έντυπο καταγραφής ευρημάτων*
- *Επιστολή προς ίδρυμα/ΥΠΠΕΘ*
- *Οδηγίες προς την επιτροπή πιστοποίησης*
- *Οδηγός πιστοποίησης*
- *Πράξη συγκρότησης επιτροπής πιστοποίησης*
- *Πρόγραμμα επιτόπιας επίσκεψης*
- *Προσκλήσεις σε εμπειρογνώμονες*
- *Πρόσκληση υποβολής προτάσεων πιστοποίησης*
- *Πρόταση συμμετοχής σε επιτροπή πιστοποίησης*
- *Πρότυπο πιστοποίησης ΕΣΔΠ/ΠΣ*
- *Σχέδιο έκθεσης πιστοποίησης*
- *Υπόδειγμα σύνταξης πρότασης πιστοποίησης*
- *Φύλλο ελέγχου φακέλου πρότασης πιστοποίησης*
- *Φύλλο ελέγχου πρότασης πιστοποίησης*
- *Ενημερωτική επιστολή προς τα ιδρύματα*



Σχήμα 5 Διαδικασία 5.1 Διαχείριση πιστοποιήσεων ΕΣΑΠ ή ΠΣ



Σχήμα 6 Υποδιαδικασία 5.1.1 Παραλαβή και έλεγχος φακέλων & προτάσεων πιστοποίησης

Διαδικασία 5.2: Διαχείριση μητρώου

Η διαδικασία εγγραφής και ενεργοποίησης εμπειρογνομόνων στο Μητρώο υλοποιείται με 2 τρόπους, μέσω δημοσίευσης πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος και μέσω πρόσκλησης στα ιδρύματα για υπόδειξη υποψηφίων εμπειρογνομόνων. Τα βήματα της διαδικασίας παρουσιάζονται παρακάτω:

A) μέσω ανακοίνωσης πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος

- 1) Η ΑΔΙΠ δημοσιεύει πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος στην οποία περιέχονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες (κριτήρια, τρόπος υποβολής αιτήσεων, προθεσμία).
- 2) Οι υποψήφιοι εμπειρογνώμονες κάνουν ηλεκτρονική εγγραφή στο Μητρώο.
- 3) Τα στοιχεία που έχουν καταχωρήσει οι υποψήφιοι εμπειρογνώμονες ελέγχονται από την ΑΔΙΠ για πιθανά λάθη ή παραλείψεις.
- 4) Στην περίπτωση που διαπιστωθούν λάθη ή παραλείψεις η ΑΔΙΠ επικοινωνεί με τους υποψηφίους, προκειμένου να κάνουν τις απαραίτητες αλλαγές. Αν δεν υπάρχουν λάθη ή παραλείψεις οι αιτήσεις προωθούνται στο Συμβούλιο της ΑΔΙΠ.
- 5) Το Συμβούλιο της ΑΔΙΠ εξετάζει καθεμία αίτηση ξεχωριστά και προβαίνει στην αποδοχή ή την απόρριψή της.
- 6) Σε περίπτωση αποδοχής της αίτησης, οι νέοι εμπειρογνώμονες ενεργοποιούνται και λαμβάνουν ειδικό κωδικό. Σε περίπτωση απόρριψης ενημερώνονται σχετικά οι υποψήφιοι εμπειρογνώμονες.

B) μέσω πρόσκλησης στα ιδρύματα/ενδιαφερόμενα μέρη για υπόδειξη υποψηφίων εμπειρογνομόνων

- 1) Η ΑΔΙΠ αποστέλλει πρόσκληση στα ιδρύματα/ενδιαφερόμενα μέρη προκειμένου να προτείνουν υποψηφίους για ένταξη στο μητρώο εμπειρογνομόνων.
- 2) Τα ιδρύματα/ενδιαφερόμενα μέρη υποβάλλουν τις εισηγήσεις τους στην ΑΔΙΠ.
- 3) Η ΑΔΙΠ παραλαμβάνει και προβαίνει σε πρωτοκόλληση εισηγήσεων.
- 4) Διενεργείται έλεγχος νομιμότητας προτάσεων.
- 5) Γίνεται σχετική εισήγηση προς το Συμβούλιο της ΑΔΙΠ.
- 6) Το Συμβούλιο της ΑΔΙΠ προβαίνει σε έγκριση ή απόρριψη των εισηγήσεων.
- 7) Στην περίπτωση έγκρισης αποστέλλεται πρόσκληση στους υποψηφίους εμπειρογνώμονες για εγγραφή στο μητρώο της ΑΔΙΠ.
- 8) Οι υποψήφιοι εμπειρογνώμονες που ανταποκρίνονται μπορούν είτε i) να εγγραφούν στο μητρώο, ii) να δηλώσουν προσωρινή αδυναμία, οπότε διατηρούνται τα στοιχεία τους στο μητρώο (για να ενεργοποιηθούν σε μελλοντική χρονική στιγμή), iii) να δηλώσουν πως δεν ενδιαφέρονται να εγγραφούν στο μητρώο. Σε περίπτωση που δεν υπάρξει καμία ανταπόκριση, γίνεται υπενθύμιση δύο φορές ακόμη. Αν δεν υπάρξει απάντηση, γίνεται διαγραφή των υποψηφίων εμπειρογνομόνων.
- 9) Γίνεται έλεγχος καταχώρησης των στοιχείων των υποψηφίων εμπειρογνομόνων από την ΑΔΙΠ και σε περίπτωση διαπίστωσης λαθών/παραλείψεων ενημερώνονται σχετικά οι υποψήφιοι.
- 10) Εγκρίνεται η εγγραφή από την ΑΔΙΠ, οι νέοι εμπειρογνώμονες ενεργοποιούνται και αποστέλλονται κωδικοί.

Εμπλεκόμενα μέρη:

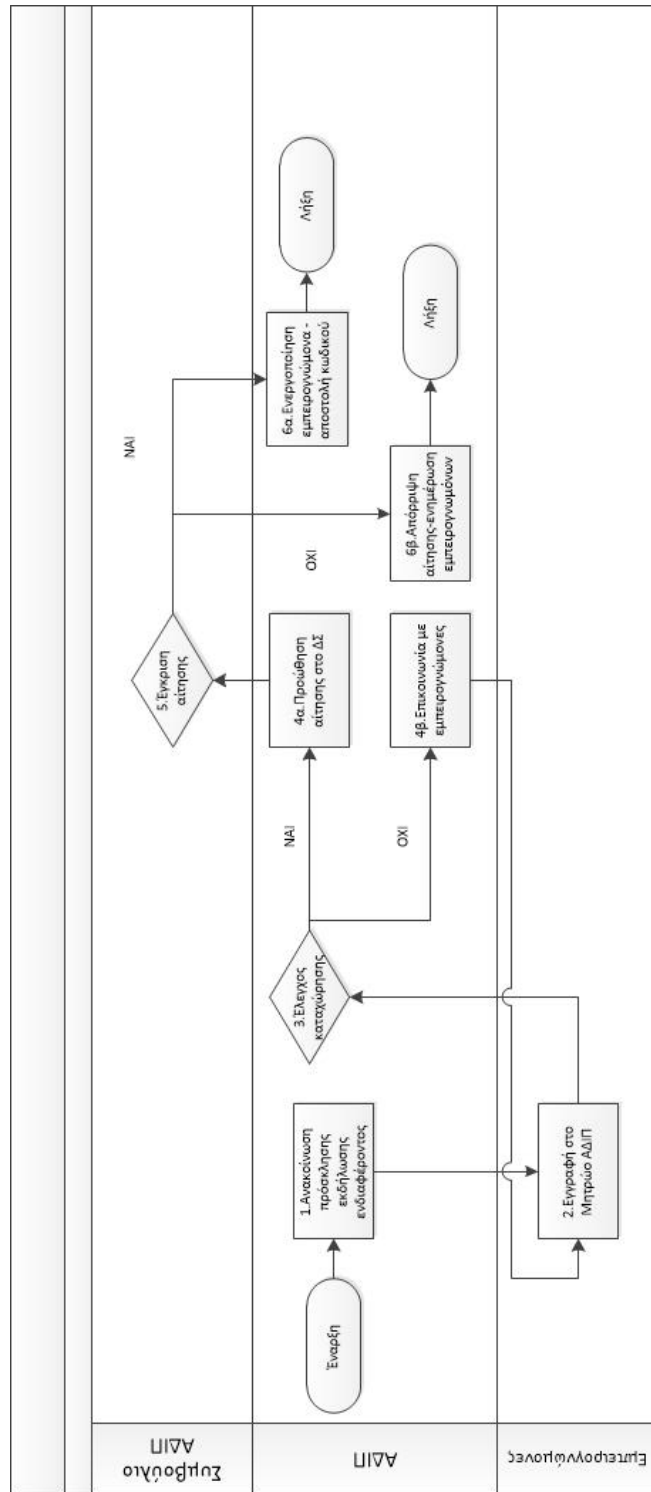
Συμβούλιο ΑΔΙΠ, Διεύθυνση Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας, Ιδρύματα, υποψήφιοι/νέοι εμπειρογνώμονες

Χρονοδιάγραμμα:

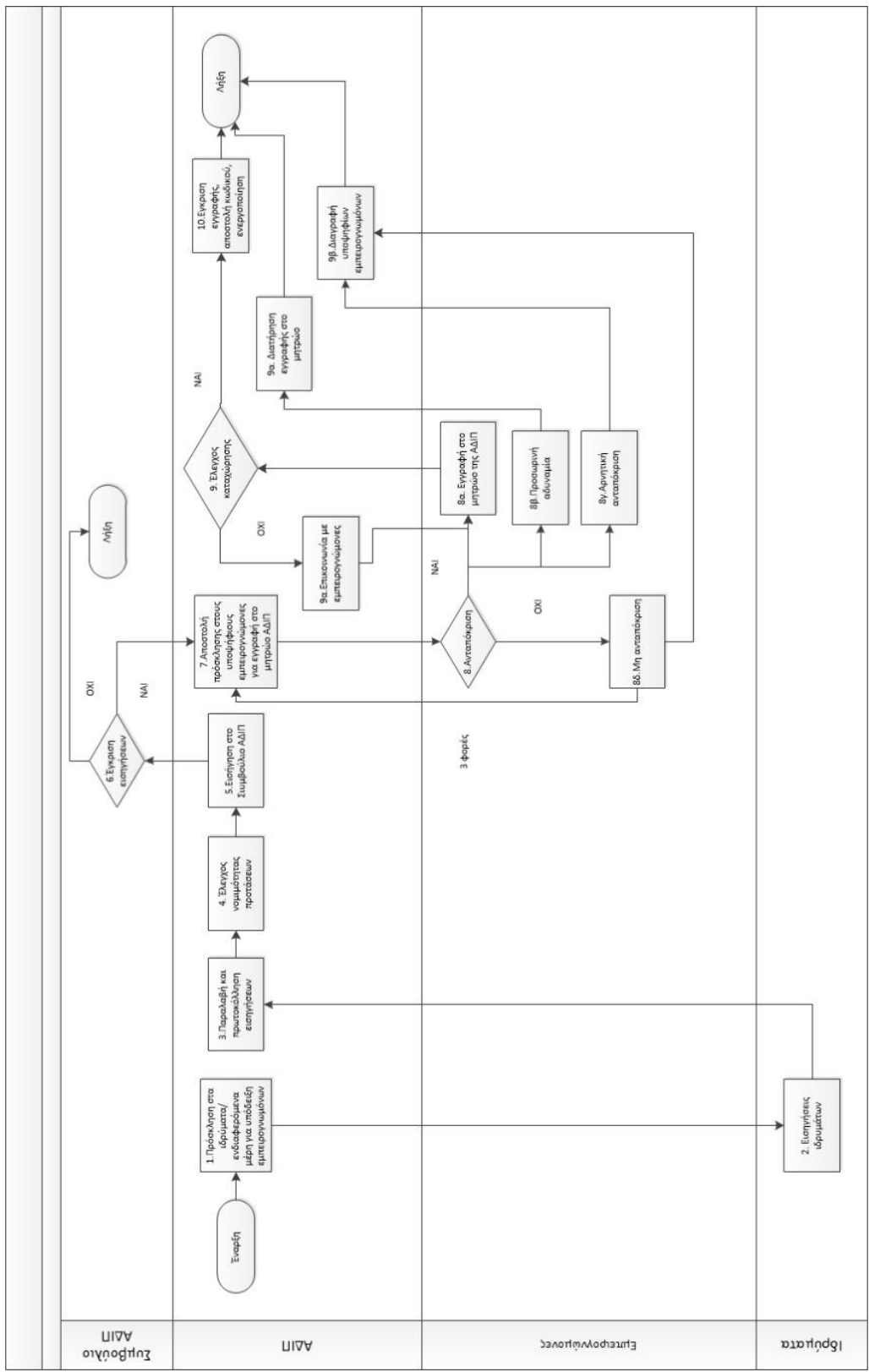
Η διαδικασία εγγραφής και ενεργοποίησης εμπειρογνομόνων στο Μητρώο σχεδιάζεται εφάπαξ και αναθεωρείται όποτε κρίνεται απαραίτητο από την ΑΔΙΠ.

Σχετικά έγγραφα:

- *Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος*
- *Πρόσκληση σε υποψήφιους εμπειρογνώμονες*
- *Αποφάσεις Συμβουλίου ΑΔΙΠ*



Σχήμα 7 Διαδικασία 5.2.1 Διαχείριση μητρώου (α)



Σχήμα 8 Διαδικασία 5.2.1 Διαχείριση μητρώου (β)

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 6. Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

6.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η ΑΔΙΠ διαχειρίζεται τα δεδομένα ποιότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και λοιπών ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, καθώς και τα δεδομένα διοικητικής λειτουργίας των ιδρυμάτων. Παράλληλα συγκεντρώνει και επεξεργάζεται δεδομένα ποιότητας που αφορούν στην εσωτερική λειτουργία της ΑΔΙΠ προκειμένου να διευκολύνεται η λήψη αποφάσεων σε όλα τα επίπεδα και να τεκμηριώνεται η εισαγωγή βελτιώσεων.

Η διεργασία αυτή έχει ως αντικείμενο τη συλλογή, ανάλυση και χρήση των δεδομένων ποιότητας στην εσωτερική αξιολόγηση των διεργασιών του ΕΣΠ και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

6.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Στόχοι διασφάλισης ποιότητας.
2. Δεδομένα πληροφοριακού συστήματος ΟΠΕΣΠ.
3. Δεδομένα λειτουργίας διευθύνσεων ΑΔΙΠ (π.χ. προσωπικό, οικονομικά, υποδομές).

6.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Δείκτες αποτελεσματικότητας όλων των διεργασιών του ΕΣΠ.
2. Δείκτες για την αξιολόγηση της στρατηγικής της ΑΔΙΠ.
3. Δεδομένα και δείκτες ΟΠΕΣΠ (ιδρυμάτων).
4. Εκθέσεις (συγκριτικές/συνολικές/επιμέρους).

6.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 6.1: Συλλογή, μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας

6.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος πηγών συλλογής δεδομένων.
2. Πλήθος και κατηγορίες δεικτών ανά στόχο ποιότητας.
3. Πλήθος αναφορών για λήψη αποφάσεων.

6.6 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 ΕΣΠ.
4. Μέσω της ανασκόπησης του ΕΣΠ.

6.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

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

6.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 6.1: Συλλογή, μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας

Περιγραφή:

Η ΑΔΙΠ συλλέγει δεδομένα των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης αλλά και της ίδιας, μέσω των πληροφοριακών της συστημάτων. Παράλληλα, εκδίδει τους ετήσιους δείκτες ποιότητας, αξιοποιώντας, κατά την κρίση της, τα δεδομένα του ΟΠΕΣΠ, τα δεδομένα από το πληροφοριακό της σύστημα ή και από άλλες πηγές. Οι ετήσιοι δείκτες ποιότητας είναι:

- Δείκτες ποιότητας για τις ακαδημαϊκές και διοικητικές δραστηριότητες των ιδρυμάτων
- Δείκτες ποιότητας για την αποτελεσματικότητα των διεργασιών του ΕΣΔΠ
- Δείκτες εσωτερικής λειτουργίας της ΑΔΙΠ

Βήματα:

1. Συγκέντρωση δεδομένων μέσω των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΔΙΠ
2. Έλεγχος εγκυρότητας και αξιοπιστίας δεδομένων
3. Υπολογισμός δεικτών ποιότητας
4. Σύνταξη αναφορών δεικτών ποιότητας (για υποβοήθηση διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας, λήψη αποφάσεων για τη βελτίωση της ποιότητας του Ιδρύματος/της ΑΔΙΠ, την υποστήριξη σε θέματα στρατηγικής και πολιτική ποιότητας, κ.λπ.)

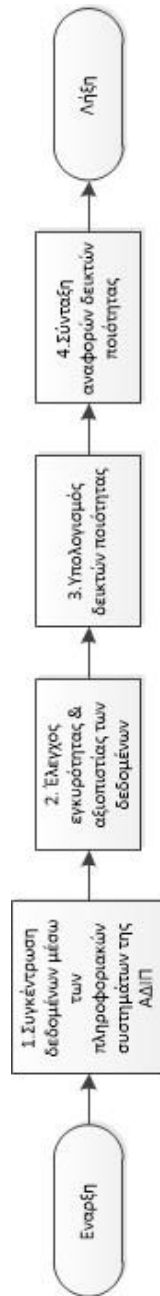
Εμπλεκόμενα Μέρη:

ΜΟΔΙΠ, Διευθύνσεις ΑΔΙΠ.

Χρονοδιάγραμμα:

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

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



Σχήμα 9 Διαδικασία 6.1 Συλλογή, μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 7: Επικοινωνία με ιδρύματα

7.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η ΑΔΙΠ επικοινωνεί σε τακτική βάση με τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης, τα πληροφορεί για τις απαιτήσεις, το σκοπό και τα οφέλη των διαφόρων ενεργειών διασφάλισης ποιότητας, οργανώνει εργαστήρια και σεμινάρια για την παρουσίαση αποτελεσμάτων των δραστηριοτήτων της και τα εμπλέκει σε διαδικασίες διαβούλευσης, όποτε χρειάζεται (διαμόρφωση προτύπων, εγγράφων κλπ).

7.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Διαθέσιμοι πόροι
2. Επικοινωνιακό πλάνο
3. Λίστα με στοιχεία επικοινωνίας
4. Ανατροφοδότηση από ιδρύματα
5. Ερωτήματα ιδρυμάτων

7.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Πληροφοριακό υλικό
2. Εργαστήρια/εκδηλώσεις
3. Ενημερώσεις (email, τηλέφωνα)
4. Δελτία τύπου
5. Παρουσιάσεις σε διεθνή συνέδρια
6. Μελέτες
7. Συνεντεύξεις τύπου
8. Επισκέψεις σε ιδρύματα
9. Τηλεοπτικές/ραδιοφωνικές συνεντεύξεις

7.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 7.1: Επικοινωνία με ιδρύματα

7.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος ημερίδων/εργαστηρίων/εκδηλώσεων
2. Πλήθος συμμετεχόντων
3. Βαθμός ικανοποίησης συμμετεχόντων
4. Συχνότητα επικαιροποίησης υλικού
5. Web analytics
6. Βαθμός αναγνωρισιμότητας ΑΔΙΠ
7. Πλήθος μεταφορτώσεων ψηφιακού υλικού

7.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

7.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Επιμόρφωση προσωπικού σε θέματα επικοινωνίας
2. Τακτική επικαιροποίηση κόμβου πληροφοριών (π.χ. ιστοσελίδα)
3. Επανασχεδιασμός επικοινωνιακού υλικού
4. Πρόγραμμα ενδυνάμωσης σχέσεων με ιδρύματα
5. Αξιοποίηση εναλλακτικών τρόπων επικοινωνίας (π.χ. ΜΚΔ)
6. Βελτίωση της εικόνας της ΑΔΙΠ (π.χ. μέσω εκδηλώσεων)

7.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 7.1: Επικοινωνία με ιδρύματα

Βήματα

1. Προσδιορισμός αποδεκτών (ιδρύματα) και αναγκών τους
2. Κατάρτιση πλάνου επικοινωνίας (τι θα επικοινωνηθεί, πώς, από ποιόν, γιατί, πόσο συχνά, τι υλικό θα χρειαστεί)
3. Εφαρμογή πλάνου επικοινωνίας
4. Συλλογή, επεξεργασία και αξιοποίηση απόψεων ιδρυμάτων
5. Αξιολόγηση πλάνου επικοινωνίας και εισαγωγή βελτιώσεων

Εμπλεκόμενα Μέρη:

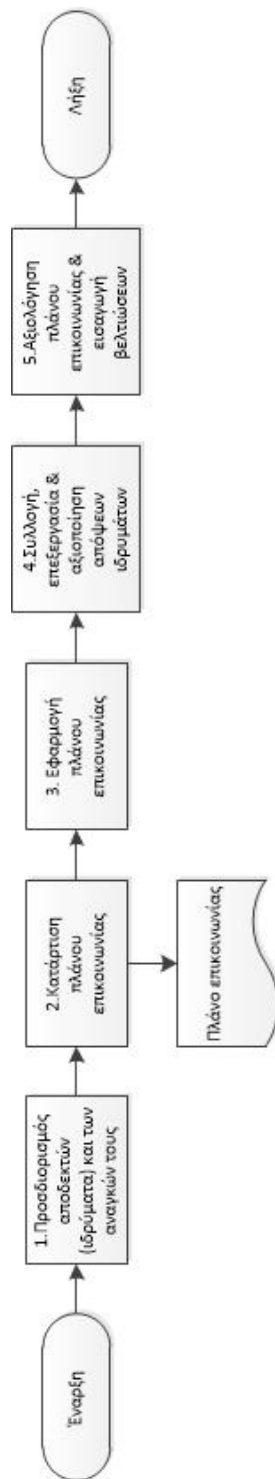
ΜΟΔΙΠ, Ιδρύματα, Διευθύνσεις ΑΔΙΠ

Χρονοδιάγραμμα:

Η επικοινωνία με τα ιδρύματα εκτελείται σε διαρκή βάση.

Σχετικά Έγγραφα:

Μητρώο ιδρυμάτων, πληροφοριακό υλικό.



Σχήμα 10 Διαδικασία 7.1 Επικοινωνία με ιδρύματα

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 8. Δημοσιοποίηση πληροφοριών

8.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η ΑΔΙΠ οφείλει να δημοσιοποιεί τις δραστηριότητες (διασφάλισης ποιότητας, γνωμοδοτήσεων, μελετών) οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο άσκησης των αρμοδιοτήτων της και τα αποτελέσματά τους, είτε αφορούν τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης είτε τους φορείς άσκησης πολιτικής είτε την ίδια.

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

8.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Υλικό προς δημοσιοποίηση/αξιοποίηση:
 - α. Στοιχεία δομής, οργάνωσης και λειτουργίας ΑΔΙΠ
 - β. Εκθέσεις εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης ακαδημαϊκών μονάδων και ιδρυμάτων
 - γ. Ετήσιες εκθέσεις ανώτατης εκπαίδευσης για την Ελλάδα
 - δ. Μελέτες
 - ε. Γνωμοδοτήσεις
 - στ. Δελτία τύπου
 - ζ. Αποφάσεις ΑΔΙΠ
 - η. Εθνική νομοθεσία
 - θ. Λοιπό ηλεκτρονικό και έντυπο υλικό πληροφόρησης (π.χ. έγγραφα διασφάλισης ποιότητας, τεχνολογικές εφαρμογές)
 - ι. Αξιολογήσεις χρηστών ιστοσελίδας

8.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Ιστοσελίδα ΑΔΙΠ
2. Ετήσιες εκθέσεις ανώτατης εκπαίδευσης για την Ελλάδα
3. Αναφορές αποτελεσμάτων δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας (ιδρυμάτων ή της ΑΔΙΠ)
4. Μελέτες
5. Γνωμοδοτήσεις
6. Δελτία τύπου
7. Λοιπό ηλεκτρονικό και έντυπο υλικό πληροφόρησης (π.χ. έγγραφα διασφάλισης ποιότητας, τεχνολογικές εφαρμογές)

8.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 8.1: Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης.

8.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος επισκέψεων στην ιστοσελίδα της ΑΔΙΠ
2. Πλήθος αναφορών της ιστοσελίδας από τρίτους
3. Δείκτης Time To First Byte (TTFB)
4. Δείκτης Uptime
5. Χρόνος πλήρους φόρτωσης ιστοσελίδας (Full Page Load Time)
6. Δείκτης Bounce rate
7. Μέση ταχύτητα υποσελίδων
8. Αριθμός μη ενεργών υπερσυνδέσμων (broken links)
9. Πλήθος χρηστών από οργανικά αποτελέσματα στις μηχανές αναζήτησης
10. Πλήθος ανθρώπινου δυναμικού υποστήριξης
11. Πλήθος γλωσσών δημοσιοποίησης πληροφοριών

8.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

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

8.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Συγκριτική μελέτη ιστοσελίδων άλλων φορέων διασφάλισης και πιστοποίησης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση
2. Προτάσεις αξιοποίησης εφαρμογών στη λειτουργία της ιστοσελίδας
3. Προτάσεις χρηστών για βελτίωση της ιστοσελίδας

8.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 8.1: 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 της ΑΔΙΠ, ώστε να επιτυγχάνεται η απαίτηση της, άμεσης, προσβάσιμης, επίκαιρης και διατυπωμένης με αντικειμενικότητα και σαφήνεια, πληροφόρησης για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Βήματα

1. Σχεδιασμός ιστοσελίδας
2. Κατάρτιση καταλόγου υλικού για δημοσιοποίηση
3. Συλλογή και έλεγχος υλικού για δημοσιοποίηση
4. Δημοσιοποίηση υλικού
5. Συντήρηση ιστοσελίδας και τακτική επικαιροποίηση περιεχομένου της ιστοσελίδας. Η ΑΔΙΠ, στο πλαίσιο της διεργασίας εσωτερικής αξιολόγησης, αξιολογεί την επάρκεια, σαφήνεια,

αντικειμενικότητα και προσβασιμότητα του περιεχομένου που παρέχεται από την ιστοσελίδα της.

Εμπλεκόμενα Μέρη:

Διευθύνσεις της ΑΔΙΠ, Συμβούλιο ΑΔΙΠ (επικοινωνιακή στρατηγική)

Χρονοδιάγραμμα:

Η δημοσιοποίηση των πληροφοριών είναι μια συνεχής διαδικασία, που πραγματοποιείται σε καθημερινή βάση. Η αξιολόγηση της διαδικασίας πραγματοποιείται από την ΑΔΙΠ, μέσω εσωτερικής αξιολόγησης/ανασκόπησης του ΕΣΠ.

Σχετικά Έγγραφα:

Ιστοσελίδα ΑΔΙΠ, ετήσιες εκθέσεις ανώτατης εκπαίδευσης για την Ελλάδα, αναφορές αποτελεσμάτων δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας (ιδρυμάτων ή της ΑΔΙΠ), μελέτες, γνωμοδοτήσεις, δελτία τύπου, λοιπό ηλεκτρονικό και έντυπο υλικό πληροφόρησης (π.χ. έγγραφα διασφάλισης ποιότητας, τεχνολογικές εφαρμογές).



Σχήμα 11 Διαδικασία 8.1 Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 9: Παρακολούθηση προόδου και διαρκής βελτίωση

9.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η διερεύνηση του εάν η ΑΔΙΠ εξακολουθεί να λειτουργεί σε πλήρη στοίχιση με τις αρχές και τις κατευθυντήριες οδηγίες της ΕΝQA. Οι πιθανές αποκλίσεις εντοπίζονται μέσω των κατάλληλων μηχανισμών (χρήση ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών, ανατροφοδότηση από εξωτερικούς εμπειρογνώμονες και ενδιαφερόμενους) και αναλαμβάνεται διορθωτική δράση όπου κρίνεται απαραίτητο (ορίζεται χρονοδιάγραμμα, ενέργειες και υπεύθυνοι ενεργειών). Το ΕΣΠ αναθεωρείται τουλάχιστον μια φορά σε ετήσια βάση. Επιπρόσθετες αναθεωρήσεις εκτελούνται αν κάτι τέτοιο κριθεί αναγκαίο.

9.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Εκθέσεις αξιολόγησης/προόδου της ΑΔΙΠ από την ΕΝQA-Συστάσεις
2. Θεματική ανάλυση
3. Ανατροφοδότηση από εμπειρογνώμονες (ερωτηματολόγια)
4. Ανατροφοδότηση από ενδιαφερόμενους (ερωτηματολόγια)

9.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Οδικός χάρτης ενεργειών βελτίωσης
2. Διορθωτικές ενέργειες και προτάσεις βελτίωσης

9.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 9.1: Παρακολούθηση προόδου και διαρκής βελτίωση

9.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος συστάσεων (από την ΕΝQA)
2. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από την ΑΔΙΠ για την εφαρμογή των συστάσεων
3. Πλήθος συστάσεων που υλοποιήθηκαν και βαθμός επίτευξης
4. Πλήθος πιθανών αναθεωρήσεων διεργασιών/διαδικασιών του ΕΣΠ της ΑΔΙΠ
5. Πλήθος πιθανών αναθεωρήσεων της στρατηγικής της ΑΔΙΠ

9.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.
2. Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων αξιολόγησης ή πιστοποίησης στο Συμβούλιο της ΑΔΙΠ
3. Μέσω παρουσίασης των αποτελεσμάτων της διεργασίας και της ανάλυσης των δεδομένων της κατά την ανασκόπηση του ΕΣΠ.

9.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Διατήρηση ευνοϊκού/κατάλληλου περιβάλλοντος για τη διαρκή παρακολούθηση της προόδου
2. Ενίσχυση αυτοματοποιημένων ελέγχων
3. Καθοδήγηση προσωπικού για την εισαγωγή βελτιώσεων
4. Αξιοποίηση όλων των καναλιών επικοινωνίας με ενδιαφερόμενα μέρη
5. Υποστήριξη ΜΟΔΙΠ και εμπειρογνομόνων στην ανάπτυξη δεξιοτήτων κρίσιμων για τη διασφάλιση ποιότητας

9.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 9.1: Παρακολούθηση προόδου και διαρκής βελτίωση

Περιγραφή

Η διαδικασία προδιαγράφει τον τρόπο με τον οποίο επιτυγχάνεται η παρακολούθηση της προόδου με βάση τους εσωτερικούς μηχανισμούς ελέγχου της ΑΔΙΠ, τις συστάσεις της ΕΝQA, τις γνωμοδοτήσεις/αξιολογήσεις των ενδιαφερομένων μερών, ο εντοπισμός αποκλίσεων και η εισαγωγή βελτιώσεων στη λειτουργία της ΑΔΙΠ.

Βήματα

1. Καθορισμός στόχων βελτίωσης του ΕΣΠ
2. Αναγνώριση περιοχών ελέγχου (με βάση τα πρότυπα ESG)
3. Προσδιορισμός δεικτών παρακολούθησης της προόδου
4. Καθορισμός συχνότητας παρακολούθησης της προόδου
5. Διεξαγωγή ελέγχου (συλλογή και επεξεργασία δεδομένων και πληροφοριών)
6. Προσδιορισμός ενεργειών βελτίωσης, χρονοδιαγράμματος, υπευθύνων

Εμπλεκόμενα μέρη:

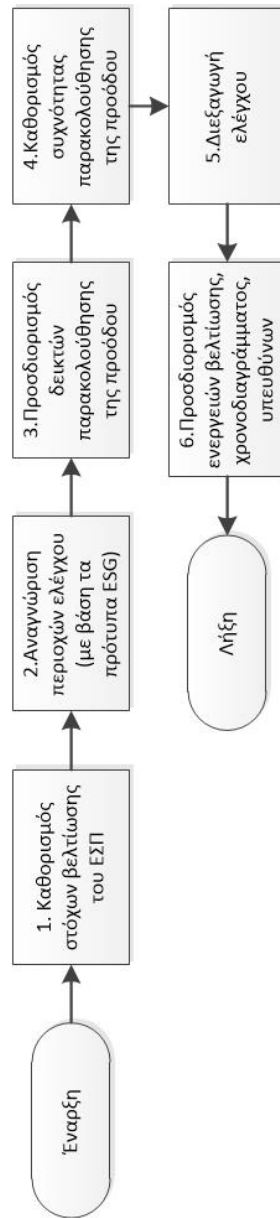
Διευθύνσεις ΑΔΙΠ, ομάδες ενδιαφερομένων μερών, ΜΟΔΙΠ, ΕΝQA, εξωτερικοί εμπειρογνώμονες

Χρονοδιάγραμμα:

Η παρακολούθηση της προόδου και η εισαγωγή βελτιώσεων επαναλαμβάνονται τουλάχιστον μία φορά σε ετήσια βάση.

Σχετικά έγγραφα:

Οδηγίες και κατευθυντήριες αρχές ESG (ΕΝQA), εκθέσεις αυτοαξιολόγησης (ΑΔΙΠ), εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης (ΕΣΔΠ/ΠΣ/ΑΔΙΠ), εκθέσεις παρακολούθησης της προόδου, αναφορές/γνωμοδοτήσεις ενδιαφερομένων μερών



Σχήμα 12 Διαδικασία 9.1 Παρακολούθηση προόδου και διαρκής βελτίωση

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 10: Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση (ENQA)

10.1 Αντικείμενο διεργασίας

Η πιστοποίηση περιλαμβάνει: (α) εσωτερική αξιολόγηση της ΑΔΙΠ και (β) εξωτερική αξιολόγησή της από επιτροπή ανεξάρτητων εμπειρογνομόνων. Η διεργασία επικεντρώνεται στη βελτίωση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας του ΕΣΠ.

Ειδικότερα, η διεργασία έχει ως στόχο την εφαρμογή στρατηγικής συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών διασφάλισης και πιστοποίησης της ποιότητας προς τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης και τους φορείς άσκησης πολιτικής, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των ESG2015.

Η εξωτερική αξιολόγηση είναι μια περιοδικά επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

Οι διευθύνσεις της ΑΔΙΠ μεριμνούν για τη λήψη των αναγκαίων μέτρων βελτίωσης και πραγματοποίησης της ανατροφοδότησης του ΕΣΠ.

10.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Εκθέσεις τελευταίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης της ΑΔΙΠ (από την ENQA)
2. Έκθεση προόδου ως προς την υλοποίηση συστάσεων/βελτιώσεων
3. Έκθεση τελευταίας εσωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας της ΑΔΙΠ
4. Έκθεση αυτοαξιολόγησης (SAR)
5. Υφιστάμενο στρατηγικό πλάνο ΑΔΙΠ
6. Εγχειρίδιο ποιότητας
7. Έκθεση αποτελεσμάτων αξιολόγησης από ιδρύματα & εμπειρογνώμονες (ως προς τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας)
8. Σύνοψη συμπερασμάτων ετησίων εκθέσεων ΑΔΙΠ (των προηγούμενων 4 ετών)
9. Εκθέσεις τελευταίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών/ΕΣΔΠ των ιδρυμάτων
10. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΑΔΙΠ για την εφαρμογή της εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης
11. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ENQA για την εφαρμογή της εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης

10.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

1. Εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης της ΑΔΙΠ.
2. Αξιολόγηση της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης ή πιστοποίησης (σύμφωνα με το σχετικό έντυπο της ENQA).

10.4 Διαχείριση της διεργασίας

Διαδικασία 10.1: Εξωτερική αξιολόγηση/πιστοποίηση ΑΔΙΠ

10.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης ή Πιστοποίησης (από την ΕΝQA)
2. Πλήθος δράσεων που ορίστηκαν από την ΑΔΙΠ για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση του ΕΣΔΠ στο σχετικό πρόγραμμα δράσης
3. Πλήθος πιθανών αναθεωρήσεων στην πολιτική ποιότητας της ΑΔΙΠ
4. Πλήθος πιθανών αναθεωρήσεων στη στρατηγική της ΑΔΙΠ

10.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΑΔΙΠ.
2. Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.

10.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Επαναξιολόγηση της στρατηγικής της ΑΔΙΠ
2. Σύνταξη προγράμματος δράσης για βελτίωση τομέων λειτουργίας της ΑΔΙΠ.

10.8 Διαδικασίες διεργασίας

Διαδικασία 10.1: Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση

Περιγραφή:

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

Βήματα:

1. Συμμετοχή της ΑΔΙΠ σε σχετικές ενημερώσεις της ΕΝQA -αναζήτηση οδηγιών
2. Προετοιμασία της ΑΔΙΠ για την εξωτερική αξιολόγηση-κατάρτιση οδικού χάρτη
3. Υποβολή της έκθεσης αυτοαξιολόγησης στην ΕΝQA
4. Έλεγχος συμμόρφωσης της έκθεσης αυτοαξιολόγησης ως προς τη δομή και το περιεχόμενο με τις οδηγίες και προδιαγραφές της ΕΝQA (από τον αρμόδιο συντονιστή) (σε περίπτωση αποκλίσεων επαναλαμβάνονται τα βήματα 3 και 4 μετά την πραγματοποίηση διορθώσεων/βελτιώσεων)
5. Υποβολή τελικής έκθεσης αυτοαξιολόγησης στην ΕΝQA και δημοσίευση στην ιστοσελίδα της ΑΔΙΠ
6. Ορισμός επιτροπής εμπειρογνομόνων (από την ΕΝQA)
7. Αποστολή έκθεσης αυτοαξιολόγησης (καθώς και των προηγούμενων εκθέσεων αξιολόγησης/προόδου) στον συντονιστή της ΕΝQA για διανομή της στα μέλη της επιτροπής εμπειρογνομόνων
8. Παραλαβή του προγράμματος επιτόπιας επίσκεψης από την επιτροπή εμπειρογνομόνων καθώς και άλλων σχετικών εγγράφων (π.χ. έντυπο καταγραφής ευρημάτων)
9. Προκαταρκτική συνάντηση της επιτροπής εμπειρογνομόνων πριν την επιτόπια επίσκεψη

10. Διεξαγωγή της επιτόπιας επίσκεψης
11. Τελική συνάντηση της επιτροπής εμπειρογνομόνων
12. Συνάντηση της επιτροπής εμπειρογνομόνων με μέλη και προσωπικό της ΑΔΙΠ
13. Αξιολόγηση της διαδικασίας από την ΕΝQA
14. Συγγραφή σχεδίου έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης και υποβολή της στην ΕΝQA
15. Αποστολή του σχεδίου έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης στην ΑΔΙΠ
16. Υποβολή σχολίων από την ΑΔΙΠ επί του σχεδίου έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης
17. Υποβολή τελικής έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης στην ΕΝQA από την επιτροπή εμπειρογνομόνων
18. Κατάθεση αίτησης μέλους της ΑΔΙΠ στην ΕΝQA
19. Αξιολόγηση αίτησης και έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης από τη συμβούλιο της ΕΝQA
20. Σε περίπτωση που κριθεί σκόπιμο ζητούνται επιπρόσθετα στοιχεία
21. Απόφαση για πιστοποίηση (από την ΕΝQA)
22. Η τελική απόφαση του Συμβουλίου της ΕΝQA μαζί με την έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης και τις πιθανές συστάσεις δημοσιεύονται στις ιστοσελίδες της ΕΝQA και της ΑΔΙΠ
23. Παρέχεται δικαίωμα ένστασης σε περίπτωση μη συμφωνίας με την απόφαση του συμβουλίου της ΕΝQA ή την κρίση της επιτροπής εμπειρογνομόνων
24. Συγγραφή έκθεσης προόδου(follow up report)
25. Υποβολή έκθεσης προόδου στην ΕΝQA
26. Δημοσίευση της έκθεσης προόδου στην ιστοσελίδα της ΕΝQA
27. Προαιρετική επιτόπια επίσκεψη (progress visit)
28. Ανασκόπηση όλης της διαδικασίας από την ΑΔΙΠ και εισαγωγή διορθωτικών ενεργειών, όπου αυτές χρειάζονται

Εμπλεκόμενα μέρη:

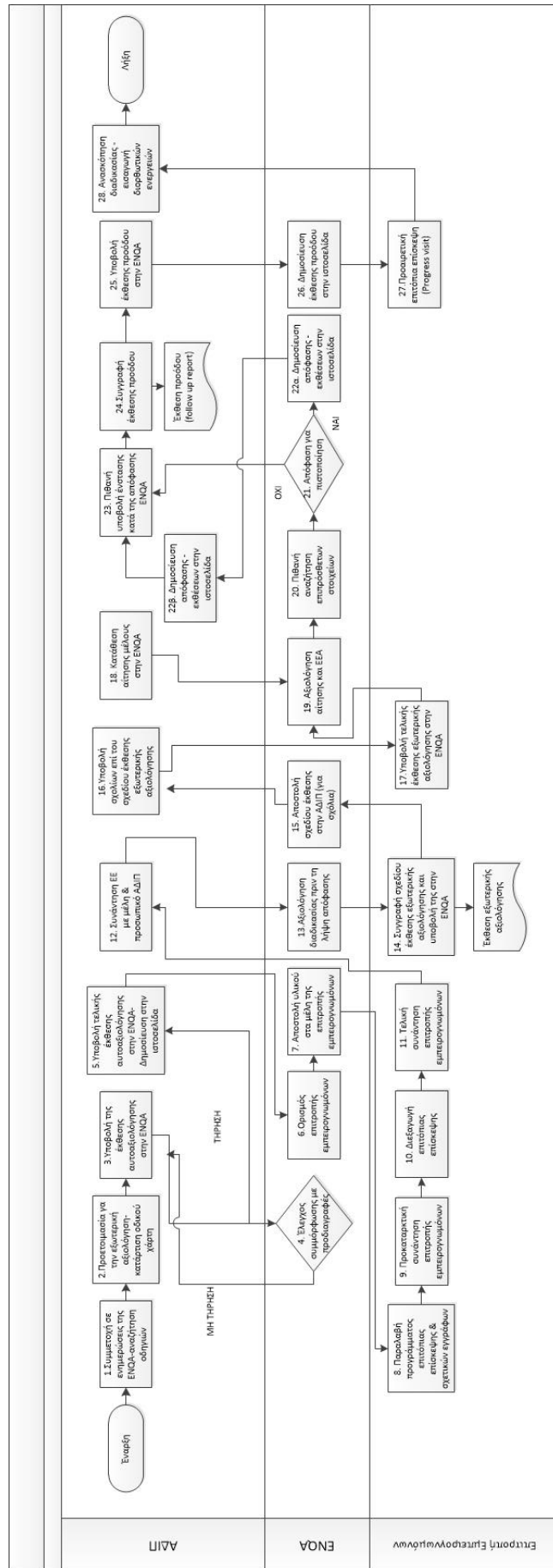
Διευθύνσεις ΑΔΙΠ, Συμβούλιο ΑΔΙΠ, Επιτροπή εξωτερικής αξιολόγησης, Συμβούλιο ΕΝQA

Χρονοδιάγραμμα:

Καθορίζεται με την ενεργοποίηση της διαδικασίας από την ΑΔΙΠ λαμβάνοντας υπόψη τις προθεσμίες που ανακοινώνονται από την ΕΝQA

Σχετικά έγγραφα:

1. Αίτηση πιστοποίησης της ΑΔΙΠ
2. Έκθεση αυτοαξιολόγησης
3. Οδικός χάρτης (συστάσεις προηγούμενης αξιολόγησης, ενέργειες)
4. Πρόγραμμα επιτόπιας επίσκεψης Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης (ΕΝQA)
5. Σχέδιο της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης (ΕΝQA)
6. Έγγραφο παρατηρήσεων επί του υποβληθέντος σχεδίου της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης
7. Τελική Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης/Πιστοποίησης
8. Εκθέσεις προόδου
9. Απόφαση της ΕΝQA για χορήγηση πιστοποίησης



Σχήμα 13 Διαδικασία 10.1 Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση

Πίνακας Σχημάτων

Σχήμα 1 Διαδικασία 1.1 Σχεδιασμός, έγκριση, αναθεώρηση και αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας της Αρχής	18
Σχήμα 2 Διαδικασία 2.1 Διάθεση και διαχείριση πόρων	21
Σχήμα 3 Διαδικασία 3.1 Θέσπιση στόχων ποιότητας.....	24
Σχήμα 4 Διαδικασία 4.1 Καθορισμός και επικαιροποίηση προτύπων.....	27
Σχήμα 5 Διαδικασία 5.1 Διαχείριση πιστοποιήσεων ΕΣΔΠ ή ΠΣ	32
Σχήμα 6 Υποδιαδικασία 5.1.1 Παραλαβή και έλεγχος φακέλων & προτάσεων πιστοποίησης.....	33
Σχήμα 7 Διαδικασία 5.2.1 Διαχείριση μητρώου (α)	36
Σχήμα 8 Διαδικασία 5.2.1 Διαχείριση μητρώου (β).....	37
Σχήμα 9 Διαδικασία 6.1 Συλλογή, μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της διασφάλισης ποιότητας.....	40
Σχήμα 10 Διαδικασία 7.1 Επικοινωνία με ιδρύματα	43
Σχήμα 11 Διαδικασία 8.1 Δημιουργία, συντήρηση, επικαιροποίηση και αξιολόγηση ιστοχώρων, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων μέσων πληροφόρησης	47
Σχήμα 12 Διαδικασία 9.1 Παρακολούθηση προόδου και διαρκής βελτίωση.....	50
Σχήμα 13 Διαδικασία 10.1 Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση.....	54

