ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΣΔΠ

Δ-10.1 ΔΟΜΗ-ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΔΠ

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

[1. ΣΚΟΠΟΣ 3](#_Toc170901697)

[2. ΒΗΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ 3](#_Toc170901698)

[3. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7](#_Toc170901699)

[4. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ 7](#_Toc170901700)

[5. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ – ΑΡΧΕΙΑ 7](#_Toc170901701)

[6. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ 7](#_Toc170901702)

[7. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ 7](#_Toc170901703)

[8. ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 7](#_Toc170901704)

[9. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ 8](#_Toc170901705)

# ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας Διαδικασίας είναι να περιγράψει την δομή και την φιλοσοφία του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος.

# ΒΗΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

**2.1 Σκοπός και φιλοσοφία του ΕΣΔΠ**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ

ΑΡΧΕΙΑ:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) αποτελεί το οργανωτικό πλαίσιο που έχει ως κύριο στόχο την συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και του ερευνητικού έργου του Ιδρύματος, καθώς και την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις κατευθυντήριες οδηγίες της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ).

Το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του προτύπου για την πιστοποίηση Ποιότητας του ΕΣΔΠ της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), τα επιμέρους πρότυπα πιστοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών και την σχετική νομοθεσία (Νόμος 4957/2022-ΦΕΚ 141/τ.Α’ /21.07.2022).

Το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) είναι πλήρως προσαρμοσμένο στις ανάγκες του Ιδρύματος και στις ικανότητες και την μόρφωση - επάρκεια του προσωπικού. Η φιλοσοφία του βασίζεται στον επαρκή προγραμματισμό και έλεγχο της ποιότητας, την πρόληψη και την εξάλειψη των προβλημάτων ποιότητας, την εκπαίδευση του προσωπικού και την συνεχή βελτίωση.

**2.2 Διοίκηση & Οργάνωση του ΕΣΔΠ**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ

ΑΡΧΕΙΑ:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ) είναι διοικητική δομή του Ιδρύματος και το επίπεδο και η διοικητική διάρθρωσή της καθορίζονται στον Οργανισμό του Ιδρύματος. Είναι λειτουργικά ανεξάρτητη από τις υπόλοιπες οργανικές μονάδες και εποπτεύεται από τον Πρύτανη ή τον αρμόδιο αντιπρύτανη, στον οποίο έχει εκχωρηθεί η σχετική αρμοδιότητα. Εσωτερικά διαρθρώνεται από την:

α) Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας

β) Υπηρεσία Διασφάλισης Ποιότητας.

Η σύσταση της ΜΟΔΙΠ και οι αρμοδιότητες των μελών καθορίζονται από τον Εσωτερικό Κανονισμό λειτουργίας του Ιδρύματος και την ισχύουσα νομοθεσία.

Η ΜΟΔΙΠ έχει την ευθύνη για την εποπτεία, την παρακολούθηση και την συνεχή βελτίωση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος. Επίσης, είναι υπεύθυνη για την αναγνώριση των αποκλίσεων και την λήψη διορθωτικών ενεργειών. Ενημερώνει την Σύγκλητο για την πορεία του ΕΣΔΠ και την ανάγκη βελτιώσεων.

Τα καθήκοντα και τα απαιτούμενα προσόντα όλων των θέσεων των εργαζομένων περιγράφονται στις Περιγραφές Θέσεων Εργασίας. Αναλυτικά όλες οι αρμοδιότητες και οι υπευθυνότητές τους περιγράφονται στις Διαδικασίες και στις Οδηγίες Εργασίας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

**2.3 Τεκμηρίωση του ΕΣΔΠ**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ

ΑΡΧΕΙΑ:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Το Εσωτερικό Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) είναι πλήρως τεκμηριωμένο (γραπτό), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου για την Πιστοποίηση Ποιότητας του ΕΣΔΠ της ΕΘΑΑΕ και των προτύπων πιστοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών, ώστε να περιγράφονται γραπτώς όλες οι δραστηριότητες του Ιδρύματος που σχετίζονται με το Πεδίο Εφαρμογής.

Η τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας αποτελείται από τα εξής επίπεδα:

**1ο επίπεδο:**

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.** Περιγράφει συνοπτικά τις αρχές λειτουργίας του ΕΣΔΠ, αποδεικνύοντας ότι καλύπτονται όλες οι απαιτήσεις των προτύπων της ΕΘΑΑΕ. Περιλαμβάνει την Πολιτική Ποιότητας και την οργανωτική δομή. Επίσης το Εγχειρίδιο Ποιότητας περιγράφει την δομή της τεκμηρίωσης του ΕΣΔΠ και κάνει αναφορά στις γραπτές Διαδικασίες και στις Περιγραφές Θέσεων Εργασίας.

**2ο επίπεδο:**

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΠΘΕ).** Περιγράφουν τις κύριες αρμοδιότητες και υπευθυνότητες κάθε θέσης εργασίας, καθώς και τα απαιτούμενα προσόντα (γνώσεις, ικανότητες, εκπαίδευση και εμπειρία) που πρέπει να έχει ο κάτοχος της θέσης.

**3ο επίπεδο:**

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ.** Οι Διαδικασίες περιγράφουν το *τι, πώς, ποιος* και *πότε* και είναι σύμφωνες με την Πολιτική Ποιότητας και τις απαιτήσεις των προτύπων, ενώ κάνουν αναφορά σε Οδηγίες Εργασίας, διεθνείς ή εθνικές πρότυπες προδιαγραφές, νομοθεσία, Οδηγίες ΕΕ και σε αρχεία, όπου είναι απαραίτητο.

**4ο επίπεδο:**

**ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.** Περιγράφουν αναλυτικά δραστηριότητες μικρής έκτασης αλλά κρίσιμες για την λειτουργία του ΕΣΔΠ. Οι Οδηγίες Εργασίας συμπληρώνουν τις Διαδικασίες και περιέχουν λεπτομέρειες για την ορθή εκτέλεση των συγκεκριμένων καθηκόντων, ενώ κάνουν αναφορά σε διεθνείς ή εθνικές πρότυπες προδιαγραφές, σε νομοθεσία, Οδηγίες ΕΕ και σε αρχεία, όπου είναι απαραίτητο.

**5ο επίπεδο:**

**ΑΡΧΕΙΑ.** Τα αρχεία είναι τυποποιημένες ή μη φόρμες, που τηρούνται έντυπα ή ηλεκτρονικά και συμπληρώνονται από τους εργαζομένους κατά την εκτέλεση κάποιας δραστηριότητας. Αποτελούν τα κύρια αποδεικτικά στοιχεία ότι το ΕΣΔΠ λειτουργεί αποτελεσματικά και παράλληλα χρησιμεύουν ως βάση για την ανάλυση των Διεργασιών και την λήψη διορθωτικών μέτρων. Στα αρχεία υπάγονται και έντυπα που έχουν συμπληρωθεί από τρίτους, π.χ. προμηθευτές, συμβούλους, εξωτερικούς επιθεωρητές, κ.λπ..

**6ο επίπεδο:**

**ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.** Η νομοθεσία και οι λοιπές κανονιστικές διατάξεις, που σχετίζονται με την λειτουργία της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας, αποτελούν μέρος της τεκμηρίωσης του ΕΣΔΠ.

Όλο το προσωπικό της ΜΟΔΙΠ και του Ιδρύματος έχει πρόσβαση και γνωρίζει όλα τα έγγραφα που το αφορούν και του είναι απαραίτητα για την εκτέλεση των καθηκόντων του, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η πιστή εφαρμογή και η διατήρηση του Συστήματος. Το προσωπικό είναι υποχρεωμένο να εφαρμόζει όσα περιγράφονται στην τεκμηρίωση του ΕΣΔΠ.

Οι ενέργειες που ακολουθούνται σε περιπτώσεις όπου διαπιστώνεται μη τήρηση της τεκμηρίωσης του ΕΣΔΠ περιγράφονται στην Διαδικασία Δ.4.3: Διορθωτικές Ενέργειες.

**2.4 Κωδικοποίηση των εγγράφων του ΕΣΔΠ**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ

ΑΡΧΕΙΑ:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Όλα τα έγγραφα του ΕΣΔΠ φέρουν μοναδικό κωδικό ώστε να είναι ταυτοποιήσιμα. Η κωδικοποίηση είναι μοναδική για κάθε έγγραφο και γίνεται ως εξής:

|  |  |
| --- | --- |
| Διεργασίες: | Ρ.Χ, όπου Χ ο αριθμός της Διεργασίας |
| Διαδικασίες: | P.Χ.Ψ, όπου Χ ο αριθμός της Διεργασίας και Ψ ο αριθμός της διαδικασίας εντός της διεργασίας |
| Έντυπα: | Ε.Χ.Υ-ΩΩ, όπου Χ & Ψ όπως παραπάνω και ΩΩ ο αύξων αριθμός του εντύπου στη διαδικασία |
| Οδηγίες Εργασίας: | ΟΕ-Χ.Υ-ΩΩ, όπου Χ & Ψ όπως παραπάνω και ΩΩ ο αύξων αριθμός της οδηγίας εργασίας στη διαδικασία |

Οι Διαδικασίες και οι Οδηγίες Εργασίας αποτελούνται τουλάχιστον από τα ακόλουθα κεφάλαια:

1. **ΣΚΟΠΟΣ**: περιγράφεται συνοπτικά ο σκοπός και το θέμα της Διαδικασίας/ Οδηγίας Εργασίας.
2. **ΒΗΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ**: περιγράφονται βήμα προς βήμα τα διαδοχικά στάδια της διεργασίας και οι αντίστοιχες υπευθυνότητες και τα αρχεία που προκύπτουν από την υλοποίηση του βήματος.
3. **ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ**: αναφέρεται το χρονικό πλαίσιο για την εφαρμογή της Διαδικασίας.
4. **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ**: αναφέρονται έγγραφα εκτός ΕΣΔΠ, που λαμβάνονται στην σύνταξη της Διαδικασίας.
5. **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ή ΑΡΧΕΙΑ**: αναφέρονται ένα προς ένα όλα τα σχετικά αρχεία της Διαδικασίας/ Οδηγίας Εργασίας με τους αντίστοιχους κωδικούς.
6. **ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ**: περιγράφονται οι αντίστοιχες υπευθυνότητες για την σύνταξη ή αναθεώρησης μιας Διαδικασίας.
7. **ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ**: αναφέρονται ορισμοί, ερμηνείες όρων ή συντμήσεων, διευκρινίσεις επί των αναγραφόμενων στην Διαδικασία.
8. **ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**: αναφέρονται όλες οι σχετικές Οδηγίες Εργασίας, στις οποίες παραπέμπει η Διαδικασία.
9. **ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ**: απεικονίζονται σχηματικά τα βήματα της Διαδικασίας.

**2.5 Μορφή των εγγράφων του ΕΣΔΠ**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ

ΑΡΧΕΙΑ:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Όλα τα έγγραφα του ΕΣΔΠ φέρουν την Κεφαλίδα (header) και το Υποσέλιδο (footer) που παρουσιάζονται στην συνέχεια:

***Κεφαλίδα***

logo <ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ>

***Υποσέλιδο***

ΚΩΔΙΚΟΣ / ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ / \_\_.\_\_.\_\_  (ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ) Σελίδα  … / …

ΣΥΝΤΑΞΗ: ΑΡΜΟΔΙΟΣ

ΕΓΚΡΙΣΗ: ΑΡΜΟΔΙΟΣ

Ειδικά τα Έντυπα είναι δυνατό, κατά την κρίση του Υπεύθυνου Ποιότητας, να φέρουν στο υποσέλιδο μόνο τον κωδικό, την έκδοση και την ημερομηνία έκδοσης. Υπεύθυνοι για την σύνταξη και έγκρισή τους θεωρούνται οι υπεύθυνοι της αντίστοιχης Διαδικασίας ή Οδηγίας Εργασίας.

# ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

------

# ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

------

# ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ – ΑΡΧΕΙΑ

------

# ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

6.1 Η ΜΟΔΙΠ φέρει την ευθύνη για την σωστή κωδικοποίηση και εμφάνιση των εγγράφων του Εσωτερικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

6.2 Η ΜΟΔΙΠ έχει την ευθύνη για την σύνταξη και την αναθεώρηση της παρούσας Διαδικασίας.

# ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

# ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**9. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ**

