



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ (Τ.Ε.Ι.) ΑΘΗΝΑΣ

«Πιστοποίηση διαδικασιών Προγράμματος LLP/Erasmus στο ΤΕΙ Αθήνας»

- ο Γιαρένη Ιωάννα, Προϊσταμένη Τμήματος Δημοσίων και Διεθνών Σχέσεων
- ο Αλετρά Βασιλική, ΔΠ Γραφείου Διεθνών Σχέσεων
- ο Παππά Παναγιώτα, Εξωτ. Συνεργάτης Γραφείου Διεθνών Σχέσεων
- ο Καθηγητής Παναγιάρης Γεώργιος, Ιδρυματικός Υπεύθυνος LLP/erasmus

**ΕΠΙΔΙΩΚΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΑΡΙΣΤΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ERASMUS,
29/11/2013**

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

▶ Η επιβεβαίωση από τρίτο ανεξάρτητο φορέα ότι προϊόντα, διεργασίες, συστήματα ή πρόσωπα συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις συγκεκριμένων τυποποιητικών εγγράφων.

Με την εκκίνηση της διαδικασίας δύο ερωτήματα έπρεπε ταυτόχρονα να απαντηθούν : η εγγραφή των διαδικασιών με σκοπό την ικανοποίηση ενός προκαθορισμένου προτύπου και παράλληλα ο σχεδιασμός της πρωτοβουλίας αυτής στο σύνολο της με σκοπό την ικανοποίηση των πραγματικών αναγκών του Ιδρύματος.

▶ Η ανάγκη πιστοποίησης προέκυψε μέσα από τη συνεχή προσπάθεια του Ιδρύματος για διαφάνεια και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

► Σχεδιασμός και Εφαρμογή Συστήματος Ποιότητας:

Το προτεινόμενο και καταγεγραμμένο Σύστημα Ποιότητας σχεδιάστηκε με βάση την πραγματικότητα του ΓΔΣ. Αυτό προαπαίτησε εξέταση της υπάρχουσας οργανωτικής δομής, καθώς και καθορισμό και τεκμηρίωση των ρόλων και αρμοδιοτήτων του προσωπικού.

Για την επιτυχή εφαρμογή του συστήματος ποιότητας **εστίασαμε στη διαμόρφωση των βασικών διαδικασιών που θα διευκολύνουν τις αναγκαίες λειτουργικές αλλαγές.** Η επιτυχία εναπόκειται αποκλειστικά στη δέσμευση της Διοίκησης και φυσικά του ΓΔΣ. Στη συνειδητοποίηση, δηλαδή, εκ μέρους των στελεχών, της αναγκαιότητας προώθησης κι ενεργής υποστήριξης των αλλαγών στον τρόπο λειτουργίας του γραφείου, με σκοπό την παροχή συγκεκριμένης ποιότητας υπηρεσιών.

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα βασικά στοιχεία που περιέχονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας είναι :

- ▶ Το **Πεδίο του Συστήματος Ποιότητας** και οι επιτρεπτές εξαιρέσεις
 - ▶ Η **Πολιτική Ποιότητας**
 - ▶ Συνοπτική παρουσίαση του τρόπου ικανοποίησης των απαιτήσεων του προτύπου
 - ▶ Αναφορά στις διαδικασίες του συστήματος
 - ▶ Καθορισμός και σχέση των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος που παρακολουθούνται μέσα από το Σύστημα Ποιότητας.
-
- ▶ Το σύνολο των **Διεργασιών** περιγράφει τις δραστηριότητες του Γραφείου.
 - ▶ Το σύνολο των **Διαδικασιών** περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο εκτελούνται οι δραστηριότητες του Γραφείου.
 - ▶ Τα Έντυπα χρησιμοποιούνται κατά την εφαρμογή των Διαδικασιών.

- ▶ Το σύνολο των Οδηγιών περιγράφει αναλυτικά κάποιες δραστηριότητες, οι οποίες χρειάζονται μεγαλύτερη ανάλυση από αυτή που δίνεται στην αντίστοιχη διαδικασία.
- ▶ Τα Έγγραφα που προέρχονται από πηγές εκτός της επιχείρησης υποστηρίζουν την εφαρμογή του Συστήματος και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του.
- ▶ Τα Αρχεία προέρχονται από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της εταιρείας και αποτελούν απόδειξη της εφαρμογής.
- ▶ Τα παραπάνω έχουν έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και έχουν σχεδιαστεί με βάση τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αναγνωρίζοντας:

- ▶ Τον κεντρικό ρόλο της Εκπαίδευσης και της Κατάρτισης,
- ▶ Τη σημασία που προσδίδεται στη Δια Βίου Μάθηση για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των αποφοίτων και της ικανότητας εξεύρεσης εργασίας
- ▶ Τη σημασία της εξωστρέφειας στο πεδίο της εκπαίδευσης, της έρευνας και της Καινοτομίας

Το ΓΔΣ δεσμεύεται:

- ▶ Να συμβάλλει στην αύξηση της απόδοσης των συστημάτων εκπαίδευσης, κατάρτισης και των συνολικών επιπέδων δεξιοτήτων και ικανοτήτων των φοιτητών,
- ▶ Να προωθήσει την αριστεία στην ακαδημαϊκή εκπαίδευση και κατάρτιση, να προσπαθήσει να μειώσει τον αριθμό των ενηλίκων με ελλείψεις στα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα τους
- ▶ Να αναθεωρήσει και να ενισχύσει το επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων του Εκπαιδευτικού και Διοικητικού Προσωπικού

Η λειτουργία ενός συστήματος ποιότητας σύμφωνα με τις αρχές του **ISO 9001:2008** θα συμβάλλει στην βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, στην αξιοκρατία, στην εμπιστοσύνη των χρηστών, στην αύξηση της αποτελεσματικότητας των μέσων για την επίτευξη των στόχων και τέλος θα εγκαταστήσει πνεύμα διαφάνειας και συνεργασίας.

Πολύτιμος παράγοντας στην επίτευξη των στόχων του γραφείου είναι το προσωπικό του.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας του ΓΔΣ είναι η παροχή υπηρεσιών στην υλοποίηση Διεθνών Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων και εν προκειμένω στην υλοποίηση της κινητικότητας LLP/Erasmus και στην Ανάπτυξη των συνεργασιών με Διεθνείς Οργανισμούς.

- ▶ 1.Διεργασία Διοίκησης
- ▶ 2^α.Διαδικασία Επικοινωνίας & Αρμοδιοτήτων
- ▶ 2^β.Διαδικασία Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων
- ▶ 2^γ.Διαδικασία Καθορισμού Στόχων
- ▶ 2^δ. Διαδικασία Ανασκόπησης Συστήματος
- ▶ 2^ε.Διαδικασία Διαχείρισης Προληπτικών & Διορθωτικών Ενεργειών
- ▶ 2^{στ}. Διαδικασία Συνεχούς Βελτίωσης

1.Διεργασίες Διοίκησης

ΣΚΟΠΟΣ

Ο έλεγχος του Συστήματος Ποιότητας ως προς την ικανοποίηση των στόχων του Γραφείου αναφορικά με το πρόγραμμα LLP/Erasmus, ως προς την συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στον τομέα αυτό, καθώς και ως προς την αποτελεσματικότητα των εμπλεκομένων μερών.

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

```
graph TD; A[ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ] --- B[ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ]; A --- C[ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ]; A --- D[ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΥΠΟΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ];
```

ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ

ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ

ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ
ΜΕ ΥΠΟΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

2. Διαδικασίες

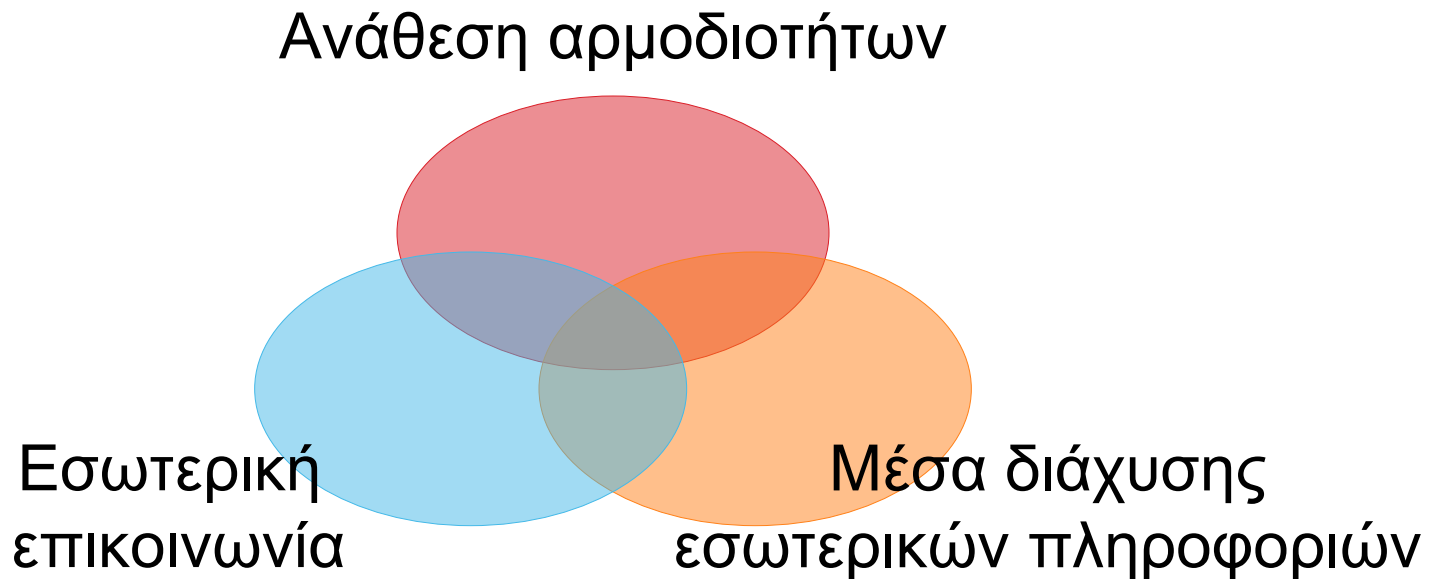
2^α. Διαδικασία Επικοινωνίας και Αρμοδιοτήτων

Σκοπός

Η περιγραφή της οργανωτικής δομής, της ανάθεσης αρμοδιοτήτων του προσωπικού και του τρόπου επικοινωνίας στο ΓΔΣ

Περιγραφή 1

Η παρούσα διαδικασία ρυθμίζει θέματα που σχετίζονται με:



Περιγραφή 2

Ανάθεση αρμοδιοτήτων

- ▶ Η οργανωτική δομή και οι αρμοδιότητες του προσωπικού του ΓΔΣ αποτυπώνεται σε οργανόγραμμα.
- ▶ Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι υπεύθυνος και εξουσιοδοτημένος να:
 - εξασφαλίζει ότι οι διεργασίες του Συστήματος Ποιότητας εφαρμόζονται, παρακολουθούνται και ανασκοπούνται,
 - ενημερώνει την Διοίκηση για την λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας και για κάθε απαιτούμενη ανάγκη βελτίωσης του,
 - εξασφαλίζει την επικοινωνία με τους χρήστες των υπηρεσιών και όλους τους εξωτερικούς φορείς σε θέματα σχετικά με το Σύστημα Ποιότητας του ΓΔΣ,
 - διασφαλίζει την ευαισθητοποίηση των εμπλεκομένων μερών.

Περιγραφή 3

Ο Προϊστάμενος του ΓΔΣ ορίστηκε Υπεύθυνος Ποιότητας του ΓΔΣ.

Διάχυση πληροφοριών για τις αρμοδιότητες του προσωπικού

Το οργανόγραμμα αποτελεί την κύρια πηγή διάχυσης των αρμοδιοτήτων του Γραφείου, οι οποίες περιγράφονται στα έγγραφα του Συστήματος Ποιότητας (Διεργασίες, Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας).

Q 05-01-02 Έντυπο Περιγραφής Θέσης Εργασίας

Περιγραφή 4

Εσωτερική επικοινωνία

εξασφαλίζει την διάχυση των πληροφοριών στους εργαζόμενους σε όλα τα επίπεδα και τις λειτουργίες της, ούτως ώστε να είναι γνώστες για:

- ▶ το Σύστημα Ποιότητας του Γραφείου ΔΣ
- ▶ την παρακολούθηση της πολιτικής Ποιότητας, των διαδικασιών και του Συστήματος Ποιότητας,
- ▶ την παρακολούθηση των μη συμμορφώσεων και
- ▶ την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών.

Με την εσωτερική επικοινωνία επιτυγχάνονται ευνοϊκές συνθήκες συνεργασίας μεταξύ των υπαλλήλων .

Περιγραφή 5

Μέσα διάχυσης εσωτερικών πληροφοριών

- ▶ Ανακοινώσεις αναφορικά με την Πολιτική και τους Στόχους Ποιότητας
- ▶ Ανακοινώσεις αναφορικά με τα αποτελέσματα ερευνών ικανοποίησης

Στο πλαίσιο του Συστήματος Ποιότητας, είναι δυνατή η πραγματοποίηση συσκέψεων ενημέρωσης, προσανατολισμού καθώς και πιθανή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού.

2^β. Διαδικασία Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων

Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου διαχείρισης του προσωπικού του ΓΔΣ έτσι, ώστε να διασφαλίζεται ότι έχει όλες τις απαραίτητες ικανότητες, γνώσεις και εμπειρίες.

2^η. Διαδικασία Καθορισμού Στόχων Ποιότητας

Σκοπός

Η περιγραφή των ενεργειών που συντελούν στην καταγραφή των στόχων ποιότητας, οι οποίοι τίθενται στο πλαίσιο της Πολιτικής Ποιότητας όπως αυτή έχει καθοριστεί.

Περιγραφή 1

Στην αρχή του ακαδημαϊκού έτους, κατά τον Σεπτέμβριο, οι Ακαδημαϊκοί Υπεύθυνοι Τμημάτων λαμβάνοντας υπόψη :

- ▶ τις διαμορφωθείσες συμφωνίες μορφωτικών ανταλλαγών
 - ▶ Την αποτίμηση των αποτελεσμάτων της συνεργασίας κατά τα προηγούμενα ακαδημαϊκά έτη,
 - ▶ Πιθανές διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες που εφαρμόστηκαν κατά την διάρκεια του έτους,
 - ▶ οικονομικά αποτελέσματα,
- εισηγούνται** στο ΣΠ τους εφικτούς ποσοτικοποιημένους στόχους ποιότητας.

Περιγραφή 2

Στην πρώτη εφαρμογή του Συστήματος, η στοχοθέτηση γίνεται τον μήνα Ιούνιο.

Οι Ακαδημαϊκοί Υπεύθυνοι αξιολογούν τις προτάσεις και οριστικοποιούν αιτιολογημένα τους στόχους ποιότητας.

Για την πορεία υλοποίησης των στόχων του έτους ενημερώνεται ο Ιδρυματικός Συντονιστής LLP/Erasmus από τους Υπευθύνους όλων των Τμημάτων, ο οποίος σε περίπτωση αποκλίσεων μπορεί να συγκαλέσει έκτακτη συνεδρίαση.

Τροποποιήσεις στόχων ποιότητας γίνονται μετά και σχετική αιτιολογημένη τροποποιητική πράξη του συμβουλίου.

2^δ. Διαδικασία Ανασκόπησης Συστήματος Ποιότητας

Σκοπός

Ο προσδιορισμός των μέσων και του τρόπου ενσωμάτωσης των αποτελεσμάτων των διεργασιών, ούτως ώστε το Γραφείο Διεθνών Σχέσεων να μπορεί να προσαρμόσει την πολιτική και τους στόχους του επιτυγχάνοντας την ικανοποίηση των προσδοκιών και των απαιτήσεων των εμπλεκόμενων μερών.

Περιγραφή 1

Το Συμβούλιο Ποιότητας, συγκαλείται σε ετήσια βάση κατά το μήνα Σεπτέμβριο με ευθύνη του Προέδρου του ή σε περίπτωση κωλύματός του Αναπληρωτή Προέδρου. Μπορεί να συγκληθεί εκτάκτως, οποτεδήποτε κριθεί απαραίτητο, με πρωτοβουλία του Συντονιστή LLP/Erasmus ή σε περίπτωση κωλύματός του, με πρωτοβουλία του Προϊσταμένου του ΓΔΣ.

Στη συνεδρίαση συμμετέχουν ο Ιδρυματικός Συντονιστής LLP/Erasmus, ο Προϊστάμενος του ΓΔΣ, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, οι Ακαδημαϊκοί Υπεύθυνοι Τμημάτων, στελέχη του γραφείου ή εξωτερικοί συνεργάτες, κατά την κρίση του Ιδρυματικού Συντονιστή.

Περιγραφή 2

Η ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας γίνεται από τη ΜΟΔΠ του ΤΕΙ Αθήνας μία φορά το χρόνο.

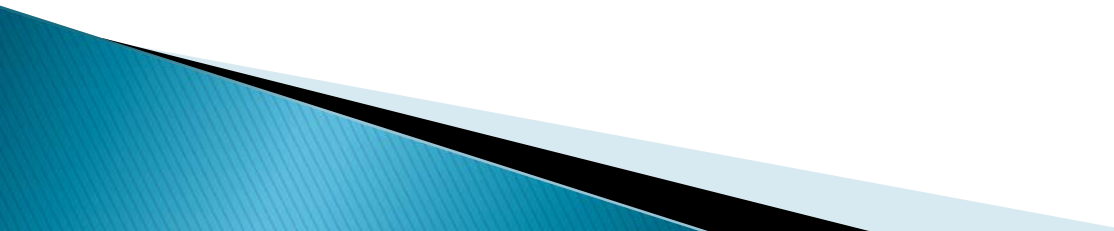
Όλα αυτά τα στοιχεία κατατάσσονται με σκοπό την εύκολη κατανόηση της υπάρχουσας κατάστασης και την λήψη βελτιωτικών ενεργειών βάσει καταγεγραμμένων γεγονότων.

Περιγραφή 3

Κατά τη διάρκεια του Συμβουλίου Ποιότητας ψηλαφίζονται και ανασκοπούνται τα κάτωθι θέματα:

- ▶ ο έλεγχος των προηγούμενων ανασκοπήσεων του Συστήματος Ποιότητας,
- ▶ τα αποτελέσματα επιθεωρήσεων,
- ▶ η ανάλυση των μη συμμορφώσεων,
- ▶ η ικανοποίηση των χρηστών, (ανάλυση παραπόνων),
- ▶ ο έλεγχος της πορείας διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών,

Περιγραφή 4

- ▶ η Πολιτική Ποιότητας,
 - ▶ οι στόχοι Ποιότητας,
 - ▶ η απόδοση κρίσιμων διεργασιών,
 - ▶ οι ενδεχόμενες αλλαγές που επηρεάζουν το Σύστημα Ποιότητας,
 - ▶ οι συστάσεις – προτάσεις για βελτίωση
- 

Περιγραφή 5

Στα αποτελέσματα του Συμβουλίου Ποιότητας περιλαμβάνονται αποφάσεις και ενέργειες σχετικά με:

- ▶ βελτιώσεις της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας και των διεργασιών του,
- ▶ βελτιώσεις στις παρεχόμενες υπηρεσίες του Γραφείου Διεθνών Σχέσεων που σχετίζονται με τις απαιτήσεις των εμπλεκομένων μερών,
- ▶ προσδιορισμός των αναγκαίων πόρων για την επίτευξη των ανωτέρω βελτιώσεων.

Στο Συμβούλιο Ποιότητας συμπληρώνεται το έντυπο **Q 04-01-01 Έκθεση για την Ποιότητα** το οποίο περιγράφει τις προγραμματισμένες ενέργειες για το τρέχον έτος όπου συμπεριλαμβάνονται οι αποφάσεις, οι Ακαδημαϊκοί Υπεύθυνοι και οι προθεσμίες υλοποίησης και επιβεβαίωσης.

Περιγραφή 6

Η Πολιτική Ποιότητας τεκμηριώνεται με την συμπλήρωση του εντύπου **Q 05-01-02 Πολιτική Ποιότητας** συμπληρώνεται από τον ΥΠ και διαχέεται σε όλο το προσωπικό μετά την ανασκόπηση της ΜΟΔΠ.

Τα παραπάνω έγγραφα συμπληρώνονται με ευθύνη του ΥΠ και φυλάσσονται για τουλάχιστον πέντε χρόνια.

Ο ρυθμός υλοποίησης των ενεργειών, που αποφασίζονται κατά την διάρκεια της σύσκεψης, καθώς και τα αποτελέσματά τους παρακολουθούνται από τον ΥΠ.

2^ε. Διαδικασία Διαχείρισης
Προληπτικών και Διορθωτικών
Ενεργειών

Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου με τον οποίο το ΓΔΣ και η Εθνική Μονάδα Συντονισμού του Προγράμματος LLP παρακολουθεί και διαχειρίζεται τις προληπτικές και διορθωτικές ενέργειες.

Περιγραφή 1

Στηρίζεται στις κάτωθι δραστηριότητες ή έγγραφα του Συστήματος Ποιότητας, στα οποία καταγράφονται προτάσεις διορθωτικών ή προληπτικών μέτρων, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του εφαρμοζόμενου Συστήματος Ποιότητας και της λειτουργίας του Γραφείου:

Περιγραφή 2

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΑ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ					
Δραστηριότητα	Διαπίστωση μη συμμόρφωσης	Πρόταση Προλ./Διορθ.Μέτρων	Έγκριση	Επιβεβαίωση	Αρχείο
Επιθεωρήσεις Τμημάτων	Επιθεωρητής/ΥΠ	Υπεύθυνος Τμήματος Όλοι οι εργαζόμενοι	Προϊστάμενος ΓΔΣ- Συντονιτής	ΥΠ	Έκθεση επιθεώρησης
Ανασκοπήσεις Συστήματος Ποιότητας	Συμβούλιο	Συμβούλιο Ποιότητας	Συμβούλιο Ποιότητας	ΥΠ	Έκθεση για την ποιότητα
Μέτρηση ικανοποίησης χρηστών-Παράπονα χρηστών	ΥΠ	Συμβούλιο Ποιότητας Όλοι οι εργαζόμενοι	ΥΠ	ΥΠ	Έντυπο καταγραφής παραπόνου πελάτη
Στατιστική ανάλυση	ΥΠ	Όλοι οι εργαζόμενοι	Προϊστάμενος ΓΔΣ- Συντονιτής	ΥΠ	Έκθεση στατιστικών αναλύσεων

2^{στ}. Διαδικασία Συνεχούς Βελτίωσης Συστήματος Ποιότητας

ΣΚΟΠΟΣ

Η συνεχής βελτίωση των διεργασιών του Συστήματος βάσει προκαθορισμένων δεικτών καθώς και της απόδοσης της κάθε διεργασίας.

Περιγραφή 1

Ο Προϊστάμενος του ΓΔΣ και ο Ιδρυματικός Συντονιστής LLP/Erasmus στο πλαίσιο της ανάγκης συνεχούς βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών, μετά την ετήσια ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας ή την δημιουργία νέων συνθηκών στο εσωτερικό ή εξωτερικό περιβάλλον, αποφασίζει και υλοποιεί ενέργειες βελτίωσης των Διεργασιών της.

Περιγραφή 2

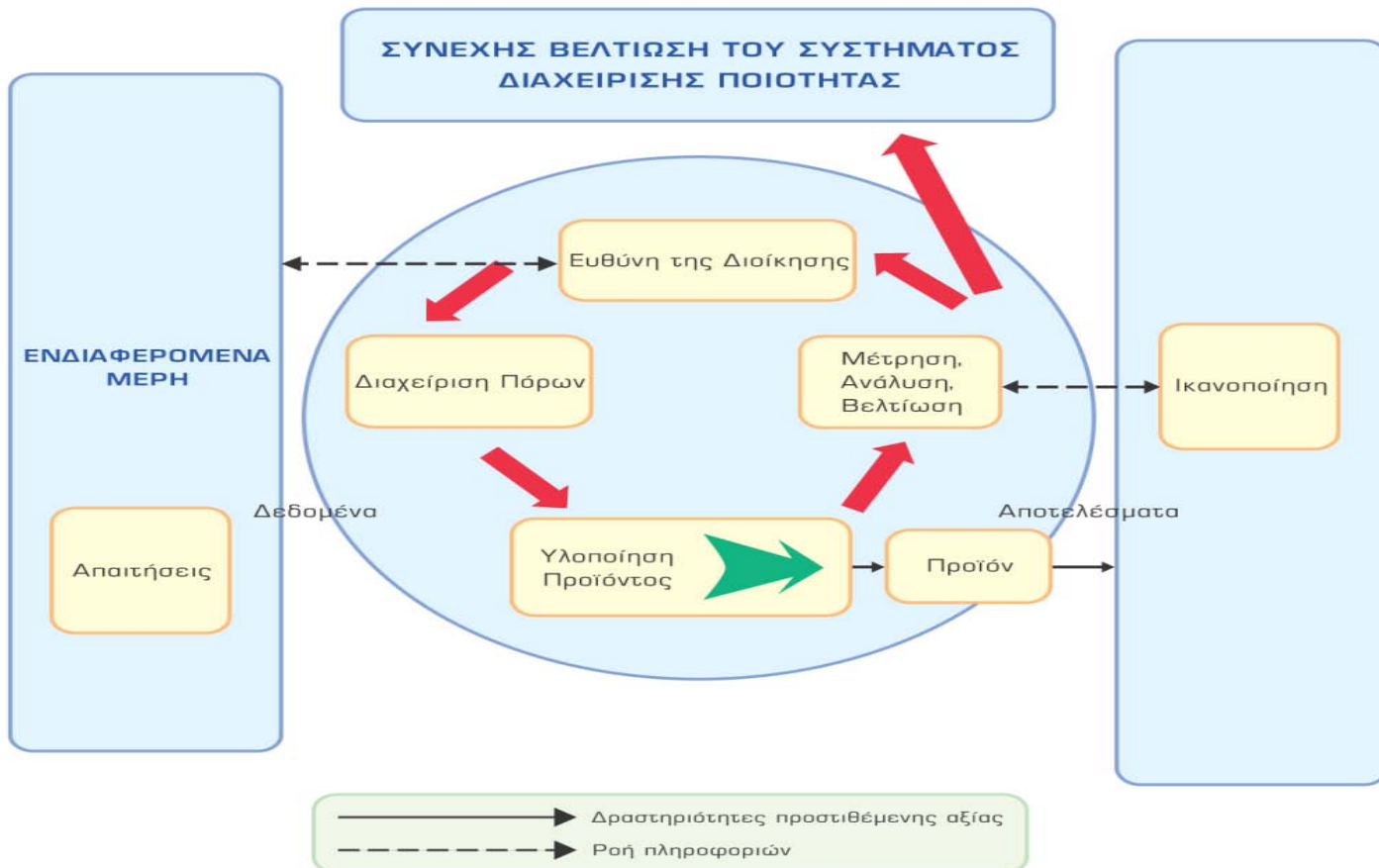
Ο Ιδρυματικός Συντονιστής LLP/Erasmus, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του ΓΔΣ/ Υπεύθυνο Ποιότητας, συγκροτούν την Ομάδα Ποιότητας με σκοπό την βελτίωση των διεργασιών του γραφείου. Παράλληλα εστιάζουν στην επίτευξη υψηλότερων στόχων ή την διόρθωση παρατηρουμένων αποκλίσεων σε υφιστάμενη Διεργασία του συστήματος, ή την αποτελεσματικότερη υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας του Οργανισμού

Περιγραφή 3

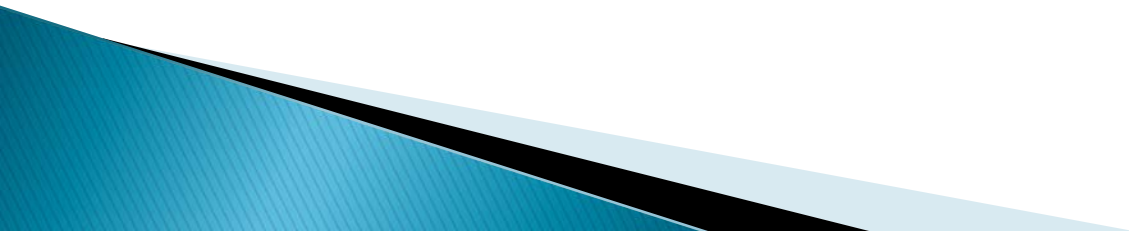
Το Συμβούλιο Ποιότητας συγκαλείται προκειμένου να:

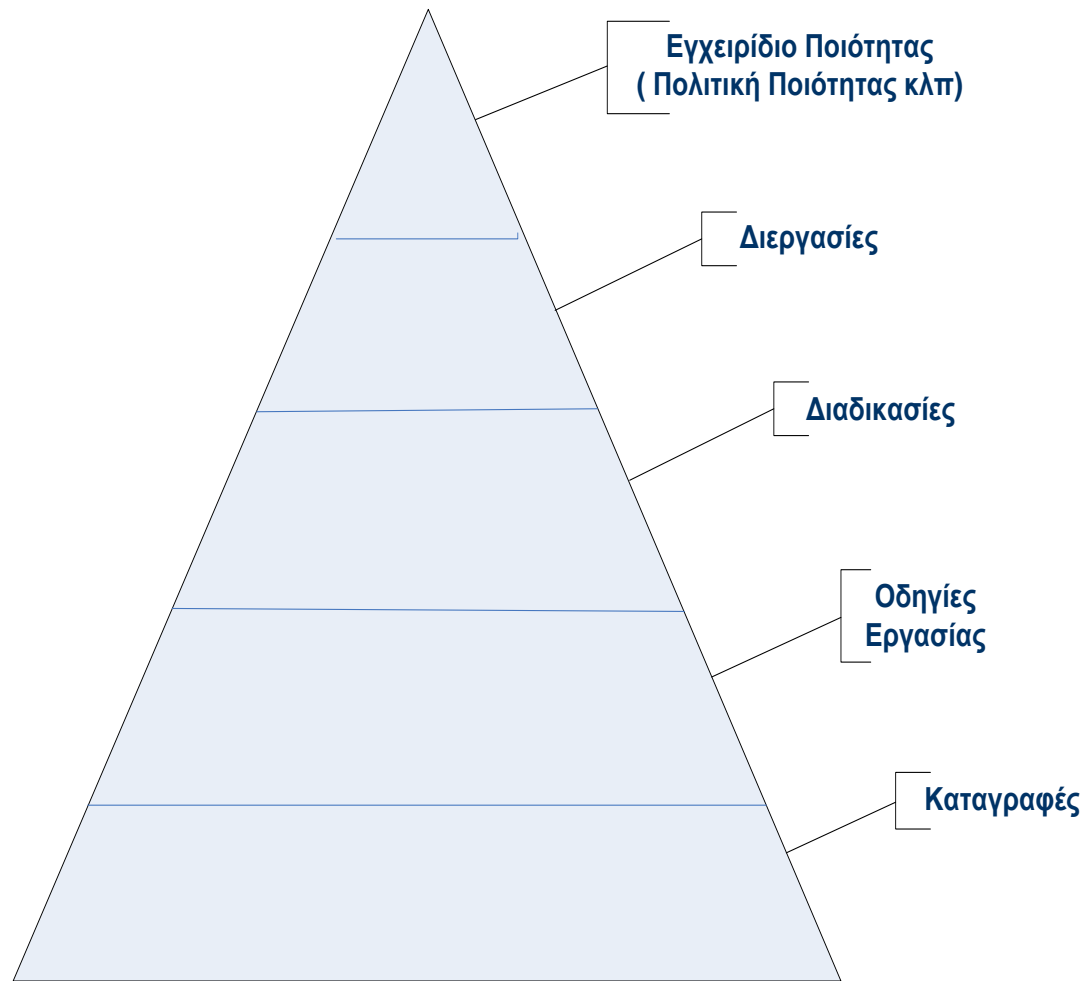
- ▶ Ρυθμίσει θέματα επικοινωνίας και σύγκλισης
- ▶ Προσδιορίσει το πεδίο εφαρμογής της βελτίωσης
- ▶ Προσδιορίσει τις μεταβλητές της διεργασίας
- ▶ Προσδιορίσει τα όρια της διεργασίας διαδικασίας
- ▶ Τα Εισερχόμενα / Εξερχόμενα της διεργασίας
- ▶ Μελετήσει το Διάγραμμα Ροής της Διαδικασιών
- ▶ Εκτιμήσει όποιο άλλο στοιχείο θεωρηθεί ικανό να συμβάλλει στο έργο της Βελτίωσης

Περιγραφή 4



Η ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ





Διαχείριση Εγγράφων

- ▶ Όλα τα Έγγραφα του Συστήματος εκδίδονται, εγκρίνονται, επανεκδίδονται και διανέμονται από εξουσιοδοτημένο προσωπικό και είναι στην διάθεση του προσωπικού που οφείλει να τα χρησιμοποιεί.
- ▶ Για κάθε Διεργασία και Διαδικασία καθορίζεται ο εκδότης και ο υπεύθυνος έγκρισης οι οποίοι δημιουργούν και ελέγχουν το κάθε έγγραφο έτσι ώστε να αντικατοπτρίζει τις πραγματοποιούμενες δραστηριότητες και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001.
- ▶ Τα Έγγραφα διανέμονται με ελεγχόμενο τρόπο στο προσωπικό. Υπάρχει επίσης δυνατότητα μη-ελεγχόμενης διανομής σε αποδέκτες εντός ή εκτός του ΓΔΣ. Για την διαχείριση της διανομής τεκμηρίωσης τηρείται το αντίστοιχο αρχείο.

Διαχείριση Εγγράφων

Τα Έγγραφα **επανεκδίδονται**, όταν υπάρχει ανάγκη, από τον εκδότη και εγκρίνονται από τον υπεύθυνο. Οι νέες εκδόσεις διανέμονται για ενημέρωση στο προσωπικό. Ο Υπεύθυνος Ποιότητας **έχει την ευθύνη της απομάκρυνσης** των παλιών εκδόσεων και της ενημέρωσης για τις αλλαγές των νέων.

▶ Τα εξωτερικά έγγραφα που υποστηρίζουν το Σύστημα συγκεντρώνονται, ανανεώνονται, διανέμονται και φυλάσσονται από εξουσιοδοτημένα άτομα.

Παραπομπή:

▶ Q 02-02-01 Διαδικασία Διαχείρισης Τεκμηρίωσης Συστήματος Ποιότητας

Διαχείριση Αρχείων

- ▶ Κάθε συστηματική ενέργεια ποιότητας του ΓΔΣ τεκμηριώνεται και η τεκμηρίωση αυτή συγκεντρώνεται και φυλάσσεται στα κατάλληλα **Αρχεία Ποιότητας**. Σε κάθε διαδικασία καθορίζεται ο τρόπος διαχείρισης των αρχείων που σχετίζονται με την διαδικασία αυτή.
- ▶ Τα αρχεία είναι **ευανάγνωστα, αναγνωρίσιμα, προστατευόμενα κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο από καταστροφή ή απώλεια** και τέλος **προσιτά** σε όσους πρέπει να τα χρησιμοποιούν.
- ▶ Για τα ηλεκτρονικά αρχεία δημιουργείται σε τακτά χρονικά διαστήματα **αντίγραφο ασφαλείας (back-up)** και αντίγραφο τηρείται σε ασφαλές χώρο .

Διαχείριση Αρχείων

Μία λίστα από τα έγγραφα του συστήματος τα οποία είναι σε κυκλοφορία ανασκοπείται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας, αναγνωρίζοντας τις εκδόσεις και τους κατόχους των αντίγραφων.

Παραπομπή:

▶ Q 02-02-01 Διαδικασία Διαχείρισης Τεκμηρίωσης Συστήματος Ποιότητας

Διαχείριση παραπόνων

- ▶ Οι χρήστες των προωθούμενων προγραμμάτων του Γραφείου Διεθνών Σχέσεων του ΤΕΙ-Αθήνας αλλά και όλοι οι συνεργάτες αποτελούν **αστείρευτη πηγή βελτίωσης** του όλου συστήματος. Η συστηματική διαχείριση παραπόνων, η **ανάλυση και ερμηνεία** τους είναι μια σημαντική εντολή της Διοίκησης προς όλα τα στελέχη. Ιδιαίτερη μνεία της διαχείρισης παραπόνων γίνεται στην έκθεση για το σύστημα. Τα ανάλογα **διορθωτικά και προληπτικά μέτρα** είναι η συνέπεια της ανάλυσης των παραπόνων.
- ▶ Οι λεπτομέρειες της διαχείρισης παραπόνων και της μέτρησης της ικανοποίησης πελατών περιγράφονται στη σχετική διεργασία.

Q 02-02-03 Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Διαχείριση των Διεργασιών

- ▶ Το σύστημα ως κάτι το ολοκληρωμένο, αποτελείται από σύνολο διεργασιών οι οποίες έχουν μεταξύ τους **αλληλοεπίδραση**. Για μέγιστη απόδοση και αποτελεσματικότητα και προς αποφυγή περιττών πράξεων, η Διοίκηση έχει καθορίσει αρμοδιότητες κατά διεργασία με συγκεκριμένες υποχρεώσεις και υπευθυνότητες.
- ▶ Η **συστηματική διαχείριση** των διεργασιών αποτελεί, κατ' ακολουθία την βάση της επιτυχίας του όλου συστήματος.
- ▶ Οι αρμοδιότητες διαχείρισης των διεργασιών περιγράφονται σε κάθε διεργασία αντίστοιχα

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

Αξιολόγηση Φοιτητών

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ			ΗΜ/ΝΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ					ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΡΥΤΗΤΩΝ				1,00				
			ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ					ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ								
			ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ	ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ	ΣΕΙΡΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΕΙΔΙΚΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ				ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ			ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΕΞΑΜΗΝΟ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΤΕΛΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ
ΒΑΡΥΤΗΤΕΣ (0,0 – 1,0) è			20%	15%	10%	35%	20%									
ΦΟΙΤΗΤΗΣ			è ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ (1-5) è													
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	Τηλ. ή fax	ΣΧΟΛΗ														
Παπαδόπουλος Γιώργος	210 6055312	ΣΕΥΠ	3	4	5	4	0				1			-	4,30	1
Αθανασίου Μαρία	210 7712348	ΣΕΥΠ	5	3	5	4	0				1			-	4,25	2

Αξιολόγηση ΔΠ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Δ.Π. Ε.Τ.Π.			ΗΜ/ΝΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ						ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΡΥΤΗΤΩΝ				1,00					
			ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ															
			ΓΕΝΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ								ΕΙΔΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ						ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΣΤΟΧΟΙ	ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ	ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΓΛΩΣΣΑΣ	ΓΝΩΣΗ ΓΛΩΣΣΑΣ		ΘΙΞΗ ΕΥΘΥΝΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ		ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΓ	ΕΙΣΗΓΗΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΣΧΟΛΗΣ						
ΒΑΡΥΤΗΤΕΣ (0,0 – 1,0) è		15%	15%	15%	25%	10%	10%	10%										
ΦΟΙΤΗΤΗΣ			è ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ (1-10) è															
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	Τηλ. ή fax	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ																
Παπαδόπουλος Δημήτριος	2107793777	Γραμματεία Τμήματος Γραφιστικής	4	2	5	4	3				3	1		1	1	11,85		
Αρνιακού Ειρήνη	2109560605	Διοικητικού	5	2	5	3	4				5	2		1	1	24,75		

Σας ευχαριστούμε
για την προσοχή σας!



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ (Τ.Ε.Ι.) ΑΘΗΝΑΣ

Τμήμα Δημοσίων και Διεθνών Σχέσεων

- ▶ 210 5385 177,778, 895
- ▶ euoffic@teiath.gr, leothses@teiath.gr