

# ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Πολιτική διασφάλισης της ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης

## 1.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της πολιτικής ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης είναι η συνεχής και συστηματική διασφάλιση, βελτίωση και ενίσχυση της ποιότητας όλων των συνιστωσών του έργου του. Η πολιτική αυτή περιλαμβάνει συγκεκριμένες δράσεις διασφάλισης ποιότητας, με στόχο τη δημιουργία ενός πλαισίου, εντός του οποίου οφείλουν να λειτουργούν οι ακαδημαϊκές και διοικητικές μονάδες του. Συνεπώς, η πολιτική διασφάλισης ποιότητας εκφράζει τη συστηματική, δομημένη και συνεχή προσήλωση του Πανεπιστημίου Κρήτης στην παροχή εκπαίδευσης, έρευνας και λοιπών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, αναγνωρίζοντας ότι την πρωταρχική ευθύνη για τη διασφάλιση της ποιότητας φέρει το ίδιο το Πανεπιστήμιο Κρήτης. Η επιτυχής εφαρμογή και διαχείριση της πολιτικής ποιότητας αναμένεται να επιφέρει τα παρακάτω αποτελέσματα:

1. Ενίσχυση του κύρους και της διεθνούς αναγνωρισιμότητας όλων των τίτλων σπουδών του Πανεπιστημίου Κρήτης.
2. Ενίσχυση της ποιότητας των ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, με στόχο τη βελτίωση της επίδοσης των φοιτητών.
3. Αύξηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης των φορέων της εργασίας και της κοινωνίας προς τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες των αποφοίτων του Πανεπιστημίου Κρήτης.
4. Βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης του Πανεπιστημίου Κρήτης, σε σχέση με άλλα ομοταγή Ιδρύματα εσωτερικού και εξωτερικού.
5. Ενίσχυση της ποιότητας και της ποσότητας των ερευνητικών δράσεων του Πανεπιστημίου Κρήτης.
6. Ενίσχυση της κουλτούρας ποιότητας μέσα στο Πανεπιστήμιο Κρήτης.

## 1.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

1. Η στρατηγική του Πανεπιστημίου Κρήτης.
2. Η τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Πανεπιστημίου Κρήτης.
3. Οι τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Πανεπιστημίου Κρήτης.
4. Οι εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Πανεπιστημίου Κρήτης.
5. Η έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Πανεπιστημίου Κρήτης.
6. Οι αποφάσεις της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Κρήτης σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
7. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΑΔΙΠ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, EUA, EQAF κ.λπ.).

## 1.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

Η πολιτική ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης.

## 1.4 Διαχείριση της διεργασίας

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

## 1.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

1. Πλήθος ακαδημαϊκών μονάδων/υπηρεσιών που συμμετέχουν στην εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας.
2. Πλήθος βελτιώσεων που επιτεύχθηκαν στη λειτουργία του Πανεπιστημίου Κρήτης, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής ποιότητας.
3. Πλήθος πιστοποιημένων ΠΠΣ/ΠΜΣ/ΠΔΣ.
4. Ποσοστό (θετικής ή αρνητικής) μεταβολής της θέσης του Πανεπιστημίου Κρήτης σε διεθνείς πίνακες κατάταξης.

## 1.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

1. Μέσω της ανασκόπησης του ΕΣΔΠ από τη Διοίκηση.
2. Μέσω της εσωτερικής αξιολόγησης του ΕΣΔΠ.
3. Μέσω της μέτρησης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.

## 1.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

1. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας από πιθανές βελτιώσεις του ΕΣΔΠ.
2. Ανατροφοδότηση από πιθανές αναθεωρήσεις της στρατηγικής του Πανεπιστημίου Κρήτης.
3. Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας από τα αποτελέσματα της ανασκόπησης του ΕΣΔΠ.

## 1.8 Διαδικασίες διεργασίας

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

*Βήματα:*

1. Η ΜΟΔΙΠ του Πανεπιστημίου Κρήτης συνεδριάζει με αντικείμενο την κατάρτιση της πολιτικής ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης. Το κείμενο της πολιτικής συντάσσεται βάσει των δεδομένων εισόδου της διεργασίας, δηλαδή:

- α. Τη στρατηγική του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- β. Την τελευταία έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- γ. Τις τελευταίες εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- δ. Τις εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- ε. Την έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- στ. Τις αποφάσεις της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Κρήτης σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.

- ζ. Σχετικά πρότυπα και οδηγίες της ΑΔΙΠ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και σχετικά πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, EUA, EQAF κ.λπ.).
2. Η ΜΟΔΙΠ διαβιβάζει την εισήγησή της στη Διοίκηση του Πανεπιστημίου Κρήτης.
  3. Η Διοίκηση μελετά την εισήγηση και, σε συνεδρίαση της Συγκλήτου, αποφασίζεται το τελικό κείμενο της Πολιτικής της Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης, το οποίο και εγκρίνεται (εκδίδεται οριστική απόφαση).
  4. Διαβίβαση της οριστικής απόφασης προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης.
  5. Ανάρτηση της Πολιτικής Ποιότητας στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Κρήτης.
  6. Αναθεώρηση της Πολιτικής της Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης, η οποία προκύπτει ως ανάγκη από τις ακόλουθες περιπτώσεις (ενδεικτικά):
    - α. Προτάσεις βελτίωσης από τη ΜΟΔΙΠ, που προήλθαν από την εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ, ως προς τυχόν αποκλίσεις, προβλήματα ή τομείς που χρήζουν βελτίωσης.
    - β. Αναθεώρηση της στρατηγικής του Πανεπιστημίου Κρήτης.
    - γ. Αλλαγές στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
    - δ. Προσαρμογή στη βάση επικαιροποιημένων οδηγιών και αποφάσεων της ΑΔΙΠ.
    - ε. Ανατροφοδότηση από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης.
    - στ. Ανατροφοδότηση από κοινωνικούς, παραγωγικούς και πολιτιστικούς φορείς.
  7. Σε καθεμία από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η ΜΟΔΙΠ του Πανεπιστημίου Κρήτης συντάσσει σχετική εισήγηση προς τη Διοίκηση του Πανεπιστημίου Κρήτης, προτείνοντας την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητάς του.
  8. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητας, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιγράφηκε και στον σχεδιασμό της Πολιτικής Ποιότητας (στάδια 1-5).
  9. Επικαιροποιείται η ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Κρήτης με το περιεχόμενο της αναθεώρησης της Πολιτικής Ποιότητάς του.
  10. Στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους πραγματοποιείται έλεγχος και αξιολόγηση της Πολιτικής της Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης. Η ΜΟΔΙΠ μελετά συγκριτικά τους δείκτες αποτελεσματικότητας της Πολιτικής Ποιότητας, οι οποίοι είναι οι εξής:
    - Πλήθος ακαδημαϊκών μονάδων/υπηρεσιών που συμμετέχουν στην εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας.
    - Πλήθος βελτιώσεων που επιτεύχθηκαν στη λειτουργία του Πανεπιστημίου Κρήτης, στο πλαίσιο της εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας.
    - Πλήθος πιστοποιημένων ΠΠΣ/ΠΜΣ/ΠΔΣ.
    - Ποσοστό (θετικής ή αρνητικής) μεταβολής της θέσης του Πανεπιστημίου Κρήτης σε διεθνείς πίνακες κατάταξης.
  11. Συντάσσει μελέτη, όπου παρουσιάζεται η πορεία των δεικτών ανά ακαδημαϊκό έτος και εξάγονται σχετικά συμπεράσματα, την οποία διαβιβάζει στη Διοίκηση του Πανεπιστημίου Κρήτης.
  12. Η διαδικασία που ακολουθείται για την αξιολόγηση της Πολιτικής Ποιότητας, ως προς το διοικητικό μέρος της, είναι η ίδια που περιεγράφηκε και στο σχεδιασμό της Πολιτικής Ποιότητας.
  13. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της Πολιτικής Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης αναρτάται στην ιστοσελίδα του.

*Εμπλεκόμενα μέρη:*

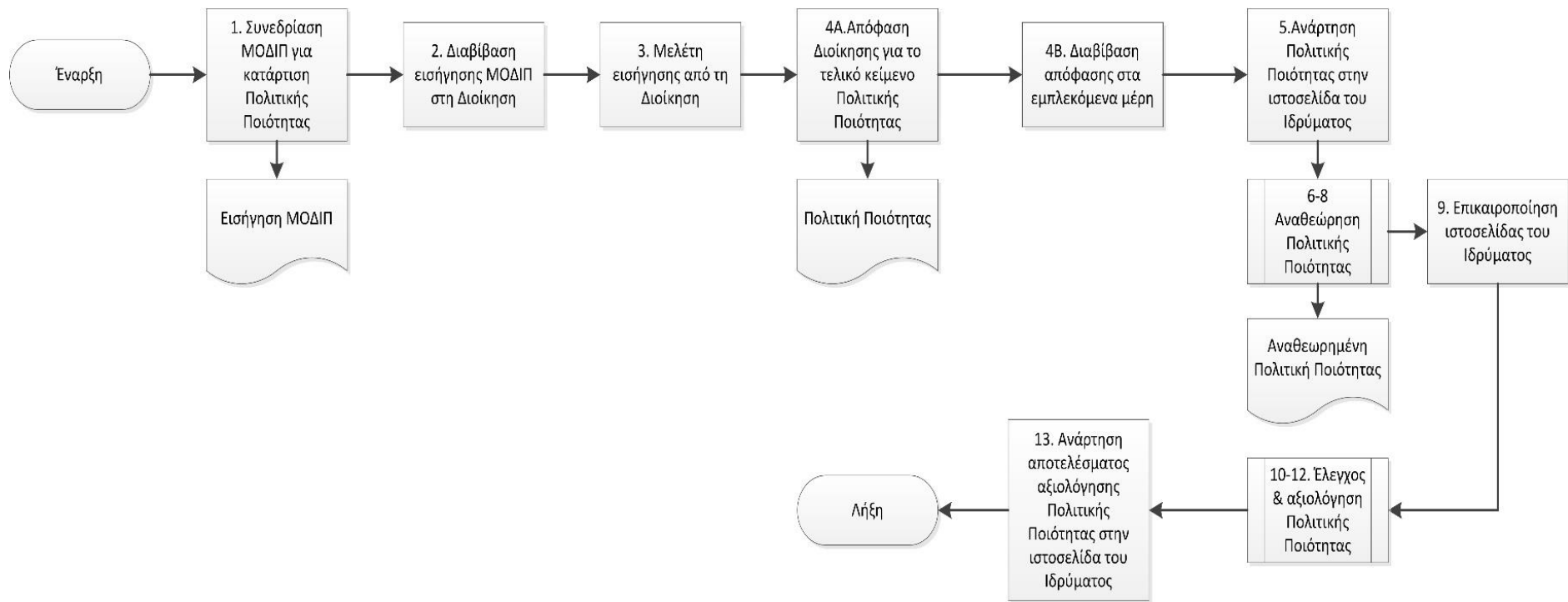
Διοίκηση, ΜΟΔΙΠ, Σύγκλητος, φοιτητές, ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, κοινωνικοί, παραγωγικοί και πολιτιστικοί φορείς.

*Χρονοδιάγραμμα:*

Η Πολιτική Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης σχεδιάζεται άπαξ και εγκρίνεται. Αναθεωρείται όποτε κρίνεται απαραίτητο από τη Διοίκηση. Αξιολογείται από τη ΜΟΔΙΠ σε ετήσια βάση.

*Σχετικά έγγραφα:*

- Στρατηγική του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Εκθέσεις εξωτερικής αξιολόγησης των Τμημάτων του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Εκθέσεις πιστοποίησης των ΠΣ του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Έκθεση πιστοποίησης του ΕΣΔΠ του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Αποφάσεις της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Κρήτης σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας.
- Πρότυπα και οδηγίες της ΑΔΙΠ για τη διασφάλιση ποιότητας, καθώς και πρότυπα και οδηγίες ευρωπαϊκών φορέων και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας (ENQA, EUA, EQAF κ.λπ.).
- Εισηγήσεις ΜΟΔΙΠ για την Πολιτική Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης (με βάση τη μελέτη των δεδομένων εισόδου της διεργασίας).
- Μελέτες πορείας δεικτών.



Σχήμα 1. 1 Διαδικασία 1