

# Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO9001:2008 - Εφαρμογή στο ΤΕΙ Αθήνας

2/2/2012



# Πρότυπο ISO9001:2008

Το πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας, το οποίο

- Μπορεί να αποδείξει την ικανότητά του να παρέχει με συνέπεια υπηρεσίες, που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών και τις εφαρμοστέες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- Επιδιώκει την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών του, μέσα από διεργασίες διαρκούς βελτίωσης και διασφάλισης της συμμόρφωσης με απαιτήσεις πελατών και νομικού - κανονιστικού πλαισίου

# Πρότυπο ISO9001:2008

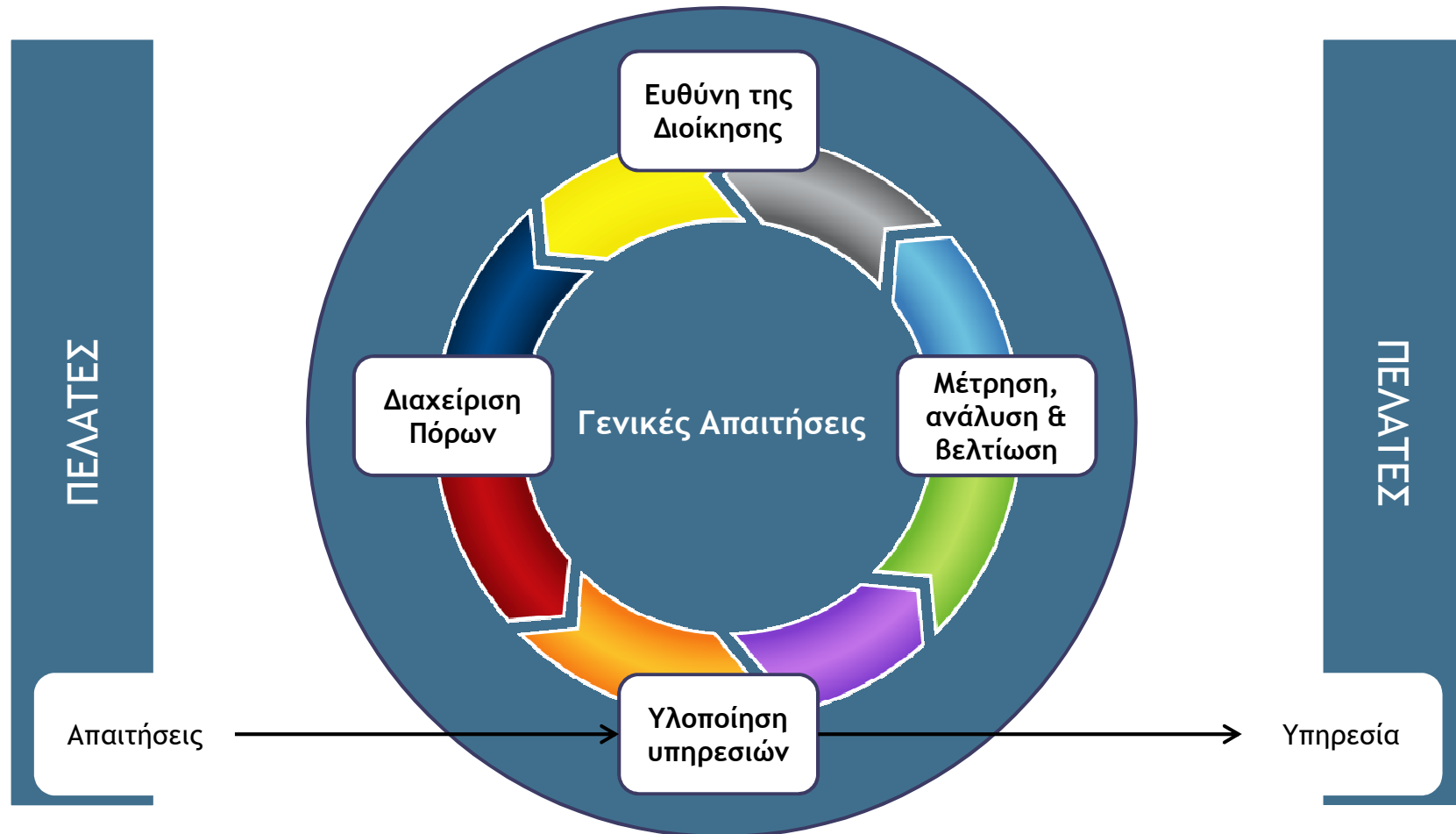
Το πρότυπο παρέχει ένα μέσο για την αξιολόγηση της ικανότητας ενός Οργανισμού να ικανοποιεί

- τις απαιτήσεις των πελατών του
- τις εφαρμοστέες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- τις απαιτήσεις του ίδιου του οργανισμού

Οι απαιτήσεις, που καθορίζονται από το πρότυπο είναι συμπληρωματικές των απαιτήσεων για τις υπηρεσίες

# Πρότυπο ISO9001:2008

ΔΙΕΡΓΑΣΙΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ



# Απαιτήσεις Προτύπου

## Γενικές Απαιτήσεις

- Πολιτική Ποιότητας
- Εγχειρίδιο Ποιότητας, Διαδικασίες και Αρχεία, Λειτουργικά έγγραφα (διεργασίες, έντυπα, οδηγίες, κλπ)
- Τυποποίηση εγγράφων και ελεγχόμενη έκδοση και αναθεώρηση αυτών
- Ύπαρξη αρχείων που να αποδεικνύουν την εφαρμογή και έλεγχο αυτών

# Απαιτήσεις Προτύπου

## Γενικές Απαιτήσεις στην πράξη

- Πολιτική ποιότητας αναρτημένη σε εμφανή σημεία στα πιστοποιημένα Τμήματα
- Τεκμηρίωση του ΣΔΠ βάσει νομοθεσίας, κανονισμού και εμπειρίας των Τμημάτων και εμπλεκόμενων Μονάδων και ανάρτηση στο site της ΜΟΔΙΠ
- ΔΡ01: Κοινά έγγραφα για κοινές διαδικασίες / διεργασίες - Αλλαγές σε έγγραφα μόνο από τον ΥΔΠ και μόνο μετά από συμφωνία όλων των εμπλεκόμενων
- ΔΡ02: Κοινά αρχεία / φάκελοι, που υπόκεινται σε επιθεώρηση, με προσδιορισμένο περιεχόμενο

# Απαιτήσεις Προτύπου Ευθύνη Διοίκησης

- Ορισμός Εκπροσώπου της Διοίκησης
- Καθορισμός αρμοδιοτήτων
- Εσωτερική επικοινωνία
- Εφαρμογή διαδικασιών τακτικής ανασκόπησης από τη Διοίκηση

# Απαιτήσεις Προτύπου Ευθύνη Διοίκησης στην πράξη

- Έχει ορισθεί Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας και εκπρόσωπος της Διοίκησης
- Σε κάθε διαδικασία / διεργασία αναφέρονται ανά βήμα οι θέσεις που ενεργούν
- Οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων για το ΣΔΠ είναι συμμετοχικές
- ΔΡ07: Μία φορά το χρόνο προβλέπεται ανασκόπηση από τη διοίκηση για λήψη αποφάσεων βελτίωσης
- ΔΡ12: Εφαρμογή της αξιολόγησης των Τμημάτων



# Απαιτήσεις Προτύπου Διαχείριση Πόρων

- Επαγγελματική επάρκεια και κατάρτιση του εμπλεκόμενου προσωπικού
- Κατάλληλη υποδομή για την εφαρμογή του ΣΔΠ
- Κατάλληλες συνθήκες εργασίας

# Απαιτήσεις Προτύπου Διαχείριση Πόρων στην πράξη

- ΔΡ08: Εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών / ετήσιος σχεδιασμός της εκπαίδευσης / υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων - ΔΡ26-27: Επιλογή καθηγητών και εκτάκτων
- Ύπαρξη, ανανέωση και συντήρηση του εξοπλισμού / ΔΡ05: Δυνατότητα για έγγραφη αναφορά των αστοχιών του εξοπλισμού
- Ύπαρξη οργανωμένης τεχνικής υπηρεσίας / ορισμένος Τεχνικός Ασφαλείας και Γιατρός Εργασίας

# Απαιτήσεις Προτύπου Παροχή Υπηρεσίας

- Σχεδιασμός υπηρεσιών
- Διεργασίες παροχής υπηρεσιών
- Παρακολούθηση νομικού και κανονιστικού πλαισίου
- Ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα
- Αποθήκευση και διαχείριση στοιχείων υλοποίησης των υπηρεσιών
- Έλεγχος συσκευών μέτρησης
- Προμήθειες

# Απαιτήσεις Προτύπου Παροχή Υπηρεσίας στην πράξη

- ΔΡ11: διεργασία για την κατάρτιση των προγραμμάτων σπουδών - έγκριση και ικνηλασιμότητα αυτών
- Έχουν τεκμηριωθεί οι «παραγωγικές» διεργασίες: ΔΡ11, ΔΡ13-ΔΡ25, ΔΡ28-Δρ51
- Νομικό και κανονιστικό πλαίσιο στο site της ΜΟΔΙΠ
- Αναφορά σε ποικίλους κωδικούς (π.χ. ΑΜ Σπουδαστή)
- Αναφορά σε βάσεις δεδομένων / λογισμικά
- Νομικό πλαίσιο και διεργασίες προμηθειών

# Απαιτήσεις Προτύπου

## Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

- Μέτρηση ικανοποίησης πελατών
- Εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις της εφαρμογής του ΣΔΠ
- Έλεγχος μη συμμορφώσεων / διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες
- Προτάσεις βελτίωσης
- Στόχοι ποιότητας

# Απαιτήσεις Προτύπου

## Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση στην πράξη

- Ενσωμάτωση του ερωτηματολογίου της ΑΔΙΠ, μέτρηση της ικανοποίησης από την πρακτική άσκηση
- ΔΡ03: διεργασία διενέργειας εσωτερικών επιθεωρήσεων
- ΔΡ04-05-06: διαδικασίες για την καταγραφή και διαχείριση των αποκλίσεων από τα προβλεπόμενα από το ΣΔΠ και των παραπόνων των σπουδαστών
- ΕΝ05-2: Δυνατότητα κάθε εμπλεκόμενος να υποβάλλει προτάσεις βελτίωσης
- Ύπαρξη στόχων ποιότητας που αναθεωρούνται σε ετήσια βάση

# Πεδίο Εφαρμογής του ΣΔΠ

***«Σχεδιασμός και παροχή ακαδημαϊκής εκπαίδευσης σε προπτυχιακό επίπεδο ...»***

- Το πεδίο εφαρμογής προσδιορίζει τις «παραγωγικές» διεργασίες και τις διεργασίες διαχείρισης των πελατών
- Το πεδίο εφαρμογή μπορεί να οδηγεί σε εξαιρέσεις από ορισμένες απαιτήσεις του προτύπου (στο ΤΕΙ: 7.6 Διακρίβωση Οργάνων)

# Βήματα εφαρμογής του ΣΔΠ

1. Διανομή της Πολιτικής Ποιότητας (ΥΔΠ) και ανάρτηση σε εμφανή σημεία των Τμημάτων, ορατά από προσωπικό / σπουδαστές / συνεργάτες (Τμήματα)
2. Μελέτη Εγχειριδίου Ποιότητας και λοιπής τεκμηρίωσης του ΣΔΠ και εσωτερική επικοινωνία για την ανάγκη ενδεχόμενων προσαρμογών βάσει των διεργασιών του ΣΔΠ (Τμήματα)



# Βήματα εφαρμογής του ΣΔΠ

3. Εκτέλεση των διεργασιών (από την αρχή ή από το σημείο που τις «συναντούμε» σήμερα) σύμφωνα με τις προβλέψεις του ΣΔΠ (Τμήματα)
4. Χρήση των προβλεπόμενων από το ΣΔΠ εντύπων (η επεξεργάσιμη μορφή διατίθεται από το γραφείο του ΥΔΠ)
5. Αρχαιοθέτηση αρχείων ποιότητας στους προβλεπόμενους από το ΣΔΠ φακέλους (κατάλογος διατίθεται από τον ΥΔΠ)

# Υποστήριξη εφαρμογής του ΣΔΠ

- Από τα ήδη πιστοποιημένα Τμήματα
- Από το γραφείο του ΥΔΠ
- Από εξωτερικό συνεργάτη

# Επιθεώρηση εφαρμογής του ΣΔΠ

Η εφαρμογή του ΣΔΠ θα επιθεωρηθεί περί τα τέλη Μαΐου 2012 (σχετικό πρόγραμμα θα συμφωνηθεί έγκαιρα με το γραφείο του ΥΔΠ).

Αποκλίσεις από τα προβλεπόμενα στο ΣΔΠ, συνιστούν παρατήρηση (για αποκλίσεις από την απόφαση εφαρμογής έως και σήμερα) ή μη συμμόρφωση (για αποκλίσεις από αύριο και μετά)

# Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

Σύσκεψη ανασκόπησης θα λάβει χώρα περί τα τέλη Ιουνίου 2012 (σχετικό πρόγραμμα θα συμφωνηθεί έγκαιρα με το γραφείο του ΥΔΠ).

Συνιστώμενη σύνθεση:

- Πρόεδρος και Αντιπρόεδροι
- Διευθυντές Σχολών
- Εκπαιδευτικοί και Διοικητικοί Προϊστάμενοι Τμημάτων
- Προϊστάμενοι Υποστηρικτικών Μονάδων

# Χρήσιμη σημείωση

Για να ενσωματωθεί μία πρόταση βελτίωσης στο ΣΔΠ απαιτείται η συμφωνία όλων των εμπλεκόμενων στο πεδίο της βελτίωσης Τμημάτων και οργανωτικών μονάδων.

**Επιδιώξτε την!!!**

# Προτάσεις του Συμβούλου

Για την μεγαλύτερη λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ:

- ✓ Καθιερώστε ετήσιες ανασκοπήσεις σε επίπεδο Σχολής
- ✓ Ορίστε υπευθύνους ποιότητας ανά σχολή

# Σημεία Υποστήριξης

Γραφείο Αντιπροέδρου, κ. Ι. Χάλαρη: Κατερίνα  
Τσιούνη (210-5385591, [ktsiouni@teiath.gr](mailto:ktsiouni@teiath.gr))

Εξωτερικός Σύμβουλος: Βάσω Βλαχοπαναγιώτου  
(6944-536234, 210-7489581)