

Η εφαρμογή του προτύπου ISO9001:2008 στο ΤΕΙ Αθήνας

23/10/2012

Βάσω Βλαχοπαναγιώτου

Σύμβουλος Ποιότητας, Αξιολογήτρια EFQM



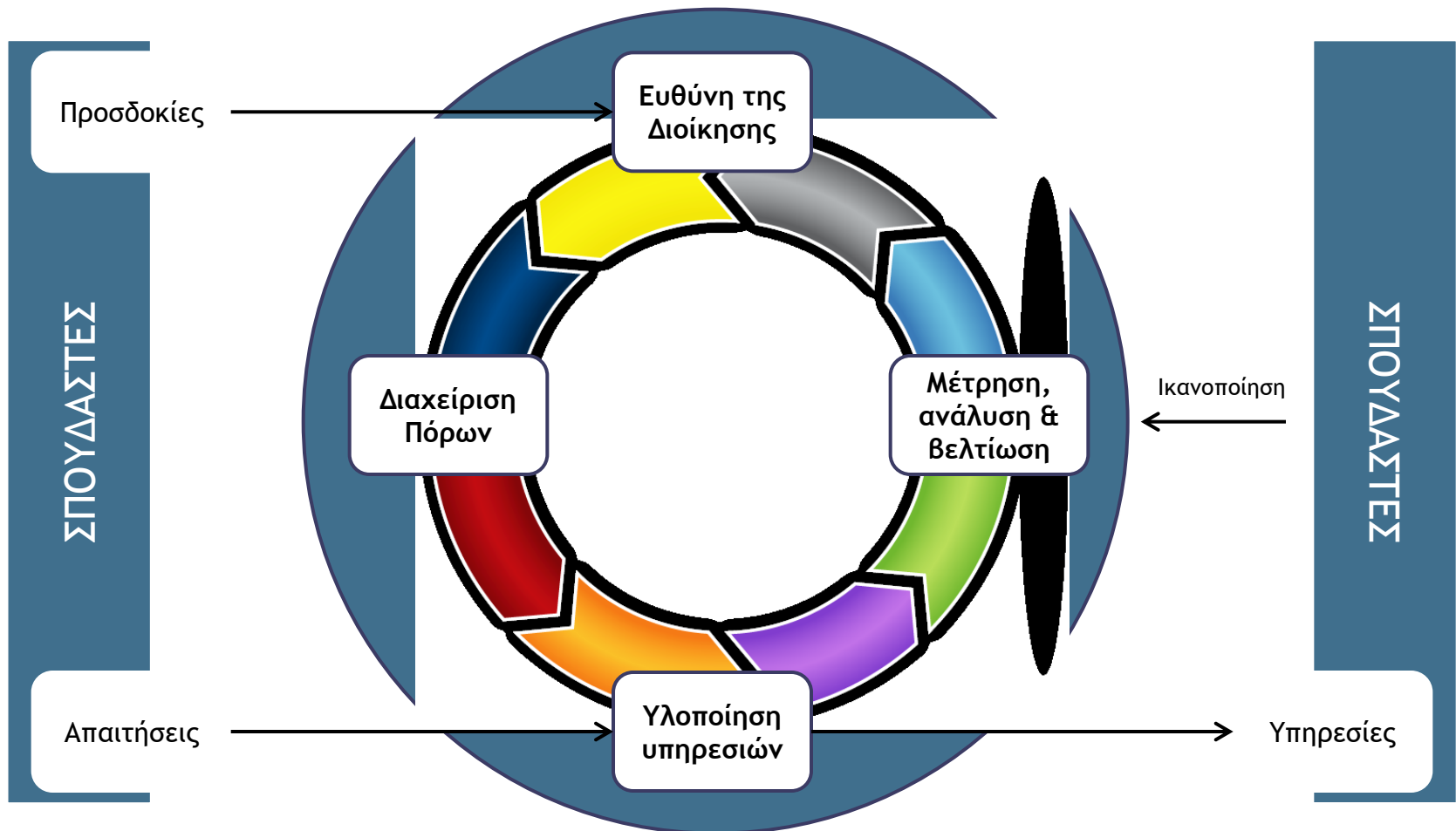
Πρότυπο ISO9001:2008

Πρόκειται για ένα σύνολο απαιτήσεων / προδιαγραφών που πρέπει να διέπουν ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας (ΣΔΠ), ώστε αυτό

- Να εξασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες παρέχονται με συνέπεια και ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών και τις εφαρμοστέες νομικές και κανονιστικές διατάξεις
- Να επιδιώκει την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών, μέσα από διεργασίες διαρκούς βελτίωσης και διασφάλισης της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις πελατών και νομικού - κανονιστικού πλαισίου

Πρότυπο ISO9001:2008

ΔΙΕΡΓΑΣΙΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ



Πεδίο εφαρμογής στο ΤΕΙ Αθήνας

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

... αρχικά από 5 (2010, 2011) και στη συνέχεια από επιπλέον 15
Τμήματα (2012)

Συμμετοχή των υποστηρικτικών μονάδων

[Διεύθυνση Συντονισμού Σπουδών & Σπουδαστικής Μέριμνας,
Διεύθυνση Διοικητικού, Διεύθυνση Οικονομικού (Προμήθειες)]

Πιστοποιημένα τμήματα ΤΕΙ Αθήνας

Τμήμα	Τμήμα
Συντήρησης Αρχαιοτήτων & Έργων Τέχνης	Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφορικής
Γραφιστικής	Διοίκησης Μονάδων Υγείας & Πρόνοιας
Εσωτερικής Αρχιτεκτονικής, Διακόσμησης και Σχεδιασμού Αντικειμένων	Επισκεπτών - Επισκεπτριών Υγείας
Τεχνολογίας Γραφικών Τεχνών	Ιατρικών Εργαστηρίων
Φωτογραφίας & Οπτικοακουστικών Τεχνών	Μαιευτικής
Ηλεκτρονικής	Νοσηλευτικής Α΄
Πληροφορικής	Νοσηλευτικής Β΄
Τεχνολογίας Τροφίμων	Οδοντικής Τεχνολογίας
Οινολογίας & Τεχνολογίας Ποτών	Οπτικής & Οπτομετρίας
Εμπορίας & Διαφήμισης	Φυσικοθεραπείας

Κύριοι ρόλοι στο ΣΔΠ του ΤΕΙ Αθήνας

- **Εκπρόσωπος της Διοίκησης:**
Δ. Νίνος, Πρόεδρος
- **Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:**
Ι. Χάλαρης, Αντιπρόεδρος
- **Γραφείο Διαχείρισης Ποιότητας:**
Κ. Τσιούνη, Εσωτερική Επιθεωρήτρια
- **Επιτροπή Ποιότητας:**
Κατ' ελάχιστον: ΕΔ, ΥΔΠ, ΜΟΔΙΠ, Προϊστάμενοι πιστοποιημένων μονάδων

Οι απαιτήσεις του προτύπου στην πράξη

- Έγγραφο Πολιτική Ποιότητας αναρτημένη σε εμφανή σημεία στα πιστοποιημένα Τμήματα
- Τεκμηρίωση του ΣΔΠ βάσει νομοθεσίας, κανονισμού και εμπειρίας των Τμημάτων και εμπλεκόμενων Μονάδων - Υποχρέωση για ανασκόπηση της τεκμηρίωσης τουλάχιστον ετησίως, ώστε να είναι πάντα επίκαιρη
- Ανάρτηση της τεκμηρίωσης του ΣΔΠ στο site της ΜΟΔΙΠ
- Κοινά αρχεία / φάκελοι, που υπόκεινται σε επιθεώρηση, με προσδιορισμένο περιεχόμενο
- Κοινά έγγραφα και κοινός τρόπος υλοποίησης για κοινές διαδικασίες

Οι απαιτήσεις του προτύπου στην πράξη

- Ορισμός αρμοδιοτήτων για κάθε βήμα διαδικασίας, ανεξάρτητα από το Τμήμα
- Διασφάλιση της τυποποίησης με αλλαγές σε έγγραφα μόνο από τον ΥΔΠ και μόνο μετά από συμφωνία όλων των εμπλεκόμενων - συμμετοχικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων για το ΣΔΠ
- Ετήσια ανασκόπηση από τη διοίκηση (με συμμετοχή και όλων των πιστοποιημένων Τμημάτων) για λήψη αποφάσεων βελτίωσης του ΣΔΠ
- Ευθυγράμμιση με τη νομοθεσία για ύπαρξη Τεχνικού Ασφαλείας και Γιατρού Εργασίας

Οι απαιτήσεις του προτύπου στην πράξη

- Δυνατότητα και ανάγκη για έγγραφη αναφορά αστοχιών (παράπονα, δυσλειτουργίες), ώστε να λαμβάνονται έγκαιρα και αποτελεσματικά μέτρα βελτίωσης και πρόληψης
- Δυνατότητα για υποβολή αιτημάτων βελτίωσης του ΣΔΠ από όλους τους εμπλεκόμενους - Διασφάλιση της τυποποίησης και της συμμετοχής
- Ανάγκη για παρακολούθηση, καταγραφή και κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του εμπλεκόμενου στο ΣΔΠ προσωπικού, τουλάχιστον μία φορά ετησίως
- Ύπαρξη στόχων ποιότητας, που τίθενται και ανασκοποούνται σε ετήσια τουλάχιστον βάση

Οι απαιτήσεις του προτύπου στην πράξη

- Ευθυγράμμιση με τις απαιτήσεις της ΑΔΙΠ (ενταγμένη στο ΣΔΠ διαδικασία αξιολόγησης, χρήση του ερωτηματολογίου των σπουδαστών για μέτρηση της ικανοποίησης)
- Ευθυγράμμιση με τις απαιτήσεις του ΕΣΠΑ (δράση βελτίωσης αναφορικά με την πρακτική άσκηση)

Η προστιθέμενη αξία για το ΤΕΙ Αθήνας

Τυποποίηση σε ευθυγράμμιση με νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις

Σαφήνεια ρόλων, αρμοδιοτήτων και ευθυνών

Εσωτερική επικοινωνία, συμμετοχή και διάχυση καλών πρακτικών

Στοχοθέτηση απόδοσης διαδικασιών

Ανασκόπηση και διαρκής βελτίωση διαδικασιών

Συνεισφορά στην αναβάθμιση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου

Αναγνωρισιμότητα του ποιοτικού επιπέδου διεθνώς