



ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. Η Πολιτική Ποιότητας του Κέντρου Επιμόρφωσης & Διά Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) εναρμονίζεται με τη Στρατηγική του, καθώς και την αντίστοιχη (ενν. Πολιτική Ποιότητας) του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας (ΠΘ) και αποσκοπεί αφενός στην παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων μη τυπικής εκπαίδευσης υψηλών προδιαγραφών και σημαντικής προστιθέμενης αξίας σύμφωνα με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, καθώς και τη διαμόρφωση ενεργών πολιτών με επαγγελματική και πολιτιστική επάρκεια και υπευθυνότητα και αφετέρου στην ικανοποίηση των πελατών-εκπαιδευομένων αναφορικά με το παρεχόμενο επίπεδο υπηρεσιών.

2. Ειδικότερα, η Πολιτική Ποιότητας του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ./ΠΘ στηρίζει την ανάπτυξη μιας κουλτούρας ποιότητας σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ευρωπαϊκού Πλαισίου ανάπτυξης της Διά Βίου Μάθησης, τις αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων, τη μεθοδολογία σχεδιασμού των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε σχέση με τις ανάγκες της οικονομίας, των αναδυόμενων επαγγελμάτων και δεξιοτήτων και εν γένει της αγοράς εργασίας όπου όλα τα ενδιαφερόμενα/εμπλεκόμενα μέρη (Πρόεδρος, Συμβούλιο Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., Διευθυντής Επιμόρφωσης, Επιστημονικοί & Ακαδημαϊκοί Υπεύθυνοι, Εκπαιδευτές/ές, Διοικητικό Προσωπικό κλπ.) αναλαμβάνουν συγκεκριμένη ευθύνη για τη βελτίωση της ποιότητας και συμμετέχουν στη διασφάλισή της.

3. Η Πολιτική Ποιότητας διατρέπει το σύνολο των δραστηριοτήτων του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. εστιάζοντας στις τρεις βασικές διαστάσεις της εκπαιδευτικής διαδικασίας:

- τις εισροές (προγράμματα σπουδών, εκπαιδευτικό υλικό, εκπαιδευτές/ές)
- τις διαδικασίες (επιλογή εκπαιδευτριών/ών, μέθοδοι διδασκαλίας, παρακολούθηση της εφαρμογής των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ανατροφοδότηση-αξιολόγηση) και



## ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

- τις εκροές (τα αποτελέσματα της μαθησιακής διαδικασίας ήτοι, τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες των εκπαιδευομένων).

4. Το μέσο που χρησιμοποιείται για την επίτευξη του στόχου είναι η εφαρμογή του Εσωτερικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ)<sup>2</sup> του ΠΘ. Μέσω του ΕΣΔΠ επιδιώκεται η πρόληψη σφαλμάτων σε κάθε επίπεδο των λειτουργιών, καθώς και η διαρκής αναβάθμιση των υπηρεσιών του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.. Το ΕΣΔΠ έχει σκοπό την ανάπτυξη κουλτούρας διαρκούς αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και αποτελεί δέσμευση για διαδικασίες βελτίωσης. Ακολουθεί τις «Αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο της Ανώτατης Εκπαίδευσης», σύμφωνα με τη διακήρυξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ENQA), 2009, Ελσίνκι<sup>3</sup>.

5. Το Συμβούλιο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., λόγω της δέσμευσής του απέναντι στο ΕΣΔΠ και με βάση τον κεντρικό στόχο της πολιτικής του, θέτει, ανασκοπεί, επανασχεδιάζει και επαναπροσδιορίζει τους Αντικειμενικούς Στόχους Ποιότητας. Βάσει της μεθοδολογίας που ορίζει το ΕΣΔΠ, ελέγχει και αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των εργασιών σε όλα τα επίπεδα με απώτερο στόχο τη διαφύλαξη των ακαδημαϊκών αρχών και δεοντολογίας και την αποτροπή διακρίσεων κάθε μορφής προς οποιαδήποτε/οποιονδήποτε.

6. Ειδικότερα, το Συμβούλιο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ./ΠΘ δεσμεύεται:

- στη στρατηγική του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. η οποία συνδέεται με τη στρατηγική του ΠΘ και εξειδικεύεται στους τομείς της Διά Βίου Μάθησης στη συμβολή της Διά Βίου Μάθησης, με σύγχρονες μεθόδους διδασκαλίας, περιλαμβανομένης και της διδασκαλίας από απόσταση, σε εναρμόνιση με τα, διεθνώς, αναγνωρισμένα κριτήρια, πρότυπα και καλές πρακτικές,
- στην ορθολογική δομή των προγραμμάτων επιμόρφωσης, σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης και τέχνης και τη σύνδεσή τους με την αγορά εργασίας,



## ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

- στην προώθηση της διάχυσης της γνώσης και της καινοτομίας,
- στην ενεργή συμμετοχή των μελών της, στην εφαρμογή Διασφάλισης Ποιότητας
- στη διάθεση και αποτελεσματική διαχείριση των αναγκαίων πόρων για τη λειτουργία του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.,
- στην ανάπτυξη και ορθολογική κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού του και την ανάπτυξη και διατήρηση των αναγκαίων υποδομών.

7. Ο ρόλος των στελεχών και του ανθρώπινου δυναμικού του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. είναι εξίσου σημαντικός και ενεργός με αυτόν της Διοίκησης, καθώς η εφαρμογή του ΕΣΔΠ εξαρτάται από όλους και η επίτευξη του στόχου «ικανοποίηση της/του εκπαιδευόμενης/μένου» εξασφαλίζει την απαιτούμενη ανταγωνιστικότητα του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. στην αγορά εργασίας. Το ανθρώπινο δυναμικό του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. φροντίζει ώστε να τηρούνται οι απαιτούμενες προδιαγραφές σε όλα τα στάδια υλοποίησης των υπηρεσιών που προσφέρονται στις/στους εκπαιδευόμενες/ους του.

8. Η εσωτερική δομή του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. και το καθηκοντολόγιο του ανθρώπινου δυναμικού του ακολουθεί το εσωτερικό οργανόγραμμα του Κέντρου, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις απαιτήσεις της ροής εργασίας και την Στρατηγική του Κέντρου.

9. Το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. δεσμεύεται να τηρεί τις νόμιμες απαιτήσεις των συμβάσεων συνεργασίας με τις/τους εκπαιδευόμενες/ους και τις νομοθετικές/κανονιστικές απαιτήσεις, όπου αυτές υπάρχουν, και αφορούν τα προς παράδοση Έργα, καθώς και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όπως προδιαγράφονται από το Συμβούλιο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.. Ο χρόνος παράδοσης και οι ποιοτικές προδιαγραφές είναι τα βασικότερα στοιχεία των παρεχόμενων υπηρεσιών, εξασφαλίζοντας την υπεροχή του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ./ΠΘ στον ευρύτερο κλάδο δραστηριοποίησής του.



ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

10. Επίσης, το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. δεσμεύεται να εφαρμόζει τυποποιημένα συστήματα ποιότητας (όπως το πρότυπο ISO 9001) και συστήματα ασφαλείας των δεδομένων (όπως τα πρότυπα ISO27001 & ISO27701) με σεβασμό στον «Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679» (ΓΚΠΔ - GDPR) και την εκάστοτε σχετική νομοθεσία. Συνεπώς, δεσμεύεται να τηρεί και να επικαιροποιεί ανάλογα κατάλληλη πολιτική ασφαλείας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων που διατηρεί. Καθώς επίσης, δεσμεύεται να συνεργάζεται με συμβούλους όπου χρειάζεται εξειδικευμένη γνώση για να βελτιώσει τις υπηρεσίες του (πχ. Νομικούς Συμβούλους, Συμβούλους Marketing, κ.α.).

11. Το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. δεσμεύεται να τηρεί διαδικασία αξιολόγησης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και της εν γένει λειτουργίας του, μέσω συλλογής δεδομένων μέσω ερωτηματολογίων και άλλων μέσων, βάσει της μεθοδολογίας που ορίζει το ΕΣΔΠ του ΠΘ ώστε να ελέγχονται οι δείκτες ποιότητας που το αφορούν.

12. Ο Πρόεδρος και το Συμβούλιο του Κέντρου είναι υπεύθυνοι για την αναθεώρηση της Πολιτικής Ποιότητας και αρμόδιοι για την υλοποίηση και εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ./ΠΘ είναι ο Διευθυντής και οι Υπεύθυνοι Διαχείρισης Συστημάτων (Ποιότητας, Ασφάλειας κ.ά.) του Κέντρου καθώς και κάθε άλλο εμπλεκόμενο με τις διαδικασίες ποιότητας στέλεχος του Κέντρου.

13. Η Πολιτική ποιότητας του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. εγκρίνεται από το Συμβούλιο, δημοσιοποιείται, είναι δεσμευτική, ενώ εφαρμόζεται, παρακολουθείται και αναθεωρείται, σύμφωνα με τις διαδικασίες του ΕΣΔΠ του ΠΘ.