ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

EN ISO 9001:2015

Αυτό το εγχειρίδιο δεν επιτρέπεται να ανατυπωθεί ή να διανεμηθεί χωρίς την προηγούμενη έγκριση του Τμήματος Διασύνδεσης, Διαμεσολάβησης & Καινοτομίας (Τ.Δ.Δ.Κ.)

	ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
ΣΥΝΤΑΞΗ:	*ΥΔΠ*	*Παναγιώτα Μαλλιαρού*		
ΕΓΚΡΙΣΗ:	*Διοίκηση*	*Μαρία Καλτσογιάννη*		

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΤΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ 3
1.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ 3
1.2 ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ 3
1.3 ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ 3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ 4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ 5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ 5
4.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ 5
4.2 ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ 7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ, ΕΥΘΥΝΕΣ & ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ, ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ 8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΈΛΕΓΧΟΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ 9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ 9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΤΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το Εγχειρίδιο αυτό έχει εκδοθεί με σκοπό να περιγράψει το αντικείμενο και τις γενικές αρχές του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει το Τμήμα Διασύνδεσης, Διαμεσολάβησης & Καινοτομίας (Τ.Δ.Δ.Κ.) συμπεριλαμβανομένου και του Γραφείου «Μονάδα Υποστήριξης Ημεδαπών και Αλλοδαπών Φοιτητών», έτσι ώστε να επιτυγχάνεται:

- Τήρηση της πολιτικής ποιότητας.
- Σχεδιασμός, παρακολούθηση και συνεχής βελτίωση των διεργασιών, που σχετίζονται με την υλοποίηση των υπηρεσιών.
- Ανταπόκριση στις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2015.
- Μεγίστη δυνατή ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη, σαν συνέπεια των ανωτέρω.

1.2 ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Για αποφυγή πολλαπλής επανάληψης των ιδίων όρων σε σύντομα διαστήματα θα κωδικοποιηθούν παρακάτω ορισμένες συντομογραφίες, οι οποίες θα χρησιμοποιούνται όπου κρίνεται σκόπιμο:

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΑ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
ΣΔΠ	Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
ΥΔΠ	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
ΕΔΠ	Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

1.3 ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Στον πιο κάτω πίνακα σημειώνονται όλες οι αλλαγές λόγω επανεκδόσεων του παρόντος ΕΔΠ, με ευθύνη της ΥΔΠ.

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΛΛΑΓΗΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΥΔΠ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Το Τμήμα Διασύνδεσης (Εκπαίδευσης-Παραγωγής), Διαμεσολάβησης και Καινοτομίας ή για συντομία Τ.Δ.Δ.Κ. του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής-η μετεξέλιξη του Γραφείου Διασύνδεσης- αποτελώντας την ιστορική και θεσμική συνέχεια των πρώτων Γραφείων Σταδιοδρομίας που ιδρύθηκαν το 1993, λειτουργεί με σκοπό να αποτελεί:

- Πηγή έγκαιρης και έγκυρης ενημέρωσης σε θέματα εκπαιδευτικού, επαγγελματικού προσανατολισμού και συμβουλευτικής,
- Συνδετικό κρίκο μεταξύ του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και της αγοράς εργασίας,
- Δίαυλο επαφών με φορείς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα,
- Κόμβο αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ Ακαδημαϊκής Κοινότητας και Παραγωγής για τη δημιουργία
- συνεργασιών,
- Γέφυρα επικοινωνίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής με εκπαιδευτικά ιδρύματα της Ελλάδας και του
- εξωτερικού.

Αποστολή του Τμήματος Διασύνδεσης Εκπαίδευσης-Παραγωγής, Διαμεσολάβησης και Καινοτομίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής είναι η προσφορά υπηρεσιών προς τους φοιτητές και αποφοίτους του Ιδρύματος και προς την Ακαδημαϊκή κοινότητα, καθώς και η συνεργασία με επιχειρήσεις Ιδιωτικού και Δημοσίου Τομέα, Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Συλλογικούς Φορείς για την επίτευξη των παρακάτω σκοπών: α) τη διασύνδεση, διαμεσολάβηση μεταξύ του Ιδρύματος και φορέων εκπαίδευσης, έρευνας, παραγωγής και υπηρεσιών με τους φοιτητές/αποφοίτους του Ιδρύματος και β) την προαγωγή της καινοτομίας και επιχειρηματικότητας.

Ειδικότερα, το Τμήμα έχει στόχο: α) την υποστήριξη της ένταξης των φοιτητών και αποφοίτων του Πανεπιστημίου στην αγορά εργασίας (συμπεριλαμβανομένου και του επιχειρείν), β) την παρακολούθηση της πορείας των αποφοίτων μέσω συστηματικής καταγραφής δεδομένων της αγοράς εργασίας, τα οποία λαμβάνονται υπόψη από την διοίκηση για τη διαμόρφωση του αναπτυξιακού προγραμματισμού της, γ) την προώθηση της νεανικής καινοτόμου επιχειρηματικότητας.

Το Τμήμα Διασύνδεσης, Διαμεσολάβησης και Καινοτομίας υπάγεται διοικητικά στην Διεύθυνση Φοιτητικής Μέριμνας/Γενική Διεύθυνση Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

Στο Τμήμα υπάγεται ακόμη η Μονάδα Υποστήριξης Ημεδαπών και Αλλοδαπών Φοιτητών, η οποία από άποψη διοικητικής ιεραρχίας αντιστοιχεί σε Γραφείο. Αποστολή της Μονάδας είναι η υποστήριξη των ημεδαπών και αλλοδαπών φοιτητών που εγγράφονται σε προγράμματα σπουδών πρώτου, δεύτερου και τρίτου κύκλου του Πανεπιστημίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η πολιτική ποιότητας βρίσκεται αναρτημένη και διαθέσιμη για τα εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη στον **ιστότοπο** του τμήματος.

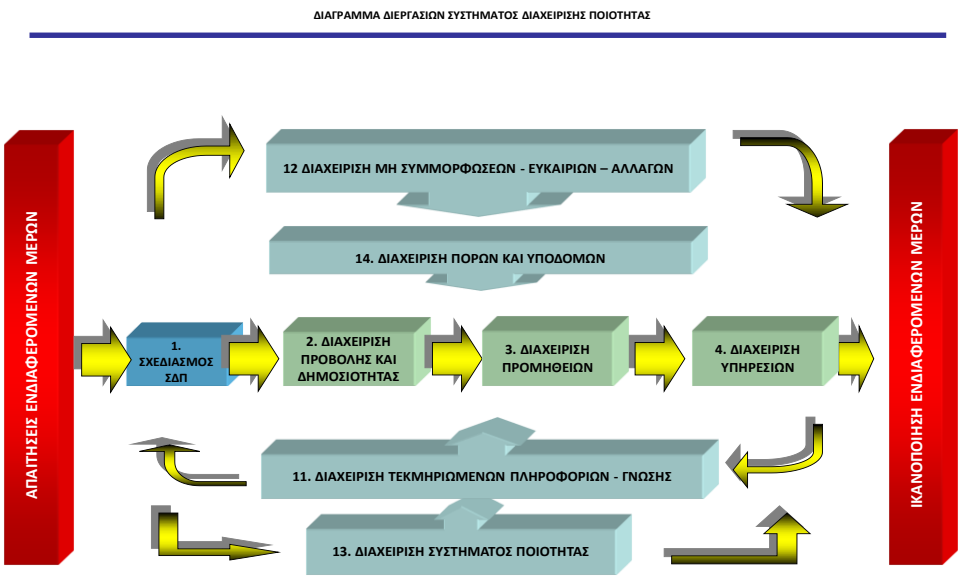
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

4.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

Το Τμήμα Διασύνδεσης, Διαμεσολάβησης & Καινοτομίας (Τ.Δ.Δ.Κ.) έχει εγκαταστήσει και εφαρμόζει ένα τεκμηριωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο διατηρεί ενεργό και του οποίου την αποτελεσματικότητα αναβαθμίζει συνεχώς σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του Προτύπου EN ISO 9001:2015.
Το αντικείμενο (Scope) του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο διατηρεί ενεργό και του οποίου συνεχώς αναβαθμίζει την αποτελεσματικότητα είναι:

Παροχή υπηρεσιών διασύνδεσης, διαμεσολάβησης μεταξύ της Ακαδημαϊκής Κοινότητας και φορέων εκπαίδευσης, έρευνας, παραγωγής και υπηρεσιών με τους φοιτητές και αποφοίτους του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και υπηρεσιών προαγωγής της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας.

Το Τμήμα έχει καθορίσει και έχει εντάξει στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας όλες τις απαιτούμενες διεργασίες της, έχει δε καθορίσει τη μεταξύ τους διαδοχή και αλληλεπίδραση, τα εισερχόμενα και εξερχόμενα στοιχεία, καθώς και τα κριτήρια που απαιτούνται για να διαπιστωθεί ότι οι διεργασίες αυτές είναι αποτελεσματικές.
Το Τμήμα, επίσης, εξασφαλίζει τη διάθεση των απαραίτητων πόρων για την υλοποίηση και παρακολούθηση αυτών των διεργασιών. Τέλος, παρακολουθεί, μετρά και αναλύει μέσω δεικτών τις διεργασίες και δραστηριότητες που υπάγονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και αναπτύσσει όποιες ενέργειες απαιτούνται ώστε να επιτυγχάνονται προσχεδιασμένα αποτελέσματα και βελτιώσεις σε αυτές τις δραστηριότητες.
Οι βασικές Διεργασίες του ΣΔΠ, με τη μεταξύ τους αλληλεπίδραση, καθώς και τα εισερχόμενα και εξερχόμενα στοιχεία, παρουσιάζονται αμέσως πιο κάτω:



Σχήμα 1: *Αλληλεπίδραση των διεργασιών του ΣΔΠ*

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΔΠ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

Α. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ			
Α/Α	**ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ**	**ΚΩΔΙΚΟΣ**	**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ**
1	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΔΠ	Δ.01.01	Σχεδιασμός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ	Δ.02.01	Διοργάνωση Εκδηλώσεων
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	Δ.03.01	Διαδικασία Υλοποίησης Προμηθειών
		Δ.03.02	Αξιολόγηση Προμηθευτών
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Δ.04.01	Παροχή Υπηρεσιών Συμβουλευτικής σε Φοιτητές - Αποφοίτους
		Δ.04.02	Παροχή Υπηρεσιών Εκπαιδευτικής Πληροφόρησης
		Δ.04.03	Παροχή Υπηρεσιών Διασύνδεσης και Διαμεσολάβησης σε Φοιτητές - Αποφοίτους
		Δ.04.04	Παροχή Υπηρεσιών Διασύνδεσης και Διαμεσολάβησης σε Εταιρείες
		Δ.04.05	Εκπόνηση Μελετών και Έκδοση Αναφορών
		Δ.04.06	Διαχείριση Λειτουργίας ΟΠΣ
Β. ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ			
11	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ – ΓΝΩΣΗΣ	Δ.11.01	Διαχείριση Τεκμηριωμένων Πληροφοριών & Γνώσης
12	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΥΜΟΡΦΩΣΕΩΝ – ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ – ΑΛΛΑΓΩΝ	Δ.12.01	Διαχείριση Μη Συμμορφώσεων
		Δ.12.02	Διαχείριση Ευκαιριών & Αλλαγών
13	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΔΠ	Δ.13.01	Αξιολόγηση, Ανάλυση και Βελτίωση Συστήματος Διαχείρισης
14	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ	Δ.14.01	Εκπαίδευση – Ανάπτυξη Προσωπικού
		Δ.14.02	Αξιολόγηση και Στοχοθεσία Προσωπικού

ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ – ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

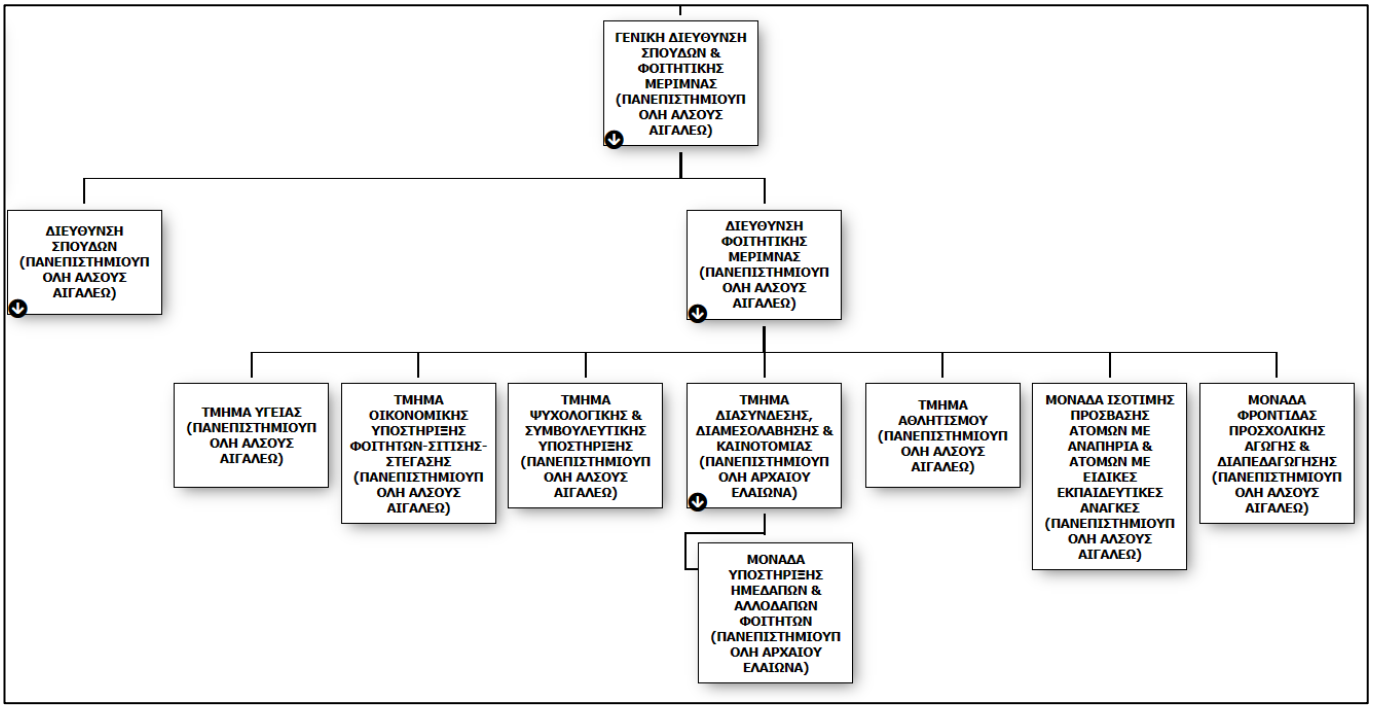
Α/Α	ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ	ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ
1	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΔΠ	• Στατιστικά στοιχεία • Συνεντεύξεις • Επιχειρησιακοί στόχοι • Νομοκανονιστικές Απαιτήσεις • Στόχοι	• Κίνδυνοι και Πλάνα διαχείρισης • Συνδεόμενες Δραστηριότητες ΤΔΔΚ • Ενδιαφερόμενα Μέρη • Διεργασίες • Πολιτική Ποιότητας • Οργανόγραμμα • Περιγράμματα Θέσης Εργασίας • Στόχοι Ποιότητας • Ρόλοι και αρμοδιότητες • Ευκαιρίες Βελτίωσης • Δείκτες
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ	• Ανάγκες προβολής / προώθησης υπηρεσιών • Κόστη προβολής / προώθησης • Επιδιωκόμενα αποτελέσματα • Προμήθειες	• Ενέργειες προώθησης και προβολής • Αποτελέσματα εκδηλώσεων • Προβολή ΤΔΔΚ σε εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	• Προβλήματα με προμηθευτές, εξωτ. Συνεργάτες • Βαθμολογία από αξιολογήσεις	• Κατάλογος εγκεκριμένων προμηθευτών και εξωτερικών συνεργατών • Προμήθειες
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	• Ανάγκες φοιτητών / αποφοίτων / Μελών ΔΕΠ / Εταιρειών • Στοιχεία από αποδέκτες υπηρεσιών • Προδιαγραφές, στοιχεία από αποδέκτες υπηρεσιών • Στοιχεία τεχνογνωσίας • Οικονομικοί πόροι • Αιτήματα από αποδέκτες υπηρεσιών	• Υπηρεσίες Συμβουλευτικής σε Φοιτητές/Αποφοίτους • Υπηρεσίες Εκπαιδευτικής Πληροφόρησης • Υπηρεσίες Διασύνδεσης και Διαμεσολάβησης σε Φοιτητές/ Αποφοίτους • Υπηρεσίες Διασύνδεσης και Διαμεσολάβησης σε Εταιρείες • Εκπόνηση Μελετών και Έκδοσης Αναφορών • Λειτουργία ΟΠΣ / Υποστήριξη υπηρεσιών
11	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ - ΓΝΩΣΗΣ	• Πληροφορίες αγοράς • Στοιχεία τεχνογνωσίας • Παραγόμενες πληροφορίες	• Στοιχεία τεχνογνωσίας • Παραγόμενες πληροφορίες
12	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ - ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ - ΑΛΛΑΓΩΝ	• Μη συμμορφώσεις • Ευκαιρίες • Αλλαγές	• Ενέργειες αποκατάστασης προβλημάτων • Διορθωτικές Ενέργειες • Ενέργειες Βελτίωσης
13	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΔΠ	• Διεργασίες ΣΔΠ • Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων • Στοιχεία επίδοσης Διεργασιών • Στοιχεία αξιολόγησης εταιρείας • Αποτελέσματα ενεργειών διαχείρισης κινδύνων / ευκαιριών • Αποτελέσματα διαχείρισης προβλημάτων	• Ευρήματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων • Συμμορφώσεις • Μη συμμορφώσεις • Αποτελέσματα μέτρησης δεικτών • Αποφάσεις Ανασκόπησης
14	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ	• Ανάγκες εκπαίδευσης • Αξιολόγηση από διοίκηση • Ανάγκες σε εξοπλισμό • Προδιαγραφές Εξοπλισμού	• Πρόγραμμα εκπαιδεύσεων • Ιστορικό εκπαιδεύσεων • Προγραμματισμός εκκρεμοτήτων • Ιστορικό υλοποίησης εκκρεμοτήτων • Πλάνα ανάπτυξης • Στοχοθεσία Προσωπικού

4.2 ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

- 7.1.5 Παρακολούθηση και μέτρηση πόρων
- 8.3 Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ, ΕΥΘΥΝΕΣ & ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ, ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η οργανωτική δομή και διάρθρωση του Τμήματος παρουσιάζεται στο οργανόγραμμα που υπάρχει στον Ιστότοπο του Μητρώου Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου**.** Η συγκεκριμένη οργανωτική δομή ικανοποιεί σε μεγάλο βαθμό τις λειτουργικές και ενδοεπικοινωνιακές ανάγκες του Τμήματος δεδομένου ότι διευκολύνει την επικοινωνία, τη γρήγορη λήψη αποφάσεων και τον αποτελεσματικό έλεγχο λειτουργίας του συστήματος ενώ παράλληλα προσδίδει την απαραίτητη ευελιξία μειώνοντας τις γραφειοκρατικές διαδικασίες. Η Διοίκηση έχει καθορίσει τις ευθύνες και αρμοδιότητες του προσωπικού μέσω των σχετικών διαδικασιών κατά περίπτωση. Επίσης, έχει καθορίσει τις διασυνδέσεις του προσωπικού που μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα των υπηρεσιών και έχει δώσει τις απαραίτητες δικαιοδοσίες. Για τις **κρίσιμες θέσεις οι αρμοδιότητες**, όπως αυτές ορίζονται από την διοίκηση, καθώς και τα απαραίτητα προσόντα που θα πρέπει να έχει το κάθε στέλεχος αποτυπώνονται εντός των βημάτων των διαδικασιών του ΣΔΠ.



Σχήμα 2: *Διαγραμματική απεικόνιση Οργανογράμματος Γενικής Διεύθυνσης Σπουδών & Φοιτητικής Μέριμνας*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το Τμήμα έχει καθορίσει συγκεκριμένους στόχους ποιότητας ανά διεργασία, οι οποίοι αποτυπώνονται στο **Ε.13.01.01 Έντυπο Μέτρησης & Παρακολούθησης Δεικτών & Στόχων** με καθορισμένους υπευθύνους μέσω των διεργασιών, οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στο προσωπικό, μετρούνται σε περιοδική βάση αναλόγως και ανασκοπούνται σε ετήσια βάση στην Ανασκόπηση Διοίκησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το Τμήμα καθορίζει, παρέχει και διατηρεί όλη την απαραίτητη υποδομή που απαιτείται για να επιτευχθεί συμμόρφωση στις απαιτήσεις για τις υπηρεσίες που παρέχει. Η υποδομή αυτή αφορά:

- Διατιθέμενους χώρους εργασίας (συμπεριλαμβανομένης και της υποδοχής ενδιαφερομένων μερών).

- Μηχανήματα και εξοπλισμό εργασίας.
- Πληροφορικό εξοπλισμό (λογισμικά, εκτυπωτές κλπ),
- Βοηθητικές υπηρεσίες (τηλεπικοινωνίες κλπ).

Το Τμήμα έχει, επίσης, καθορίσει και φροντίζει για τις κατάλληλες συνθήκες περιβάλλοντος εργασίας και υγιεινής, ώστε να εξασφαλίζεται η επίτευξη της συμμόρφωσης των προϊόντων προς τις απαιτήσεις του ΣΔΠ και του πελάτη. Στα πλαίσια αυτά φροντίζει και για τη σωστή συντήρηση και αναβάθμιση του εξοπλισμού και των χώρων εργασίας, ούτως ώστε να παρέχεται η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη κάλυψη των απαιτήσεων του πελάτη και η συμμόρφωση με τις νομοκανονιστικές απαιτήσεις λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΈΛΕΓΧΟΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ

Σε περίπτωση σημαντικών αλλαγών (από το εσωτερικό ή εξωτερικό περιβάλλον) που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν άμεσα ή έμμεσα τη λειτουργία των βασικών δραστηριοτήτων του, το Τμήμα κάνει χρήση της Δ.12.02 Διαχείριση Ευκαιριών, Αλλαγών και παράλληλα έχει καθορίσει τις παρακάτω ενέργειες:

- Καθορισμός Ομάδας Διαχείρισης αλλαγής από τη Διοίκηση.
- Αξιολόγηση αλλαγής και ανάλυση επιπτώσεων και κινδύνων στο Τμήμα από την Ομάδα Διαχείρισης.
- Καθορισμός ενεργειών διαχείρισης και έγκριση από τη Διοίκηση.
- Υλοποίηση ενεργειών διαχείρισης.
- Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας ενεργειών

Για την τεκμηρίωση της διαχείρισης των Αλλαγών χρησιμοποιείται το Κ.12.02.01 Διαχείριση Ευκαιριών, Αλλαγών. Οι αποφάσεις των συναντήσεων καταγράφονται σε Πρακτικά, τα οποία διανέμονται στα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης και στη Διοίκηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ

Το τμήμα θεωρεί ως περιουσιακό στοιχείο μεγάλης σημασίας και κρισιμότητας το Γνωσιακό Κεφάλαιο που είτε προέρχεται από το εξωτερικό περιβάλλον, είτε (κυρίως) αναπτύσσεται εντός του τμήματος. Ως τέτοιο θεωρεί κυρίως:

- Γνώση που αποκτάται από την καθημερινή λειτουργία.
- Πρακτικές επίλυσης προβλημάτων.
- Ενέργειες διαχείρισης κινδύνων και ευκαιριών.
- Δεδομένα σε υπολογιστικά συστήματα και εφαρμογές.
- Μεθοδολογίες, πρακτικές και εργαλεία που έχουν αναπτυχθεί για τις ανάγκες του τμήματος.
- Know-how και γνώσεις / δεξιότητες της Διοίκησης και των στελεχών της.
- Διαδικασίες, οδηγίες και λοιπές μέθοδοι και εργαλεία οργάνωσης.
- Δεδομένα από μελέτη της επίδοσης των πελατών, της αγοράς και του ανταγωνισμού.

Το τμήμα διαφυλάσσει και διαχέει την Γνώση της με τους εξής τρόπους:

- Ενδοτμηματικές και διατμηματικές συναντήσεις καθορισμένης συχνότητας.
- Εκπαιδεύσεις του προσωπικού.
- Καταγεγραμμένες διαδικασίες και σχετικές πιστοποιήσεις.
- Συναντήσεις ενημέρωσης του προσωπικού.
- Υποδομές ασφάλειας για τα πληροφοριακά συστήματα.
- Συνεχές coaching και mentoring