



HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND

Kvalitetsmanual för Högskolan på Åland

Antagen av styrelsen 30.11.2011
Granskad av Q-team och ledningsgruppen
Uppgjord av Ann Riis

Innehållsförteckning

([innehållsförteckningen är länkad](#))

Figurförteckning	3
Tabellförteckning.....	3
1 Kvalitetsmanual för Högskolan på Åland	4
1.1 Kvalitetsledningssystemets uppgift.....	4
1.2 Kvalitetsledningssystemets omfattning	4
1.3 Kvalitetspolicy.....	4
2 Högskolan på Åland – uppgift och organisation	5
2.1 Vision och verksamhetsidé.....	5
2.2 Treårigt utbildningsavtal med huvudman	5
2.3 Examensinriktad verksamhet - yrkeshögskoleexamen	5
2.4 Fristående kursverksamhet – Öppna högskolan	6
2.5 Forsknings- och utvecklingsarbete	6
2.6 Samverkan med samhället	6
2.7 Högskolans organisation.....	6
2.8 Högskolans kunder	8
3 Beskrivning av kvalitetsledningssystemet.....	9
3.1 Kvalitetsledningssystemets dokumentation	9
Processer	9
3.1.1 Ledningsprocesser.....	10
3.1.2 Huvudprocesser	11
3.1.3 Stödprocesser	13
3.1.4 Allmänna styrdokument	13
3.1.5 Redovisande dokument	13
3.1.6 Blanketter och mallar	13
3.1.7 Kvalitetsledningsdokumentationen finns på hemsidan	14
3.2 Kvalitetsledningssystemets ansvarsfördelning.....	14
3.2.1 Processägare.....	14
3.2.2 Processledare.....	14
3.2.3 Processgrupp	14
3.2.4 Processgrupperna tillsätts enligt rektorsbeslut.....	15
3.3 Ledningens genomgång och ständiga förbättringar.....	15
3.4 Personalens delaktighet	15
3.5 Studerandes delaktighet.....	15

Figurförteckning

Figur 1.1	Organisationsschema för Högskolan på Åland.....	7
Figur 2.1	Modell över Högskolan på Ålands processororienterade verksamhetsystem.....	9
Figur 2.2	Högskolan på Ålands huvudprocesser med delprocesser.....	12
Figur 2.3	Studeranderepresentation vid Högskolan på Åland	17

Tabellförteckning

Tabell 1.1	Utbildningsprogram och examina vid Högskolan på Åland.....	5
Tabell 1.2	Kundbegreppet vid Högskolan på Åland	8
Tabell 1.3	Högskolan på Ålands kunder och intressenter.....	8
Tabell 2.1	Strategidokument för Högskolan på Åland	10
Tabell 2.2	Policyer för Högskolan på Åland.....	11

1 Kvalitetsmanual för Högskolan på Åland

Kvalitetsmanualen för Högskolan på Åland beskriver högskolans kvalitetsledningssystem och dess uppgift samt ger en kort presentation av högskolan, dess organisation och verksamhet. Kvalitetsmanualen motsvarar högskolans kvalitetsstrategi.

1.1 Kvalitetsledningssystemets uppgift

Kvalitetsledningssystemet vid Högskolan på Åland är:

- ett verktyg för att ta fram information för ledning och styrning av verksamheten
- ett systematiskt arbetssätt för att nå uppställda mål
- ett verktyg för kontinuerlig utvärdering, uppföljning och utveckling av verksamheten
- ett verktyg för att åstadkomma ständiga förbättringar
- ett stöd för personal och studerande i det dagliga arbetet
- en helhetsbild av verksamheten

Systemet bygger på riktlinjer i kvalitetsstandarderna i ISO 9000-serien och ENQA:s rapport *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (2009). Systemet ska uppfylla de externa krav som STCW-konventionen ("Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers") i avsnitt A-I/8 och B-I/8 ställer på institutioner som utbildar personal för sjöfart.

1.2 Kvalitetsledningssystemets omfattning

Kvalitetsledningssystemet fokuserar på de väsentligaste funktionerna inom högskolan och ersätter således inte självständigt omdöme eller sunt förnuft hos användaren.

Högskolan på Ålands övergripande mål för verksamheten finns uppställda i högskolans strategiplan. I program- och enhetsspecifika strategier är de övergripande målen nedbrutna i delmål med åtgärder som bidrar till att uppfylla högskolans vision. På samma sätt finns i processernas styrdokument processspecifika delmål.

1.3 Kvalitetspolicy

Vid Högskolan på Åland skapar vi kvalitet tillsammans med våra kunder genom att vara lyhörda för deras behov och förväntningar – de studerande står i centrum.

Kvalitet är en integrerad del i vårt dagliga arbete där personalens kompetens och engagemang utgör grunden för att åstadkomma ständiga förbättringar av högskolan. Vi följer överenskomna rutiner och arbetssätt i kvalitetsledningssystemet för att kvalitetssäkra verksamheten.

Verksamheten uppfyller de krav som nationella och internationella myndigheter och organisationer ställer för olika behörigheter inom högskolans utbildningsområden.

Utbildningsprogrammen följer av styrelsen fastställda utbildningsplaner. Sjöfartsprogrammen följer STCW-konventionen samt Europaparlamentets och rådets direktiv om minimikrav på

utbildning för sjöfolk (2008/106/EG). Vårdprogrammet följer Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG.

Vi samverkar med det åländska samhället och dess näringar för att garantera en samhällsnyttig verksamhet som fortlöpande får aktuella impulser.

2 Högskolan på Åland – uppgift och organisation

Landskapet Åland är huvudman för verksamheten som bedrivs med stöd av landskapslagen om Högskolan på Åland (2002:81) och landskapsförordningen om Högskolan på Åland (2002:87).

2.1 Vision och verksamhetsidé

Se högskolans strategiplan.

2.2 Treårigt utbildningsavtal med huvudman

Ålands landskapsregering gör tillsammans med högskolan upp ett utbildningsavtal vart tredje år för de kommande tre åren. I avtalet ska åtminstone de kvalitativa och kvantitativa resultatmålen samt resurser och prioriteringar, verksamhetsstruktur, resultatuppföljning och rapportering anges. I avtalet finns närmare bestämmelser om högskolans ekonomiförvaltning och om vissa ärenden som rör tjänstekollektivavtalen samt till vilken del landskapsregeringen handhar skötseln av dessa uppgifter (Landskapslagen om Högskolan på Åland 2002:81).

2.3 Examensinriktad verksamhet - yrkeshögskoleexamen

Högskolans examensinriktade verksamhet omfattar Bolognaprocessens första cykel. Högskolan utfärdar yrkeshögskoleexamina som är jämställda med motsvarande examina i Finland enligt överenskommelseförordning 2005:65 samt FFS 248/2005. Högskolans utbildningsprogram och yrkeshögskoleexamina är:

Tabell 1.1 Utbildningsprogram och examina vid Högskolan på Åland

Utbildningsprogram	Examen
Elektroteknik	Ingenjör YH
Företagsekonomi	Företagsekonom YH
Hospitality Management	Hotell- och restaurangadministratör YH
Informationsteknik	Systemvetare YH Ingenjör YH
Maskinteknik	Ingenjör YH
Sjöfart	Sjökapten YH
Vård	Sjukskötare YH

2.4 Fristående kursverksamhet – Öppna högskolan

Öppna högskolan vid Högskolan på Åland bedriver fristående kursverksamhet i form av olika slag av högskolekurser samt seminarier och öppna föreläsningar för allmänheten och särskilda målgrupper. Verksamheten omfattar även tentamensservice.

2.5 Forsknings- och utvecklingsarbete

Vid Högskolan på Åland bedrivs forsknings- och utvecklingsarbete (FoU) genom utvecklingsprojekt och forskningsuppgifter samt genom samarbete med andra högskolor, företag och organisationer.

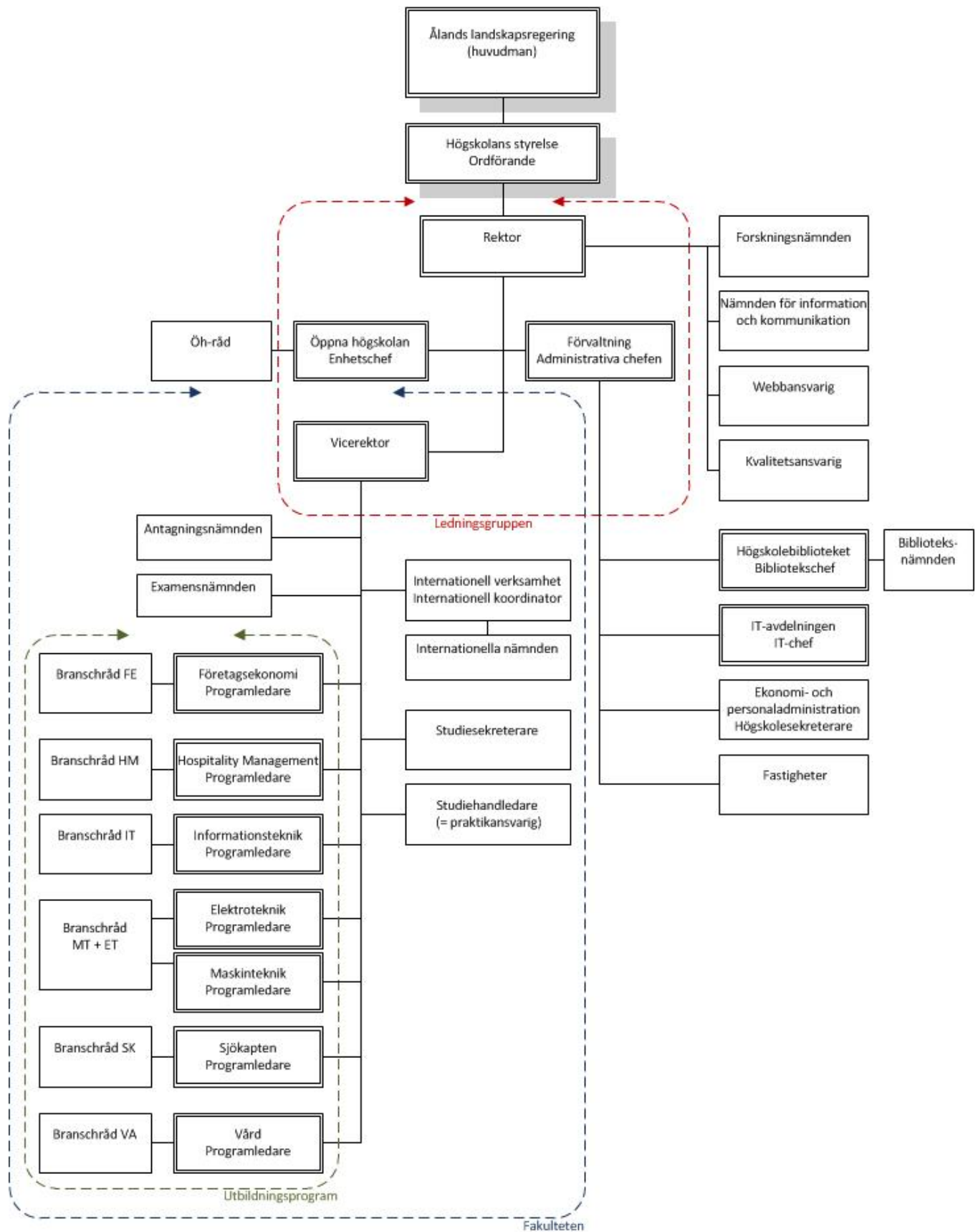
2.6 Samverkan med samhället

Högskolan har i uppgift att samverka med arbetslivet och det omgivande samhället. Detta är en integrerad del i verksamheten som finns beskriven i dokumentet **Policy för samverkan med samhället** (se högskolans styrdokument).

2.7 Högskolans organisation

Högskolans högsta ansvariga förvaltningsorgan är styrelsen som utses av Ålands landskapsregering (Landskapslagen om Högskolan på Åland 2002:81). Högskolans verkställande ledning utövas av rektor. I högskolans reglemente finns organisationen närmare beskriven.

I högskolans befattningsbeskrivningar som hör under stödprocessen **C.9 Personaladministration** framkommer bestämmelser om tjänsteinnehavarens arbetsuppgifter och befogenheter. Befattningsbeskrivningarna sammanställs och godkänns av respektive förman.



Figur 1.1 Organisationsschema för Högskolan på Åland

2.8 Högskolans kunder

Högskolan på Åland arbetar med kunden i fokus. De studerande är de primära kunderna som högskolan erbjuder utbildningstjänster. Sekundära kunder är arbetsgivare som anställer utexaminerade studerande eller är arbetsgivare för studerande som deltar i den fristående kursverksamheten. Högskolan värnar om personalen som är den viktigaste resursen.

Tabell 1.2 Kundbegreppet vid Högskolan på Åland

Interna kunder		Externa kunder
Personalen	Primära	Studerande
	Sekundära	Arbetsgivare

Tabell 1.3 Högskolan på Ålands kunder och intressenter (Obs! kolumnerna "Behov/Intresse" och "Uppföljning/Mätning" är skrivna gruppvis, de relaterar med andra ord inte till varandra radvis)

Kund/Intressent	Behov/Intresse	Uppföljning/Mätning
Studerande	Konkurrenskraftig utbildning Kompetens Anställningsbarhet på arbetsmarknaden Livslångt lärande Trevlig studiemiljö	Kurs-/praktikutvärdering Programrådsmöten Utvecklingssamtal Trivselenkäten Utvärdering av utbildningsprogrammet Studerandes representation
Personal	God arbetsmiljö Trygga anställningsförhållanden Erkännande och belöning	Arbetsplatsmöten/Kollegiemöten Arbetsklimatundersökning Arbetarskyddskommissionens enkät Medarbetarsamtal
Arbetsgivare/näringslivet	Kompetent arbetskraft Samverkan kring utvecklingsfrågor	Styrelse Branschråd Enkätutvärdering
Landskapet Åland (huvudman)	Hög profil Utbildning med hög kvalitet Spetskompetens	Uppföljning av utbildningsavtalet
Ålands gymnasium	Smidig övergång	Återkommande informationsmöte för Ålands gymnasiums studiehandledare med högskolans studiesekreterare och studiehandledare
Andra högskolor och universitet	Lämplig basutbildning för vidareutbildning	Ad hoc-kontakter

3 Beskrivning av kvalitetsledningssystemet

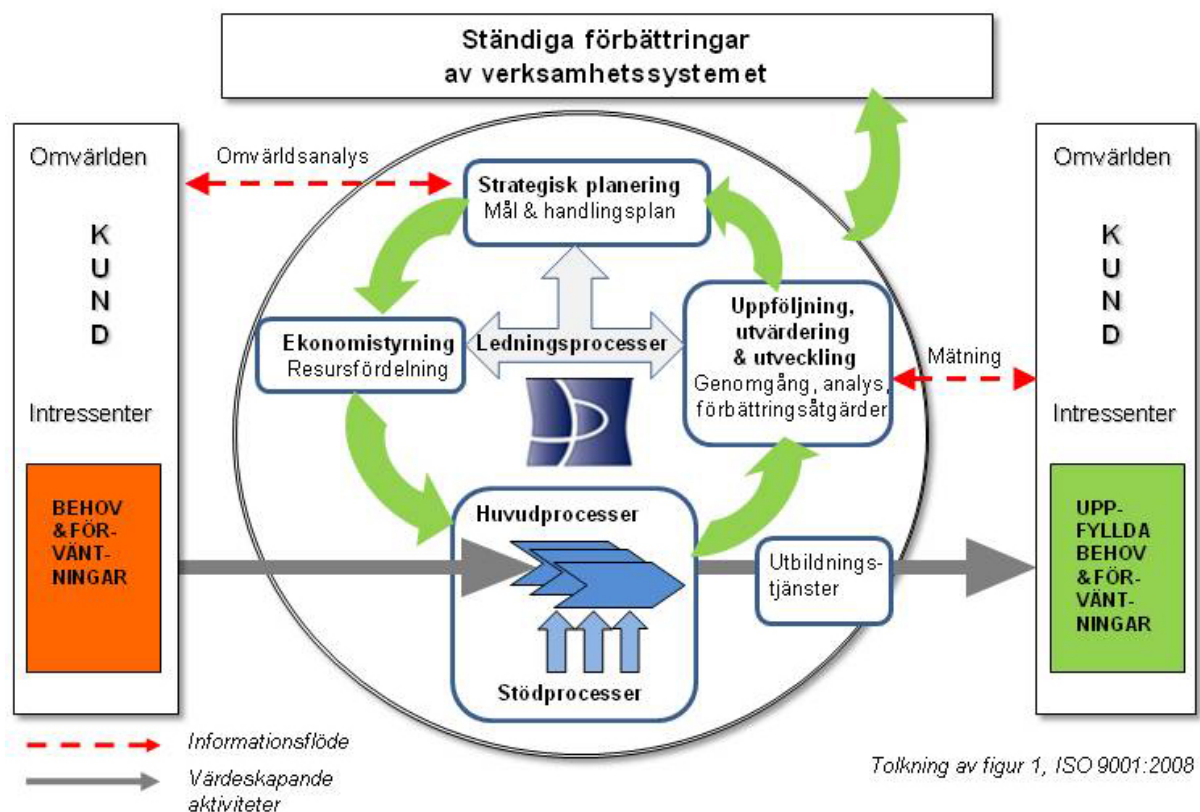
3.1 Kvalitetsledningssystemets dokumentation

Dokumentationen över kvalitetsledningssystemet omfattar

- Kvalitetsmanual
- Processspecifika styrdokument
- Allmänna styrdokument
- Redovisande dokument
- Blanketter och mallar

Processer

Verksamheten beskrivs i processer där en process är en serie värdeskapande aktiviteter som utgår från kundens behov och upprepas gång efter gång. Processerna samverkar med varandra och är indelade i ledningsprocesser, huvudprocesser och stödprocesser.



Figur 2.1 Modell över Högskolan på Ålands processorienterade verksamhetssystem

3.1.1 Ledningsprocesser

Ledningsprocesserna styr huvudprocesserna. Dessa är

- Strategisk planering
- Ekonomistyrning
- Uppföljning, utvärdering och utveckling

Processen **A.1 Strategisk planering** beskriver uppgörandet av högskolans övergripande strategi som följer utbildningsavtalet mellan huvudman (landskapsregeringen) och högskolan. I den övergripande strategin sätts verksamhetens mål inom ramen för högskolans policyer (se tabell 2.2 *Policyer för Högskolan på Åland*).

I de program- och enhetsspecifika strategierna samt i styrdokumentet för processerna finns de övergripande målen uppdelade i delmål för den specifika verksamheten, se tabell 2.1 *Strategidokument för Högskolan på Åland*. Högskolans verksamhets- och ekonomiplan är årsplan för högskolans kortsiktiga mål som ska förverkligas under det inkommande verksamhetsåret.

I processen **A.2 Ekonomistyrning** fördelas de ekonomiska resurserna i enlighet med verksamhets- och ekonomiplanen. Ledningen kan besluta vilka processer som är nyckelprocesser för att förverkliga strategimålen och dessa processer är prioriterade vid resursfördelningen.

I ledningsprocessen **A.3 Uppföljning, utvärdering och utveckling** följs verksamheten upp och utvärderas. Utvärderingsresultaten utgör beslutsunderlag för ledning, styrning och utveckling av verksamheten.

Tabell 2.1 *Strategidokument för Högskolan på Åland*

Strategi	Ansvarig	Granskning och årlig uppföljning	Godkänner
Övergripande strategi	Rektor	Styrelsen Ledningsgruppen	Styrelsen
Program-/enhetsspecifika strategier	Programledare/Enhetschef	Kollegiet/Enheten/Nämnden	Ledningsgruppen
Kvalitetsstrategi = kvalitetsmanualen	Kvalitetsansvarig	Styrelseordförande, ledningsgruppen, program- ledarna, enhetscheferna	Styrelsen

Tabell 2.2 Policyer för Högskolan på Åland

Policy	Ansvarig	Granskning och uppföljning	Senaste uppföljning	Godkänner
Policy för alkohol och droger	Administrativa chefen	Arbetskyddskommissionen vart 3:e år	13.04.2012	Rektor
Policy för hantering av trakasserier och osakligt bemötande	Administrativa chefen	Arbetskyddskommissionen vart 3:e år	13.04.2012	Rektor
E-postpolicy	IT-chefen	IT-avdelningen årligen	09.02.2012	Rektor
Jämställdhetsplan	Administrativa chefen	Arbetsgrupp vart 3:e år ^{*)}	20.09.2010	Rektor
Kvalitetspolicy	Rektor	Styrelseordförande, ledningsgruppen, programledarna, enhetscheferna årligen	23.11.2011	Rektor
Miljöpolicy	Administrativa chefen	Arbetskyddskommissionen vartannat år	13.04.2012	Rektor
Pedagogisk grundsyn	Vicerektor	Programledarna och Öh-planerare årligen	25.11.2011	Rektor
Personalpolicy	Administrativa chefen	Ledningsgruppen årligen	21.03.2011	Rektor
Personal-utvecklingsplan	Administrativa chefen	Ledningsgruppen årligen	09.01.2012	Rektor
Policy för samverkan med samhället	Rektor	Ledningsgruppen årligen	16.11.2011	Rektor
Studerande med funktionshinder	Vicerektor	Arbetsgrupp vart 3:e år ^{*)}	09.03.2009	Rektor

^{*)} Policyansvarig ger en arbetsgrupp i uppdrag att följa upp policyn enligt rektorsbeslut

Ansvarig meddelar varje uppdatering av respektive strategi- eller policydokument till ledningsgruppen för kännedom.

3.1.2 Huvudprocesser

Huvudprocesserna är högskolans huvuduppgifter som finns angivna i Landskapslag om Högskolan på Åland (2002:81). Huvudprocesserna är

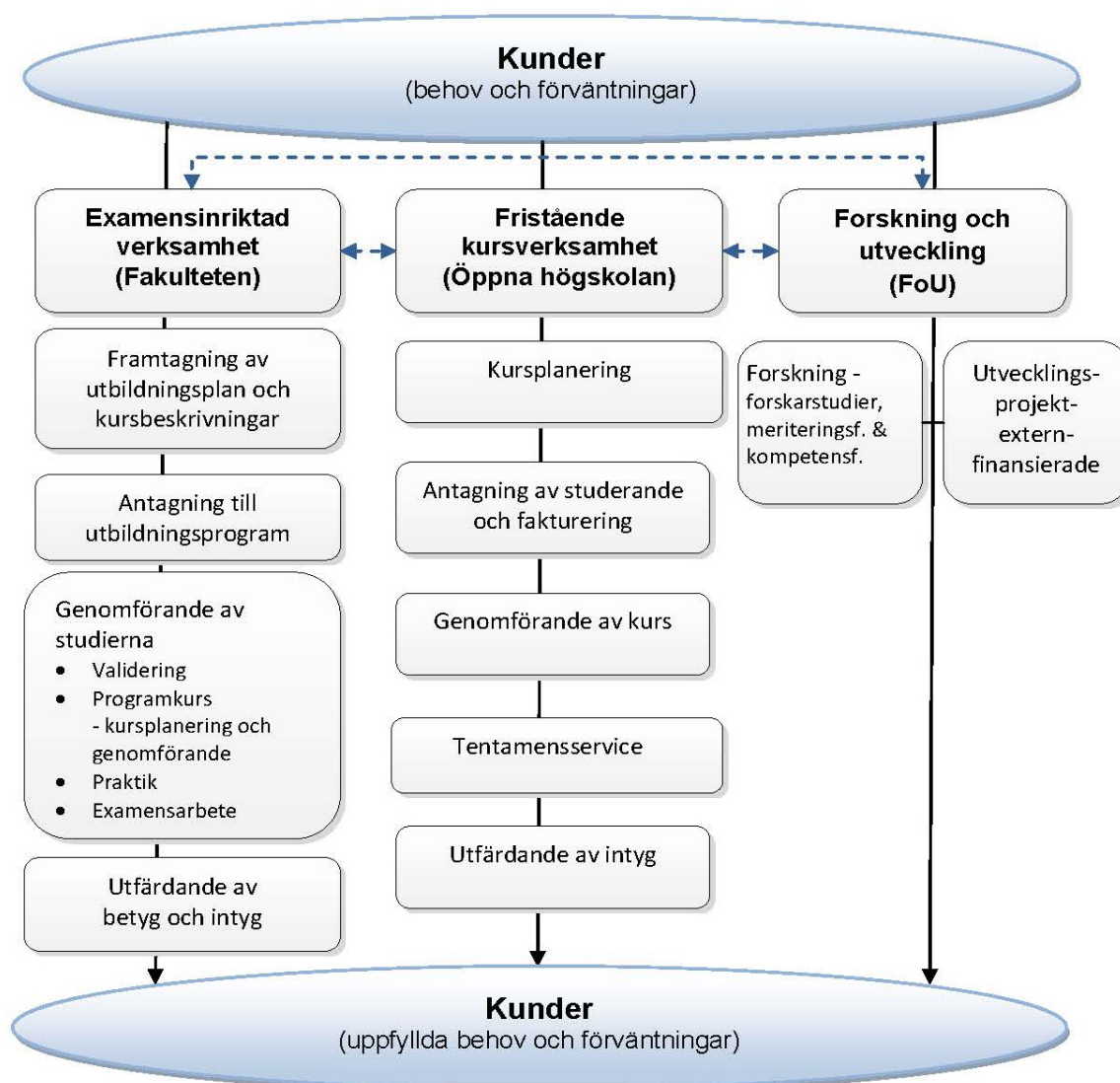
- **Examensinriktad verksamhet (Fakulteten)**
Den examensinriktade verksamhetens processer beskriver kundens (studerandes) väg från behov av utbildning till uppfyllt behov i form av examen. En utexaminerad studerande är tillgänglig arbetskraft för den sekundära kunden arbetsgivaren.
- **Fristående kursverksamhet (Öppna högskolan)**
Den fristående kursverksamhetens processer beskriver kundens väg från behov av ny kunskap till uppfyllt behov i form av avklarad föreläsning, kurs, seminarium eller studiehelhet.

- **Forskning och utveckling (FoU)**

Forsknings- och utvecklingsverksamhetens processer beskriver möjligheterna till meriterings- och kompetensforskning för lärare till förverkligad forskning samt förverkligande av utvecklingsprojekt från idé till avslutat och implementerat projekt.

Huvudprocesserna är indelade i delprocesser som är sammanlänkade så att utfallet (resultatet) i en delprocess är insatsen (det som startar processen) i nästa. Delprocesserna finns beskrivna i styrdokument med flödesscheman, rutinbeskrivningar, instruktioner och handböcker. Se figur 2.2 *Högskolan på Ålands huvudprocesser med delprocesser*.

Huvudprocesserna med delprocesser



Figur 2.2 *Högskolan på Ålands huvudprocesser med delprocesser*

Det finns kopplingar mellan huvudprocesserna (illustreras av de streckade pilarna i figur 2.2 *Högskolan på Ålands huvudprocesser med delprocesser*). Fakultetens lärare och studerande liksom Öppna högskolans personal kan vara involverade i forsknings- och utvecklingsprojekt. Det arbete som utförs inom forsknings- och utvecklingsområdet ska komma verksamheten till godo.

Programledarna kan beställa eller ge önskemål till Öppna högskolan om kurser som en del av de programstuderandes examenstudier. Öppna högskolan kan anta externa studerande till utbildningsprogrammets kurser.

3.1.3 Stödprocesser

Stödprocesserna är aktiviteter som tillhandahåller resurser till huvudprocesserna så att de kan förverkligas och ger ett indirekt värde till kunden. Högskolans stödprocesser är:

- Arbetarskydd
- Bibliotek
- Dokumenthantering
- Ekonomi
- Faciliteter
- Internationalisering
- IT-stöd
- Information och kommunikation
- Personaladministration
- Studerandeservice

Stödprocesserna är egentligen funktioner snarare än processer men benämns trots detta för stödprocesser. Flera av dessa funktioner innehåller dock delprocesser i sig vilka finns beskrivna i respektive processtyrdokument.

3.1.4 Allmänna styrdokument

De allmänna styrdokumenterna är lagar och förordningar som styr högskolans verksamhet samt andra dokument som anger riktlinjer för verksamheten såsom högskolans strategier, utbildningsavtalet mellan landskapsregeringen och högskolan, utbildningsprogrammets utbildningsplaner, STCW, högskolans policydokument m.m.

3.1.5 Redovisande dokument

De redovisande dokumenterna innehåller den information systemet producerar för ledning och styrning av verksamheten. Här finns protokoll, statistik, resultat av utvärderingar, verksamhetsberättelser m.m.

3.1.6 Blanketter och mallar

De blanketter och mallar som hör till systemet är länkade från respektive processstyrdokument. De finns även samlade i kvalitetsledningssystemet under "Blanketter och mallar".

3.1.7 Kvalitetsledningsdokumentationen finns på hemsidan

All kvalitetsledningsdokumentation finns på högskolans hemsida, www.ha.ax, men en del av materialet såsom protokoll är lösenordskyddat med tillträde endast för behöriga. Syftet med att ha materialet på webben är att det ska vara lättillgängligt för personal och studerande men även ge externa intressenter en bild av verksamheten.

3.2 Kvalitetsledningssystemets ansvarsfördelning

Rektor har det övergripande ansvaret för högskolans kvalitetsledningssystem. Varje process ägs av en processägare och leds av en processledare som har en processgrupp till sin hjälp. En kvalitetsansvarig koordinerar högskolans kvalitetsarbete och ansvarar för systemets dokumentation. Ledningsgruppen är tillsammans med kvalitetsansvarig högskolans kvalitetsråd med ansvar för kvalitetsärendena.

3.2.1 Processägare

Processägaren har det övergripande ansvaret för processen. Rektor är processägare för ledningsprocesserna samt forsknings- och utvecklingsverksamhetens processer, vicerektor är processägare för den examensinriktade verksamhetens processer och Öppna högskolans enhetschef är processägare för Öppna högskolans processer. Processägare för de olika stödprocesserna är de som enligt högskolans reglemente eller befattningsbeskrivningar ansvarar för respektive processområde.

3.2.2 Processledare

Processägaren kan antingen själv leda processarbetet eller delegera uppgiften till en processledare. Processledaren sammankallar processgruppen och leder processgruppsarbetet.

3.2.3 Processgrupp

Processgruppens främsta uppgift är att förbättra processen. Gruppen sätter processspecifika delmål för processen samt utvärderar den årligen vid ett protokollfört möte, "Processgruppens genomgång", se ledningsprocessen **A.3 Uppföljning, utvärdering och utveckling**. Processledaren har rätt att tillsammans med processgruppen besluta om förändringar i processen och kan vid behov sammankalla processgruppen utöver det årliga utvärderingsmötet. Processledaren meddelar eventuella ändringar till kvalitetsansvarig som verkställer och informerar styrelseordförande, representant för huvudman samt personal och studerande.

Processgrupperna för den examensinriktade verksamheten (fakulteten) är sammansatta över programgränserna och där det är relevant är stödprocesserna och de studerande representerade, likaså i den fristående kursverksamhetens (Öppna högskolans) processer. Blandade processgrupper gynnar spridningen av god praxis mellan programmen och enheterna.

3.2.4 Processgrupperna tillsätts enligt rektorsbeslut

Processgrupperna för ledningsprocesserna, Öppna högskolans processer och stödprocesserna samt FoU-processen är ständiga likaså processgruppen för processen *Antagning till utbildningsprogram*. Dessa grupper är desamma som ledningsgruppen, Öppna högskolans personalgrupp och högskolans nämnder. Övriga processledare och -gruppledare tillsätts för tvåårsperioder genom rektorsbeslut med ambitionen att över tid ska alla i personalen ha varit engagerade i processgruppsarbetet. Lista över processgrupperna finns på hemsidan för kvalitetsledningssystemet.

3.3 Ledningens genomgång och ständiga förbättringar

Högskolans styrelseordförande sammankallar ledningsgruppen till ledningens genomgång minst en gång per år för att se över kvalitetsledningssystemets omfattning, funktion och verkan samt göra en bedömning av möjligheter till förbättring och behovet av ändringar i systemet. Även kvalitetspolicy och kvalitetsmål omfattas av genomgången. Underlag för ledningens genomgång är resultat från processgruppernas genomgångar, interna och externa revisioner, utvärderingar och enkäter, reklamationer samt beslut från ledningens senaste genomgång.

3.4 Personalens delaktighet

Förmännen informerar nyanställda om högskolans kvalitetsledningssystem.

Ambitionen är att kvalitetsarbetet ska vara integrerat i de dagliga arbetsuppgifterna. Var och en i personalen bär ansvar för att kvaliteten i det egna arbetet uppfylls enligt kvalitetspolicy. Den som upptäcker felaktigheter eller brister är skyldig att meddela detta till ansvarig processägare eller -ledare.

En stor del av personalen är engagerad i processgrupperna och deltar på så sätt aktivt i processarbetet. Interna revisioner utförs regelbundet av utbildade revisorer inom personalen. De interna revisionerna följer upp kvalitetsledningssystemet, bidrar med förbättring av dess funktion och ger samtidigt revisorerna möjlighet att bekanta sig med olika delar av verksamheten vilket ökar förståelsen för andras arbete och gynnar spridning av god praxis.

3.5 Studerandes delaktighet

Studiehandledarna informerar de studerande om högskolans kvalitetsledningssystem.

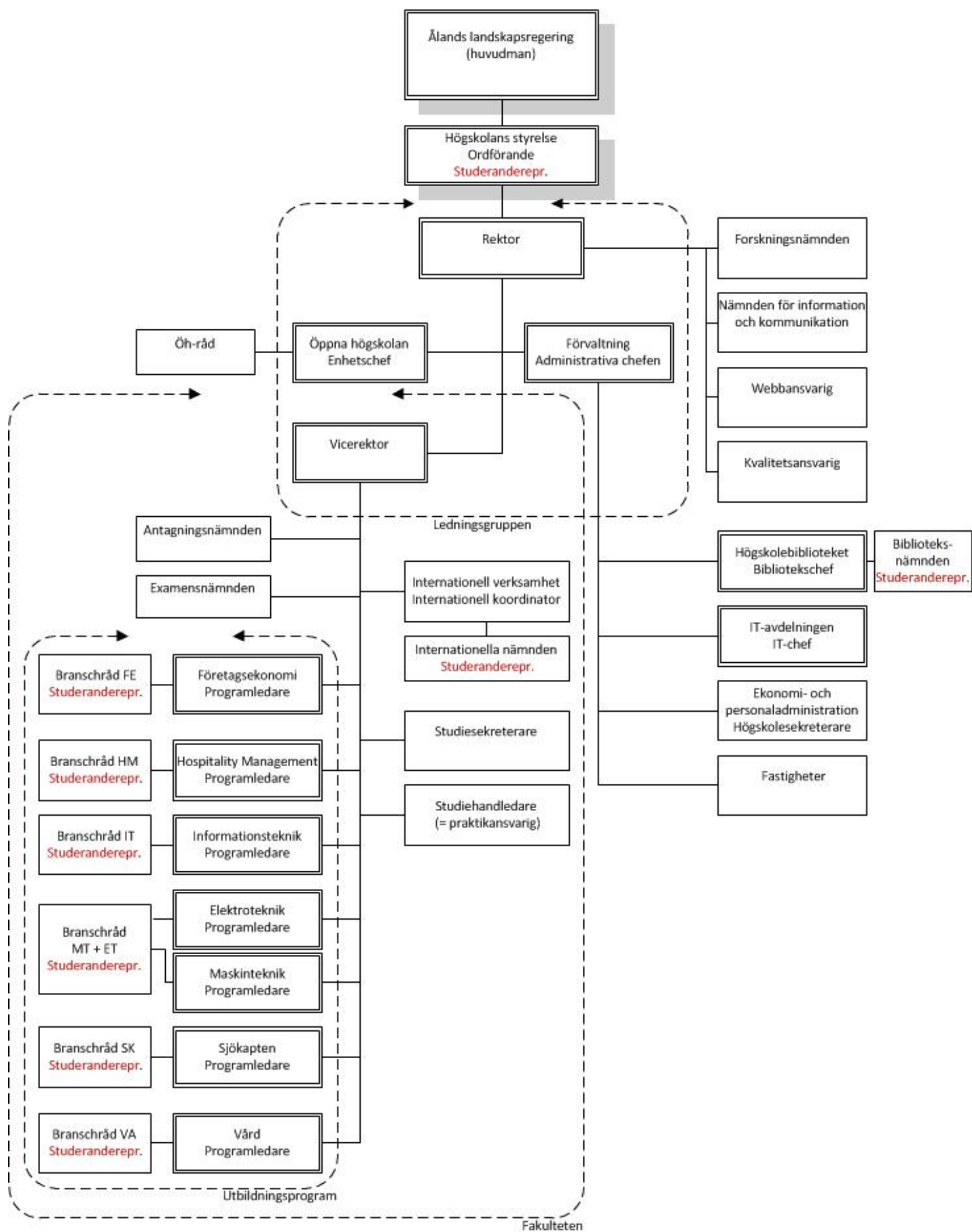
De studerande kan påverka sin utbildning via studeranderepresentanterna i högskolans olika organ. Studerandekåren Skåhla utser studeranderepresentanter som bevakar studerandeintressen och för de studerandes talan. Se figur 2.3 *Studeranderepresentation vid Högskolan på Åland*. Studerande finns representerade i flera av examensinriktade verksamhetens och stödprocessernas processgrupper enligt följande:

Huvudprocess: Examensinriktad verksamhet:

- Genomförande av studierna: Programkurs, kursplanering och genomförande
- Genomförande av studierna: Praktik
- Genomförande av studierna: Examensarbete

Stödprocesser:

- Arbetarskydd
- Bibliotek
- Internationalisering



Figur 2.3 Studeranderepresentation vid Högskolan på Åland

Revideringar (fem senaste)

1. 14.06.2011 Tillägg i 3.4: "Förmännen informerar nyanställda om högskolans kvalitetsledningssystem."
Tillägg i 3.5: "Studiehandledarna informerar de studerande om högskolans kvalitetsledningssystem." AR
2. 14.09.2011 Tillägg i 1.1: "och ska uppfylla de externa krav som STCW-konventionen ("Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers") i avsnitt A-I/8 och B-I/8 ställer på institutioner som utbildar personal för sjöfart."

Tillägg i 1.2: "Varje process har egna delmål för att uppfylla högskolans övergripande mål."

Tillägg i 3.2.3: "...sätta delmål för processen så att högskolans övergripande mål uppfylls samt..."
"Processledaren meddelar ev. ändringar till kvalitetsansvarig som verkställer och informerar styrelseordförande, personal och studerande."

Organisationsschemat och schemat över studerandeflyttande är uppdaterat med programkoordinatorer. "Fastigheter" är flyttade under EoP-chefen.

Illustrationen "Huvudprocesser med delprocesser" s. 20 är uppdaterad med ny indelning för Öppna högskolans processer. AR
3. 09.01.2012 Enligt bilaga till ledningsgruppsprotokoll den 9.1.2012. AR
4. 05.03.2012 Uppdaterad e-postpolicy 09.02.2012, tredje stycket i 3.4 är omformulerat
Meningen "Kunderna tar aktivt del av högskolans verksamhet men det finns även intressenter som följer verksamheten." på s. 8 är struken. AR
5. 13.04.2012 Tabell 2.2. Uppdatering av följande policyer: "Alkohol- och drogpolicy", "Policy för hantering av trakasserier och osakligt bemötande" och "Miljöpolicy". AR