



KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
2019 YILI UYGULAMA REHBERİ**

KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ

SUNUŞ

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi, 2017 yılı içerisinde Yüksek Öğretim Kalite Kurulu tarafından, Kurumsal Dış Değerlendirme ölçütlerine göre ve Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından ise TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standardı ölçütlerine göre değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Her iki dış değerlendirme sonucunda ve 2018 yılı Aralık ayında TSE tarafından yapılan gözetim tetkiki neticesinde Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi başarılı olarak değerlendirilmiştir. Bu başarının sürekliliğini sağlamak, etkin ve kalıcı kılmak amacıyla 2019 yılında yapılacak çalışmaları bir rehber haline getirmeyi amaçladık.

Üniversitemizin Kalite Güvence Sistemini daha etkin hale getirmek ve sürekliliği sağlamak amacıyla hazırlanan bu rehberde, Kalite Yönetimi Sistemi içerisinde yer alan konu başlıklarına göre 2019 yılında birimlerimizin faaliyetleri ve bu faaliyetlerin zamanları yer almaktadır.

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü olarak birimlerimize her bir konu başlığında farklı zamanlarda ve ayrı ayrı yazılar yazmak yerine, bu rehber ile 2019 yılı içerisinde yapılacak faaliyetler konusunda toplu bir bilgilendirme yapılmış olmaktadır. Bu rehberin dışında yer alacak yeni uygulamalar birimlerimize ayrıca bildirilecektir.

Birimlerimizin bu rehber doğrultusunda, belirtilen takvime göre gerçekleştirecekleri faaliyetler, Kalite Güvence Sistemimizin daha etkin çalışmasını sağlayacaktır.

Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarınızda başarılar dilerim...

Prof.Dr. Mustafa KURT
KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRÜ

KONU	FAALİYET	SORUMLU BİRİM	TARİH
YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE GÜVENCESİ	Birim Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) 2018 verilerine göre hazırlanır.	- Birim Kalite Komisyonu	Ocak 2019
	Kurum İç Değerlendirme Alt Komisyonu tarafından KİDR çalışmaları tamamlanır.	- Kurum İç Değerlendirme Alt Komisyonu	Şubat 2019
	Kurum İç Değerlendirme Raporunun Son Halinin YÖKAK'a bildirilmesi	- Kalite Koordinatörlüğü	Şubat 2019
	YÖK kurumsal dış değerlendirme raporuna göre iyileştirme çalışmaları yapılır.	- İlgili Birimler	2019
Birimlerimiz, Stratejik Planda yer alan 5 Amaç ve 29 Hedefin gerçekleşmesine yönelik olarak 2019 yılı faaliyetleri gerçekleştirilir.			
STRATEJİK PLAN YÖNETİMİ	Stratejik Planın 2019 Yılı hedefleri üst yönetici tarafından belirlenir ve 2019 yılı Performans Programında belirtilerek birimlere gönderilir.	- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	Ocak 2019
	- 2019 Yılı Performans Programına Göre Birimlerin gerçekleştirecekleri faaliyetler birimler tarafından belirlenir.	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- Her Bir Hedefe Yönelik Faaliyetler Uygulanır ve Gözden Geçirilir.	- Tüm Birimler	Haziran/Aralık 2019
	- Yılda 2 Kez Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Alt Komisyonu tarafından Hedef Gerçekleştirmeleri Gözden Geçirilir, Üst Yöneticiye ve İlgili mercilere Raporlanır.	- Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Alt Komisyonu	Ocak/Temmuz 2019
Üniversitemizin Süreç Yönetiminde yer alan 6 üst süreç ve bu üst süreçlere bağlı ana süreçlerde, birimlerimiz kendileri ile ilgili bağlantılı süreçleri yönetir.			
SÜREÇ YÖNETİMİ	- 2018 Yılı Süreç Yönetimi Gözden Geçirilir ve Süreç Performans Sonuçları Değerlendirilir. Sonuçları Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne Gönderilir.	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- Bir Önceki Yıl Uygulamalarına Göre Gerekliyse Süreçlerde Değişikliğe Gidilir. (Süreç Yönetimi Alt Komisyonunun Onayı Alınarak)	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- 2018 Süreç Gerçekleşme Sonuçları da Dikkate Alınarak 2019 Yılı Süreç Performans Hedefleri Belirlenir. (Sürecin Girdi, Çıktı, Paydaş, Müşteri ve İlişkili Süreçlerini Yeniden Gözden Geçiriniz, Sürecinizin Kaynaklarını Belirleyiniz.	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- Süreç Şemaları Islak İmza İle İmzalandıktan Sonra Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne Gönderilir ve Kontrolü Kopyaları Birimde Dosyalanır.	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- Süreç Gerçekleşme Sonuçları Yılda İki Kez Gözden Geçirilir ve Gerçekleşmelere Göre İyileştirmeler Yapılır.	- Tüm Birimler	Haziran/Kasım 2019

	- Süreçler ile ilgili faaliyetlerin gerçekleşmeleri gözden geçirilir ve sonuçlarına göre iyileştirme planları yapılır.	- Tüm Birimlerin Kalite Komisyonları	Mart/Temmuz/Kasım 2019
	- Üniversitenin Tüm Süreçlerine Yönelik Gözden Geçirme Yapılır.	- Üniversite Süreç Yönetimi Alt Komisyonu	Nisan/Ağustos/Aralık 2019
	- 5.0 ve 6.0 Üst Süreçlerinin Ana ve Alt Süreçlerinin Tamamlanması ve Süreç Parametrelerinin Belirlenerek İlgili Birimler Tarafından Takibinin Yapılması	- Üniversite Süreç Yönetim Komisyonu	Mart 2019

Birimlerimizce, Stratejik Planda yer alan 5 Amaç ve 29 Hedefe yönelik riskler, süreç performans faaliyetlerinin riskleri ve operasyonel faaliyetlerin riskler yönelik faaliyetler yapılır.

RİSK YÖNETİMİ	- Performans Programında Yer Alan Stratejik Hedeflerin Riskleri Belirlenir ve Riskler Puanlandırılır.	- Harcama Birimleri	Ocak 2019
	- Stratejik Planda Yer Alan Stratejik Hedeflerin Riskleri Belirlenir ve Riskler Puanlandırılır. (Risklerin Puanlandırılmasında Gereken Önem Gösterilir, Gerekirse Destek Alınır)	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- Süreç Performans Hedeflerinin Riskleri Belirlenir ve Riskler Puanlandırılır.	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- Birim Faaliyetlerin Riskleri Belirlenir ve Riskler Puanlandırılır.	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- Risklerin Giderilmesine Yönelik Faaliyetler Belirlenir ve Faaliyetler Gerçekleştirilir.	- Tüm Birimler	Ocak-Aralık 2019
	- Risklere Yönelik Faaliyetlerin Gerçekleşmeleri Takip Edilir ve Sonuçlarına Göre İyileştirmeler Yapılır.	- Birim Kalite Komisyonu	Mart/Temmuz/Kasım 2019
	- Üniversitemizin Tüm Risklerine Yönelik Gözden Geçirme Yapılır.	- Üniversite Risk Yönetimi Alt Komisyonu	Ağustos/Aralık 2019

Birimlerimiz, 2019 yılında operasyonel faaliyetlerini yönetir.

FAALİYET PLANI	- Birim Faaliyetleri Belirlenir ve Faaliyet Planı Formu Doldurulur.	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- Faaliyet Planı Formu Islak İmza ile İmzalandıktan Sonra Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne Gönderilir ve Kontrolü Kopyaları Birimde Dosyalanır.	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- Faaliyet Planının Gerçekleşmeleri Takip Edilir ve Sonuçlara Göre İyileştirmeler Yapılır.	- Tüm Birimler	Ocak-Aralık 2019

Birimlerimiz, Stratejik Planda belirtilen paydaşlar ve faaliyetlere göre yeni oluşacak olan yeni paydaşlar ile ilişkilerini yönetir.

PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ	- Paydaş İlişkileri Tablosu, 2019 Yılı Faaliyetleri Göz Önüne Alınarak Doldurulur ve Islak İmza İle İmzalandıktan Sonra Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne Gönderilir ve Kontrolü Kopyaları Birimde Dosyalanır.	- Tüm Birimler	Ocak 2019
	- Birimin Paydaşları İle Yılda En Az Bir Kez Toplantı Yapılır.	- Tüm Birimler	Aralık 2019
	- Paydaş Memnuniyet Anketi Yapılır, Sonuçları Yayınlanır ve Sonuçlarına Göre İyileştirme Planı Yapılır. Yapılan çalışmalar FR - 474 İyileştirme Çalışmaları Takip Formu üzerinde belirlenir.	- Tüm Birimler	Haziran 2019
Birimlerimiz, Ürün/Hizmet alımı yaptığı Tedarikçiler ile ilişkilerini yönetir.			
TEDARİKÇİ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ	Birimler Faaliyetlerine Göre Tedarikçilerini Tanımlar.	- Harcama Birimleri	Ocak 2019
	Hizmet ve Ürün Satın alma Sürecinden Sonra Tedarikçi Değerlendirmesi Yapılır.	- Harcama Birimleri	Ocak – Aralık 2019
	Tedarikçi Değerlendirme Sonuçlarına Göre İyileştirme Yapılır.	- Harcama Birimleri	Ocak – Aralık 2019
Birimlerimiz, Öğrenci ve Çalışan Memnuniyet Anketlerini yapar, Çalışanların Performanslarının, Yöneticilerin Etkinliğinin Değerlendirmesini yapar.			
ANKET YÖNETİMİ	Öğrenci Memnuniyet Anketi Eğitim-Öğretim Döneminin Sonunda Yapılır.	- Anket Değerlendirme Kurulu	Mayıs 2019
	Öğrenci Memnuniyet Anket Sonuçları Değerlendirilir ve Öğrenciler İle Paylaşılır.	- Akademik Birimlerin Kalite Komisyonları	Şubat-Haziran 2019
	Öğrenci Memnuniyeti Anketi Sonuçlarına Göre 3 Puan Altında Olan Her Soru İçin İyileştirme Planı Yapılır ve Öğrencilere Duyurulur.	- Akademik Birimlerin Kalite Komisyonları	Şubat-Haziran 2019
	Öğrenci Memnuniyeti Anketi İyileştirme Sonuçları Yılda İki Kez Birim Kalite Komisyonlarında Değerlendirilir.	- Akademik Birimlerin Kalite Komisyonları	Haziran-Aralık 2019
	Çalışan Memnuniyeti Anketi Yılda Bir Kez Yapılır.	- Anket Değerlendirme Kurulu	Kasım 2019
	Çalışan Memnuniyet Anket Sonuçları Değerlendirilir ve Çalışanlar İle Paylaşılır.	- Birimlerin Kalite Komisyonları	Aralık 2019
	Çalışan Memnuniyeti Anketi Sonuçlarına Göre 3 Puan Altında Olan Her Soru İçin İyileştirme Planı Yapılır ve Çalışanlara Duyurulur.	- Birimlerin Kalite Komisyonları	Aralık 2019
	Çalışan Memnuniyeti Anketi İyileştirme Sonuçları Yılda İki Kez Birim Kalite Komisyonlarında Değerlendirilir.	- Birimlerin Kalite Komisyonları	Temmuz-Aralık 2019
	Çalışan Performans Değerlendirme Anket Formları Birimlere Gönderilir.	- Personel Daire Başkanlığı	Kasım 2019
	Performans Değerlendirme Anket Formları Doldurulduktan Sonra Personel Daire Başkanlığına Gönderilir.	- Tüm Birimler	Aralık 2018

	Lider Değerlendirme Anketi Yapılır.	- Personel Daire Başkanlığı	Kasım 2018
	Lider Değerlendirme Anket Sonuçları Değerlendirilir ve Değerlendirmesi Yapılan Yöneticiler İle Paylaşılır.	- Birim Yöneticisi	Aralık 2018
	Lider Değerlendirme Anketi Sonuçlarına Göre 3 Puan Altında Olan Her Soru İçin Yöneticilerden İyileştirme Planı İstenir.	- Birim Yöneticileri	Aralık 2018
	Lider Değerlendirme Anketi İyileştirme Sonuçları Yılda Bir Kez Değerlendirmesi Yapılan Yönetici ve Birim Yöneticisi Tarafından Değerlendirilir.	- Birim Yöneticileri	Temmuz 2019
Birimlerimiz, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Dokümanlarını yönetirler.			
DÖKÜMANTASYON	Birim Dokümantasyon Sisteminde (Organizasyon Şeması, Görev Tanımları, Prosedür, Talimat, Plan, Form, Liste Vs.) Değişiklikleri Kalite Koordinatörlüğüne Gönderilir ve Kontrollü Kopya Yapılır.	- Tüm Birimler	Değişiklik Olduğunda
	Kalite Koordinatörlüğü Tarafından Dokümanlarda Yapılan Değişiklikler Takip Edilir ve Birimlerde İlgili Değişiklikler Yapılır.	- Tüm Birimler	Sürekli
Kalite Yönetim Sistemi gereğince, İç Tetkikler yapılır.			
İÇ TETKİK	Yılda İki Kez İç Tetkik Yapılır.	- Kalite Koordinatörlüğü	Mart-Eylül 2019
	İç Tetkik Sonuçlarına Göre İyileştirme Planları Yapılır.	- Tüm Birimler	Sürekli
Kalite Yönetim Sistemi gereğince, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı yapılır.			
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	İç Tetkik Sonuçları ve Diğer Girdilere Göre Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısına Hazırlık Yapılır.	- Tüm Birimler	Ekim 2019
	İkinci İç Tetkik Sonrası Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Yapılır.	- Kalite Koordinatörlüğü	Kasım 2019
	Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Sonuç Raporuna Göre İyileştirme Planları Oluşturulur ve Gerçekleştirilir.	- Kalite Koordinatörlüğü - Tüm Birimler	Sürekli
Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kurulan Komisyonlar, Kalite Koordinatörlüğü ve Birimlerce yönetilir.			
	Üniversite Kalite komisyonu yılda en az 2 kez toplanır. Alınan kararlara göre faaliyetler gerçekleştirilir.	- Kalite Koordinatörlüğü	2019

KOMİSYONLARIN YÖNETİMİ	Birim Kalite komisyonları yılda en az 4 kez toplanır. Alınan kararlara göre faaliyetler gerçekleştirilir.	- Tüm Birimlerin Kalite Komisyonları	2019
	Üniversite süreç yönetimi alt komisyonu yılda en az 3 kez toplanır. Alınan kararlara göre faaliyetler gerçekleştirilir.	- Süreç Yönetimi Alt Komisyonu	2019
	Üniversite risk yönetimi alt komisyonu yılda en az 2 kez toplanır. Alınan kararlara göre faaliyetler gerçekleştirilir.	- Risk Yönetimi Alt Komisyonu	2019
	Birim Kalite Temsilcileri Toplantısı	-Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Şubat- Eylül 2019

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, kalite hedeflerine erişmek amacıyla kurumsal bilgi Kalite Koordinatörlüğü ve Birimlerce yönetilir.

BİLGİNİN ve SÜREKLİ İYİLEŞTİRMENİN YÖNETİMİ	Kongre, konferans, panel, eğitim vb. etkinlikler sonucunda elde edilen bilginin değerlendirilmesi, paylaşılması ve korunmasına yönelik faaliyetler yapılır.	- Tüm Birimler	Sürekli
	Kalite yönetimin sistemin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini sağlayamaya yönelik sürekli iyileştirme çalışmaları yapılır.	- Tüm Birimler	Sürekli
	Birimin Sürekli iyileştirme çalışmalarına girdi sağlayacak veriler toplanır, değerlendirilir ve kurumsal bilgi kapsamında arşivlenir.	- Tüm Birimler	Sürekli
	Kalite yönetim sistemi kapsamında 2018 faaliyetleri ve sonuçları gözden geçirilir ve 2019 yılı çalışmalarında değerlendirilir.	- Tüm Birimler	Sürekli

Birimler müşteri ve paydaşlarını bilgilendirmek amacıyla web sayfalarını yönetilir.

WEB SAYFASININ YÖNETİMİ	Birim web sayfalarının iç kontrol ve kalite yönetim başlığı altında düzenlemeler güncel tutulur.	- Tüm Birimler	Sürekli
	Kalite yönetim sistemi kapsamında güncel faaliyetler web sayfasında paylaşılır.	- Tüm Birimler	Sürekli

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çalışmalarının tüm birimlere yayılımının sağlanması

TS ISO/IEC 27001:2013 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ ÇALIŞMALARI	Tüm birim kalite temsilcilerine Temel BGYS eğitiminin verilmesi	- Tüm Birimler	2019
	Yılda İki Kez İç Tetkik Yapılır.	- Kalite Koordinatörlüğü	Nisan-Ekim 2019
	İç Tetkik Sonuçlarına Göre İyileştirme Planları Yapılır.	- Tüm Birimler	Sürekli
	İç Tetkik Sonuçları ve Diğer Girdilere Göre Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısına Hazırlık Yapılır.	- Tüm Birimler	Ekim 2019
	Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Sonuç Raporuna Göre İyileştirme Planları Oluşturulur ve Gerçekleştirilir.	- Kalite Koordinatörlüğü - Tüm Birimler	Sürekli

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, İstek, Şikâyet ve Öneriler yönetilir.

	İstek, Şikâyet ve Önerilerin Alınmasına Yönelik Ortam ve Araçlar Yönetilir.	- Tüm Birimler	Sürekli
--	---	----------------	---------

MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİNİN YÖNETİMİ	Alınan İstek, Şikâyet ve Öneriler İle İlgili İyileştirme Çalışmaları Planlanır ve Uygulanır.	- Tüm Birimler	Sürekli
	Yapılan İyileştirmeler İlgili Kişiyeye/Birime Bildirilir.	- Tüm Birimler	Sürekli
Birimlerce, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında diğer faaliyetler yönetilir.			
DiĞER HUSUSLAR	Öğrenci temsilcilerinin karar alma süreçlerine (toplantılar) katılımları sağlanır.	- Tüm Birimler	Sürekli
	Çalışanların kalite yönetim tekrarlama eğitimi almaları sağlanır.	- Tüm Birimler	Sürekli