




KIRSEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

(Kalite El Kitabı)

KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ

 03862804282

 kaliteyonetimi@ahievran.edu.tr

 kalite.ahievran.edu.tr

KAEÜ Kalite Yönetim Koordinatörlüğü– Kalite Yönetim Sistemi Kılavuzu



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, 2006 yılında 5467 sayılı Kanunla kurulmuştur. Bugüne kadar gerek öğrenci sayıları ve idari-akademik personel sayılarındaki artış, gerekse fiziki yapılanma çalışmalarının gerçekleşmesi ile sürekli gelişmektedir.

Çağımızda rekabet arayışındaki bütün kurumlar, nitelik arttırıcı çalışmalar içerisine girmiştir. Kalite arayışındaki kurumlar sürekli iyileştirme ve bu iyileştirmenin devamlılığını sağlayacak bir kalite güvence sistemi kurulmasına odaklanmıştır. Ülkemizde yükseköğretim kurumlarında kalitenin artırılması ve kalite güvence sistemi geliştirilmesi amacıyla son yıllarda önemli çalışmalar yürütülmektedir. Kalite Güvence Sistemi, yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma ve idari faaliyetler sonucunda elde edilen çıktılarının nitelikli olmasını amaçlamaktadır. Ancak bu çıktılarının niteliği, bazı ölçütlerle belirlenebilmektedir. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarında yürütülen faaliyetlerin ve elde edilen çıktılarının şeffaflık, ölçülebilirlik ve karşılaştırılabilirlik ölçütlerine uygun olarak yapılması gerekmektedir.

Üniversitelerde kalite güvence sisteminin kurulması artık yasal bir yükümlülük haline gelmiştir. Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, üniversitelerde eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idarî hizmetlerin iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme konularını düzenlemektedir. Bu yönetmelik, esas itibarıyla üniversitelere kalite güvence sistemi oluşturmaları yönünde önemli görevler yüklemektedir. Yönetmelik, üniversitelere nitelikli eğitim-öğretim, araştırma ve stratejik yönetim süreçlerinin yürütülmesine yönelik tedbirler almasını ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşturmasını öngörmektedir. Bu süreçte üniversitelerin yürüttüğü faaliyetlerin etkin denetimi amacıyla kendilerini iç ve dış denetime açık hale getirmeleri de istenmektedir.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, kaliteyi bir ilke olarak benimsemiş, kalite güvence sistemi kurulması yönünde önemli bir mesafe kat etmiştir. Bu kapsamda ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş ve bu sistemi 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun bir gereği olan İç Kontrol Standartları ile birlikte yönetmektedir. Ayrıca 2018 yılında Yüksek Öğretim Kalite Kurulu tarafından Dış Değerlendirmeye, 2020 yılında ise İzleme Değerlendirmesine tabi tutulmuştur. Bu yıl ise Kurumsal Akreditasyon Programına alınan on iki Üniversite arasında yer almıştır.

Yükseköğretim kalite güvence sistemi doğrultusunda, bütünleşik bir kalite yönetim sistemi oluşturulmuştur. Bu **Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi**; ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, Mükemmellik Modeli ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamaktadır. Oluşturulan bu sistem, üniversitenin iç kaynakları ile bir yazılım (**Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi**) haline getirilerek, bilgi yönetim sistemi ile yönetilmektedir.

Üniversitemiz sürekli yenilenme ve iyileştirme faaliyetlerini kalite sürecinin bir parçası olarak görmektedir. Üniversitemiz, yönettiği kalite güvence sistemiyle öncü bir üniversite olmayı hedeflemektedir. Üniversitede, Yükseköğretim Kurulu tarafından bölgesel kalkınma odaklı misyon farklılaşması ve ihtisaslaşması kapsamında, tarım ve jeotermal alanında pilot üniversite seçilmiştir. Bölgesel kalkınma çerçevesinde model bir üniversite olmanın gereği olarak kalite politikamız yeniden gözden geçirilmiş ve revize edilmiştir.

Stratejik Planın yenilenmesi çalışmaları kapsamında, üniversitenin misyon, vizyon ve politikaları paydaşların katılımı gözden geçirilerek yenilenmiştir.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

Üniversitenin, "Kalite Politikası" doğrultusunda belirlenen hedeflerine ulaşma, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesine yönelik kurulan kalite yönetim sistemimiz bu kılavuzda tarif edilmektedir.

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

İÇİNDEKİLER

Üniversite Hakkında	3-8
Kapsam	9
Atıf Yapılan Standart ve/veya dokümanlar	9
Terimler ve Tarifler	10
Kuruluşun Bağlamı	10-14
Liderlik	14-16
Planlama	17-18
Destek	18-19
Operasyon	20-22
Performans Değerlendirme	22-23
İyileştirme	23
Ekler	23



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

Tarihçe

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin tarihçesi, 1961 yılında kurulan Erkek İlköğretmen Okuluna dayanır. 1974 yılına kadar bu ad altında eğitim öğretim faaliyetlerine devam eden kurum, bu tarihten itibaren Eğitim Enstitüsüne, 1982 yılında ise iki yıllık Eğitim Yüksekokuluna dönüştürülerek Gazi Üniversitesine bağlanmıştır. 1988 yılında dört yıllık yüksekokul haline getirilen, 1992 yılında da Kırşehir Eğitim Fakültesi adını alan kurum, 17 Mart 2006 tarihinde "Ahi Evran Üniversitesi" adıyla bugünkü kimliğine kavuşmuştur. 18.05.2018 tarihli ve 30425 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Yükseköğretim Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun"un 6.maddesi gereği Ahi Evran Üniversitesi ismi "Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi" olarak değiştirilmiş ve üniversitemiz artık şehrinin adıyla anılmaya başlamıştır.

Üniversitede 3 Enstitü, 10 Fakülte, 3 Yüksekokul, 7 Meslek Yüksekokulu ile 17 Uygulama ve Araştırma Merkezi bulunmaktadır. Üniversitemiz birimlerinde 87 profesör, 94 doçent, 310 Doktor Öğretim Üyesi, 246 öğretim görevlisi ve 193 araştırma görevlisi olmak üzere toplam 930 akademik ve 602 idari personel görev yapmaktadır.

Öğrenci /Akademik ve İdari Personel Sayısı

TOPLAM ÖĞRENCİ SAYISI	AKADEMİK PERSONEL SAYISI	İDARİ PERSONEL SAYISI
18.889	930	602



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

Tablo 1. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde okuyan öğrencilerin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokullara göre dağılımları

FAKÜLTE YÜKSEKOKUL MESLEK YÜKSEKOKULU ENSTİTÜ	Normal öğretim öğrenci sayısı			İkinci öğretim öğrenci sayısı			(İKİNCİ ÖĞR.+BİRİNCİ ÖĞR.) MEVCUT ÖĞRENCİ SAYISI		
	Kız	Erk.	Top.	Kız	Erk.	Top.	Kız	Erkek	Toplam
PEDAGOJİK FORMASYON EĞİTİMİ	86	81	167	0	0	0	86	81	167
TOPLAMI:	418	304	722	0	0	0	418	304	722
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	175	286	461	0	0	0	175	286	461
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	366	339	705	0	0	0	366	339	705
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	99	80	179	0	0	0	99	80	179
Enstitü TOPLAMI	640	705	1345	0	0	0	640	705	1345
TIP FAKÜLTESİ	332	223	555	0	0	0	332	223	555
SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ	808	148	956	124	93	217	932	241	1173
SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİ	48	132	180	0	0	0	48	132	180
ZİRAAT FAKÜLTESİ	175	401	576	0	0	0	175	401	576
NEŞET ERTAŞ GÜZEL SANATLAR FAKÜLTESİ	83	82	165	0	0	0	83	82	165
FEN EDEBİYAT FAKÜLTESİ	896	796	1692	235	247	482	1131	1043	2174
EĞİTİM FAKÜLTESİ	1375	656	2031	13	13	26	1388	669	2057
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ	558	746	1304	89	137	226	647	883	1530
MÜHENDİSLİK-MİMARLIK FAKÜLTESİ	163	628	791	3	23	26	166	651	817
İSLAMİ İLİMLER FAKÜLTESİ	268	144	412	0	0	0	268	144	412
Fakülte TOPLAMI	4374	3733	8107	464	513	977	4838	4246	9084
SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	583	670	1253	32	70	102	615	740	1355
TEKNİK BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	144	719	863	10	85	95	154	804	958
ÇİÇEKDAĞI MESLEK YÜKSEKOKULU	421	290	711	0	0	0	421	290	711
KAMAN MESLEK YÜKSEKOKULU	173	425	598	9	38	47	182	463	645
MESLEK YÜKSEKOKULU	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU	832	379	1211	238	184	422	1070	563	1633
MUCUR MESLEK YÜKSEKOKULU	278	360	638	1	0	1	279	360	639
Meslek Yüksekokulu TOPLAMI	2431	2843	5274	290	377	667	2721	3220	5941
FİZİK TEDAVİ VE REHABİLİTASYON YÜKSEKOKULU	290	140	430	0	0	0	290	140	430
SAĞLIK YÜKSEKOKULU	341	87	428	63	51	114	404	138	542
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR YÜKSEKOKULU	202	528	730	0	0	0	202	528	730
KAMAN UYGULAMALI BİLİMLER YÜKSEKOKULU	36	59	95	0	0	0	36	59	95
Yüksekokul TOPLAMI	869	814	1683	63	51	114	932	865	1797
Genel Toplam	8732	8399	17131	817	941	1758	9549	9340	18.889



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

Organizasyon Şeması

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Akademik ve İdari Organizasyon şemaları ile Kalite Yönetim Koordinatörlüğünün organizasyon şeması **Ek 1.** de verilmiştir.

Akademik ve İdari Birimler

1.Enstitüler

- Fen Bilimleri Enstitüsü
- Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Sosyal Bilimler Enstitüsü

2.Fakülteler

- Eğitim Fakültesi
- Fen Edebiyat Fakültesi
- İktisadi ve İdari İlimler Fakültesi
- İslami İlimler Fakültesi
- Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi
- Neşet Ertaş Güzel Sanatlar Fakültesi
- Tıp Fakültesi
- Ziraat Fakültesi
- Sağlık Bilimleri Fakültesi
- Spor Bilimleri Fakültesi

3.Yüksekokullar

- Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Yüksekokulu
- Kaman Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
- Yabancı Diller Yüksekokulu

4.Meslek Yüksek Okulları

- Çiçekdağı Meslek Yüksekokulu
- Kaman Meslek Yüksekokulu
- Mucur Meslek Yüksekokulu
- Mucur Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
- Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
- Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
- Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu

5.Uygulama Araştırma Merkezleri

- Ahilik Kültürünü Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Anadolu Halk Sanatları Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Anadolu Türk Müziği Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Bilgisayar Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Çevre Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Çocuk Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Fatma Bacı Kadın Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Göç ve Yerel Yönetimler Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Merkezi Araştırma ve Uygulama Laboratuvarı
- Okul Öncesi Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

- Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Tarımsal Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Teknoloji Transferi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Türkçe ve Yabancı Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi

6.Rektörlük ve Genel Sekreterliğe Bağlı Birimler

- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
- Eğitimde Kalite Güvence Sistemi Koordinatörlüğü
- Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü
- UNİKOP Koordinatörlüğü
- Pilot Üniversite Tarım Ve Jeotermal Koordinatörlüğü
- Pilot Üniversite Sağlık Koordinatörlüğü
- YLSY Burs Programı Koordinatörlüğü
- İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü
- Genel Sekreterlik
- İç Denetim Birimi Başkanlığı
- Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği
- Hukuk Müşavirliği
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- Personel Daire Başkanlığı
- Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
- Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü
- Dış İlişkiler Ofisi

İletişim

Adresi: Bağbaşı Mah. Sahir Kurutluoğlu Cad. No: 100 Merkez / KIRŞEHİR

Tel: 0 386 280 40 81

E mail: <http://www.ahievran.edu.tr>

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin Fiziki Durumu

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, dördü Kırşehir il merkezinde üçü ilçelerde olmak üzere toplam yedi yerleşkeye sahiptir. Ayrıca Merkez Hacıbey Konağı'nda bulunan Ahilik Kültürünü Uygulama ve Araştırma Merkezi bulunmaktadır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

Misyon, Vizyon, Değerler, Amaç ve Hedefler, Kalite Politikası

Misyon

Millî ve evrensel değerleri benimsemiş, çağın gerektirdiği teknik ve insani becerilere sahip nitelikli insan yetiştirmek; paydaşlarla işbirliği ve sürekli iyileştirmeyi esas alarak yürüttüğü araştırmalar ve geliştirdiği kalite sistemleri ile bölgenin ve ülkenin kalkınmasına katkı sağlamaktır.

Vizyon

Sürekli iyileştirme ve paydaş memnuniyetini esas alan, bölgesel kalkınma ve ihtisaslaşmayı önceleyen, ulusal ve uluslararası düzeyde araştırmalar yürüten, nitelikli öğrencilerin tercih ettiği, geliştirdiği eğitim ve kalite yönetim sistemleri ile model alınan bir üniversite olmak.

Temel Değerler

- Eğitim – öğretim süreçlerinde öğrenci merkezlik, kapsayıcılık, bilimsellik, yenilikçilik ve kalite ilkelerini benimser.
- Araştırma geliştirme süreçlerinde evrensellik, yenilikçilik, bilimsellik, özgürlük ve etik duyarlılığı dikkate alır.
- Toplumsal katkı faaliyetlerinde millîlik, paydaş odaklılık ve çevre duyarlılığını esas alır.
- Yönetim süreçlerinde liyakat, adalet, eşitlik, sorumluluk, çözüm odaklılık, hesap verebilirlik, katılımcılık, şeffaflık, verimlilik ve kalite ilkelerini benimser.

Kalite Politikası

Yükseköğretim kalite güvence sistemini esas alan, ulusal ve uluslararası kalite yönetim sistemi standartlarını yerine getiren, sürekli iyileştirme ve yenilikçi yaklaşımları benimseyen, kalite yönetim modellerini geliştirmek ve uygulamaktır.

Eğitim-Öğretim Politikası

Üniversitemizin eğitim-öğretim politikası aşağıdaki ilkelere dayanmaktadır.

- 1. Meslekî - Teknik Becerilerin Kazandırılması:** Üniversitemizin tüm programlarında meslekî -teknik becerilerin kazandırılması esas alınmaktadır. Becerilerin kazandırılmasında yeterliğe dayalı eğitim anlayışı benimsenmekte, eğitim-öğretim önceden belirlenmiş yeterlikler doğrultusunda yapılmaktadır. Türkiye Yeterlikler Çerçevesi dikkate alınarak hazırlanan Bologna Bilgi Paketleriyle belirlenmiş olan yeterlikler ve bu yeterlikleri kazandırmaya yönelik öğretim ve değerlendirme yaklaşımı benimsenmiştir.
- 2. İnsanî Becerilerin Kazandırılması:** Üniversitemiz öğrencilerine temel insanî beceri ve değerlerin kazandırılması hedeflenmiştir. Üniversitemizin tüm programlarında bulunan “Ahilik Kültürü ve Meslek Ahlakı” dersi kapsamında evrensel insanî becerilere ek olarak kültürümüzün temel değerlerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.
- 3. Öğrenci Merkezli Yaklaşım:** Meslekî-Teknik ve insanî becerilerin kazandırılmasında öğrencilerin gelişim ve ihtiyaçları ile bireysel farklılıkları dikkate alınmakta; eğitim-öğretimin planlama, uygulama ve değerlendirme süreçlerinde öğrencilerin görüş ve beklentileri önemsenmektedir.
- 4. Eğitim-Öğretimde Kapsayıcı Anlayış:** Üniversitemizde kapsayıcılık ilkesi benimsenmiştir. Bu ilke gereği tüm öğrencilere eşit imkânlar sağlanmaktadır. Ayrıca dezavantajlı gruplara gelişimlerini destekleyici ilave hizmetler sunulmaktadır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

5. **Eğitim-Öğretimde Kalite Güvence Sistemi:** Üniversitemiz eğitim öğretim süreçlerinde yeterli temelli kalite güvence sistemi benimsenmektedir. Bu kapsamda Üniversitemiz tarafından geliştirilen "Ahi Yeterliğe Dayalı Eğitim Portalı" (AYDEP) yüz yüze ve uzaktan eğitim süreçlerinde etkin şekilde kullanılmaktadır.

6. **Hibrit Eğitim:** Üniversitemizde eğitim-öğretim süreçlerinde koşullara bağlı olarak yüz yüze ve uzaktan eğitim modellerinin birlikte kullanılması benimsenmiştir. Üniversitemiz, uzaktan eğitim süreçlerinin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesine imkân sağlayan güçlü bir teknolojik altyapıya sahiptir.

Araştırma-Geliştirme Politikası

AR-GE Kültürü: AR-GE kültürünü her düzeyde geliştirmeyi ve yaymayı hedefler.

Bölgesel Kalkınma Odaklılık: Araştırma projelerinde bölgenin ihtiyaçlarına yönelik olarak bölgenin potansiyel ve dinamiklerini etkin kullanmayı hedefler.

Etik: Araştırma süreçlerinde ve proje çalışmalarında etik ilkeleri gözetir.

Etkililik/Verimlilik: Araştırma alt yapısının ve kaynaklarının geliştirilmesi ve kullanımında etkililik ve verimliğe önem verir.

Girişimcilik: Üniversitemiz, AR-GE faaliyetleri kapsamında sektörler arasında ortak çalışmalar yürütmeye yönelik iş birliklerini önemser.

İhtisaslaşma: Bölgede ekonomik potansiyeli yüksek olan tarım ve jeotermal alanlarına yönelik araştırmalara öncelik verir.

İş Birliği: Kamu-Üniversite-Sanayi ve diğer paydaşlarla iş birliği yaparak toplumsal katkı süreçlerine destek verir.

Katılımcılık: Araştırma ve eğitim bütünlüğünü gözeterek, öğretim elemanları ve öğrencilerin araştırma süreçlerine katılımlarını teşvik eder.

Multidisipliner Yaklaşım: Araştırma projelerinin desteklenmesinde disiplinler arası projeleri öncelik verir ve teşvik eder.

Yenilikçilik: Yenilikçi AR-GE projelerini teşvik eder ve destekler.

Toplumsal Katkı Politikası

Sosyal Sorumluluk: Üniversitemiz toplumun farklı kesimlerine yönelik etkinliklerin yürütülmesinde sosyal sorumluluk ilkesini esas alır.

Kapsayıcılık: Toplumsal katkı bağlamında yürütülen faaliyetlerde toplumun tüm kesimlerini gözetken kapsayıcılık ilkesini benimser.

Çevresel Duyarlılık: Topluma yönelik faaliyetlerde çevresel faktörleri dikkate alır ve koruyup geliştirmeye özen gösterir.

Kültürel Duyarlılık: Toplumsal katkı amaçlı faaliyetlerin yürütülmesinde bölgenin ve ülkenin kültürel değerlerini koruma ve geliştirmeyi esas alır.

İhtiyaç Odaklılık: Toplumsal katkı odaklı faaliyetlerde bölgenin beklenti ve ihtiyaçlarına öncelik verir.

Geliştirme ve Değer Katma: Yürüttüğü toplumsal katkı faaliyetleri ile toplumun birikimini geliştirmeye ve güçlendirmeye önem verir.

İnsan Kaynakları Politikası

Kaynak Yönetimi: İnsan kaynaklarının istihdamı ve dağılımda; kurumun stratejik planlarında yer alan misyon, vizyon ve kalite politikası ile iş analizi, norm kadro yönetmeliği, ihtiyaçlar ve nitelik önceliğini dikkate alır.

Mesleki Gelişim: Çalışanların kişisel ve mesleki gelişimlerini sürekli destekler.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

Performans Değerlendirme: Çalışanların performans değerlendirme sonuçlarını dikkate alarak takdir, tanıma ve ödüllendirme sistemini uygular.

Kurumsal Aidiyet: Çalışanların memnuniyetini ve kurumsal bağlılığını arttırmak ve kurum içi iletişimi güçlendirmek amacıyla motivasyon artırıcı sosyal, kültürel ve sanatsal etkinliklere önem verir.

İş Sağlığı ve Güvenliği: Çalışanların iş sağlığı ve güvenliğini gözeterek güvenli çalışma ortamı sunar.

Amaç ve Hedefler

2017-2021 Stratejik planında 5 amaç başlığı altında 29 hedef belirlenmiştir. Üniversitemizin amaç ve hedefleri ekte sunulan Stratejik Plan 2017-2021’de (Sayfa No 104-175) verilmiştir. Ayrıca 2022-2026 Stratejik planımız oluşturulmuş olup, yeni dönemle birlikte uygulanmaya başlanacaktır.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI

Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Yükseköğretim Hizmetleri’ni kapsamaktadır. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

Bu kapsamda bir değerlendirme yapıldığında Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Eğitim-Öğretim İdari ve Destek Hizmetleri ve Araştırma – Geliştirme başta olmak üzere 6 adet üst süreç tasarlanmıştır. Tüm bu süreçlerde uygulanan tasarım, geliştirme, uygulama ve değerlendirme faaliyetleri ilgili mevzuatlar gereğince yapılmaktadır.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin Kalite Yönetim Sistemi; Kırşehir il merkezinde bulunan dört yerleşkedeki ve ilçelerde (Çiçekdağı, Kaman ve Mucur) bulunan üç yerleşkedeki tüm idari ve akademik birimleri kapsamaktadır.

ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemi Kılavuzunda, Yüksek Öğretim Kalite Güvence Sistemi Ölçütleri, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile ISO 2200 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standartlarının gereklerine yönelik süreçlere, süreç formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi Kılavuzu, Üniversitenin kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının özetini verir. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

Her yönetici/ birim/ çalışan kendi yetki ve düzeyinde kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

Kısaltmalar

Kalite Yönetim Sistemi Kılavuzu (KL)	Kalite Yönetim Sistemi (KYS)
Düzeltilici İyileştirici Faaliyet (DİF)	Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG)
Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)	Yönetim Dokümanlar (YD)
Dış Kaynaklı Dokümanlar (DŞ)	Yönetmelikler (YN)
Prosedür (PR)	Görev Tanımı (GT)
Organizasyon Şeması (OŞ)	Talimat (TL)
Plan (PL)	İş Akış Şeması (İA)
Liste (LS)	Form (FR)
Kurum İçi Değerlendirme Raporu (KİDR)	
Güçlü- Zayıf Yönler Fırsatlar- Tehditler Analizi (GZFT)	
Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)	



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

TERİMLER VE TARİFLER

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

KURULUŞUN BAĞLAMİ

Üniversitenin misyon, vizyon, hedefleri ve performans göstergeleri; Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Stratejik Plan Hazırlama Ekibi tarafından yapılan çalışmalarda belirlenmiştir. 2015 yılında üniversite yönetiminde değişim yaşanmış; mevcut Stratejik Planın üniversite yönetiminin hedef ve beklentilerini karşılamaması gerekçesiyle yeni bir Stratejik Plan hazırlanmasına karar verilmiştir. Bu amaçla 2016 yılı içerisinde yürütülen çalışmalar sonucunda 2017-2021 yıllarını kapsayacak yeni bir Stratejik Plan hazırlanmıştır. Yeni stratejik planın hazırlık sürecinde, Üniversitenin akademik ve idari personelinin katılımı ile toplantı ve çalıştaylar düzenlenmiş, mevcut Stratejik Plan (2015-2019) kapsamlı biçimde değerlendirilmiştir.

2017-2021 yıllarını kapsayan Stratejik Planda yer alan amaç ve hedeflere yönelik gerçekleştirmeler sağlanmış, izleme ve değerlendirme komisyonu her yıl düzenli olarak sonuçları raporlamıştır. Bu raporlar 2021 yılı içerisinde başlayan 2022-2026 yıllarını kapsayan Stratejik Plan hazırlama çalışmalarında değerlendirilmiş ve yeni stratejik plan hazırlanmıştır. Yeni yılın başlaması ile birlikte, 2022-2026 yıllarını kapsayan Stratejik Plan uygulamaya geçecektir.

Stratejik Planların hazırlanmasında, ilgili yasal belgeler yanında ayrıca ulusal ve yerel düzeydeki üst politika belgeleri de analiz edilmiştir. Bu kapsamda Onuncu Kalkınma Planı, Orta Vadeli Program (2016-2018), İdare Faaliyet Raporu, Ahiler Kalkınma Ajansı Raporu analiz edilmiştir. Stratejik Planın hazırlanma sürecinde, dış ve iç analizler (İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi, Kurum Kültürü Analizi, Fiziki Kaynak Analizi, Teknoloji ve Bilim Altyapısı Analizi ve Mali Kaynak Analizi, ayrıca Sektörel Eğilim için PESTLE Analizi) sonucunda GZFT analizi yapılarak, üniversitenin güçlü ve zayıf yönleri ile üniversite dışında oluşabilecek fırsatlar ve tehditler belirlenmiştir. Paydaşların etki ve önem derecesi dikkate alınarak, puanlanmıştır.

Stratejik plan çalışmaları ile üniversitenin gelecek beş yıllık stratejik planının ana çerçevesi belirlenmiştir. Katılımcı bir anlayış ve rasyonel yaklaşımla hazırlanan yeni stratejik planın şu temel ilkeleri esas alması benimsenmiştir:

- Misyon ve vizyonda; insan odaklı yaklaşım,
- Yönetim süreçlerinde; katılımçılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik,
- Eğitim-öğretim süreçlerinde; insani değerler ve kalite,
- Akademik çalışmalarda; bilimsellik, evrensellik ve süreklilik,
- Araştırma faaliyetlerinde; girişimcilik ve yenilikçilik
- Amaç ve hedeflerin belirlenmesinde; gerçekçilik ve ölçülebilirlik.

Belirlenen ilkeler doğrultusunda amaç, hedef ve stratejilerin geliştirilebilmesi amacıyla Stratejik Plan Yönlendirme Kurulunun yapmış olduğu toplantıda dört temel politika belirlenerek, stratejik planın bu politikalar çerçevesinde hazırlanması benimsenmiştir.

Bunlar;

1. Bölgesel kalkınmaya çok yönlü katkı sağlayarak, toplumsal gelişime öncülük eden bir üniversite olmak,



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

2. Eğitim öğretimde kaliteyi önceleyen, ulusal ve uluslararası alanda akreditasyona sahip üniversiteler arasına girmek,
3. İmkân ve kaynaklarını etkili ve verimli yöneten, kurumsal yapıya sahip bir üniversite olmak,
4. Etik kurallara dayalı, nitelikli araştırmalar yoluyla, ulusal ve uluslararası düzeyde bilim, sanat ve teknolojiye katkı sağlayan bir üniversite olmak.

Proses Yönetimi; süreç yönetimi olarak ele alınmış ve süreç yönetimi komisyonu tarafından yönetilmektedir. Süreç yönetimi ile ilgili metotlar ve gerekli kriterler belirlenmiş olup, süreçleri ifade eden detay süreç yönetimi prosedüründe anlatılmıştır. Süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri süreç performans tanımlama ve izleme formlarında tanımlanmıştır. Süreçlerin izleme ile gözden geçirilmesi, izleme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde hedeflerde revizyona gidilmesi, süreç değişikliği yapılması ve ayrıca gerekli kaynakların (insan kaynağı, altyapı ve çalışma ortamı) sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

Yönetim sistemi ile ilişkili ilgili tarafları ve ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartlarını Stratejik Planımızın, Paydaş Analizi bölümünde tanımlamıştır. Üniversitenin 2017-2021 stratejik planın hazırlaması sürecinde iç ve dış paydaşlarla özel toplantılar yapılmış görüş ve önerilerinden yararlanılmıştır. Bu çerçevede Kırşehir ve bölgedeki dış paydaşlarla iki ortak akıl toplantısı düzenlenmiştir. Paydaşların katılımıyla yapılan GZFT analizi sonucunda Üniversitenin geleceğine ilişkin amaç ve hedefleri belirlenmiş, saptanan hedeflerin gerçekleşmesinin izlenmesi sürecinde de dış paydaşların görüş ve önerilerinin alınmasına karar verilmiştir.

Paydaşlarımızın, Üniversiteye ilişkin beklenti ve değerlendirmeleri stratejik planın amaç ve hedeflerinin belirlenmesinde girdi olarak alınmıştır.

- Paydaş Analizi (Sayfa No 50)
- Paydaşların tespiti ve önceliklendirilmesi (Sayfa No 50-51)
- Paydaşların değerlendirilmesi (Sayfa No 52)
- Paydaş-Ürün/Hizmet Matrisi (Sayfa No 53-54)
- Paydaş Etki/Önem Matrisi (Sayfa No 55)
- Paydaş görüşlerinin alınması ve değerlendirilmesi (Sayfa No 56)

Üniversitenin birçok konuda dış paydaşlarla iş birliği yapma potansiyeli bulunmaktadır. Bu kapsamda araştırma, eğitim-öğretim ve topluma hizmet faaliyetlerinin planlanıp yürütülmesinde paydaşlarla iş birliği yapılarak üretimin çeşitlendirilmesi, girişimciliğin geliştirilmesi, tabiat varlıklarının ve kültürel mirasın korunması ve geliştirilmesi, kadınların ve dezavantajlı grupların ekonomik ve sosyal hayata katılımının sağlanması, nitelikli insan kaynağının geliştirilmesi gibi çalışmalar yapılmaktadır. Tüm akademik ve idari birimler paydaş ilişkilerinin yönetiminde yönelik olarak, "Paydaş İlişkileri Tablosu FR-468" düzenlemiştir. İlgili taraflar ve şartları ile ilgili bilgiler gerektiğinde Strateji İzleme Komisyonu tarafından gözden geçirilmektedir.

Yönetim sistemi " eğitim-öğretim" hizmetleri kapsamında kurulmuştur. Kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, paydaşların beklentileri ve verilen hizmetler dikkate alınmıştır.

ISO 9001:2015 Standart şartlarına göre yönetim sistemi kurulmuş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

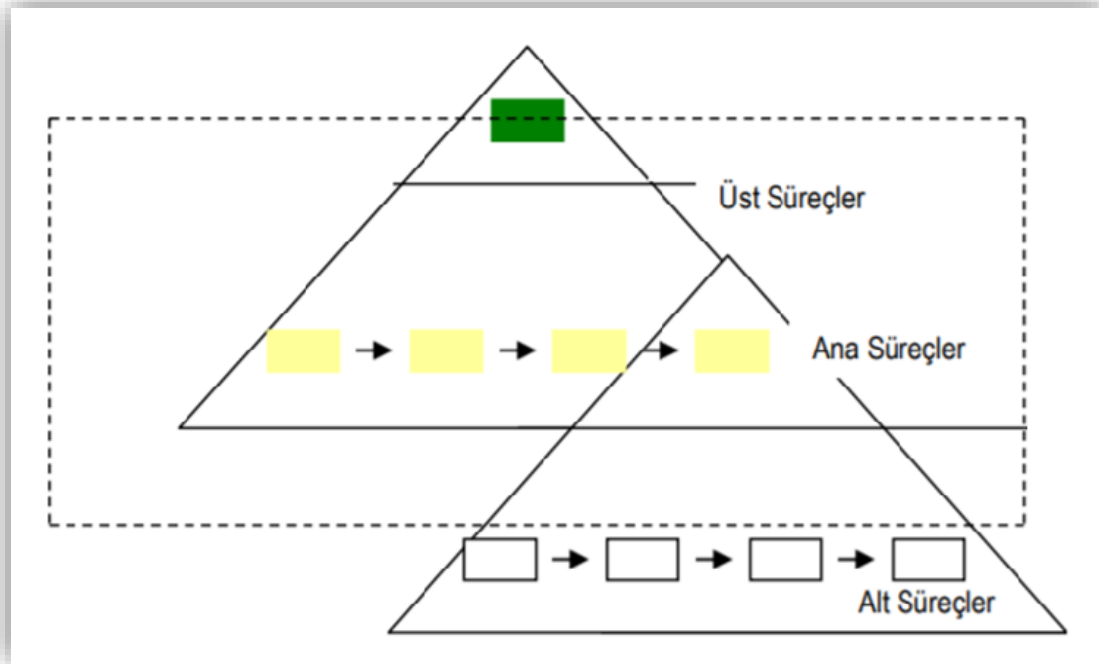
- Yönetim sistemi için gerekli süreçler ve kuruluştaki uygulamaları belirlenmiştir.
- Süreçlerin sahipleri / sorumluları belirlenmiştir.

- Süreçlerin istenen paydaş ve müşterileri ile girdileri ve beklenen çıktıları belirlenmiştir.
- Süreçlerin akışı ve birbiriyle ilişkileri tanımlanmıştır.
- Süreçlerin etkin işletimi ve kontrolü için yöntemler prosedürde belirlenmiştir.
- Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmekte ve güvence altına alınmaktadır.
- Süreçlerin (operasyonel) riskleri ile stratejik planda belirlenmiş risklere yönelik risk yönetimi uygulanmaktadır.
- Süreçler değerlendirilmekte ve süreçlerin istenen sonuçlara erişimini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler uygulanmaktadır.
- Süreçler ve kalite yönetim sistemi iyileştirilmektedir.
- Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır.

Tüm bu konular Süreç ve Risk formlarında belirtilmiş ve süreçlerle ilgili uygulamalar; süreç akış şemaları ve süreçlere bağlı iş akış şemalarında anlatılmaktadır (**Şekil 1. Tablo 4.**) Ayrıca süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri tanımlanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen süreçlerin, izleme ve gözden geçirme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının yapılması ve hedeflerde revizyona gidilmesi, gerekli durumlarda süreç değişikliği yapılması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

Şekil 1. Süreç akış şeması



	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU	Doküman No	KL - 001
		İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
		Revizyon Tarihi	24.08.2021
		Revizyon No	01
		Sayfa	1/23

Tablo 4. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Süreç Listesi

AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ LİSTESİ - 2017	
ÜST SÜREÇLER	ANA SÜREÇLER
1.0. EĞİTİM VE ÖĞRETİMİ YÖNETMEK	1.1. Eğitim-Öğretim Tasarımının Yönetimi
	1.2. Eğitim ve Öğretim Uygulamalarının Yönetimi
	1.3. Eğitim-Öğretimin İzlenmesi ve Değerlendirmesinin Yönetimi
	1.4. Mezun İlişkilerinin Yönetimi
2.0. İDARİ VE DESTEK HİZMETLERİ YÖNETMEK	2.1. Hukuk Müşavirliği Yönetimi
	2.2. Mali Hizmetler Yönetimi
	2.3. İnsan Kaynaklarını Yönetimi
	2.4. Öğrenci İşleri Yönetimi
	2.5. İdari ve Mali İşler Yönetimi
	2.6. Bilgi İşlem Hizmetleri Yönetimi
	2.7. Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri Yönetimi
	2.8. Sağlık, Kültür ve Spor Hizmetleri Yönetimi
	2.9. Yapı ve Teknik İşlerinin Yönetimi
	2.10. İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi
	2.11. Döner Sermaye İşlemleri Yönetimi
3.0. DEĞİŞİMİ YÖNETMEK	3.1. Stratejik Planlama Yönetimi
	3.2. İç Denetim Yönetimi
	3.3. Süreç Yönetimi
	3.4. İletişim Yönetimi
	3.5. Kalite Yönetimi
	3.6. Risk Yönetimi
4.0. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRMEYİ YÖNETMEK	4.1. Proje Destek ve Teşvik Değerlendirme Yönetimi
	4.2. Teknoloji Yönetimi
	4.3. Araştırma - Geliştirme ve Uygulama Yönetimi
5.0. TOPLUMSAL SORUMLULUĞU YÖNETMEK	5.1. Sosyal Sorumluluğun Yönetimi
	5.2. Toplumsal Gelişimin Yönetimi
	5.3. Kültürel Değerlerin Yönetimi
	5.4. Çevresel Duyarlılığın Yönetimi
6.0. BÖLGESEL KALKINMA ODAKLI İHTİSASLAŞMA VE MİSYON FARKLILAŞMASINI YÖNETMEK (PİLOT ÜNİVERSİTE)	6.1. Misyon Farklılaşmasının Yönetimi
	6.2. Jeotermal Alanındaki İhtisaslaşma Yönetimi
	6.3. Tarımsal Alandaki İhtisaslaşma Yönetimi

Referans Dokümanlar

- 2017 - 2021 Stratejik Plan
- Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
- Süreç Yönetim Prosedürü
- Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Süreç Yönetim Prosedürü
- Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Süreç Listesi - 2017



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

LİDERLİK

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi üst yönetimi, yönetim sistemi ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek, liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

- Yönetim sisteminin etkililiği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulmasını ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Yönetim sistemi şartlarının kuruluşun süreçleri ile bütünleştirilmesinin güvence altına alınması,
- Süreç yaklaşım ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edilmesi,
- Yönetim sistemi için gerekli olan kaynakların varlığının sağlanması,
- Etkin yönetimin ve yönetim sisteminin gerekliliklerine uyumun önemini paylaşılması,
- Yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesi,
- Sürekli iyileştirmenin desteklenmesi,
- İlgili yöneticilerin kendi sorumluluk alanlarındaki liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi,
- Liderlik etkinliğinin değerlendirilmesi sisteminin kurulması ve uygulanmasının sağlanması.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. **Bu yapıdan dolayı "Müşteri" tanımı**, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında **"Öğrenci"** olarak, hizmetlerimizden dolayı etkilenen ilgili diğer taraflar **"Paydaş"** olarak kullanılmıştır. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, müşterisi olan öğrencilerin yanı sıra vatandaş, kurum, kuruluş ve paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinden hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Üniversite, öğrenci odaklılık ile ilgili olarak aşağıdakileri bizzat yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

- Öğrenci ihtiyaçlarının ve yasal şartların belirlenmiş, anlaşılabilir, düzenli olarak karşılanması,
- Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile memnuniyetinin artırılması için yeteneğin belirlenmesi,
- Öğrenci talep, şikâyet ve önerilerini farklı araçlar ile toplanarak gerekli düzeltici faaliyetlerin düzenlenmesi
- İç ve dış paydaş görüşlerine kalite güvence sisteminde bütüncül bir yaklaşımla; eğitim, araştırma ve idari süreçler konusunda başvurulması,
- Öğrenci memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması
- Çalışan memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması
- Paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması

2017-2021 Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Stratejik Planı doğrultusunda Üniversitenin gelecek beş yıllık amaç, hedef ve stratejilerin dayanağı olan ve üniversitenin geleceğine ışık tutacak olan dört temel politikasını oluşturmuş, uygulamakta ve yönetmektedir (Şekil 2.). Bu doğrultuda misyon,

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU	Doküman No	KL - 001
		İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
		Revizyon Tarihi	24.08.2021
		Revizyon No	01
		Sayfa	1/23

vizyon, temel değerler ve amaç-hedefler oluşturulmuş ve kurum içerisinde personele duyurulması sağlanmıştır.



Şekil 2. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin 4 Temel Politikası

Kalite Politikamız

Üniversitemiz, misyon ve vizyonu doğrultusunda uluslararası standartlarda araştırmalar yapan, ihtisaslaşma alanlarına yönelik projeler yoluyla bölgesel kalkınmaya öncülük eden, insan odaklı ve yeterlilik temelli eğitim-öğretim faaliyetlerini yürüten ve paydaşlarıyla dayanışma içinde sürekli iyileştirmeyi esas alan bir kalite yönetimini taahhüt eder.

Politikamız;

- Kuruluşun amaç ve bağlamına uygun olup stratejik yönünü desteklemektedir.
- Kalite amaçlarının belirlenmesi için çerçeve sağlamaktadır.
- Uygulanabilir şartların karşılanması ve Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt içermektedir.

Kalite Politikamızın, çalışanlarımız ve öğrencilerimiz tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için farklı araçlar kullanılmış ve verilen eğitimlerle de anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

Görev, sorumluluklar ve yetkiler, organizasyon şeması ve görev tanımları ile tanımlanmış ve organizasyon seviyelerine duyurulmuştur. Ayrıca süreçlerde ilgili personelin süreç kapsamında görevleri belirtilmektedir.

Birimlerin kalite süreçlerinde ek görev alan, Birim Kalite Sorumluları ve Kalite Temsilcileri ile Birim Risk Sorumluları mevcuttur.

Birim Kalite Sorumluları



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

- Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin biriminde, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Yönetim Koordinatörlüğü ve Birim arasında eşgüdümü sağlar.
- Kalite Yönetim Sistem dokümanlarının oluşumunu sağlar, dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar, Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları takip eder.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
- Süreç yönetimi formlarını oluşturur, gözden geçirme ortamını sağlar, sonuçları takip eder ve yönetimi bilgilendirir.
- Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantılarını organize eder.
- Birimde kalite eğitimlerini organize eder ve katılımlarını sağlar.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.

Birim Risk Sorumluları

- Birimin risk yönetimi ile ilgili faaliyetlerini planlar ve uygulanmasını sağlar.
- Risk yönetimi formlarını oluşturur, gözden geçirme ortamını sağlar, sonuçları takip eder ve yönetimi bilgilendirir.
- Birim içinde, Risk Yönetimi toplantılarını organize eder.

Kalite Temsilcileri

- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, ilgili dokümanları imzalar.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştirilen çalışmaların kontrol ve takibini yapar.
- Birim Kalite Ekiplerince hazırlanan çalışmaları inceler ve değerlendirir.
- Birim Kalite Ekipleri arasındaki koordinasyonu ve uyumluluğu sağlar.

PLANLAMA

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, yönetim sistemini planlar ve sürdürürken iç ve dış hususları, paydaşları ve beklentilerini, risk ve fırsatları değerlendirmektedir. Bunlar Stratejik Plan aşamasında yapılmaktadır.

Risklerin ve fırsatların belirlenmesi, stratejik plan hazırlama sürecinde değerlendirilmiştir. GZFT analizi yapılarak, üniversitenin güçlü ve zayıf yönleri ile üniversite dışında oluşabilecek fırsatlar ve tehditler belirlenmiştir. Üniversitenin tehdit ve fırsatları, Sektörel Eğilim için PESTLE Analizi ile tespit edilmiştir. Stratejik Plan hazırlama sürecinde amaç, hedef ve bunlara bağlı olarak stratejiler belirlenirken, riskler ve kontrol faaliyetleride belirlenmiştir. Yönetim sisteminin beklenen sonucu/sonuçları elde edebileceğine yönelik istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, sürekli iyileştirmeyi sağlamak amacıyla risklerin yönetimi sağlanmaktadır. Üniversitemizin stratejik planında yer alan amaç ve hedeflere yönelik faaliyetlerde, süreçlerin yönetiminde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi için uygulanacak usul ve esasları belirlemiş ve risk yönetimi oluşturulmuştur. 10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55, 56, 57, 60, 63 ve 64 üncü maddeleri ile Üniversitede uygulanmakta olan ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standardına dayanılarak Risk Yönetimi Yönergesi hazırlanmıştır.

Riskler, stratejik planda yer alan amaç ve hedeflere yönelik süreç bazında değerlendirilerek ele alınmakta ve Risk Tespit ve Seviye Belirleme Formunda değerlendirilmektedir. Birim kalite komisyonları aynı zamanda risk yönetiminide sağlamaktadır. Her birimin, Birim Risk Yönetim Kurulu ve Birim Risk Yetkilisi vardır. Buna bağlı olarak Üniversite Risk Yönetim Kurulu ve Üniversite Risk Yöneticisi (Rektör) bulunmaktadır. Birim riskleri Birim Risk Yönetim Kurulunda, tüm birimlerin riskleri ise Üniversite Risk Yönetim Kurulunda değerlendirilir. Ayrıca riskler Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ile izlenmekte, gerektiğinde güncellenmektedir. Belirlenen risklere yönelik faaliyetler önleyici faaliyetler olarak uygulanmaktadır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

Kalite amaçları ve bunlara erişme durumunu izlemek ve değerlendirmek üzere, Stratejik Planlama İzleme ve Değerlendirme Ekibi, İç Kontrol Standartları İzleme ve Değerlendirme Ekibi ile Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Kurumumuzun hedeflerine ulaşması konusunda tüm süreçler iç kontrol sistemi ile güvence altına alınmıştır. Üniversitenin misyon ve vizyonu doğrultusunda belirlenen amaçlara ulaşmada yardımcı olan bir diğer faktör ise Süreç Yönetimidir. Ayrıca süreçler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek süreç performansları ile takip edilir.

Üniversitenin kalite politikası ve buna bağlı olarak stratejik plana göre oluşturulan amaç ve hedefler gözden geçirilerek hedeflenen ve ulaşılan sonuçlar karşılaştırılmaktadır. Bu karşılaştırma sonucunda gerekli görülen durumlarda iyileştirme kararı verilebilmektedir. Performans göstergeleri aracılığıyla amaç ve hedeflerin gerçekleşme sonuçlarının izlenmesi ve değerlendirmesi yapılmaktadır. Üniversite yönetimi; kuruluşun kalite yönetim sisteminin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğini güvence altına almak üzere periyodik olarak toplantılar yapmaktadır. Birim yöneticileri ve temsilcileriyle mevcut durum gözden geçirilmektedir.

Toplantılar

- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları
- Kalite Komisyonu Toplantıları
- Kalite Çekirdek Ekibi Toplantıları
- Süreç Komisyonu Toplantıları
- Risk Yönetim Kurulu Toplantıları
- Kalite Temsilcileri/Sorumluları Toplantıları

Değişikliklerin planlanması kapsamında, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde değişiklik ihtiyacı tespit edilirse değişiklikler planlanır ve Rektör onayı ile gerçekleştirilir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır.

Referans Dokümanlar

- 2017-2021 Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Stratejik Planı
- Risk Yönetimi Yönergesi

DESTEK

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması, için gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirlemiş ve temin etmektedir. **İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili yasalar ve bütçe kapsamında belirlemekte ve tedarik etmektedir.**

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Üniversitenin hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan insan kaynağı için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları kapsamında dokümante edilmiştir. Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ne katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, tanımlanmış ve yürütülmektedir.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

- Binalar, eğitim ve çalışma alanları ile bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanımda dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar,
- Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Üniversitede hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dahil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için çevre ilgili mevzuat ve talimatlara uyularak tayin edilmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kurumumuz hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak açısından kullanılan ölçüm cihazları ilgili Birim tarafından listelenmekte ve belirlenen periyotlarda doğrulanması sağlanmaktadır.

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; faaliyet raporları, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, kütüphane ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümanite edilmiş bilgiden oluşur.

Üniversite Yönetimi; Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar. Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Tüm personel, çalışma alanları ve diğer gereksinimlerine göre eğitim almaktadırlar. Bunun yanı sıra tüm çalışanlarımıza, kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi için kalite yönetimi ile ilgili eğitimler verilmektedir. Çalışanlarımıza verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi, eğitim planının yapılması, eğitimlerin gerçekleştirilmesi ve eğitimlerin değerlendirilmesi Eğitim Prosedürüne göre düzenlenmektedir. Eğitimin yönetimi 2.3 İnsan Kaynaklarını Yönetimi ana süreci içinde, 2.3.2 Eğitim Yönetimi alt süreci olarak sağlanmaktadır.

Tüm çalışanlarımız, Kalite Politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

Üniversitede, hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi sağlamak için;

- İletişim Panoları
- Elektronik Posta
- Telefon - Faks
- Hizmet İçi Eğitimler
- YGG Toplantıları
- Yüz Yüze Görüşmeler
- Elektronik Bilgilendirme Yönetim Sistemi (EBYS)
- Üniversite Web Portalleri
- Mobil Uygulamalar
- Sosyal Medya
- Dilek, Öneri ve Şikâyet almaya yönelik araçlar gibi yöntemleri kullanmak yoluyla sağlamaktadır.

Kurumumuzda kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları "Doküman Veri Prosedüründe açıklanmıştır. Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri "Kayıtların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

- Doküman Veri Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Eğitim Prosedürü

OPERASYON

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Eğitim-Öğretim hizmetlerinin yürütülmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapılmakta ve gelişimleri sağlanmaktadır.

Üniversitede tespit edilen süreçler, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile mevzuatlarda hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik, Akış Şemaları vb.) bunlara atıfta bulunulur. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır. PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir.

Üniversitenin tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, kurumumuzun web sayfaları ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrenci talep, istek ve şikâyetleri danışmanlık sistemi ve istek ve öneri araçları ile ele alınmaktadır.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. Üniversiteye yapılan tüm başvurular ilgili Birimlerce mevzuatına göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir. Üniversitenin faaliyetlerine uygun olan hizmetlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabilirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar. Başvurular; talebi açıklayan dilekçe, matbu formlar ile web sayfamızda bulunan başvuru formları, diğer araçlar ile alınmaktadır.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir. Satınalma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak "Kamu İhale Mevzuatı" kapsamında yapılmaktadır. Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

Satın alınan ürün ve hizmetlerin doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir. Ayrıca dış sağlayıcılar, tedarikçi değerlendirme formuna göre değerlendirilmektedir.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

Üniversitede hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur.

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve ilgili dönem Stratejik Planında tanımlıdır. Süreç şemalarında doğrudan veya atfen belirtilmiştir. Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Kurumumuza gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanmasında EBYS programından yararlanılır.

Hizmetlerin yürütülmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi önlisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Önceki diplomalar
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları
- Staj bilgi formu
- Staj defteri
- Staj değerlendirme formu
- Proje/bitirme tezleri
- Transkript
- Diploma

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işlerinde saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve temin edilen ürünlerin, kullanımına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar saklanarak muhafaza edilir. Hizmetlerin şartlara



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim sorumluları) ve ilgili faaliyetler dokümanite edilmektedir.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde, öğrencilere yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun ve onaylayan kişiler de belirli olmak suretiyle sunulmaktadır. Yasal mevzuatta, ilgili standartlarda ve Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanan gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar, kalite yönetim sistemi için bir uygunsuzluk olarak tanımlanır. Uygunsuzluk durumuna yönelik, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem yapılır.

Referans Dokümanlar

- Süreç Yönetim Sistemi
- Satın alma Prosedürü
- Tedarikçi Değerlendirme Formu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Kalite performansının üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Stratejik hedeflere ulaşmanın izlenmesi Performans Programı ile sağlanmaktadır. Kuruluşun Bağlamı belirtilen süreçler, Süreç Performans Parametresi İzleme Formu ile ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az iki kez iç tetkik planlanmaktadır.

Öğrencilerimiz ile diğer hizmetlerinden yararlananlar için istek/öneri formları ve şikâyet/öneri kutuları, memnuniyet anketleri (Öğrenci, Çalışan ve Tedarikçi) oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek, eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğunu göstermek, Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ve Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları
 - Kalite İç Tetkik Sonuçları
 - Süreç Ölçüm Sonuçları
 - Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler
- Birim Performans Raporları konusu olarak, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

Tüm süreçlerin performans parametreleri Performans İzleme Formu üzerinden izlenmektedir. Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi Performans İzleme Formu ile kayıt altına alınır. İzleme ve ölçümler bu maddeye göre ilgili Birim Kalite Temsilcileri tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır.

Kalite Yönetim Sisteminin, ilgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğunu ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç tetkikler



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	24.08.2021
Revizyon No	01
Sayfa	1/23

yapılmaktadır. Tetkik programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Üst Yönetim, kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez, Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı yapar. Yönetimin gözden Geçirmesi toplantısı, Kalite Yönetim Koordinatörü, Üst Yönetim, Birim Amirleri ve gerek duyulan diğer personelin (Birim Kalite Ekiplerinden) katılımıyla gerçekleşir. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden ise Kalite Yönetim Koordinatörlüğü sorumludur.

Referans Dokümanlar

- Performans Programı
- Faaliyet Raporu
- İç Tetkik Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

İYİLEŞTİRME

Tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve önleyici işlemlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir.

Üniversitede oluşturulan kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. Üniversitenin; kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmelerini kullanmak yoluyla kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Referans Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

EKLER

- Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Akademik ve İdari Organizasyon şemaları ile Kalite Yönetim Koordinatörlüğünün organizasyon şemaları
- Yönetim Sistemleri Belgelendirme Başvuru Formu, D-2 TS EN ISO 9001:2015 Belgelendirmesi için D-1'e ek olarak istenen belgeler