



**KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ  
2021 YILI UYGULAMA REHBERİ**

KAEÜ Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

# SUNUŞ

---

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi Kurumsal Dış Değerlendirme ölçütleri, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standardı ve ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Kalite Yönetim Standardı ölçütlerine göre değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Dış değerlendirme ve izlemeler sonucunda Üniversitemizin Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi başarılı olarak değerlendirilmiştir.

Uygulamakta olduğumuz Kalite Yönetim Sistemini, 5018 Sayılı Mali Yönetimi ve Kontrol kanununun gereklerini karşılamaya yönelik olduğu için Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi olarak tanımlamaktayız. Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemimizi bir yazılım haline getirmek ve sistemi bu yazılım üzerinden yönetmeye yönelik çalışmalarımızı, Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS) olarak tanımladık ve 2021 yılı başlangıcı ile birlikte bu sistemi kullanmaktayız. Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS), içerisinde yer alan Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS), tüm gereksinimlerimizi karşılayacak hale getirilmiştir.

Dış değerlendirme ve izlemeler sonucunda başarılı olarak nitelendirilen sistemimizin, bu başarısının sürekliliğini sağlamak, etkin ve kalıcı kılmak amacıyla 2021 yılında yapılacak çalışmaları bir rehber olarak sunuyoruz.

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemini daha etkin yönetmek amacıyla hazırlanan bu rehberde, Kalite Yönetimi Sistemi içerisinde yer alan konu başlıklarına göre 2021 yılında birimlerimizin faaliyetleri ve bu faaliyetlerin takvimleri yer almaktadır.

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü olarak birimlerimize her bir konu başlığında farklı zamanlarda ve ayrı ayrı yazılar yazmak yerine, bu rehber ile 2021 yılı içerisinde yapılacak faaliyetler konusunda toplu bir bilgilendirme yapılmış olmaktadır. Bu rehberin dışında yer alacak yeni uygulamalar birimlerimize Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS) üzerinden duyurular ile bildirilecektir.

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

Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarınızda başarılar dilerim.

**Prof. Dr. Vatan KARAKAYA**  
**REKTÖR**

KONU	FAALİYET	SORUMLU BİRİM	TARİH
<b>YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE GÜVENCE SİSTEMİNİN YÖNETİMİ</b>	Birim Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) 2020 verilerine göre hazırlanması	- Birim Kalite Komisyonu	Şubat 2021
	Birim İç Değerlendirme Raporunun, BYBS Raporlar bölümünden <b>KİDR Modülüne</b> yüklenmesi,	- Birim Kalite Komisyonu	Şubat 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	Kurum İç Değerlendirme Alt Komisyonu tarafından KİDR çalışmalarının tamamlanması	- Kurum İç Değerlendirme Alt Komisyonu	Şubat 2021
	Kurum İç Değerlendirme Raporunun Son Halinin YÖKAK'a bildirilmesi	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Mart 2021
	YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme raporuna göre iyileştirme çalışmalarının yapılması	- İlgili Birimler	Sürekli
<b>Üniversitenin Stratejik Planı doğrultusunda, Kalite Sistemlerini yönetir.</b>			
<b>STRATEJİK PLAN YÖNETİMİ</b>	<b>2021-2025 Dönemini kapsayacak olan Stratejik Planın hazırlanması</b> - Hazırlık çalışmalarına başlanması - Stratejik Planın tamamlanması - Stratejik Planının BYBS ye girilmesi	- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı - Kalite Yönetim Koordinatörlüğü - Eğitim Kalite Güvence Sistemi Koordinatörlüğü	Ocak 2021 ..... 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	<b>Birimlerin, Stratejik Plan amaç ve hedeflerine göre;</b> - Süreç performans parametre ve hedeflerini - Faaliyet planlarını - Risk değerlendirmelerini - Ve diğer faaliyetlerini gözden geçirmeleri ve BKYS üzerinde revizyon yapmaları	- Tüm Birimler	Ocak 2021 Mart 2021
	Her birimin, Anahtar performans göstergelerini belirlemesi	- Tüm Birimler	Ocak 2021
	Yılda iki kez Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Alt Komisyonu, hedef gerçekleştirmeleri gözden geçirmesi, üst yöneticiye ve ilgili yerlere raporlanması	- Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Alt Komisyonu	Temmuz-Kasım 2021

<p><b>Üniversitemizin Süreç Yönetiminde yer alan 6 üst süreç ve bu üst süreçlere bağlı ana süreçlerde, birimlerimiz kendileri ile ilgili bağlantılı süreçleri yönetir.</b></p>			
<p><b>SÜREÇ YÖNETİMİ</b></p>	<p>2020 Yılı Süreç Yönetimi gözden geçirmeleri ve süreç performans sonuçlarının değerlendirmelerinin yapılması. Sonuçların BYBS Süreç Modülüne işlenmesi</p>	<p>- Tüm Birimler</p>	<p>Aralık (Son Hafta) 2021  <b>bybs.ahievran.edu.tr</b></p>
	<p>Bir önceki yıl uygulamalarına göre, gerekiyorsa süreçlerde değişikliğe gidilmesi (Süreç Yönetimi Alt Komisyonunun onayı alınarak)</p>	<p>- Tüm Birimler</p>	<p>Aralık (Son Hafta) 2021</p>
	<p>2020 Süreç gerçekleşme sonuçları da dikkate alınarak, 2021 Yılı Süreç Performans Hedefleri Ana Süreçlerine ve ilişkili oldukları süreçlere göre belirlenir. Süreçlerin: Girdisi, çıktısı, paydaşı, müşterisi ve ilişkili süreçleri yeniden gözden geçirilmesinin yapılması Süreçleri kaynaklarının belirlenerek, BKYS Süreç Yönetimi, <b>Performans Parametresi İzleme Modülünden</b> ana süreçlerine ve ilişkili oldukları süreçlerin parametrelerin ve hedef ağırlık puanlarının belirlenerek sisteme girilmesinin yapılması</p> <p><b>Tüm birimler kendi süreçlerine performans hedefi belirlemesinin yanı sıra;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.6 Uzaktan Eğitimin Yönetimi (Tüm Akademik Birimler)</li> <li>- 2.3 İnsan Kaynaklarının Yönetimi, Süreci Çalışan Memnuniyeti Oranı (Tüm Akademik ve İdari Birimler)</li> <li>- 5.0 Toplumsal Katkıyı Yönetmek (Tüm Akademik, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile ilgili İdari Birimler)</li> <li>- 5.5 Paydaş İlişkilerinin Yönetimi (Tüm Akademik, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile ve İdari Birimler)</li> <li>- 6.0 Bölgesel Kalkınma Odaklı İhtisaslaşma Ve Misyon Farklılaşmasını Yönetmek (Pilot Üniversite Tarım ve Sağlık</li> </ul>	<p>- Tüm Birimler (BYBS)</p>	<p>10 Ocak 2021  <b>bybs.ahievran.edu.tr</b></p>

	<p>Koordinatörlükleri) süreçlerine yönelik performans hedeflerini belirtmeleri zorunludur.</p> <p><b>- 2021 yılı başlangıcı ile birlikte Akademik Birimlerde, tüm Bölümlerin süreçlerinin hedeflerini belirlemeleri gerekmektedir.</b></p>		
	<p>BYBS Süreç Yönetimi bölümünden her ay, <b>süreç performans Parametresi İzleme Modülünden</b> süreç performans parametreleri hedeflerin gerçekleşme durumları izlenerek kanıtların sisteme yüklenmesi</p>	- Tüm Birimler (BYBS)	Her Ayın 10'nuna kadar <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	<p>Süreç performans parametresi, gerçekleşme sonuçlarının yılda iki kez gözden geçirilmesi. Gözden geçirme sonuçlarına göre iyileştirme planlarının yapılması. İyileştirme planlarının, BYBS İyileştirme Faaliyetleri bölümünden, <b>İyileştirme Planı Modülüne</b> yüklenerek takibinin yapılması</p>	- Tüm Birimlerin Kalite Komisyonları (BYBS)	Temmuz/Kasım 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	<p>Üniversitenin tüm süreçlerine yönelik gözden geçirmelerin yapılması, sonuçlara göre iyileştirme değişikliklerinin yapılması ve ilgili birimlere bildirilmesi</p>	- Üniversite Süreç Yönetimi Alt Komisyonu	Temmuz/Kasım 2021
<p><b>Birimlerimizce, Stratejik Plan, Süreç Performans Faaliyetleri ve Faaliyet Planları Riskleri ile YÖKAK Ölçütleri, ISO 9001 ve 27001 Standartları ve Operasyonel Faaliyetlerin Risklerine yönelik faaliyetler yapılır.</b></p>			
<b>RİSK YÖNETİMİ</b>	<p>Tüm birimlerin BKYS üzerinde yer alan, Risk Yönetimi Modülünü kullanarak risklerini belirlemesi</p> <p><b>Birimler risklerini risk türünü;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratejik Plan Riski</li> <li>- Süreç Riski</li> <li>- Faaliyet Planı Riski</li> <li>- İdari Performans Hedefi Riskleri olarak belirlemesi</li> </ul>	- Tüm Birimler	10 Ocak 2021  <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>

	<p>Risklerinin tanımının, risk değerlendirme sorumlusunun, risk nedenlerinin, riskin olası sonuçlarının, etkisi ve olasılığının belirlenmesi</p> <p><b>Bu değerlendirmelerin sonucuna göre;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riski gidermeye yönelik faaliyetler,</li> <li>- Faaliyetlerin başlangıç ve bitiş tarihlerinin belirlenerek, BKYS'ne girilmesi</li> </ul> <p><b>- Akademik Birimlerde, tüm Bölümlerin ve İdari Birimlerde Şube Müdürlüklerinin risklerini belirlemeleri gerekmektedir.</b></p>		
	<p>Risklere yönelik faaliyetlerin gerçekleşmeleri takip edilmesi, tamamlanan faaliyet sonrası risklerin tekrar değerlendirilmesi ve giderilmeyen risklere yönelik yapılacak iyileştirme faaliyetlerinin sisteme girilmesi ve BKYS <b>İyileştirme Faaliyetleri bölümünden</b>, iyileştirme planı modülüne yüklenerek takibinin yapılması</p>	- Birim Kalite Komisyonu	<p>Temmuz/Kasım 2021</p> <p><b>bybs.ahievran.edu.tr</b></p>
	<p>Üniversitemizin tüm risklerine yönelik gözden geçirmelerin yapılması, sonuçlara göre iyileştirme değişikliklerinin yapılması ve ilgili birimlere bildirilmesi</p>	- Üniversite Risk Yönetimi Alt Komisyonu	Temmuz/Kasım 2021
<p><b>Birimlerimiz, 2021 yılında, Stratejik Plan, Süreç Performans Hedefleri, Risklerin giderilmesine yönelik faaliyetler ve diğer operasyonel faaliyetlerini yönetir.</b></p>			
<p><b>FAALİYET PLANLARININ YÖNETİMİ</b></p>	<p><b>Birimlerin ve Bölümlerin;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratejik plan hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik faaliyetler,</li> <li>- Üniversitenin, Politikalarına yönelik faaliyetler,</li> <li>- Süreç performans parametre hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik faaliyetler,</li> <li>- Risklerin giderilmesine yönelik faaliyetler,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tüm Birimler</li> <li>- Dekanlık-Bölümler</li> <li>- Müdürlük-Program</li> <li>- Daire Başkanlıkları-Şube Müdürlüğü</li> </ul>	<p>10 Ocak 2021</p> <p><b>bybs.ahievran.edu.tr</b></p>

	<p>- YÖKAK dış değerlendirme ölçütlerine ve TSE dış değerlendirme sonuçlarına yönelik faaliyetler ile operasyonel faaliyetlerin belirlenmesi</p> <p>Birimlerin, bölümlere kadar belirledikleri faaliyet planlarını BKYS <b>Birim Faaliyet Planları Modülü</b> üzerinden sisteme giriş yapmaları ve yapılan faaliyetlerin, her ayın 10'nuna kadar kanıtlarıyla beraber sisteme yüklenmesi</p> <p>- <b>Akademik Birimlerde, tüm Bölümlerin ve İdari Birimlerde Şube Müdürlüklerinin faaliyetlerini belirlemeleri gerekmektedir.</b></p> <p>- <b>Rutin yapılan faaliyetler, faaliyet planlarına yazılmayacaktır.</b></p> <p>- <b>Faaliyetlerin, riskleri belirlenmeden faaliyet planlarının onaylanmasına sistem izin vermeyecektir.</b></p>		
	<p>Faaliyet planı gerçekleştirmelerinin takip edilmesi ve sonuçlara göre yapılacak olan iyileştirmelerin, BKYS <b>İyileştirme Planı Modülüne</b> yüklenerek takibinin yapılması</p>	- Tüm Birimler (BYBS)	<p>Temmuz/Kasım 2021</p> <p><b>bybs.ahievran.edu.tr</b></p>
<p><b>Birimlerimiz, Stratejik Planda belirtilen paydaşlar ve faaliyetlere göre yeni oluşacak olan paydaşlar ile ilişkilerini yönetir.</b></p>			
<b>PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ</b>	<p>Paydaş İlişkileri Tablosu, 2020 yılı faaliyetleri göz önüne alınarak doldurulur ve ıslak imza ile imzalandıktan sonra Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne gönderilmesi ve <b>Kontrolü Kopyalarının</b>, Birimde dosyalanması</p>	- Tüm Birimler	Ocak 2021
	<p>5.5- Paydaş İlişkilerinin Yönetimi ana sürecinin;  5.5.1.-Paydaş İlişkileri Programlarının Planlanmasının Yönetimi  5.5.2.-Paydaş İlişkileri Programlarının Uygulamasının Yönetimi 5.5.3.- Paydaş İlişkileri Programlarının İzleme ve Değerlendirmesinin Yönetimi alt süreçlerine yönelik faaliyetlerin planlanması ve süreç performans hedeflerinin oluşturulması</p>		<p>10 Ocak 2021</p> <p><b>bybs.ahievran.edu.tr</b></p>

	- Akademik Birimlerin, eğitim-öğretim dönemi başlamadan önce ilgili paydaşlarından, derslerin tasarımına yönelik geri bildirim almaları gerekmektedir.		
	Birimlerin paydaşları ile yılda en az bir kez paylaşım toplantısı yapması	- Tüm Birimler	Temmuz 2021
	Paydaş Memnuniyet Anketi yapılması, sonuçlarının yayınlanması ve sonuçlarına göre iyileştirme planlarının yapılması. Yapılan çalışmalar BYBS İyileştirme Faaliyetleri bölümünden, <b>İyileştirme Planı Modülüne</b> yüklenerek takibinin yapılması	- Tüm Birimler	Ekim 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
<b>Birimlerimiz, hizmet ve malların uygunluğu, kalitesi ve sürekliliği sağlamak için Tedarikçiler ile ilişkilerini yönetir.</b>			
<b>TEDARİKÇİ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurumda, dışarıdan temin edilen malların ve destek hizmetlerinin uygunluğunu ve kalitesini değerlendirmek üzere tanımlı kriterler ve süreçlerin oluşturulması</li> <li>- Birimlerin tedarikçilerini tanımlaması</li> <li>- Tedarik edilen hizmetlerin, malların ve tedarikçilerin listelenmesi</li> <li>- Tedarikçilerin performansının değerlendirilmesi ve sonuçlarına göre iyileştirmelerin yapılması</li> <li>- Tedarikçilerle birlikte yapılan toplantı, süreçlere katılımını sağlayan mekanizmalar, değerlendirme ve işbirliği örneklerinin hazırlanması</li> <li>- Tedarikçilerin memnuniyetini ölçmek üzere kullanılan anketlerin yapılması ve sonuçlarının, Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne gönderilmesi</li> </ul>	- Harcama Birimleri	Şubat 2021  Kasım 2021  <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
<b>Birimlerimiz, Öğrenci, Çalışan, Paydaş ve Tedarikçi Memnuniyet Anketlerini ile Çalışanların Performanslarının ve Yöneticilerin Etkinliğinin Değerlendirmesini yapar.</b>			



<b>ANKETLERİN YÖNETİMİ</b>	Öğrenci Memnuniyet Anketinin, Eğitim-Öğretim bahar döneminin sonunda yapılması	- Anket Değerlendirme ve Analiz Komisyonu	Haziran 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	Öğrenci Memnuniyet Anket sonuçlarının değerlendirilmesi ve öğrenciler ile paylaşılması	- Akademik Birimlerin Kalite Komisyonları	Temmuz 2021 <b>Birim Web Sayfası</b>
	Öğrenci Memnuniyeti Anketi sonuçlarına göre 3 puan altında olan her soru için, iyileştirme planlarının yapılması ve öğrencilere duyurulması	- Akademik Birimlerin Kalite Komisyonları	Temmuz 2021 <b>Birim Web Sayfası</b>
	Öğrenci Memnuniyeti Anketi iyileştirme sonuçlarının yılda iki kez birim kalite komisyonlarında değerlendirilmesi	- Akademik Birimlerin Kalite Komisyonları	Haziran-Kasım 2021
	Çalışan Memnuniyeti Anketinin yılda bir kez yapılması	- Anket Değerlendirme Kurulu	Ekim 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	Çalışan Memnuniyet Anket sonuçlarının değerlendirilmesi ve çalışanlar ile paylaşılması	- Birimlerin Kalite Komisyonları	Kasım 2021 <b>Birim Web Sayfası</b>
	Çalışan Memnuniyeti Anketinin sonuçlarına göre 3 puan altında olan her soru için, iyileştirme planlarının yapılması ve çalışanlara duyurulması	- Birimlerin Kalite Komisyonları	Kasım 2021 <b>Birim Web Sayfası</b>
	Çalışan Memnuniyeti Anketi iyileştirme sonuçlarının yılda iki kez birim kalite komisyonlarında değerlendirilmesi	- Birimlerin Kalite Komisyonları	Haziran-Kasım 2021
	Çalışanların Performans Değerlendirmesinin yapılması	- Personel Daire Başkanlığı	Henüz uygulama yapılmıyor <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	Çalışanların Performans Değerlendirme sonuçlarına göre Eğitim Planının hazırlanması	- Personel Daire Başkanlığı	Henüz uygulama yapılmıyor
	Liderlerin Etkinliğinin Değerlendirmesinin yapılması	- Personel Daire Başkanlığı	Henüz uygulama yapılmıyor <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	Liderlerin Etkinliğinin Değerlendirmesi sonuçlarına göre Eğitim Planının hazırlanması	- Personel Daire Başkanlığı	Henüz uygulama yapılmıyor
	Paydaş Memnuniyet Anketi yapılması, sonuçlarının yayınlanması ve sonuçlarına göre iyileştirme planlarının yapılması.	- Tüm Birimler	Ekim 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	Tedarikçilerin memnuniyetini ölçmek üzere kullanılan anketlerin yapılması		Ekim 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>

Birimlerimiz, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Dokümanlarını yönetirler.			
<b>DÖKÜMANTASYON YÖNETİMİ</b>	Dokümantasyonlarda (Organizasyon Şeması, Görev Tanımları, Prosedür, Talimat, Plan, Form, Liste Vs.) değişikliklerle ilgili talep BKYS Dokümantasyon bölümünde yer alan, <b>Doküman Talep Formu Modülü</b> üzerinden girilerek gönderilmesi	- Tüm Birimler	Değişiklik talebi olduğunda <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	Kalite Yönetim koordinatörlüğü tarafından dokümanlarda yapılan değişiklikler BKYS Dokümantasyon bölümünde yer alır ve Birimler tarafından <b>Dokümantasyon Modülü</b> üzerinden takip edilmesi	- Tüm Birimler	Sürekli <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
Kalite Yönetim Sistemi gereğince, İç Değerlendirme yapılır.			
<b>İÇ DEĞERLENDİRMELERİN YÖNETİMİ</b>	Yılda iki kez iç değerlendirmelerin yapılması	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü - İç Değerlendiriciler	Haziran-Ekim 2021
	İç Değerlendirmede görev alan değerlendiriciler Birim İç Değerlendirme Raporlarını, BKYS Raporlar bölümünden <b>İç Değerlendirme Yönetim Modülüne</b> süresi içerisinde yüklenmesi	- İç Değerlendiriciler	Haziran-Ekim 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	İç Değerlendirme Sonuçlarına göre, BKYS İyileştirme Faaliyetleri bölümünden, <b>İyileştirme Planı Modülüne</b> yüklenerek takibinin yapılması.	- Tüm Birimler	Sürekli <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
Kalite Yönetim Sistemi gereğince, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı yapılır.			
<b>YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİNİN YÖNETİMİ</b>	İç ve dış değerlendirme sonuçları ve diğer girdilere göre, yönetimin gözden geçirme toplantısına hazırlık yapılması	- Tüm Birimler	Ekim 2021
	Birim kalite komisyonlarınca, ikinci iç değerlendirme sonrası birim yönetimin gözden geçirme toplantılarının yapılması, yönetimin gözden geçirme raporlarının hazırlanması ve BKYS Raporlar	- Tüm Birimler	Kasım 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>

	bölümünden YGG (Yönetimin Gözden Geçirme) Modülü üzerinden, BYG raporlarının sisteme yüklenmesi		
	Üniversite, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısının yapılması	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü - Tüm Birimler	Kasım 2021
	Yönetimin Gözden Geçirme raporları ve toplantısı sonuç raporuna göre iyileştirme planlarının oluşturulması ve BKYS İyileştirme Faaliyetleri bölümünden, <b>İyileştirme Planı Modülüne</b> yüklenerek takibinin yapılması	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü - Tüm Birimler (BYBS)	Kasım 2021 <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
<p><b>Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kurulan Komisyonlar, Kalite Yönetim Koordinatörlüğü ve Birimlerce yönetilir. Her komisyon toplantısında, toplantı katılım ve karar formları doldurulur, bir sonraki toplantıda alınan kararlar gözden geçirilir.</b></p>			
<b>KOMİSYONLARIN YÖNETİMİ</b>	Üniversite <b>Kalite Komisyonunun</b> , yılda en az iki kez toplanması ve alınan kararlara göre faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Ocak - Kasım 2021
	<b>Birim Kalite Komisyonlarının</b> yılda en az dört kez toplanması ve alınan kararlara göre faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	- Tüm Birimlerin Kalite Komisyonları	Ocak- Nisan-Temmuz- Kasım 2021
	Üniversite <b>Süreç Yönetimi Alt Komisyonunun</b> yılda en az iki kez toplanması ve alınan kararlara göre faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Şubat-Ekim 2021
	Üniversite <b>Risk Yönetimi Alt Komisyonunun</b> yılda en az iki kez toplanması ve alınan kararlara göre faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Şubat-Ekim 2021
	Üniversite <b>Kalite Değerlendirme ve Geliştirme (Çekirdek Kalite Ekibi) Alt Komisyonunun</b> yılda en az iki kez toplanması ve alınan kararlara göre faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Haziran-Ekim 2021
	Üniversite <b>Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Alt Komisyonunun</b> yılda en az iki kez toplanması ve alınan kararlara göre faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	2021
	Üniversite <b>Mükemmellik Alt Komisyonunun</b> yılda en az bir kez toplanması, EFQM Mükemmellik çalışmalarını planlaması ve alınan kararlara göre faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Mart 2021
	Üniversite <b>İç Değerlendirme Alt Komisyonunun</b> yılda en az bir kez toplanması ve Kurum İç Değerlendirme Raporunu (KİDR) hazırlaması	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Şubat 2021

	Birim Kalite Temsilcileri ile yılda en az iki kez toplantı yapılması	-Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Şubat- Eylül 2021
<b>Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, kalite hedeflerine erişmek amacıyla kurumsal bilgi Kalite Yönetim Koordinatörlüğü ve Birimlerce yönetilir.</b>			
<b>BİLGİNİN ve SÜREKLİ İYİLEŞTİRMENİN YÖNETİMİ</b>	Kongre, konferans, panel, eğitim vb. etkinlikler sonucunda elde edilen bilginin değerlendirilmesi, paylaşılması ve korunmasına yönelik faaliyetlerin yapılması	- Tüm Birimler	Sürekli
	Kongre, konferans, panel, eğitim vb. etkinliklerin, her etkinlik sonrası BKYS <b>Etkinlik Değerlendirme Modülü</b> üzerinden değerlendirilmesinin yaptırılması	- Tüm Birimler	Sürekli <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	Birimlerin, sürekli iyileştirme çalışmalarına girdi sağlayacak verileri toplaması, değerlendirmesi ve kurumsal bilgi kapsamında arşivlemesi	- Tüm Birimler	Sürekli
	Kalite yönetim sistemi kapsamında, 2020 faaliyetleri ve sonuçlarının gözden geçirilmesi ve 2021 yılı çalışmalarında değerlendirilmesi	- Tüm Birimler	Ocak 2021
<b>Birimler müşteri ve paydaşlarını bilgilendirmek amacıyla web sayfalarını yönetilir.</b>			
<b>WEB SAYFASININ YÖNETİMİ</b>	Birimler web sayfalarının genelini ve <b>Kalite Yönetim</b> başlığı altında düzenlemeleri sürekli güncel tutulmasının sağlanması	- Tüm Birimler	Sürekli
	Kalite yönetim sistemi kapsamında, güncel faaliyetlerin birim web sayfalarında yayınlanması	- Tüm Birimler	Sürekli
<b>Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çalışmalarının tüm birimlere yayılımının sağlanması</b>			
<b>TS ISO/IEC 27001:2013 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ ÇALIŞMALARI</b>	Tüm birim kalite temsilcilerine Temel BGYS eğitiminin verilmesi	- İlgili Birimler	2021
	Yılda bir kez dış değerlendirmeye tabi tutulması	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Aralık 2021
	Yönetimin gözden geçirme toplantılarıyla, dış değerlendirmeye hazırlık yapılması	- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı - Personel Daire Başkanlığı - Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Aralık 2021

	Yönetimin gözden geçirme toplantısı sonuç raporuna göre; dış değerlendirme sonuçlarına göre; iyileştirme planlarının oluşturulması ve BKYS <b>İyileştirme Planı Modülüne</b> yüklenerek takibinin yapılması	- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü - İlgili Birimler	Sürekli <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
<b>Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, İstek, Şikâyet ve Öneriler yönetilir.</b>			
<b>MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİNİN YÖNETİMİ</b>	İstek, Şikâyet ve Önerilerin alınmasına yönelik ortam ve araçları etkin yönetilmesi	- Tüm Birimler	Sürekli
	BKYS <b>Memnuniyet Yönetim Sistemi Modülünden</b> alınan bildirimlerin, ( İstek, Şikâyet ve Öneriler vb.) ilgili birime iletmesinden itibaren on iş günü içinde gerekli iyileştirmeler yapılması	- Tüm Birimler	10 İş günü <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	Yapılan iyileştirmeler ilgili kişiye/birime bildirilmesinin yapılması. <b>Memnuniyet Yönetim Sistemi Modülü</b> üzerinden uygulanan faaliyet ve değerlendirme yapılarak ilgili bildirimlerin kapatılması	- Tüm Birimler	Sürekli <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
<b>Birimlerce, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılacak iyileştirme çalışmalarını planlar ve yönetilir.</b>			
<b>İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARININ YÖNETİMİ</b>	Uygulama sonuçlarına göre tüm alanlarda, iyileştirme planlarının oluşturulması ve BKYS İyileştirme Faaliyetleri bölümünden, <b>İyileştirme Planı Modülüne</b> yüklenerek takibinin yapılması	- Tüm Birimler	Sürekli <b>bybs.ahievran.edu.tr</b>
	PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al) çevrimlerinin kapatılması	- Tüm Birimler	
<b>Birimlerce, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında diğer faaliyetler yönetilir.</b>			
<b>DiĞER HUSUSLAR</b>	Öğrenci temsilcilerinin karar alma süreçlerine (toplantılar) katılımlarının sağlanması	- Tüm Birimler	Sürekli
	Çalışanların kalite yönetim tekrarlama eğitimi almaları sağlanması	- Tüm Birimler - Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Sürekli
	Yeni başlayan çalışanlara oryantasyon eğitimlerinin verilmesi	- Tüm Birimler Personel Daire Başkanlığı	Sürekli