



KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ

ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Kalite El Kitabı

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü



03862804282



kaliteyonetimi@ahievran.edu.tr



kalite.ahievran.edu.tr

ÖNSÖZ

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, 2006 yılında 5467 sayılı Kanun ile kurulmuştur. Üniversitenin 18 yıllık kurumsal tarihine bakıldığında, gerek fiziksel gerekse insan kaynağı bakımından önemli gelişmeler kaydetmiştir. Bugün itibarıyla güçlü fiziksel altyapısının yanı sıra yaklaşık 21 bin öğrencisi ve 1100 akademik personeli ile orta ölçekli bir üniversite kimliğine kavuşmuştur.

Günümüz rekabet ortamında tüm kurumlar, nitelik artırıcı çalışmalar yürütme çabası içindedir. Kalite arayışındaki bu kurumlar, sürekli iyileştirme sağlamak ve bu iyileştirmenin devamlılığını temin edecek bir kalite güvence sistemi kurmaya odaklanmaktadır. Ülkemizde yükseköğretim kurumlarında kalite artırımı ve kalite güvence sistemlerinin geliştirilmesine yönelik önemli adımlar atılmaktadır. Kalite Güvence Sistemi, yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma ve idari faaliyetler sonucunda elde edilen bulguların kalitesini artırmayı amaçlamaktadır. Ancak bu bulguların niteliği, belirli ölçütlerle değerlendirilmektedir. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarında gerçekleştirilen faaliyetlerin şeffaflık, ölçülebilirlik ve karşılaştırılabilirlik ilkelerine uygun olarak yürütülmesi gerekmektedir.

Üniversitelerde kalite güvence sisteminin kurulması günümüzde yasal bir zorunluluk haline gelmiştir. Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerin iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme konularını kapsamaktadır. Bu yönetmelik, üniversitelere kaliteli bir eğitim-öğretim, araştırma ve stratejik yönetim süreçlerinin yürütülmesine yönelik önemli yükümlülükler getirmektedir. Ayrıca, üniversitelerin yürüttüğü faaliyetlerin etkin denetimi amacıyla iç ve dış denetimlere açık hale gelmeleri beklenmektedir.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, kaliteyi bir temel ilke olarak benimsemiş ve kalite güvence sistemi kurma konusunda önemli bir mesafe kat etmiştir. Bu bağlamda, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş ve bu sistem, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu gereğince İç Kontrol Standartları ile entegre bir biçimde yönetilmektedir. Ayrıca, üniversitemiz 2017 yılında Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından dış değerlendirmeye, 2020 yılında ise izleme değerlendirmesine tabi tutulmuş; 2022 yılında Kurumsal Akreditasyon Programına alınan on iki üniversite arasında yer almış ve yapılan değerlendirme neticesinde beş yıl süreyle tam akreditasyon belgesi almaya hak kazanmıştır. Bunun yanı sıra üniversitemizde uygulanan EFQM Modeli kapsamında ödül sürecine başvurulmuş ve Üstün Performansta Yetkinlik Aşamalarında 5 yıldız ödülü elde edilmiştir.

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, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi, EFQM Modeli ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamaktadır. Oluşturulan bu sistem,

üniversitenin iç kaynaklarıyla bir yazılım (Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi) haline getirilerek bilgi yönetim sistemi ile etkin bir şekilde yönetilmektedir.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, sürekli yenilenme ve iyileştirme faaliyetlerini kalite sürecinin ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirmektedir. Yönetilen kalite güvence sistemiyle öncü bir üniversite olmayı hedefleyen üniversitemiz, Yükseköğretim Kurulu tarafından bölgesel kalkınma odaklı misyon farklılaşması ve ihtisaslaşma çerçevesinde tarım ve jeotermal alanında pilot üniversite olarak seçilmiştir. Bölgesel kalkınma hedefleri doğrultusunda model bir üniversite olmanın gereklilikleri göz önünde bulundurularak kalite politikamız yeniden gözden geçirilmiş ve revize edilmiştir.

Stratejik Planın yenilenmesi çalışmaları kapsamında, üniversitenin misyon, vizyon ve politikaları paydaşların katılımıyla gözden geçirilerek güncellenmiştir. “Kalite Politikası” doğrultusunda belirlenen hedeflere ulaşmak ve kalite yönetim sisteminin sürekliliğini sağlamak amacıyla kurulan kalite yönetim sistemi bu kılavuzda ayrıntılı olarak tarif edilmektedir.

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ

TARİHÇE

1. KAPSAM

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

5.1.2. Müşteri Odaklılık

5.2. Politika

5.3. Kurumsal Görev, Sorumluluk ve Yetkiler

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.2. Kalite Hedeflerine Erişmek İçin Planlama

6.3. Değişikliklerin Planlanması

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Altyapı

7.1.2. Süreçlerin İşletimi İçin Ortam

7.2. İletişim

7.3. Dokümante Edilmiş Bilgi ve Kontrolü

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

8.2. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

8.3. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.3.1. Tanımlama ve İzlenebilirlik

8.3.2. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.3. Sürekli İyileştirme

TARİHÇE

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nin tarihçesi, 1961 yılında kurulan Erkek İlk Öğretmen Okuluna dayanmaktadır. 1974 yılına kadar bu ad altında eğitim-öğretim faaliyetlerine devam eden kurum, bu tarihten itibaren Eğitim Enstitüsü olarak anılmaya başlamış; 1982 yılında ise iki yıllık Eğitim Yüksekokuluna dönüştürülerek Gazi Üniversitesine bağlanmıştır. 1988 yılında dört yıllık yüksekokul haline getirilen ve 1992 yılında “Kırşehir Eğitim Fakültesi” adını alan kurum, 17 Mart 2006 tarihinde “Ahi Evran Üniversitesi” adıyla bugünkü kimliğine kavuşmuştur. 18 Mayıs 2018 tarihli ve 30425 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Yükseköğretim Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun”un 6. maddesi gereği, Ahi Evran Üniversitesi’nin adı “Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi” olarak değiştirilmiş ve üniversite artık şehrinin adıyla anılmaya başlamıştır.

Üniversitede 3 enstitü, 10 fakülte, 3 yüksekokul, 7 meslek yüksekokulu ile 17 uygulama ve araştırma merkezi bulunmaktadır. Üniversite bünyesinde 136 profesör, 120 doçent, 341 doktor öğretim üyesi, 225 öğretim görevlisi ve 221 araştırma görevlisi olmak üzere toplam 1043 akademik personel ile 686 idari personel görev yapmaktadır.

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

	Birinci Öğretim			İkinci Öğretim			Toplam		Genel
	Erkek	Kız	Toplam	Erkek	Kız	Toplam	Erkek	Kız	Toplam
Fakülteler	4.818	5.647	10.465	348	352	700	5.166	5.999	11.165
Yüksekokullar	528	573	1.101	10	11	21	538	584	1.122
Enstitüler	699	679	1.378	0	0	0	699	679	1.378
Meslek Yüksekokulları	3.834	3.318	7.152	247	289	536	4.081	3.607	7.688
TOPLAM	9.879	10.217	20.096	605	652	1.257	10.484	10.869	21.353

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 Bilimler Fakültesi
- ❖ İlahiyat Fakültesi
- ❖ Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi
- ❖ Neşet Ertaş Güzel Sanatlar Fakültesi
- ❖ Sağlık Bilimleri Fakültesi
- ❖ Spor Bilimleri Fakültesi
- ❖ Tıp Fakültesi
- ❖ Ziraat 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
- ❖ Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp Uygulama ve Araştırma Merkezi
- ❖ Göç ve Yerel Yönetimler Uygulama ve Araştırma Merkezi
- ❖ Jeotermal Kaynaklı Rehabilitasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi
- ❖ Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi
- ❖ Mantar Üretim ve Eğitim Uygulama Araştırma Merkezi
- ❖ Merkezi Araştırma ve Uygulama Laboratuvarı
- ❖ Okul Öncesi Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- ❖ Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi
- ❖ Sağlık 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

- ❖ Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği
- ❖ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- ❖ Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü
- ❖ Bologna Koordinatörlüğü
- ❖ Dış İlişkiler Ofisi
- ❖ Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü
- ❖ Eğitimde Kalite Güvence Sistemi Koordinatörlüğü
- ❖ Genel Sekreterlik
- ❖ Hukuk Müşavirliği
- ❖ İç Denetim Birimi Başkanlığı
- ❖ İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
- ❖ İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü
- ❖ Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
- ❖ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- ❖ Ortak Seçmeli Dersler Koordinatörlüğü

- ❖ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- ❖ Pedagojik Formasyon Birimi
- ❖ Personel Daire Başkanlığı
- ❖ Pilot Üniversite Sağlık Koordinatörlüğü
- ❖ Pilot Üniversite Tarım Ve Jeotermal Koordinatörlüğü
- ❖ Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
- ❖ Strateji ve Geliştirme Daire Başkanlığı
- ❖ UNİKOP Koordinatörlüğü
- ❖ YLSY Burs Programı Koordinatörlüğü
- ❖ Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı

İletişim

Adres : Bağbaşı Mah. Şehit Necdet Yağız Cad. No: 143 / E Merkez (Bağbaşı) Yerleşkesi

MERKEZ/KIRŞEHİR

Telefon: 0 850 441 02 44

E-mail: kaliteyonetimi@ahievran.edu.tr

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, üçü Kırşehir il merkezinde üçü ilçelerde olmak üzere toplam altı yerleşkeye sahiptir. Ayrıca Merkez Hacıbey Konağında bulunan Ahilik Kültürünü Uygulama ve Araştırma Merkezi bulunmaktadır.

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 merkezilik, kapsayıcılık, bilimsellik, yenilikçilik ve kalite ilkelerini benimser.
- Araştırma geliştirme süreçlerinde evrensellik, yenilikçilik, bilimsellik, özgürlük ve etik duyarlılığı dikkate alır.

- Eğitim – öğretim süreçlerinde öğrenci merkezlik, kapsayıcılık, bilimsellik, yenilikçilik ve kalite ilkelerini benimser.
- 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 Politikamız

Ahilik değerlerinden ilham alarak, ulusal ve uluslararası kalite standartları ile uyumlu, paydaşların memnuniyetini ve sürekli iyileştirmeyi esas alan, ekosistemini geliştiren, katılımcı ve liderlik odaklı bütünleşik bir kalite yönetim sistemini uygulamak ve sürekliliğini sağlamaktır.

Eğitim-Öğretim Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, eğitimde kalite güvence sistemini esas alan bir yaklaşımla tüm öğrencilere eşit fırsatlar sunarak bireysel farklılıkları ve gelişim ihtiyaçlarını dikkate alan, mesleki-teknik beceriler ile insani değerleri kazandırmayı hedefleyen, Ahilik kültürü ve meslek ahlakını eğitim süreçlerine entegre eden, kapsayıcı, öğrenci merkezli, yeterlik temelli ve sürdürülebilir bir eğitim politikası benimsemektedir.

Araştırma-Geliştirme Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, bilimsel etik ilkeler doğrultusunda bölgesel kalkınmayı ön planda tutarak tarım ve jeotermal alanlarında ihtisaslaşmayı, bölgenin potansiyelini etkin kullanarak nitelikli ve yenilikçi araştırmalar yürütmeyi, disiplinler arası projeleri teşvik etmeyi ve öğretim elemanları ile öğrencilerin araştırma süreçlerine aktif katılımını sağlamayı amaçlayan bir AR-GE politikasını benimsemektedir.

İnsan Kaynakları Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, çalışma barışını esas alarak çalışanlarının yetkinliklerini geliştirmeyi, katılımcı yönetim anlayışıyla karar alma süreçlerine dahil olmalarını teşvik etmeyi, başarılarını ödüllendirerek memnuniyet ve kurumsal aidiyetlerini artırmayı ve kendilerini değerli hissettikleri, güvenli ve destekleyici bir çalışma ortamı sunmayı taahhüt eden bir insan kaynakları politikasını benimsemektedir.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, mevzuat çerçevesinde, bilgi varlıklarının gizlilik, bütünlük ve erişilebilirliğini güvence altına alarak paydaşların bilgiye güvenli erişimini sağlamak, bilgi güvenliği risklerini yönetmek, kişisel verilerin korunmasını ve iş sürekliliğini temin etmek için gerekli tedbirleri alarak bilgi güvenliği yönetim sistemini sürekli iyileştirmeyi ve farkındalık oluşturmaya taahhüt eden bir Bilgi Güvenliği Politikasını benimsemektedir.

Yayınları ve Araştırma Verileri Açık Erişim Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, araştırma çıktılarının ve yayınlarının etik standartlar ve telif haklarına uygun olarak açık erişim platformlarında paylaşılmasını teşvik ederek, bilimsel verilerin geniş kitlelere erişimini sağlamak, bilgi paylaşımını ve akademik işbirliğini artırmak suretiyle bilimsel ilerlemeyi ve toplumsal katkıyı desteklemeyi amaçlayan bir açık erişim politikası benimsemektedir.

Toplumsal Katkı Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, sosyal sorumluluk bilinciyle, toplumsal etik değerlere saygılı, insan ve hayvan haklarına duyarlı, dezavantajlı grupların toplumsal eşitliğini gözetken, eğitim, ar-ge, kültür, sanat ve

spor faaliyetleriyle şehrin ve bölgenin ihtiyaçlarına cevap veren, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda ulusal ve uluslararası projelere öncelik veren, paydaşlarla güçlü iş birlikleri kurarak toplumun her kesimine katkı sağlayan, yaşam boyu öğrenmeyi teşvik eden yenilikçi, kapsayıcı ve çevre dostu uygulamaları önceleyen bir toplumsal katkı politikası benimsemektedir.

Uluslararasılaşma Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, uluslararası işbirlikleri, değişim programları, ortak akademik programlar ve araştırma projeleri yoluyla uluslararasılaşma kapasitesini artırarak, Üniversitenin tanınırlığına katkı sağlayan sürdürülebilir bir Uluslararasılaşma politikasını benimsemektedir.

Kişisel Veri Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun olarak; kişisel verilerin güvenliğini sağlama, bu verileri yalnızca yetkili personel tarafından erişilebilir hale getirme, kanuni yükümlülükler veya kamu sağlığının korunması durumları dışında üçüncü kişilerle paylaşmama ve ilgili kişilerin kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenme, bilgi talep etme, verilerin düzeltilmesi, silinmesi veya yok edilmesini isteme haklarını içeren bir Kişisel Veri Politikasına sahiptir.

Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun olarak kişisel verileri belirli süreler içinde güvenli bir şekilde saklamayı, gereksiz hale geldiğinde ise yasal yükümlülükler ve işleme amaçlarına göre teknik ve idari önlemler alarak güvenli bir şekilde silmeyi, yok etmeyi veya anonim hale getirerek kayıt altına almayı amaçlayan bir Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikasını benimsemektedir.

Çevre Yönetimi Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, sürdürülebilir çevre yönetimi ilkeleri doğrultusunda, doğal kaynakların korunması, çevresel etkilerin en aza indirilmesi ve tüm paydaşlarda çevre bilincinin artırılması kapsayan bir Çevre Yönetim Politikasını benimser.

Döngüsel Ekonomi Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde ürün ve hammaddelelerin yeniden kullanımını teşvik ederek atıkları geri kazandırmayı, enerji ve kaynakları verimli kullanmayı, sıfır atık hedefiyle temiz üretim süreçlerini desteklemeyi içeren bir Döngüsel Ekonomi Politikasını benimsemektedir.

Enerji Yönetimi Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, enerji verimliliğini artırarak doğal kaynakları sürdürülebilir şekilde kullanmayı, yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelmeyi, enerji tüketimini azaltmayı, karbon ayak izini en aza indirmeyi ve tüm paydaşlarında enerji tasarrufu bilinci oluşturarak çevreye duyarlı bir Enerji Yönetimi Politikasını benimser.

Dönüşüm Politikamız

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, ahilik değerlerine dayalı olarak, çağın gereksinimleri ve küresel eğilimler doğrultusunda ekosistemi anlayarak vizyonu, misyonu ve stratejik hedeflerini sürekli iyileştiren bir Dönüşüm Politikasını benimsemektedir.

Gıda Güvenliği Yönetim Politikamız

Üniversitemiz, paydaşların isteklerine özen göstererek yasal mevzuat ve standartlara uygun, sağlıklı ve hijyenik ortamlarda güvenli ve kaliteli gıda sunmayı Gıda Güvenliği Politikası olarak belirlemiştir.

Amaç ve Hedefler

2022-2026 Stratejik planında 4 amaç başlığı altında 18 hedef ve 83 performans göstergesi belirlenmiştir. Üniversitemizin amaç ve hedefleri ekte sunulan Stratejik Plan 2022-2026'de (Sayfa No 84-103) verilmiştir.

1.KAPSAM

Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Yükseköğretim Hizmetlerini kapsamaktadır. Yükseköğretim hizmetlerinin 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 üç yerleşkedeki ve ilçelerde (Çiçekdağı, Kaman ve Mucur) bulunan üç yerleşkedeki tüm idari ve akademik birimleri kapsamaktadır.

2.ATIF YAPILAN STANDART 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 22000 Gıda Güvenliği 50001 Yönetim Sistemi Standartlarının gereklerine yönelik süreçlere, süreç formalarına, 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 vermektedir.

Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır. Her yönetici/birim/çalışan kendi yetki ve düzeyinde kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

3.TANIMLAR ve KISALTMALAR

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

3.1 Paydaş (İlgili Taraf): Bir kararı veya faaliyeti etkileyebilen, bunlardan etkilenebilen veya bunlardan etkilenebileceğini düşünen kişi veya kuruluştur.

3.2 Ürün: Üniversitemiz eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerimizin amacı ve çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesinin Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.

3.3 Müşteri: Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nin eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluş olmasından dolayı, temelde bu hizmetleri alan ve bundan fayda sağlayan kişiler temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Bu yapısından dolayı **“Müşteri” tanımı**, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında **“Öğrenci”** olarak, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar **“Paydaş”** olarak kullanılmıştır.

3.4 Süreç: Bir girdinin sistem içerisindeki dönüşümünü ve bir çıktının oluşumunu ifade eden, birbirleri ile bağlantılı faaliyetler dizisidir.

3.5 Yetkinlik: Beklenen sonuçları elde edebilmek için bilgi ve becerileri uygulama yeteneğidir.

3.4 Düzeltici Faaliyet(DİF): Bir uygunsuzluğun sebebini ortadan kaldırmak ve tekrar oluşmasını önlemek için gerçekleştirilen faaliyettir.

3.6 BKYS: Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi

3.7 BGYS: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

3.8 DŞ :Dış Kaynaklı Dokümanlar

3.9 EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

3.10 FR : Form

3.11 İA : İş Akış Şeması

3.12 GT: Görev Tanımı

3.13 GZFT: Güçlü- Zayıf Yönler Fırsatlar- Tehditler Analizi

3.14 KL: Kalite Yönetim Sistemi Kılavuzu

3.15 KYS: Kalite Yönetim Sistemi

3.16 KİDR: Kurum İçi Değerlendirme Raporu

3.17 LS: Liste

3.18 PL: Plan

3.19 PR: Prosedür

3.20 OŞ: Organizasyon Şeması

3.21 TL: Talimat

3.22 ISO: Uluslararası Standartlar Organizasyonu

3.23 YD: Yönetim Dokümanlar

3.24 YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı

3.25 YN: Yönetmelikler

3.26 Kuruluş: Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi.

4.KURULUŞUN BAĞLAM

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. 2022 yılı ile birlikte, 2022-2026 yıllarını kapsayan Stratejik Plan uygulamaya geçilmiştir.

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 niversitenin gelecek beş yıllık stratejik planının ana erevesi belirlenmiştir. Katılımcı bir anlayış ve rasyonel yaklaşımla hazırlanan yeni stratejik planın řu temel amaçları esas alması benimsenmiştir:

- ❖ Eğitimde yeterliliğe dayalı Kalite Güvence Sistemi ile ğrenci merkezli eğitim-ğretim faaliyetlerini sürdürmek.
- ❖ Bölgesel kalkınma ve ihtisaslaşma odaklı, ulusal ve uluslararası düzeyde, yenilikçi ve girişimci araştırma geliştirme çalışmaları yapmak.
- ❖ Sosyal sorumluluk vizyonu ile çevresel ve kültürel duyarlılığı gözeterek, beklentiler doğrultusunda toplumsal katkı sağlamak.
- ❖ Adalet ve liyakate dayalı, hesap verebilirlik ilkesine bağlı, değişimci, katılımcı, sürekli iyileştirme ve yaklaşıma dayalı yönetim yapısını sürdürmek.

Belirlenen ilkeler doğrultusunda amaç, hedef ve stratejilerin geliştirilmesi amacıyla Stratejik Plan Yönlendirme Kurulunun yapmış olduğu toplantıda dört temel politika ve bu politikalar doğrultusunda 18 temel hedef belirlenerek, stratejik planın bu amaç ve hedefler çerçevesinde hazırlanması benimsenmiştir.

Bunlar;

- ❖ niversitede uygulanan Eğitimde Kalite Güvence Sistemi'nin kurumsallaşması sağlanarak, Türkiye yükseköğretiminde model uygulama olarak tanıtımı yapılacaktır.
- ❖ Bölgenin ve ülkenin ihtiyaç duyduğu alanlara yönelik nitelikli insan kaynağı yetiştirilecektir.
- ❖ örgün ve uzaktan eğitim süreçlerinde kullanılan ğrenme Yönetim Sistemi'nin kurumsallaşması sağlanarak, yeterlik temelli ve ğrenci merkezli eğitim uygulaması yaygınlaştırılacaktır.
- ❖ Eğitim programlarının tasarımı, ulusal ve uluslararası standartları esas alan yeterlik temelli bir anlayışla şekillendirilecektir.
- ❖ niversitemizde yürütülen eğitim ğretim faaliyetlerinin niteliğini artırmak için öğrencilerin yaşam kalitesi yükseltilecektir.
- ❖ Ulusal ve uluslararası endekslerdeki bilimsel yayın sayısı artırılacaktır.
- ❖ Bölgesel kalkınma ve ihtisaslaşma öncelikli olmak üzere araştırma ve laboratuvar altyapıları güçlendirilerek, lisansüstü programların sayıları artırılacaktır.
- ❖ Bölgesel kalkınma ve ihtisaslaşma öncelikli olmak üzere AB, TÜBİTAK, BAP, Kalkınma Ajansı vb. kurumların desteklediği proje ve işbirliği artırılacaktır.
- ❖ Girişimcilik ve yenilikçilik faaliyetlerinin sayısı ve çeşitliliği artırılacaktır.
- ❖ Fikr ve sınai mülkiyet hakları kapsamında patent, faydalı model ve tasarım başvuru sayısı artırılacaktır.
- ❖ Sosyal sorumluluk faaliyetleri etkin biçimde yönetilerek faaliyet sayısı artırılacaktır.

- ❖ Kültürel ve sanatsal faaliyetlerin sayısı artırılarak etkin yönetimi sağlanacaktır.
- ❖ Çevresel duyarlılığa yönelik faaliyetlerin sayısı artırılarak etkin yönetimi sağlanacaktır.
- ❖ Sağlık ve spor faaliyetlerinin sayısı artırılarak etkin yönetimi sağlanacaktır.
- ❖ Paydaş ilişkileri güçlendirilerek etkin yönetimi sağlanacaktır.
- ❖ Yöneticilerin/çalışanların yetkinliklerini artırma ve kapasitelerini geliştirme amacıyla değişen mevzuata yönelik eğitimler verilecektir.
- ❖ Kurumsal yönetim süreçlerinin etkinliği artırılarak idari süreçlerin iyileştirilmesi sağlanacaktır.
- ❖ Kurumsal aidiyeti güçlendirmek amacıyla personelin motivasyonu ve memnuniyet düzeyi artırılabilecektir.

Proses Yönetimi; Üniversitede 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 geliştirilmektedir.

Yönetim sistemi ile ilişkili ilgili tarafları ve ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartlarını Stratejik Planımızın, Paydaş Analizi bölümünde tanımlamıştır. Üniversitenin 2022-2026 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
- ❖ Paydaşların tespiti ve önceliklendirilmesi
- ❖ Paydaşların değerlendirilmesi
- ❖ Paydaş Etki/Önem Matrisi
- ❖ Paydaş görüşlerinin alınması ve değerlendirilmesi
- ❖

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.

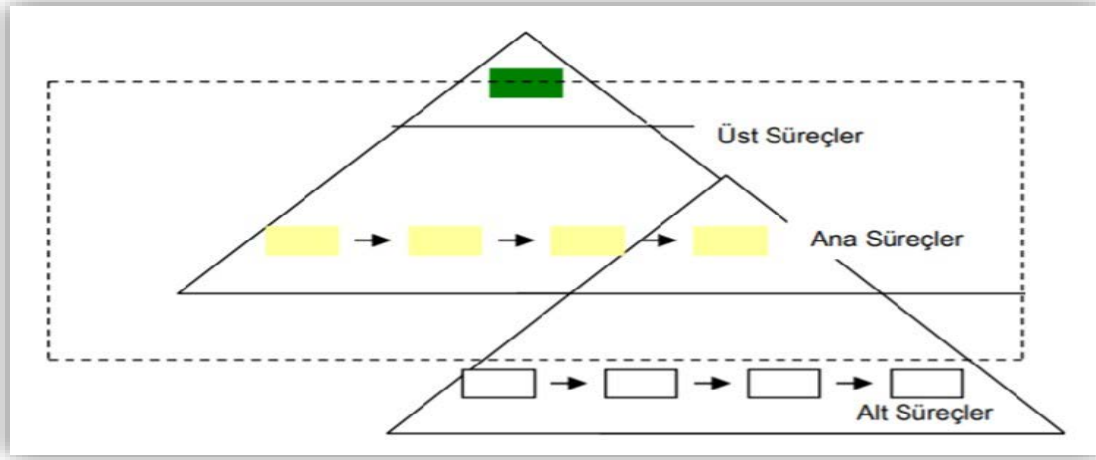
ISO 9001:2015 Standart şartlarına göre yönetim sistemi kurulmuş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli geliştirilmektedir.

- ❖ 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 uygulamaktadır.
- ❖ Süreçler değerlendirilmekte ve süreçlerin istenen sonuçlara erişimini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler uygulanmaktadır.
- ❖ Süreçler ve kalite yönetim sistemi geliştirilmektedir.
- ❖ 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, gereken durumlarda süreç değişikliği yapılması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli geliştirilmektedir.

Şekil 1. Süreç akış şeması



Tablo 1. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Süreç Listesi

AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ LİSTESİ	
ÜST SÜREÇLER	ANA SÜREÇLER
1.0. EĞİTİM VE ÖĞRETİMİ YÖNETMEK	1.1. Eğitim-Öğretimin Planlanmasının Yönetimi
	1.2. Eğitim - Öğretim Uygulamalarının Yönetimi
	1.3. Eğitim-Öğretimin İzleme ve Değerlendirmesinin Yönetimi
	1.4. Eğitsel Uyum ve Etkinliklerin Yönetimi
	1.5. Uzaktan Eğitimin Yönetimi
	1.6. Eğitim Kadrosunun Yönetimi
2.0. İDARİ VE DESTEK HİZMETLERİNİ YÖNETMEK	2.1. Hukuk İşlerinin Yönetimi
	2.2. Mali Hizmetlerinin Yönetimi
	2.3. İnsan Kaynakları Yönetimi
	2.4. Öğrenci İşlerinin Yönetimi
	2.5. İdari ve Mali İşlerin Yönetimi
	2.6. Bilgi İşlem Hizmetlerinin Yönetimi
	2.7. Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri Yönetimi
	2.8. Sağlık, Kültür ve Spor Hizmetleri Yönetimi
	2.9. Yapı ve Teknik İşlerin Yönetimi
	2.10. İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi
	2.11. Döner Sermaye İşlerinin Yönetimi
	2.12. Dış İlişkilerin Yönetimi
	2.13. Afet Yönetimi
3.0. DÖNÜŞÜMÜ YÖNETMEK	3.1. Stratejik Planlamanın Yönetimi
	3.2. İç Denetim Yönetimi
	3.3. Süreçlerin Yönetimi
	3.4. İletişimin Yönetimi
	3.5. Kalite Sistemlerinin Yönetimi
	3.6. Risk Yönetimi
	3.7. Eğitimde Kalite Güvence Sisteminin Yönetimi
	3.8. Değer Tasarımının Yönetimi
	3.9. Kurum Kültürünün Yönetimi
	3.10. Yenileşim ve Teknoloji Kaynaklarının Yönetimi
	3.11. Kurumsal Sürdürülebilirliğin Yönetimi
4.0. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRMEYİ YÖNETMEK	4.1. Araştırma ve Uygulama Stratejisinin Yönetimi
	4.2. Araştırma ve Uygulama Etkinlik ve Kaynaklarının Yönetimi
	4.3. Araştırma ve Uygulama, Yetkinlik ve Performansının Yönetimi
5.0. TOPLUMSAL KATKIYI YÖNETMEK	5.1. Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinin Yönetimi
	5.2. Kültürel ve Sanatsal Faaliyetlerin Yönetimi
	5.3. Çevresel Duyarlılık ve Enerji Kullanım Yönetimi
	5.4. Sağlık ve Spor Faaliyetlerinin Yönetimi
	5.5. Paydaş İlişkileri Yönetimi
	5.6. Mezun İlişkilerinin Yönetimi
6.0. BÖLGESEL KALKINMA ODAKLI İHTİSASLAŞMA VE MİSYON FARKLIlaşMASINI YÖNETMEK (PİLOT ÜNİVERSİTE)	6.1. Pilot Proje Faaliyetlerini Planlama Yönetimi
	6.2. Pilot Proje Faaliyetleri Uygulamasının Yönetimi
	6.3. Pilot Proje Faaliyetlerini İzleme ve Değerlendirme Yönetimi

Referans Dokümanlar

[2022-2026 Stratejik Plan](#)

[Kurum İç Değerlendirme Raporu \(KİDR\)](#)

[Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Süreç Yönetim Prosedürü](#)

5.LİDERLİK

5.1.Liderlik ve Taahhüt

5.1.1.Genel

Üniversite, liderlik yaklaşımı ile kurumun dönüşümüne öncülük etmeyi hedefler. Liderler, vizyoner bir yaklaşımla örnek olurlar ve çalışanları değişime motive ederler. Organizasyonel yapının kurumsallaşması açısından liderliğin etkinliği büyük önem taşır. Liderler, karar verme süreçlerinde aktif rol alır ve kurumun hedefleri doğrultusunda stratejik yönlendirme sağlarlar. Bu şekilde, liderlik kurumsal yapının güçlenmesine katkıda bulunur.

Üniversitede liderlik yaklaşımı, bireysel gelişimi önceliklendirilir ve çalışanların kişisel gelişimleri eğitimlerle desteklenir. Liderler, kendi liderlik becerilerini ve potansiyellerini geliştirmek için fırsatlar ararlar ve çalışanların da kişisel gelişimlerine katkıda bulunurlar. Bu durum, liderlerin daha etkin ve yetkin bir şekilde rol almalarını sağlar ve kurumun liderlik kapasitesini güçlendirir.

Üniversitedeki hiyerarşik liderler, çalışanların motivasyonunu artırmak ve gelişimlerini desteklemek için çalışan odaklı bir yaklaşım benimser. Çalışanların katılımını teşvik eder, geribildirim süreçlerini etkin bir şekilde yönetir ve yeteneklerin doğru şekilde değerlendirilmesini sağlar. Ayrıca, liderler çalışanların iş tatminini ve çalışma ortamının kalitesini artırmak için çaba gösterir. Ek olarak liderler, süreçleri takip eder ve hedeflere ulaşmak için gerekli önlemleri alır. Bu anlamda hiyerarşik liderler, performans ölçütlerini belirler, verileri analiz eder ve sonuçlara dayalı kararlar alır. Ayrıca, liderler, müşteri memnuniyeti, akademik başarı, işbirliği ve toplumsal etki gibi iş sonuçlarını sürekli olarak izler ve değerlendirir.

Üniversite, liderlik kültürünü stratejik amaçlar doğrultusunda güçlendirmeyi hedefleyerek paylaşılan liderlik yaklaşımı benimsemektedir. Liderler, kurumun dönüşümüne öncülük ederken, organizasyonel yapıyı kurumsallaştırmak ve bireysel gelişimi desteklemek için çaba gösterirler. Bu liderlik kültürü, çalışanların inisiyatif almasını teşvik eder ve kurum başarısını artırmaya yönelik bir çerçeve sunar.

Yapılandırılmış bir yaklaşımla (Liderlik Yaklaşımı Prosedürü) üniversitemizde liderlik, hiyerarşik bir yapı ve bir pozisyon olarak değil, tüm birim ve seviyelerdeki çalışanlara ek diğer paydaşların da sorumluluğundaki bir faaliyet olarak kabul edilmektedir.

Tüm iş ve işlemlerde liderler tarafından, verilen kararlarda ve davranışlarda bu değerler göz önüne alınmakta ve tüm çalışanlara örnek olunmaktadır. Tüm bu yaklaşımlar Liderlik Yaklaşımı Anketi ile yıllık olarak ölçülmekte, değerlendirilmekte ve iyileştirme planına yansıtılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- ❖ [Liderlik Yaklaşımı Prosedürü](#)
- ❖ [Liderlik Yaklaşımı Anketi](#)

5.1.2.Müşteri Odaklılık

Üniversite, ürün ve hizmetleri ile doğrudan ilgisi olan, üniversite faaliyet ve hizmetlerini yönlendiren, temel ve stratejik ortak sınıflandırması içerisinde yer alan temel paydaşların, Paydaş İlişkilerinin Yönetimi

Prosedüründe Öğrenciler, müşteriler, çalışanlar, iş ve yönetim paydaşları, işbirlikleri, tedarikçiler ve toplum olmak üzere 7 ana başlıkta toplamıştır. Üniversitenin tüm birimleri paydaşlarını Paydaş İlişkilerinin Yönetimi Prosedürüne uygun bir şekilde Paydaş İlişkileri tablosuna göre belirleyerek önceliklendirme yapar ve önceliklendirme puanı 15-25 arasında olan paydaş temel paydaş olarak kabul edilir. Üniversite, paydaşlarıyla sürdürülebilir ilişkiler kurmak, mevcut ilişkileri geliştirmek ve güçlendirmek amacıyla paydaş ilişkilerini ve işbirliklerini yıl boyunca sürdürmektedir.

Tüm paydaş ilişkileri, Paydaş İlişkilerinin Yönetimi Prosedürü ve Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Kurumsal İç ve Dış İletişim Prosedüründe belirtilen usullere göre gerçekleştirilmektedir. Üniversite amaç ve vizyonunu gerçekleştirmek, stratejik amaç ve hedeflerine ulaşmak için 7 temel paydaş grubu içerisinde işbirlikleri ve tedarikçileri ayrı ayrı gruplandırmıştır. Kurum dışındaki kişi, grup, kurum ve kuruluşlar iş birlikleri kapsamında değerlendirilirken bir ürün veya hizmetin sunulması için kuruma, girdi, hammadde, ürün ve hizmet sağlayan kişi/kurum ve kuruluşlar tedarikçiler olarak sınıflandırılmıştır. Birimler tarafından gerçekleştirilen işbirlikleri karşılıklı güven ve şeffaflık ilkesine göre yürütülmektedir. Tüm işbirlikleri ve sonuçları birimler tarafından iletişim araçları vasıtasıyla kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Üniversite işbirliği içerisinde olduğu ve tedarik zincirinde yer alan paydaşlarına karşı, mevzuat doğrultusunda, iç ve dış iletişim araçlarını etkin kullanmak suretiyle şeffaf, şık ve hesap verebilirlik ilkesine bağlı kalmayı esas alır. Tedarik zinciri dahilinde yapılan tüm işlemler 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu Kapsamında yapılmakta ve tüm süreçler kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Tüm satın alma süreçlerinden sonra tedarikçi değerlendirmeleri, ilgili harcama birimince gerçekleştirilir.

Üniversite, işbirliği içerisinde olduğu kurum dışındaki kişi, grup, kurum ve kuruluşların memnuniyetini belirlemek amacıyla yılda bir defa memnuniyet anketi gerçekleştirir. Tedarikçiler ile sürdürülebilir ilişkiler kurmak ve doğru tedarikçilerle çalışabilmek amacıyla İdari ve Akademik birimler tarafından “Tedarikçi Memnuniyet Anketi” yapılır. Üniversitede önlisans, lisans ve lisansüstü düzeyde eğitim-öğretim alan öğrencilere ve üniversite tarafından sunulan ürün, hizmet ve çözümlerin doğrudan alıcıları ve üniversite bünyesinde gerçekleştirilen araştırma ve geliştirme faaliyetlerinden doğrudan faydalanan araştırmacılar ve işletmeler olan müşterilere hizmet verilmektedir.

Üniversitenin tüm birimleri paydaşlarını Paydaş İlişkilerinin Yönetimi Prosedürüne uygun olarak Paydaş İlişkileri Tablosuna göre belirleyerek önceliklendirme yapmaktadır.

Referans Doküman

- ❖ [Paydaş İlişkilerinin Yönetimi Prosedürü](#)
- ❖ [KAEÜ Kurumsal İç ve Dış İletişim Prosedürü](#)
- ❖ [5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu](#)

5.2.Politika

2022-2026 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, vizyon, temel değerler ve amaç-hedefler oluşturulmuş ve kurum içerisinde personele duyurulması sağlanmıştır.

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.

5.3.Kurumsal Görev, Sorumluluk ve Yetkiler

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi, bu standardın gerekliliklerine uyumun sağlanması, süreçlerin iyileştirilmesi, sistemin etkinliğinin sürekli olarak korunması ve raporlanması, hizmet merkezli yaklaşımın desteklenmesi, sürekli iyileştirilmesinin teşvik edilmesi amacıyla oluşturulmuştur.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi üst yönetimi, kurumun görev, yetki ve sorumluluk yapısının tanımlanması amacıyla görev tanımları ve organizasyon şemalarını belirlemiştir. Bu çerçevede, birimlerde görev yapan tüm personelin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri tespit edilerek, **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 Koordinatörleri

- ❖ 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 eğitime 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.

6.PLANLAMA

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

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(SWOT) 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 faaliyetleri de 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 belirlenmiş 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 yönetimini de 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.

6.2.Kalite Hedeflerine Erişmek için Planlama

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.

Üniversitemizin 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

6.3.Değişikliklerin Planlanması

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde değişiklik ihtiyacı tespit edildiğinde 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

- ❖ [2022-2026 Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Stratejik Planı](#)
- ❖ [KAEÜ Bütünleşik Risk Yönetimi Yönergesi](#)

7.DESTEK

7.1.Kaynaklar

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

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. Üniversitemizin 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.

7.1.1.Altyapı

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

Altyapı;

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

7.1.2.Süreçlerin İşletimi için Ortam

Üniversitemizde 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 uyarak 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 geçirilmesini 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.

7.2.İletişim

Üniversitemiz, TS ISO 9001:2015 Standardı gerekliliklerine uygun olarak geliştirilen Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde, iç ve dış iletişim stratejilerini maddeler halinde detaylı bir şekilde planlamıştır. Bu planlama; iletişim kanallarını, iletişim konularını, iletişim zamanlarını, kimlerle iletişim kurulacağını ve iletişimi kimin nasıl kuracağını içermekte ve etkili bir iletişim ağının kurulmasını ve sürdürülmesini sağlamak amacıyla tasarlanmıştır. Bu yaklaşım, tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasına yönelik bilgi akışının kesintisiz olmasını garanti altına alır ve sistemin sürekli iyileştirilmesine katkıda bulunur.

İletişim için EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ile dahili telefon kullanılmaktadır. Kurum içi telefon rehberi <https://rb.abievrn.edu.tr/> web adresinde mevcuttur. Üniversitemiz, bunların yanında 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 Portalları, Mobil Uygulamalar, Sosyal Medya, Dilek, Öneri ve Şikâyet almaya yönelik araçlar gibi yöntemleri kullanmaktadır.

7.3.Dokümanite Edilmiş Bilgi ve Kontrolü

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

- ❖ [Doküman Veri Prosedürü](#)
- ❖ [Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)
- ❖ [Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü](#)

8.OPERASYON

8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol

Üniversitede, eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Eğitim-öğretim süreçleri net olarak tanımlanmalı ve belgelendirilmelidir. Bu süreçler, müfredat hazırlama, ders programlarının planlanması, akademik takvim oluşturulması, öğretim materyallerinin hazırlanması, derslerin yürütülmesi ve öğrenci değerlendirme süreçlerini kapsar.

Süreç sahipleri ve sorumluları belirlenmeli, her bölüm ve birimin bu süreçlerdeki görevleri açıkça tanımlanmalıdır.

Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Müfredatın uygunluğu düzenli olarak gözden geçirilmeli ve gerektiğinde güncellenmelidir.

Ders programlarının, akademik takvime uygun ve öğrencilerin ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde planlanması sağlanmalıdır.

Eğitim-öğretim faaliyetleri için gerekli insan kaynakları (öğretim üyeleri, akademik danışmanlar) ve fiziksel kaynaklar (derslikler, laboratuvarlar, kütüphaneler) belirlenmeli ve tahsis edilmelidir. Özellikle teknolojik altyapı (e-öğrenme platformları, uzaktan eğitim sistemleri) planlanmalı ve kullanılabilir hale getirilmelidir.

Eğitim kalitesinin sürekli izlenmesi amacıyla öğrencilerden geri bildirimler alınmalı ve öğretim üyeleri düzenli olarak değerlendirilmeli. Öğrenci memnuniyet anketleri, ders değerlendirmeleri ve başarı oranları gibi veriler toplanarak analiz edilmelidir. Ölçümler sonucunda ortaya çıkan eksiklikler veya iyileştirme fırsatları tespit edilerek düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmalıdır. Eğitim ve öğretimle ilgili kalite hedefleri belirlenmelidir. Hedeflerin gerçekleşme durumu periyodik olarak gözden geçirilmeli ve

gerektiğinde stratejik planlar yeniden düzenlenmelidir.

Üniversitede tespit edilen süreçler, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile mevzuatlarda hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Bu hedefler; öğrenci başarı oranları, mezuniyet süresi, iş bulma oranları ve ulusal/uluslararası akreditasyon standartlarına uyum gibi kriterleri içerebilir. 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.

Üniversitemizde, eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerine yönelik olarak planlanan faaliyetler ve bu planlamalarda meydana gelebilecek değişiklikler, bunların sonuçları ve olası olumsuz etkilerini minimize etmek için alınacak önlemler, “Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında” detaylı bir şekilde kontrol edilip gözden geçirilmektedir. Bu toplantılar, planlanan faaliyetlerin ve yapılan değişikliklerin üniversitenin genel hedefleri ve kalite yönetim sistemine uygunluğunu değerlendirme, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi için gerekli adımların belirlenmesi ve uygulanması amacıyla düzenli olarak yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- ❖ [KAEÜ Ön Lisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği](#)
- ❖ [KAEÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği](#)
- ❖ [KAEÜ Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü](#)
- ❖ [Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Eğitim-Öğretim Politikası](#)

8.2.Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

Üniversitemiz, faaliyet alanına giren hizmetler için gerekli olan ihtiyaçların dışarıdan tedarik edilmesi sürecini, önceden hazırlanmış iş akışlarına uygun olarak yürütmektedir. Bu süreçte, dışarıdan tedarik edilecek her türlü satın alma faaliyeti, ilgili yasal mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmekte ve bu esaslar

doğrultusunda ilerlemektedir. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümente 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.

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.

8.3.Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.3.1.Tanımlama ve İzlenebilirlik

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve İlgili 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 saklanması 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.

Üniversitemiz, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğin 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.

8.3.2.Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversite, hizmet alanları kapsamında dış paydaşlardan edinilen mülkiyetin korunması ve güvenliğini, ilgili mevzuat ve yasal düzenlemelere uygun bir şekilde sağlamak ve bu konuda özel bir hassasiyet göstermektedir.

Üniversitemiz, dış paydaşların bilgilerinin korunması ve güvenliğini sağlamak amacıyla gerekli tüm tedbirleri almış ve bu tedbirler Kalite Yönetim Sistemi içerisinde ayrıntılı bir şekilde belirlenmiştir. Paydaşlara ait mülkiyetlerin korunması ve güvenliğini aşağıdaki şekillerde sağlamaktadır.

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 eğitime 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, kullanımlarına 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 uygunluğunu sürdürmeyi

güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/kişiler (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 Prosedürü](#)
- ❖ [Satın Alma Prosedürü](#)
- ❖ [Tedarikçi Değerlendirme Yönetim Prosedürü](#)
- ❖ [Tedarikçi Değerlendirme Anketi](#)
- ❖ [Tedarikçi Memnuniyet Anketi](#)
- ❖ [4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu](#)
- ❖ [4734 sayılı Kamu İhale Kanunu](#)
- ❖ [Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü](#)

9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Kalite performansının üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek 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 Değerlendirme 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 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 Değerlendirme Prosedürü](#)
- ❖ [İç Değerlendirme Prosedürü](#)
- ❖ [KAEÜ Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü](#)

10.İYİLEŞTİRME

10.1.Genel

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin performansını ve etkinliğini artırmayı, paydaşların şartlarını ve memnuniyet düzeylerini yükseltmeyi ve aynı zamanda gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamayı hedeflemektedir. Bu amaçla, uygulamada ortaya çıkabilecek istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etme, önleme ve düzeltme amacıyla sürekli iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir.

Birimler faaliyet planlarını hazırlarken paydaşlarla yapılacak etkinlikleri planlamakta, memnuniyet yönetim sistemi yoluyla anlık bildirimler alınmakta ve gerekli iyileştirmeler sağlanmaktadır. Üniversitenin faaliyetlerinin yasal uygunluğu açısından sayıştay denetimleri belirli periyodlarla yapılmaktadır. İç denetim birimi rutin değerlendirme programı ile birimlerin işlemlerini değerlendirmektedir. Değerlendirme raporları doğrultusunda gerekli işlemler ve iyileştirmeler yapılmaktadır.

Kurum kültürünün değerlendirilmesi amacıyla her yıl Şubat ayında Kurum Kültürü Anketi yapılmakta, sonuçlar değerlendirilerek, ilgili paydaşlar ile paylaşmakta ve sonuçlara yönelik iyileştirme planları oluşturulmaktadır.

Üniversite stratejik plan hazırlık sürecinde temel değerler gözden geçirilir. Bununla birlikte üniversitenin temel değerleri 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu gereğince 5 yılda bir gözden geçirilmekte ve gereksinimlere uygun olarak güncellemeler yapılmaktadır. Tüm bu yaklaşımlar Liderlik Yaklaşımı Anketi ile yıllık olarak ölçülmekte, değerlendirilmekte ve iyileştirme planına yansıtılmaktadır.

Üniversite, temel paydaşların geri bildirimlerini memnuniyet anketleri ve toplantılar aracılığı ile toplamakta; gözden geçirmekte ve iyileştirme yapmaktadır.

Yılda iki kez gerçekleştirilen iç değerlendirme toplantıları ve yılda bir kez yapılan yönetimin gözden geçirme toplantılarında gözden geçilir, iyileştirme planları hazırlanır. Üniversitede çeşitli zamanlarda komisyon ve kurullar değerlendirme toplantıları gerçekleştirir. Yenilikçi ve Yaratıcı Düşünce Platformları ve Memnuniyet Yönetim Sistemi geribildirim sonuçlarına göre gözden geçirilir ve iyileştirmeler yapılır.

Üniversitede, iyileştirmeyi teşvik eden ve yöneten bir kurum kültürü yaklaşımı benimsenmektedir. Üniversitede bu bakış açısında AYDEP ve BKYS sistemleri ile hayata geçirilmektedir. Üniversitede uygulanmakta olan kalite yönetim standartlarının iyileştirme ölçütlerinin gereği olarak tüm iyileştirmeler, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) içerisinde yönetilmektedir. Üniversitede AYDEP yüz yüze ve uzaktan eğitim süreçlerinde; BKYS ise tüm idari ve kalite süreçlerinde etkin olarak kullanılmaktadır. Bu yaklaşım Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü ile de takip edilmektedir. Üniversite genelinde iyileştirme faaliyetler tüm birimler bazında BKYS üzerinde iyileştirme planı ile izlenmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Birim kalite komisyon toplantıları, iç ve dış değerlendirmeler ile YGG toplantılarında değerlendirilir ve sonuçlara yönelik iyileştirmeler gerçekleştirilir. Dönem içinde yapılan paydaş toplantılarında ve stratejik plan hazırlama sürecinde gözden geçirilmekte ve iyileştirmeler yapılmaktadır. Üniversitenin faaliyetlerini düzenleyen yasal mevzuatlar izlenmekte gereklilikler uygulamaya yansıtılmaktadır.

Üniversitede toplantılar, OBS, AYDEP, sosyal medya, e-posta, Memnuniyet Yönetim sistemi (MYS), öğrenci ve müşteri memnuniyet anketleri, etkinlik değerlendirme anketleri, Engelsiz Öğrenci Birimi, Topluluklar vb. kanallarla iletişim sürdürülmektedir. Memnuniyet yönetim sistemine gelen herhangi bir bildirim direk ilgili birime yönlendirilir. İlgili birim sorumlusu gelen bildirimi inceler ve ilgili alt birime yönlendirir ve sonuçlanıncaya kadar takibini yapar. Bildirim, yapılan iyileştirme neticesinde bildirim yapan kişiye bilgi verilerek sonuçlandırılır.

Tüm mevzuat değişimlerinde, çalışan geri bildirimlerinde, CİMER, vb. gelen talepler doğrultusunda gözden geçirilmekte ve iyileştirme yapılmaktadır. Memnuniyet Yönetim Sistemine gelen bildirimler 10 iş günü içinde değerlendirilerek geri bildirim yapılır. Çalışan memnuniyeti anketi sonuçları birimler ile paylaşılır.

Yapılan veya yapılması planlanan iyileştirme çalışmaları yıl sonunda YGG toplantılarında gözden geçirilir. Üniversitenin tedarikçi memnuniyet anketi birimler tarafından her tedarik sonrasında gerçekleştirilmekte ve yıl sonunda raporlanmaktadır. Memnuniyet anketi sonuçları birim bazında değerlendirilerek iyileştirme faaliyetleri BKYS İyileştirme Planları Modülüne tanımlanmaktadır. İşbirliği anketleri yıllık olarak gerçekleştirir. Memnuniyet anketi sonuçları birim ve kurum bazında değerlendirilerek iyileştirme faaliyetleri için BKYS İyileştirme Planları Modülüne tanımlanır. MYS verileri anlık olarak değerlendirilir ve MYS prosedürüne uygun geri dönüş sağlanır. Ayrıca yeni yıl planlamaları yapılmadan önce işbirlikler ve tedarikçi beklentileri dikkate alınarak planlama yapılır.

Referans Dokümanlar

- ❖ [İyileştirme Çalışmalarının Yönetimi İş Akışı](#)
- ❖ [İyileştirme Planları](#)
- ❖ [Sayıştay Raporları](#)
- ❖ [Mevzuat Komisyon Kararları](#)

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kuruluşumuzda bir uygunsuzluk tespit edildiğinde; uygunsuzluğa tepki vermekte, uygulandığında uygunsuzluğu kontrol altına almakta ve düzeltmek için tedbirler almakta ve uygunsuzluğun sonuçlarını incelemektedir.

Aşağıdakilerin yapılması ile, uygunsuzluğun tekrar meydana gelmemesi veya başka bir yerde oluşmaması için sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla faaliyet ihtiyacı değerlendirmektedir:

- a) Uygunsuzluk gözden geçirilmekte
- b) Uygunsuzluğun sebeplerinin belirlenmekte ve benzer uygunsuzlukların var olup olmadığının veya meydana gelme olasılığının belirlenmesi sağlanmaktadır.
- c) Uygunsuzluğun tekrar oluşmaması için ihtiyaç duyulan tüm faaliyetleri uygulamakta ve gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkililiğini gözden geçirmektedir.
- d) Kuruluşumuz, aşağıdakilere dair dokümante edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.
- e) Uygunsuzlukların ve akabinde gerçekleştirilen faaliyetlerin niteliği,
- f) Düzeltici faaliyetlerin sonuçları.
- g) Yapılan tüm düzeltici faaliyet çalışmalarına ilişkin kayıtlar düzenlenerek muhafaza edilmekte, YGG toplantılarında görüşülmektedir.

h) İyileştirmeler BKYS üzerinden takip edilmektedir.

İlgili Döküman:

❖ [İyileştirme Çalışmalarının Yönetimi İş Akışı](#)

10.3.Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesini ve sunulan hizmetlerin kalitesi ile paydaşların memnuniyetinin artırılması temel bir prensip olarak benimsenmiştir. Bu amaçla, kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ve Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında alınan kararlar dikkatle dikkate alınır. Bu çerçevede gerçekleştirilen faaliyetler, Üniversitemizin Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin artırılması ve sürekli olarak iyileştirilmesine yönelik gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

❖ [Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü](#)

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Organizasyon Şeması

