



KIRSEHIR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ

**ISO 9001:2015
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU**

2023



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

ÖNSÖZ

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

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

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

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, kaliteyi bir ilke olarak benimsemiş, kalite güvence sistemi kurulması yönünde önemli bir mesafe kat etmiştir. Bu kapsamda TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş ve bu sistemi 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun bir gereği olan İç Kontrol Standartları ile birlikte yönetmektedir. Ayrıca bu yıl Yüksek Öğretim Kalite Kurulu tarafından Dış Değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

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

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

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi-Kalite Yönetim Koordinatörlüğü



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

İÇİNDEKİLER

Önsöz	1
Üniversite Hakkında	3-6
Atıf Yapılan Standart ve/veya dokümanlar	7
Terimler ve Tarifler	7
Kuruluşun Bağlamı	7-12
Liderlik	13-16
Planlama	16-18
Destek	19-22
Operasyon	23-29
Performans Değerlendirme	29-31
İyileştirme	31-32
Ekler	32



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

1. AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

1.1. Kurumsal Tarihçe

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi 17 Mart 2006 tarih ve 26111 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununa ek 56’ncı madde kapsamında 1 Mart 2006 tarih ve 5467 sayılı kanun ile kurulmuştur. Kırşehir’de bir devlet üniversitesi olarak kurulan Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin öğrenim dili Türkçedir.

Üniversitenin kuruluşuna temel teşkil eden Kırşehir Erkek Öğretmen Okulu 1961 yılında açılmıştır. Bu okul, 1974- 1975 eğitim-öğretim yılında Kırşehir Eğitim Enstitüsüne, 1982 yılında ise 2 yıllık Kırşehir Eğitim Yüksekokuluna dönüştürülerek, Gazi Üniversitesi bünyesindeki Gazi Eğitim Fakültesine bağlanmıştır. 1988 yılına gelindiğinde öğrenim süresi 4 yıla çıkarılan okul, 1992 yılında Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi adını almıştır.

Yine üniversitenin kuruluşunda faaliyet gösteren Kırşehir Meslek Yüksekokulu ise 1976 yılında Milli Eğitim Bakanlığı Yaygın Yükseköğretim Kurulu Örgün Yükseköğretim Dairesi’ne bağlı olarak eğitim öğretime açılmıştır. Bu okul, 1982 yılında 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı hakkında 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede yapılan değişiklikle Gazi Üniversitesi’ne bağlanmıştır. 17 Mart 2006 tarih ve 76111 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5467 sayılı Kanunla, 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilat Kanununa ek madde eklenerek, okul Kırşehir Ahi Evran Üniversitesine bağlanmıştır. Kırşehir Meslek Yüksekokulu 20 Şubat 2014 tarihinde Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu olarak ikiye ayrılmıştır.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren Ziraat Fakültesi, 11 Temmuz 1992 tarihinde kurulmuştur. 2 Kasım 1996 tarih ve 8655 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile Gazi Üniversitesi’ne bağlı olarak kurulan Kırşehir Sağlık Yüksekokulu 24 Ocak 1997’de Kırşehir Sağlık Lisesi’nin devralınması ile faaliyete başlamıştır. Yine üniversite bünyesinde faaliyet gösteren Fen Edebiyat Fakültesi ile Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu 5 Kasım 1999 tarihinde Gazi Üniversitesi’ne bağlı olarak kurulmuşlardır. Kaman Meslek Yüksekokulu 23 Ocak 1998 tarihinde; İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ile Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Yüksekokulu ise 13 Temmuz 2000 tarihinde Hacettepe Üniversitesi’ne bağlı olarak kurulmuşlardır. Kaman Meslek Yüksekokulu, 4 Nisan 2003 tarihinde yapılan protokol ile Gazi Üniversitesi’ne bağlanmıştır. Mucur Meslek Yüksekokulu 25 Aralık 2002, Çiçekdağı Meslek Yüksekokulu 14 Ocak 2005, Fen Bilimleri ve Sosyal Bilimler Enstitüleri ise 17 Mart 2006 tarihlerinde Gazi Üniversitesi bünyesinde kurulmuşlardır.

Yukarıda kuruluşları hakkında bilgi verilen ve Gazi Üniversitesi ile Hacettepe Üniversitesine bağlı olarak faaliyet gösteren birimler, 1 Mart 2006 tarih ve 5467 sayılı kanun ile kurulan Kırşehir Ahi Evran Üniversitesine bağlanmışlardır. Kuruluşundan sonra ise üniversite bünyesinde 29 Mayıs 2007 tarihinde Tıp Fakültesi ile Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 23 Mayıs 2008 tarihinde ise Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu kurulmuştur. Bu birimleri 24 Nisan 2011 tarihinde kurulan Yabancı Diller Yüksekokulu ve Mühendislik Mimarlık Fakültesi ile 25 Haziran 2012 tarihinde kurulan Güzel Sanatlar Fakültesi takip etmiştir. Güzel Sanatlar Fakültesinin adı 25 Mart 2013 tarihinde Neşet Ertaş Güzel Sanatlar Fakültesi olarak değiştirilmiştir. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi bünyesinde 20 Şubat 2014 tarihinde Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu; 8 Nisan 2016 tarihinde ise İslami İlimler Fakültesi ile Kaman Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu kurulmuştur.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

Tablo 1. 2023 yılı itibari ile Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde görev yapan Akademik ve İdari personel sayısı ile üniversitemizde okuyan öğrenci sayısı

AKADEMİK PERSONEL SAYILARI	İDARİ PERSONEL SAYILARI	ÖĞRENCİ SAYILARI
937	428	20.695

Tablo 2. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde okuyan öğrencilerin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokullara göre dağılımları

FAKÜLTE YÜKSEKOKUL MESLEK YÜKSEKOKULU ENSTİTÜ	Birinci Öğretim Öğrenci Sayısı			İkinci Öğretim Öğrenci Sayısı			(Birinci Öğr.+İkinci Öğr.) Mevcut Öğrenci Sayısı		
	Kız	Erkek	Top.	Kız	Erkek	Top.	Kız	Erkek	Toplam
PEDAGOJİK FORMASYON EĞİTİMİ	379	222	601	0	0	0	379	222	601
TOPLAM	379	222	601	0	0	0	379	222	601
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	188	312	500	0	0	0	188	312	500
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	285	349	634	0	0	0	285	349	634
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	11	9	20	0	0	0	11	9	20
TOPLAM	484	670	1.154	0	0	0	484	670	1.154
TIP FAKÜLTESİ	75	52	127	0	0	0	75	52	127
ZİRAAT FAKÜLTESİ	148	242	390	0	0	0	148	242	390
EĞİTİM FAKÜLTESİ	1.657	738	2.395	218	121	339	1.875	859	2.734
FEN EDEBİYAT FAKÜLTESİ	848	638	1.486	342	236	578	1.190	874	2.064
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ	589	434	1.023	465	484	949	1.054	918	1.972
MÜHENDİSLİK MİMARLIK FAKÜLTESİ	17	75	92	3	27	30	20	102	122
NEŞET ERTAŞ GÜZEL SANATLAR FAKÜLTESİ	37	31	68	0	0	0	37	31	68
TOPLAM	3.371	2.210	5.581	1.028	868	1.896	4.399	3.078	7.477
TEKNİK BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	209	1.152	1.361	64	480	544	273	1.632	1.905
SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	918	944	1.862	237	405	642	1.155	1.349	2.504
MUCUR MESLEK YÜKSEKOKULU	506	705	1.211	41	83	124	547	788	1.335
SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU	266	178	444	178	162	340	444	340	784
ÇİÇEKDAĞI MESLEK YÜKSEKOKULU	216	281	497	21	22	43	237	303	540
KAMAN MESLEK YÜKSEKOKULU	511	1.121	1.632	78	193	271	589	1.314	1.903
TOPLAM	2.626	4.381	7.007	619	1.345	1.964	3.245	5.726	8.971
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR YÜKSEKOKULU	268	526	794	0	0	0	268	526	794
SAĞLIK YÜKSEKOKULU	810	206	1.016	211	147	358	1.021	353	1.374
FİZİK TEDAVİ VE REHABİLİTASYON YÜKSEKOKULU	187	137	324	0	0	0	187	137	324
TOPLAM	1.265	869	2.134	211	147	358	1.476	1.016	2.492
GENEL TOPLAM	8.125	8.352	16.477	1.858	2.360	4.218	9.983	10.712	20.695



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

1.2. Organizasyon Şeması

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

Akademik ve İdari Birimler

1.Enstitüler

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

2.Fakülteler

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

3.Yüksekokullar

- Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu
- Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Yüksekokulu
- Kaman Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
- Sağlık Yüksekokulu
- Yabancı Diller Yüksekokulu

4.Meslek Yüksek Okulları

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

5.Uygulama Araştırma Merkezleri

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



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

- Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Merkezi Araştırma Laboratuvarı
- Okul Öncesi Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Tarımsal Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Teknoloji Transferi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Türkçe ve Yabancı Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi

6.Rektörlük ve Genel Sekreterliğe Bağlı Birimler

- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
- İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü
- Genel Sekreterlik
- İç Denetim Birimi
- Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği
- Hukuk Müşavirliği
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- Personel Daire Başkanlığı
- Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
- Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü
- Dış İlişkiler Ofisi

İletişim

Adresi: Bağbaşı Mah. Sahir Kurutluoğlu Cad. No: 100 Merkez / KIRŞEHİR
Tel: 0 386 280 40 81
Email: <http://www.ahievran.edu.tr>

1.3. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin Fiziki Durumu

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



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite Kılavuzunda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, süreçlere, süreç formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır.

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

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

2.1. Kısaltmalar

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

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

4. KURULUŞUN BAĞLAMINI

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemiz TS EN ISO 9001: 2015 şartlarına uygun olarak KYS oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır.

Hazırlanmış olan dokümanlar; kalite politikası, süreçler, prosedürler, iş akış şemaları, listeler, formlar gibi iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanları içermektedir. Süreçler ile ilgili uygulamalar ve izlemeler ile ölçme metotları belirlenmiş olup süreçler ile ilgili dokümanlarda anlatılmıştır. KYS Süreçlerinin ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde revizyona gidilmesi ve gerekli kaynakların (personel ve altyapı gibi) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

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 2022-2026 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.

Stratejik Planın 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 SWOT analizi yapılarak, üniversitenin güçlü ve zayıf yönleri ile üniversite dışında oluşabilecek fırsatlar ve tehditler belirlenmiştir. Paydaşların etki ve önem derecesi dikkate alınarak, puanlanmıştır.

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

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

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

Bunlar;

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

Yukarıda da belirtildiği gibi Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi KYS; iç ve dış paydaşlarının ihtiyaçları ve beklentilerini doğru bir şekilde belirleyerek sunduğu hizmetler ile memnuniyeti sürekli olarak arttırmayı amaçlamaktadır. Bunu sağlayabilmek için ihtiyaç duyulan süreçler belirlenmiş, prosedürler ve talimatlar detaylı olarak tanımlanmış ve iş akış şemaları oluşturulmuştur.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi süreçlerini etkili bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanmaktadır. Süreçlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli kaynaklar sağlanmış, izlenmeleri ve performans takipleri yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- * Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Ana Doküman Listesi

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

KYS ile ilişkili ilgili tarafları ve ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartlarını Stratejik Planımızın, Paydaş Analizi bölümünde tanımlamıştır. Üniversitemizin 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 SWOT analizi sonucunda Üniversitenin geleceğine ilişkin amaç ve hedefleri belirlenmiş, saptanan hedeflerin gerçekleşmesinin izlenmesi sürecinde de dış paydaşların görüş ve önerilerinin alınmasına karar verilmiştir.

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

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

Üniversitemizin 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.

En önemli paydaşlarımız öğrenciler, akademik ve idari personeldir. Öğrenci, akademik ve idari personelimizin ihtiyaç ve beklentileri anket sonuçları analiz edilerek belirlenmekte ayrıca şikâyet ve önerileri değerlendirilerek bunlara göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Anketler Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- * FR- 151 Çalışan Memnuniyet Anket Formu
- * FR- 473 Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- * FR- 482 Paydaş Memnuniyet Anket Formu
- * FR- 257 Memnuniyet Anketi Sonuç Değerlendirme Formu
- * FR - 474 İyileştirme Çalışmaları Takip Formu
- * FR - 468 Paydaş İlişkileri Tablosu



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin KYS kapsamı, Eğitim-Öğretim, Araştırma – Geliştirme ve İdari ve Destek Hizmetleri faaliyetlerini kapsamaktadır. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

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

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

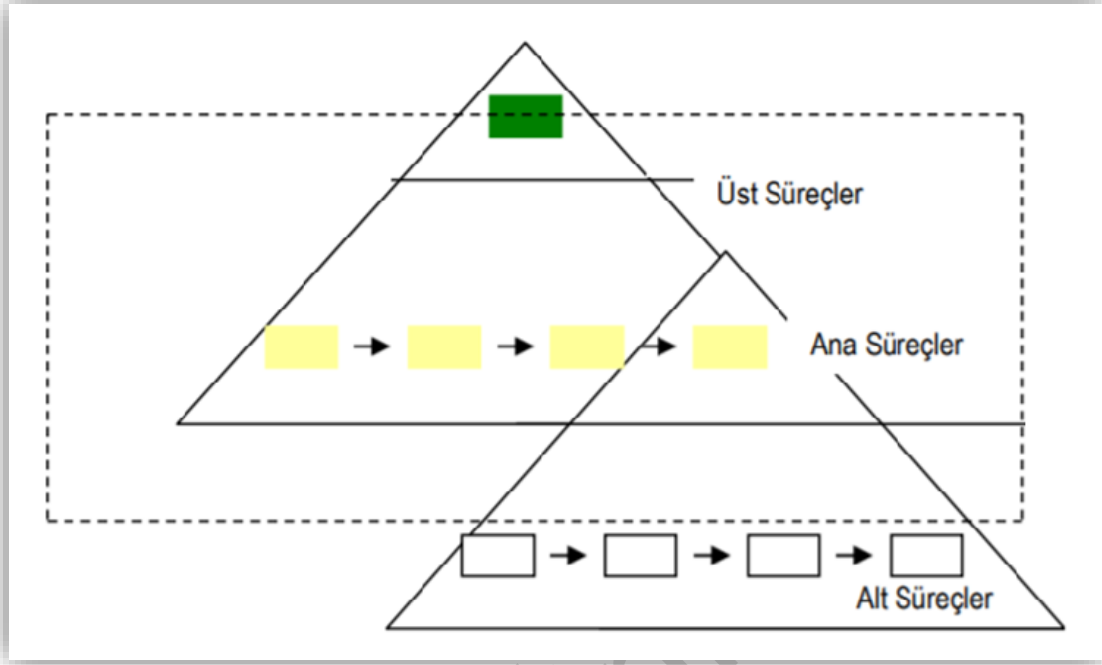
4.4.1. Üniversitemiz, ISO EN 9001: 2015 KYS standardına uygun olarak sistemini kurmuştur. Proses Yönetimi; süreç yönetimi olarak ele alınmış ve süreç yönetimi komisyonu tarafından yönetilmektedir. Süreç yönetimi ile ilgili metotlar ve gerekli kriterler belirlenmiş olup, süreçleri ifade eden detay süreç yönetimi prosedüründe anlatılmıştır. İhtiyaç duyulan iş akış şemaları, formlar ve görev tanımları belirlenmiştir. Süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri süreç performans tanımlama ve izleme formlarında tanımlanmıştır. Süreçlere ait riskler ve fırsatlar belirlenmiştir. 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 KYS sürekli iyileştirilmektedir.

4.4.2. KYS kapsamında yapılan çalışmalar aşağıda yer almaktadır.,

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

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

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



Şekil 1. Süreç akış şeması



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

Tablo 3. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Süreç Listesi

AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ LİSTESİ - 2017

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

Referans Dokümanlar

- * 2022 - 2026 Stratejik Plan
- * Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
- * PR - 007 Süreç Yönetim Prosedürü
- * YÖ - 037 Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Stratejik Plan Yönergesi
- * Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Süreç Listesi – 2023



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

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

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

5.1.2. Müşteri Odağı

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

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

- Öğrenci ihtiyaçlarının ve yasal şartların belirlenmiş, anlaşılabilir, düzenli olarak karşılanması,
- Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile memnuniyetinin artırılması için yeteneğin belirlenmesi,



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

- Öğrenci talep, şikâyet ve önerilerini farklı araçlar ile toplanarak gerekli düzeltici faaliyetlerin düzenlenmesi
- İç ve dış paydaş görüşlerine kalite güvence sisteminde bütüncül bir yaklaşımla; eğitim, araştırma ve idari süreçler konusunda başvurulması,
- Öğrenci memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması
- Çalışan memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması
- Paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması

Referans Dokümanlar

- * FR- 151 Çalışan Memnuniyet Anket Formu
- * FR- 473 Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- * FR- 482 Paydaş Memnuniyet Anket Formu
- * FR- 257 Memnuniyet Anketi Sonuç Değerlendirme Formu
- * FR - 474 İyileştirme Çalışmaları Takip Formu
- * FR - 468 Paydaş İlişkileri Tablosu

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi 2022-2026 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 kalite politikası ile amaç-hedefler oluşturulmuş ve kurum içerisinde personele duyurulması sağlanmıştır.





KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

Şekil 2. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin 4 Temel Politikası

Kalite Politikamız

Üniversitemiz, misyon ve vizyon 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.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikamız, çalışanlarımız ve öğrencilerimiz tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için hizmet içi eğitimler, web sayfası ve afişler aracılığı ile anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir. Kalite politikasının uygunluğu ve politikadaki değişiklik ihtiyacı, Yönetimin Gözden Geçirilmesi (YGG) toplantılarında görüşülmektedir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemiz çalışanlarının görev, yetki ve sorumlulukları, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esas alınarak tanımlanmıştır. Ayrıca ilgili tüm personelin süreç kapsamında pozisyonlarının yetki ve sorumlulukları FR- 447 Personel Görev Yetkileri Formu ile tanımlanmıştır.

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

Kalite Yönetim Koordinatörü

- Kalite Yönetim Sistemi'nin KYS standartlarına uygun olarak kurulması, uygulanması, düzeltilmesi ve iyileştirilmesi, denetimi ve dokümantasyonunu Rektörün adına yürütür.
- KAEÜ'de ISO 9001:215 Kalite Yönetim Sisteminin etkin olarak uygulanmasını yürütür.
- Üniversitenin tüm akademik ve idari birimleri arasında koordinasyonu sağlar.
- KAEÜ'nün kalite sistemi ile ilgili faaliyetlerinde kuruluşun içinde ve dışında Üst Yönetimi temsil eder.
- Kalite politikalarının ve hedeflerinin belirlenmesinde Üst Yönetime danışmanlık etmek ve onların tüm bölüm ve birimlerde benimsenmesini sağlar.
- KAEÜ içerisinde tüm birimlerinde kalite ile ilgili eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve karşılanması için gerekli tüm koordinasyonu ve bilgi oluşumunu sağlar.
- KAEÜ içerisinde kalite sisteminin sürdürülmesi, geliştirilmesi amacıyla yapılacak denetimleri planlamak, çalışmalarına destek sağlar.
- Süreç yönetimi ve performanslarının ölçülmesi ile ilgili gerekli çalışmaları yapar.
- KAEÜ içerisinde müşteri odaklılık bilincinin yaygınlaştırılmasını sağlamak ve gerekli çalışmaları koordine eder.
- Yönetim Gözden Geçirme toplantısı için girdileri hazırlamak, toplantının yapılması, alınan kararların yazılması ve birimlere dağıtımını yapar.
- Kalite hedeflerinin belirlenmesini ve hedef bazlı performans ölçümlerinin yapılmasını sağlar.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

- Tüm personelin kalite yönetim sistemine uymasını sağlamak ve sonuçları değerlendirmek.

Birim Kalite Sorumluları

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

Birim Risk Sorumluları

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

Kalite Temsilcileri

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

Referans Dokümanlar

- * FR- 447 Personel Görev Yetkileri Formu
- * Görev Tanımları Dokümanı

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Risklerin ve fırsatların belirlenmesi, stratejik plan hazırlama sürecinde değerlendirilmiştir. 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 belirlemiş ve risk yönetimi oluşturulmuştur. 10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Malî



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

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 FR-368 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.

Referans Dokümanlar

- * YÖ - 059 Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Risk Yönetimi Yönergesi
- * FR - 368 Risk Tespit ve Seviye Belirleme Formu

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

Kalite hedefleri 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. Üniversitemizin 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 Programına göre Performans göstergeleri aracılığıyla amaç ve hedeflerin gerçekleşme sonuçları izlenmekte ve değerlendirilmektedir. 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

6.2.1. Misyon

Bilimin ışığında araştırma ve eğitim yapan, bilgi, teknoloji ve hizmet üreten, ürettiklerini toplum yararına sunan, yerel ve ulusal kalkınmaya katkı sağlayan, değişimi ve yeniliği daimi tekâmül



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

doğrultusunda gerçekleştiren, milli ve evrensel değerleri özümsemiş, insan odaklı, çevreye duyarlı bir üniversite olmak.

6.2.2. Vizyon

Tarih, kültür ve sanat birikiminden ilham alarak geleceğe yön veren, insan odaklı, girişimci, yenilikçi, üretken, bilime katkı sunan, işbirliğine açık, kaliteli eğitim hizmeti ile tercih edilen, ulusal ve uluslararası düzeyde referans alınan ve mensubu olmaktan gurur duyulan, öncü bir üniversite olmaktır.

6.2.3. Temel Değerler

- Tarihi ve kültürel değerlere sahip çıkan,
- Akıl, ilim ve ahlak ekseninde ahilik ilkelerini benimseyen,
- Bilimi önceleyen,
- Yeniliğe ve gelişime açık, çözüm odaklı,
- Adil, şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı yönetim anlayışına sahip olan,
- Görev ve sorumluluk bilincini aşıl原因an,
- Kalite ve verimliliği ilke edinen,
- Etkili iletişimi ilke edinen,
- Yönetimde kurumsallaşmayı ilke edinen,
- İnsan odaklı ve toplumsal duyarlılığı olan,
- Farklılıkları zenginlik olarak kabul eden, hoşgörülü ve özgürlükçü,
- İşbirliğini ve dayanışmayı teşvik eden, rekabete açık,
- Etik bilinçlenmeye önem veren,
- Çevreye duyarlı olan bir üniversite olmaktır.

6.2.4 Amaç ve Hedefler

2022-2026 Stratejik planında 5 amaç başlığı altında 29 hedef belirlenmiştir. Üniversitemizin amaç ve hedefleri ekte sunulan Stratejik Plan 2022-2026'de (Sayfa No 104-175) verilmiştir.

Referans Dokümanlar

- * FR - 343 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanak Formu
- * FR - 307 Toplantı Gündem ve Katılım Formu

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde değişiklik ihtiyacı, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında, Denetimler sonucunda, paydaşların talep ve şikâyetlerinin değerlendirilmesinde vb. toplantılarda tespit edilmektedir. Tespit edilen 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

- * PR - 002 Doküman Veri Prosedürü



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

7. DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1. Genel

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

Referans Dokümanlar

- * YÖ - 038 Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Yönerge
- * PR - 013 Satın Alma Prosedürü
- * PR - 015 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

7.1.2. Kişiler

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

Referans Dokümanlar

- * PR - 015 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü
- * 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- * 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- * PR - 016 Eğitim Prosedürü
- * İA-012-İdari Personel Tenkis-Tahsis İş Akışı
- * İA-013-Öğretim Elemanlarının Naklen Atama İş Akışı
- * İA-014-Öğretim Elemanlarının Açıkta Atama İş Akışı
- * İA-019-Sürelili Atanan Öğretim Elemanlarının Yeniden Atama İş Akışı
- * İA-020-Kpss Atamaları İş Akışı
- * İA-028-İdari Personelin Naklen Atanması İş Akışı

7.1.3. Altyapı

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



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

Altyapı;

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

Referans Dokümanlar

- * PR - 011 Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Hizmetler İşleyiş Prosedürü
- * PR - 010 Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Bakım Onarım Prosedürü
- * PR - 008 Kalibrasyon Prosedürü
- * PR - 028 KAEÜ Kurumsal İç Dış İletişim Prosedürü
- * PR - 009 İletişim Teknolojilerinin Yönetim Prosedürü
- * PR - 019 Koruma ve Güvenlik Hizmeti Prosedürü

7.1.4 Süreçlerin İşletimi için Çevre

Üniversitede hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dahil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için çevre ilgili mevzuat ve talimatlara uyularak tayin edilmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 007 Süreç Yönetim Prosedürü
- * PR - 020 İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü
- * PR - 019 Koruma ve Güvenlik Hizmeti Prosedürü

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullanıldığında geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakların tayin ve temin edilmesi ilgili prosedürlerle sağlanmaktadır.

Kurumumuz hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak açısından kullanılan ölçüm cihazları ilgili Birim tarafından listelenmekte ve belirlenen periyotlarda kalibre edilmesi - doğrulanması sağlanmakta ve dokümanite edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 008 Kalibrasyon Prosedürü
- * PR - 002 Doküman Veri Prosedürü
- * PR - 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- * FR - 136 Kalibrasyon Formu
- * FR - 323 Bakıma Tabi Bütün Cihazların Listesi
- * FR - 418 Merkezi Araştırma Laboratuvarı (AHİLAB) Bakım Onarım ve Arıza Bildirim Formu

7.1.6. Kurumsal Bilgi

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.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

Süreçlerin işleyişi, ürünler ve hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için gereken bilginin belirlenmesi, iç ve dış kaynaklardan elde edilen kurumsal bilginin sürekliliğinin sağlanması, hazır bulundurulması; ihtiyaçların ve eğilimlerin değişmesi durumunda güncel bilginin dikkate alınması, ilave bilgi ve gerekli güncellemeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 002 Doküman Veri Prosedürü
- * PR - 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- * PR - 009 İletişim Teknolojilerinin Yönetim Prosedürü
- * PR - 028 KAEÜ Kurumsal İç Dış İletişim Prosedürü

7.2. Yetkinlik

Üniversite Yönetimi; Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar. Üniversitemize yeni başlayan öğrencilere ve yeni başlayan personele belli bir program dahilinde oryantasyon eğitimi verilmektedir. 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.

Referans Dokümanlar

- * YN - 022 KAEÜ Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği
- * PR - 016 Eğitim Prosedürü
- * FR - 043 Hizmet İçi Eğitim İhtiyaç Talep Formu
- * FR - 049 Hizmet İçi Eğitim Planı Formu
- * FR - 146 Merkez Kütüphane Oryantasyon/Eğitim/Tanıtım İstek Formu
- * FR - 306 Oryantasyon Eğitimi Formu
- * FR - 419 AESEM Eğitim Programı Öneri Formu

7.3. Farkındalık

Tüm çalışanlarımız için Kalite Politikasını anlamak, stratejik amaç ve hedeflerimizi öğretmek, kalite yönetim sistemi şartlarını yerine getirmek ve yerine getirilmediği durumlarda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Bunun yanında tüm personelimiz ve öğrencilerimiz ile üniversitemizin <https://kalite.ahievran.edu.tr/> linkinden kalite ile ilgili bilgiler ve belgeler paylaşılmaktadır.

7.4 İletişim

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



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

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

Referans Dokümanlar

- * PR - 009 İletişim Teknolojilerinin Yönetim Prosedürü
- * TL - 061 E-Posta Kullanım Talimatı
- * İA-203-E-Posta (Akademik-İdari) Yönetim İş Akışı
- * İA-204-E-Posta (Öğrenci) Yönetim İş Akışı

7.5 Dokümente Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Kurumumuzda KYS için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, elektronik olarak <https://kalite.ahievran.edu.tr/> linkinden ulaşılabilir. Bu dokümanlar uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 002 Doküman Veri Prosedürü

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

KYS kapsamında oluşturulan dokümanların güncellenmesi Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır. Tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları "Doküman Veri Prosedüründe" açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 002 Doküman Veri Prosedürü

7.5.3. Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü

KYS içinde dokümente edilmiş bilgilerin, kullanım için uygunluğunun ve uygun şekilde korunması için kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması ve tekrar elde edilebilirliği yöntemleri "Kayıtların Kontrolü Prosedürü"nde açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- * PR - 002 Doküman Veri Prosedürü



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

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

Referans Dokümanlar

- * YN - 001 KAEÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- * YN - 002 Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- * YN - 015 KAEÜ Yabancı Dil ve Hazırlık Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- * Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler üniversitemizin web sayfasından duyurulmaktadır. Ayrıca afiş ve broşürlerle de gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrencilerimiz ve paydaşlarımızdan gelen talepler, şikayet ve öneriler web sitesinde yer alan <https://www.ahievrans.edu.tr/iletisimform/index.php> linkindeki form ile yapılabilmektedir. Bu bildirimler toplanmakta ve analiz edilmektedir. Analiz sonucunda iyileştirme çalışmaları gerekiyorsa gerekli iyileştirmeler de yapılarak kayıt altına alınıp saklanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 028 KAEÜ Kurumsal İç Dış İletişim Prosedürü
- * PR - 022 Çalışan Memnuniyet Anketi Prosedürü
- * PR - 025 Öğrenci Memnuniyeti Anketi Prosedürü
- * PR - 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- * FR - 423 Öneri - İstek ve Memnuniyet Formu

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde öğrencilere sunulan hizmet şartlarının tayin edilmesinde uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarıyla birlikte uygulanabilir diğer şartlar tanımlanmıştır. Bu şartların karşılanması ile ilgili süreçler belirlenmiş ve performans göstergeleri ile izlenmektedir.

Referans Dokümanlar

- * YN - 001 KAEÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- * YN - 002 Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- * YN - 015 KAEÜ Yabancı Dil ve Hazırlık Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- * Dış Kaynaklı Yönetmelikler



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde Eğitim-Öğretim başlamadan önce öğrencilere sunulacak hizmetler her dönem başında yapılan toplantılarla gözden geçirilmektedir. Öğrencilere sunulan hizmetler için gerekli şartlar ve performans izlemeleri sonuçları bu toplantılarda gözden geçirilmekte ve toplantı tutanakları muhafaza edilmektedir. İyileştirme gerekli olduğu durumlarda iyileştirmeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- * PR - 002 Doküman Veri Prosedürü
- * PR - 005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin sunduğu eğitim –öğretim hizmeti ile ilgili yeni şartlar oluştuğunda bu şartlar web sitesinden duyurulmaktadır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 001 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde ürün ve hizmet tasarımı ve geliştirilmesi için Araştırma ve Geliştirmeyi Yönetmek süreci oluşturulmuştur. Tasarım ve geliştirme faaliyeti talep olarak yönetimin onaylanması ile başlar ve hizmetin ve ürünün uygulamaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsamaktadır.

Referans Dokümanlar

- * İA-353 Araştırma, Eğitim, Demonstrasyon ve Ar-Ge Projeleri Uygulama İş Akışı
- * İA-354 Üretim Projesi Uygulama İş Akışı
- * İA-355 Proje Ara ve Kesin Sonuç Raporunun Değerlendirilmesi İş Akışı
- * İA-360 Araştırma, Eğitim, Demonstrasyon ve Ar-Ge Projeleri Uygulama Talebi İş Akışı

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde yetkili birimlerce onaylanan tasarım ve geliştirme faaliyetleri için ilgili birim yetkilisine yazılı yetki ve sorumluluk verilmektedir. Tasarımın ve geliştirmenin başlayacağı akademik ve/veya idari birim tasarım ve geliştirme sorumlularını tanımlar, girdi ve çıktılarını tanımlar, faaliyetleri, sorumluluklarını, gözden geçirme tarihlerini içeren bir çalışma planı ve takvimi hazırlar. Şartlar yönetim tarafından gözden geçirilir ve onaylanınca çalışmalar başlatılır.

Referans Dokümanlar

- * FR - 390 BAP Araştırma Projeleri Sözleşmesi
- * FR - 391 BAP Araştırma Projeleri Başvuru Formu



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

- * FR - 392 BAP Yayın Desteği Başvuru Formu
- * FR - 393 BAP Gelişim Raporu Değerlendirme Formu
- * FR - 394 BAP Uluslararası İşbirliği Projeleri Protokolü
- * FR - 395 BAP Joint Research Project Protocol
- * FR - 396 BAP Joint Research Project Proposal

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin girdileri planlama şemasından itibaren belirlenir. Tasarım ve geliştirmede bütçelenen alımlar satın alma birimi tarafından gerçekleştirilir. Tasarım ve geliştirme girdilerinde maliyet, verimlilik, uygulanabilirlik, güvenlik ve müşteri ihtiyaçlarını karşılanabilirliği uygun aralıklarla kontrol edilir ve kaydedilir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 013 Satın Alma Prosedürü

8.3.4. Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Üst yönetim ve tasarım geliştirme sorumluları ile tasarım ve geliştirme faaliyeti gözden geçirilir ve kayıtlar muhafaza edilir. Gözden geçirme faaliyetinde, sorumluların taahhüt ettikleri çalışmalarını planlanan şekilde yürütüp yürütmediği, belirlenen şartların uygun bir şekilde yürütülüp yürütülmediğini kontrol ederler. Uygunsuzluğun belirlenmesi halinde “Tasarım ve Geliştirme Planı” tekrar hazırlanıp yönetime sunulur.

Referans Dokümanlar

- * FR - 398 BAP Araştırma Projeleri Gelişim Raporu Formu

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Tasarım ve geliştirme faaliyetinin aşamaları periyodik olarak gözden geçirilir ve tasarım ve geliştirme çıktılarının tasarım ve geliştirme girdilerini karşılamasına dikkat edilir.

Referans Dokümanlar

- * FR - 397 BAP Araştırma Projeleri Sonuç Raporu Formu

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Tasarım ve geliştirme faaliyetinde birimler tarafından talep edilen değişiklik “Tasarım ve Geliştirme Değişiklik Talep Formu” doldurularak yönetimin onayına sunulur. Onaylandığı takdirde gerekli tasarım değişiklikleri yapılarak çalışmalara devam edilir.

Referans Dokümanlar

- * FR - 494 Tasarım ve Geliştirme Değişiklik Talep Formu

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı,



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir. Satın alma 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.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

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.

8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi

Üniversitemiz, satın alınacak ürün/hizmet kapsamındaki şartların uygunluğunu dış tedarikçiye duyurmadan önce güvence altına almakta ve bu kapsamdaki bilgi dış tedarikçi ile paylaşılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 013 Satın Alma Prosedürü
- * Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

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/ler (ilgili birim sorumluları) ve ilgili faaliyetler dokümanite edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 001 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü
- * PR - 016 Eğitim Prosedürü



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

- * PR - 002 Doküman Veri Prosedürü
- * Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi sunduğu hizmete ait süreçleri izlemekte ve izlemeleri gözden geçirip raporlamaktadır. Öğrencilere ait bilgiler “Öğrenci Bilgi Sistemi “ üzerinden takip edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- * Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesine kayıt yaptıran tüm öğrencilerin resmi evrakları depolarda muhafaza edilmektedir. Bunun dışında öğrencilerin sınav evrakları arşive kaldırılmaktadır. Gerektiğinde ulaşımı sağlanmaktadır. Sınav verileri öğrenci bilgi sisteminden takip edilebilmektedir. Üniversitemizde dış tedarikçiye ait bir mülkiyet yoktur.

Referans Dokümanlar

- * PR - 001 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü
- * PR - 016 Eğitim Prosedürü
- * Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.4. Muhafaza

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesine kayıtlı tüm öğrencilere sunulan hizmet çıktıları dosyalanarak uygun şartlarda güvence altına alınarak tanımlanan sürelerde ve yerlerde muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 001 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü
- * PR - 016 Eğitim Prosedürü
- * Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesine kayıtlı tüm öğrencilerin mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkarttırabilmektedirler. Eğitim – Öğretimi Yönetmek sürecini altında Mezun İlişkilerinin Yönetimi alt Sürecinde teslimat sonrası faaliyetler tanımlanmıştır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

Referans Dokümanlar

- * PR - 001 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü
- * PR - 016 Eğitim Prosedürü
- * Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde, hizmetlerimizin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla; gerek üst yönetim, gerekse bölümler düzeyinde yapılan toplantılarla değişiklikler gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 001 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü
- * PR - 016 Eğitim Prosedürü
- * Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Sunumu

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde sunulan hizmet kapsamında kabul edilmiş kriterlere göre hizmetin uygunluğu tanımlanmış ve performans kriterleri belirlenmiş izlemeleri yapılmaktadır. Bu kapsamda kullanılan yazılımlarda raporlar, yetkilendirmeler ve hizmet içeriklerine ait bilgiler bulunmaktadır. Bunun dışında veri tabanı yâda yazılım dışı kâğıt veya buna benzer ürünler üzerinde gerçekleştirilen işlemlerde ise arşivler yardımıyla kanıtlar toplanmakta ve yetki izlenebilirliği gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 001 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü
- * PR - 016 Eğitim Prosedürü
- * Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde sunulan hizmetin uygunsuzluğunun tespiti durumunda, tespit edilen uygunsuzluğun düzeltilmesi, hizmetlerin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilere uygun olmayan hizmetin durumundan haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmetler ile ilgili yetkilendirmeler, tanımlanan iş akışları içerisinde yer almaktadır. Kontroller sonucunda uygunsuzluk işlemleri ve sorumluları iş akış şemalarında gösterilmiştir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 001 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü
- * PR - 016 Eğitim Prosedürü



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

* Dış Kaynaklı Yönetmelikler

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

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 Bağlamında belirtilen süreçler, Süreç Performans Parametresi İzleme Formu ile ölçümleri yapılmakta, belirlenen sıklıkta ve zamanda kontrol edilmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir

Referans Dokümanlar

- * PR - 002 Doküman Veri Prosedürü
- * PR - 003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- * PR - 005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- * PR - 027 Performans Değerlendirme Prosedürü

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Öğrencilerimiz ile diğer hizmetlerinden yararlananlar için istek/öneri formları ve şikâyet/öneri kutuları, memnuniyet anketleri (Öğrenci, Çalışan ve Tedarikçi) oluşturulmuştur. Dönemlik olarak gerçekleştirilen memnuniyet anketleri analiz edilerek hem öğrenci, akademik ve idari personel ile paydaşların memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, iyileştirme fırsatları değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 025 Öğrenci Memnuniyeti Anketi Prosedürü
- * PR - 022 Çalışan Memnuniyet Anketi Prosedürü
- * PR - 005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

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

Uyumsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları
- Kalite İç Tetkik Sonuçları
- Süreç Ölçüm Sonuçları
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

- 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.

Referans Dokümanlar

- * PR - 004 Kalite Yönetim Koordinatörlüğü İç Tetkik Prosedürü
- * PR - 005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- * PR - 025 Öğrenci Memnuniyeti Anketi Prosedürü
- * PR - 022 Çalışan Memnuniyet Anketi Prosedürü
- * PR - 007 Süreç Yönetim Prosedürü

9.2. İç Tetkik

KYS, ilgili standart, mevzuat ve oluşturulan KYS şartlarına uygunluğunu ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç tetkikler yapılmaktadır. Tetkik programı, planlanması, tetkikçilerin seçimi ve tetkikin yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az iki kez iç tetkik planlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 004 Kalite Yönetim Koordinatörlüğü İç Tetkik Prosedürü
- * PR - 005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi üst yönetimi, kurumun KYS 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 Yöneticileri, Birimlerin Kalite ve Risk Sorumluları ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 006 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.2-Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Bu kapsamda geçmiş gözden geçirme toplantıları ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci, akademik ve idari personel ve paydaş memnuniyet sonuçları analizleri, hizmetlerin uygunluğu, iyileştirme faaliyetleri, iç tetkik sonuçları, tedarikçi performansları, kaynak ihtiyaçları,



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

riskler ve fırsatlar, gerçekleştirilen proje ve tasarımlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarının girdisini oluşturmaktadır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 006 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.3-Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden ise Kalite Yönetim Koordinatörlüğü sorumludur.

Referans Dokümanlar

- * PR - 006 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Üniversitemizde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- * PR - 029 Öneri Sistemi Prosedürü

10.2-Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi KYS' de tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu durumda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir. Talep ve şikâyetler yeni projelerin veya tasarımların başlatılmasını sağlamaktadır.

Referans Dokümanlar

- * PR - 005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- * PR - 029 Öneri Sistemi Prosedürü

10.3-Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde oluşturulan KYS sürekli iyileştirme odaklı olarak çalışmakta ve hizmet kalitesi ile öğrenci, akademik ve idari personelin memnuniyetinin artırılması esasına dayanmaktadır. Bunun yanında yeni projeler ve tasarımlar gerçekleştirerek sürekli bir iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

Üniversitemizin; kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirme toplantılarının sonuçlarını kullanmak suretiyle kalite yönetim sisteminin etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- * PR - 005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No	KL - 001
İlk Yayın Tarihi	27.10.2017
Revizyon Tarihi	09.01.2023
Revizyon No	
Sayfa	1/32

* PR - 029 Öneri Sistemi Prosedürü

EKLER

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

Ahi Evran Üniversitesi