



# YÜKSEK İHTİSAS ÜNİVERSİTESİ

## KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### KALİTE EL KİTABI

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

ÖNSÖZ	4
MİSYON VE VİZYON	5
1. KAPSAM	6
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	6
3. TERİMLER VE TARİFLER	6
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	7
4.1. Kuruluş ve Bağlamı	7
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri	8
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	8
4.3.1. Uygulanmayan Maddeler	8
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	9
5. LİDERLİK	9
5.1. Liderlik ve Taahhüt	9
5.1.1. Paydaş Odaklılık	10
5.2. Politika	11
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	11
6. PLANLAMA	13
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	13
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	13
6.3. Değişikliklerin Planlanması	13
7. DESTEK	14
7.1. Kaynaklar	14
7.1.1. Genel	14
7.1.2. Kişiler	14
7.1.3. Altyapı	14
7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam	15
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	15
7.1.6. Kurumsal Bilgi	15
7.2. Yetkinlik	16
7.3. Farkındalık	16
7.4. İletişim	16
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi	17
7.5.1. Genel	17
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	17
8. OPERASYON	17
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol	17

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar	18
8.2.1. Paydaş ile İletişim	18
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	18
8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	19
8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	19
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	19
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	19
8.4.1. Genel	19
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	19
8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi	20
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	20
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	20
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	20
8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	21
8.5.4. Muhafaza	22
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	22
8.6. Ürün ve Hizmetin Piyasaya Sunumu (Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Kontrol	22
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	23
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	24
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	24
9.1.1. Genel	24
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	24
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	24
9.2. İç Tetkik	24
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	25
9.3.1. Genel	25
10. İYİLEŞTİRME	25
10.1. Genel	25
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	26
10.3. Sürekli İyileştirme	26

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumun sürdürülebilir başarı ve paydaş memnuniyetini sağlamaya yönelik bir yönetim yaklaşımıdır. Bu kalite el kitabı, Yüksek İhtisas Üniversitesi'nin sürekli iyileştirme ve mükemmellik anlayışı doğrultusunda hazırlanmış olup, kurumun faaliyetlerinde etkin kalite yönetimini destekleyen yöntem ve standartları içermektedir.

02/08/2013 tarih ve 28726 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan, 6495 sayılı kanunun 11 maddesi ile yapılan değişiklikle kurulan “Yüksek İhtisas Üniversitesi” 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun, Vakıf Yükseköğretim Kurumlarına ilişkin hükümlerine tabi ve kamu tüzel kişiliğine sahip bir vakıf üniversitesidir.

Yüksek İhtisas Üniversitesi, eğitim–öğretim faaliyetlerine 2015 yılında Tıp Fakültesi ile başlamıştır. Günümüzde; Tıp Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesinde Beslenme ve Diyetetik, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon, Dil ve Konuşma Terapisi, Hemşirelik, Sağlık Yönetimi, Ergoterapi ve Ebelik bölümleri bulunmaktadır. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, Biyomedikal Cihaz Teknolojisi, Optisyenlik, Elektronörofizyoloji, Tıbbi Laboratuvar Teknikleri, Ameliyathane Hizmetleri, Fizyoterapi, İlk ve Acil Yardım, Anestezi, Tele-Sağlık Teknikerliği, Tıbbi Veri İşleme Teknikerliği ve Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama ile eğitim–öğretim faaliyetlerine devam etmektedir. Meslek Yüksekokulu ise Bilgisayar Programcılığı, Eczane Hizmetleri, Elektrik ve Grafik Tasarım programları ile eğitim–öğretimi sürdürmektedir. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü ise 2016-2017 akademik yılında Anatomi Tezli Yüksek Lisans Programı ile eğitime başlamıştır. İç Hastalıkları Hemşireliği Tezli Yüksek Lisans Programı, Psikiyatri Hemşireliği Tezli Yüksek Lisans Programı, Tıbbi Mikrobiyoloji Tezli Yüksek Lisans Programı, Histoloji ve Embriyoloji Tezli Yüksek Lisans Programı, Tıbbi Biyokimya Tezli Yüksek Lisans Programı, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Tezli Yüksek Lisans Programı, Tıbbi Genetik Tezli Yüksek Lisans Programları, Sağlık Yönetimi Tezsiz Yüksek Lisans Programı ile eğitim–öğretime devam etmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

Üniversitemizde Özel Ankara Medical Park Hastanesi ile afilyasyon anlaşması ve Özel Liv Hospital Ankara Hastanesi imzaladığı iş birliği protokolü sürmekte ve klinik dallardaki gücümüz de artarak devam etmektedir.

### İletişim Bilgileri

İşçi Blokları Mahallesi 1505. Cd. No: 18/A, 06530 Çankaya/Ankara

Tel : +90 312 329 10 10

Faks : +90 312 329 10 15

Web : [www.yuksekihtisasuniversitesi.edu.tr](http://www.yuksekihtisasuniversitesi.edu.tr)

Kep adresi : [yu@hs03.kep.tr](mailto:yu@hs03.kep.tr)

## MİSYON VE VİZYON

### Misyon;

Atatürk İlke ve İnkılaplarını benimseyen, Cumhuriyetimizin değerlerine sahip çıkan, sahip olduğu bilgiyi teknoloji ve inovasyona dönüştürerek geleceğe yön veren, mesleki yetkinliklerini geliştirmek için yaşam boyu öğrenme alışkanlığıyla araştıran, sorgulayan ve üreten, yüksek nitelikli akademik programlarımız sayesinde bilim ve teknolojiyi yakından takip eden, değişime ve keşfetmeye açık, girişimci, eleştirel düşünebilen; üstlendiği mesleki ve sosyal sorumlulukları başarıyla yerine getiren, etik değerlere sahip insan odaklı yaklaşımı ile farklılıkları gözeten, insan haklarına saygılı, toplumsal gelişime katkı sağlamayı amaçlayan sağlık profesyonelleri yetiştirmeyi ve sağlık alanında yaptığımız bilimsel araştırmalarla evrensel nitelikte bilgi üreterek, bilginin yayılmasını ve toplumsal fayda yaratmasını sağlamaktır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## Vizyon;

Sağlık bilimlerinde öncü, uzmanlığı ve yaratıcılığı ile dünyanın lider araştırma üniversitelerinden biri olmak amacıyla araştırma-geliştirme çalışmalarını destekleyen, bu alanda sunduğu eğitim öğretim hizmeti ile toplumla bütünleşmeyi amaçlayan, bilgi ve teknoloji üretimini toplum yararına kullanan, ait olduğu toplumun değerlerine sadık kalarak bilimsel bakış açısına sahip öğrenciler yetiştiren, kalite odaklı eğitim anlayışı ile uluslararası standartlarda nitelikli bilgi üreten, geleceğe yön veren, saygın bir üniversite olmaktır.

Bu amaçlara yönelik akademik ve idari birimlerde ilgili tüm şartlara uymak, sürekli iyileştirmeyi sağlamak ve paydaşlarının kalite süreçlerine katılım ve memnuniyetini yüksek düzeyde tutmaktır.

## 1. KAPSAM

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi, yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimizi mevzuat ve ilgili standartlar çerçevesinde yönetmeyi, sürekli iyileştirme çalışmalarını yürütmeyi, belgelendirmeyi ve paydaş memnuniyetini artırmayı içerir.

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9001:2015 Standardı esas alınarak kurulmuş, uygulanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir. Bu kaynak hazırlanırken söz konusu standarttan yararlanılmıştır. Her yönetici, birim ve çalışan, kendi yetki ve sorumluluk alanı çerçevesinde el kitabında belirtilen şartların yerine getirilmesinden sorumludur. Atıf yapılan standart veya dokümanın tarih belirtilmemiş olması durumunda, en güncel baskı esas alınır.

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

Aşağıda Kalite Yönetim Sistemimizde kullanılan terimler, tarifler ve kısaltmalar gösterilmektedir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	Kalite Koordinatörlüğü

**Proses (Süreç):** Hammadde, enerji, talep ve bilgi gibi girdileri hizmet gibi çıktılara dönüştüren bir dizi faaliyet vardır. Bu faaliyetler birbiriyle ilgili veya etkileşimlidir.

**Faaliyet:** Bir işi yerine getirmek için yapılan eylemdir.

**Form:** İş kayıtları için kullanılan belge türüdür.

**Risk:** Üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşmasını olumsuz yönde etkileyecek, etki ve olasılık ile ölçülebilen her türlü eylem, durum ve olay.

**Standart:** Belirli bir konu veya kapsamda en iyi düzenlemenin elde edilmesini amaçlayan, uzlaşa ile oluşturulmuş, yetkili bir kuruluş tarafından onaylanmış, ortak ve tekrarlı kullanım için kurallar, prensipler veya faaliyetlerin özelliklerini ya da sonuçlarını belirleyen dokümanlardır.

**Müşteri:** İç ve Dış Paydaşlar

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi.

**PUKÖ:** Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al.

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

## 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

### 4.1 Kuruluş ve Bağlamının anlaşılması

Yüksek İhtisas Üniversitesi'nin işleyişi, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayın, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personelle ilgili esaslar 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu çerçevesinde yürütülmektedir. Üniversitenin amacı, Yüksek İhtisas Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli geliştirilmesine yönelik olarak, ilgili yasal mevzuata uygun çalışmalar gerçekleştirmektir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## İlgili Dokümanlar

- Yüksek İhtisas Üniversitesi 2024-2028 Dönemi Stratejik Planı

### 4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Kalite Komisyonu, Üniversitemizin karar alma ve iyileştirme süreçlerine paydaş ihtiyaç ve beklentilerini düzenli olarak değerlendirir. Bu değerlendirme, stratejik plan hazırlama sürecinde ilgili taraflarla yapılan toplantılar ve çeşitli çalışmalarla gerçekleştirilir.

Hedefler, akademik ve idari personel ve öğrencilerden oluşan iç ve dış paydaşların memnuniyet anketleri ve ilgili birimlere dilek, öneri ve şikayetler iletilerek elde edilir ve analiz edilir. Kalite yönetim sistemimizin temel ilkesi sürekli iyileştirmedir. Başta YÖK olmak üzere ilgili kamu kurumları, ilgili mevzuat değişikliklerini takip edilerek iş süreçlerine yansıtılır.

## İlgili Dokümanlar:

- Yüksek İhtisas Üniversitesi 2024-2028 Dönemi Stratejik Planı,
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- CİMER Başvuruları
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri

### 4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin tüm akademik ve idari birimleri tarafından yürütülen eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetleri, Yüksek İhtisas Üniversitesi KYS tarafından doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen unsurları içerir. Üniversitemizin KYS kapsamı, paydaşlarımızın internet sitesinde erişilebilir durumdadır.

#### 4.3.1 Uygulanmayan Maddeler

Üniversitemiz, yönetmelik ve mevzuat şartlarına uygun olarak hizmet sunduğundan faaliyetlerimiz kapsamında herhangi bir tasarım veya geliştirme süreci bulunmamaktadır; dolayısıyla “7.3. Ürün ve

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi' maddesi kurumumuzun sorumluluk alanına girmediği için kalite yönetim sistemimizde uygulanmayan madde olarak değerlendirilmiştir.

#### 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Üniversitemiz Stratejik Planı ile bağlantılı ve uyumlu olan Yüksek İhtisas Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, sistemin etkin bir şekilde yürütülmesini, sürdürülebilirliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlar.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken sistemin nasıl uygulandığını anlatan Kalite El Kitabı oluşturulmuştur ve dokümanite edilmiştir. Kalite El Kitabı ayrıca prosesler, prosedürler, görev tanımları, iş akışları, talimatlar, formlar, planlar ve listeler içerir. Üniversitemiz, KYS şartlarına uygun olarak gerekli olan süreçleri belirlemiştir. Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun belgeler oluşturularak kayıtların korunması ve sürekliliği sağlanır.

## 5. LİDERLİK

### 5.1 Liderlik ve Taahhüt

Üniversitemizin üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemini geliştirmek, uygulamak ve sürekli olarak geliştirmek için aşağıdaki taahhütlerde bulunmakta ve liderlik yapmaktadır.

Yüksek İhtisas Üniversitesi üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin etkinliğini sağlamak ve sürekli gelişimini desteklemek amacıyla aşağıdaki ilkelere bağlı kalacağını taahhüt eder:

- Kalite yönetim sisteminin etkin işlemlerini sağlamak üzere hesap verebilirliği esas alır.
- Kalite politikası ve hedeflerinin üniversitenin iç ve dış paydaşlarıyla uyumlu şekilde oluşturulmasını ve bu uyumun güvence altına alınmasını sağlar.
- Kalite yönetim sistemi gereklerinin, üniversitenin tüm süreçlerine entegre edilmesini temin eder.
- Süreç odaklı yönetim anlayışı ile risk temelli düşünme yaklaşımının benimsenmesini ve yaygınlaştırılmasını destekler.
- Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan kaynakların sağlanmasını garanti eder.

Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	Onaylayan Kalite Koordinatörlüğü
--------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

- Kalite yönetiminin ve sistem gereklerine uyumun tüm paydaşlarla açık şekilde paylaşılmasını önemser.
- Kalite yönetim sisteminin hedeflenen çıktılara ulaşmasını güvence altına alır.
- Sistem etkinliğine katkı sunacak nitelikli bireylerin istihdam edilmesini, yönlendirilmesini ve desteklenmesini sağlar.
- Sürekli iyileştirme kültürünün teşvik edilmesini gözetir.
- Alınacak stratejik kararlarda ilgili birim yöneticilerinin görüş ve katkılarının dikkate alınmasını sağlayarak katılımcı liderlik anlayışını benimser.

### 5.1.1 Paydaş Odaklılık

Yüksek İhtisas Üniversitesi, eğitim-öğretim faaliyetlerinin merkezine öğrencilerini yerleştirmekte ve onları en temel paydaş ve öncelikli hedef kitle olarak kabul etmektedir. Bu doğrultuda, üniversitemiz üst yönetimi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin temel amacı; öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini doğru biçimde analiz etmek, mevcut kaynakları en verimli şekilde kullanarak bu ihtiyaçları en üst düzeyde karşılamak ve böylece kurumsal yapıyı bu anlayış doğrultusunda şekillendirmektir.

Bu süreçte, üniversitemiz faaliyetlerini 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmelikleri ile Senato kararları çerçevesinde yürütmektedir. Öğrencilerimiz ve diğer paydaşlarımızın beklentileri; paydaş anketleri, danışma kurulları, dilek-öneri-şikâyet sistemleri gibi çeşitli geri bildirim mekanizmalarıyla düzenli olarak toplanmakta, değerlendirilmektedir. Elde edilen veriler doğrultusunda gerekli önlemler alınmakta ve iyileştirme süreçleri sistematik şekilde hayata geçirilmektedir.

Üniversitemizin stratejik planında belirlenen temel faaliyet alanları olan eğitim, araştırma, girişimcilik ve toplumsal katkı kapsamında paydaşlar ayrıntılı şekilde tanımlanmış ve önceliklendirilmiştir. 2024–2028 Stratejik Planı çerçevesinde bu paydaşlar; öğrenciler, akademik ve idari personel, mezunlar, iş birliği içinde olunan kurum ve kuruluşlar ile mezunlarımızı istihdam eden işverenler olarak sınıflandırılmıştır. Tüm bu paydaşların karar alma ve sürekli iyileştirme süreçlerine aktif katılımını sağlamak amacıyla üniversitemiz bünyesinde çeşitli etkileşim mekanizmaları etkin bir biçimde işletilmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## 5.2 Politika

Üniversitemizin misyonu, vizyonu ve temel değerleri doğrultusunda oluşturulan Kalite Politikası, bu Kalite El Kitabında yer almakta olup aşağıdaki ilkelere dayanmaktadır:

- Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, uluslararasılaşma, girişimcilik, toplumsal katkı ve kurumsal kapasite geliştirme alanlarında belirlenen hedeflere ulaşmak için sürdürülebilir kalite yönetimi süreçlerini, etkin liderlik anlayışı ve takım ruhu çerçevesinde tüm birimlerde uygulamak,
- Üniversitemizin stratejik amaçları, ulusal ve uluslararası yükümlülükler ile güncel gelişmeler doğrultusunda tüm süreçleri izlemek ve sürekli iyileştirmeyi esas almak,
- Yetkinlik seviyesi yüksek, alanında tercih edilen ve istihdam edilebilirliği yüksek mezunlar yetiştirmek,
- Tüm paydaşların kalite süreçlerine aktif katılımını sağlamak ve memnuniyet düzeylerini en üst düzeyde tutmak,
- Araştırma kapasitesini ve yetkinliğini sürekli geliştirerek, yerel, ulusal ve uluslararası kalkınma hedeflerine katkı sunacak yüksek katma değerli Ar-Ge ve inovasyon projeleri üretmek üniversitemizin benimsediği kalite politikalarının temelini oluşturmaktadır.

Belirlenen kalite politikalarının tüm akademik ve idari personele etkin şekilde duyurulması ve kalite bilincinin artırılması amacıyla düzenli olarak bilgilendirme ve eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, kalite politikası metinleri tüm paydaşların erişebileceği alanlara fiziksel olarak asılmakta ve ilgili taraflara üniversitenin internet sitesi üzerinden duyurulmaktadır.

## 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemizde yürütülen tüm süreçlerin etkinliğini sağlamak ve bu süreçlerin hedeflenen çıktılara ulaşmasını temin etmek amacıyla kalite yönetim sistemine ilişkin görev ve sorumluluklar açık şekilde tanımlanmıştır. İç kalite güvencesi mekanizmalarının oluşturulması, planlanması ve uygulanması; Kalite Komisyonu, Kalite Koordinatörlüğü ve akademik ile idari birimlerdeki Birim Kalite Ekipleri tarafından organize edilmekte ve yürütülmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

Üniversite personelinin kurumsal görev, yetki ve sorumlulukları yürürlükteki mevzuat doğrultusunda belirlenmiş olup, ilgili görev tanımları personele resmi olarak tebliğ edilmekte ve birimlerin internet sayfalarında şeffaflık ilkesine uygun biçimde yayımlanmaktadır. Ayrıca, her bir görev için gerekli nitelikler de görev tanımlarında açıkça belirtilmektedir.

Bununla birlikte kalite yönetim sistemi çalışma ekibinin görev tanımları aşağıdaki sorumlulukları da kapsamaktadır:

1. Kalite yönetim sisteminin, ilgili standardın gerekliliklerini karşılayacak şekilde yapılandırılmasının ve sürdürülmesinin güvence altına alınması,
2. Üniversite süreçlerinin hedeflenen çıktıları üretmesini sağlayacak şekilde tasarlanması ve uygulanması,
3. Kalite yönetim sisteminin performansına ilişkin değerlendirme sonuçları ile iyileştirme fırsatlarının üst yönetime düzenli olarak raporlanması,
4. Kurum genelinde paydaş odaklılık ve özellikle öğrenci memnuniyetinin ön planda tutulmasının teşvik edilmesi,
5. Kalite yönetim sistemiyle ilgili yapılacak değişikliklerin planlanması ve hayata geçirilmesinde sistem bütünlüğünün korunmasının sağlanması.

### İlgili Dokümanlar

- Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları
- Yüksek İhtisas Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## 6. PLANLAMA

### 6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemizin stratejik planına dayanan hedeflerin takibi, diğer faaliyetlerde meydana gelebilecek risklerin yönetimi, risklerin ve kritik risklerin belirlenmesi, analiz edilmesi, önceliklendirilmesi, risklere karşı alınacak önlemlerin saptanması ve risk yönetim sürecinin gözden geçirilmesi için Üniversitemiz Kurumsal Risk Yönetimi Komisyonu kurulmuştur.

### 6.2 Kalite Hedefleri ve Hedeflere Erişmek İçin Planlama

Üniversite üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde, Üniversitemizin Kalite Politikası ve Stratejik Planı doğrultusunda, iç ve dış paydaşların memnuniyetini artırmaya odaklı, ölçülebilir, izlenebilir ve uygulanabilir kalite hedefleri belirlemektedir. Bu hedefler, yasal zorunluluklar ve ilgili dokümanlar dikkate alınarak oluşturulmakta, birimlerin internet sayfaları aracılığıyla kamuoyuna duyurulmakta ve izlenmektedir. Yönetim toplantılarında önceki dönemin hedeflerinin gerçekleşme durumu değerlendirilmekte; sapmalar, düzeltici eylemler, sorumlular, süreler ve değerlendirme yöntemleri karara bağlanmaktadır. Aynı toplantılarda bir sonraki döneme ilişkin hedefler de görüşülerek onaylanmakta, hedeflerin düzenli takibi ve gerektiğinde güncellenmesi sağlanmaktadır.

### 6.3 Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemizde mevzuat değişiklikleri, talepler, yasal düzenlemeler vb. durumlar nedeniyle değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, bu değişikliklerin kimler tarafından yapılacağı, hangi kişilerin bilgilendirileceği ve hangi dokümanların revize edileceği planlanarak uygulanır.

<b>Hazırlayan</b> .....	<b>Kontrol Eden</b> .....	<b>Onaylayan</b> <b>Kalite Koordinatörlüğü</b>
----------------------------	------------------------------	---------------------------------------------------

## 7. DESTEK

### 7.1 Kaynaklar

#### 7.1.1 Genel

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması, sürdürülmesi, geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi için paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya yönelik insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi gerekli kaynaklar belirlenmekte ve ilgili mevzuat ile bütçe çerçevesinde tedarik edilmektedir. Süreç sorumluları, faaliyetlerin yürütülmesi ve kaynak ihtiyacının tespitinden sorumlu olup, ihtiyaçların temini Satın Alma Birimi'nin ilgili iş akışlarına göre gerçekleştirilmektedir.

#### 7.1.2 Kişiler

Personelin, ilgili mevzuat doğrultusunda belirlenen öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim kriterlerine uygun olması esastır. Personelin nitelikleri görev tanımları çerçevesinde dokümante edilmekte, yetkinliklerinin geliştirilmesi ve Kalite Yönetim Sistemi'ne katkılarının artırılması amacıyla gerekli eğitimler planlanarak uygulanmaktadır.

#### İlgili Dokümanlar

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

#### 7.1.3 Altyapı

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürdürülebilirliği için gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenerek karşılanmaktadır. Elektrik, otomasyon, ısıtma-soğutma, güvenlik, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek gibi hizmetler, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yürütülmekte ve düzenli olarak takip edilmektedir. Bilişim altyapısına yönelik donanım ve yazılım hizmetleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sağlanmakta; ihtiyaç halinde yazılımlar geliştirilmekte veya yazılım firmaları ile koordinasyon yürütülmektedir. Ayrıca ortaya çıkan yeni ihtiyaçlar için bütçe planlaması yapılmaktadır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## İlgili Dokümanlar

- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Görev Tanımları ve İş Akış Şemaları
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Tanımları ve İş Akış Şemaları
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Görev Tanımları ve İş Akış Şemaları

### 7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Üniversitemiz üst yönetimi, sürdürülebilir başarı, rekabet gücü, üretkenlik ve yaratıcılığı desteklemek amacıyla uygun bir çalışma ortamı sağlamaktadır. Hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli fiziksel, çevresel, sosyal ve psikolojik koşullar dikkate alınarak çeşitli olumsuz koşullara karşı önlemler alınmakta, iyileştirme çalışmaları planlanarak uygulanmaktadır. Çalışma ortamının uygunluğunu sağlama ve sürdürmeye yönelik yöntemler KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Ayrıca, akademik ve idari personel ile öğrencilerin memnuniyetini ölçmek üzere düzenli anketler yapılmakta; ihtiyaçlar sorumlu birimler tarafından takip edilmekte ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

## İlgili Dokümanlar

- Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketleri
- Eylem Planları

### 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Üniversitemizde her birim, kullandığı ölçme kaynaklarının listesini oluşturur ve kalibrasyon ve bakım gerektiren cihazları takip eder. Kalibrasyon ve bakım ihtiyacı, Satın Alma Birimi aracılığıyla gerçekleştirilir.

### 7.1.6 Kurumsal Bilgi

Üniversitemizin akademik, kültürel ve sosyal birikimi ile sahip olduğu deneyim, kurumsal hafızanın oluşmasında temel unsurlardır. Akademik ve teknolojik gelişmelerden elde edilen bilgi paydaşlarla paylaşılmakta; bu süreç internet sitesi, kütüphane, sosyal medya, basın, toplantılar ve benzeri etkinlikler

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

Doküm	YIU.KEK.0001
Yayın Tarihi	-
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

aracılığıyla yürütülmektedir. Proseslerin işletimi ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamak amacıyla bilgi ve deneyim paylaşımı, hizmet içi eğitimler ve gerektiğinde danışmanlık desteği sağlanmakta; tüm süreçler KYS dokümantasyonu kapsamında prosedürler ve iş akış şemalarıyla güvence altına alınmaktadır. Ayrıca akademik ve idari personelin görev tanımları yazılı hale getirilerek hizmetlerin sürdürülebilirliği teminat altına alınmıştır.

## 7.2 Yetkinlik

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla tüm akademik ve idari personelin gerekli yetkinliklere sahip olmasına önem vermektedir. Personelin öğrenim durumu, bilgi, deneyim, beceri ve diğer nitelikleri yasal mevzuat dikkate alınarak belirlenmekte, görev tanımlarında ayrıntılı şekilde dokümante edilmektedir. Eğitimler, üniversite içi uzman/akademisyenler tarafından verilebildiği gibi gerektiğinde kurum dışı uzmanlardan da destek alınmaktadır.

## 7.3 Farkındalık

Üniversitemizde akademik ve idari personel ile öğrencilerimize Kalite Yönetim Sistemine ilişkin farkındalığın kazandırılması, geliştirilmesi ve sürdürülmesi amacıyla bilgilendirme toplantıları ve hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Ayrıca ilgili duyurular, kurumsal internet sayfası, kurumsal e-posta hesapları ve Kalite Koordinatörlüğü internet sayfası üzerinden paylaşılmaktadır.

## 7.4 İletişim

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi kapsamında iç ve dış paydaşlarla iletişim; toplantılar, yüz yüze görüşmeler, elektronik posta, EBYS, telefon, hizmet içi eğitimler, sistem dokümantasyonu, iletişim panoları, üniversite internet sayfası ve sosyal medya hesapları gibi çeşitli araçlar üzerinden sağlanmaktadır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## 7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

### 7.5.1 Genel

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sistemi'ne ilişkin dokümante edilmiş bilgilere üniversitemiz internet sayfası üzerinden erişilebilmekte, ihtiyaç halinde güncellenerek sürekliliği sağlanmaktadır. Üniversitemizin tüm faaliyetlerine ilişkin dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolüne dair esaslar ise “Doküman Hazırlama ve Kontrol Yönergesi”nde tanımlanmıştır.

### İlgili Dokümanlar

- Yüksek İhtisas Üniversitesi Doküman Hazırlama ve Kontrol Yönergesi

### 7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilen bilgilerin oluşturulması ve güncellenmesine ilişkin esaslar Doküman Hazırlama ve Kontrol Yönergesinde tanımlanmıştır. Dokümanların formatı, tanımlamaları ve açıklamaları ilgili prosedürde ayrıntılı olarak açıklanmakta; uygunluk ve yeterlilik kontrolleri ile onay süreçleri ise Kalite Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir.

## 8. OPERASYON

### 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Üniversitemiz, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme hizmetlerinde ilgili mevzuat gerekliliklerini dikkate alarak PUKÖ döngüsü çerçevesinde planlama, uygulama, izleme, kontrol, önlem alma ve iyileştirme süreçlerini yürütmektedir. Eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlaması; eğitim verilecek bölümlerin belirlenmesi, kontenjanların düzenlenmesi, akademik takvimin hazırlanması, kayıt işlemleri, yatay geçiş ve intibak işlemleri, öğretim elemanlarının ders görevlendirmeleri ve sınav programlarının oluşturulmasını

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

kapsamaktadır. Her bir faaliyete ilişkin prosesler, iş akışları, prosedürler, talimatlar, formlar ve kılavuzlar hazırlanarak Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanmakta ve sürdürülebilirliği sağlanmaktadır. Bu süreçlerin planlama ve sunumu, YÖK denetimi ve kalite güvencesi değerlendirmeleri ile kontrol edilmektedir.

## İlgili Dokümanlar

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Akademik Takvimler
- Yüksek İhtisas Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Yüksek İhtisas Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

## 8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

### 8.2.1 Paydaş ile İletişim

Eğitim ve öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı hizmetleriyle ilgili paydaşlardan geri bildirim almak amacıyla iletişim yöntemleri belirlenmekte ve uygulanmakta; ayrıca memnuniyet anketleri düzenlenerek sonuçlar değerlendirmeye alınmaktadır.

## İlgili Dokümanlar

- Paydaş Memnuniyet Anketleri

### 8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemizin eğitim, öğretim, toplumsal katkı faaliyetlerine ilişkin şartlar YÖK ve ilgili mevzuatla belirlenmekte olup, amacımız üniversite olarak bu doğrultuda eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim süreçlerinde en yüksek kalite düzeyine ulaşmaktır.

## İlgili Dokümanlar

- Yüksek İhtisas Üniversitesi Kalite Politikası
- Yükseköğretim Kanunu ve ilgili mevzuat

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

### 8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemizin eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerine ilişkin şartlar her yeni dönem öncesinde ve ilgili mevzuattaki değişiklikler doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Öğrenciye sunulan hizmetlerde meydana gelebilecek değişiklikler ise Ders Bilgi Paketi ve bölüm web sayfaları üzerinden derhal duyurulmakta ve ilgili dokümanlar revize edilmektedir.

#### İlgili Dokümanlar

- Akademik Birimler İş Akış Şemaları

### 8.2.4 Hizmetler için Şartların Değişmesi

Üniversitemiz, hizmet şartlarında bir değişiklik olduğunda öğrenci ve ilgili kişileri EBYS, e-posta ve web sayfası duyuruları aracılığıyla bilgilendirmektedir.

## 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bu madde, söz konusu kitabın 3.3.1 bölümünde belirtilen gerekçeler doğrultusunda, Kalite Yönetim Sistemimizde uygulanabilir olmayan standart maddesi olarak değerlendirilmiştir.

## 8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

### 8.4.1 Genel

Üniversitemiz, faaliyet alanındaki ihtiyaçların dışarıdan tedariki Satın Alma birimi iş akışları ve ilgili mevzuat çerçevesinde yürütmektedir.

### 8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz, bütçe kapsamında dışarıdan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetlere ilişkin gerekli bilgi ve şartları, ilgili mevzuata uygun şekilde önceden doküman eder. Her bir ürün veya hizmet için planlanan tedarik yöntemine göre şartnameler hazırlanarak ilan edilir. Bu şartnameler doğrultusunda ilgili komisyon

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

tarafından yapılan değerlendirmede uygun bulunan ürün ve hizmetler sisteme dâhil edilir; uygun bulunmayanlar için ise iade, değişim veya alımın iptali gibi işlemler başlatılır.

### 8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemiz, dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlerin teminine ilişkin yöntemleri belirleyerek, ihtiyaçlara uygun ayrıntılı şartnameler hazırlar. Bu şartnameler; ürün veya hizmete dair teknik özellikleri, kalite standartlarını, teslimat koşullarını ve diğer önemli hususları kapsar.

### İlgili Dokümanlar

- İdari ve Mali İşler İş Akış Şemaları

## 8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz; önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla iş akışlarını oluşturmuş ve bu süreçlerde yetkin kişileri görevlendirmiştir. Süreçlerin işletilebilmesi için gerekli altyapı ve ortam hazırlanmış olup süreçlerin kontrol ve devamlılığı Kalite Güvence Sistemi ile sağlanmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- Yüksek İhtisas Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi
- Yüksek İhtisas Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Yüksek İhtisas Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

### 8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini ve kontrolünü, oluşturulan web tabanlı alt yapı sistemleri ile sağlamaktadır. Bu kapsamda;

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

Doküm	YIU.KEK.0001
Yayın Tarihi	-
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

- Tüm iç ve dış yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS üzerinden kayıt altına alınarak numaralandırılmaktadır.
- Öğrencilerimizin izlenebilirliği öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. kimlik numarası üzerinden sağlanmaktadır.
- Akademik ve idari personelin izlenebilirliği kurum sicil numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmakta, ayrıca YÖKSİS üzerinden takip edilmektedir.
- Eğitim-öğretim programlarının izlenebilirliği Ders Bilgi Paketleri Sistemi, sınav sonuç değerlendirmeleri, öğrenci geribildirimleri, öğretim elemanı geribildirimleri, ilgili kurullar aracılığı ile yapılmaktadır.
- Üniversite Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü tarafından desteklenen araştırma faaliyetleri proje kodu ve numarası ile izlenmektedir.
- Araç, gereç ve ekipmanların izlenebilirliği demirbaş numarası ve Satınalma Birimi formları ile sağlanmaktadır.

Bu sistemlere ait veriler, belirli aralıklarla Üniversitemiz veya ilgili kurum/kuruluşlar tarafından yedeklenerek güvenli şekilde saklanmakta ve muhafaza edilmektedir.

### 8.5.3 Öğrenci veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemiz, faaliyetleri kapsamında tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde teslim edilen numuneler ile öğrencilere ait kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli tedbirleri almaktadır. Bu bilgi ve belgeler elektronik ve/veya fiziki ortamda muhafaza edilmektedir. Belgelerin işlem süreci boyunca korunması ve saklanmasından ilgili personel sorumludur. Söz konusu bilgi veya belgelerin zarar görmesi, kaybolması ya da uygun ortamda bulunmaması durumunda, olay yerinde tutanak tutulur, mevzuat doğrultusunda gerekli işlemler yapılır ve ilgili kişi yazılı olarak bilgilendirilir. Öğrencilerin kayıt işlemleri sırasında alınan önceki eğitimine ait diploma, kimlik bilgileri, kayıt formları, engellilik raporları ve benzeri diğer dökümanlar ise ilgili öğrenci işleri biriminde yetkili personel tarafından saklanmaktadır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## İlgili Dokümanlar

- Yüksek İhtisas Üniversitesi İlgili Mevzuatı

### 8.5.4 Muhafaza

Hizmetlerin başvurusundan teslimine kadar geçen süreçte, işlem görmekte olan evrakların sorumluluğu proses sorumluları ve ilgili çalışanlara aittir. Tüm evraklar uygun koşullarda muhafaza edilmekte olup, depolama alanlarına giriş-çıkış işlemleri ile stok takibi ilgili talimatlarda belirtilen esaslara göre yürütülmektedir. Kurumumuzda yapılan yazışmalar ise “Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı” ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

### 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemiz mezunları, Mezun Birimi tarafından takip edilmektedir. Bu kapsamda Mezun Bilgi Sistemi uygulaması ve sosyal medya iletişim kanalları aracılığıyla mezunlarımızla irtibat kurulmakta, geri bildirimler alınmaktadır.

Ayrıca öğrencilerin mezuniyet sonrasında ihtiyaç duyabileceği transkript, diploma yeniden düzenlenmesi ve diğer bilgi-belge talepleri ilgili mevzuata uygun şekilde yürütülmekte, kayıt altına alınmakta ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar, ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanarak öğrenciye teslim edilmektedir.

## İlgili Dokümanlar:

- Mezun Anketleri
- Dış Paydaş Anketleri
- Yüksek İhtisas Üniversitesi Diploma, Diploma Eki ve Diğer Mezuniyet Belgeleri Yönergesi

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## 8.6 Ürün ve Hizmetin Piyasaya Sunumu ve Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Kontrolü

Üniversitemizde eğitim-öğretim faaliyetleri akademik takvim doğrultusunda planlanmakta ve uygulanmaktadır. Kayıt, ders başlangıcı, sınav tarihleri gibi süreçlere ilişkin takvim her eğitim-öğretim yılı öncesinde ilan edilmektedir. Öğrenci performansları ödev, proje, yazılı-sözlü ve uygulamalı sınavlarla ölçülmekte ve değerlendirilmektedir. Sınav, ders geçme, kayıt yenileme, mezuniyet ve başarı değerlendirme süreçlerine ilişkin usul ve esaslar ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır.

Üniversitemiz ayrıca eğitim hizmetlerinde program akreditasyonu çalışmalarına öncelik vermekte, bu sayede program çıktıları belirlenerek öğrencilerin gerekli yeterlilikleri kazanması amaçlanmaktadır. Tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Eğitim-öğretim sürecinde yürütülen hizmetler hiyerarşik olarak paraf ve imzalar yoluyla kontrol edilmektedir.

## 8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetlerde ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bunların giderilmesine yönelik faaliyetler KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Belirlenen prosedürlere, iş akışlarına veya mevzuata aykırı şekilde gerçekleşen durumlar uygun olmayan hizmet olarak kabul edilmektedir.

Uygunsuzlukların durumuna göre düzeltici faaliyetler yapılmakta, kayıt altına alınmakta ve veri analizi ile uygunsuzlukların dağılımına ilişkin çalışmalar yürütülmektedir.

Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden tüm akademik ve idari birim yöneticileri ile üst yönetim sorumludur. Bu faaliyetler ve bunlara yönelik düzeltici işlemler, Kalite Koordinatörlüğü toplantılarında değerlendirilerek sonuçlandırılmaktadır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

#### 9.1.1 Genel

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tüm personel sorumlu olup, Kalite Koordinatörlüğü performans ve veri analizlerini üst yönetime iletmektedir. Performans göstergeleri stratejik plan hedefleri doğrultusunda yıllık olarak gözden geçirilmekte ve iyileştirme çalışmalarına yön vermektedir.

#### 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

İç ve dış paydaşların memnuniyet düzeyleri düzenli aralıklarla anketler, toplantılar, yüz yüze görüşmeler, istek ve şikâyet bildirimleri aracılığıyla ölçülür ve raporlanır. Raporlar doğrultusunda düzeltici ve iyileştirici faaliyetler uygulanır.

#### 9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

İzleme ve ölçme sonuçları, istatistiksel yöntemlerle analiz edilerek sistemin ve süreçlerin iyileştirilmesi için kullanılmaktadır. Paydaş memnuniyeti, hizmet uygunluğu, süreç performansı ve tedarikçi değerlendirmeleri bu analizlerin temelini oluşturur. Elde edilen sonuçlar raporlanır, kayıt altına alınır ve iyileştirme faaliyetlerine yön verir.

### 9.2 İç Tetkik

Kalite Yönetim Sistemi'nin standarda ve mevzuata uygunluğu, etkinliği ve sürdürülebilirliği planlı iç tetkiklerle kontrol edilmektedir. Üst yönetim tarafından yetkilendirilen tetkikçiler tarafından yürütülen denetimler, prosedürlere uygun şekilde uygulanır. Tespit edilen uygunsuzluklar için gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

### 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1 Genel

Üst yönetim liderliğinde, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluk, yeterlilik, etkililik ve stratejik hedeflerle uyumu yapılan toplantılarla değerlendirilir. Kalite politikası, hedefler, süreç performansları ve değişiklik ihtiyaçları bu toplantılarda ele alınır.

#### Girdiler:

Toplantı gündeminde; önceki kararların durumu, iç ve dış hususlardaki değişiklikler, paydaş memnuniyeti, kalite hedeflerine ulaşma derecesi, süreç performansı, uygunsuzluklar, tetkik sonuçları, kaynak yeterliliği, risk ve fırsat analizleri ile iyileştirme fırsatları yer alır.

#### Çıktılar:

Toplantıların çıktıları; sistemin etkinliğini ve sürekliliğini artıracak iyileştirme fırsatları, değişiklik ihtiyaçları ve kaynak gerekliliklerini kapsar. Alınan kararlar dokümanite edilerek saklanır ve sistemin sürekli iyileştirilmesine yön verir.

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1 Genel

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin performansını ve etkinliğini artırmayı, paydaş memnuniyetini yükseltmeyi ve gelecekteki ihtiyaç ve beklentilere cevap vermeyi hedeflemektedir. Bu kapsamda, ortaya çıkabilecek uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve düzeltmek amacıyla sürekli iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir.

### 10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Üniversitemizde uygunsuzluklar; öneri, istek ve şikâyet bildirimleri, paydaş memnuniyet anketleri, rutin faaliyetlerdeki tespitler, yönetim gözden geçirme toplantıları ile iç/dış tetkikler sonucunda belirlenmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

Doküm	YIU.KEK.0001
Yayın Tarihi	-
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

Tespit edilen uygunsuzlukların kök nedenleri analiz edilerek ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi amacıyla düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler planlanır ve uygulanır.

### 10.3 Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğini sürekli geliştirmeyi temel bir ilke olarak benimsemiştir. Bu doğrultuda; kalite politikası ve hedefleri, tetkik sonuçları, veri analizleri, düzeltici/önleyici faaliyetler ile yönetim toplantılarının çıktıları dikkate alınarak sistemin ve hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Koordinatörlüğü	<b>Kontrol Eden</b> Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı (Prof. Dr. Özgül KISA)	<b>Onaylayan</b> Kalite Koordinatörlüğü
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------