



KAPADOKYA
ÜNİVERSİTESİ
— Akıl - Ahlak - Adalet - Adap —

KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yayın Tarihi: Temmuz 2015

Revizyon No: 03

Revizyon Tarihi: 29.12.2017

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	1
REVİZYON LİSTESİ	2
DAĞITIM LİSTESİ	3
ONAY	4
A. GENEL	5
B. KALİTE EL KİTABI REVİZYON VE DAĞITIMI	5
C. ÜNİVERSİTEMİZİN TANITIMI:	6
KALİTE POLİTİKAMIZ	8
1. AMAÇ	9
2. KAPSAM	9
3. HARIÇ TUTULAN STANDART MADDELERİ	9
4. ÜNİVERSİTEMİZİN BAĞLAM	10
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması:	10
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	11
4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi	12
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	12
5. LİDERLİK	14
5.1. Liderlik ve Taahhüt	14
5.2. Öğrenci Odağı	14
5.3. Politika	15
5.4. Kurumsal Görev, Sorumluluklar ve Yetkiler	15
6. PLANLAMA	16
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme	16
6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	16
6.3. Değişikliklerin Planlanması	17
7. DESTEK	18

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	2 / 39

7.1. Kaynaklar.....	18
7.2. Yeterlilik.....	22
7.3. İletişim	23
7.4. Dokümanite Edilmiş Bilgi	23
8. EĞİTİM VE ÖĞRENİM (OPERASYONEL).....	26
8.1. Eğitim ve Öğrenimin Planlaması ve Kontrolü.....	26
8.2. Eğitim ve Öğrenim İçin Şartlar.....	27
8.3. Eğitim ve Öğretimin Tasarımı ve geliştirilmesi	28
8.4. Dışardan Tedarik Edilen Proses, Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Kontrolü	29
8.5. Eğitim ve Öğretim Hizmetin Sunumu	29
8.6. Eğitim ve Öğretim Hizmetinin Sunumu	32
8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü	32
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	33
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	33
9.2. İç Tetkik	34
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	35
10. İYİLEŞTİRME.....	37
10.1. Genel	37
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	37
10.3. Sürekli İyileştirme	37

 KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ <small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small>	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-001
		Yayın Tarihi	Temmuz 2015
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	29.12.2017
		Sayfa No	1 / 39

ÖNSÖZ

Bu El Kitabı Kapadokya Üniversitesinin kalite, plan, program, politika ve amaçlarını ortaya koyar. Kurumumuzda yürütülen eğitim hizmetleri ile kaliteyi bir yaşam tarzı olarak benimsemeyi, kurumumuzdan hizmet alan kişi kurum ve kuruluşlara, dürüst ve prensipli kararlarla maksimum kalitede hizmet vermeyi kendisine amaç edinmiştir.

Kalite Yönetim sistemi ilkeleri doğrultusunda çalışmalarını sürdürmeye başlamış olan kurumumuz TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemini etkin bir şekilde uygulamaya başlamıştır. Sistemimiz Yükseköğretim Kurumlarında Kalite Güvencesi Yönetmeliği dikkate alınarak yapılandırılmıştır.

Kapadokya Üniversitesi en iyi eğitim ve araştırma hizmeti verme ilkesini prensip edinerek verilen eğitim hizmetinin kalite seviyesini her zaman en üst seviyede tutmayı ilke edinmiştir.

REVİZYON LİSTESİ

Doküman No	Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi	Revize Eden
KEK-001	1	11.07.2016	El Kitabının tamamında genel değişiklik yapıldı	Kalite Yönetim Temsilcisi
KEK-001	2	09.08.2017	El Kitabının tamamında genel değişiklik yapıldı	Kalite Yönetim Temsilcisi
KEK-001	3	29.12.2017	Mevcut Kalite El Kitabı TS EN ISO 9001:2015 versiyonuna geçilmesi nedeniyle tamamında genel değişiklik yapıldı	Kalite Yönetim Temsilcisi

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	3 / 39

DAĞITIM LİSTESİ

DOKÜMAN NO	BİRİM	DAĞITIM ŞEKLİ	KONTROLLÜ/ KONTROLSÜZ
KEK-001	Tüm Üniversite Personeli	Elektronik	Kontrolsüz

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	4 / 39

ONAY

Bu El Kitabının TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi gereklerine göre çalışmalarını yürüten Kapadokya Üniversitesinin; Kalite Yönetim Sistemini, Kalite Politikasını, Amaçlarını, Hedeflerini ve Sistem Dokümantasyonunu kapsadığını ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliğine uygun olduğunu taahhüt ederiz.

Üst yönetimimiz, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı gereği aşağıdaki konuları taahhüt eder. Bunlar;

- a) Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- b) Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- c) Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- f) Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- h) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	5 / 39

A. GENEL

Kalite El Kitabı'nın revizyonu ve dağıtımı Kalite ve Stratejik Planlama Dairesinin sorumluluğundadır.

Birimlerin Revizyon istekleri Dokümantasyon Prosedürü esaslarına göre değerlendirilir. Ayrıca Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite El Kitabını yılda en az bir defa Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı öncesi gözden geçirir gerekli görülen değişiklikleri yapar ve güncellenmesi gereken dokümanların güncelleştirilmesini sağlayarak Kalite Komisyonunun onayına sunar.

B. KALİTE EL KİTABI REVİZYON VE DAĞITIMI

Kalite El Kitabında yapılan revizyonun duyurulması işleminde aşağıdaki işlemler takip edilir.

- 1.1. Yapılan tüm revizyonlar, tüm birim personeline web sitesi aracılığı ile duyurulur.
- 1.2. Revizyonlar," Revizyon Listesine" işlenir ve bir sıra numarası verilir.
- 1.3. Gerçekleştirilen revizyonlar revizyon takip formu ile kayıt altına alınır. Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi tarafından arşivlenir.
- 1.4. İç denetimler sırasında tüm birim personellerinin en son revizyonlu Kalite El Kitabına ulaşabildikleri kontrol edilir.
- 1.5. Revizyon yapılan sayfalara revizyon numaraları (01,02,03....) ve revizyon tarihleri işlenir.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	6 / 39

C. ÜNİVERSİTEMİZİN TANITIMI:

1. Üniversitenin Adı

KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ

2. Logosu



3. Kullanılan Adı

KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ

4. Kuruluş Adresi

50420 - Mustafapaşa, Ürgüp / Nevşehir

Telefon: 0 (384) 353 50 09 Faks: 0 384 353 51 25

Sabiha Gökçen Havalimanı C – Blok, 34912 Pendik / İstanbul

Telefon: 0 (216) 588 00 10 Faks: 0 (216) 588 00 12

www.kapadokya.edu.tr

5. Kuruluş Tarihi

1 Temmuz 2017 tarihli ve 30111 sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanmış olan 7033 sayılı Sanayinin Geliştirilmesi ve Üretim Desteklenmesi Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 21. Maddesi ile 28/3/1983 tarihli 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununa eklenen Ek Madde 173 ile Kapadokya Üniversitesi kurulmuştur.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	7 / 39

6. Faaliyet Konusu

Kapadokya Üniversitesinde yaygın-örgün eğitim, araştırma ve idari hizmetler verilmektedir.

7. Tarihçe

Kapadokya Üniversitesinin geçmişi, Bakanlar Kurulu'nun 03.07.2008 tarih ve 2008/13861 sayılı kararı ile kurulmuş bulunan Kapadokya Meslek Yüksekokuluna dayanmaktadır.

Kapadokya Meslek Yüksekokulu, 7033 sayılı Sanayinin Geliştirilmesi ve Üretimin Desteklenmesi Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 49. geçici maddesi ile tüzel kişiliği sona erdirilerek Kapadokya Üniversitesine bağlanmış, Meslek Yüksekokulunun tüm öğrenci, öğretim elemanı ve mal varlığı yeni kurulan Üniversiteye devrolmuştur.

Kapadokya Üniversitesi, yönetim ve organizasyonu, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği ve sair mevzuat uyarınca faaliyet göstermektedir.

Mütevelli Heyet, Üniversitenin en yüksek karar organı olup Üniversitenin tüzel kişiliğini temsil etmektedir. Mütevelli Heyeti üyeleri, Vakıf yönetim organı tarafından, yaş sınırlaması hariç devlet memuru olma niteliklerine sahip adaylar arasından dört yıl süre için seçilen üyelere oluşmaktadır. Mütevelli heyet toplantılarının koordinasyon, sekretarya ve raportörlüğünü mütevelli heyet koordinatörü tarafından yürütülür.

Rektör, Üniversitenin en üst akademik yöneticisidir. Rektör, mütevelli heyetinin Yükseköğretim Kuruluna teklifi ve YÖK'ün olumlu görüşü üzerine Cumhurbaşkanı tarafından atanır. Rektör, eğitim faaliyetlerinin en üst düzeyde yürütülmesi, ileriye dönük gelişmelerin sağlanması ile eğitim ve öğretimin kalitesinin artırılmasından sorumludur. Üniversite organları; Rektör, Senato ve Üniversite Yönetim Kurulundan oluşmaktadır. Stratejik Plan Hazırlama Kurulu ve Kalite Komisyonu da Rektöre bağlı organlar olarak stratejik planlama ve kalite yönetiminden sorumludur.

İdari yapı genel sekreter, genel sekretere bağlı koordinatörlükler, daire başkanları, birim sorumluları ve diğer görevlilerden oluşmaktadır.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	8 / 39

KALİTE POLİTİKAMIZ

Üniversitemizi uluslararası akademik çalışmaların cazibe merkezi haline getirerek, ülke ve dünya meselelerine bilimsel çözümler üretmektir. Amacımızı gerçekleştirmek üzere, kurumumuzdan hizmet alanların ve hizmet verenlerin memnuniyetini esas alan kalite anlayışı ile yasalar doğrultusunda, ulusal ve uluslararası seviyede araştırma ve eğitim-öğrenim hizmeti vermek, verdiğimiz hizmetin kalitesini sürekli iyileştirmek politikamızdır.

REKTÖR

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	9 / 39

1. AMAÇ

Kurumumuz, yürürlükteki mevzuat şartlarına ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemine uygun şekilde faaliyetlerini sürdürerek, hizmet alanların beklentilerine en iyi şekilde cevap verebilmeyi amaç edinmiştir. Bu doğrultuda sistemin sürekli iyileştirilmesi ve etkinliğinin artırılması amacıyla Kalite Yönetim Sistemini kurmuş ve bu El Kitabını sistemin etkin olarak kullanılması ve çalıştırılması için oluşturmuştur.

2. KAPSAM

Kurumumuz tarafından mevzuat çerçevesinde yerine getirilen faaliyetlerin tümü TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamına alınmıştır. Sistemimiz; 50420- Mustafapaşa, Ürgüp/Nevşehir ve Sabiha Gökçen Havalimanı C-Blok, 34912 Pendik/İstanbul adreslerinde faaliyette bulunan Kapadokya Üniversitesinin tüm birimleri kapsayacak şekilde kurulmuştur.

3. HARIÇ TUTULAN STANDART MADDELERİ

Kapadokya Üniversitesi Rektörü ve Kalite Yönetim Temsilcisi kapsam dışında tutulacak olan standart maddelerin tespitinden sorumludur. Kurumumuzda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin aşağıda belirtilen maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır. Bunlar;

8.5.1. Maddesinin f bendi “Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması” kapsam dışı bırakılmıştır. Kurumumuzun faaliyetleri kapsamında yer alan araştırmalar, eğitim ve öğrenim faaliyetlerinin tamamı için izlenebilirliği ve ölçümü yapılabilmektedir.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	10 / 39

4. ÜNİVERSİTEMİZİN BAĞLAMLI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması:

Kapadokya Üniversitesi olarak stratejik hedeflerimiz ve kalite politikamız doğrultusunda Kalite Yönetim Sistemimizin amaçlanan hedeflere ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar aşağıdaki gibi tayin edilmiştir.

Üniversitemizde iç husus olarak;

- Kurumumuzun öğretim görevlilerin yetkinliği,
- Kurumumuzun öğretim görevlilerin sürekliliği,
- Kurumumuzun öğretim görevlilerin performansı,
- Araştırma, Eğitim ve Öğrenim Hizmetlerimizin ulusal ve uluslararası şartlarına uygunluğu,
- Araştırma, Eğitim ve Öğrenim Hizmetlerimizin kullandığımız ders kitaplarının ve ders aletlerinin etkinliği,
- Fiziksel altyapı yeterliliği,

Üniversitemizde dış husus olarak;

- YÖK tarafından belirlenen kurallar,
- Eğitim Hizmetleri ve Araştırma-Geliştirme faaliyetleri için yayınlanan yasal şartlar (Kanun, Yönetmelik, Talimat, Genelge, Tebliğ vb.)
- Üniversiteler arasındaki rekabet,

Belirlenen iç ve dış hususlarla ilgili bilgi izlenmekte ve Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

a) Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Taraflar

Kurumumuzda, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili taraflar:

- 1) Tüzel Kişilik
- 2) Öğretim Elemanları, İdari Personel ve Sözleşmeli Personeller,
- 3) Tedarikçiler,
- 4) Öğrenciler,
- 5) Dış Paydaşlar

b) Tarafların Bilgi Güvenliği İle İlgili Gereksinimleri:

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili beklentileri:

İlgili Taraf	Beklentiler
Tüzel Kişilik	<ul style="list-style-type: none">- Prestijinin korunması,- Elde ettiği bilgi birikiminin korunması,- Yasal şartlara uyum,
Çalışanlar	<ul style="list-style-type: none">- Uygun çalışma şartları,
Tedarikçiler	<ul style="list-style-type: none">- Rahat hizmet verebilme,- Zamanında ödeme alma,- Çalışma sürekliliği,
Öğrenciler	<ul style="list-style-type: none">- Şartlara uygun hizmetlerin alınması,- Hizmette sürekliliğin sağlanması,- Eğitim ve Öğrenim için gerekli imkânların sağlanması (yurt, yemekhane, kütüphane, sosyal faaliyetler vb.)
Dış Paydaşlar	<ul style="list-style-type: none">- Yasal şartlara uyum- Geri bildirim sistemi- İstek ve şikâyetlerin dikkate alınması

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	12 / 39

Kurumumuzda ilgili tarafları ve şartlarını yıllık periyotlarda yapılan Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile gözden geçirmektedir.

4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Kurumumuz tarafların şartlarını karşılamak amacıyla TS EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. Kurulan sistem üniversitemizin tüm bölümlerini, çalışanları, dış hizmet aldığımız tedarikçilerimiz, hizmet verdiğimiz öğrenciler için uygulanmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemimizin kapsamı üniversitemiz, öğrencilerimiz, tedarikçilerimiz ve personelimiz için sözlü ve elektronik ortamdaki tüm bilgi çeşitlerini içermektedir.

Kurumumuzun kapsamı ve hariç tutulan maddeler ilgili bölümlerde tanımlanmıştır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.1.1. Kurumumuzda TS EN ISO 9001:2015 standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi (**Proses Etkileşim Şeması**) dâhil, bir kalite yönetim sistemi kurularak uygulamakta, sürekliliği sağlamakta ve sürekli iyileştirilmektedir. Kurumumuzda, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler için aşağıda belirtilen uygulamalar yapılmaktadır.

- a.** Proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktıları belirlenmiş,
- b.** Proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimi belirlenmiş,
- c.** Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemlerin (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) tayin edilmiş ve uygulanmış,
- d.** Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar ve varlığının güvence altına alınmış,
- e.** Prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenmiş,
- f.** Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirlenmiş,
- g.** Prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler belirlenmiş,
- h.** Prosesleri ve kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesi için gerekli önlemler alınmıştır.

Kurumumuzda, belirlenen ana proseslerimiz; eğitim ve öğrenim faaliyetleri bölümünde açıklanmıştır.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	13 / 39

4.1.2. Kurumumuzda ihtiyaç duyulan ölçüde;

- a.** Proseslerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilgiyi KSP.PR.001 Doküman Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza etmekte,
- b.** Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümante edilmiş bilgiyi KSP.PR.001 Doküman Kontrolü Prosedürüne göre sürdürmektedir.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	14 / 39

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Üst yönetim aşağıdakileri yerine getirerek Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhüt göstermiştir:

- a) Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilirlik gerekli görev tanımları ve Yönetimi Gözden Geçirme toplantıları ile sağlanmaktadır.
- b) Kalite Politikası oluşturulmuştur. Politika ve Stratejik amaçların üniversitemizin stratejik yönelimi ve bağlamı ile uyumluluğu güvence altına alınmıştır.
- c) Kalite yönetim sistemi şartları ve iş prosesleri entegre edilmiştir.
- d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünme kullanımına ilişkin eğitimler sağlanarak teşvik edilmiştir.
- e) Müşteri şartlarına uygunluk ve kaynaklar güvence altına alınmıştır.
- f) Verilen eğitimler ile etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemi yapılan toplantılar ve eğitimler ile sağlanmıştır.
- g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktıları sağlamak için yapılan Yönetimi Gözden Geçirme toplantıları ile sağlanmaktadır.
- h) Göreve başlayan çalışanlarımız için oryantasyon eğitimlerinden geçirilerek gerekli Kalite Yönetim Sistemi şartları için eğitimler sağlanmaktadır.
- i) İyileştirme için sürekli eğitimler verilerek teşvik edilmektedir.
- j) Görev tanımları ile yönetim kadrosunun liderliğini göstermesi için desteklenmektedir.

5.2. Öğrenci Odağı

Üst yönetim aşağıdakileri yerine getirerek öğrenci odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir (**Üst Yönetim Beyanı**):

- a) Öğrenci ve çalışanların ihtiyaçları ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları ile düzenli olarak karşılanmaktadır.
- b) Araştırma, eğitim ve öğrenim hizmetlerimize uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar KSP.PR.007 KYS Risk Analizi Prosedürü içerisinde belirlenmiştir ve bu risk ve fırsatlar değerlendirilerek müşteri memnuniyetinin artırılması için üniversitemizin yeteneği belirlenmiştir.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	15 / 39

- c) Öğrenci, Öğretim Görevlisi ve idari personellerimizin memnuniyetini arttırmak için gerekli kararlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantıları ile ele alınmaktadır.

5.3. Politika

5.3.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Üst yönetim Kalite Politikasını oluşturmuştur. Buna göre politika:

- Üniversitemizin amaç ve bağlamına uygundur.
- Kalite amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve sağlamaktadır.
- Uygulanabilir şartları yerine getirmek için bir çerçeve sağlamaktadır.
- Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt içermektedir.

5.3.2. Kalite politikasının duyurulması

- Kalite Politikası olarak dokümente edilmiştir.
- Verilen eğitimler ile kurumumuz içerisinde duyurulmuştur.
- Web sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açılmıştır.

5.4. Kurumsal Görev, Sorumluluklar ve Yetkiler

Kurumumuzda genel yapısı Organizasyon Şeması üzerinden tanımlanmıştır. Organizasyon şemasına uygun olarak da bölümler bazında Görev, Yetki ve Sorumluluklar dokümente etmiştir.

Ayrıca:

- Kalite Yönetim Sisteminin, bu standardın şartlarını karşılanmasının güvence altına alınması,
- Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili raporlama yapılması,
- Kuruluşun tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması,
- Kalite Yönetim Sistemindeki değişikliklerin planlanır uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğün güvence altına alınması için,

Kalite Yönetim Temsilcisi görev, yetki ve sorumlulukları tanımlanmıştır. Kalite Yönetim Temsilcisi, Ataması Yazısı (KSP.FR.009) ile atama yapılmaktadır.

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme

6.1.1. Kurumumuzda, kalite yönetim sistemi planlamasında Madde 4.1’de atıf yapılan hususları, Madde 4.2’de atıf yapılan şartları ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların değerlendirilmesini tayin etmek için KPS.PR.007 KYS Risk Analizi Prosedürü oluşturmuş ve uygulamaktadır:

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeye erişim,

6.1.2. Kurumumuz aşağıdakileri planlamaktadır:

- Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
- Faaliyetleri kalite yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını,
- Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini.

Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, ürün ve hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılıdır.

Kurumumuz risk analizi için risk kriterleri oluşturulmuş, tekrarlanan riskler için geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi için numaralı yöntemler belirlenmiştir.

Risklerin analizi sonucunda risk seviyeleri belirlenmiş ve bu risklere ilişkin önlemler Risk Analizi içerisinde belirlenmiştir.

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1. Kurumumuz ilgili fonksiyon ve seviyelerinde kalite amaçları Stratejik Plan Performans Ölçülerinde oluşturulmuştur. Kalite amaçları yıllık yapılan Yönetimi Gözden Geçirme toplantıları ile gözden geçirilmektedir.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	17 / 39

Kalite amaçları:

- a) Kalite politikası ile uyumlu,
- b) Ölçülebilir,
- c) Uygulanabilir şartları dikkate alınarak,
- d) Ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve öğrenci-çalışanların memnuniyetini arttırmaya uygun,
- e) İzlenebilir,
- f) Çalışanlara duyurularak,
- g) Uygun şekilde ve en az Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında güncellenerek hazırlanmaktadır.

6.2.2. Kalite amaçlarında ulaşmak için planlama yaparken, kurumumuz:

- a) Ne yapılacağını,
- b) Hangi kaynakların gerekeceğini,
- c) Kimin sorumlu olacağını,
- d) Ne zaman tamamlanacağını,
- e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini tayin etmektedir.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı olması durumunda değişiklikler planlı bir şekilde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Kurumumuz aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- a) Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,
- b) Kalite yönetim sistemini bütünlüğünü,
- c) Kaynakların varlığını,
- d) Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	18 / 39

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel:

Kapadokya Üniversitesi Mütevelli Heyeti, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmekte ve sağlamaktadır. Mütevelli Heyetimiz aşağıdaki konuları yaptığı toplantılarda ve Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirmektedir. Kayıtlar, Yönetimi Gözden Geçirme Raporu (KSP.FR.012) üzerinden Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi ile Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur.

- Var olan iç kaynakların yeteneklerini ve kısıtlamalarını,
- Dış Tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini,

7.1.2. İnsan Kaynağı:

Üniversitemizin personel ihtiyacı ise kurumun belirlenen personel alım kriterlerine ve yasal kurallara göre temin edilir. Kapadokya Üniversitesinde 2547 ve 4857 sayılı kanunlar uyarınca personel istihdam edilmektedir.

- Akademik personel alımları, Öğretim Elemanı Görevlendirme Yönergesi kapsamında gerçekleştirilir.
- İdari personel alımlarında, ilgili pozisyonun görev, yetki ve sorumluluk dokümanlarında belirlenen iş ve işlemleri yerine getirecek nitelikte olan adaylar değerlendirilir.

Üniversitemizde hizmet kalitesini etkileyebilecek işi yapan personele, yapılan işin gerektirdiği nitelik seviyesi dikkate alınarak uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olacak özellikler kazandırılır.

Referans: Öğretim Elemanı Görevlendirme Yönergesi

7.1.3. Altyapı:

Kurumumuzda eğitim ve öğrenim faaliyetlerimizin yürütülmesi için gerekli olan;

- Binalar ve ilgili müştemilat,

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	19 / 39

- Donanım ve yazılım dahil makine teçhizat,
- Taşıma kaynakları,
- Bilgi ve iletişim teknolojisi (Bakınız Bilgi Güvenliği El Kitabı-BGEK-01),
tayin edilmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Eğitim-öğretim amaçlı kullanılan makina/cihaz, alet, aparat ve malzemelerin temini şu şekilde yapılır:

- Makina/Cihaz, alet, aparat ve malzemeler ilgili birim sorumluları tarafından yapılan araştırmalar, ürün cinsi ve yapısına göre teknik şartnamedeki özellikleri dikkate alınarak belirlenir. Belirlenen Makina/Cihaz, alet, aparat ve malzemeler üst yönetimin onayı ile birlikte Satın Alma ve İhale Yönetmeliği ve Satın Alma ve İhale Yönergesinde belirtilen usuller doğrultusunda ve Satın Alma Talimatında belirtilen yöntemler aracılığı ile yapılır. Satın alma faaliyetlerinde objektiflik ve şeffaflığın sağlanması için satın almanın gerçekleştirileceği şirket/firmalar Yeterlilik Değerlendirme Talimatına göre değerlendirme yapılarak mal/hizmet satın alımı gerçekleştirilir.
- Kurumun ihtiyacı olan sarf malzemeler (kırtasiye, mutfak malzemeleri vb.) için gerekli kaynaklar, bütçenin hazırlanması aşamasında belirlenir. Satın Alma ve İhale Yönergesi ve Satın Alma ve İhale Yönetmeliği yöntem ve usullerine göre yapılan satın alımlar bu malzemeler için hazırlanmış satın alma şartnamelerine göre, Yapı ve Destek İşleri Dairesi tarafından alımı yapılır ve malzemeleri talep eden birim sorumlusu tarafından kontrol edilerek kabulü yapılır.

Referans: Kapadokya Üniversitesi Satın Alma ve İhale Yönetmeliği
Kapadokya Üniversitesi Satın Alma ve İhale Yönergesi

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Kurumumuzda, hizmetlerin uygun olarak yürütülmesi için gerekli çevre tayin edilmiş ve sürekliliği sağlamıştır. Uygun bir çevrenin oluşması için aşağıda belirtilen beşerî ve fiziksel unsurların birleşimi ile oluşturulmuştur.

- Sosyal; Öğretim Elemanları ve Öğrencilerimiz arasında ayrımcılık yapmayan, sakin ve cephelenmemiş bir ortam sağlanmıştır.
- Psikolojik; Üniversitemiz tarihi dokusu ile huzurlu bir ortam sağlamaktadır.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	20 / 39

- Fiziksel; Öğretim Elemanlarımızın ve Öğrencilerimizin ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yemekhane, kütüphane, sosyal tesisler, sınıflar, yurtlar, idari ofisler vb. oluşturulmuştur. Tarihi yapıların zarar görmeyeceği şekli ile üniversitemizin çalışma ortamlarında sıcaklık, nem, ışık, ortam havası, hijyen ve gürültü şartları isteğe bağlı olarak en uygun şekilde dizayn edilmiştir.

Referans: İK.TL.001 İnsan Kaynakları Dairesi-Personel İşleri Talimatı

Mİ.TL.003 Bütçe Hazırlama Talimatı

EPY.TL.061 Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı

YDİ.FR.004 Arıza Takip Formu

YDİ.FR.006 Arıza Bildirim Formu

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü:

7.1.5.1. Genel; Kapadokya Üniversitesi üst yönetimi tarafından, verilen hizmetin uygunluğunu analiz etmek, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu güvence altına almak ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli geliştirmek amacıyla istatistiksel yöntemler, öğrenci memnuniyetine yönelik anketler, iç tetkikler ve süreç kontrolü yöntemleri uygulanmaktadır. Kurumumuzda, öğrenci ihtiyaçlarının ve beklentilerinin ne dereceye kadar karşılandığı, anketler, yüz yüze görüşmeler ve sözlü-yazılı bildirimler ile ölçülmekte ve izlenmektedir.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği; Kurumumuzda verilen eğitim ve araştırma hizmetlerinde kullanılan ölçü aletlerinin kalibrasyonlarının tüm alet ve cihazları tanımlayan, kalibrasyon periyotlarını, yöntemlerini ve yerlerini tanımlayan dokümanlar oluşturulmuştur.

Eğitim ve Araştırma Hizmetlerinde Kullanılan Test ve Ölçü Aletlerinin Kalibrasyon Prosedürü kapsamında test ve ölçü aletlerinin kalibrasyon kayıt işlemlerinden ilgili bölümün İdari veya Akademik bölüm/program başkanı sorumludur. Test ve ölçü aletlerinin kalibrasyon süreçleri Kalibrasyon Çağrı listesi bünyesinde tutulur. Güncel liste Yapı ve Destek İşleri Dairesi tarafından takip edilerek kalibrasyon zamanı gelen aletlerle ilgili süreç prosedürde belirtildiği şekilde yürütülür.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	21 / 39

Referans: YDİ.LS.001 Kalibrasyon Çağrı Listesi
YDİ.PR.001 Eğitim ve Araştırma Hizmetlerinde Kullanılan Test ve Ölçü Aletlerinin Kalibrasyon Prosedürü

7.1.6. Kurumsal Bilgi:

Kurumumuzda, eğitim ve öğrenim hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için Öğretim Elemanlarımızın seçimine önem vermektedir. Görevde olan Öğretim Elemanlarımızın başarıları üst yönetim ve hizmet alan öğrenciler ile yapılan değerlendirme çalışmaları ile ortaya konmaktadır. Kurumsal Bilgimiz iç ve dış kaynaklar olarak değerlendirilmektedir. Bunlar;

- **İç Kaynaklar;**

- Üniversitemizde görev yapan Öğretim Elemanlarımız ve öğrencilerimizin araştırma ve geliştirme projelerinden aldıkları ödüller ve fikri mülkiyetler,
- Öğretim Elemanlarımızın tecrübelerine paralel olarak hazırlanan ders notları ve kitaplar,
- Eğitim ve öğrenim faaliyetlerimiz için Öğretim Elemanlarımız ile yapılan değerlendirme toplantılarında belirlenen iyileştirme ve yenilikler,
- Öğrencilerimizle yapılan analizler sonucunda belirlenen iyileştirme ve yenilikler,

- **Dış Kaynaklar;**

- Üniversitemizde akademik çevreler tarafından verilen ödüller,
- Üniversitemizin Öğretim Elemanlarının ve Öğrencilerimizin katıldığı konferanslar,
- Üniversitemizin başarılarının yansımaları mezun olan öğrencilerimizin iş bulma imkanları ve çalıştıkları kurum/kuruluşlardaki başarılarının yansımaları

Üniversitemizin kurumsal kimliği açısından yukarıdaki maddeler ve diğer belirlenen konular Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilmektedir. Üniversitemizin kurumsal bilgileri web sitemizde ve tanıtım broşürlerinde yer almaktadır.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	22 / 39

7.2. Yeterlilik

Kapadokya Üniversitesi bünyesinde görevin gerektirdiği öğrenim, eğitim, beceri, tecrübe ve yeterliliğe sahip personelin temin edilmesi esastır

Üniversitemizde, Öğretim Elemanı ve Öğrencilerimizin Kalite Yönetim Sistemine katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimlerin tespit edilmesi ve verilmesine ilişkin çalışmalar Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (SEM) tarafından organize edilmektedir.

Tutulan kayıtlar KSP.PR.002 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilmektedir.

7.2. Farkındalık;

Kurumumuzda, görev yapan Öğretim Elemanı ve İdari Personeller için (Eğitim Talep Formu) kurulan Kalite Yönetim Sisteminin farkındalığını sağlamak için İnsan Kaynakları ve Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından eğitimler organize edilmektedir. Üniversitemizde bulunan öğrencilerimizin talep etmesi durumunda (Eğitim Başvuru Formu) Kalite Yönetim Sistemi konusunda bilgilendirme amaçlı eğitimler de organize edilmektedir.

Referans: KSP.PR.002 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne
YN -010 Öğretim Elemanı Görevlendirme Yönergesi
İK.TL-001 İnsan Kaynakları Personel İşleri Talimatı
İK.TL-002 Atama Talimatı
SEM.FR.002 Eğitim Başvuru Formu
SEM.FR.001 Eğitim Katılımcı Listesi
SEM.FR.004 Eğitim Geliştirme Formu
SEM.FR.012 Online Eğitim Talep Formu
İK.FR.001 Personel Eğitim Etkinliği Değerlendirme Formu
İK.FR.002 Eğitim Sonuç Raporu
İK.FR.003 Personel Eğitim Takip Kartı
İK.FR.004 Yıllık Eğitim Programı
İK.FR.011 Personel Bilgi Güncelleme Formu

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	23 / 39

İK.FR.018 Öğretim Görevlisi Kalifikasyon Bilgi Formu

İK.FR.024 Eğitim Talep Formu

7.3. İletişim

Kurumumuzda, iletişimin hangi şartlarda kiminle, neyle ilgili, ne zaman, nasıl, kimin iletişim kuracağına dair, iç ve dış iletişimleri İletişim Formu üzerinden oluşturulmuştur ve uygulanmaktadır.

Referans: Bİ.FR.006 İletişim Formu

7.4. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.4.1. Genel

Kurumumuzda kalite yönetim sistemi aşağıdakileri içermektedir.

a) TS EN ISO 9001:2015 Standardında istenen dokümante edilmiş bilgiyi,

b) Kuruluşumuz tarafından, kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümante edilmiş bilgiyi.

Kurumumuzda, Kalite Yönetim Sistemi dokümanları KSP.PR.001 Dokümanların Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

Referans: KSP.PR.001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

7.4.2. Oluşturma ve Güncelleme

Kurumumuz; dokümante edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde KSP.PR.001 Dokümanların Kontrolü Prosedüründe ile güvence altına almıştır:

a) Tanımlama ve açıklama (örneğin, bir başlık, tarih, yazar veya referans numarası),

b) Format (örneğin, dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),

c) Uygunluk ve kifayeti için gözden geçirme ve onay.

Referans: KSP.PR.001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	24 / 39

7.4.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.4.3.1. Kalite yönetim sistemi ve bu standart tarafından istenen doküman edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilmektedir.

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,
- Uygun şekilde korunması (örneğin, gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması).

7.4.3.2. Doküman edilmiş bilginin kontrolü için kuruluşumuz aşağıdaki faaliyetlerden uygulanabilir olanları KSP.PR.001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü ve KSP.PR.002 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne ile belirlemiştir:

- Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- Niteliğinin korunması dahil, arşivleme ve koruma,
- Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü),
- Muhafaza ve elden çıkarma.

Üniversitemizde çıktı olarak doküman edilmiş kayıtlar;

- Öğretim Programı kapsamındaki doküman edilmiş bilgiler bölümlerde muhafaza edilmektedir.
- İdari bölümlerde doküman edilmiş bilgiler kendi bölümlerinde muhafaza edilmektedir.
- Bölümlerde tutulan kayıtların süresi dolduğunda Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesine aktarılmaktadır. Doküman edilmiş bilgiler belirlenen imha süresine kadar burada muhafaza edilmektedir.

Üniversitemizin faaliyetlerini etkileyen iç kaynaklı doküman edilmiş bilgilerin takibi KSP.FR.001 Doküman Revizyon Takip Formu ve KSP.FR.002 Doküman Değişiklik Talep Formu ile Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi tarafından takip edilir.

Üniversitemizin faaliyetlerini etkileyen dış kaynaklı doküman edilmiş bilgilerin takibi bölüm sorumluları tarafından KSP.FR.016 Dış Kaynaklı Doküman Takip Listesi takip edilir.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	25 / 39

Üniversitemizde, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, gereğince verilerin saklanması ve imha edilmesi ile ilgili yöntem Kişisel Verilerin Saklama Anonimleştirme Politikasında ve Veri İmha Prosedürü' ne göre Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi tarafından yürütülmektedir.

Referans: KSP.PR.001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
KSP.PR.002 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne
KSP.PR.008 Veri İmha Prosedürü
KSP.FR.001 Doküman Revizyon Takip Formu
KSP.FR.002 Doküman Değişiklik Talep Formu
KSP.FR.016 Dış Kaynaklı Doküman Takip Listesi
KD.TL.001 Arşiv Talimatı
KD.TL.002 İletişim ve Yazışma Talimatı
KD.TL.003 Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
Çalışma Talimatı

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	26 / 39

8. EĞİTİM VE ÖĞRENİM (OPERASYONEL)

8.1. Eğitim ve Öğrenimin Planlaması ve Kontrolü

Kapadokya Üniversitesi bünyesinde, öğrencilere, akademisyenlere ve idari birim personeline sunulan hizmetler; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği ve 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname hükümlerine uygun olarak tespit edilen akademik ve idari birimler tarafından gerçekleştirilir.

Kurumumuzda eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilir.

Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; eğitim verilecek bölüm ve programlar, bölüm ve programların kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlanması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, eğitim kabulü için sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Eğitim ve Öğrenimin şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakların tayin edilmiştir.

Eğitim verilen bölüm ve programlar iç değerlendirmesi öğrencilerin başarı seviyesini gösteren sınavların içeriği ve sonuçları değerlendirilmektedir. Dış değerlendirme olarak üniversitemizin bağlı olduğu YÖK tarafından yapılan değerlendirme ve kontroller ile yapılmaktadır. Uygulama ve Araştırma Merkezimize bağlı bölümlerin denetimleri ise yetki alınan kurum/kuruluşlar tarafından yapılan denetimler ile sağlanmaktadır.

Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referans: EPY.TL.061 Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı

EYP.FR.026 Program Başarı Analiz Formu

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	27 / 39

8.2.Eğitim ve Öğrenim İçin Şartlar

8.1.1. Öğrenciler ile İletişim

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam sağlanmış, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin belirlenmesi ve çözümlenmesine ilişkin metotlar, ilgili prosedürde tanımlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

Öğrenciler kayıt sırasında, genel bilgilendirme, görev hak ve sorumluluklar ile etik değerlere dair “Eğitim Taahhünamesi” ile öğrencinin üniversitemizin değerleri; ücret, burs ve ödeme şartları; öğrenci danışmanlığı ve geri bildirimler, görev, hak ve sorumluluklar ile etik değerler hakkında bilgilendirilir ve Üniversite kurallarına uyacaklarını taahhüt ederler.

- Referans:** YNG-001 Yurtdışı ve Yabancı Uyruklu Öğrenci Başvuru ve Kesin Kayıt Kabul Yönergesi
YNG-003 Öğrenci Konseyi Yönergesi
YNG-007 Öğrenci Evleri Yönergesi
YNG-012 Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesi
YNG-013 Öğrenci Etkinlikleri Yönergesi
Mİ.FR.008 Eğitim Taahhünamesi
KİH.TL.007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Talimatı

8.1.2. Eğitim ve Öğrenim İçin Şartların Tayin Edilmesi

Kapadokya Üniversitesi eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak Üniversite tarafından belirlenmekte ve Üniversitenin internet sitesinde yer alan bilgi paketinde ilan edilmektedir.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	28 / 39

8.1.3. Eğitim ve Öğretim için şartların gözden geçirilmesi

8.1.3.1. Kapadokya Üniversitesi eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; Gözden geçirme ilgili yasal mevzuat, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak Mütevelli Heyet toplantılarında ve Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilmektedir.

8.1.3.2. Mütevelli Heyet toplantılarında ve Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilmeler kayıt altına alınmaktadır (KSP.FR.012 Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Raporu).

8.1.4. Eğitim ve Öğretim için şartların değişmesi

Kapadokya Üniversitesi eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; Gözden geçirme ilgili yasal mevzuat, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak Yapılan değişiklikler Kalite Yönetim Sistem dokümanlarımıza yansıtılmaktadır. Yansıtılan değişiklikler web sayfamıza yüklenen dokümanlar Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi tarafından güncellenir ve ilgili bölümlere şartların değişikliği e-posta ile haberdar edilmektedir.

8.3.Eğitim ve Öğretimin Tasarımı ve geliştirilmesi

Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, Kapadokya Üniversitesi Senatosu tarafından, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda belirlenir. Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, Kalite Yönetim Sistemi dokümanları ile tanımlanmıştır.

Referans:

EPY.TL.061 Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı

8.4.Dışardan Tedarik Edilen Proses, Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Kontrolü

8.4.1. Genel

Üniversitemizde dışardan tedarik edilen prosesler kapsamında eğitim ve öğrenim gereçleri, eğitim hizmeti, güvenlik hizmeti, evrak basımı-matbaa hizmetleri, iletişim ekipmanlarının servis hizmetleri vb. hizmetlerin alımı yapılmaktadır. Tedarik edilen bu hizmetler veya alınan ürünlerin şartları Kapadokya Üniversitesi Satın Alma ve İhale Yönergesi, Satın Alma Talimatı ve Satın Alma ve Kurum Yeterlilik, Değerlendirme Talimatı göre yapılır.

Üniversitemizin eğitim ve öğrenimini etkileyen en önemli dış kaynaklı proses eğitim alımıdır. Dışardan alınan eğitimler eğitim ve öğrenim kapsamında ders niteliğinde ise dersin içeriği YÖK Mevzuatlarına uygun olup/olmadığı Bölüm Sorumlusu tarafından kontrol edilir. Onaylanan eğitimlerin verilmesi sağlanır:

Diğer alımlar satın alma kapsamında değerlendirilmektedir.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemizin, dışarıdan tedarik edilen eğitim hizmetleri kontrolü eğitim alan Öğretim Görevlisi, Öğrenciler, idari personeller için eğitimi organize eden İnsan Kaynakları, Sürekli Eğitim Merkezi ve Bölüm Sorumluları tarafından değerlendirme yapılır. Yapılan değerlendirme sonucuna göre hareket edilir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Dışarıdan sağlanan eğitimler için mutlaka Sürekli Eğitim Merkezi tarafından SEM.FR.0003 Eğitim Sözleşmesi imzalanır.

Referans: SEM.FR.003 Eğitim Sözleşmesi

İK.FR.002 Eğitim Sonuç Raporu

EYP.FR.026 Program Başarı Analiz Formu

8.5. Eğitim ve Öğretim Hizmetin Sunumu

8.5.1. Eğitim ve Öğretim Hizmet Sunumunun Kontrolü

Kapadokya Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	30 / 39

Eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Kapadokya Üniversitesi sunduğu hizmetin izlenebilirliğini, oluşturduğu kayıtlarla sağlamaktadır. Eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç-gereç ve ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve bu yolla izlenebilirlik sağlanmaktadır.

Kapadokya Üniversitesinde, tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan prosedürler, Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu kapsamında yer almaktadır. Eğitim – öğretim hizmetlerinin geriye doğru izlenebilirliği ile ilgili tüm kayıtlar “Kalite Kaydı” olarak saklanır.

Referans: EPY.TL-061 Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı

8.5.3. Öğrenci veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Kapadokya Üniversitesi, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile verilerin imha yöntemi Veri İmha Prosedürü’ nde (KYS.PR.008) tanımlanmıştır. Bu çalışmaların koordinasyonundan Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi ile Bilgi İşlem Dairesi sorumludur. Bilgilerin güvenliği konusunda Bilgi Güvenliği El Kitabı ve dokümantasyon sisteminde tanımlanmıştır.

Kapadokya Üniversitesi, öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan öğrenci mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	31 / 39

- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj evrakları
- Proje ödevleri
- Ders ödevleri
- Ders / sınav kağıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları öğrenci işleri daire başkanlığı arşivinde saklanmaktadır.

Sınav kâğıtlarının, ödevlerin, staj defterlerinin sonuçlarının öğrenci otomasyonuna girilmesi ve bunların fiziklen saklanmasına dair hususlar Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanmıştır.

8.5.4. Muhafaza

Kurumumuzda kullanılan sarf malzemeleri ve eğitim araç gereçlerinin uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

Ayrıca kurumumuz faaliyetleri ile ilgili kayıtlar, öğrenci kayıtları, eğitim öğretim kayıtları vb. kayıtlar arşivlenerek muhafaza edilmektedirler.

Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile verilerin imha yöntemi Veri İmha Prosedürü' nde (KYS.PR.008) tanımlanmıştır. Bu çalışmaların koordinasyonundan Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi ile Bilgi İşlem Dairesi sorumludur. Bilgilerin güvenliği konusunda Bilgi Güvenliği El Kitabı ve dokümantasyon sisteminde tanımlanmıştır.

Referans: KD.TL.001 Arşiv Talimatı
EPY.TL-061 Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı
KSP.PR.008 Veri İmha Prosedürü

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	32 / 39

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Mezun öğrencilerin takibi Kapadokya Meslek Yüksekokulu Mezunları Derneği ve ayrıca akademik birimler tarafından yapılmaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde eğitim ve öğrenim ile ilgili değişiklikler dersi verecek öğretim görevlisindeki değişiklik, ders programları, ders saatleri, derslerde aktarılan notlar, ders kitapları vb. dokümanlarda yapılan değişiklikleri kapsamaktadır. Bu değişiklikler ilgili bölüm sorumluları tarafından yapılmaktadır ve öğrenci duyuru panolarında, web sayfamızda duyurusu yapılmaktadır.

8.6. Eğitim ve Öğretim Hizmetinin Sunumu

Üniversitemizde ders programları bölüm Öğretim Görevlileri tarafından belirlenir. Belirlenen ders planları ilgili bölüm sorumlusu tarafından onaylanarak Ders Programı altında web sayfasında yayınlanır.

8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü

Belirlenmiş şartlardan ya da ulusal/uluslararası standartlardan herhangi birisini sağlamayan hizmetler “uygun olmayan hizmetler” olarak tanımlanmaktadır.

Kapadokya Üniversitesinin sunduğu hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır ve uygulanmaktadır.

Referanslar: KSP.PR.003 İç Tetkik Prosedürü

KSP.PR.004 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

KSP.PR.005 Düzeltici İşlem Prosedürü

KSP.PR.007 Risk ve Fırsatları Belirleme Prosedürü

YNK.002 Kapadokya Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği

EPY.TL.061 Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu değerlendirmek ve sistemi sürekli iyileştirmek amacıyla yönelik olarak neler yapılabileceğini tespit etmek için veriler toplanır ve analiz edilir. Veriler yapılan anketlerden ve/veya gelen şikâyet ve önerilerden elde edilir.

Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu, mevzuatın zorunlu kıldığı veya Kalite Yönetim Sistemi için gerek görülen raporlar ile bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotları tanımlamaktadır.

Referans: KSP.TL.002 Veri Analizi Talimatı

9.1.2. Öğrenci Memnuniyeti

Kapadokya Üniversitesi Kalite Sisteminin temel amacı; ülkemizin ve öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak tespit etmek ve mevcut kaynakların izin verdiği imkanlar doğrultusunda en yüksek düzeyde karşılamak suretiyle memnuniyeti sağlamaktır.

Öğrenci memnuniyetinin artırılması, Kapadokya Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin odak noktasında yer alır. Kapadokya Üniversitesi Rektörlüğü, bu amaç doğrultusunda, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlayacak sistemleri kurmuştur ve yürütmektedir.

Memnuniyetin temini için, öncelikle öğrencilerin hizmet talepleri belirlenir. Hizmetin verilmeye başlanması öncesinde, hizmet tanımlanır, iş süreci belirlenir ve ilgili mevzuata uyum sağlanır.

Kapadokya Üniversitesi, öğrenci memnuniyetinin sağlanması için öğrenci ile iletişim kanallarının etkin olarak işletilmesine önem verir. Verilen hizmete ilişkin öğrenci değerlendirmeleri, Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyetleri Değerlendirme Talimatında belirtilen iş akışına göre tespit edilir ve gerekli görülen iyileştirmeler ve düzenlemeler gerçekleştirilir.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	34 / 39

Kapadokya Üniversitesinde diğer iç paydaşların ve dış paydaşların memnuniyetinin sürekli takip edilmesi ve kaydedilmesi için birimler arası koordinasyon sağlanır. Uygulanan paydaş memnuniyet anketleri ve kurulan öneri sisteminin geri bildirimleri ile paydaş memnuniyet derecesi belirlenmeye çalışılır.

Referans: YNG-012 Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesi
EPY.TL-061 Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı
KİH.TL.007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Talimatı

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu değerlendirmek ve sistemi sürekli iyileştirmek amacıyla yönelik olarak neler yapılabileceğini tespit etmek için veriler toplanır ve analiz edilir.

Referans: KSP.TL.002 Veri Analizi Talimatı

9.2. İç Tetkik

Kalite yönetim sisteminin, ilgili standart, mevzuat ve Kurum tarafından oluşturulan kalite yönetim sisteminin şartlarına uygunluğunu ve sistemin etkin olarak uygulandığını ve sürdürüldüğünü teyit etmek için planlı aralıklarla iç denetim yapılır. Bu denetimler Kurum yönetimi tarafından atanmış, bağımsız, tarafsız ve eğitilmiş personel tarafından gerçekleştirilir.

Denetleme ve değerlendirme faaliyetleri İç Tetkik Prosedürü dikkate alınarak yapılan planlamalar doğrultusunda gerçekleştirilir. Denetleme sonrası takip faaliyetleri sürdürülerek çalışmaların amaca ulaşması sağlanır.

Nihai hedef, ulaşılan kalite düzeyinde geriye dönüşleri önlemek ve yeni kalite geliştirme faaliyetlerini ortaya çıkarmaktır.

Referans: KSP.PR.003 İç Tetkik Prosedürü
YNG-012 Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesi
KİH.TL.007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Talimatı

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	35 / 39

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Kapadokya Üniversitesinde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla planlanmış aralıklarla Yönetim Gözden Geçirmesi faaliyetleri yürütülür. Yönetim gözden geçirme faaliyeti detaylı olarak KSP.PR.006 Yönetimi Gözden Geçirme Prosedüründe tanımlanmıştır.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetim Gözden Geçirmesi süreçlerine ilişkin esaslar Kalite Komisyonu Yönergesinde tanımlanmıştır. Yönetimi Gözden Geçirme konuları (girdileri) en az aşağıdaki konuları içermektedir.

- a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - 1) Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - 2) Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - 3) Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - 4) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - 5) İzleme ve ölçme sonuçları,
 - 6) Tetkik sonuçları,
 - 7) Dış tedarikçilerin performansı.
- d) Kaynakların varlığı,
- e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

görülmekte ve tutanaklar KSP.FR.012 Yönetimi Gözden Geçirme Raporu' na, Yönetişim Temsilcisi ve Kalite Strateji Planlama Dairesi tarafından aktarılmaktadır. Üniversitemizde rutin toplantılar, Toplantı Tutanak Formu (KSP.FR.008) ile kayıt altına alınmaktadır.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	36 / 39

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri kapsamaktadır.

- a) İyileştirme için fırsatlar,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- c) İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Kuruluşumuz, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgiyi KSP.FR.012 Yönetimi Gözden Geçirme Raporu ile muhafaza eder. Muhafazadan Yönetim Temsilcisi ve Kalite Strateji Planlama Dairesi sorumludur. Saklama süreleri KSP.PR.002 Kayıtların Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

Doküman No	KEK-001
Yayın Tarihi	Temmuz 2015
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	29.12.2017
Sayfa No	37 / 39

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Kalite Yönetim sisteminin etkinliği, Kalite Politikasının ve hedeflerinin bütün birimlerde anlaşılıp uygulanmasının sağlanması, tetkik sonuçlarının analizi, düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanması ve yönetimin gözden geçirmesi yoluyla iyileştirilmektedir.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kapadokya Üniversitesi, uygunsuzlukların nedenini gidermek ve tekrarını önlemek için gerekli tedbirleri KSP.PR.004 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre almaktadır.

Karşılaşılan uygunsuzluğun sebebini ortadan kaldıracak “düzeltici faaliyet” belirlenir ve uygulanır. Bu sistemde, ilgili prosedürler doğrultusunda tespit edilen uygunsuzluklar ele alınmakta; hizmetler ve Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olan uygunsuzlukların sebepleri detaylı bir şekilde araştırılmakta; bu uygunsuzlukların sebeplerini yok etmek için gerekli olan düzeltici faaliyetler tamamlanmakta ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleşip gerçekleşmediğinin kontrolü yapılmaktadır. Düzeltici faaliyetler; bu konuda oluşturulan düzeltici faaliyet formuna uygunsuzluk açıkça tarif edilecek şekilde yazılır. Açılan düzeltici faaliyetlerin en geç belirtilen bitiş süresinde ilgili sorumlusu veya onun delege ettiği kişiler tarafından gözden geçirilir.

Referans: KSP.PR.004 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

KSP.PR.005 Düzeltici İşlem Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Kalite Yönetim sisteminin etkinliği, Kalite Politikasının ve hedeflerinin bütün birimlerde anlaşılıp uygulanmasının sağlanması, tetkik sonuçlarının analizi, düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanması ve yönetimin gözden geçirmesi yoluyla iyileştirilmektedir.