



**HİTİT
ÜNİVERSİTESİ
SÜREKLİ EĞİTİM UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
(HİTİTSEM)**

-KALİTE EL KİTABI-

AU-SEM-KEK-001

28 MAYIS 2018

Revizyon: 00

ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyetine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) işlerliğini kazandırmak üzere hazırlanan ve Hitit Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (HİTİTSEM) Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır.

Proses, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, HİTİTSEM’i tanıtıcı bilgilerin yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme, son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini izah eden bölümleri içermektedir.

Bu çerçevede; Merkezimizde verilen hizmetleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

HİTİTSEM olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Merkezimizde Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla hizmetlerin etkinliğinin artırılması sonucunda kamu ve özel sektör kuruluşları ile kişilerin ihtiyaçlarına yönelik kaliteli eğitim ve danışmanlık hizmetleri verilmesi amaçlanmaktadır.

Bu itibarla, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55 inci maddesi ile bu Kanuna 5436 sayılı Kanunun 15 inci maddesi ile eklenen hükümler gereğince ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin Merkezimizde başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

1. KAPSAM

Merkezimizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı “eğitim-öğretim, uygulama ve araştırma” olarak belirlenmiştir. Hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

HİTİTSEM KYS, ISO 9001: 2015 standardı referans alınarak oluşturulmuş ve yönetilmektedir. HİTİTSEM KYS, ISO 9001:2015 standardının 7.1.5, 8.3 ve 8.5.1(f) maddeleri dışındaki tüm maddelerini kapsar.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabında, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa, 2547 sayılı YÖK Kanununa, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı; Merkezimizin kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9001:2015 Standartlarından yararlanılmıştır.

Standard / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar

HAZIRLAYAN Sürekli Eğitim Merkezi Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sürekli Eğitim Merkezi Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sürekli Eğitim Merkezi Müdürü
---	---	---

2.1. Kısaltmalar

Bu el kitabı içinde kullanılan kısaltmalar aşağıda verilmiştir:

ANK	Anket
DF	Düzeltilici Faaliyet
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
FRM	Form
GT	Görev Tanımı
HİTİTSEM	Hitit Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi
HİTÜ	Hitit Üniversitesi
ISO	Uluslararası Standartlar Organizasyonu
İA	İş Akış Şeması
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
LST	Liste
OŞ	Organizasyon Şeması
PLN	Plan
POL	Politika
PRD	Prosedür
PRS	Proses
RS	Risk Değerlendirme
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
TAL	Talimat
YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı
YÖK	Yükseköğretim Kurulu

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tarifleri ile TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1 HİTİTSEM'in amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan iç ve dış hususları kuruluş, amaç, bağlam, kapsam dokümanı ile belirleyerek eğitim öğretim yılı başında gözden geçirir.

4.1.1 Tarihçe

HİTİTSEM, 15 Aralık 2009 tarihinde kurulmuştur. Merkezimizde kamu, özel sektör ve uluslararası kurum ve kuruluşlar ile kişilere yönelik paneller, kurslar, seminerler, eğitimler düzenlenmektedir. HİTİTSEM, Bahabey Caddesindeki hizmet binasında faaliyet yürütmektedir.

4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

Personel Yapısı

HİTİTSEM, akademik ve idari personelin birlikte görev aldığı eğitim-öğretim, araştırma amaçlı bir kuruluştur. Bu kuruluşta öğretim elemanları, yabancı uyruklu öğretim elemanları, idari personel görev almaktadır.

Organizasyonel Yapı

HİTİTSEM, faaliyetlerini Rektörlüğe bağlı olarak yürütmektedir. HİTİTSEM, organizasyonel yapısını 657 Sayılı Kanun, 2547 Sayılı Kanun ve 2914 Sayılı Kanun kapsamında müdür yönetiminde bir öğretim elemanı oluşturur. İdari personel ise idari organizasyonel yapıyı oluşturur.

Altyapı, Kullanılan Yazılımlar

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumumuzda yazışmaları oluşturma, havale, paraf ve imzalama gibi tüm süreçlerinin bilgisayar ve bir ağ üzerinde yapılmasına olanak sağlayan web tabanlı bir yazılımdır. Ayrıca Üniversitemizde Eduroam, (Education Roaming/Eğitim Gezintisi) sistemi kullanılmaktadır. HİTİTSEM'de verilen kurslarımızla ilişkili olarak müstakil derslikler, 1 adet bilgisayar laboratuvarı ve toplantı salonu mevcuttur.

4.1.3 Misyon ve Vizyon

Misyon

Amaçları doğrultusunda kamu özel sektör ve uluslararası kuruluş ve kişilere ihtiyaç duydukları alanlarda ulusal ve uluslararası düzeyde eğitim programları, kurslar, seminerler, konferanslar düzenlemek, bu faaliyetlerin koordinasyonunu sağlamak ve üniversite olanaklarının tanıtımını yapmak; Üniversitemizin sahip olduğu bilgi birikiminin yalnız öğrencilerimizle değil ilgili alanlarda eğitim talebi içindeki herkese ulaştırmak, bu sayede yöre insanının gelişimine katkıda bulunmak.

Vizyon

Hitit Üniversitesinde örgün önlisans, lisans, lisansüstü programları dışında verilecek her türlü eğitim programlarını düzenlemek ve bu şekilde Üniversitemizin kamu özel sektör ve uluslararası kuruluşlar ile olan iş birliğinin gelişmesine katkıda bulunmak; kamu kurumları ile özel ve uluslararası kurum ve kişilerin ihtiyacı olduğu belirlenen alanlarda Üniversiteye bağlı birimlerce eğitim-öğretim programlarının planlanması koordinasyonu ve yürütülmesini sağlamak.

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

4.1.4 Kalite Politikası

HİTİTSEM olarak;

- Yerel ve evrensel boyutta bilimi ve teknolojiyi takip eden,
- Tüm paydaşlarıyla iş birliği ve dayanışmayı geliştiren,
- Kaliteyi ve evrensel standartları sağlamak ve sürdürmek adına bağlı olduğu mevzuatlar çerçevesinde iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak üzere eğitim, araştırma ve hizmet süreçlerini sürekli iyileştirmeyi hedef alan,
- Yenilikçi fikirler ve projeler üreten,
- Verdiği hizmetin kalitesini periyodik olarak ölçerek kendini güncelleyebilen,
- Eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerinde ihtiyaç ve beklentileri tam olarak karşılama anlayışına sahip, toplumsal ihtiyaçlar ve sorunlara yönelik çözümler üreten,
- Yetişkin eğitimini sağlayarak ömür boyu öğrenmenin kalitesini, sürekliliğini ve erişebilirliğini arttırmaya çalışan,
- Temel nitelikler edinmeden okulu bırakmış olanlar için iyileştirilmiş eğitim fırsatlarını geliştirerek alternatif öğrenme yolları ile yenilikleri teşvik eden,
- Yurttaşların çalışma gücünü arttırmak, yaşam seviyesini yükseltmek, milli ve insani erdemlerini geliştirmek amacıyla okul eğitimi dışında veya yanında yapılan ve yetişkin nüfusun ihtiyaçlarına göre etkili ve kaliteli eğitimlerin verilmesini sağlayan,
- Kaynakları etkin bir şekilde kullanan; sahip olduğu birikim ve tecrübe ile öncü bir kurum haline gelmeyi, bilgiye erişebilmeyi, rekabetçi olmayı ve tüm faaliyetlerin kalitesini iyileştirmeyi benimseyen bir merkez olmayı taahhüt ediyoruz.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Kurumumuzda ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi tablosu hazırlanarak her eğitim-öğretim dönemi başlangıcında gözden geçirilmektedir. HİTİTSEM için ilgili taraflar; Rektörlük, diğer fakülteler, akademik ve idari personel, öğrenciler, öğrenci aileleri, sanayi kuruluşları, STK'lar, özel eğitim kurumları ve kamu kurumları olarak belirlenmiştir.

Referanslar:

AU-SÜR-PR-002 Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam

AU-SÜR-İK-002 Hedefler Tablosu

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Bu El Kitabı HİTİTSEM'in eğitim-öğretim, insan kaynakları, satın alma, iç hizmetler, döner sermaye ve tahakkuk gibi her türlü faaliyetlerine yönelik kalite yönetim sistemini kapsar. HİTİTSEM'in faaliyetlerine yönelik olan Kalite Yönetim Sisteminin (ISO 9001:2015) şartlarına uyumunu tanımlar ve kalite yönetim sisteminin işleyişine referans oluşturur. Bu kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, Müdürlüğümüzün hizmetleri göz önünde bulundurulmuştur.

Referanslar :

AU-SÜR-PR-002 Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

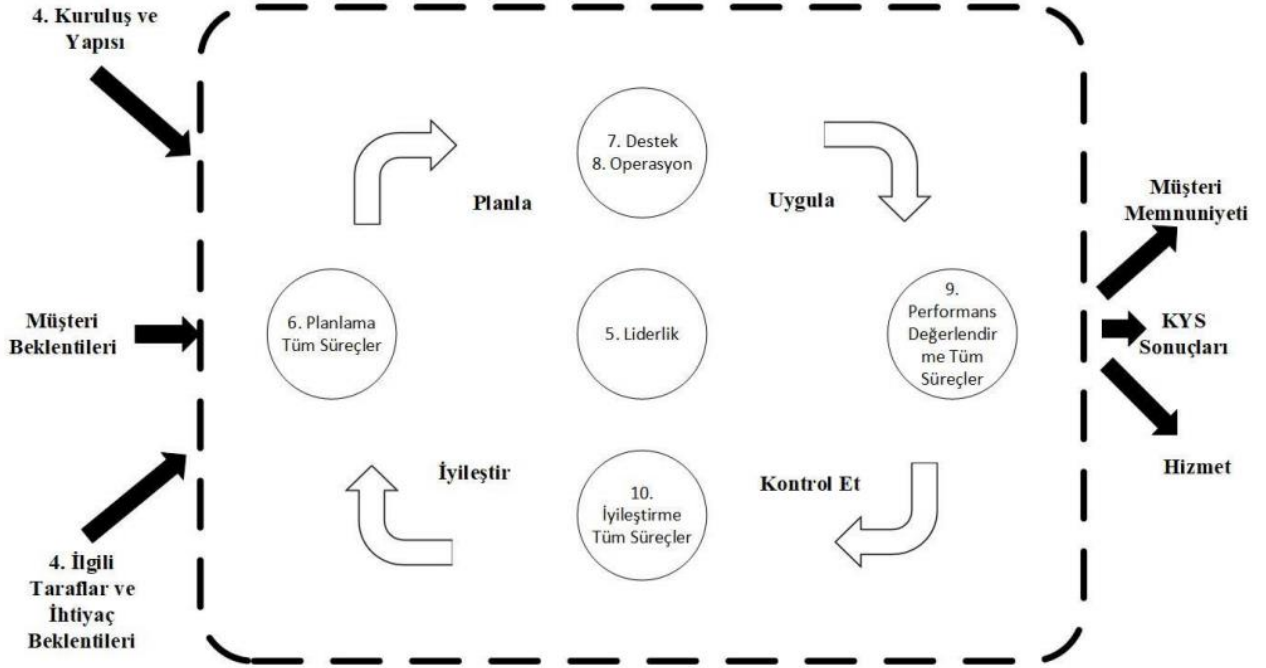
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

4.4.1 HİTİTSEM, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; HİTİTSEM'in Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

4.4.2 Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan dokümanlar; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akışları, Tablolar, Formlar vb. belgelerdir.

Proseslerle ilgili uygulamaların sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup prosesleri ifade eden detaylar dokümanlarda anlatılmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar açıklanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi proseslerinin, izlenmesi ve sonuçların ölçülmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması tanımlanmaktadır. Her prosesin performans kriterleri, izleme yöntemi, periyodu ve yıllık hedefleri prosesler için tanımlanmaktadır. Yapılan tespitler doğrultusunda gerektiğinde politika ve hedeflerde yeniden düzenlemeye gidilmesi ve ayrıca ihtiyaç duyulan kaynakların (personel, altyapı, çalışma ortamı vb.) Müdürlük ve Rektörlük tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.



Referanslar:

İdari İş Akışları
Mali İş Akışları
Personel İş Akışları

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

HİTİTSEM Müdürlüğü, Merkezin üst yönetimi olarak kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

HİTİTSEM Müdürü, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar:

- HİTİTSEM faaliyetlerinin, yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetlerin gösterilmesi, HİTİTSEM Kalite Politikası vasıtasıyla Merkez yönetimi tarafından ilgililere bildirilmiştir.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılması amaçlarına yönelik olarak HİTİTSEM kalite hedefleri oluşturulmuştur.
- Kurumumuzda oluşturulan ve uygulanan Kalite Yönetim Sisteminde ve işleyişinde meydana gelen ve meydana gelmesi muhtemel uygunsuzlukların tespiti ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılarak tekrar etmesinin ya da oluşmasının önlenmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.
- Merkez yönetimi tarafından yılda en az bir kez yapılan Gözden Geçirme Toplantılarına, ilgili birimler tarafından düzenlenen birim gözden geçirme toplantısı sonuçlarına göre oluşturulan Birim Faaliyet Raporlarına bağlı olarak; Kalite Yönetim Sisteminin yasal şartlar ve öğrenci istek ve beklentileri doğrultusunda sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için gerekli olan tüm kaynak ihtiyaçları sürekli iyileştirme kapsamında belirlenmiştir.

5.1.2 Müşteri Odağı

HİTİTSEM KYS'nin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. HİTİTSEM öğrencilerine daha iyi hizmet sunmak ve hizmet kalitesinde, beklentilerin ötesine geçmek için, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak da, Paydaş Memnuniyeti ve Şikayeti Prosedürü oluşturulmuştur.

Referans:

AU-SÜR-PR-002 Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

HİTİTSEM Kalite Yönetimi Kurulu tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla Üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş ve Merkez resmi internet sitesinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuş, ayrıca tüm

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

çalışanlarına iletmiştir. Kalite politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusu da tüm personelimizin bir taahhüdüdür. Kalite politikasının oluşturulmasında ve kalite yönetim sisteminin tüm evrelerinde Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına ve yasal mevzuata bağlı kalınacağı durumu söz konusudur ve Merkezimiz bunu taahhüt etmektedir.

Tüm birim yöneticileri, kalite politikasının personeli tarafından anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. Tüm HİTİTSEM personeli, faaliyetlerini kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

Referanslar:

AU-SÜR-PR-001 Kalite Politikası

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikamız, dokümanite edilmiş bilgi olarak var edilmiş olup sürekliliği sağlanmakta ve Merkez resmi internet sitesinden ve Merkez ilan panolarından duyurularak uygulanmaktadır.

Referans:

AU-SÜR-PR-001 Kalite Politikası

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üst Yönetici (Merkez Müdürü)

- HİTİTSEM’in kalite politikasını, misyonunu ve vizyonunu belirler.
- Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık eder.
- Birim Kalite Temsilcisi atar.
- Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için gereken kaynakları temin eder.
- Prosedür, talimat ve form gibi dokümanları onaylar.
- Birim içinde yapılacak Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili eğitim programlarına personelinin katılımını sağlar.

Birim Kalite Temsilcisi

- Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve kurumdan hizmet alanların memnuniyetlerinin artırılması sorumluluklarını yerine getirir.
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve herhangi bir iyileştirme ihtiyacı bulunup bulunmadığı hakkında, üst yönetime rapor verir.
- Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Ekibi ve personel arasında eşgüdümü sağlar.

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

- Kalite Yönetim Sistem dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları onaylar.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
- Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantısını organize eder.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.
- Düzeltici faaliyetin başlatılmasını sağlar ve bu faaliyetleri izler.
- Amirinin izinli veya görevli olduğu zamanlarda Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili sorumluluklarını amiri adına yerine getirir.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.

Birim Kalite Komisyonu

1 birim kalite temsilcisinden oluşmakta olup Merkez Müdürünün gözetiminde çalışmalarını sürdürmektedir. Söz konusu temsilci 3 yıllığına Merkez Müdürü tarafından atanmaktadır.

- Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için gerekli koordinasyonu sağlar ve öneriler geliştirir.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında politikalar belirler ve uygulamaya yönelik kararlar alır.
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yapılacak çalışmalara gerekli desteği sağlar.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan inceleme, araştırma, iç tetkik faaliyetleri sonucu veya belgelendirme kuruluşu tarafından yapılan dış tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin gerekli kararları almak, uygulamalara ilişkin değerlendirmelerde bulunmak, iç tetkiklerin planlandığı şekilde yapılması için gerekli kaynakları sağlamak ve sonuçlarını izlemek gibi faaliyetleri yürütür.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili dilek/şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi ve uygulamaya konulmasına yardımcı olur.
- Merkez hizmetlerinin standart sürelerde gerçekleşip gerçekleşmediğinin takibini yapar.

HİTİTSEM çalışanlarının görev yetki ve sorumlulukları akademik personel ve idareciler için 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununda ifade edilmiştir. İdari personel için ise düzenlenen görev tanımları, Merkez resmi web sayfası altında verilmiştir.

Referanslar:

Görev Tanımları

AU-SÜR-OS-001 Organizasyon Şeması

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

6. PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 HİTİTSEM, Kalite Yönetim Sistemini planlarken hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak için iyileşme faaliyetleri düzenleyerek ve risk ve fırsatları belirlemektedir. Risk ve fırsatları belirlerken KEK 4.1 ve 4.2 maddelerindeki hususlar dikkate alınır.

6.1.2 Risk ve fırsatları belirlerken; yönetimin karşılaşılabileceği potansiyel olaylar ile birlikte faaliyetlerin karmaşıklığı, yürütülen faaliyete ilişkin mevzuat, göz önünde bulundurulmaktadır.

Referans:

AU-SÜR-İK-001 SWOT Analizi

6.2. Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

6.2.1 Kalite hedefleri kalite politikası ile uyumlu uygulanabilir, ölçülebilir olarak belirlenmekte, dokümante edilmekte ve izlenmektedir. Kalite hedefleri, Kalite politikası ve öğrenci ve iç/dış paydaş ihtiyaçlarına göre güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

6.2.2 HİTİTSEM, kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken hangi kaynakların gerekeceğini, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını, sonuçların nasıl değerlendirileceğini ve politikayla uyumlu ne yapılacağını dokümante ederek tarafları bu konuda bilgilendirmiştir.

Referans:

AU-SÜR-İK-002 Hedefler Tablosu

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde, değişiklikler planlı şekilde uygulanır. Bu değişiklikler kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin hedefleri ve potansiyel sonuçları, kaynakların bulunabilirliği, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir.

Referans:

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

7. DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve hizmet alanların memnuniyetinin sağlanması amacıyla, gerekli kaynak ihtiyaçları süreç sorumluları tarafından belirlenmiş ve temin edilmiştir. Kaynaklar; İnsan Kaynakları, Altyapı ve Çalışma Ortamları, Bilgi Kaynakları ve Mali Kaynaklar olarak

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

belirlenmişti. Mevcut iç kaynakların yetenekleri ve kısıtları belirlenerek yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

7.1.2 Kişiler

HİTİTSEM, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile personelin nitelikleri belirlenmiştir. Merkezde ihtiyaç duyulan akademik ve idari personel sayıları Müdürlük makamı tarafından belirlenerek Rektörlük Personel Daire Başkanlığına bildirilir ve gerekli personel temini Rektörlük makamınca sağlanır. Talep edilen personel ihtiyacının karşılanıp karşılanmayacağı konusu Rektörlük makamının yetkisindedir. Rektörlük makamınca Merkezimize görevlendirilmesi yapılan personel, Müdür tarafından görev tanımlarına uygun olarak ilgili olduğu birimlerde göreve başlatılır.

Referanslar:

Görev Tanımları
AU-SÜR-OS-001 Organizasyon Şeması

7.1.3 Altyapı

HİTİTSEM üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemekte ve karşılamaktadır. Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında Rektörlük Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Yapı İşleri Teknik Dairesi Başkanlığı ve İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığıyla koordineli çalışır. Altyapı; binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dâhil makina teçhizatı, bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır. Yönetim, eğitim-öğretimde akademik ve idari personelin altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar.

7.1.4 Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

HİTİTSEM yönetimi, çalışanlarının memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek için hizmetlerini her mevsim şartlarında yürütülmektedir. Ofislerimizin ısı, aydınlatma ve gürültüden arındırılması gibi fiziki şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır. Binamızdaki ofislerin, sınıfların ve laboratuvarın aydınlatılması gün ışığından yeterli şekilde yararlanacak biçimde tasarlanmış ve ayrıca gün ışığının olmadığı durumlarda yeterli aydınlatma elektrik enerjisiyle sağlanmaktadır. Merkez binamızda derslikler ve idari personelin çalışma ortamları birbirini etkilemeyecek şekilde tasarlanmıştır.

Referanslar:

Öğrenci Anketi
Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi
Fiziksel Ortam Verileri

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

7.1.5.1 Genel

Merkezimizde eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, test ve deney cihazlarının gerekliliği söz konusu değildir. Bu nedenle bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak kalite elkitabında ve kapsamında tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Merkezimizde proseslerin işletilmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Merkezimiz personelinin kalite yönetim sistemi ile ilgili bilgiye sürekli olarak ulaşması web sayfası ile sağlanmaktadır. HİTİTSEM’de uygulamalar sürekli olarak Birim Kalite Temsilcisi tarafından takip edilir, gerekli değişiklikler Birim Kalite Temsilcisine bildirilerek uygulamaya konulur. Değişikliklerle ilgili olarak personele bilgi verilir. Kurumsal bilgi; tecrübelerden kaynaklanan bilgi, dokümanite edilmiş bilgi, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçlarından elde edilebileceği gibi standartlardan, konferanslardan, öğrenci, iç ve dış paydaşlar ve dış tedarikçilerden elde edilecek bilgilerden oluşmaktadır.

7.2 Yeterlilik

Yönetim; Kalite Yönetim Sisteminin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konuları ile ilgili eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeteneklerini arttırmayı hedef edinmiştir. Merkezimiz, kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personelin çalışma konularıyla ilgili bilgi-becerilerini arttırmak ve personelin güncel gelişmelere uyumu için gerekli faaliyetleri yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmektedir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir.

Referans:

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü RC-KAK-PR-007 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.3 Farkındalık

HİTİTSEM, Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygun olarak yürütülmesi için Kalite El Kitabının 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapılmakta ve farkındalığın oluşması amaçlanmaktadır. Merkezimiz çalışan personelin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır:

- Kalite politikası
- Kalite hedefi
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

Bu amaçla kalite politikası Merkezimizin akademik ve idari personelin görebileceği/rahatlıkla ulaşabileceği alanlara asılarak veya eklenerek duyurulması sağlanmıştır.

Göreve yeni başlayan personele Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri ile ilgili dokümanlar yazılı olarak sunulacak ve sorumlulukları bildirilecektir.

Bu maddenin işletilmesinde Hizmet İçi Eğitim Prosedürü de kullanılır.

Referans:

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü RC-KAK-PR-007 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.4 İletişim

Merkezimiz üst yönetimi Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimlerini belirlemiş ve uygulamaktadır.

HİTİTSEM’de Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlamak üzere iç ve dış iletişim kanalları;

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

- İç yazışma (EBYS),
 - Bina içerisindeki çeşitli ilan panoları,
 - Toplantılar,
 - Telefon, faks ve bilgisayar ortamı,
 - Yüz yüze görüşme,
- İç ve Dış İletişim Prosedürüne atıf yapılarak yürütülmektedir.

Referans:

RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

HİTİTSEM, bu standardın öngördüğü şartlara uygun doküman edilmiş bilgiyi oluşturmuş, doküman ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Bu bağlamda HİTİTSEM, Kalite El Kitabı, Kalite Yönetim Sistemini özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuştur.

HİTİTSEM Kalite El Kitabının onayı ve revizyonuna ilişkin esaslar Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir.

Referanslar:

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

HİTİTSEM doküman edilmiş bilgiyi oluştururken ve güncellerken Kalite Yönetim Sisteminin gerektirdiği kurallar doğrultusunda oluşturulmasını, dağıtımını, kontrolünü ve gerektiği durumlarda revize edilerek sürekliliğinin sağlanmasını güvence altına almıştır.

Referanslar:

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

7.5.3 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

HİTİTSEM Kalite Yönetim Sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini kanıtlamak için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili sistemi kurmuştur. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanları bu kurallara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlarlar.

Bu standart tarafından istenen doküman edilmiş bilgi şu hususları güvence altına almak için kontrol edilir:

- İhtiyaç duyulduğu yer ve zamanda kullanım için uygun olması,

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

- Uygun olmayan kullanım, bütünlüğün bozulması ve gizliliğin yok olması gibi kullanımlardan korunması.
- Dokümante edilmiş bilginin kontrolünde; dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım, arşivleme ve koruma gibi faaliyetler belirlenmiştir.

HİTİTSEM’de yürütülen Kalite Yönetim Sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar ilgili prosedürde açıklanmıştır.

HİTÜ Rektörlüğü tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi, Rektörlüğün ilgili ağ sayfası üzerinden ulaşılabilir.

Referanslar:

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrolü

HİTİTSEM’de sunulan hizmetlerin kalite politikası çerçevesinde gerçekleştirilebilmesi için proses yaklaşımı kullanılmaktadır. İlgili hizmetler için proses faaliyetleri ve performans kriterleri belirlenmiş, hizmete özgü kaynaklar tespit edilerek sağlanmış, referans dokümanlar ve kullanılan kayıt ortamları tanımlanmıştır. Sunulan hizmetlerin gerçekleşmesinde izlenecek yol iş akışlarında dokümante edilmiştir.

Kayıtlar, ilgili prosedürlere uygun olarak tutulmaktadır.

Referanslar:

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

8.2 Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri İle İletişim

HİTİTSEM müşterileri; öğrenciler, iç ve dış paydaşlar, hizmet alan kurum ve kuruluşlardır.

Dış paydaşlarımız; kamu kurum, vakıf, sivil toplum kuruluşu, yerel yönetim, teknoloji geliştirme bölgesi, organize sanayi bölgesi, özel yasa ile kurulmuş teşebbüs, özel kurum ve kuruluşlardır. İç paydaşlarımız ise, HİTÜ Rektörlüğü, fakülteleri, enstitüleri, yüksekokulları, meslek yüksekokulları, uygulama ve araştırma merkezleridir.

Öğrenci veya paydaşlarımızla olan iletişim yöntemleri Kalite El Kitabı 7.4 iletişim başlığı altında tanımlanmıştır. Belirlenen bu yöntemler haricinde öğrenci ve iç/dış paydaş şikayetleri ve geri beslemesi ile ilgili iletişim, faks, anketler, web adresi, e-posta, yüz yüze görüşmeler ve telefon vasıtasıyla gerçekleştirilir.

Referanslar:

RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

8.2.2 Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Kalite politikamız gereğince, öğrencilere/iç ve dış paydaşlara doğru hizmeti sunabilmek için, taleplerin açık ve anlaşılır şekilde alınabilmesi amacıyla formlar hazırlanmıştır. Öğrencilerin/iç ve dış paydaşların beyanı dışında başka düzenlemeler (kanunlar, yönetmelikler, yönergeler vb.) varsa bunların tanımlanması HİTİTSEM'nin vermiş olduğu hizmet şartlarına uygun olabilecek şekilde her bir birim için oluşturulmuş proses faaliyetlerini tanımlayan iş akış süreçlerinde ve prosedürlerde belirlenmiştir.

Referanslar:

RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

8.2.3 Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Öğrencilerden/iç ve dış paydaşlardan EBYS ortamında ya da dilekçeyle gelen talepler evrak kayda girişi yapıp evrak numarası verildikten sonra Evrak Kayıt Birimi tarafından EBYS ortamına aktarılır. İlgili birim yetkilisi tarafından mevzuat ve HİTİTSEM imkânları göz önünde bulundurularak taleplerin yapılabilirliği gözden geçirilir. İlgili birimin talep edilen hizmetle ilgili karar verme yetkisi olmadığı durumlarda hizmetin yapılabilirliği Müdürlük makamı onayıyla karara bağlanır.

Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi ile ilgili yöntemler iş akışlarında ve prosedürlerde belirlendiği şekilde uygulanmaktadır.

Referans:

Gelen Evrak İş Akışı

8.2.4 Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

HİTİTSEM'de sunulan hizmetler ile ilgili değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, değişiklik hakkında değerlendirme ve planlama çalışmasının yapılabilmesi için ilgili komisyon toplanır. Değişiklikler, ilgili komisyonda görüşülerek karara bağlanır. Yapılan herhangi bir değişiklik veya düzeltme varsa Doküman Kontrolü Prosedürüne göre kayda alınır. Değişiklik ile ilgili gerekliliklerin sağlanması ve ilgili çalışanların bilgilendirilmesi EBYS üzerinden yapılır. Alınan kararlar İletişim Prosedürü kapsamında paylaşımına sunulur.

8.3 Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

HİTİTSEM'de yeni programların açılması, Yönetim Kurulu tarafından karara bağlanıp uygulanmaktadır.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

HİTİTSEM Müdürlüğüne bağlı birimler tarafından sunulan hizmetin kalitesini etkileyen ürün/hizmetlerin satın alma işlemleri Üniversitemiz Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü üzerinden Bağış Giriş Yönetim ile sağlanır.

Referans:

AU-SÜR-SR-014 Satın Alma İş Akışı

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

HİTİTSEM Müdürlüğü, gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip dışarıdan tedarik edilecek ürün/hizmetlerin, teknik ve idari şartnameler/sözleşmelerde tanımlanan ürün/hizmetlerin uygunluğunu belirlemek üzere oluşturulan Muayene Kabul Komisyonu tarafından kontrol ederek sağlar.

Dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlerin teknik özelliklerini tanımlayan satın alma şartları, sipariş sırasında oluşabilecek yanlış anlamaları önleyecek kapsamda açıklayıcı bilgileri içerir. Satın alma şartları, şartnamede ve yapılan sözleşmelerde belirtilir.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

Satın alma yöntemleri ve uygulamaları satın alma yöntemleri ve uygulamalarıyla ilgili iş akışlarında detaylı olarak belirlenmiştir.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Tedarikçiden temin edilecek olan ürün/hizmetin teknik ve kalite özellikleri teknik şartnamelerde tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

Referanslar:

AU-SÜR-SR-014 Satın Alma İş Akışı
4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

HİTİTSEM hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosedürler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akışları oluşturulmuş ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve prosedürlerde, talimatlarda/iş akışlarında açıkça tanımlanmıştır.

HİTİTSEM sistemi içerisinde her aşama ara kontrollerle geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu nedenle 8.5.1 maddesinin (f) bendi uygulanabilir madde niteliği taşımadığından Kalite Yönetim Sistemimizde yer almamıştır.

Referanslar:

İdari İşler İş Akışları
Mali İşler İş Akışları

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

HİTİTSEM’de tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, personel ve demirbaşlar sırasıyla kurum sicil numarası ve demirbaş kayıt numarası ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. HİTİTSEM’e gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıt ortamları ilgili iş akışlarında tanımlanmıştır.

Referanslar:

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

HİTİTSEM, öğrencilerine/iç ve dış paydaşlarına ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik/basılı ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

HİTİTSEM Müdürlüğüne bağlı olan birimlerde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

Referans:

Kişisel Verileri Koruma Kanunu

8.5.4 Muhafaza

HİTİTSEM’de süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur.

Kalite kapsamında kayıtların tanımlanması, tasnifi, ulaşılması, saklanması ve elden çıkarılması yöntemleri ilgili prosedürde tanımlanmıştır.

Referanslar:

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
AU-SÜR-SR-014 Satın Alma İş Akışı

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

HİTİTSEM’de gerçekleşen tüm faaliyetlerin mevzuat gereği yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü tanımlanmıştır.

Referanslar:

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
2886 sayılı Devlet İhale Kanunu
4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

HİTİTSEM’de, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, hizmet ve ürün sunumu için değişiklikler prosedürlerde belirtilen izleme periyotları dikkate alınarak gözden geçirilmektedir.

Periyodik olarak Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değişiklikler ele alınır.

Referans:

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

HİTİTSEM’ne kurum veya kuruluşlardan gelen taleplere yönelik analiz ve değerlendirme hizmetleri ilgili süreçlere göre yürütülmektedir. Talep edilen hizmetlerin gerçekleşmesi ilgili mevzuatlar ve iş akışlarında açıkça belirtilmiştir.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

HİTİTSEM’de, şartlara uymayan çıktının istenmeyen kullanımının önlenmesi için tanımlanması ve kontrol altında bulundurulması yasal yapı ve süreçlerle ifade edilmiştir.

Referans:

RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

HİTİTSEM’de kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlenmek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi, amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

HİTİTSEM’de uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

Referanslar:

RC-KAK-FR-005 Uygun Olmayan Çıktı Değerlendirme Formu
RC-KAK-FR-008 Düzeltici Faaliyet Talep Formu

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

HİTİTSEM’de öğrenci ve iç/dış paydaşlar ile ilgili ihtiyaç ve beklentiler izlenmektedir. Öğrenci, iç/dış paydaşlardan elde edilen bilgilerin izlenmesi ve gözden geçirilmesi için ilgili yöntemler tayin edilmiştir.

Referanslar:

HİTÜ 2015-2019 Stratejik Planı
Öğrenci Memnuniyeti Anketi

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi iç tetkiklerce izlenir, değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır. Bazı süreçler, yapılarından kaynaklanan sebeplerle ölçülemeyebilir. Bu takdirde, sürecin izlenmesiyle yetinilir.

Merkezimiz, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar.

Referanslar:

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü
RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

9.2 İç Tetkik

Dokümanite edilmiş prosedüre göre iç tetkikler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır.

HİTİTSEM, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur. Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, HİTİTSEM’de yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; HİTİTSEM Müdürlüğünce uygun görülmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de arttırılabilir.

İç tetkikler, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve tarafsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak uygulanır.

İç tetkik sonuçlarına göre düzeltici faaliyetler başlatılabilir.

Referanslar:

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü
RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı yapılır. HİTİTSEM Müdürünün gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı, tüm birimlerin, birim kalite temsilcilerinin ve kalite komisyonu üyelerinin, ayrıca gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Birim kalite temsilcisi tarafından toplantının sekretaryası yapılır ve kayıtları saklanır.

Referans:

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini, yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu
- b) Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler
- c) Aşağıdakilerdeki eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - 1) Öğrenci ve iç/dış paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
 - 2) Kalite hedeflerine 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
- f) İyileştirme için fırsatlar

Referans:

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Birim Kalite Temsilcisi tarafından kaydedilir. Kayıt, toplantıya katılanlar tarafından imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları toplantıya katılan kişilere gönderilir.

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü

Referans:

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

HİTİTSEM’de Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği, kalite politikası doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilerek belirlenir. İç ve dış tetkik sonuçları, kurum performansı değerlendirme sonuçları, iç ve dış paydaş anket sonuçları, yönetimin gözden geçirme çıktıları değerlendirildikten sonra gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılarak iyileşme sağlanır.

Referanslar:

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

HİTİTSEM’de sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün/hizmet ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referanslar:

RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü

10.3 Sürekli İyileştirme

HİTİTSEM; kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi yolu ile Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Referans:

RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

HAZIRLAYAN
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY
Sürekli Eğitim Merkezi
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
Sürekli Eğitim Merkezi
Müdürü