



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

0

ONAY SAYFASI

Doküman Adı	Kalite El Kitabı
Doküman No	911-00-EK 001
İlk Yayın	10.12.2012
Revizyon Tarihi	28.11.2016
Revizyon No	05
Sayfa Sayısı	46
Hazırlayan	Kontrol Eden
(Kalite Yönetim Birimi)	Strateji Geliştirme Daire Başkanı (Kalite Yönetim Birimi)
ONAYLAYAN	
Prof. Dr. VEYSEL EREN Rektör Yard. Yönetim Temsilcisi	

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

1

İÇİNDEKİLER

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI	SAYFA NO	STANDART MADDE NO
1- İçindekiler Sayfası	1	
2- Revizyon İşleme Sayfası / Dağıtım ve Değişiklik Durumu	4	-
3- Önsöz	5	-
4- Yayın Hakkı, Hariç Tutmalar, Kapsam, Tanım Atıf Yapılan Standartlar, Kısaltmalar	6	-
5- Süreç Etkileşim Şeması	7	-
6- Tanımlar	8	-
7- Kısaltmalar	10	-
8- Üniversitemizin Tarihçesi	11	
9- Organizasyon Şeması	13	
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI	SAYFA NO	STANDART MADDE NO
Kalite Yönetim Sistemi	14	4
Genel Şartlar	14	4.1
Dokümantasyon Şartları	15	4.2
Genel	16	4.2.1
Kalite El Kitabı	17	4.2.2
Dokümanların Kontrolü	17	4.2.3
Kayıtların Kontrolü	18	4.2.4
Yönetim Sorumluluğu	18	5
Yönetim Taahhüdü	18	5.1
Müşteri Odaklılık	19	5.2
Kalite Politikası	21	5.3
Planlama	21	5.4
Kalite Hedefleri	21	5.4.1

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

2

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI	SAYFA NO	STANDART MADDE NO
Kalite Yönetim Sistemi Planlaması	21	5.4.2
Sorumluluk, Yetki ve İletişim	22	5.5
Sorumluluk ve Yetki	22	5.5.1
Kalite Yönetim Temsilcisi	23	5.5.2
İç İletişim	23	5.5.3
Yönetimin Gözden Geçirmesi	24	5.6
Genel	24	5.6.1
Gözden Geçirme Girdisi	24	5.6.2
Gözden Geçirme Çıktısı	24	5.6.3
Kaynak Yönetimi	25	6
Kaynakların Sağlanması	25	6.1
İnsan Kaynakları	25	6.2
Genel	25	6.2.1
Yeterlilik, Bilinç (Farkında Olma) ve Eğitim	25	6.2.2
Alt Yapı	26	6.3
Çalışma Ortamı	27	6.4
Ürün/Hizmet Gerçekleştirme	28	7
Ürün/Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması	28	7.1
Müşteri İle İlişkili Süreçler	29	7.2
Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi	29	7.2.1
Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi	30	7.2.2
Müşteri İle İletişim	31	7.2.3
Tasarım ve Geliştirme	31	7.3
Tasarım ve geliştirmenin planlanması	32	7.3.1
Tasarım ve geliştirme girdileri	32	7.3.2
Tasarım ve geliştirmenin çıktıları	32	7.3.3
Tasarım ve geliştirmenin gözden geçirilmesi	32	7.3.4
Tasarım ve geliştirmenin doğrulanması	33	7.3.5
Tasarım ve geliştirmenin geçerli kılınması	33	7.3.6
Tasarım ve geliştirmenin kontrolü	33	7.3.7
Satın Alma	33	7.4

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

3

Satın Alma Süreci	33	7.4.1
Satın Alma Bilgisi	34	7.4.2
Satın Alınan Ürünün Doğrulanması	35	7.4.3
Üretim ve Hizmetin Sunumu	35	7.5
Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü	35	7.5.1
Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü İçin Süreçlerin Geçerliliği	36	7.5.2
Belirleme ve İzlenebilirlik	37	7.5.3
Müşteri Mülkiyeti	37	7.5.4
Ürünün Muhafazası	37	7.5.5

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI	SAYFA NO	STANDART MADDE NO
İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	38	7.6
Ölçme Analiz ve İyileştirme	39	8
Genel	39	8.1
İzleme ve Ölçme	40	8.2
Müşteri Memnuniyeti	40	8.2.1
İç Tetkik	40	8.2.2
Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	41	8.2.3
Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi	41	8.2.4
Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	42	8.3
Veri Analizi	42	8.4
İyileştirme	43	8.5
Sürekli İyileştirme	43	8.5.1
Düzeltilici Faaliyet	44	8.5.2
Önleyici Faaliyet	44	8.5.3

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

4

1. REVİZYON İŞLEME SAYFASI

S. NO	MADDE NO	REVİZYON AÇIKLAMASI	DEĞİŞEN SAYFA NO	REV. NO	YÜRÜRLÜK TARİHİ
-	-	10.12.2012 tarihinde ilk kez yürürlüğe konulmuştur.	-	00	10.12.2012
1	Tümü	01.01.2014 tarihinde güncellenmiştir.	Tümü	01	01.01.2014
2	4	06.06.2014 tarihinde güncellenmiştir.		02	06.06.2014
3	7.3	06.06.2014 tarihinde güncellenmiştir.		02	06.06.2014
4	7.6	06.06.2014 tarihinde güncellenmiştir.		02	06.06.2014
5	Tümü	14.10.2015 tarihinde güncellenmiştir.	Tümü	03	14.10.2015
6	Tümü	20.11.2015 tarihinde güncellenmiştir.	Tümü	04	20.11.2015
7	5.1, 5.2, 5.4.1, 5.5.3, 8.4, 8.5	28.11.2016 tarihinde güncellenmiştir.	11-13-19-20-21-24-43-44	05	28.11.2016

Değişiklik Durum Listesi

DEĞİŞİKLİK TARİHİ	DEĞİŞİKLİK NO	SAYFA NO	BÖLÜM NO	AÇIKLAMALAR
01.01.2014	01	Tümü	Tümü	-
06.06.2014	02	8	01	
06.06.2014	02	39-40	07	
06.06.2014	02	45-46	07	
14.10.2015	03	Tümü	Tümü	
20.11.2015	04	Tümü	Tümü	
28.11.2016	05	11-13-19-20-21-24-43-44		

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

5

2. ÖNSÖZ

Mustafa Kemal Üniversitesi olarak, değişim ve gelişimin sonlanmayacağı günümüzün küresel dünyasında; bütün öğrencilerimiz, öğrenci velilerimiz, hastalarımız ve hasta yakınlarımız, tedarikçilerimiz ve tüm çalışanlarımızın memnuniyetlerini ve hizmetlerinin kalitesini arttırmak için 2012 yılından beri kalite çalışmaları yapmaktayız. Amacımız mükemmellik kültürünü üniversitemizin her bir biriminde yaşam biçimine dönüştürerek müşterilerimizin memnuniyetini arttırmak ve sürekli iyileştirmeyi her alanda benimseyerek kalıcı güveni sağlamaktır.

Kalite El Kitabı, YÖK mevzuatı, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standartları ve Mustafa Kemal Üniversitesi değerleri çerçevesinde TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemini tanıtmak ve tüm uygulamalarda temel alınmak üzere Kalite Yönetim Birimi tarafından hazırlanmıştır ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanmıştır.

Oluşturulan Kalite El Kitabı, Doküman standarda uygun olarak yapılandırılmış olan KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ sürdürmeyi ve geliştirmeyi taahhüt eder.

KALİTE EL KİTABIMIZDA AÇIKLANAN SİSTEM VE İŞLER ÖNCELİKLE ;

- İş çevresi, çevresel değişiklikler ve çevreden kaynaklı riskler,
- Ürün için uygulanan yasal ve düzeltici şartlar,
- Uygulanabilir yasal ve düzeltici şartlar,
- Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi,
- Kalite Politikasının her kademede anlaşılması ve uygulanması
- TS EN ISO 9001:2008 standardının tüm gereksinimlerinin uygulanması ve bu yönde hizmet verilmesini sağlamak içindir.

Kalite El Kitabı, Dokümanların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak işlem görür.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

6

3. YAYIN HAKKI, HARİÇ TUTMALAR ve KAPSAM

Yayın Hakkı :

Kalite El Kitabı her hakkı mahfuzdur. Bu kitabın herhangi bir bölümü ya da tamamı üniversitemizin izni ve haberi olmadan kopya edilmesi, üçüncü şahısların dikkatine sunulması ve kullanılması yasaktır.

Hariç Tutmalar : Kalite El Kitabında herhangi bir hariç tutma bulunmamaktadır.

Kapsam :

• Doküman alınan TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde uygulanmakta olan sistemimiz; “Yüksek Öğretim” Hizmetleri Sunum Faaliyetlerini kapsamaktadır. Bu faaliyetlerin ana başlıkları;

YÜKSEK ÖĞRETİM HİZMETLERİ

- 1- Eğitim-Öğretim Hizmetleri
 - 2- Bilimsel Araştırma ve Toplum Hizmetleri Sunumu
 - 3- Ayakta ve Yatarak Teşhis ve Tedavi Hizmetleri
 - 4-Tasarım ve Sunumu
- şeklinde belirlenmiştir.

Bu faaliyetlerin yapılmasında müşteri şartları, yasal standart/mevzuatlara uygunluk esastır.

Atıf Yapılan Standartlar:

Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; **TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi** standartları Doküman alınmıştır.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

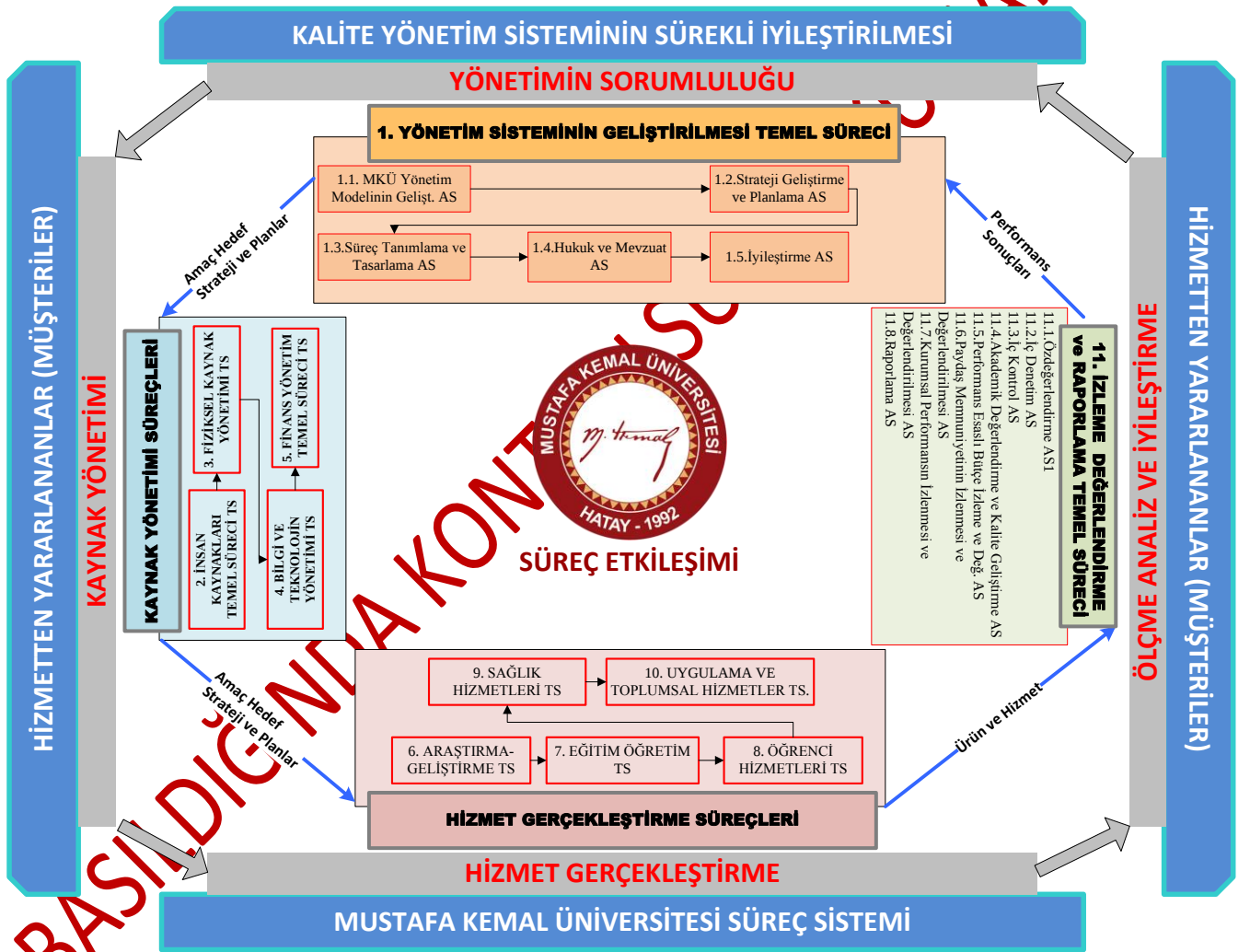
İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

7

SÜREÇ ETKİLEŞİM ŞEMASI



Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

8

TANIMLAR:

Akış Şeması: Aşamaların, sıraları ile etkileşimlerinin, sistematik ve şematik gösterimi

Alt Yapı: Bir kuruluşun çalıştırılması için gerekli olan hizmetler, donanım ve olanaklar takımı.

Düzeltilici Faaliyet: Saptanan bir uygunsuzluğun sebebinin veya diğer istenmeyen durumu yok etmek için yapılan faaliyet

Düzeltilme: Tespit edilen uygunsuz durumu eleme etmek için yapılan hareket

Doğrulama: Objektif ölçütlerle yerine getirilen spesifik gereksinimlerin onaylanması

Doküman: Bilgi ve onun destekleyici ortamı.

El Kitabı: Kuruluşun yönetim sistemini açıklayan dokümandır.

Etkinlik: Planlanmış faaliyetlerin gerçekleştirilme ve planlanan sonuçlara ulaşma derecesi.

Güncelleme: Uygulamanın en son verilerle hemen ve/veya planlı olarak gözden geçirilmesi

İzleme: Bir dizi planlı inceleme ve ölçüm yaparak kontrol önlemlerinin tasarlanmış şekilde yürüyüp yürümeyi belirlemek

Kalite: MKU tarafından üretilen hizmetler, yine MKU tarafından belirlenen standartlara uygunluğu ve beklentilerin karşılanma derecesi

Kalite hedefi: Kalite amaçlarına ulaşmak için gereken performans kriterlerinin belirlenmesi ve karşılanması.

Kalite politikası: Bir kuruluşun resmi olarak üst yönetimi tarafından beyan edilen kalite performansı ile ilgili tüm amaç ve niyetleri.

Kalite Yönetim Sistemi: Kalite ve yönetim bakımından politika ve hedefleri oluşturma ve bu hedefleri başarma sistemi. üniversitemizin üst yönetimi, ortak sorumluluğun,

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

9

yönetimsel liderliğin, katılımın, planlamanın ve sürekli iyileştirmenin ilke edinildiği bir Kalite Yönetim Sistemini benimsenmesi

Kayıt: Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan doküman

Kuruluş: Ortaklı ya da ortaksız, kamu veya özel, kendi fonksiyonları ve yönetimleri olan birleşim, şirket, işletme, firma, teşebbüs, kurum veya bunların bir parçası.

Önleyici Faaliyet: Potansiyel uygunsuz olma riski taşıyan durumların bertaraf edilmesi için yapılan faaliyetler

Performans: Kuruluşun Kalite Yönetim Sistemi politika ve hedefleri temel alınarak sağlık ve güvenlik risklerinin kontrolü ile ilişkili Kalite Yönetim Sisteminin ölçülebilir sonuçları.

Prosedür: Bir faaliyeti veya bir süreci icra etmek için belirlenen yol.

PUKO Yaklaşımı: " Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al " tüm süreçlerin yönetimi için düşünülen faaliyetler dizinidir.

Sistem: Birbiriyle ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.

Sürekli İyileştirme: Şartların yerine getirilmesi yeteneğini arttırmak için tekrar edilen faaliyet.

Süreç: Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımı.

Talimat: Talimatlar genelde bir iş/görevin nasıl yapılacağını tanımlar.

Tedarikçi: Bir ürünü sağlayan kuruluş ya da kişidir.

Uygunluk: Belirlenen bir şartın yerine getirilmesi

Uygunsuzluk: Bir şartın yerine getirilmemiş olması

Ürün/Hizmet: Bir sürecin sonucu.

Üst Yönetim: Bir kuruluşu en üst seviyede idare ve kontrol eden kişi veya kişiler grubu.

Verimlilik: Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki.
(maliyet/etkinlik oranı)

Yönetim Sistemi: Kuruluşun faaliyetleri ile ilgili Kalite Yönetim Sistemi kolaylaştırıcı sisteminin bir parçasıdır. Faaliyet planlarını, sorumlulukları, deneyimleri,

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

10

süreçleri, prosedürleri ve kuruluşun Kalite Yönetim Sistemi politikasının geliştirilmesi, uygulaması, iyileştirilmesi, başarılması, gözden geçirmesi ve sürdürülmesi için kaynakları kapsar.

KISALTMALAR:

DÖF : Düzeltici ve Önleyici faaliyetler

ISO : Uluslararası Standard Organizasyonu

KEK : Kalite El Kitabı

KYS : Kalite Yönetim Sistemi

MKÜ : Mustafa Kemal Üniversitesi

PUKÖ: Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al

YGG : Yönetimin Gözden Geçirmesi

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

11

4. ÜNİVERSİTENİN TARİHÇESİ

Üniversitemiz 10.11.1992 tarihli ve 3837 Sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Hakkında 41 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulüne Dair 2809 Sayılı Kanun ile 78 ve 190 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun 25'inci ve 28.03.1983 tarihli ve 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilat Kanununa eklenen Ek-17 Maddesiyle ortaöğretime dayalı çeşitli düzeylerde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapmak üzere Rektörlüğe bağlı olarak kurulan Fen-Edebiyat Fakültesi, Mühendislik-Mimarlık Fakültesi, Ziraat Fakültesi, Veteriner Fakültesi, Su Ürünleri Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ile Çukurova Üniversitesi'ne bağlı Antakya Eğitim Yüksekokulunun fakülteye dönüştürülmesi ile adı ve bağlantısının değiştirilerek rektörlüğe bağlanmasından oluşturulan Eğitim Fakültesi; Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu ile Çukurova Üniversitesi'ne bağlı iken bağlantıları değiştirilerek rektörlüğe bağlanan Antakya Meslek Yüksekokulu, İskenderun Meslek Yüksekokulu ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü ile Sağlık Bilimleri Enstitüsü çerçevesinde 7 Fakülte, 4 Yüksekokul ve 3 Enstitü olmak üzere 14 birim ile kurulmuştur.

Sağlık Bakanlığı'ndan Çukurova Üniversitesi'ne devredilen Dörtöyl ve İskenderun Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokullarından, İskenderun Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu 1992 yılında, Dörtöyl Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ise 1993 yılında üniversitemize aktarılmıştır. Çukurova Üniversitesi'ne bağlı olarak kurulmuş olan Dörtöyl Meslek Yüksekokulu 1993 yılında üniversitemize devredilmiştir. 1994 yılında Kırıkkhan, Reyhanlı ve Samandağ Meslek Yüksekokulları kurulmuştur.

1995 yılında Tıp Fakültesi (2001 yılında ismi "Tayfur Ata Sökmen Tıp Fakültesi" olarak değiştirilmiştir), İskenderun Sivil Havacılık Yüksekokulu, Güzel Sanatlar Fakültesi ve Yayladağı Meslek Yüksekokulu kurulmuştur.

2007 İskenderun Mustafa Yazıcı Devlet Konservatuarı kurulmuştur. 2008 yılında Mühendislik Mimarlık Fakültesi kapatılmış, Mühendislik Fakültesi ve Mimarlık Fakültesi olmak üzere iki ayrı fakülte kurulmuştur. Yine aynı yıl Altınözü, Belen, Harbiye, Hassa ve Hatay Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulları kurulmuştur.

2009 yılında Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Yüksekokulu, Hatay Turizm ve Otelcilik ve Erzin Meslek Yüksekokulları, 2010 yılında Diş Hekimliği Fakültesi ve İletişim Fakültesi, 2011 yılında Bilişim Teknolojisi Yüksekokulu ve Payas Meslek Yüksekokulu, 2012 yılında ise Teknoloji Fakültesi ile Barbaros Hayrettin Denizcilik Fakültesi kurulmuştur.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

12

2012 yılında Su Ürünleri Fakültesi'nin ismi Deniz Bilimleri ve Teknolojisi Fakültesi olarak, Harbiye Meslek Yüksekokulunun ismi Sanat ve Tasarım Meslek Yüksekokulu olarak değiştirilmiştir. 2013 yılında İlahiyat Fakültesi kurulmuştur.

Üniversitemiz Rektörlüğü'nün, üniversitemiz meslek yüksekokullarının yeniden yapılandırılması konusundaki teklifi 20/02/2014 tarihli Yükseköğretim Genel Kurul toplantısında incelenerek; Altınözü Meslek Yüksekokulu'nun adı Altınözü Tarım Bilimleri Meslek Yüksekokulu, Erzin Meslek Yüksekokulu'nun adı Erzin Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, Reyhanlı Meslek Yüksekokulu'nun adı Reyhanlı Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Yayladağı Meslek Yüksekokulu'nun adının Yayladağı Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu olarak değiştirilmesi; fiziki altyapıları uygun olmadığından Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, Payas Meslek Yüksekokulu ve Belen Meslek Yüksekokulunun kapatılması uygun görülmüştür.

Üniversitemiz bünyesinde bulunan Mühendislik Fakültesi, Barbaros Hayrettin Denizcilik Fakültesi, Teknoloji Fakültesi, Deniz Bilimleri ve Teknoloji Fakültesi, İskenderun Sivil Havacılık Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, İskenderun Mustafa Yazıcı Devlet Konservatuarı, Denizcilik Meslek Yüksekokulu, Dörtöyöl Meslek Yüksekokulu, Erzin Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ve İskenderun Meslek Yüksekokulu 23 Nisan 2015 tarihli ve 29335 sayılı Resmi Gazete de yayımlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu ile Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile kurulan İskenderun Teknik Üniversitesi'ne bağlanmıştır.

08.02.2016 tarihinde Antakya Devlet Konservatuarı ve 08.04.2016 tarihinde de Yabancı Diller Yüksekokulu kurulmuştur.

Bugün Mustafa Kemal Üniversitesi; 3 Enstitü, 11 Fakülte, 5 Yüksekokul, 1 Konservatuarı ile 11 Meslek Yüksekokulunda bilgili ve nitelikli gençler yetiştirmektedir. Bunun yanı sıra, 1 Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi, 25 Araştırma Uygulama Merkezinde ise ülkemizin ihtiyaç duyduğu çeşitli araştırma ve bilimsel faaliyetler yürütülmektedir.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

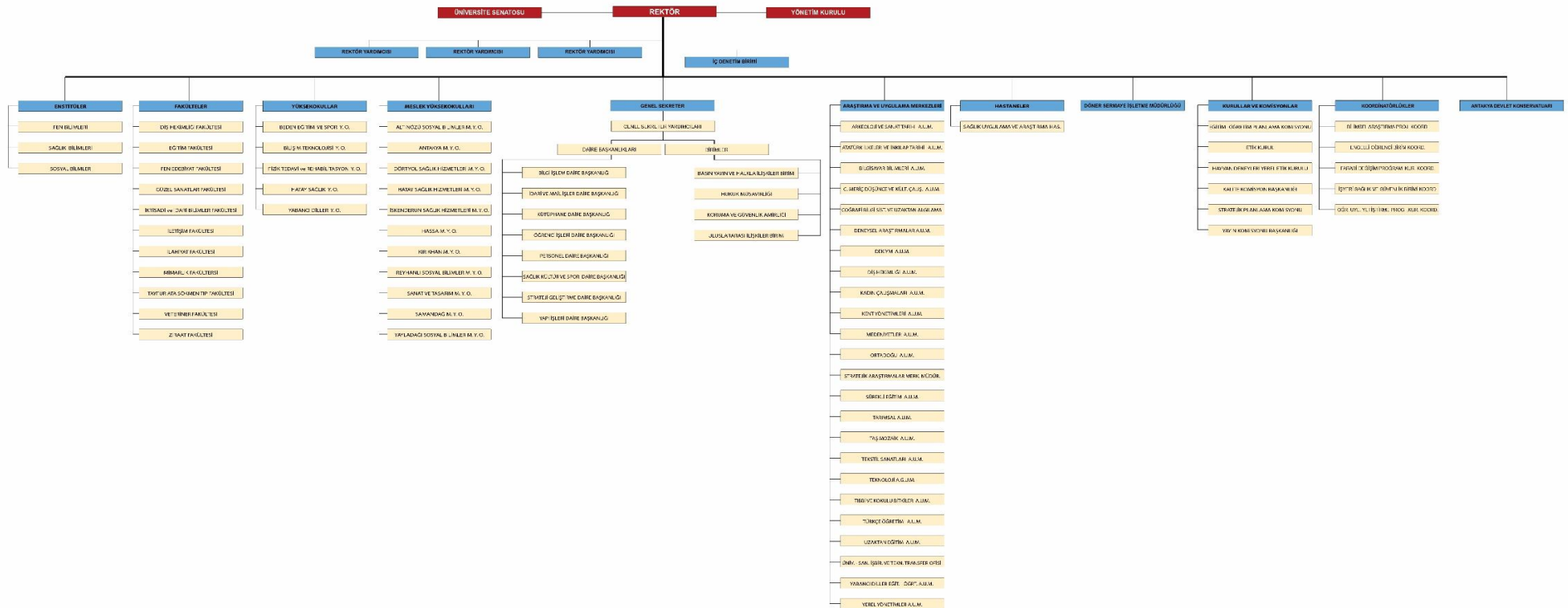
Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05

13

ANDIR



05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

14

4- KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMİ

4.1- Genel Şartlar

Mustafa Kemal Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarının öngördüğü şartlara uygun olarak, Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanabilirliği ve sürekli iyileştirilmesi için uygun metotlar belirlemiştir.

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan süreçler ve süreçlerin bünyesindeki uygulamalar belirlenmiş olup, **Süreç Yönetimi El Kitabında (911-00-EK 003)** dokümante edilmiş ve uygulanmaktadır. Söz konusu sistemin sürekliliğini sağlamaya, etkinliğini sürekli iyileştirmeye yönelik faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

Süreçlerin sırası **Süreç Haritasında (911-00-SH 001)**, etkileşimi ise **Süreç Etkileşim Tablosunda (911-00-ST 001)** belirlenmiştir.

Süreçlerin etkin olarak uygulanması ve kontrollerinin güvence altına alınması için gerekli kriterler ve metotlar, **Dokümanların Kontrolü Prosedüründe (911-00-PR 001)** belirlenmiştir.

Süreçlerin uygulanması ve izlenmesi dokümanların kontrolü prosedüründe açıklanmış aynı zamanda her bir süreç içerisinde uygulama ve izleme yöntemi belirlenmiştir. Süreçlerin kaynağını birimlerin işlemlerine ilişkin prosedürler, talimatlar, formlar vb. kalite yönetim sistemi dokümanları oluşturmuş, bu dokümanlar birimler ile kalite yönetim temsilciliği tarafından güvence altına alınmaktadır.

Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi süreç içerisinde belirlenen kriterler ile yapılmaktadır.

Kalite çalışmaları kapsamında planlanan amaç ve hedeflere ulaşılmasında hazırlanan süreçler, formlar, talimatlar, prosedürler vb. Kalite dokümanları iç kontrol, kalite ve akreditasyon birimleri ile kalite yönetim temsilcisi tarafından takibi, izlenmesi ve ölçümleri yapılmaktadır. Yapılan ölçüm ve izleme sonucunda herhangi bir eksiklik durumunda gerekli iyileştirme çalışmaları birim tarafından yerine getirilerek sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir. Diğer taraftan bu işlemlerin takibi ve kontrolü iç tetkik, YGG, dış tetkikler ile sağlanmaktadır.

İlgili Doküman;

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

Süreç Haritası (911-00-SH 001),

Süreç Etkileşim Tablosu (911-00-ST 001)

Dokümanların Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 001)

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

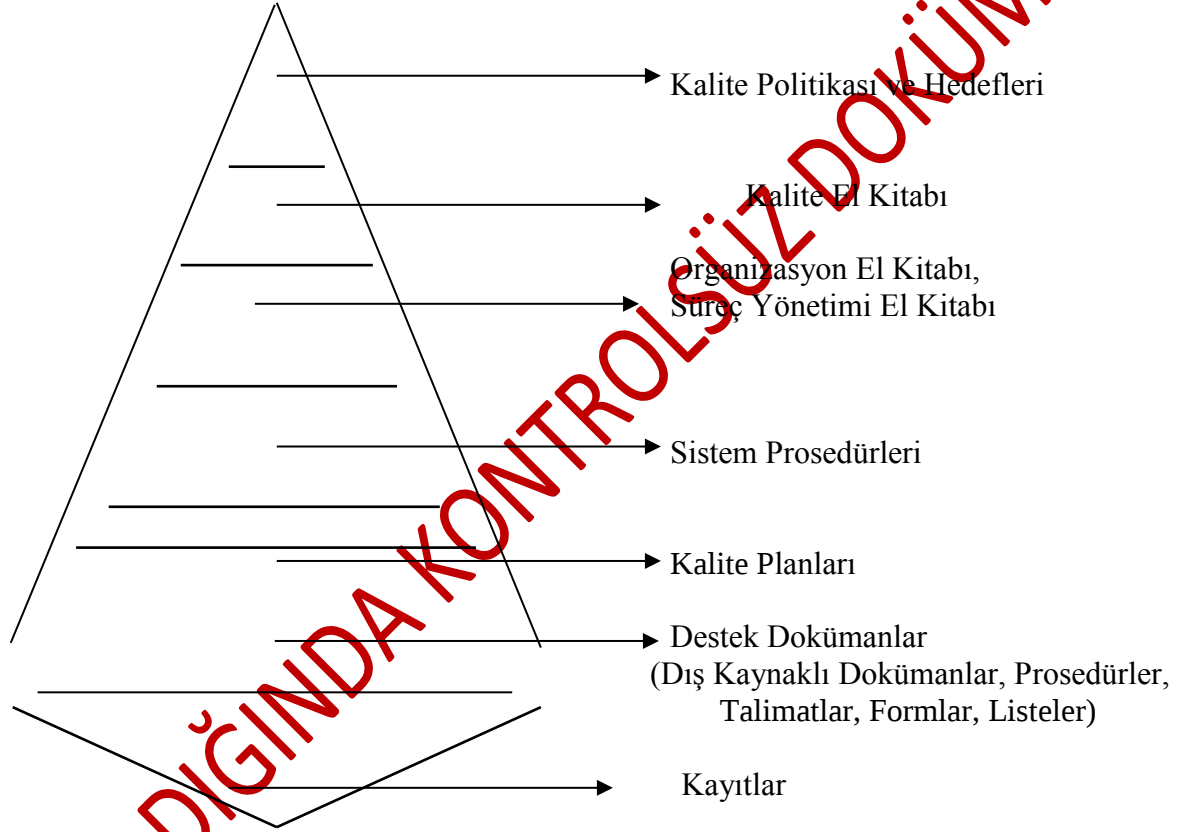
10.12.2012

Sayfa No

15

4.2 Dokümantasyon Şartları

Mustafa Kemal Üniversitesi, kalite yönetim sistemi dokümantasyonu, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Standardı'nın gerektirdiği kurallara uygun olarak hazırlanmıştır. Standart;



Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

16

4. 2. 1 Genel

Üniversitemiz Misyon ve Vizyonu doğrultusunda **Kalite Politikası(911-00-KP 001)** ve stratejik planda yer alan amaçları çerçevesinde **Kalite Hedefleri (911-00-KH 001)** dokümanite edilmiştir.

Kalite El Kitabı **(911-00-EK 001)** oluşturulmuş ve uygulamaya konulmuştur. Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımı, temel kuralları ve uygulama metotları açıklanmış ve ilgili prosedürlere atıfta bulunulmuştur.

TS EN ISO 9001:2008 Standardının istemiş olduğu zorunlu prosedürler ve kayıtlar oluşturulmuştur: Dokümanların Kontrolü Prosedürü **(911-00-PR 001)**, Kayıtların Kontrolü Prosedürü **(911-00-PR 002)**, İç Tetkik Prosedürü **(911-00-PR 003)** Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü **(911-00-PR 004)**, Düzeltici Faaliyet Prosedürü **(911-00-PR 005)**, Önleyici Faaliyet Prosedürü **(911-00-PR 006)**' dır.

TS EN ISO 9001:2008 Standardının şartları içerisinde yer alan kayıtlar, iç ve dış kaynaklı dokümanlar kapsamında belirlenmiş ve birimlerde uygulamaya geçirilmiştir. Süreçlerin planlanması, uygulanması, kontrolü ve güvence altına alınması **süreç el kitabında (911-00-EK 003)** ve **kayıtların kontrolü prosedüründe (911-00-PR 002)** belirlenmiştir.

İlgili Doküman;

Kalite Politikası (911-00-KP 001)

Kalite Hedefleri (911-00-KH 001)

Kalite El Kitabı (911-00-EK 001)

Süreç El Kitabı(911-00-EK 003)

Dokümanların Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 001)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 002)

İç Tetkik Prosedürü (911-00-PR 003)

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 004)

Düzeltici Faaliyet Prosedürü (911-00-PR 005)

Önleyici Faaliyet Prosedürü (911-00-PR 006)

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

17

4.2.2 Kalite El Kitabı

Kalite El Kitabı (911-00-EK 001); TS EN ISO 9001:2008 Standardına uygun olarak oluşturulmuş ve Kalite Yönetim Temsilciliği tarafından sürekliliği sağlanmaktadır.

Kalite El Kitabı (911-00-EK 001); TS EN ISO 9001:2008 Standardı Kalite Yönetim Sisteminin tüm şartlarını kapsamaktadır. Hariç tutulmalar bulunmamaktadır.

Kalite El Kitabında, Kalite Yönetim Sistemine göre hazırlanmış olan dokümanlara atıfta bulunmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin birbirine olan etkileri **Süreç Etkileşim Tablosunda (911-00-ST 001)** açıklanmaktadır.

İlgili Doküman;

Kalite El Kitabı (911-00-EK 001)

Süreç Etkileşim Tablosu (911-00-ST 001)

4.2.3 Dokümanların Kontrolü

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan doküman tiplerinin tanımlanması, bu dokümanların hazırlanması, yeterlilik ve uygulanabilirlik açısından incelenmesi, onaylanması, dağıtımı, güncel olan dokümanların revizyonu, güncel olmayanların yürürlükten kaldırılması, takibi, tutulan verilerin korunması, yeni dokümanların hazırlanmasının ve doküman kod sisteminin nasıl uygulanacağını belirlemek amacı ile üniversite kalite yönetim birimi tarafından **Dokümanların Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 001)** oluşturulmuş ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak tüm birimlerde uygulamaya geçilmiştir.

İlgili Doküman;

Dokümanların Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 001)

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

18

4.2.4 Kayıtların Kontrolü

Kalite yönetim sisteminin, tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğinin objektif delili olarak göstermek için, tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili konular **Kayıtların Kontrolü Prosedüründe (911-00-PR 002)** açıklanmıştır.

Kayıtlar belge üzerinde tutulabildiği gibi elektronik ortamda da tutulabilmektedir. Bilişim programlarının belirli aralıklarla yedekleme işlemleri **Yedek Alma Talimatına (911-00-TA 003)** göre Kalite Yönetim Birimi tarafından yürütülerek ilgili kayıtlar saklanmaktadır.

Kalite yönetim sistemi içerisinde tanımlanmış ve TS EN ISO 9001: 2008 Standart maddelerinde belirtilen kayıtların saklanması, tekrar elde edilmesi amacı ile birim arşivinde; sorumluları ve saklama süresi **Arşive Kaldırılan Kayıtlar Formu (911-00-FR 006)** ile belirlenir. Saklanması ve imha süresi tanımlanan kayıtların imha yöntemi **Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğine** göre gerçekleştirilmektedir.

İlgili Doküman;

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 002)

Yedek Alma Talimatı (911-00-TA 003)

Arşive Kaldırılan Kayıtlar Formu (911-00-FR 006)

Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği

5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1 Yönetim Taahhüdü

Mustafa Kemal Üniversitesi Yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar.

MKÜ faaliyetlerini, yürürlükte olan birincil ve ikincil mevzuatlar ile hazırlanan süreçlerle; öğrencisini, akademik ve idari personelini, tedarikçilerini, hasta ve hasta yakınlarının beklenti ve istekleri doğrultusunda önemini ileterek beklentilerini yerine getirmekte ve bu hususları paylaşarak hizmetleri yürütmektedir.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

19

Tüm katılımcıların (Akademik ve idari personel, öğrenci) katkılarıyla amaç ve hedefler doğrultusunda üst yönetim sorumluluğunda **Kalite Politikası (911-00-KP 001)** oluşturulmuştur.

Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının yerine getirilmesi müşteri memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılmasına yönelik **Kalite Hedefleri(911-00-KH 001)** oluşturulmuştur. Bu hedefler, belirli aralıklarla **Kalite Hedefleri Gerçekleştirme Planı (911-00-PL/006)** aracılığı ile takip edilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Kalite Hedeflerinin değerlendirilmesi, müşteri beklenti ve memnuniyetinin gözden geçirilmesi, **Yönetimi Gözden Geçirme Talimatında (911-00-TA 006)** belirlenmiş olup, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları ile gerçekleştirilmektedir.

Üst yönetim, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan; insan, eğitim, makine, mali imkanlar, ekipman, alt yapı, fiziki alanlar ve benzeri her tür kaynağı sağlamaktadır.

İlgili Doküman;**Kalite Politikası (911-00-KP 001)****Kalite Hedefleri (911-00-KH 001)****Yönetimi Gözden Geçirme Talimatında (911-00-TA 006)****Kalite Hedefleri Gerçekleştirme Planı (911-00-PL/006)****5.2 Müşteri Odaklılık**

Üniversitemiz müşteri (öğrenci, çalışan, hasta ve hasta yakınları) ihtiyaç ve beklentilerini; standartlara, yönetmeliklere ve yasal mevzuata uygun biçimde çalışarak, müşteri tatmininin artırılmasını sağlamaktadır. Müşteri geri bildirimi için; müşteri memnuniyetini izleme ve ölçme faaliyetlerini yerine getirmektedir. Bu faaliyeti **Anket Uygulama Talimatı (911-00-TA 009)** kapsamında sürdürmektedir. Müşterilerimizin beklentilerini ne ölçüde karşıladığımızı, müşterilerimiz tarafından algılanma derecesini periyodik olarak yapılan müşteri anketlerini kullanarak sonuçları her yıl YGG toplantıları ve iç değerlendirmelerle karşılaştırmalı olarak izlenip ölçülmektedir.

Müşterilerimizin beklentilerini hangi ölçüde karşıladığımızı, müşterilerimiz tarafından algılanma derecesi; yüz yüze görüşmelerin yanı sıra öneri-şikayet kutularından gelen geri bildirimlerle de izlenmektedir. **Öneri ve Şikayet Değerlendirme Talimatı (911-00 TA 010)**

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

20

Müşterilerimiz ile yapılan görüşmelerden sonra müşteri şartlarının yerine getirilmesi ile ilgili olarak eksikliklerimiz düzeltici faaliyetlerle giderilmekte olup, bir daha tekrarlanmaması için gerekli önlemler alınmaktadır. **İç Tetkik Prosedürü (911-00 PR 003)**

Müşteri ihtiyaç ve beklentilerine, standartlara, yönetmeliklere uygun bir şekilde çalışarak müşteri tatmininin artırılması yönünde çalışmalarımız devam etmektedir. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak anlaşılması amacıyla, ilgili organlarla iç iletişim sağlanmaktadır.

Müşteri şikâyetleri ve memnuniyetlerini, izlemek ve ölçmek üzere uygulamaya yönelik yöntemler başlatılmıştır. Bu tür yöntemlerle elde edilen bilgiler veriye dönüştürülerek müşteri beklentileri, çalışanlarımızın gerekli iyileştirme ve geliştirmeleri için planlamaların yapılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda **Yükseköğretim Kurulu Kalite Güvencesi Yönetmeliği** çerçevesinde hazırlanan İç Değerlendirme Raporları ve yine **İyileştirme İzleme Planı (911-00-PL 008)** ile bu hususların iyileştirilmesi gerçekleştirilmektedir.

Üniversite yönetimi, öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak, öğrencilerin isteklerinin değerlendirilmesini, yerine getirilmesini ve öğrenci beklentilerinin de ötesine geçmek amacı ile **2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 7. ve 65. inci maddelerine** dayanarak YÖK tarafından yürürlüğe konulan, **Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Konseyleri ve Yükseköğretim Kurumları Ulusal Öğrenci Konseyi Yönetmeliği** çerçevesinde, eğitim ve öğretimle ilgili konuların olduğu Senato toplantılarına Öğrenci Konseyi Başkanının katılımını sağlamaktadır.

Ayrıca hastanelerimizde Sağlık Bakanlığının **Anket Uygulama Rehberi** çerçevesinde aylık olarak Sağlık Uygulama Araştırma Hastanesi tarafından **Hasta Memnuniyet Anketleri** uygulanmaktadır. Sonuçlar Anket Çözümleme Programı ile analiz edilerek üst yönetim ile paylaşılmaktadır.

İlgili Doküman;

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00 EK 003)

İç Tetkik Prosedürü (911-00 PR 003)

Anket Uygulama Talimatı (911-00-TA 009)

Öneri ve Şikayet Değerlendirme Talimatı (911-00 TA 010)

İyileştirme İzleme Planı (911-00-PL 008)

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

21

Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Konseyleri ve Yükseköğretim Kurumları Ulusal Öğrenci Konseyi Yönetmeliği

Yükseköğrenim Kurulu Kalite Güvencesi Yönetmeliği

İç Değerlendirme Raporu

Anket Uygulama Rehberi

5.3 Kalite Politikası

Kalite Politikamız (911-00-KP 001), üniversitemiz vizyon ve misyonu doğrultusunda MKÜ Rektörlüğü tarafından oluşturulmuş, sürekliliği sağlanmış ve tüm paydaşlarımıza iletilmiştir.

Kalite Politikası, kurumumuz amacına uygun olarak, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği ve sürekli iyileştirilmesi esas alınmak suretiyle, üst yönetim tarafından oluşturulmuş ve çalışanlara iletilip anlaşılabilmesi için gerekli tüm faaliyetler yapılmıştır. Kalite Politikası, kalite hedefleri ile uyum içerisindedir. Kalite Politikası süreklilik, uygunluk, yeterlilik ve etkinlik için yılda bir kez YGG toplantısında gözden geçirilmektedir.

İlgili Doküman;

Kalite Politikası (911-00-KP 001)

5.4 Planlama

5.4.1 Kalite Hedefleri

Kalite Hedefleri, Üniversitemiz stratejik planı göz önünde bulundurularak ilgili fonksiyon ve seviyeleri de kapsayan ölçülebilir, kalite politikası ile tutarlı olacak şekilde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir. Kalite Hedefleri **(911-00-KH 001)**, **Kalite Hedefleri Gerçekleştirme Planı (911-00-PL/006)** ile takip edilerek Faaliyet raporları ile ölçümü yapılmaktadır.

YGG toplantılarında gözden geçirilmekte ve güncellemeleri yapılmaktadır.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

22

İlgili Doküman;

Kalite Hedefleri (911-00-KH 001)

Kalite Hedefleri Gerçekleştirme Planı (911-00-PL/006)

Faaliyet Raporu

5.4.2 Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması:

Üniversite Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, dokümante edilmesi, uygulanması, etkinliğinin, sürekliliğinin ve sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için süreç yaklaşımı esas alınmıştır.

TS EN ISO 9001:2008 standardı çerçevesinde kalite hedeflerini yerine getirmek için hazırlanan kalite yönetim sistemi ve bu sistemin planlanması, dokümantasyonu, sistem değişiklikleri, güncelliğinin korunması ve bütünlüğünün muhafazası, üst yönetimin onayı ve yönlendirmesi ile sürekliliği sağlanmaktadır.

Planlama; kalite hedeflerini belirleme, süreçlerin etkileşimlerinin-sıralanma-kontrol-operasyon- izlenme-ölçülme ve sürekli iyileştirilmesi ile sistem değişiklikleri söz konusu olduğunda sistem bütünlüğünün bozulmaması için yapılmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi 'nin planlanması çerçevesinde etkin işleyişi sağlamak üzere **Yönetim Sistemi Planlama Takvimi (911-00 PL 004)** ile gerekli süreç tanımlamaları yapıp, ilgili dokümanlar hazırlanmaktadır. Değişim anında sistemin bütünlüğü ve sürekliliğinin sağlanması yapılan çalışmalar ile güvence altına alınmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi; Kalite Politikası ile planlanmaya başlanmış olup, politikada taahhüt edilmiş prensiplerin uygulanmasına yönelik hedefler oluşturulmuştur. Hizmet talebinden hizmetin oluşturulması ve sunulması aşamalarında kalite için gerekli şartlar oluşturulmuş ve gerekli kaynaklar yaratılmıştır. Belirlenen kalitenin, hizmetin gerçekleştirilmesi aşamalarında nasıl kontrol altına alındığı prosedürlerde belirtilmiştir. Kalite Yönetim Sistemi'ndeki değişiklikler **Dokümanların Kontrolü Prosedüründe (911-00-PR 001)** tanımlandığı gibi gerçekleştirilmektedir.

İlgili Doküman;

Yönetim Sistemi Planlama Takvimi (911-00 PL 004)

Dokümanların Kontrolü Prosedüründe (911-00-PR 001)

5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim

Hazırlayan/Kontrol Eden	Onaylayan	Rev. Tarihi	Rev. No
Kalite Yönetim Birimi	Kalite Yönetim Temsilcisi	28.11.2016	05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

23

5.5.1 Sorumluluk ve Yetki

MKÜ’ de faaliyetlerin eksiksiz ve Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla MKÜ, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, çalışanların görev, sorumluluk ve yetkileri **Organizasyon El Kitabında (911-00-EK 002)** belirlenmiştir.

MKÜ Rektörlüğü, üniversite birimlerinin organizasyon yapısını, organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek; görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamaktadır.

İlgili Doküman;

Organizasyon El Kitabı (911-00-EK 002)

5.5.2 Kalite Yönetim Temsilcisi

MKÜ Rektörlüğü, Kalite faaliyetlerinin planlanması, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, yönetilmesi, sürekliliğinin sağlanması, iyileştirilmesi ve çalışanlara kalite ve müşteri odaklılık bilincinin yerleştirilmesi amacıyla rehberlik yapmak üzere mevcut görev ve sorumluluklarına ek olarak Rektör Yardımcılarından birini Kalite Yönetim Temsilcisi olarak atamıştır ve yapılan atama çalışanlara duyurulmuştur. Kalite Yönetim Temsilcisi bu görevi MKÜ Rektörü adına yürütmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetlerin daha etkin yönetimi için bütün birimlerimizde Kalite Yönetim Temsilcisine bağlı olarak çalışan Kalite ve Akreditasyon Temsilcilikleri oluşturulmuştur. Tüm birimlerde Birim Kalite Temsilcisi belirlenmiştir. Birim Kalite Temsilcileri mevcut görevlerinin yanı sıra, birimdeki Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetlerin yürütülmesi, koordinasyonu ve Kalite Yönetim Sistemi’nin uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisine karşı sorumludurlar.

Kalite Yönetim Temsilcisi, Birim Kalite Temsilcileri görev ve sorumlulukları detaylı olarak **Organizasyon El Kitabında (911-00-EK 002)** belirlenmiştir.

İlgili Doküman;

Organizasyon El Kitabında (911-00-EK 002)

5.5.3 İç İletişim

Hazırlayan/Kontrol Eden	Onaylayan	Rev. Tarihi	Rev. No
Kalite Yönetim Birimi	Kalite Yönetim Temsilcisi	28.11.2016	05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

24

MKÜ’de Kalite Yönetim Sisteminden maksimum fayda elde edebilmek için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması gerekir. Bunu sağlarken Üniversite Elektronik Belge Yönetim Sistemi, üniversitemiz web sitesi, kurum içi e-posta, telefon ile iletişim iç iletişimin etkin olarak işlemesi için kullanılan ve önem teşkil eden araçlardır. İç eğitimler, genel toplantılar, bölüm ve birim toplantıları, duyuru panoları ise diğer öne çıkan araçlardır. **Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas Ve Usuller Hakkında Yönetmelik** de dikkate alınarak iç iletişim etkin bir şekilde sağlanmaktadır.

MKÜ de iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için **İletişim ve Haberleşme Alt Süreci (911-00 EK 003)** oluşturulmuştur.

İlgili Doküman;

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00 EK 003)

Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas Ve Usuller Hakkında Yönetmelik

5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi

5.6.1 Genel:

MKÜ’ de, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla planlanmış aralıklarla Yönetimin Gözden Geçirme faaliyetleri yürütülmektedir.

Yönetimi Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda Yönetimi **Gözden Geçirmesi Talimatında (911-00-TA 006)** tanımlanmıştır.

İlgili Doküman;

Yönetimi Gözden Geçirme Talimatı (911-00-TA 006)

5.6.2 Gözden Geçirme Girdisi:

Yönetimin Gözden Geçirme Girdisi (toplantı gündem maddeleri) **Yönetimi Gözden Geçirme Talimatında (911-00-TA 006)** belirtilmektedir.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

25

5.6.3 Gözden Geçirme Çıktısı:

Yönetimin Gözden Geçirme Çıktısı **Yönetimi Gözden Geçirme Talimatında (911-00-TA 006)** belirtilmektedir.

İlgili Doküman;

Yönetimi Gözden Geçirme Talimatında (911-00-TA 006)

6. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1 Kaynakların Sağlanması

Üniversitemiz üst yönetimi; Kalite Yönetim Sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini iyileştirmek, müşteri isteklerinin yerine getirilmesi yolu ile müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli olan kaynakları tespit etmek ve sağlamak konusunda gerekli hassasiyeti göstermektedir. Kaynaklar YGG toplantılarında görüşülmektedir.

Kalite Yönetim Sistemini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sağlamak, sürekli iyileştirmek, müşteri şartlarının yerine getirilmesi kapsamında gerekli olan kaynaklar; insan kaynakları, elektronik araç-gereç, donanım kaynakları ve malzemeleri, bilgi kaynakları, finansal kaynaklar, diğer fiziksel kaynaklar alt yapı ve çalışma ortamı olarak belirlenmiştir.

Ayrıca Hastanemizde en üst seviyede tanı teşhis yöntemleri, yeni fiziki alanların oluşturulması (yeni dal hastaneleri) ile hasta memnuniyeti artırılması hedeflenmektedir.

6.2 İnsan Kaynakları

6.2.1 Genel

Hizmet şartlarına uygunluğu etkileyen işleri gerçekleştiren tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları organizasyon el kitabında belirlenerek her bir görev ünvanı için

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

26

eğitim öğrenim durumları, kişisel yetenekleri ile tecrübeleri belirlenmiştir. Bu yetkinlikler 2547 ve 657 sayılı kanunlar çerçevesinde belirlenip bu doğrultuda atamalar yapılmaktadır.

İnsan kaynaklarının planlanması alt süreci, işe alma alt süreci, çalışanların iş doyumu ve memnuniyetinin geliştirilmesi alt süreçleri ile süreç el kitabında mevcuttur. (911-00-EK 003)

İlgili Doküman

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

6.2. 2 Yeterlilik, Bilinç (Farkında Olma) ve Eğitim

Hizmetin gerekliliklerine uygunluğu etkileyen faaliyetleri gerçekleştiren personel için gerekli yetkinlikler **Organizasyon El Kitabında (911-00-EK 002)** belirlenmiştir.

Üniversitemizde görevli personelin günün koşullarına uygun olarak yetiştirilmelerini ,görevinin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara sahip tutum kazanmalarını, etkinlik ve tutumluluk bilinci ile yetiştirilip verimliliğini artırmak ve daha ileriki görevlere hazırlanmalarını sağlamak amacıyla eğitimler düzenlenmektedir.

Düzenlenen eğitimler ve bu eğitimlerin etkinliğinin değerlendirilmesi **Hizmet İçi Eğitim Yönergesi ve Hizmet İçi Eğitim Prosedürü (905-01-PR 001)** çerçevesinde planlı ve sistematik olarak yapılmaktadır.

Eğitim ihtiyaçları tüm birimlerden gelen talepler doğrultusunda tespit edilmektedir. Eğitim ihtiyaçları eğitim planına kaydedilmektedir. Eğitim planı çerçevesinde eğitimler takip edilmekte ve eğitimle ilgili kayıtlar Personel Daire Başkanlığı Eğitim Şube Müdürlüğüne **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (911-00-PR 002)** göre muhafaza edilmektedir. Eğitim faaliyetleri sonrası **Hizmet İçi Eğitim Prosedürü (905-01-PR 001)** belirtilen metotlarla etkinlik değerlendirmeleri yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar;

Organizasyon El Kitabı (911-00-EK 002)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 002)

MKÜ Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

27

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü (905-01-PR 001)

6.3 Alt Yapı

Üniversitemizde sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan bina, çalışma alanı, teçhizat, bilgisayar, teknik donanımlar ve diğer ofis donanımları temin edilip devamı sağlanmaktadır.

Destek hizmetleri taşıma, iletişim veya bilgi işlem sistemleridir. Bu hizmetler **Süreç Yönetimi El Kitabında(911-00-EK 003) Bilgi ve Teknolojinin Yönetimi Temel Süreci, Bina, Donanım ve Malzeme Yönetimi Temel Süreci, Cihaz Yönetimi Alt Süreci, Bina ve Bölümlerin Kullanımı Alt Süreci, Bakım Onarım Hizmetleri Alt Süreci, İletişim ve Haberleşme Alt Süreci** ile yapılmaktadır.

Kullanılan makine ve ekipmanlarının bakımları **Yıllık Bakım Planı (911-00-PL 003), Arıza Takip Formları(904-01-FR 125), Arıza Bakım ve Onarım Formu(909-01-FR 167)** ile periyodik olarak yapılmaktadır. Bakımlarla ilgili kayıtları **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne(911-00-PR 002)** göre muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar;

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 002)

Yıllık Bakım Planı (911-00-PL 003)

Arıza Takip Formu (904-01-FR 125)

Arıza Bakım Onarım Formu (909-01-FR 167)

6.4 Çalışma Ortamı:

Üniversitemizde çalışma ortamı koşulları, yasal yönetmeliklere uygun olarak oluşturulmuş ve sürdürülmektedir. Çalışanların etkin ve optimal çalışabilmelerine yönelik ışık, ısı, ses görüntü gibi faktörlerin hizmeti aksatmayacak şekilde modern ve ergonomik bir çalışma ortamı oluşturulmuştur.

Aynı zamanda çalışma ortamı işin yapıldığı fiziksel, çevre ve diğer faktörleri (gürültü, sıcaklık, nem, ışıklandırma veya hava şartları gibi) içeren durumlarda ihtiyaç duyulan gereklilikler Üniversitemiz tarafından temin edilmektedir.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

28

7. ÜRÜN/HİZMET GERÇEKLEŞTİRME (EĞİTİM ve ÖĞRETİM HİZMETİNİ GERÇEKLEŞTİRME)

7.1 Ürün/Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

Üniversitemiz tarafından sunulan hizmetler (Eğitim-Öğretim Hizmetleri ,Bilimsel Araştırma ve Toplum Hizmetleri Sunumu, Ayakta ve Yatarak Teşhis ve Tedavi Hizmetleri, Tasarım ve Sunumu) **Mustafa Kemal Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği, Mustafa Kemal Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Öğretim ve Sınav Yönetmeliği , 2547 Sayılı Yüksek Öğrenim Kanunu, 124 Sayılı Yüksek Öğretim Üst Kuruluşları ile Yüksek Öğrenim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, Yataklı Tedavi Kurumları Yönetmeliği** kapsamında hizmetlerin kimler tarafından gerçekleştirileceği, yapılan hizmet ve faaliyetlerin hizmetin sunulmasından sorumlu birim tarafından uyulması ve uygulanması zorunlu mevzuat **Süreç Yönetimi El Kitabında (911-00-EK 003)** belirlenmiştir.

Üniversitemiz tarafından sunulan hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığına dair tutulması gereken kayıtlar belirlenmiş ve **kayıtların kontrolü prosedürüne (911-00-PR 002)** göre muhafaza edilmektedir.

Üniversitemiz, eğitim ve öğretim hizmetinin gerçekleştirilmesi için gerekli süreçleri plânlamakta ve geliştirmektedir. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli süreçler, kalite hedefleri ve kalite politikası da göz önüne alınarak belirlenmiş, planlanmış, kaynakları tespit edilerek sağlanmış, **Süreç El Kitabında(911-00-EK 003)** dokümantasyonu oluşturulmuş ve hayata geçirilmiştir.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

29

- Hizmet gerçekleştirme planlamasında;
- Kalite hedefleri belirlenip hizmet için şartlar oluşturulmuştur.
 - Süreçler ve dokümanlar oluşturulup hizmete özgü kaynaklar sağlanmıştır.
 - Hizmete özgü gerekli doğrulamalar, izlemeler, hizmetin kabulü için gerekli kriterler ilgili yasal mevzuatlardan sağlanmaktadır.
 - Hizmetin gerçekleştirildiğine dair kanıtlar kayıt altına alınmaktadır.

Bu bilgiler ışığında, MKÜ eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; MKÜde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlanması, kayıtların yapılması, derslerin, öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsamaktadır.

İlgili Dokümanlar;**Süreç Yönetimi El Kitabında (911-00 EK 003)****Kayıtların Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 002)****Mustafa Kemal Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği,****Mustafa Kemal Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Öğretim ve Sınav Yönetmeliği ,****2547 Sayılı Yüksek Öğrenim Kanunu,****124 Sayılı Yüksek Öğretim Üst Kuruluşları ile Yüksek Öğrenim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname,****Yataklı Tedavi Kurumları Yönetmeliği****7.2 Müşteri ile İlgili Süreçler****7.2.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi**

Üniversitemizin verdiği hizmetler için şartlar mevzuatlara göre belirlenmektedir. Hizmet sırasında veya sonrasında ortaya çıkan uyuşmazlıklar yönetmelikler doğrultusunda çözülmektedir.

Kuruluşumuzda müşterilerden gelen özel talepler karara bağlanmadan veya hizmete başlamadan yönetim ve ilgili personeller tarafından gözden geçirilmekte, bu faaliyetlerle ilgili kayıtlar düzenli olarak tutulmakta ve **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne(911-00-PR 002)** göre muhafaza edilmektedir. Buna ek olarak, Üniversitemiz, müşterilerine (öğrenci çalışan ve hasta-hasta yakınları) sunulan hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

30

Öneri ve Şikayet Değerlendirme Talimatı (911-00 TA 010) kapsamında çalışmalar yapmaktadır.

Tüm mezunlarımızla daha etkili iletişime geçebilmek ve üniversitemizle mezunlarımız arasında bir bağ oluşturmak **mezunlarla ilişkiler alt sürecinde** belirlenmektedir.

İlgili Dokümanlar;

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00 EK 003)

Kayıtların Kontrolü Prosedürüne(911-00-PR 002)

Öneri ve Şikayet Değerlendirme Talimatı (911-00 TA 010)

7.2.2. Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemiz mevzuatlarımızla **Mustafa Kemal Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği, Mustafa Kemal Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Öğretim ve Sınav Yönetmeliği, 2547 Sayılı Yüksek Öğrenim Kanunu, 124 Sayılı Yüksek Öğretim Üst Kuruluşları ile Yüksek Öğrenim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, Yataklı Tedavi Kurumları Yönetmeliği** belirlenen hizmetlerimizi sunabilme yeterliliğine sahiptir. Üniversitemizde yapılan hizmet talepleri, sorumlu personel tarafından kontrol edilir. Talep mevzuata uygun olup ve şekil eksiklikleri de (evrak eksikliği gibi) taşııyorsa, süreçlerde belirlenen faaliyetler yerine getirilerek hizmet verilmektedir. Hizmete bağlı şartların gözden geçirmeleri yapılmaktadır.

Sunulan hizmetlerde talepler karşılanmıyor ise **İyileştirme Alt Süreci, Uygun Olmayan Ürün Hizmetin Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 004)** ile gözden geçirilmektedir.

Yapılan bu gözden geçirmelerde gözden geçirme kriterleri aşağıdaki maddelerden oluşmaktadır.

-Hizmet sırasında ve hizmet sonrası faaliyetlerde dâhil olmak üzere, müşteri tarafından belirtilmiş olan şartlar,

-Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak; belirtilen veya bilinen amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar,

-Hizmetle ilgili yasal mevzuatlar, standartlar,

Mevzuattaki değişikliklerin Üniversitemiz personeline duyurulması, gerektiğinde bu değişiklik nedeniyle ilgili dokümanların revizyona tabi tutulması ve yeniden dağıtılmasına ilişkin yöntemler **Dokümanların Kontrolü Prosedüründe(911-00-PR 001)** açıklanmıştır.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

31

İlgili Dokümanlar;

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

Uygun Olmayan Ürün Hizmetin Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 004)

Dokümanların Kontrolü Prosedüründe (911-00-PR 001)

Mustafa Kemal Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

Mustafa Kemal Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

2547 Sayılı Yüksek Öğrenim Kanunu,

124 Sayılı Yüksek Öğretim Üst Kuruluşları ile Yüksek Öğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

Yataklı Tedavi Kurumları Yönetmeliği

7.2.3. Müşteri İle İletişim

Müşteri ile iletişim Üniversitemiz için önem teşkil etmektedir. Müşteri ile iletişim üniversite web sitesi www.mku.edu.tr ilan panoları, üniversite radyosu, birim ziyaretleri, üst yönetim öğrenci buluşmaları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Müşteri memnuniyeti anketler vasıtasıyla alınır. **Anket uygulama talimatı (911-00-TA 009)**

Üniversitemiz hizmet öncesi ve sonrasında müşteriden gelecek istek, öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, araştırılması ve bu şikâyetlerin tekrarlanmasını önlemek için uygun metotlar belirlemiştir. **Öneri ve Şikâyet Değerlendirme Talimatı (911-00-TA-010)** Bu metotlarda amaç tüm müşteri istek, öneri ve şikâyetlerinin kayıtlarının tutulması ve bunlarla ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu faaliyetlerin takibi ve kontrolünün sağlanmasıdır.

İlgili Dokümanlar;

Anket uygulama talimatı (911-00-TA 009)

Öneri ve Şikâyet Değerlendirme Talimatı (911-00-TA-010)

7.3 Tasarım ve Geliştirme

Hazırlayan/Kontrol Eden	Onaylayan	Rev. Tarihi	Rev. No
Kalite Yönetim Birimi	Kalite Yönetim Temsilcisi	28.11.2016	05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

32

Mustafa Kemal Üniversitesinde “Yüksek Öğretim” Hizmetleri Sunum Faaliyetleri olan; Eğitim – Öğretim Hizmetleri, Araştırma Geliştirme Hizmetleri, Uygulama ve Toplumsal Hizmetler ile İdari ve Destek Hizmetlerinde değişiklik yapılması ve yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Mustafa Kemal Üniversitesi yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuatlar ile hizmet gerçekleştirme ile ilgili mevzuatlar doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre de hareket edilmektedir.

Bunun yanı sıra; Üniversitemiz üst yönetimi, müşteri isteği veya kuruluş içi istek gibi hallerde gündeme gelebilecek yeni ürün/hizmet geliştirme süreçlerini belirlemiştir. Müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerin çerçevesi, ilgili süreçlerde **(911-00-EK 003)** belirlenmiştir. Talep edilen ya da talip olunan hizmetlerin her biri ayrı ve yeni bir is olarak değerlendirilir. Böylece, temel adımları birbirine benzeyen fakat detayda farklılaşan hizmetler, müşteri talepleri doğrultusunda tasarlanmış olur.

Yeni ürün/hizmet geliştirme çalışmaları için ulaşılmak istenen veya belirlenen şartların yerine getirilmesini sağlamak, kontrol etmek ve doğrulamak amacıyla dokümanite edilmiş bir süreç oluşturulmuş ve uygulamaya koymuştur.

Üniversitemizde tasarım ve geliştirme çalışmaları Yeni Ürün/Hizmet Geliştirme Süreç Haritası’nda belirtilen uygulama adımlarına göre yapılır.

İlgili Dokümanlar;

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

7.3.1.Tasarım ve geliştirmenin plânlanması

Üniversitemiz, Hizmetin/ürünün tasarımını ve geliştirilmesini plânlayıp kontrol etmektedir. Bu tasarım ve geliştirmeler talepler doğrultusunda güncelleştirilmektedir.

7.3.2.Tasarım ve geliştirme girdileri

Üniversitemizde Fakülte, Enstitü, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu, Araştırma ve Uygulama Merkezlerinde, tasarım ve geliştirme girdilerinin; fonksiyon ve performans şartları, Uygulanabilen yasal ve mevzuat şartları, Uygulanabildiğinde önceki benzer tasarımlardan elde edilen bilgi, Tasarım ve geliştirme için esas olan diğer şartları belirlenmiş olup, yeterlilik bakımından gözden geçirilmekte, kayıtlar muhafaza edilmektedir.

7.3.3.Tasarım ve geliştirme çıktıları

Tasarım ve geliştirme çıktıları, tasarım ve geliştirme girdisine karşı doğrulamayı sağlayabilecek şekilde temin edilmekte olup, dağıtımdan önce onaylanmaktadır.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

33

Tasarım ve geliştirme çıktıları; Tasarım ve geliştirme için girdi şartlarını karşılamakta, Satın alma, üretim ve hizmet sunumu için uygun bilgiyi sağlamakta, Hizmet/Ürün kabul kriterlerini içermekte, hizmetin/ürünün güvenli ve uygun kullanımı için esas olan hizmet/ürün özelliklerini belirtmektedir.

7.3.4. Tasarım ve geliştirmenin gözden geçirilmesi

Uygun aşamalarda tasarım ve geliştirmenin sistematik gözden geçirilmesi, Şartların karşılanması, tasarım ve geliştirme sonuçlarının yeterliliğinin değerlendirilmesi, Herhangi bir problemin belirlenmesi ve gerekli düzeltici faaliyetlerin önerilmesi, amaçları için plânlı düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

Gözden geçirme sonuçlarının ve gerekli faaliyetlerin kayıtları muhafaza edilmektedir.

7.3.5. Tasarım ve geliştirme doğrulaması

Tasarım ve geliştirme çıktılarının tasarım ve geliştirme girdi şartlarını karşılaması için plânlı düzenlemelere uygun olarak doğrulama yapılmaktadır. Doğrulama ve gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmektedir.

7.3.6. Tasarım ve geliştirmenin geçerli kılınması

Nihai hizmetin/ürünün belirlenmiş veya amaçlanan kullanım veya uygulama şartlarını karşılayacak yeterlilikte olmasını sağlamak için plânlanan düzenlemelere göre tasarım ve geliştirme geçerliliği yapılmaktadır. Doğrulama sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmektedir.

7.3.7. Tasarım ve geliştirme değişikliklerinin kontrolü

Tasarım ve geliştirme değişiklikleri tanımlanıp, Tasarım ve geliştirme değişiklikleri, önceden teslim edilmiş hizmet/ürün ve hizmet/ürünü oluşturan parçalar üzerindeki değişikliklerin etkisinin değerlendirilmesini de içermekte olup, kayıtları muhafaza edilmektedir. Bu değişiklikler uygulamaya konulmadan önce gözden geçirilmekte, doğrulanmakta ve onaylanmaktadır.

7.4 Satın Alma

7.4.1. Satın Alma Süreci

Üniversitemiz satın alma işlemlerini **Kamu İhale Mevzuatına** göre gerçekleştirilmektedir. Harcama yetkisi olan tüm hizmet birimlerinde, satınalma sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesi ve kaynakların verimli kullanılmasını sağlamak amacı ile yürürlüğe konulan **Satın Alma Süreçleri** oluşturulmuştur.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

34

Birimler tarafından satınması yapılacak olan yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili tedarikçi firmaların ekonomik, mali, mesleki ve teknik yeterlilikleri ile ilgili seçme ve değerlendirme kriterleri **4734 sayılı Kamu İhale kanunu 10. maddesinde** açıkça belirlenmiştir.

Yapım işleri, mal ve hizmet alımı yapılacak olan tedarikçi firmaların sorumlulukları **4735 sayılı kamu ihale sözleşmeleri kanununun 33. maddesinde** açıkça belirlenmiştir. 4735 sayılı kanunun 33. Maddesinde belirtilen sorumlulukları yerine getirmeyen tedarikçi firmalar ile ilgili aynı kanunun 25. Maddesinde düzenlemeler yapılmıştır. Mal ve hizmet alımları ile yapım işleri gerçekleştirilirken bir önceki alımlar göz önünde bulundurulur, bu husus hazırlanan **Mali İşlemler Süreç Akış Şemasında** belirtilmiştir.

Ayrıca üniversitemizde Tedarikçi firmalardan alınan hizmetin ve kullanılan malzemenin kalitesini değerlendirmek **Tedarikçi Değerlendirme Talimatına (911-00-TA 007)** göre yapılır.

İlgili Dokümanlar

4735 sayılı kamu ihale sözleşmeleri kanununun 33. Maddesi

4734 sayılı Kamu İhale kanunu 10. Maddesi

Tedarikçi Değerlendirme Talimatına (911-00-TA 007)

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

Kamu İhale Mevzuatına

Mali İşlemler Süreç Akış Şemasında

7.4.2. Satın Alma Bilgisi

Satın alma bilgisi dahilinde satın alınacak ürün, **4734 ve 4735 sayılı kanunun** ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda hazırlanan teknik şartname ve varsa sözleşme hükümleri de dikkate alınarak belirlenmiştir.

İlgili Dokümanlar

4734 Sayılı Kanun

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

35

4735 Sayılı Kanun

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

7.4.3. Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

Üniversitemizde satın alınan mal ve hizmetin belirtilen özelliklere bakılarak ürünün özelliklerinin uygun olup olmadığı kamu ihale kurulu tarafından yayımlanan yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili muayene ve kabul yönetmeliklerine bağlı olarak muayene kabul komisyonu tarafından kontrol edilir. Muayene kabul komisyonlarının görev yetki ve sorumlulukları **Muayene ve Kabul Yönetmeliklerinde** belirlenmiştir.

İlgili Dokümanlar

Muayene ve Kabul Yönetmelikleri

7.5 Üretim ve Hizmet Sunumu

7.5.1 Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz tarafından sunulan hizmetler hizmet süreçlerinde yer alan faaliyetlerin sistematik bir düzen içerisinde gerçekleştirilmesi amacı ile **Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00 EK 003)** hazırlanmış ve bu süreçlerde belirlenen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında gerekli olan Doküman dokümanlar (prosedür, talimat iş akışları) ilgili faaliyet sorumluları tarafından uygulanır.

Hizmetlerin izlenebilirliği; ders programları, öğrenci bilgi formları, öğrenci kayıt evrakları; Hastanede ise, kalite indikatörleri (enfeksiyon hızları, mortalite ve sezaryen oranları) aracılığı ile tutulan bilgiler esas alınarak gerçekleştirilir.

Üniversitemizde yürütülen hizmetler için gerekli prosedürler önceden belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir. İnternet aracılığı ile ulaşılabilirliği sağlanmıştır. Yeni çıkacak özel durumlar için ilave talimatlar Kalite Yönetim Temsilcisi ve Kalite Yönetim Birimi tarafından hazırlanır. Tüm prosedürler kolaylıkla ulaşılabilir bir şekilde diğer birimlerle paylaşılır.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

36

Birimlerde temel hizmet süreçlerinin gerçekleştirilmesi sırasında ihtiyaç duyulan ve faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan makine, teçhizat, yazılım, donanım vb. kaynak ihtiyacı ilgili birim tarafından belirlenir ve birimin yıllık bütçesi doğrultusunda satın alınır.

İlgili Doküman;**Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00 EK 003)****7.5.2 Üretim veya Hizmet Sunumunun Kontrolü İçin Süreçlerin Geçerliliği**

MKÜ'de sunulan hizmetlerle ilgili temel süreçler, bu süreçlerin performans kriterleriyle izlenmesi, Kalite Yönetim Birimi tarafından mevzuat doğrultusunda ve kalite yönetim sistemi şartlarına uygun olarak hazırlanan kalite yönetim sistemi dokümantasyonu aracılığıyla yürütülür. Müşterilere sunulan Yüksek Öğretim Hizmetleri sonucunda uygunsuzluk, yetersizlik veya hata oluştuğunda, derhal Üniversite üst yönetimi ve o sürecin sorumluları bir araya gelerek hizmetin, tekrarını, doğrulanmasını ve mümkünse hatanın telafisini sağlar.

Üniversitemizde Yüksek Öğretim Hizmetleri sunumu aşamasında kullanılan izleme ve ölçme cihazlarının ve kullanıcı personelin yeterliliği sağlanmakta ve denetlenmektedir. Şayet sürecin çıktısı izleme ve ölçme ile doğrulanmıyor ise, bu tür süreçler, doğrulama testleri ile geçerli kılınmaktadır. Süreçlerin yeterliliği, Üniversite üst yönetimi tarafından Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilir, onaylanır, gerekli görüldüğünde değişiklik yapılır. Hizmetin sunumu sırasında yürütülen faaliyetlerin geçerliliğine dair kayıtlar, **Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne (911-00-PR 002)** göre muhafaza edilir.

Yüksek Öğretim Hizmetleri Sunumu Sırasında;

1. Yüksek Öğretim Hizmetleri alt süreçlerinde çalışanların uygun eğitim ve öğrenim görmüş olmaları sağlanarak sorumlular belirlenir.
2. Hizmet sırasında uyulması gereken kurallar çalışanlara, ilgili dokümanlar aracılığıyla iletilir. Hizmetin dokümanlara uygun olarak sunulması denetlenir.
3. Sunulan Yüksek Öğretim Hizmetleri süreçleri sırasında ve sonucunda gerekli kayıtların tutulması sağlanır, denetlenir.
4. Hizmet sırasında kullanılan izleme ve ölçme cihazlarının kontrolü, eğitimli personel tarafından, ilgili sürece uygun olarak yapılır.
5. Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi ile süreçlerin performansları, hedefleri belirlenerek süreçlerin geçerliliğine girdi oluşturulur. Böylelikle, eğitim, bilgi ve beceri yönünden yeterli personelin sunduğu Yüksek Öğretim Hizmetleri süreçleri, gerektiğinde birim sorumlularının onayıyla (örn: laboratuvar hizmetleri) geçerlilik kazanır.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

37

6.Hizmet sırasında oluşturulan kayıtlar sonucunda tanımlama ve izlenebilirlik sağlanır.

7.Müşteriler tarafından iletilen hata, uygunsuzluk, şikayet durumunda, geçerli kılınmış süreçlerin kayıtlarından ve sorumlularından hareketle ilgili prosedüre uygun olarak işlem yapılır.

İlgili Dokümanlar;

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 002)

7.5.3 Belirleme ve İzlenebilirlik

Üniversitemiz hizmetin gerçekleştirilme aşamalarında verdiği hizmetler süreçlerle gerçekleştirilmektedir. **Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)** İzlenmesinde ise, otomasyon ve yazılımlar ön plana çıkmaktadır. Üniversitemizde kullanılan başlıca izleme araçları; elektronik belge yönetim sistemi, öğrenci otomasyon sistemi, hastane otomasyon sistemi, özdeğerlendirme, memnuniyet anketleri, Performans göstergeleridir. Bu izlemelerin sonucunda elde edilen veriler YGG de değerlendirilir.

Ayrıca, Kurulan sistemde tutulan tüm kayıtlar **kayıtların kontrolü prosedürüne(911-00-PR 002)** , **dokümanların kontrolü prosedürüne (911-00-PR 001)** uyum bir şekilde kaydedilip izlenmektedir.

İlgili Dokümanlar;

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

Dokümanların Kontrolü Prosedürüne (911-00-PR 001)

Kayıtların Kontrolü Prosedürüne(911-00-PR 002)

7.5.4 Müşteri Mülkiyeti

Üniversitemizde müşteri mülkiyeti ile ilgili tüm doküman ve kayıtlar(öğrenci bilgi formları, kayıt talimatlarında belirtilen öğrenci evrakları, öğrencilerin dosyaları, öğrencilerin diplomaları ve sertifikaları, misafir kartları, öğrenci kartları, hasta dosyaları, laboratuvar sonuçları, görüntüleme raporları vb.) otomasyon sistemi üzerinden izlenmektedir.

Bu tür uygunsuzlukların oluşması durumunda düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmaktadır.

7.5.5 Ürünün Muhafazası

Üniversitemiz sunacağı hizmetin tüm aşamalarını planlamış ve kontrol etmektedir. Müşterilere sunulacak hizmetler ile ilgili olarak gerekli tüm kayıtlar muhafaza edilmektedir.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

38

Birim arşivlerinde tutulup otomasyon sisteminde yedeklenmektedir. Öğrenciye ait kayıt ve sicil dosyaları arşivde **Devlet Arşiv Yönetmeliği** ve **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (911-00-PR 002)** göre saklanmaktadır.

İlgili Dokümanlar;**Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (911-00-PR 002)****Devlet Arşiv Yönetmeliği****7.6 İzleme ve Ölçme Ekipmanlarının Kontrolü**

Mustafa Kemal Üniversitesi, hizmet alanların ve diğer ilgili tarafların tatminini sağlamak için, hizmetlerin ve süreçlerin doğrulanması ve geçerli kılınması amacıyla, yöntemler ve cihazlar dahil, izleme ve ölçüm cihazlarının kalibrasyonunu veya doğrulanmasını sağlamaktadır. Yönetim, hizmet kalitesini etkileyen izleme ve ölçüm cihazlarını belirler. **Kalibrasyon Prosedürüne (911-00-PR 008)** göre cihazların bakımını, kalibrasyonunu veya doğrulanmasını, uygun ortamda, eğitilmiş personel tarafından veya dış kaynaklı olarak sağlar, belgelerini ve kayıtlarını tutmaktadır. Kalibrasyonların kapsamı, sıklığı ve ölçüm cihazlarına ait teknik verilerin bulundurulması, kayıt altına alınmaktadır. Birimlerimizde kullanılan izleme ve ölçme cihazları, **kalibrasyon Planı(911-00- PL 005)** belirlenerek kalibre edilmekte veya doğrulanmaktadır.

Cihazlar, ölçme sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlardan ve taşıma, bakım, depolama sırasında oluşabilecek hasar ve bozulmalardan korunmaktadır. İzleme ve ölçme cihazlarının kalibrasyon durumunun tayin edildiği, **Kalibrasyonu Yapılan/Yapılacak Cihazlar Listesi(911-00- LS 006)** tanımlanmaktadır. Kalibrasyon veya doğrulama sonuçlarının kayıtları, **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (911-00 PR 002)** göre muhafaza edilmektedir.

Kalibrasyon kuruluşunun vereceği kalibrasyon sonuçları ve bu değerlerin ölçüm amacına uygun olup olmadığı Hastanede Biyomedikal Birimi, diğer birimlerde ise teknik elemanlar tarafından değerlendirilmektedir. Herhangi bir zamanda doğruluğundan şüphelenen veya hasara uğrayan cihazların doğruluğu araştırılır ve şüphe durumunda yeniden onarım ve kalibrasyon işlemleri başlatılmaktadır. Bu cihazların doğruluğu ve şüphelerin doğrulanması bu cihazlar ile daha önceden yapılan deneylerin sonuçların incelenmesi sağlanmaktadır.

Bilgisayar yazılımları, sözleşme şartlarına göre yazılım firması tarafından doğrulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar :**Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (911-00 PR 002)**

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

39

Kalibrasyon Prosedürü(911-00-PR 008)

Kalibrasyon Planı (911-00- PL 005)

Kalibrasyonu Yapılan/Yapılacak Cihazlar Listesi(911-00- LS 006)

8 ÖLÇME, ANALİZ ve İYİLEŞTİRME

8.1 Genel

Üniversitemizde hizmetin uygunluğunu göstermek, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak, sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gereken izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri planlanıp uygulanmaktadır. Bu süreçler; **İzleme-Değerlendirme Ve Raporlama Temel Süreci** başlığı altında ; **Özdeğerlendirme Alt Süreci, İç Kontrol Alt Süreci, İç Denetim Alt Süreci, Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Alt Süreci, Performans Esaslı Bütçe İzleme ve Değerlendirme Alt Süreci, Paydaş Memnuniyetinin İzlenmesi ve Değerlendirilmesi Alt Süreci, Kurumsal Performansın İzlenmesi ve Değerlendirilmesi Alt Süreci, Raporlama Alt Süreci, İyileştirme Alt Süreci,** oluşturulmuş ve izlenmektedir.

Yapılan tüm iyileştirme çalışmalarında, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi standardına göre kurulan sistem içerisindeki tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

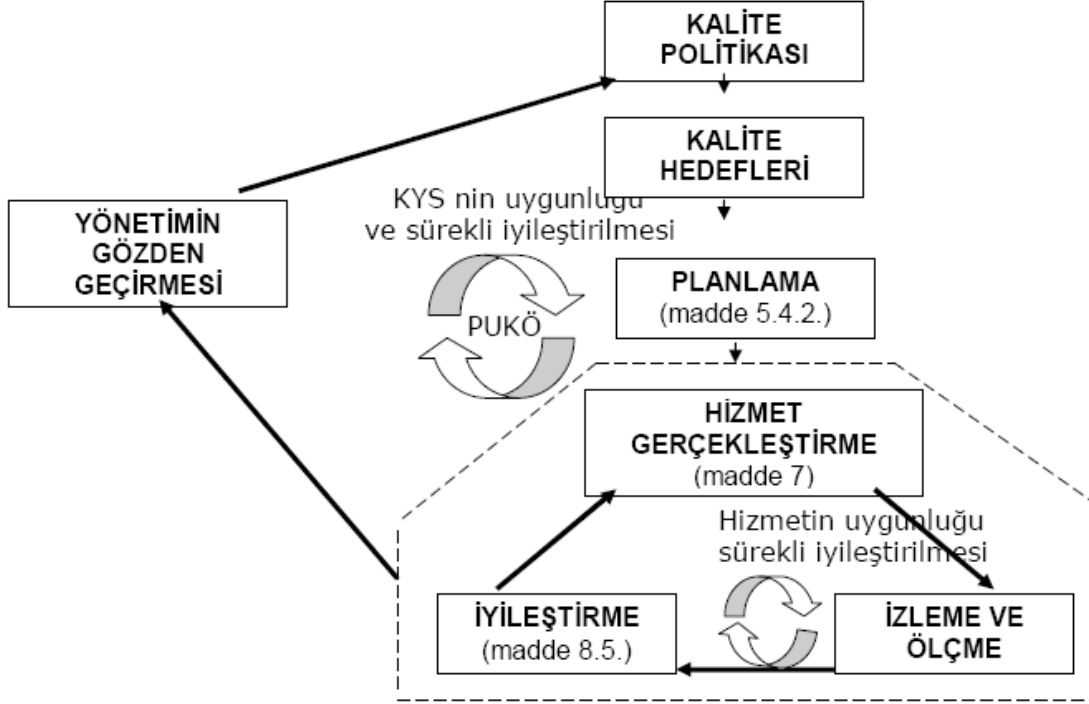
911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

40



İlgili Dokümanlar;

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

8.2 İzleme ve Ölçme

8.2.1 Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemiz müşterilerine sunulan hizmetleri etkinliğini değerlendirmek ve gereksinim duyulan iyileştirme faaliyetlerini başarabilmek için memnuniyet anketleri ile müşteri memnuniyeti ölçülmektedir. Paydaş Memnuniyetinin İzlenmesi ve Değerlendirilmesi

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

41

Alt Süreci Raporlama Alt Süreci ve **Anket Uygulama Talimatı (911-00-TA-009)** kapsamında gerçekleştirilmektedir ve her yıl YGG de değerlendirilmektedir.

Müşteri şartlarını müşteri memnuniyetine dönüştürmeyi temel ilke edinen Üniversitemiz, müşterilerden gelen her türlü geri dönüşleri kayıt altına almaktadır. **Öneri ve Şikayet Değerlendirme Talimatı (911-00-TA 010)**. Sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına konu teşkil etmekte ve iyileştirme fırsatı olarak değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar :

Anket Uygulama Talimatı (911-00-TA-009)

Öneri ve Şikayet Değerlendirme Talimatı (911-00-TA 010)

8.2.2 İç Tetkik

Kalite Yönetim Sistemi gereğince hazırlanan **İç Tetkik Planına (911-00-PL 002)** göre gerçekleştirilen iç tetkiklere yöntem belirleyerek kalite yönetim sisteminin etkinliğinin, uygulanabilirliğinin ve sürdürülebilirliğinin izlenmesi ve Üniversitemizde bulunan Kalite Yönetim Sistemi kapsamında iç tetkiklerin planlanması, tetkikçilerin seçimi, tetkiklerin gerçekleştirilmesi, tetkiklerin raporlanması, takip tetkiklerinin yapılması ve tetkik faaliyetlerinin kapatılması **İç Tetkik Prosedürü (911-00-PR 003)** çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar :

İç Tetkik Prosedürü (911-00-PR 003)

İç Tetkik Planına (911-00-PL 002)

8.2.3 Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Kalite Yönetim Sisteminde kuruluşun, sürecin hizmet gerekliliklerine, uygunluğuna ve kalite yönetim sistemi etkinliğine olan etkisine göre belirlediği izleme ve ölçmelerin tipini boyutunu dikkate aldığı ve kontrol altında tuttuğu görülmüştür.

Kalite Yönetim Sistemine göre gerekli görülen süreçler tanımlanmış ve süreçlerin etkileşimleri **Süreç Etkileşim Tablosunda (911-00-ST 001)** belirlenmiştir. Belirlenen

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

42

süreçlerin performans kriterleri uygulamalarda izlenmekte ve hedefler ile ölçülmektedir.
(İzleme değerlendirme ve raporlama temel süreci)

Belirlenen süreçlerin performansları YGG toplantılarında değerlendirilmekte ve sürekli geliştirilmeye çalışılıp, izlenmekte ve ölçülmektedir.

İlgili Dokümanlar :

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

Süreç Etkileşim Tablosunda (911-00-ST 001)

8.2.4 Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

Kalite Yönetim Sisteminde planlanan tüm kontrol işlemleri başarılı şekilde tamamlanmakta ve kayıt altına alınmaktadır.

Hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmet özellikleri izlenip ölçülmektedir. Bu doğrulamalar, hizmet gerçekleştirme sürecinin her aşamasında yapılmaktadır. Hizmet tesliminde yetkili kişi belirlenmiştir. Yapılan kontrollerde tespit edilen uygunsuzluklar, **Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürüne(911-00-PR 004)** göre ele alınmakta ve sonuçlandırılmaktadır.

İlgili Dokümanlar;

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 004)

8.3 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemi gereğince verilen hizmetlerin verimli ve etkin olabilmesini sağlamak ve hizmet memnuniyetini en üst düzeyde tutmak için tespit edilen uygunsuzlukların kayıt altına alınması, incelenmesi, giderilmesi ve bunların tekrarını önlemek amacıyla esas ve yöntemler **Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrol Prosedüründe (911-00-PR 004)** belirlenmiştir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yayınlanan, tüm birimlerin uygulaması amacı ile yürürlüğe konmuştur. Bu prosedür Üniversitemizde sağlanan ürün/hizmetlerle ilgili tüm uygunsuzlukları kapsamaktadır.

İlgili Dokümanlar :

Hazırlayan/Kontrol Eden	Onaylayan	Rev. Tarihi	Rev. No
Kalite Yönetim Birimi	Kalite Yönetim Temsilcisi	28.11.2016	05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

43

Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü (911-00-PR 004)

8.4 VERİ ANALİZİ

Veri analizi ile ilgili aşağıdaki konular dikkate alınarak çalışmalarımız sürdürülmektedir;

- Müşteri Memnuniyeti, Şikâyetler,
- Müşteri talepleri,
- Süreç Ölçüm ve İzleme Sonuçları
- Uygun olmayan hizmete ilişkin kayıtlar,
- Tedarikçi performansları,
- Kalite hedefleri,
- İç tetkikler,
- Düzeltici ve önleyici faaliyet kayıtları.

Memnuniyet anketlerinin verileri sistem üzerinden analiz edilmekte, müşteri talepleri ilgili prosedürüne göre analiz edilmektedir. Tedarikçi performansları tedarikçi değerlendirme talimatına uygun yapılmaktadır. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet ve Uygunsuzluk kayıtları ilgili prosedürleri çerçevesinde izlenip sürekli iyileştirmeler sağlanmaktadır. Yapılan iyileştirmelerin sonuçları Yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmekte ve Özdeğerlendirme ve faaliyet raporlarında ölçülmektedir.

Bunun yanında 5018 sayılı kanunu 55 56 ve 57 . maddelerine istinaden üniversitemiz amaç ve hedeflerine ulaşma yolunda ortaya çıkabilecek amaç ve hedefe ulaşmayı engelleyici risklerin belirlenmesi çalışması yapılmış olup bu durumlar her 6 ayda bir raporlanarak ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar :

8.5 İyileştirme

8.5.1 Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz, sürekli iyileştirmenin kalıcı ve bağlılık ilkesi olarak görülmesi ve anlaşılması amacıyla, oluşturduğumuz kalite politikasına dahil ederek bu taahhüdü sürekli kılmaktadır.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

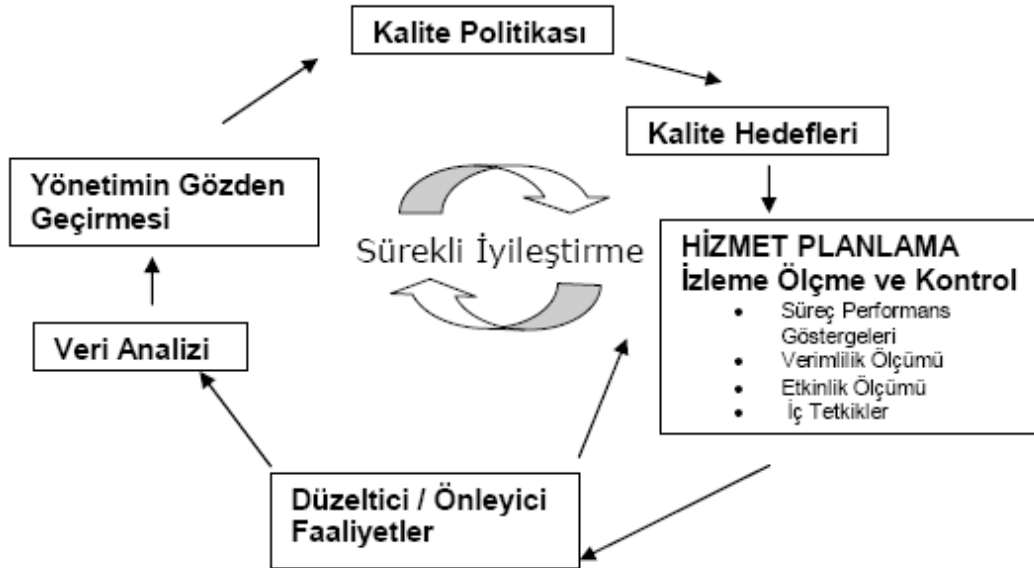
44

İlgili Dokümanlar;

Süreç Yönetimi El Kitabı (911-00-EK 003)

İyileştirme Planı Formu (911-00-FR 208)

İyileştirme İzleme Planı (911-00-PL 008)



8.5.2 Düzeltici Faaliyet

Kalite Yönetim Sisteminde kuruluş, tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenlerini giderecek düzeltici faaliyetleri planlanmakta ve yapılan çalışmaların kayıtları tutulmaktadır. Başlatılan düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi YGG toplantılarında görüşülmektedir.

Tüm çalışanlar tarafından düzeltici faaliyet istekleri Düzeltici Faaliyet Talep Formu ile bildirilmekte ve konu ile ilgili kişilerin değerlendirmesi sonucu planlamalar yapılarak hedefe ulaşılmaktadır.

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

45

Düzeltilici faaliyetler **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürüne (911-00-PR 005)** uygun olarak planlı ve sistematik olarak takip edilmektedir.

İlgili Doküman;

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (911-00-PR 005)

8.5.3 Önleyici Faaliyet

Oluşması muhtemel potansiyel bir uygunsuzluğun sebebinin veya diğer istenmeyen potansiyel durumların bertaraf edilmesi için faaliyetler planlanmakta ve yapılan çalışmaların kayıtları tutulmaktadır. Önleyici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülmektedir.

Tüm çalışanlar tarafından önleyici faaliyet istekleri Önleyici Faaliyet Talep Formu ile bildirilmekte ve konu ile ilgili kişilerin değerlendirmesi sonucu planlamalar yapılarak hedefe ulaşılmaktadır.

Tüm önleyici faaliyetler **Önleyici Faaliyetler Prosedürüne (911-00-PR 006)** uygun olarak planlı ve sistematik olarak takip edilmektedir.

İlgili Doküman;

Önleyici Faaliyetler Prosedürüne (911-00-PR 006)

Hazırlayan/Kontrol Eden

Onaylayan

Rev. Tarihi

Rev. No

Kalite Yönetim Birimi

Kalite Yönetim Temsilcisi

28.11.2016

05

Üzerinde kontrollü kopya kaşesi bulunmayan dokümanlar kontrolsüz dokümandır



KALİTE EL KİTABI

Doküman No

911-00-EK 001

İlk Yayın

10.12.2012

Sayfa No

46

Hazırlayan/Kontrol Eden

Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan

Kalite Yönetim Temsilcisi

Rev. Tarihi

28.11.2016

Rev. No

05

REVİZE EDİLMİŞ DOKÜMAN KONTROLSÜZ DOKÜMANDIR