



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ALT PROSESİ

ANA PROSES	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME PROSESİ		
PROSESİN AMACI	Kalite politikası doğrultusunda tüm süreçlerde kalite bilincinin yerleştirilmesi, bu bilincin tüm birimlere yayılımının sağlanması suretiyle iç ve dış paydaşlara sağlanan hizmet kalitesinin sürekli geliştirilmesi ve sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla örnek uygulamaların gerçekleştirilmesine yönelik faaliyetlerin yürütülmesi.		
KAPSAMI	Kurumda yürütülen tüm hizmetlerin kalitesinin planlandığı, ölçüldüğü ve iyileştirildiği süreçtir.		
GİRDİLERİ Güncel kalite politika belgeleri Paydaş listesi, Süreç Kartları, Stratejik Planlar, Faaliyet Raporları, Kurumsal Risk Yönergesi, Bilgi Talebi, Şikâyet, Öneri, İstek ve Memnuniyetin Takip Edildiği Bütünleşik Bilgi Yönetimi Verileri, Memnuniyet Anketleri, Paydaş Geri Bildirimleri, İç ve Dış Değerlendirme Raporları, İzleme ve değerlendirme raporları, Durum Analiz Raporu	ÇIKTILARI Stratejik Planlar, Süreç Yönetimi El Kitabı, Faaliyet Raporları, Anket Değerlendirme Sonuçları, Yıllık İş Planları, Öz Değerleme Raporları, Akreditasyon Raporları, Kurumsal Dış Değerlendirme Raporları, YÖK Üniversite İzleme ve Değerlendirme Raporu, YÖKAK KİDR Raporu		
KAYNAKLAR	İNSAN Akademik ve İdari personel	ÇALIŞMA ORTAMI Sınıflar, Laboratuvarlar, Atölyeler, ofisler	ALTYAPI Bilgisayar, Eğitim-Öğretim cihazları, izleme, ölçme ve analiz cihazları vb.
ETKİLEDİĞİ PROSES	Alt Prosesler	ETKİLENDİĞİ PROSES	Tüm Ana Prosesler
PERFORMANS KRİTERLERİ	Kalite süreçlerinden memnuniyet oranı, Kalite yönetimi kapsamında yapılan faaliyet sayısı, Birim öz değerlendirme rapor sayısı, Yönetim faaliyet sayısı, İyileştirilen alan sayısı / iyileştirmeye açık yön sayısı, Anket sayısı, Değerlendirme rapor sayısı, Değerlendirme ve izleme faaliyet sayısı		
KONTROL KRİTERLERİ	Anket, Görüş, Analiz, Raporlar		
GÖZ. GEÇİRME PERİYODU	1 yıl	PROSES HEDEFİ	Proses Şartlarına % 100 Uygunluk
PROSES SORUMLUSU	ASÜ Kalite Koordinatörlüğü		

PROSES FAALİYETLERİ

1. Paydaş memnuniyet anketlerinin uygulanması
2. Stratejik ve süreç performans sonuçlarının analiz edilmesi
3. Birimlerin Kalite Yönetimine ilişkin hedef ve performanslarının izlenmesi
4. Paydaş anketleri ve geri bildirimlerinin analiz edilmesi
5. İyileştirme faaliyetlerinin yürütülmesi ve izlenmesi
6. Temel dokümanlarda revizyon işlemlerinin yapılması ve yayınlanması
7. Kalite politikaları doğrultusunda tüm analizlerin öz değerlendirme yöntemiyle değerlendirilmesi
8. Eğer Kurum bir dış değerlendirmeden geçecek ise;
 - 8.1. Dış değerlendirme hizmeti alınacak kuruma karar verilmesi ve dış değerlendirme süreciyle ilgili bilgi alınması
 - 8.2. Dış değerlendirme sürecine uygun olarak raporlama ve değerlendirme adımlarının yürütülmesi
 - 8.3. Dış değerlendirme sonunda Geri Bildirim Raporunun alınması ve değerlendirilmesi



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ALT PROSESİ

RİSKLER	Uygulamalardan elde edilen bilgileri yeterli düzeyde kullanamama Oluşturulan dokümanlardan etkin ve verimli bir şekilde faydalanılamaması Form, belge, görüş, analiz ve ölçmelerin eksik veya yetersiz hazırlanması
FIRSATLAR	Kalite Yönetim Sisteminin İyileştirmesi, Müşteri Şikayetlerinin azaltılması, Sürekli İyileşme noktalarının artması