



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSESİ

ANA PROSES	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME PROSESİ		
PROSESİN AMACI	Kalite politikaları 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 amaçlanmaktadır.		
KAPSAMI	Üniversitemizdeki sürekli iyileştirme faaliyetlerini kapsar.		
GİRDİLERİ Süreç Yönetimi El Kitabı, Stratejik Planlar, Faaliyet Raporları, Kurumsal Risk Yönergesi, Bilgi Talebi, Şikâyet, Öneri, İstek ve Memnuniyetin Takip Edildiği Kalite Yönetim Bilgi Sistemi Verileri, Memnuniyet Anketleri, Paydaş Geri Bildirimleri, İç ve Dış Değerleme Planları, Eğitim ve Bilgilendirme Toplantı Planları	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	Hazırlanan/Revize Edilen Rapor (Süreç Yönetimi El Kitabı, Öz Değerlendirme Raporu, YÖK Üniversite İzleme ve Değerlendirme Raporu, YÖKAK KİDR Raporu Vb.) Sayısı, Anket Analiz Sayısı, Kalite Süreçlerinden Memnuniyet Anketi Oranı, Kalite Süreçleri ile İlgili Alınan Eğitim Sayısı, Kalite Kültürünü Yaygınlaştırma Amacıyla İlgili Yılda Kurumunuzca Düzenlenen Faaliyet (Toplantı, Çalıştay vb.) Sayısı, Kurumun İç Paydaşları ile Kalite Süreçleri Kapsamında Gerçekleştirdiği Yıllık Geribildirim ve Değerlendirme Toplantılarının Sayısı, Kurumun Dış Paydaşları ile Kalite Süreçleri Kapsamında Gerçekleştirdiği Yıllık Geribildirim ve Değerlendirme Toplantılarının Sayısı, Akademik Personel Memnuniyeti (% Olarak), İdari Personel Memnuniyet Oranı (% Olarak), Öğrencinin Genel Memnuniyeti (% Olarak)		
KONTROL KRİTERLERİ	KİDR, YGG, KGBR, Kurum İzleme Raporu, TSE Gözetim Tetkik Raporları, Anketler		
GÖZ. GEÇİRME PERİYODU	1 yıl	PROSES HEDEFİ	Proses Şartlarına % 100 Uygunluk
PROSES SORUMLUSU	İlgili Rektör Yardımcısı, Kalite Komisyonu, Kalite Koordinatörü, Kalite Çalışma Grupları		

RİSKLER	Örgütsel işleyiş, iletişim ve koordinasyonun etkili işlememesi, çalışanların süreci yeterince sahiplenmemesi, öngörülemeyen risklerin ortaya çıkması, kontrol edilemeyen dışsal olumsuz etkiler, oluşturulan dokümanlardan etkin ve verimli bir şekilde faydalanılamaması, anketlere yeterli ilginin gösterilmemesi, kurum çalışanlarının süreç sahiplenmedeki isteksizliği, kurumun faaliyetlerine ilişkin bilgi yetersizliği, dış paydaş katılımının zayıflığı
FIRSATLAR	Kalite Yönetim Sisteminin İyileştirilmesi, Müşteri Şikâyetlerinin azaltılması, Sürekli İyileşme noktalarının artması