

**KALİTE EL KİTABI**

**İÇİNDEKİLER**

[1. KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ 7](#_Toc513453973)

[1.1 Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Tarihçesi 7](#_Toc513453974)

[1.2 Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Organizasyon Şeması 9](#_Toc513453975)

[1.3 Misyon, Vizyon ve Temel Değerler 9](#_Toc513453976)

[1.3.1 Misyon 9](#_Toc513453977)

[1.3.2 Vizyon 9](#_Toc513453978)

[1.3.3 Temel Değerler 9](#_Toc513453979)

[1.4 Kalite Güvencesi Politikası 10](#_Toc513453980)

[1.5 Kapsam 10](#_Toc513453981)

[1.6 İletişim 10](#_Toc513453982)

[2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR 11](#_Toc513453983)

[2.1 Kısaltmalar 11](#_Toc513453984)

[3. TERİMLER VE TARİFLER 12](#_Toc513453985)

[4. KURULUŞUN BAĞLAMI 13](#_Toc513453986)

[4.1 Kuruluş Bağlamının Anlaşılması 13](#_Toc513453987)

[4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması 15](#_Toc513453988)

[4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi 16](#_Toc513453989)

[4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri 16](#_Toc513453990)

[4.4.1 Genel 16](#_Toc513453991)

[4.4.2 Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası 16](#_Toc513453992)

[5. LİDERLİK 17](#_Toc513453993)

[5.1 Liderlik ve Taahhüt 17](#_Toc513453994)

[5.1.1 Genel 17](#_Toc513453995)

[5.1.2 Paydaş Odaklılık 17](#_Toc513453996)

[5.2 Politika 18](#_Toc513453997)

[5.2.1 Kalite Güvencesi Politikası’nın Oluşturulması 18](#_Toc513453998)

[5.2.2 Kalite Güvencesi Politikası’nın Duyurulması 18](#_Toc513453999)

[5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar 18](#_Toc513454000)

[6. PLANLAMA 19](#_Toc513454001)

[6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri 19](#_Toc513454002)

[6.1.1 Genel 19](#_Toc513454003)

[6.1.2 Belirleme Faaliyetleri 19](#_Toc513454004)

[6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama 20](#_Toc513454005)

[6.2.1 Kalite Hedefleri 20](#_Toc513454006)

[6.2.2 Planlama 20](#_Toc513454007)

[6.3 Değişikliklerin Planlanması 20](#_Toc513454008)

[7. DESTEK 21](#_Toc513454009)

[7.1 Kaynaklar 21](#_Toc513454010)

[7.1.1 Genel 21](#_Toc513454011)

[7.1.2 Kişiler 21](#_Toc513454012)

[7.1.3 Altyapı 21](#_Toc513454013)

[7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Çevre 22](#_Toc513454014)

[7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları 22](#_Toc513454015)

[7.1.6 Kurumsal Bilgi 23](#_Toc513454016)

[7.2 Yeterlilik 23](#_Toc513454017)

[7.3 Farkındalık 24](#_Toc513454018)

[7.4 İletişim 25](#_Toc513454019)

[7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi 25](#_Toc513454020)

[7.5.1 Genel 25](#_Toc513454021)

[7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme 26](#_Toc513454022)

[7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü 27](#_Toc513454023)

[7.5.3.1 Kontrol 27](#_Toc513454024)

[7.5.3.2 Kontrol Faaliyetleri 27](#_Toc513454025)

[8. OPERASYON 28](#_Toc513454026)

[8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol 28](#_Toc513454027)

[8.2 Hizmetler İçin Şartlar 28](#_Toc513454028)

[8.2.1 Paydaşlarla İletişim 28](#_Toc513454029)

[8.2.2 Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi 29](#_Toc513454030)

[8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi 29](#_Toc513454031)

[8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi 29](#_Toc513454032)

[8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi 30](#_Toc513454033)

[8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü 30](#_Toc513454034)

[8.4.1 Genel 30](#_Toc513454035)

[8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu 30](#_Toc513454036)

[8.4.3 Dış Tedarikçiler İçin Bilgi 31](#_Toc513454037)

[8.5 Hizmetin Sunumu 31](#_Toc513454038)

[8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü 31](#_Toc513454039)

[8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik 31](#_Toc513454040)

[8.5.3 Paydaş veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet 31](#_Toc513454041)

[8.5.4 Muhafaza 33](#_Toc513454042)

[8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler 33](#_Toc513454043)

[8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü 34](#_Toc513454044)

[8.6 Hizmetin Piyasaya Sunumu 34](#_Toc513454045)

[8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü 34](#_Toc513454046)

[9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME 35](#_Toc513454047)

[9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme 35](#_Toc513454048)

[9.1.1 Genel 35](#_Toc513454049)

[9.1.2 Paydaş Memnuniyeti 35](#_Toc513454050)

[9.1.3 Analiz ve Değerlendirme 36](#_Toc513454051)

[9.2 İç Tetkik 36](#_Toc513454052)

[9.2.1 Planlama 36](#_Toc513454053)

[9.2.2 Gereklilikler 37](#_Toc513454054)

[9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi 37](#_Toc513454055)

[9.3.1 Genel 37](#_Toc513454056)

[9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri 37](#_Toc513454057)

[9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları 38](#_Toc513454058)

[10. İYİLEŞTİRME 38](#_Toc513454059)

[10.1 Genel 38](#_Toc513454060)

[10.2 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet 38](#_Toc513454061)

[10.3 Sürekli İyileştirme 39](#_Toc513454062)

[10.4 İLGİLİ DOKÜMANLAR 39](#_Toc513454063)

[10.5 SON HÜKÜMLER 40](#_Toc513454064)

[10.6 EKLER 40](#_Toc513454065)

**ÖNSÖZ**

Kalite Yönetim Sistemi; kurumun faaliyet ve hizmetlerinin sürekli  
iyileştirildiği, tüm çalışanlarca uygulandığı, iç ve dış paydaşlar ile varoluş sebebi öğrencilerin memnuniyeti hedefine odaklı, sürekli gelişim ve iyileştirme gösteren, dinamik, çağdaş bir yönetim tekniği tercihidir.

Üniversitemizde bu yönetim tekniği tercihi benimsenmiş, Kalite Yönetim Sistemi’nin (KYS) etkinliğini arttırmak ve bunu sürekli kılmak amacına yönelik Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi’ni tanıtan “Kalite El Kitabı” sistemin en üst düzeydeki dokümanı olarak hazırlanmıştır.

İş akışı, süreç, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesine ilişkin bilgilerin yanı sıra Kalite Yönetim Sistemi’nin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirmeyi, son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini anlatan bölümleri içermektedir.

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi anlayışını benimsemiş olup bu kapsamda toplumsal gelişime katkı sağlama, hizmet süreçlerini en etkin ve verimli şekilde yürütme ve sürekli iyileştirme felsefesini amaçlamaktadır.

Bu kapsamda, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemi’nin Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi süreçlerinde başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

# KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

## Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Tarihçesi

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinin temelleri 30 Mart 1987 tarihli Yükseköğretim Kurulu Kararı ile Selçuk Üniversitesine bağlı olarak kurulan Karaman Meslek Yüksekokulu ile atılmıştır. Ardından sırasıyla Selçuk Üniversitesine bağlı olarak 1990 yılında Ermenek Meslek Yüksekokulu, 1992 yılında İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ile Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, 1994 yılında Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu, 1996 yılında Sağlık Yüksekokulu, 1997 yılında Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, 2006 yılında Edebiyat Fakültesi ve 2007 yılında Kamil Özdağ Fen Fakültesi açılmıştır.

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinin 29 Mayıs 2007 tarihinde Karaman’da kurulmasının ardından daha önce Selçuk Üniversitesine bağlı tüm fakülte ve yüksekokullar Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesine bağlanırken Fen Bilimleri ve Sosyal Bilimler Enstitüleri kurulmuştur.

Kuruluşunun ardından gelişimine ara vermeksizin devam eden Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde 2010’da Mühendislik Fakültesi ve 2012’de Eğitim Fakültesi ile İslami İlimler Fakültesi açılmış; aynı yıl Meslek Yüksekokulunun adı Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu olarak değiştirilerek bünyesinde yer alan bazı programların aktarılmasıyla Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu kurulmuştur. Sağlık Yüksekokulu ise 2016 yılında fakülteye dönüşerek Sağlık Bilimleri Fakültesi adını almıştır. 2017 yılı içerisinde Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi ile Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, 2018 yılında Tıp Fakültesi, Ahmet Keleşoğlu Diş Hekimliği Fakültesi ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü kurulmuştur. 2019 yılında Rektörlüğe Bağlı Yabancı Diller Bölüm Başkanlığı kapanarak Yabancı Diller Yüksekokulu açılmıştır. 2020 yılında Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Spor Bilimleri Fakültesine dönüştürülmüş, ayrıca Ermenek Uysal ve Hasan Kalan Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu kurulmuştur.

Yerleşkenin birinci etap gelişme planı tamamlanmış, pek çok akademik birimin eğitim öğretim amaçlı fiziki mekân ihtiyacı karşılanmış ve yerleşkenin yaşanabilirliği artırılmıştır. Yüzme havuzu, açık ve kapalı spor salonları ve stadyum gibi spor alanında önemli yatırımlar yapılarak Üniversitemizde bütünleşik bir spor tesisi oluşturulmuştur.

Ar-Ge faaliyetlerini desteklemek üzere merkezî araştırma laboratuvarı ile akademik birimlerin bünyesinde ihtiyaçlar doğrultusunda çeşitli laboratuvarlar kurulmuştur. Üniversitemiz kütüphane binası yenilenerek daha etkin bir yapıya kavuşturulmuştur.

Nitelikli insan gücü yetiştirerek Karaman iline, bölgesine ve ülkemize her alanda katkı sağlayan bir yükseköğretim kurumu olmak gayesiyle kurulan Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, eğitim öğretim ve araştırmada dünya standartlarını hedefleyerek çalışmalarına başlamıştır. Özgörev ve uzgörüşünü yerine getirmek üzere hızlıca teşkilatlanmaya giden Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, kuruluşunun ardından bölgenin özellikleri ve tarihini göz önünde bulundurarak Türk dili ve gıda alanında ihtisaslaşma kararı almıştır. İlerleyen süreçte Stratejik Plan çalışmaları kapsamında yapılan görüşmeler neticesinde Türk dili ve gıda alanları yanında temiz enerji ve tarım alanlarının farklılaşma alanlarına eklenmesine karar verilmiştir. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, 2021 yılında ise Bölgesel Kalkınma Odaklı Misyon Farklılaşması ve İhtisaslaşma Programı kapsamında YÖK tarafından [‘Hassas Tarım Uygulamaları ve Yenilikçi İşleme Teknolojileri’](https://basin.kmu.edu.tr/duyuru.aspx?ayrinti=4339) alanında ihtisaslaşma üniversitesi olarak kabul edilmiştir.

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi kuruluşundan bugüne kurumsallaşmayı sağlamak üzere önemli çalışmalar yapmıştır. Bu bağlamda Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde iç kontrol standartlarına uyumu sağlayacak adımlar atılarak [Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planları](https://kmu.edu.tr/strateji/sayfa/1805/ic-kontrol/eylem-planlari/tr) ve gerçekleşme sonuçlarını içeren [İzleme Raporları](https://kmu.edu.tr/strateji/sayfa/1807/ic-kontrol/izleme/tr) yayımlanmış, [iç kontrol düzenlemeleri](https://kmu.edu.tr/strateji/sayfa/1802/ic-kontrol/ic-kontrol-duzenlemelerimiz/tr) gerçekleştirilmiş ve [hassas görevler](https://kmu.edu.tr/strateji/sayfa/1811/ic-kontrol/hassas-gorevler/tr) belirlenmiştir. Bunun yanında [2013-2017 Stratejik Planı](https://kmu.edu.tr/strateji/sayfa/1822/stratejik-yonetim/20132017-stratejik-plani/tr) ile [2019-2023 Stratejik Planı](https://kmu.edu.tr/strateji/sayfa/1820/stratejik-yonetim/20192023-stratejik-plan-hazirlik-calismalari/tr) hazırlanarak yürürlüğe girmiştir. 2015 yılında ilk [Kurum İç Değerlendirme Raporu](http://kmu.edu.tr/strateji/sayfa/1829/raporlar/kurum-ic-degerlendirme-raporu/tr) hazırlanmış, [Kalite Komisyonu ilk kez](http://kmu.edu.tr/strateji/sayfa/1833/kalite-guvencesi/kararlar/tr) 2016 yılında oluşturulmuş, Kalite Birimi 2017 yılında kurulmuş, 2018 yılında ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 27001: 2013 Bilgi Güvenliği Sistemi Belgeleri alınmış; 2023 yılında da Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü kurulmuştur.

İş dünyası ve sanayi ile iş birliğini geliştirmek üzere Proje ve Teknoloji Transfer Ofisi ile Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi (BİLTEM) kurulmuştur. Bunun yanında kamu kurum ve kuruluşları ve iş dünyasının temsilcileriyle İş Geliştirme Merkezi (İŞGEM) kurulmuş olup Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinin ortaklık payı %0.17’dir. Karaman Teknopark’ın yönetici şirketi olan Teknoloji Geliştirme Bölgesi Yönetici AŞ’deki Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinin payı ise 2020 yılında %52.13’e çıkarılmıştır.

## Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Organizasyon Şeması

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Organizasyon Şeması Üniversitemiz web sitesinde güncel olarak yer almaktadır.

## Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

### Misyon

Üniversitemiz öğrenmeyi ve araştırmayı bilen mesleki açıdan donanımlı ve nitelikli bireyler yetiştirmeyi, evrensel bilgiler üreten bir kurum olmayı, ihtisaslaşma alanlarında bölgesel ve ulusal kalkınmaya yönelik çözümler üretmeyi görev edinmiştir.

### Vizyon

Dinamik, yeteneğini keşfeden, toplumsal ihtiyaçlara duyarlı bireyler yetiştiren; evrensel ölçütleri karşılamanın yanı sıra güncel sıralama ölçütlerinde yer alan saygın üniversitelerden biri olmak.

### Temel Değerler

* Tarafsızlık ve güvenilirlik
* Bilimsellik
* Öğrenci merkezlilik
* Yenilikçilik
* Türk dilinin doğru kullanılması ve yaygınlaştırılmasına karşı duyarlılık
* Evrensellik
* İnsana ve doğaya saygılı olma
* Şehir, ülke ve dünya sorunlarına duyarlılık
* Şeffaflık
* Etik değerlere bağlılık
* Katılımcılık ve demokratiklik

## Kalite Güvencesi Politikası

Üniversitemizin Kalite Güvencesi Politikası; yükseköğretim kalite güvencesi boyutlarının içselleştirildiği bir ekosistemde ulusal ve uluslararası kalite yönetim sistemi standartlarına bağlı, duyarlı ve çözüm odaklı etkin bir akademik ve idari yapı kurarak kurum içerisinde kalite kültürünü yaygınlaştırmak, çağın gereklerine uygun eğitim öğretim ve araştırma hizmetleri sunarak öğrenciler ile diğer iç ve dış paydaşların talep ve beklentilerini en üst düzeyde karşılamak ve sürekli iyileştirme yoluyla kurumsal memnuniyet düzeyini arttırmaktır.

*YD-001- Kalite Güvencesi Politikası*

## Kapsam

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi,

* İdari Birimler
* Ön Lisans, Lisans, Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Birimleri
* Uygulama ve Araştırma Merkezleri (BİLTEM Hariç)
* Koordinatörlükler/Birimler

faaliyetleri/hizmetleri sunumunu kapsamaktadır.

## İletişim

Unvanı: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi

Adresi: Yunus Emre Yerleşkesi, 70100 KARAMAN / TÜRKİYE  
Tel: (+90) (338) 226 20 00 Fax : (+90) (338) 226 20 23

**E-posta:** [iletisim@kmu.edu.tr](mailto:iletisim@kmu.edu.tr)

**Web Adresi:** [www.kmu.edu.tr](http://www.kmu.edu.tr)

**KEP Adresi:** [kmu.rektorluk@hs01.kep.tr](mailto:kmu.rektorluk@hs01.kep.tr)

# ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

* ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları
* Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

## Kısaltmalar

**KEK**: Kalite El Kitabı

**DD**: Diğer Doküman

**DİF**: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

**DŞ**: Dış Kaynaklı Doküman

**FR**: Form

**ISO**: Uluslararası Standartlar Organizasyonu

**İA**: İş Akışı

**KL**: Kılavuz

**KYS**: Kalite Yönetim Sistemi

**LS**: Liste

**PL**: Plan

**PR**: Prosedür

**RİFT**: Risk ve Fırsat İzleme Tablosu

**SÖ**: Sözleşme

**SPİK**: Süreç Performans İzleme Karnesi

**SRÇ**: Süreç

**TL**: Talimat

**YD**: Yönetim Dokümanı

**YGG**: Yönetim Gözden Geçirme

**YN**: Yönetmelik

**YÖ**: Yönerge

# **TERİMLER VE TARİFLER**

Kalite Yönetim Sistemi’nin standarda uygunluğu açısından, ISO 9001: 2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

Ürün: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.

Müşteri: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen taraflar da mevcuttur. Personel, toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir.

“Müşteri” tanımı Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında **“Paydaş”** olarak adlandırılacak olup Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde eğitim öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar, akademik ve idari personelimiz ile hizmetlerimizden etkilenen diğer taraflar iç ve dış paydaşlarımızı oluşturmaktadır.

# KURULUŞUN BAĞLAMI

## Kuruluş Bağlamının Anlaşılması

Stratejik Plan hazırlama aşamasında kuruma ait FÜTZ (Fırsat, Üstünlük, Tehdit ve Zayıflık) ve PEST (Politik, Ekonomik, Sosyal ve Teknolojik) analizleri gerçekleştirilmekte ve bu analizler sonucu Üniversiteyi etkileyen iç ve dış konular ortaya çıkarılmaktadır. İç konular FÜTZ analiziyle kurum tarafından belirlenen, kurumun üstün ve zayıf yönlerini temsil etmektedir. Dış konular ise FÜTZ analizi kapsamında yapılan değerlendirmeler sonucunda kurum tarafından algılanan fırsat ve tehditleri ifade etmektedir. FÜTZ ve PEST analizi çalışması hem iç hem de dış paydaşlardan gelen geri bildirimler vasıtası ile gerçekleşmektedir. FÜTZ ve PEST analizinden çıkan sonuçlar Stratejik Plan’a dâhil edilmektedir. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi bünyesinde 5018 sayılı Kanun referans alınarak beş yıllık Stratejik Plan hazırlanmakta olup ilgili Stratejik Plan’a Üniversitemiz internet sayfasından ulaşılabilmektedir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIŞ HUSUS** | | |
| **Ekonomik Faktörler** | Döviz Kuru (Harcırah Ödemeleri, Yabancı Uyruklu Öğretim Elemanı Maaşı Ödemeleri…) | |
| Enflasyon Oranları (Bütçenin etkili harcamasına engel olması) | |
| Sanayi ve İstihdam (Staj, İş İmkanları …) | |
| Faiz Oranları (Kişi Borcu, İcra ...) | |
| Şehrin Ekonomik Yapısı | |
| Proje ve Teşvikler | |
| **Sosyal ve Diğer Faktörler** | Coğrafi Konum | |
| Yerel İşsizlik Oranları | |
| Mesleki Trendler | |
| Şehrin İmkânları (Yurt, Demografik Yapı, İklim, Ulaşım, Güvenlik, Sosyal Koşullar, Örf ve Adetler vd.) | |
| **Siyasi Faktörler** | Siyasi İstikrar | |
| Uluslararası Anlaşmalar | |
| Bologna Süreci | |
| Akreditasyon | |
| Diploma Tanınırlığı | |
| Erasmus Hareketliliği | |
| **Teknolojik Faktörler** | Eğitim Alanındaki Yenilikler | |
| Ar-Ge Çalışmaları | |
| Buluşlar, Hazır Yazılımlar, Paket Programlar | |
| Pazar Eğilimleri | |
| İstihdam Oranları | |
| YÖK Tarafından Onaylanan Bölüm ve Kontenjanlar | |
| **Yasal ve Düzenleyici Faktörler** | 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu | |
| 4857 Sayılı İş Kanunu | |
| 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu | |
| ISO 9001: 2015 Standardı | |
| Üniversitemiz İş ve İşlemleri Kapsamında Kullanılan Tüm Dış Kaynaklı Dokümanlar | |
| **İÇ HUSUS** | | |
| Alt Yapı Yeterliliği (Fiziki ve Teknolojik Kaynaklar, Ulaşım ve Erişim) | | Personel Bağlılığı |
| Personel Yetkinliği ve Yeterliliği | | Personel ve Öğrenci Fiziki ve Sosyal Alanlarının Yeterliliği |
| Kurum Kültürü | | EBYS, Proliz, Ulak-Bim, KBS, Ekap vb. |
| Üniversite-Sanayi İş Birliği | | Kurum Bünyesinde Geliştirilen Yazılımlar |
| Şeffaf Yönetim Anlayışı | | Üniversite Tarafından Belirlenen Kontenjanlar |
| Üst Yönetim Ulaşılabilirliği | | Açılacak Olan Bölümler |
| Kuruluşun Ekonomik Gücü | | Personel Eğitimleri |
| Öğrencilerin Yetkinliği ve Yeterliliği | | Kurum İçi İletişim (Personel, Öğrenci) |
| Öğrenci İş ve İşlemleri | | Kurum İç Kaynaklı Dokümanları |
| Güvenlik Tedbirleri | | Peyzaj ve Çevre Düzenlemeleri |
| Destek Hizmetleri Yeterliliği | | Birimlerin Özerkliği |
| Akreditasyon ve Bilimsel Faaliyetler | | Kaynakların Verimli Kullanımı |
| Bütçe İmkanları | | Üniversitenin Şehirdeki Konumu |

## İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi iç ve dış paydaşlarını tanımlamış olup paydaşların beklentilerini belirlemiştir. Beklentilerin karşılanmasına yönelik faaliyetler beklentilerin analizleri doğrultusunda planlanmaktadır. Bu analizler dış paydaş memnuniyet anketi, çalışan memnuniyet anketi, öğrenci memnuniyet anketi ve dilek, şikâyet ve öneri sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilmektedir. Sürekli iyileştirme, Kalite Yönetim Sistemi’mizin temel ilkesidir. İlgili taraflardan en önemlisi YÖK’tür. İhtiyaç ve beklentiler 2547 sayılı Kanun’la belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları sözleşmeler ve yasal mevzuatlarla belirlenmiştir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paydaşlar** | **Beklenti** | **Paydaşlar** | **Beklenti** |
| **Öğrenciler** | Yetkin Akademik Kadro | **Aileler** | Güvenlik |
| Kariyer Planı | Kaliteli Eğitim |
| Yerleşkenin Fiziki İmkânları | Fırsat Eşitliği |
| Ulaşılabilirlik | İş Fırsatı |
| Kaliteli Eğitim (Kütüphane vb.) | Finansal Kolaylık |
| İmaj | **Kamu Kuruluşları YÖK, YÖKAK, ÖSYM, SGK** | Mevzuata Uygunluk |
|
| **Çalışanlar** | Kurumsallık | Sağlıklı Bilgi Alışverişi |
| Kariyer Planı | Topluma Fayda |
| Adil Ücret Yönetimi | **Tedarikçiler** | Zamanında Ödeme |
| İş Güvenliği | Planlı Çalışma |
| Uygun Çalışma Ortamı | İş Güvencesi |
| Kütüphane |
| **Yönetim** KMÜ Rektörlük | Süreçlerin Etkinliği | Fırsat Eşitliği |
| Personel Performans Artışı | **Toplum** | Nitelikli İnsan Kaynağı |
| İmaj | Sosyal Sorumluluğu Güçlü Bireyler |
| Artan Öğrenci Sayısı | Araştırma ve Geliştirme |
| Tanınırlık | Toplumsal Sorunlara Çözüm |
| Kütüphane |
| **Akreditasyon Kuruluşları** | Standarda Uygunluk | **Rakipler** | Rekabet |
| Sürekli İyileştirme | Karşılaştırma |
| Tetkik | Kurum stratejisi |
| Dokümantasyon |
| Planlama |

## Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; Ön Lisans, Lisans, Lisansüstü Eğitim Öğretim, Uygulama ve Araştırma Merkezleri (BİLTEM Hariç), Koordinatörlükler/Birimler ve İdari Birimler hizmet sunumlarını kapsamaktadır. Bilimsel Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi (BİLTEM), TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Gereklilikler Standardı’nı uyguladığından dolayı ISO 9001: 2015 Standardı 7.1.5. maddesi gereğince kapsam dışı tutulmuştur.

İç ve dış paydaşların beklentileri, FÜTZ analizinden çıkan sonuçların değerlendirilmesi ve ayrıca mevzuat yükümlülükleri göz önünde bulundurulmak sureti ile Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinin kapsamı “Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Üniversitemizde araştırma-geliştirme alanında çalışmalar yapılmakta; önlisans ve lisans eğitimi ile lisansüstü eğitim verilmektedir.

## Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

### Genel

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, ISO 9001: 2015 Standardı şartlarına uygun olarak süreç, süreç organizasyon şeması, süreç izleme ve ölçme yöntemleri belirlenerek uygulanmakta olup sürekli iyileştirme uygulamaları ile geliştirilmektedir. Süreç Kartı, Süreç Performans İzleme Karnesi, Risk ve Fırsat İzleme Formları ve Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formları oluşturularak süreçler yönetilmekte ve iyileştirilmektedir.

*LS-027- Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Süreç Listesi*

### Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Süreçler ve bu süreçlerin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümante edilmiş bilgiler Kalite Yönetim Sistemi web sayfasında tanımlanmış olup herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

# LİDERLİK

## Liderlik ve Taahhüt

### Genel

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, başta Rektör ve üst yönetim liderliğinde Kalite Yönetim Sistemi verimliliği ve etkinliği hususunda çalışmalar gerçekleştirmekte olup aşağıdaki yöntemleri izleyerek tüm süreçlere liderlik yapılmakta ve süreçler taahhüt altına alınmaktadır.

* Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde belirlenen süreçlerin hedefleri ve bu hedeflerin  
  izlenmesi yolu ile sistemin etkinliği, hesap verilebilirliği ve sürekli olarak öneminin korunması sağlanmaktadır. Çalışmalar kapsamında yönetsel faaliyetler iyileştirilerek standart hale getirilmiştir.
* Üniversitemiz Stratejik Planı ile uyumlu Kalite Güvencesi Politikası belirlenmiş ve amaçları oluşturulmuştur.
* İç ve dış paydaş beklentilerinin analiz edilmesi yolu ile Kalite Yönetim Sistemi ve bağlamı ile olan uyumu sağlanmaktadır.
* İyileştirmenin teşvik edilmesi, Kalite Yönetim Sistemi’nin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile ISO 9001: 2015 eğitimleri verilmektedir.
* Kalite Yönetim Sistemi iç tetkikleri ile amaçlanan sonuçlara ulaşılması güvence altına  
  alınmaktadır.
* Stratejik Plan’ın yürütülmesi için birimler teşvik edilmekte ve stratejiler için iş birliği ortamı geliştirilmektedir.
* Olası riskler belirlenmekte ve risk değerlerinin azaltılması faaliyetlerine destek verilmektedir.

### Paydaş Odaklılık

Kurumumuzun temel uğraşı alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrenci olarak belirlenmiştir. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi üst yönetiminin ve Kalite Yönetim Sistemi’nin öncelikli hedefi öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasını sağlayacak sistematik kurumsal yapıyı dizayn etmektir.

Tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri değerlendirilerek sürekli iyileştirme çalışmaları ile süreçler düzenlenmektedir. Süreçler yardımı ile hizmetlerin risk ve fırsatları belirlenerek paydaş memnuniyetlerinin arttırılmasına yönelik uygulamalar planlanmaktadır.

Başta öğrenciler ve çalışanlar olmak üzere tüm iç ve dış paydaşların memnuniyeti; memnuniyet anketleri, dilek, şikâyet ve öneri sistemi gibi uygulamalar yoluyla ölçülmekte ve üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

## Politika

### Kalite Güvencesi Politikası’nın Oluşturulması

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kalite Güvencesi Politikası üst yönetim tarafından kuruluşun amaç ve bağlamına uygun, misyon ve vizyona kaynak sağlayacak prensipte belirlenmiş, onaylanmış ve yürürlüğe alınmıştır. Kalite Güvencesi Politikası, uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir.

*YD-001-Kalite Güvencesi Politikası*

### Kalite Güvencesi Politikası’nın Duyurulması

Kalite Güvencesi Politikası’nın kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılırlığını sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Güvencesi Politikası ve kalite hedefleri kurumsal internet sitemizde paylaşılarak duyurulmaktadır. Kalite Güvencesi Politikası uygunluğunun sürekliliği, Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları’nda gözden geçirilip etkin bir biçimde uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir. Kalite Güvencesi Politikası’nın anlaşılması ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

## Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşılmasının sağlanması için Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili roller belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi Üniversitemizin her birimince en az bir Kalite Sorumlusu belirlenerek gerçekleştirilmektedir.

Bununla birlikte Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi dokümanları; “Hazırlayan” olarak Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğünde görevli Koordinatör, “Kalite Sistem Onayı” ise Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğünden sorumlu Rektör Yardımcısı olarak belirlenmiştir. Yine Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğünde görevli personeller, Kalite Sorumlusu olarak tanımlanmıştır.

Kurumsal görev, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi amacıyla süreç bazlı görev tanımları ve organizasyon şemaları oluşturulmuştur. Birimler içerisinde görevli olan tüm personellerin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup vekâlet atamaları yapılmıştır. Görev tanımlarına ait liste her bir süreç için ayrı ayrı belirlenmiş olup süreç kartı ekinde yer verilmiştir. Görev tanımları ve organizasyon şeması https://kmu.edu.tr/kalite web sayfası ile tüm çalışanlara duyurulmuştur. Görevlerin gerektirdiği nitelikler yine görev tanımları içinde yer almaktadır.

*GT-001…GT-030*

# PLANLAMA

## Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

### Genel

Üniversitemizin Stratejik Plan’ında yer alan amaçların ve hedeflerin gerçekleştirilmesinde, süreçlerin yürütülmesinde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi için risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, önceliklendirilmesi, risklere verilecek cevapların belirlenmesi, risk yönetim sürecinin izlenmesi ve ilgili risklerin olası etkilerinin ortadan kaldırılması amaçlanmaktadır.

### Belirleme Faaliyetleri

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi’nde risk ve fırsatların belirlenmesi, Risk ve Fırsat Analiz Prosedürü’ne göre yürütülmektedir. Riskler süreç bazında değerlendirilerek Risk ve Fırsat İzleme Tablosu ile takip edilmektedir. Risk ve fırsatlar yılda en az bir kere Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ve yine yılda en az bir kere iç tetkikler ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir.

## Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

### Kalite Hedefleri

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde; Kalite Güvencesi Politikası ile uyumlu, iç ve dış paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedefleri Kalite Komisyonu tarafından belirlenmiş ve duyurulmuştur (https://kmu.edu.tr/kalite/sayfa/2866/politikalarimiz/tr). Belirlenen bu hedefler izlenmekte, takip edilmekte ve güncellenmektedir.

### Planlama

Süreçler bazında performanslar, ölçülebilir hedefler belirlenerek süreçlerin performansları takip edilmekte ve bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları’nda son haline getirilerek  
değerlendirilmektedir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Güvencesi Politikası ile doğru orantılıdır. Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilerek gerçekleşmesi takip edilmekte, gerekirse revizyonlar yapılmaktadır. Riskler planlanırken risk kaynağını ortadan kaldırmak, yeni önlemler belirleyerek ilgili risklerin olası etkilerine son vermek amaçlanmaktadır. Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğünce kalite hedeflerine ulaşmak için kalite faaliyet planları hazırlanır. Kalite hedefleri; ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilebilir olmalı, bir yıllık zaman dilimini kapsamalıdır. Gerçekleşmeyen faaliyetlerin açıklaması Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü tarafından Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları’nda katılımcılara anlatılır. Tutmayan bir hedefin kalite faaliyet planı incelenir ve ilgili faaliyetin hedef üzerindeki etkisi sorgulanır. Eğer ilgili faaliyet hedefin tutması adına yeterli gelmemekteyse bir sonraki sene değiştirilebilir.

## Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemi’ni etkileyen kaynakların süreçlere etkisi değerlendirilerek değişiklikler yapılmakta ve güncellemeler gerçekleştirilmektedir.

# DESTEK

## Kaynaklar

### Genel

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi’nin uygulanması, sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, eğitim öğretim ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi ve başta öğrenciler olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyetinin arttırılmasına yönelik gerekli kaynak ihtiyaçları belirlenmiş olup bunlar temin edilmektedir. Bunun haricinde ortaya çıkan güncel ve ani kaynak ihtiyaçları için satın alma, hizmet içi eğitim, tanıtım faaliyetleri, bakım onarım gibi iş akışlarına göre işlem yapılmaktadır.

### Kişiler

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi bünyesinde Kalite Yönetim Sistemi’nin kurumsallaşması ve sürekliliğinin sağlanması adına Kalite Yönetim Birimi kurulmuş; sonrasında Birim feshedilmiş ve işlevleri genişletilerek Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü kurulmuştur. Koordinatörlük, faaliyetlerini Kalite Komisyonu ile eşgüdümlü olarak yürütmektedir. Kalite Komisyonu başkanı “rektör” olup başkan yardımcısı, Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğünden sorumlu rektör yardımcısıdır. Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğünde görevli personeller Kalite Sorumlusu olarak tanımlanmış olup sistemin gereği gibi uygulanması, ihtiyaçların sağlanması ve yönetiminden sorumludurlar. Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sistemi’nin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli nitelikte personel istihdamı sağlanmakta ve Kalite Komisyonu’nda hemen her birimden üyeye yer verilmektedir.

### Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi, Kalite Yönetim Sistemi’nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve karşılanmıştır.

Bakım onarım hizmetleri Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ile Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı aracılığıyla sağlanmaktadır. Başkanlıklar bünyesinde elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, güvenlik, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilmekte ve sürekli olarak takip edilmektedir. Bu altyapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanmaktadır.

Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı hizmetleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı aracılığıyla sağlanmaktadır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi  
bünyesinde geliştirmektedir.

İyileştirme çalışmaları ile ilgili kullanılan yazılımlar LS-004-  
Üniversite Bünyesinde Kullanılan Yazılım Listesi’nde yer almakta ve izlenmektedir.

*SRÇ-006-Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Süreci*

*SRÇ-008-İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Süreci*

*SRÇ-010-Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Süreci*

### Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dâhil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Üniversite bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını sağlamak adına iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Çalışma ortamının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları ile ilgili olarak Çalışan Memnuniyet Anketi Prosedürü uygulanmaktadır. İlgili sorulara verilen cevapların analiz edilmesi sonucu eğer hedeflenen değerin altında bir veri görülürse iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Üniversite bünyesindeki yemekhane ve kantinlerde ilgili hijyen şartları sağlanmakta ve sürekli denetlenmektedir. Tüm bölgelerin temizlik kontrolleri ilgili sorumlular tarafından gerçekleştirilmektedir.

### İzleme ve Ölçme Kaynakları

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde bölüm/birimlerimizde bulunan cihazlar ve ölçüm araçları eğitim öğretim ve Ar-Ge amaçlı olarak kullanılmaktadır. [Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi](http://kmu.edu.tr/biltem) laboratuarlarının uluslararası akreditasyonu bağlamında ise süreç devam etmekte olup BİLTEM laboratuvarları, TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Gereklilikler Standardı’nın koşullarını uygulamaktadır. İdari ve akademik süreçlere ilişkin izleme ve ölçme kaynakları ise Yıllık Faaliyet Raporları, Süreç Performans İzleme Karneleri, İç Tetkikler, Yönetimin Gözden Geçirme Raporları, Kurum İç Değerlendirme Raporları, Stratejik Plan İzleme Raporları gibi kaynaklardan oluşmaktadır.

### Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilgi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere [www.kmu.edu.tr](http://www.kmu.edu.tr) web adresini yayına almıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde üniversite ile ilgili hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bunlar Kalite Yönetim Sistemi’nin kurulum sürecinde hazırlanmış olan prosedürler, iş akışları, formlar, süreçler, yönetmelik ve yönergeler gibi dokümanlardan oluşmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere kmu.edu.tr/kalite adresi kullanılmaktadır. Personelin hizmet sürecindeki verim ve tecrübesini arttırmak üzere her türlü kaynaktan elde edilen bilgiler, Kalite Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınarak iyileştirme ihtiyaçlarının karşılanması sağlanmaktadır. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi akademik personelinin bilimsel üretime katkı olarak yaptığı yayınlar, projeler, bildiriler, posterler, konuşmalar, patentler vb. bilimsel her türlü üretim <http://akistatistik.kmu.edu.tr> adresinden izlenebilmektedir.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgiler;

* Operasyon ve hizmetler sırasında edinilen bilgiler
* Tecrübelerden kazanılan bilgiler
* İyileştirme sonuçları
* Projelerden alınan olumlu ve olumsuz dersler
* Fikri mülkiyet hakkı olan bilgiler
* Dış kaynaklardan derlenen bilgiler
* Basın bültenleri, dergi ve yayınlar yoluyla kazanılan bilgiler
* Sosyal medya paylaşımları vasıtasıyla edinilen bilgiler
* Elektronik belge ve e-postalar yoluyla edinilen bilgiler
* Periyodik olarak hazırlanan faaliyet raporları, izleme ve değerlendirme raporları ile performans göstergeleri de kurumsal bilgidir.

## Yeterlilik

Üst yönetim, çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi ile çalışanların eğitim almalarını sağlamaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi’ne ilişkin eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, yükseköğretim hizmetlerine ilişkin sürekli iyileştirme ile çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir. Kalite Yönetim Sistemi’nin işlerliğinin artırılması ve kalite süreçlerinin iyileştirilmesi adına yıl içinde ihtiyaç halinde eğitimler düzenlenmektedir. Bu kapsamda Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde ilk eğitim, Türk Standartları Enstitüsü tarafından ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmasına yönelik olarak gerçekleştirilmiş; sonrasında da gerek ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi gerekse Yükseköğretim Kalite Kurulu Kalite Güvencesi süreçleri bağlamında çok sayıda hizmet içi eğitim, çalıştay ve bilgilendirme toplantısı düzenlenmiş ve düzenlenmeye devam etmektedir.

YÖ-030-Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Hizmet İçi Eğitime İlişkin Usul ve Esaslar çerçevesinde Üniversitemizde mesleki ve idari faaliyetlerin kalitesinin artırılması, aynı zamanda personelin yeterliliği ve görevleri arasındaki uyumun sağlanması adına Personel Daire Başkanlığı tarafından her yıl eğitim ihtiyaç analizi yapılarak hizmet içi eğitim programları düzenlenmektedir. Yine işe yeni başlayan personelin, çalışacağı birimde oryantasyon sürecinde yapılacak işleri takip etmesini kolaylaştırmak amacıyla FR-475-Birim Oryantasyon Eğitim Formu düzenlenmiş olup bu kapsamda personel beş gün boyunca biriminde oryantasyon sürecine tabi tutulmakta ve oryantasyon eğitimini müteakip ilgili form, özlük dosyasında muhafaza edilmek üzere Personel Daire Başkanlığına gönderilmektedir.

*YÖ-030-Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Hizmet İçi Eğitime İlişkin Usul ve Esaslar*

*FR-044-Yıllık Hizmet İçi Eğitim Planı Formu*

*FR-475-Birim Oryantasyon Eğitim Formu*

## Farkındalık

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde tüm çalışanların; Kalite Güvencesi Politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS’nin etkinliğine yapılan katkılar ile Kalite Yönetim Sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçlar hakkında farkındalık kazanmaları için hizmet içi eğitimler düzenlenmekte; https://kmu.edu.tr/kalite adresinde Kalite Yönetim Sistemi dokümanları, tüm personel ile paylaşılmaktadır.

## İletişim

Üniversitemizin iç ve dış iletişimi; yükseköğretim hizmetleri ve Kalite Yönetim Sistemi’nin yürütülmesi için gerekli olan dikey ve/veya yatay kanallarla yerine getirilmektedir. Bu bağlamda;

* iç ve dış yazışmalar,
* Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS),
* Üniversitenin web sitesi,
* ıslak imzalı evrak,
* elektronik posta,
* telefon, faks,
* üst yönetim ve YGG toplantıları,
* birim toplantıları,
* hizmet içi eğitimler,
* bilgilendirme toplantıları,
* yüz yüze görüşmeler,
* dilek, şikâyet ve öneri kutuları/formları,
* anketler,
* Whatsapp grupları,
* sosyal ağlar,
* çağrı merkezleri,
* afiş, davetiye, broşürler,
* basın bültenleri,
* Mezun Bilgi Sistemi

gibi yöntemler kullanılarak iç ve dış iletişim sağlanmaktadır.

## Dokümante Edilmiş Bilgi

### Genel

Üniversitede yükseköğretim hizmetlerine ilişkin tüm süreçlerin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla Kalite Yönetim Sistemi’nde yer alan temel dokümanlardan yararlanılmıştır.

* Yönetsel ve kapsamlı işlemlerin tarif edilmesi için prosedürler yazılmıştır. Prosedür bir işi kimin, ne ile, nasıl, nerede, niçin ve ne zaman yaptığını açıklamaktadır.
* İş ve işlemlerin girdi, çıktı, kaynak, kontrol kriteri, performans kriteri, risk ve fırsatlarını  
  belirlemek amacıyla süreç kartı oluşturulmuştur.
* Süreç içerisindeki faaliyetlerin akışının teknik bir dille, uluslararası geçerliliği olan  
  semboller kullanılarak kolay ve net bir şekilde görülmesi amacıyla iş akışları oluşturulmuştur.
* Süreçler içerisinde kullanılan dokümanların standart hale getirilmesi için formlarhazırlanmıştır.
* Üniversite içerisindeki yetki ve sorumlulukların net bir şekilde belirlenmesi adına görev  
  tanımları oluşturulmuştur.
* Talimatlar, kılavuzlar, listeler, vizyon, misyon, Kalite Güvencesi Politikası, Kalite El Kitabı ve Standart’ın gerektirdiği diğer doküman ve kayıtlar oluşturulmuştur.

Tüm dokümanlar Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, alanında uzman kişiler tarafından hazırlanmış olup https://kmu.edu.tr/kalite adresinde yayımlanarak tüm personelin erişimine sunulmuştur.

### Oluşturma ve Güncelleme

Üniversite dokümantasyon süreci PR-002-Doküman Yönetim Prosedürü ve PR-004-Doküman Veri Prosedürü’ne uygun olarak sürdürülmektedir.

Dokümanların oluşturulmasında kullanılan tüm formatlar aşağıda belirtilen temel doküman  
bilgilerini içermelidir. Bu bilgiler;

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Amblemi

Doküman Adı

Doküman No

İlk Yayın Tarihi

Revizyon Tarihi

Revizyon No

Sayfa No

Doküman ihtiyacı; ilgili mevzuat ve standart şartları ile Üniversite Kalite Yönetim Sistemi şartları gözetilerek ilgili birimler ve/veya Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte tüm paydaşlar ihtiyaç duyulan bir dokümanın hazırlanmasını önerebilmekte olup bu konudaki öneriler Kalite Sorumlularına veya doğrudan Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğüne iletilmektedir.

Dokümanın hazırlanması ve onayı ile ilgili sorumluluklar; ilgili mevzuat, üst yönetim görüşü,  
Üniversitenin kurumsal yapısı ve ilgili standart şartları gözetilerek Kalite Sorumlusu tarafından  
belirlenmektedir. Genel olarak dokümanın; ilgili sürecin sorumlusu/sorumluları, Kalite  
Sorumluları veya Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğünce hazırlanması esastır.

Hazırlanan tüm dokümanlar, yayımlanmadan önce yeterlilik ve uygunluk açısından Kalite Sorumlusu adına Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü tarafından gözden geçirilerek doküman için “Sistem Onayı” verilmektedir.

### Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

#### Kontrol

Kurum bünyesindeki tüm dokümanlara erişim https://kmu.edu.tr/kalite sayfası üzerinden yapılmaktadır. Basılı kopya olması gereken doküman ve kayıtlar ise ilgili oldukları operasyon bölgesinde son revizyonlu halleri ile bulunur.

#### Kontrol Faaliyetleri

Tüm personel, kullandıkları dokümanları yaptıkları işe uygunluk açısından sürekli olarak gözden geçirmektedir. Zaman içerisinde faaliyetlerdeki değişiklikler ve gelişmeler nedeniyle doküman ile uygulama arasında ortaya çıkabilecek farklılıklar durumunda revizyon süreci başlatılmaktadır.

Kalite Sorumluları her yıl sonunda, uyguladıkları dokümanları gözden geçirerek revizyon gerekip gerekmediği hususunu değerlendirmeli ve revizyon gerektiren dokümanlar için revizyon süreci Birim Sorumlusu tarafından başlatılmalıdır. Kalite Yönetim Sistemi’ni etkileyebilecek büyük değişiklikler olması durumunda (örneğin Standart’ın revize edilmesi, kurum yapısı ile ilgili büyük değişiklikler vb.) Kalite Sorumlusu ilgili tüm dokümantasyonun gözden geçirilmesini ve gerekli ise revizyon sürecinin başlatılmasını sağlamaktadır. Revize olan veya iptal edilen dokümanların web sitesi üzerinden yayımlanan kopyaları Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü tarafından kaldırılarak personelin güncelliğini yitirmiş olan dokümana erişimi engellenir. Güncelliğini yitirmiş olan bu dokümanlar Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü tarafından arşivlenir.

*PR-002-Doküman Yönetim Prosedürü*

# OPERASYON

## Operasyonel Planlama ve Kontrol

Her eğitim öğretim yılının başında akademik takvim planlanır ve belirlenen süreler dahilinde süreçler; iş akışı, görev tanımı, prosedür gibi dokümanlarda belirtildiği şekilde yürütülür.

Üniversitemiz, yükseköğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve sağlıklı bir biçimde yürütülmesini sağlamaktadır. Üniversitemizce tespit edilen süreçlerin belirleyicisi; Kalite Güvencesi Politikası, kalite hedefleri, hizmetten yararlananların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, şartları karşılayacak biçimde süreç kartları ve prosedürlerle tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmete özel şartları tanımlayan bir doküman varsa (yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunulmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır.

## Hizmetler İçin Şartlar

### Paydaşlarla İletişim

Üniversitemizin tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler; internet sayfaları, e-postalar, sosyal medya hesapları, elektronik yazışmalar ve basılı evraklar yoluyla ilgililere duyurulmaktadır. Bunun yanı sıra paydaşların görüş, öneri ve talepleri Dilek, Şikâyet ve Öneri Kutuları/Formları, Bilgi Edinme başvuruları, Çağrı Merkezi aramaları, anketler, yüz yüze görüşmeler ve toplantılar yoluyla değerlendirilerek uygun taleplerin karşılanması ve varsa şikâyetlerin giderilmesi için ilgili birimlerce gereği yapılmaktadır.

### Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Yükseköğretim hizmetlerinin yerine getirilmesi için program şartları YÖK tarafından belirlenmiş olup ilgili işlemlere dair dokümanlar tanımlanmıştır. Mevzuatlar (iç ve dış kaynaklı dokümanlar) Üniversitemizin web sayfasında https://kmu.edu.tr/kalite adresi ile <https://kmu.edu.tr/mevzuat> adresinde yer almaktadır.

### Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

YÖK tarafından ÖSYM kılavuzunda hizmet şartları belirlenmiştir. Her tercih dönemi  
öncesinde bu kılavuzda yer alan hükümler Üniversitemiz tarafından gözden geçirilmektedir.

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte kaynaklara sahiptir ve bu şartların yerine getirilebilirliği şeffaf bir biçimde izlenebilir durumdadır. Hizmetler verilmeden önce tüm şartların ilgili kanun ve yönetmeliklere olan uyumu kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık varsa bunların giderilmesi sağlanır.

### Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda değişiklik bildirimi öğrenci, personel ve ilgili kişilere e-mail, SMS, web sayfası ve sosyal medya duyurusu, basın açıklaması, resmi yazı, KMÜ Mobil ve Öğrenci Bilgi Sistemi gibi uygulamalarla yapılmaktadır. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik, ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğüne bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümante edilmiş bir bilgiyi de değiştiriyor ise bunun için PR-004-Doküman Veri Prosedürü’ne göre işlem yapılır ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü tarafından üst yazıyla ilgili birimlere bilgilendirme gönderilir.

## Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda  
değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi gibi konular tek başına Üniversite yetkisinde olmayıp Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları  
doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmış olup ürün ve hizmet tasarımı bu doğrultuda gerçekleştirilmektedir.

*İA-257-Üniversitede Bölüm Program Açılması İş Akışı*

## Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

### Genel

Üniversitemiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların  
belirlenmesinin ardından satın alma faaliyetleri, hazırlanan iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemiz birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler; insan kaynakları, altyapı ve  
çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri Harcama  
Yetkilisi’nin onayına bağlı olarak ilgili yasal mevzuatlara uygun süreçler doğrultusunda  
yapılmaktadır.

### Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversite bünyesinde nihai hizmeti direkt etkileyen malzemelerin kontrolü, belirlenen Muayene Kabul Komisyonları tarafından yapılır ve sonuçlar hakkında rapor hazırlanır. Kontrol sonucu kabul edilen ürünler, ilgili kullanıcılara yönlendirilirken reddedilen ürünler tedarikçi firmaya geri gönderilir.

### Dış Tedarikçiler İçin Bilgi

Tedarikçi performansları yılda en az bir kere tedarikçiden hizmet alan birimler tarafından FR-172-Tedarikçi Firma Değerlendirme Formu ile değerlendirilir ve FR-171-Tedarikçi Listesi Formu en az yılda bir kez güncellenir. Tedarikçi performans değerlendirme sonucu çıkan uygunsuzluklar ile ilgili olarak değerlendiriciler tarafından performansı yeterli görülmeyen ve uygunsuz hizmet gerçekleştiren firmalar Tedarikçi Listesi’nden çıkarılır ve tedarikler uygun olan firmadan yapılır.

## Hizmetin Sunumu

### Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetlerinin şartlara uygun yürütülmesi için iş akışları, prosedürler, formlar ve Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu oluşturulmuştur. İş akışları ve diğer dokümanlar yasal mevzuattaki usul ve esaslara uygun olarak hazırlanmıştır. Üniversitede verilen hizmetlerin kontrolleri ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından fiziki ya da elektronik olarak gerçekleştirilir. Verilen tüm hizmetlere dair gereklilikler ilgili mevzuatlarda tanımlanmaktadır. Kontrollerde öncelikle mevzuatlara uyuma bakılır. Her süreçte konu hakkında uzman ve ilgili yeterliliğe sahip kişiler çalışmaktadır. Hizmetin sunulmasına ait tüm riskler tanımlanmış olup risklerin yok edilmesi konusunda çalışmalar yapılır. Hizmetin gerçekleştirilmesine dair gerekli altyapı ve çalışma ortamı sağlanmıştır. Üniversitede verilen tüm hizmetlere ait detayları tanımlayan iş akışları hazırlanmış olup <https://kmu.edu.tr/kalite> adresinde yer almaktadır.

### Tanımlama ve İzlenebilirlik

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç gereç ve ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi bünyesinde gerçekleştirilen tüm yazışmalar EBYS üzerinden gerçekleştirilmektedir. EBYS her yazışmaya, ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası verir. Her öğrenciye ise giriş yılına göre Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından bir öğrenci numarası verilir ve bu numara ile öğrencilerin takibi sağlanır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır. Diplomalarda diploma numaraları, belgelerde ise belge numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanır.

### Paydaşlar veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili  
KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi ön lisans, lisans ve lisansüstü öğrencilerinin ve tedarikçilerin yönetmelikler ile tanımlanan paydaş mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

* Diploma
* Önceki diplomalar
* Kimlik Kartı / Nüfus Cüzdanı bilgileri
* Kayıt formları
* Transkript
* Staj formları
* Staj defteri
* İşbaşı eğitimi formları
* Proje/bitirme tezleri
* Ders ödevleri
* Ders sınav kağıtları
* Tedarikçiklere ait taşınmaz malzemeler (su sebilleri,yiyecek içecek otomatları vb..)
* Yerleşke içindeki tedarikçi binek ve taşıma araçları
* Tedarikçilere ait fikri bilgiler

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve kimlik / nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili Öğrenci İşleri arşivinde saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders sorumlusu tarafından ilgili programlara girilmekte ve öğrencinin şahsi başvurusu neticesinde kendisine teslim edilmektedir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilmektedir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Hem paydaş (öğrenci) hem de tedarikçiye ait olan mülkiyetlerin korunması sağlanır. Bunların zarar görmesi durumunda eğer zararın Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi tarafından verildiği tespit ediliyorsa gerekli zararın tazmin edilmesi sağlanır. Bu durum paydaş (öğrenci) veya dış tedarikçiye rapor edilir. Paydaş veya tedarikçiye ait mülkiyet ile ilgili dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilir.

### Muhafaza

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve satın alma faaliyetleri kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş ve fiziksel ortam şartları sağlanmış, muhafaza edilecek olan ürünler için depolar tahsis edilmiştir. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi bünyesine dışarıdan gelen ürün ve malzemeler için Taşınır Mal Yönetmeliği’ne göre işlem yapılır. Ürünlere ait depo stokları güncel olarak tutulur ve giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevlendirilen Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisi tarafından gerçekleştirilir. Depo stoklarında azalan malzemeler için tekrar satın alma işlemleri başlatılır. Bununla birlikte Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Arşiv Yönergesi ile de her türlü kurumsal bilgi ve belgenin saklanma koşulları açıkça belirlenmiş ve ilan edilmiştir.

* İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı: Üniversite bünyesinde kullanılan kırtasiye malzemeleri ile masa, sandalye, kitaplık gibi ofis malzemeleri muhafaza edilmektedir.
* İnsan Kaynakları Arşivi: Personel Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu özlük dosyaları muhafaza edilmektedir.
* Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü: Tanıtım malzeme ve materyalleri muhafaza edilmektedir.
* Öğrenci İşleri Arşivi: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu özlük  
  dosyaları, sınav soruları ve sınav kâğıtları muhafaza edilmektedir.
* Mali İşler Arşivi: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu faturalar vb. evraklar muhafaza edilmektedir.
* Ve ilgili birimlerin kendileri tarafından belirlenecek alan ve ortamlarda birim evrakları muhafaza edilmektedir.

### Teslimat Sonrası Faaliyetler

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzlukları ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanır ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır (örneğin diploma hataları vb). Ayrıca ilgili birim tarafından mezun öğrencilerin takibi <https://obs.kmu.edu.tr/oibs/kariyer> adresinden yapılmaktadır.

### Değişikliklerin Kontrolü

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde 6.3. maddesinde anlatılan değişikliklerin uygulama performansları rutin kontrol işlemleri ve/veya iç tetkikler yoluyla kontrol edilir. Kontrol sonucu uygun bulunmayan durumlarda da tekrar değişiklik yapılması sağlanır.

## Hizmetin Piyasaya Sunumu

Eğitim öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim öğretim hizmetinin istenen şartları karşılamasının garanti altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin yöntemler ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde yapılan her işlemin son kontrolünü yapan ve onayını veren kişilere gerek EBYS gerekse ıslak imzalı dokümanlar üzerinden ulaşım sağlanmaktadır.

## Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında ve son kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve/veya gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla, uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme dönük düzeltici faaliyetler gerçekleştirir. Düzeltici faaliyetlerin etkililiği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları’nda değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden tüm akademik ve idari birimler ile destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve süreçler ile hizmeti dolaylı olarak etkileyecek uygunsuzluklara her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve riskleri kontrol altında tutmak amacıyla ilgili birimlerde düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Bu tanımlamalar Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü altında açıklanmıştır.

*PR-003-Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü*

# PERFORMANS DEĞERLENDİRME

## İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

### Genel

Üniversitemizin Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi ve kontrol edilmesi gerektiği tanımlanmıştır. Tanımlanan metotlar aracılığıyla alınan sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır. Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğünce uygulanan süreçlerin düzenli ölçümleri yapılmakta ve düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

### Paydaş Memnuniyeti

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde öğrenci ve çalışanların memnuniyetlerini, beklenti, öneri ve şikâyetlerini ölçmek için Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından yılda en az bir defa memnuniyet anketleri yapılmakta ve anket sonuçları ilgili birimler ve üst yönetimle paylaşılmaktadır. Bunun yanı sıra resmi dilekçeler, e-postalar, sosyal medya geribildirimleri, Bilgi Edinme başvuruları, Öğrenci Çağrı Merkezi (0338 226 2063) aramaları, yüz yüze şikâyet ve öneriler, Üniversitemiz anasayfasında <https://kmu.edu.tr/IstekFormu.aspx> bağlantısında yer alan Dilek, Şikâyet ve Öneri Formu ([istek@kmu.edu.tr](mailto:istek@kmu.edu.tr) e-postası), ayrıca bazı akademik ve idari birimlerimizin uyguladığı Dilek, Şikâyet ve Öneri Kutuları ilgili birimlerimizce takip edilerek sonuçlandırılmaktadır. Dilek, Şikâyet ve Öneri E-Postası’na (Formu) gönderilen talep ve şikâyetler, Üniversitemiz Dilek, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Prosedürü gereğince Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ve Personel Daire Başkanlığı tarafından takip edilerek Dilek, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Komisyonu tarafından karara bağlanmakta; sonuçlara ilişkin istatistikî bilgiler ise ilgili daire başkanlıklarının web sayfalarından kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi, eğitim öğretim hizmet süreçlerini etkileyen yazılı ve sözlü şikâyetlerin değerlendirilmesini, uygun çözümlerin üretilmesini ve paydaşlara yanıt verilmesini içerir. Bu bağlamda ortaya konan FR-153-Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Formu, Üniversitedeki tüm kişiler ve birimler tarafından doldurularak doğrudan Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğüne iletilebileceği gibi biriminin Kalite Sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da Koordinatörlüğe gönderilebilir.

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi için çeşitli yöntemleri uygular. Bu yöntemler, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin yeteneğini gösterir. Planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılır; ölçülebilir kalite hedeflerine belirlenen zaman aralığında ulaşılıp ulaşılmadığı uygun aralıklarla izlenir.

### Analiz ve Değerlendirme

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi birimlerince ve Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğünce gerçekleştirilen iç ve dış paydaş anket analizlerinin sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek ve iyileştirmek için kullanılır.

* Hizmetlerin uygunluğu
* Öğrenci memnuniyeti
* Personel memnuniyeti
* Dış tedarikçi performansı
* Dış paydaş memnuniyeti
* Süreçlerin etkinliği
* Kalite Yönetim Sistemi’nin performansı ve iyileştirme ihtiyaçları

## İç Tetkik

### Planlama

İç tetkik planı her akademik yıl başlangıcında Kalite Güvencesi ve Akreditasyon Koordinatörlüğü tarafından FR-155-KYS İç Tetkik Planı Formu kullanılarak hazırlanır.

KYS İç Tetkik Planı, tüm birimlerin her akademik yıl içerisinde en az bir defa  
denetlenmesini sağlayacak şekilde hazırlanır. Bununla birlikte tetkik sıklığı belirlenirken,  
Kalite Sorumlusu tarafından önceki tetkik sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu  
dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir.

### Gereklilikler

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi’nin ilgili standart ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütülmektedir.

## Yönetimin Gözden Geçirmesi

### Genel

Üst yönetim, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde yürütülen tüm süreçlerin Kalite Yönetim Sistemi’ne uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve sürdürülebilirliğini kontrol altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu kapsamda o zamana kadar alınan kararlar, memnuniyet analizleri, hedef başarı analizleri, iyileştirme faaliyetleri ve tetkik sonuçları toplantıların gündem ve girdisini oluşturmaktadır. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta, değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler oluşturulmaktadır.

### Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

* Süreç Performansları
* Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formları
* Bir Önceki YGG Takip Faaliyeti
* Kalite Hedefleri
* Kalite Güvencesi Politikası
* Tedarikçi Performansı
* Çalışan, Öğrenci ve Dış Paydaş Memnuniyetleri
* Risk ve Fırsat İzleme Tablosu
* İç ve Dış Tetkik Sonuçları
* Paydaş Geri Beslemeleri (Öneri, Talep, Şikâyet vb)

### Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Gözden geçirme çıktısı; Kalite Yönetim Sistemi’nin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, paydaş şartları ile ilgili hizmetlerin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler Toplantı Katılım Tutanak Formu’na kayıt edilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

*PR-005-Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü*

# İYİLEŞTİRME

## Genel

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, hizmet kalitesini en iyi seviyeye ulaştırmak, hizmet düzeyini iyileştirmek ve geliştirmek, olası istenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve hizmet kalitesi performansını artırabilmek amacıyla iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. Çalışmalar YGG kararlarının uygulanması, kalite toplantıları, veri analizi ile elde edilen sonuçların değerlendirilmesi, FÜTZ analizi ve düzeltici faaliyet sonuçlarının devreye alınmasıyla  
gerçekleştirilmektedir.

## Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde memnuniyet anketleri, resmi dilekçeler, e-postalar, sosyal medya geribildirimleri, Bilgi Edinme başvuruları, Çağrı Merkezi aramaları, yüz yüze şikâyet ve öneriler, Dilek, Şikâyet ve Öneri Formları ([istek@kmu.edu.tr](mailto:istek@kmu.edu.tr) e-postası), Dilek, Şikâyet ve Öneri Kutuları, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formları yoluyla istenmeyen durumlar belirlenmekte ve iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır. Bu duruma ek olarak analiz edilen veriler bazı zamanlarda yeni faaliyetleri ve yeni projeleri tetikleyebilmektedir. Bu veriler sayesinde farklı bakış açısı kazanılarak yeni projelerin temeli oluşturulmaktadır. Yapılan projeler, faaliyetler ve yenilikler kayıt altına alınmaktadır.

*PR-003-Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü*

## Sürekli İyileştirme

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve kabul etmiştir. Bu kapsamda yeni projeler ve faaliyetler gerçekleştirilmekte, bu projelerin ve faaliyetlerin her geçen gün artması için çalışmalar yapılmakta ve bu tür çalışmaların artması sağlanmaktadır. Yapılan analiz ve değerlendirmelerin sonuçları ile YGG çıktıları dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

## İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan ve/veya yararlanılan tüm bilgi ve belgeler.

* ISO 9001:2015 Standardı
* Prosedürler
* İş Akışları
* Formlar
* Talimatlar
* Kılavuzlar
* Süreç Kartları
* Listeler
* Organizasyon Şemaları
* Görev Tanımları
* İç Kaynaklı Dokümanlar
* Dış Kaynaklı Dokümanlar vb

## SON HÜKÜMLER

ISO 9001: 2015 kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Rektör liderliğinde hazırlanmış olup uygulanmasından, güncelleştirilmesinden, iyileştirilmesinden Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinin tüm personeli sorumludur.

## EKLER

Kalite Yönetim Sistemi standart dokümanlarından bazıları aşağıdaki gibidir.

* Süreç Kartları
* Formlar
* Talimatlar
* Listeler
* İş Akışı Şemaları
* Görev Tanımları
* Risk ve Fırsat İzleme Tablosu
* Süreç ve Performans İzleme Karnesi
* Prosedürler