



**ANKARA
ÜNİVERSİTESİ
SÜREKLİ EĞİTİM
MERKEZİ
(ANKÜSEM)**

ANKÜSEM

**KALİTE YÖNETİM
SİSTEMİ EL KİTABI**


2020



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜSEM

SEM/KYSEK

Yürürlük Tarihi: 28.08.2020

Revizyon Tarihi:-

Revizyon No:00

Konu Başlıkları	ISO 9001:2015 Standart Md.No.	Sayfa No
1. KAPSAM	1	4
Merkezin Tarihçesi	1.1	4
Merkezin Teşkilat Yapısı	1.1	5
İletişim Bilgileri / Konumu	1.2	5
2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR	2	6
3. TERİMLER VE TARİFLER	3	6
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	4	7
Kuruluş Bağlamının Anlaşılması (İç Hususlar-Dış Hususlar- Güçlü Yönler-Zayıf Yönler-Fırsatlar-Tehditler)	4.1	7
İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.2	8
Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	4.3	9
Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	4.4	10
5. LİDERLİK	5	11
Liderlik ve Taahhüt (süreç kartlarının oluşturulması)	5.1	11
Müşteri Odağı	5.1.2	12
Politika	5.2	12
Kalite Politikasının Oluşturulması	5.2.1	12
Kalite Politikasının Duyurulması	5.2.2	13
Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.3	13
6. PLANLAMA	6	13
Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1	13
Kalite Yönetim Sistemi Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	6.2	14
Değişikliklerin Planlanması	6.3	14
7. DESTEK	7	15
Kaynaklar	7.1	15
Genel	7.1.1	15
Kişiler	7.1.2	15



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜSEM

SEM/KYSEK

Yürürlük Tarihi: 28.08.2020

Revizyon Tarihi:-

Revizyon No:00

Alt Yapı	7.1.3	16
Süreçlerin İşletimi İçin Çevre	7.1.4	16
Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	7.1.5	16
Kurumsal Bilgi	7.1.6	16
Yeterlilik	7.2	17
Farkındalık	7.3	17
İletişim	7.4	18
Doküman Edilmiş Bilgi	7.5	18
Genel	7.5.1	18
Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2	18
Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü	7.5.3	18
8. OPERASYON	8	18
Operasyonel Planlama ve Kontrol	8.1	18
Hizmetler İçin Şartlar/Acil Duruma Hazırlıklı Olma	8.2	19
Müşteri ile İletişim	8.2.1	19
Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	8.2.2	19
Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	8.2.3	20
Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	8.2.4	20
Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	8.3	20
Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	8.4	20
Genel	8.4.1	20
Kontrolün Tipi ve Boyutu	8.4.2	21
Dış Tedarikçi İçin Bilgi	8.4.3	21
Hizmetin Sunumu	8.5	21
Hizmet Sunumunun Kontrolü	8.5.1	21
Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2	21
Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	8.5.3	21
Muhafaza	8.5.4	21



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜSEM

SEM/KYSEK

Yürürlük Tarihi: 28.08.2020

Revizyon Tarihi:-

Revizyon No:00

Teslimat Sonrası Faaliyetler	8.5.5	22
Değişikliklerin Kontrolü	8.5.6	22
Hizmet Sunumu	8.6	22
Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7	23
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	9	23
İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	9.1	23
Genel	9.1.1	23
Müşteri Memnuniyeti/Uygunluğun değerlendirilmesi	9.1.2	23
Analiz ve Değerlendirme	9.1.3	24
İç Tetkik	9.2	24
Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3	24
Genel	9.3.1	24
Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	9.3.2	25
Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	9.3.3	25
10. İYİLEŞTİRME	10	25
Genel	10.1	25
Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2	26
Sürekli İyileştirme	10.3	27

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

1. KAPSAM

Bu el kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standartları esas alınarak, Ankara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi(ANKÜSEM)'nin “*Bireylere ve Kurumlara Yönelik Eğitimlerin Düzenlenmesi, Kurumsal Sınavların Hazırlanması, Uygulanması ve Akademik Danışmanlık Hizmetleri*”ne ilişkin kalite faaliyetleri için hazırlanmış, gerekli istek ve şartları karşılamakta olup, izlenen yolu iç ve dış paydaşlarımız ile ilgili diğer tüm taraflara aktarmayı amaçlamaktadır. Uygulama ve takip etme kolaylığı sağlanması açısından, TS EN ISO 9001:2015 standartları madde başlıkları kullanılmıştır.

Merkezimiz, ISO 9001 kalite yönetim sistemlerinin gerekliliklerini yerine getirmek için Planla – Uygula - Kontrol Et - Önlem Al (PUKÖ) yöntemini benimsemiştir. Ayrıca Merkezimiz Kalite Komisyonu'nu oluşturarak Kalite Yönetim sürecini Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile yürütmektedir.

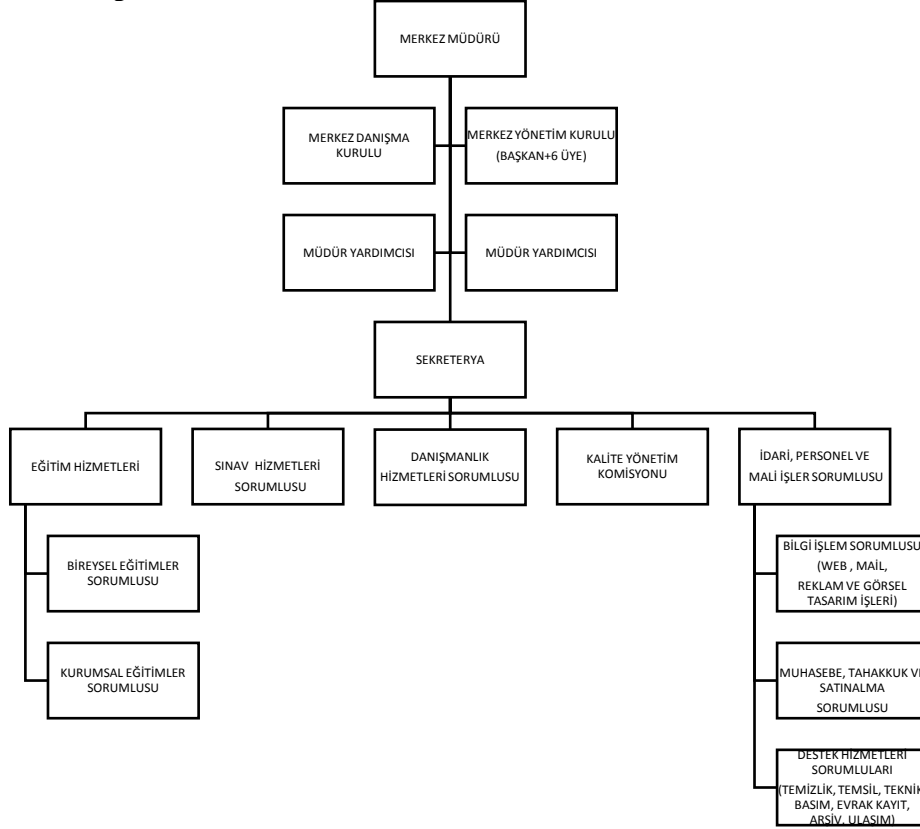
1.1. Sürekli Eğitim Merkezi (ANKÜSEM) Tarihçesi

Ankara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi 2001 yılında, Üniversitemizin örgün ön lisans ve lisansüstü öğretim programları dışında verilecek sürekli eğitim programlarını düzenlemek ve bu yolla Üniversitemizin kamu, özel sektör ve uluslararası kuruluşlarla işbirliğini geliştirerek, ülke kalkınmasına hizmet vermek üzere kurulmuştur.

Merkezimizin Yönetmeliği 19.10.2001 tarih ve 24558 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmıştır. Söz konusu yönetmelikte 20 Ekim 2002 tarih ve 24912 sayılı Resmi Gazete ve 05 Mart 2010 tarih ve 27512 sayılı Resmi Gazete ve 9 Kasım 2010 tarih ve 27754 sayılı Resmi Gazete de yayımlanan değişiklikler yapılmıştır. Ankara Üniversitesi Beşevler 10. Yıl Yerleşkesinde bulunan Ord. Prof. Dr. Şevket Aziz Kansu binasında hizmet vermeye devam etmektedir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

Merkez Teşkilat Yapısı



Referans Doküman:

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

Ankara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi Yönetmeliği

1.2. İletişim Bilgileri:

Adres: Ankara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi(ANKÜSEM)

Beşevler 10. Yıl Yerleşkesi Emniyet Mah. İncitaş Sk. Ord. Prof. Dr. Şevket Aziz Kansu Binası B Blok
Kat:5 06560 Ankara

Web: ankusem.ankara.edu.tr

E-posta: ankusem@ankara.edu.tr

Telefon: (0312) 381 67 26/ (0312) 221 01 91-92-93

Faks: (0312) 355 96 31



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜSEM

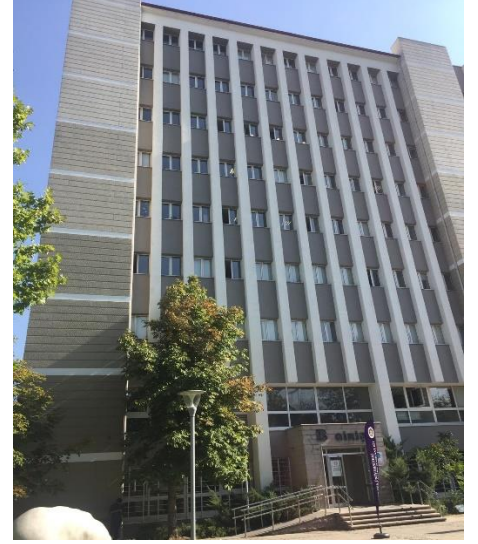
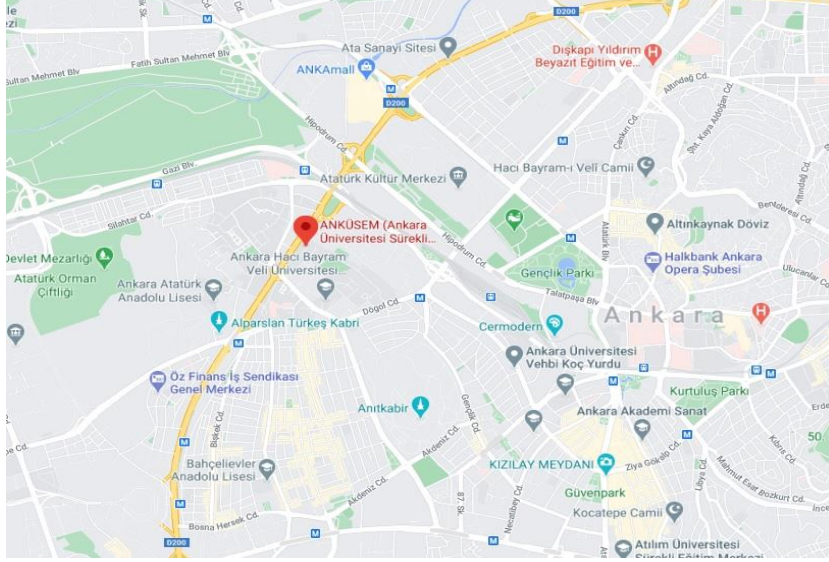
SEM/KYSEK

Yürürlük Tarihi: 28.08.2020

Revizyon Tarihi:-

Revizyon No:00

Merkezin Konumu:



2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR:

TS-EN-ISO 9001:2015 : Kalite Yönetim Sistemi - Temel Kavramlar ve Sözlük

Referans Doküman:

Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001:2015 standardına, prosedürlere, proseslere, talimatlara, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Ankara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (ANKÜSEM)'nin kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini vermekte ve anılan standart şartlarının karşılandığını açıklamaktadır. Bu kapsamda dokümante edilen bilgiler Kalite El Kitabı, Kalite Politikası, Kalite Stratejileri ile Kalite Hedefleri isimlerini almıştır.

3. TERİMLER VE TARİFLER:

Kalite Yönetim Sistemimiz; TS EN ISO 9001:2015, standartlarında belirtilen temel kavramları, terimleri ve tarifleri kullanır. Bunun yanı sıra sistem içerisinde kullanılan e-BEYAS elektronik belge yönetimi ve arşiv sistemi kullanılmaktadır.

İlgili Doküman:

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartlar

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ:

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması:

Merkezimiz, amaç ve hedefleri ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiş olup, bu hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir. Söz konusu hususlar aşağıda belirtilmiştir;

İÇ HUSUSLAR	DIŞ HUSUSLAR
Merkez Performansı Organizasyon Kültürü Yöneticiler ve Çalışanlar Sorumluluklar ve Yetkiler Yatırım Bütçesi ve Cari Bütçe Kaynakları Altyapı ve Tesisler Araç, Teçhizat ve Ekipman Kurumsal Bilgi Doğal Kaynak Kullanımı Atıklar	Devlet Düzenlemeleri ve Yasal Değişiklikler Uluslararası ve Ulusal Anlaşmalar Doğal Olaylar Güvenlik Konuları Ekonomik Çevre Sosyal ve Kültürel Çevre Teknolojideki Değişiklikler Özel Bütçe Harcama Birimleri
İÇ ÇEVRE	
GÜÇLÜ YÖNLER	ZAYIF YÖNLER
Köklü ve güçlü bir akademik birikime sahip Üniversitenin desteğine sahip olması	Ankara Üniversitesi Rektörlüğünce Merkezde görevlendirilen akademik ve idari personelin sayıca yetersiz olması
Akademik kadronun alanında iyi yetişmiş ve deneyimli olması	Personelin iş yükünün fazla olması
Katılımcı, demokratik ve şeffaf bir yönetim anlayışı olması	Yazılım ve bilgi işlem teknolojileri konusunda uzman/uzmanları bulunmaması
Bilimsel anlamda özgür ve dinamik bir akademik alt yapı desteğine sahip olması	Akademik birimlerin ilgili mevzuat ve değişiklikler kapsamında ihtiyaç duyulabilecek eğitimlere yönelik Merkezimizi bilgilendirmemesi
Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 standartlarını esas almış ve gerekli istek ve şartları karşılıyor olması	Mesai saatleri dışında Merkezde yürütülen eğitimlerde görevli idari personele ödeme yapılamaması
Merkezce yürütülen işlerin işleyişine hâkim olan, neredeyse kuruluşundan bu yana Merkez bünyesinde görev yapan personel bulunması	
Kaliteli fiziki imkânları sayesinde örgün eğitimlerin zaman ve mekân sınırlaması olmadan yürütülebilmesi (Merkeze ait derslik, laboratuvar vb. bulunması)	
Merkezce yürütülen hizmetlerde (eğitim, danışmanlık, sınav,..) çağdaş teknolojilerin kullanılması (yazılım, donanım vb.)	
Kamu ve özel sektör kuruluşları ile bireylere sunulan eğitimler sonunda yapılan geri bildirimlerde memnuniyet oranının yüksek olması	
Merkez çalışanları arasında kurumsal aidiyetin gelişmiş olması ve Merkez değerlerinin ve çalışma ilkelerinin sahiplenilmesi	
Gerektiğinde ya da talep olması durumunda eğitim ve sınavların çevrimiçi gerçekleştirilebilmesi	
Merkezin 10 yıl süreyle Türk Patent ve Marka Kurumundan Marka Tescilinin yapılmış olması	

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

DIŞ ÇEVRE	
FIRSATLAR	TEHDİTLER
Avrupa Birliği Eğitim Programları kapsamındaki olanakların yaygınlaşması	Üniversitemizde önlisans, lisans, lisansüstü eğitimler dışında kalan eğitimlerin farklı birimlerce ANKÜSEM koordinasyonu dışında yürütülmesi, bunun eğitim tekrarına yol açması, eğitimlerin nicelik (süre, fiyat, eğitmen sayısı) ve nitelik açısından tutarsızlık yaratması, birimler arası rekabet ortamı yaratarak Üniversitenin dışarıya karşı imajını zedelemesi
Uluslararası kurum ve araştırmacılarla eğitim işbirliği olanaklarının artması	Kamu kurum ve kuruluşlarının eğitim, sınav ve danışmanlık hizmet taleplerinin karşılanmasında KİK Mevzuatına tabii olması nedeniyle doğrudan temin sınırları üzerinde kalan hizmet alımlarında, ilgili kurumların Merkezimizle doğrudan çalışmayıp, ihaleye çıkmak zorunda kalması
Kamu ve özel sektörün eğitim taleplerinin artması	Gelir getirici faaliyetlere katkısı olan idari personele Döner Sermaye ek ödemesi yapılamaması
Merkezin konumu nedeniyle, etkinliklere ulaşımın kolay olması	Özel sektörde kurulan eğitim ve danışmanlık şirketlerinin çoğalması ve verdikleri hizmetleri denetleyen bir mekanizmanın olmaması
Üniversitenin akademik birim çeşitliliğinin ve öğretim elemanı sayısının yüksek olması sebebiyle, Sürekli Eğitim Merkezleri (SEM)'nin çalışma alanı olan "eğitim, danışmanlık, sınav ve sosyal sorumluluk" alanlarının tamamında hizmet sunulabilmesi ve aynı zamanda sunulan hizmet çeşitliliğinin zenginleşmesi	
Merkezin ulusal [Türkiye Sürekli Eğitim Merkezleri Konseyi (TUSEM)] ve uluslararası [Avrupa Üniversiteleri Sürekli Eğitim Ağı (EUCEN)] organizasyonlara üyeliğinden kaynaklı kurulabilecek işbirlikleri olması	

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması:

Merkezimiz kapsamında mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli sağlama yeteneğine etkisi ve potansiyeli olan paydaşlarımız aşağıda belirtilmiştir;

PAYDAŞ ADI	İÇ/DIŞ PAYDAŞ	PAYDAŞ NEDENİ	ÖNCELİĞİ	ETKİSİ	ÖNEMİ	SONUÇ
Kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşları, Yerel Yönetimler, Sivil Toplum Örgütleri	DP	Eğitim, sınav ve danışmanlık hizmet talepleri	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	<ul style="list-style-type: none"> Üniversitenin bilgi birikimini toplumla paylaşma Hizmet alan kurum ve kuruluş personelinin mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunma Üniversite için gelir getirici faaliyet düzenleme
Proje hibe sağlayıcıları (AB, Kalkınma Ajansları, Ulusal Ajans vb.)	DP	Merkez faaliyet alanlarına giren hizmetlerin proje bazlı gerçekleştirilmesi	Orta	Güçlü	Önemli	Gerçekleştirilen hizmetlere ait giderler için kaynak sağlama

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI		ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00

Kamu kurum ve kuruluşları, Sivil Toplum Örgütleri, Diğer Üniversitelerin akademik personeli, SEM'leri	DP	Üniversite içinden bulunamaması durumunda hizmet desteği alınması	Orta	Güçlü	Önemli	İlgili Kamu kurum ve kuruluşları ile Sivil Toplum Örgütlerindeki uzman personelin hizmetlerimize destek sağlaması
Üniversite Üst Yönetimi	DP	Kurum faaliyet ve hizmetlerinin koordinasyon ve yönetimini sağlama	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Desteklenme ve denetlenme
Merkez Yönetimi	İP	Merkez faaliyet ve hizmetlerinin koordinasyon ve yönetimini sağlama	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yürütülmesi
Merkez Personeli	İP	Faaliyet ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yürütülmesi
Katılımcılar	DP	Mesleki ve/veya kişisel gelişim ihtiyaçları	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Mesleki ve/veya kişisel gelişim ihtiyaçlarının giderilmesi
Üniversite Akademik Birimleri/Personeli	DP	Faaliyet ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli akademik süreçlerin yürütülmesi	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yürütülmesi
Üniversite İdari Birimleri	DP	Faaliyet ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli idari süreçlerin yürütülmesi	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yürütülmesi
Kamu İhale Kurumu	DP	Mal ve hizmet ihalelerinin idare veya yüklenici statüsünde ilgili kanun ve mevzuata göre gerçekleştirilmesi	Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkeze faaliyet yaratılması ve bu faaliyetlerin düzenli bir biçimde yürütülmesi
Bankalar	DP	Merkez hesabına giren ve çıkan tutarların doğru ve zamanında kayıtlarının kontrolü yapılarak ilgili servisler aracılığıyla muhasebeleştirilmesinin sağlanması	Yüksek	Güçlü	Önemli	Merkez faaliyetlerinin düzenli bir biçimde yürütülmesi

4.3. Ankara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (ANKÜSEM) Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi:

19.10.2001 tarih ve 24558 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ankara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi Yönetmeliği ile kurulan Merkezimiz, aktif çalışmalarına başladığı dönemden bugüne kadar Üniversitemiz akademik birimleri ile işbirliği sağlama, kamu ve özel kurum ve kuruluşlarla birlikte çalışma, Üniversitemize gelir yaratma ve Üniversitemizi tanıtmaya bağlamında faaliyetler gerçekleştirmektedir. Merkezimizde yürütülen faaliyetler dört ana başlık altında toplanmaktadır.

1- Eğitimler

- Bireylere Yönelik Düzenlenen Eğitimler (Katılım Belgesi, Başarı Belgesi, Sertifika)
- Kurumlara Yönelik Düzenlenen Eğitimler (Katılım Belgesi, Başarı Belgesi, Sertifika)

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

2- Sınavlar

- Görevde Yükselme Sınavları
- Unvan Değişikliği Sınavları
- İşe Alım Sınavları

Kurumlardan gelen talepler doğrultusunda kamu kurum ve kuruluşlarına yönelik görevde yükselme sınavları, unvan değişikliği sınavları ile personel alım sınavları planlanır ve gerçekleştirilir. Bu kapsamda alanlarında uzman öğretim elemanları tarafından hazırlanan soruların, dil, ölçme ve değerlendirme ve bilimsel ilkeler açısından redaksiyonu yaptırılır, gizlilik ilkeleri çerçevesinde basım ve çoğaltımı yapılarak kurum/kuruluşla yapılan protokoller çerçevesinde ve ilgili yönetmeliklere uygun sürelerde sınavlar gerçekleştirilir.

3- Danışmanlık Hizmetleri

Kurumlardan talep edilen konularda üniversitemizin bilimsel bilgi birikimini kurumlarla paylaşmanın ve kuramsal bilgiyi uygulama ile bütünleştirerek toplum yararına sunmanın en etkili süreçlerini geliştirmek; böylece bireysel ve toplumsal sorunların çözümüne katkıda bulunmak amacıyla danışmanlık hizmeti verilmektedir. Bu konuda bir süredir talep olmadığından Merkezce yürütülen diğer faaliyetlere göre daha düşük sayılarda gerçekleştirilmekte olup güncel bir uygulama bulunmamaktadır.

4- Toplumla Buluşma Projeleri/Sosyal Sorumluluk Projeleri

Toplumun ihtiyaç duyduğu konularda üniversitemiz öğretim elemanlarının veya üniversite dışından konunun uzmanlarının gönüllülük esası ile halk ve gençlik konferansları düzenleyerek topluma bilgi aktarımlarında bulunulur. Bu konuda bir süredir talep olmadığından Merkezce yürütülen diğer faaliyetlere göre daha düşük sayılarda gerçekleştirilmekte olup güncel bir uygulama bulunmamaktadır.

4.4. Ankara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (ANKÜSEM) Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri:

4.4.1. Merkezimiz, TS EN ISO 9001:2015 standart şartlarını sağlayacak şekilde Kalite Yönetim Sistemleri Politikası, Kalite Stratejileri, Hedefleri ve Süreçlerini oluşturmuş ve uygulamaya koymuştur. Bu hususta 08.07.2020 tarih ve 237/628 sayılı Merkez Yönetim Kurulu kararı ile oluşturulan “Kalite Komisyonu” ile Kalite Yönetim süreçlerinin yönetimi sağlanmaktadır.

Merkezimiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında faaliyetlerin takip edileceği süreçler süreç kartları ile tanımlanmış, süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri ile süreçlere dair risk ve fırsatlar söz konusu kartlarda belirtilmiştir.

Merkezimiz faaliyetleri kapsamında yer alan süreçler, görevler ve risk düzeyleri kapsamında izlenir, gerekli durumlarda süreçlerin sürekli iyileştirilmesi sağlanır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

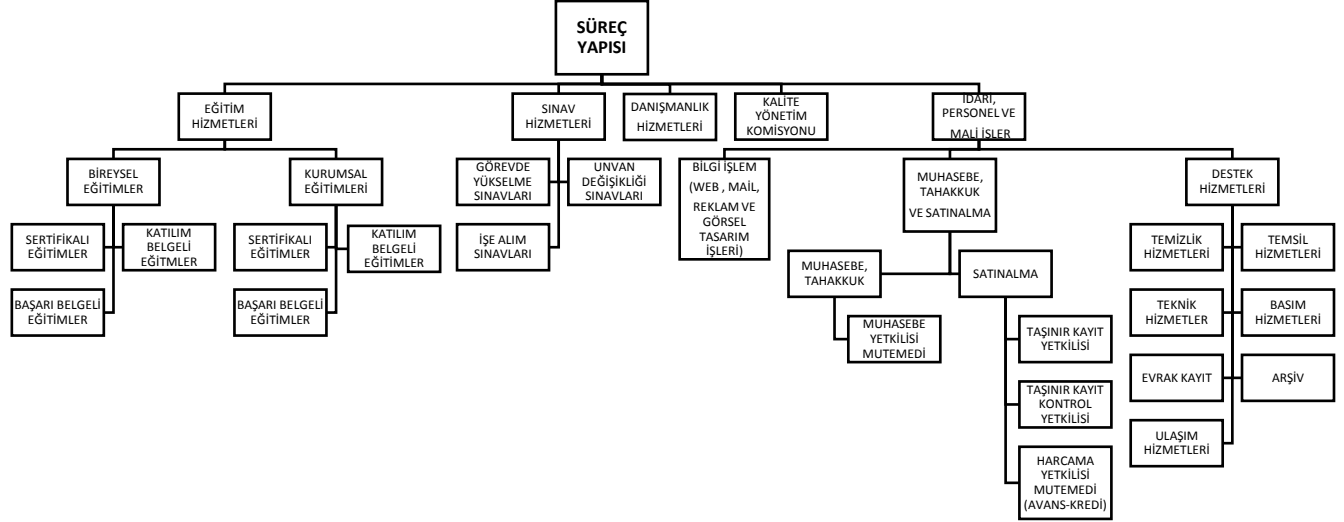
ANKÜSEM

SEM/KYSEK

Yürürlük Tarihi: 28.08.2020

Revizyon Tarihi:-

Revizyon No:00



İlgili Dokümanlar:

Eğitim ve Sınav Hizmetleri süreç şemaları

Danışmanlık Hizmetleri Görev Tanımı

Kalite Yönetim Komisyonu, İdari, Personel ve Mali İşler Faaliyetlerine ait görev tanımları

Süreç Etkileşim Tablosu

4.4.2. Merkezimiz Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak ilgili süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için dokümantasyon sistemini oluşturmuş, bu sistemin muhafazası ile birlikte sürekliliği sağlanmıştır.

Süreçlerin uygulanması ve işletimini desteklemek için gerekli kayıtlar Doküman Kontrolü Süreci kapsamında tutulmakta ve muhafaza edilmektedir. Muhafaza yeri Merkez web sitesi, e-BEYAS, elektronik dosyalar ve bazen ıslak imzalı fiziki dosyalardır.

5. LİDERLİK:

5.1. Liderlik ve Taahhüt:

Merkezimiz, aşağıdaki maddeleri yerine getirerek Kalite Yönetim Sistemleri ile ilgili olarak liderlik ve taahhütte bulunmaktadır;

- Merkezimiz, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilir olmasını,

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

- Merkezimiz misyon ve vizyonu doğrultusunda Kalite Politikası ve Hedeflerin oluşturulduğunu ve kuruluş bağlamı ile uyumluluğunu,
- Kalite Yönetim Sistemi şartları ile Merkezimizin süreçlerinin uyumlu olduğunu,
- Süreç yaklaşımı, çevreye duyarlı ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edildiğini,
- Yönetim sisteminin uygulanması için gerekli kaynakların mevcudiyetini ve/veya ödenekler çerçevesinde sağlandığını,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak personelin talep edildiğini, görevlendirildiğini ve desteklendiğini,
- İyileştirmenin teşvik edildiğini,
- Birim yöneticilerinin kendi sorumluluk alanlarında liderliklerini göstermeleri için desteklendiğini,
- Yönetim sistemlerinin etkinliği ve yönetim sistemleri şartlarına uygunluğun öneminin paylaşıldığını,
- Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlara ulaşmasının güvence altına alındığını taahhüt eder.

5.1.2. Müşteri Odağı:

Merkezimiz müşteri odaklılıkla ilgili olarak; iç ve dış paydaş ihtiyaçları ve uygulanacak mevzuat şartlarının belirlendiği ve karşılandığını, hizmetlerin uygunluğu için risk ve fırsatların belirlenerek iç ve dış paydaş memnuniyetinin artırılması odağının sürdürüldüğünü taahhüt eder.

Hizmet verdiği kişi ve birimler ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; paydaş memnuniyet görüş formları aracılığıyla yapılan gerekli iyileştirici faaliyetleri kapsamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

ANKÜSEM Kalite Politikası
ANKÜSEM Kalite Stratejileri
ANKÜSEM Kalite Hedefleri

5.2. Politika:

5.2.1. Kalite Yönetim Sistemi Politikasının Oluşturulması:

Merkezimiz; misyonu, vizyonu ve stratejik amaçları doğrultusunda, ulusal ve uluslararası mevzuat kapsamında, iyileştirmeyi taahhüt eden Kalite Yönetim Sistemi Politikasını aşağıda belirtilen şekilde oluşturmuştur;

Ankara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (ANKÜSEM) Kalite Politikası

Merkezin kalite hedeflerini gerçekleştirmek üzere eğitim, araştırma ve yönetim faaliyetlerini, ISO9001:2015 gerekleri ve paydaşların mutluluğunu sağlamak üzere toplam kalite yönetimi anlayışı, yenilikçi ve sürekli iyileştirme esaslı olmak üzere gerçekleştirmektedir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

Bu doğrultuda Sürekli Eğitim Merkezi(ANKÜSEM) olarak kalite politikamız;

Merkezimizin misyonu ve vizyonu doğrultusunda kalite hedeflerini gerçekleştirmek üzere eğitim, sınav, danışmanlık, araştırma ve yönetim faaliyetlerini tüm paydaşlarımızca benimsenen toplam kalite yönetimi anlayışla etik ilkelere ve hukuka dayalı, yenilikçi ve sürekli iyileştirme esaslı bir politikayla gerçekleştirmektedir.

İlgili Dokümanlar:

ANKÜSEM Kalite Politikası

ANKÜSEM Kalite Hedefleri

5.2.2. Kalite Yönetim Sistemi Politikasının Duyurulması:

Söz konusu politika Merkezimiz web sayfasında (www.ankusem.ankara.edu.tr) yayımlanarak ve Merkez içindeki panolarına asılarak çalışanlara duyurulmuş olup, çalışanlar tarafından tam olarak benimsenmesi ve kalite yönetim sistemleri bilincinin yerleştirilmesi için bilgilendirme toplantıları yapılmıştır.

Merkezimizce, Kalite Yönetim Sistemi Politikasını yılda bir kez düzenli olarak Yönetim Gözden Geçirme toplantıları yaparak sürekliliği sağlanmaktadır.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar:

Merkezimiz organizasyon şeması ve Kalite Yönetim Sistemi çerçevesi doğrultusunda; çalışan tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları Organizasyon El Kitabında belirtilmiştir.

Merkezimiz personeli için belirlenmiş görev, yetki ve sorumluluklar ilgili birimlere ya da kişilere Merkez web sayfası (<http://www.ankusem.ankara.edu.tr>) ile ulaştırılarak bilinmesi sağlanmıştır. Ayrıca personele verilen hizmet içi eğitim seminerleriyle çalışanların bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

Ayrıca; Kalite Yönetim Sistemi şartlarının karşılanması, süreç hedeflerinin gerçekleştirilmesi, sistem performansının iyileştirilmesi ve fırsatların raporlanması, iç ve dış paydaş odaklılığının teşviki, sistem içindeki değişikliklere dair gerekli planlama ve uygulamaların yapılarak sistemin sürekliliğinin sağlanması amacıyla Kalite Komisyonu çalışmaları kapsamında uzman personel ile sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

ANKÜSEM Kalite Politikası

ANKÜSEM Kalite Stratejileri

ANKÜSEM Kalite Hedefleri

Organizasyon El Kitabı

6. PLANLAMA:

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri:

Merkezimiz Kalite Yönetim Sistemi planlanırken, bu el kitabının 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabilmek, istenilen etkileri geliştirebilmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, iyileştirme faaliyetlerini düzenlemek amacı ile risk ve fırsatları

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

belirlemek, değerlendirmek ve izlemek için GZFT (SWOT) Analizi metodu Kalite Komisyonu tarafından uygun görülmüştür.

Merkezimiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan Hassas Görevler ve Hassas Görevlere dair risk değerlendirmeleri de yapılmaktadır ve bu değerlendirmeler Sınav ve Eğitim Hizmetlerine ilişkin Hassas Görev Tespit Tablosunda yer almaktadır.

Merkezimiz faaliyetlerinde risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi, alınacak kararların belirlenmesi, izleme ve raporlanması süreç risk analizi çalışmaları çerçevesinde yürütülmektedir.

İlgili Dokümanlar:

ANKÜSEM Risk Analizi Çalışmaları

Sınav ve Eğitim Hizmetlerine ilişkin Hassas Görev Tespit Tablosu

ANKÜSEM Kalite Stratejileri

ANKÜSEM Kalite Politikası

ANKÜSEM Kalite Hedefleri

6.2. Kalite Yönetim Sistemi Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama:

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında her yıl uygulanabilir şartlar dikkate alınarak, politika ile uyumlu, ölçülebilir, hizmetlerin uygunluğu ve ilgili tarafların memnuniyetini artırmaya yönelik olarak kalite hedefleri belirlenir.

Belirlenen hedefler Merkezimiz web sayfası ve e-BEYAS kurumsal iletişim yolu ile ilgililere duyurulmaktadır.

Ayrıca Merkezimiz faaliyetleri kapsamında oluşturulan süreç kartlarında süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri oluşturulmuş, kontrol kriterleri ve sorumluluklar belirlenmiştir.

Belirlenen hedefler yıl içerisinde Kalite Yönetim Sistemi Komisyon Toplantıları ile Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında izlenerek gerekli hallerde güncelliği sağlanmaktadır.

Kalite hedeflerine ulaşmak için yapılan planlamada ne yapılacağı, kullanılacak kaynaklar, sorumlular, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçlarının değerlendirilmesi ile ilgili hususlar Kalite Yönetim Sistemi süreç kartlarında belirtilmiştir.

İlgili Dokümanlar:

ANKÜSEM Kalite Politikası

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları

ANKÜSEM Kalite Stratejileri

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Şartları

6.3. Değişikliklerin Planlanması:

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; değişikliğe gereksinim duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilecektir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğü,

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden düzenlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulacaktır.

Bu kapsamda, Merkezimizde uygulanan Kalite Yönetim Sistemi şartlarını yerine getirirken yapılmasına ihtiyaç duyulan değişiklikler Kalite Komisyonu tarafından gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları

ANKÜSEM Kalite Stratejileri

ANKÜSEM Bütçesi

7. DESTEK:

7.1. Kaynaklar:

7.1.1. Genel:

Merkezimizde Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, belirlenen hedeflere ulaşılması ve iç ve dış paydaşların taleplerinin karşılanarak, paydaş memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynak ihtiyaçları (personel, altyapı, makine, araç gereç/teçhizat vb.), Merkezimiz Kalite Komisyonu tarafından belirlenir. Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme alınır.

Belirlenen kaynak ihtiyacının karşılanması ve bu amaçla birim bütçe programına teklif edilmesi sorumluluğu Merkezimize aittir.

Merkezimiz Kalite Yönetim Sistemini uygulama, sürdürme ve etkinliğinin iyileştirilmesi için ortaya çıkabilecek kaynak ihtiyaçları belirlenerek, satın alma yolu ile giderilir.

Personel taleplerinin karşılanması ile ilgili çalışmalar Merkezimiz talebi üzerine Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları

ANKÜSEM Bütçesi

ANKÜSEM Yönetmeliği

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

7.1.2. Kişiler:

Merkezimiz, sunulan hizmetlerin kalitesini etkileyen personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir. Merkezimiz personeline verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğüne gerçekleştirilmektedir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

İlgili Dokümanlar:

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
Organizasyon El Kitabı
Ankara Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği

7.1.3. Altyapı:

Merkezimiz, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır. Mevcut altyapının gerekli bakım ve onarımları Teknik İşler sorumlusunca takip edilip, Üniversitenin ilgili daire başkanlıkları tarafından gerçekleştirilirken, Üniversitemiz imkânları ile yapılamayan bakım ve onarımlar ise doğrudan temin yoluyla gerçekleştirilerek sürekliliği sağlanmaktadır. Hizmet alımları Kamu İhale Kanunu (KİK) kapsamında tanımlanan esas ve usullere göre gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
ANKÜSEM Teknik İşler Sorumlusu Görev Tanımı

7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre:

Merkezimiz tarafından; hizmetlerin gerçekleştirilmesi, süreçlerin işletilmesi ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli çevre şartları belirlenerek karşılanmış ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Merkez personelinin sosyal ve psikolojik şartlarının karşılanması için paydaş görüş formu sonuçları, dilek istek kutularından alınan geri bildirimlerden yararlanılarak iyileştirme planlaması yapılmaktadır. Merkez personelinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli ergonomik konfor şartlarının belirlenmesi ve gerekli ortam şartları sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
6331 sayılı İş Kanunu
2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi:

Merkezimizde fiziki ortam ekipmanlarına kalibrasyon gereği bulunmadığından bu madde Merkezimiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamı dışında tutulmaktadır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi:

Merkezimiz süreçlerinin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi, iç ve dış kaynaklar dikkate alınmak suretiyle tayin edilmiş olup, Merkez web sayfasından ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılabilir. Söz konusu bilgilerde herhangi bir değişiklik olması durumunda güncelleme talebi Doküman ve Dokümante Bilgi Kontrol Süreci çerçevesinde değerlendirilir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

Yapılan toplantıların sonuçları, personelin katılmış olduğu çalıştaylar, eğitimler, seminerlerin slaytları Merkezimiz web sayfasından iç ve dış paydaşlarımızın erişimine sunulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Doküman ve Dokümante Bilgi Kontrol Süreci

Düzeltilici Faaliyet Süreci

Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı Sonuç Raporları

7.2. Yeterlilik:

Merkezimiz personelinin yeterlilik kriterleri Organizasyon El Kitabında belirtilmiş olup, değerlendirmeler ise 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 657 sayılı Kanun ile Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği çerçevesinde yapılmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemleri için gerekli olan ve iyileştirilmesi amacıyla personel için ihtiyaç duyulan temel, yenileme ve oryantasyon eğitimleri Hizmet İçi Eğitim Yönergesi kapsamında planlanır, gerçekleştirilir ve etkinliği ölçülmektedir. Ayrıca Genel İdare Hizmetleri Sınıfı için görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavları Personel Daire Başkanlığına yürütülmektedir.

İlgili Dokümanlar:

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği

Organizasyon El Kitabı

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

Doküman ve Dokümante Bilgi Kontrol Süreci

Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

7.3. Farkındalık:

Merkezimiz Kalite Yönetim Sisteminin, politika strateji ve hedefleri doğrultusunda etkin ve verimli yürütülmesi, Kalite Yönetim Sistemi hedeflerine ulaşılabilmesi, iyileştirme ve sisteme katılımlarının sağlanması amacıyla Merkezimiz Kalite Komisyonu tarafından hareket planları oluşturulmaktadır. İç ve dış paydaşların talep, öneri ve memnuniyetlerine göre gerekli olan eğitimler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

ANKÜSEM Kalite Politikası

ANKÜSEM Kalite Hedefleri

ANKÜSEM Kalite Komisyonu Kararları

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

7.4. İletişim

Merkezimizde Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim şartları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu kapsamında yürütülür. Merkez içi ve dışı resmi iletişim e-BEYAS üzerinden gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Kurum ve Merkez web sayfaları ile kurum ismi uzantılı e-posta adresleri üzerinden alternatif iletişim sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
e-BEYAS
Merkez web sayfası
Merkez e-posta

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi:

7.5.1. Genel:

Gerek Merkezimiz hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, gerekse Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği, izlenmesi ve kontrolü için gerekli olan dokümante edilmiş bilgi hazırlanmış, duyurulmuş ve takibi yapılmaktadır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme:

Kalite Yönetim Sistemi şartları ve Merkezimiz faaliyetlerinin uygulanması için gerekli dokümanların oluşturulması, onaylanması, gözden geçirilmesi, güncellenmesi, tanımlanması, formatı, kontrolü, erişimi, muhafazası ve dağıtımı ile ilgili hususlar; TSE ISO 9001:2015 şartlarına bağlı olarak Doküman ve Dokümante Bilgi Kontrol Süreci ile Düzeltici Faaliyet süreci ile sağlanmaktadır.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü:

Doküman ve Dokümante Bilgi Kontrol Süreci ile Düzeltici Faaliyet süreci kapsamında kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiştir. TSE ISO 9001:2015 şartlara uyulmaktadır.

8. Operasyon:

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol:

Merkezimiz hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlaması ve gelişimleri sağlanmaktadır. Belirlenen süreçlerin belirleyici politikası ve hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır.

Süreçler planlanırken yaşam boyu öğrenme bakış açısıyla uyumlu olarak, hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde süreç kartları, süreç şemaları, talimatlar olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımı şartlarını belirtir bir doküman varsa (yasa, tüzük, yönetmelik, vb.) bunlara atıfta bulunulur.

Yürütülen operasyonel faaliyetlerin uygunluğunun izlenmesi amacıyla İç Tetkik Formları kullanılmakta olup, hizmetlerin geliştirilmesi, sunumu, süreçlerinin planlanmasından ve planlandığı gibi işletilmesinden tüm Merkez personeli doğrudan sorumludur.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

Merkezimiz hizmetleri Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dış kaynaklı süreç bulunmamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Organizasyon El Kitabı

Süreç Kartları ve Süreç Şemaları

TS EN ISO 9001:2015 Şartları

8.2. Hizmetler İçin Şartlar/Acil Duruma Hazırlıklı Olma:

Merkezimiz hizmetleri faaliyetleri yürütülürken olası olumsuz çevresel etkileri önlemek veya azaltmak için yapılacak faaliyetler (önleme/tebdirler, eğitim, iletişim vb.) kalite yönetimi şartları kapsamında uygulanmaktadır.

8.2.1. Müşteri ile İletişim:

Merkezimiz hizmetleri faaliyetleriyle ilgili bilgiler, iletişim numaraları, Merkezimiz ve Üniversitemiz web sayfası, Radyo İlef, Mezunlar Derneği web sayfası ve e-BEYAS aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır.

E-posta, paydaş görüş formu veya resmi yazışma yoluyla iç ve dış paydaşlarımızdan gelen talep, istek ve şikâyetler, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına göre yürütülmektedir.

İlgili Dokümanlar:

TSE ISO 9001:2015 Şartları

Üniversite web sayfası

Merkez web sayfası

Merkez e-posta

8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi:

Merkezimizin vermiş olduğu hizmetler (bireysel eğitim, kurumsal eğitim, sınav ile danışmanlık hizmetleri) yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. Merkezimiz hizmetlerinin tüm birimlerinde iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, Merkez Yönetim Kurulu kararları ve yürürlükte olan ilgili mevzuat ile Ankara Üniversitesi Senato ve Yönetim Kurulu kararları ile yayımlanan Yönerge, İç Talimatlara ve Ankara Üniversitesi Döner Sermaye İşletmesi Yürütme Kurulu kararlarına uygun olarak yapılmaktadır.

Merkezimiz faaliyetleri kapsamında yürütülen kurumlara yönelik eğitimler, danışmanlık ve sınav hizmetleri talebi resmi yazı veya mail ile kabul edilmekte, ilgili hizmetler kurumlarla yapılan sözleşmelerde belirlenen süreler çerçevesinde tamamlanmaktadır.

Bireylere yönelik düzenlenen eğitimler ise web sayfamızda ilan verilerek veya afiş yoluyla tanıtılmakta, ilgili hizmetler bireylerle yapılan sözleşmelerde belirlenen süreler çerçevesinde tamamlanmaktadır.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

İç ve Dış paydaş taleplerinin karşılanmasında üstün hizmet anlayışı ve hizmet eşitliğinin sağlanması esastır.

8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi:

Merkezimize yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce mevzuatına göre değerlendirilmekte ve cevaplandırılmaktadır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilmekte ve başvuru sahibi bilgilendirilmektedir.

8.2.3.1. Hizmete bağlı şartlarda bir değişiklik olması ya da olmasının teklif edilmesi durumunda söz konusu durum ilgili tüm taraflara resmi yazı ile duyurulmaktadır.

8.2.3.2. Sunulan hizmetlere bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili gözden geçirme sonuçları Merkezimiz Kalite Komisyonu tarafından alınan kararlar ile (toplantı sonuçları, resmi yazışmalar, güncellenen süreç/talimatlar vb.) ilgili birimlerde muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları
ANKÜSEM Kalite Komisyon Raporları
Hizmetlere ait süreç şemaları*

8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi:

Merkezimiz hizmetlerine bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili personel bilgilendirmeleri toplantı tutanakları ve alternatif iletişim kanalları ile güvence altına alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

*Merkez web sayfası
Merkez e-posta*

8.3 Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi:

Merkezimizde tasarım faaliyeti olmadığından bu madde Merkezimiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamı dışında tutulmaktadır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü:

8.4.1. Genel:

Merkezimiz hizmetleri için ihtiyaç duyulan malzemenin/hizmetin dışarıdan tedarik edilmesi gerçekleştirme görevlisi tarafından Satın Alma Sorumlusuna gönderilir ve harcama yetkilisi tarafından karşılanmaktadır. Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğunun kontrolü ise 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu Taşınır Mal Yönetmeliği kapsamında Muayene Kabul Komisyonu tarafından yapılmaktadır.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu:

Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğu ilgili birimler tarafından teşkil edilen Şartname Hazırlama ve Muayene Kabul Komisyonu tarafından tutanak ile dosyalanarak yapılmaktadır.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi:

Merkezimiz hizmetleri birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin/hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanmaktadır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanmaktadır. Bu şartnameler tedarikçilere duyurulmaktadır.

8.5. Hizmetin Sunumu:

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden tanımlanmaktadır.

Merkezimiz hizmetlerinde işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları anında alınmakta olup, bu sebeple bu madde Kalite Yönetim Sistemi kapsamı dışında tutulmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
Organizasyon El Kitabı*

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik:

Merkezimiz hizmetleri çerçevesinde yapılan tüm kontroller ve ölçümler izlenebilir niteliktedir.

1. Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemi (DMİS)
2. Elektronik ortamda kayıt edilen geçmiş faaliyetlere ilişkin istatistik verileri
3. Arşiv kayıtları

İlgili Dokümanlar:

*5018 sayılı Kanun Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
Organizasyon El Kitabı*

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet:

Verilen hizmet kapsamında Üniversitenin kendi derslik ve laboratuvarları ya da hizmet alan kurumun tahsis ettiği mekânlar eğitim veya sınav amaçlı kullanılmaktadır. Bunlara yönelik herhangi bir maddi taahhüt yapılmadığından Kalite Yönetim Sistemi kapsamı dışında tutulmaktadır.

8.5.4. Muhafaza:

Merkezimiz ilgili birimlerinden talep edilen hizmetlerin başvurudan sonuçlanmasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evrakların muhafazasından ilgili yönetici ve personeli sorumludur.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

Hizmete ilişkin dosyaların arşivi e-BEYAS sisteminde belirtildiği şekilde hizmetlerin sürekliliğini sağlamak üzere uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:
e-BEYAS

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler:

Merkezimizce yürütülen eğitim veya sınavlar sonunda kurumdan İş Deneyim Belgesi talep edilmekte, eğitimler sonunda ise katılımcılara Eğitim Değerlendirme Formu dağıtılarak geri bildirimler alınmaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü:

Merkezimiz birimleri tarafından verilen hizmetlere ilişkin, bütün mevzuat kapsamında değişiklik gündeme geldiğinde ya da Merkez hizmetleri açısından yasal mevzuat şartlarının sağlanması için verilen hizmet şartlarında bir değişiklik yapılması ihtiyacı olduğunda hizmet şartları Merkezimiz Kalite Komisyonu tarafından gözden geçirilmekte ve değerlendirilmektedir.

Hizmet şartlarında veya dokümanlarında olabilecek değişiklikler ilgili personele duyurulmaktadır.

İç ve Dış paydaş isteklerinin karşılanabilmesi için mevcut hizmetler ve faaliyetler üzerinde geliştirme/değiştirme/yeniden uyarılma şeklinde karşılanmaktadır. Ayrıca bu hususlar Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında gündem maddesi olarak görüşülmekte ve değerlendirilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir. e-BEYAS üzerinden sisteme dâhil edilerek ayrıca bazı fiziksel dosyalar da tutulmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

5018 sayılı Kanun Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları
ANKÜSEM Kalite Komisyon Kararları
ANKÜSEM Kalite Komisyon Raporları

8.6. Hizmetin Sunumu:

Merkezimiz hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları, tanımlanmış olan yetki sorumluluklar çerçevesinde anında alındığından hizmetin durumu ve neticesi anında izlenebilmektedir.

Hizmetin kontrolü; denetim/iç tetkik raporları, iç ve dış paydaş görüş formları, öneri ve şikâyetler, performans değerlendirme raporları ile yönetim sistemleri hedefleri gerçekleşme tablolarına göre değerlendirilmektedir.

Yapılan tespitlerde, iyileştirme için uygun etkinlik planlaması bir sonraki yılın Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında yapılmaktadır. Tespit edilen uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet başlatılmaktadır.

Ayrıca sorumlu personel, ilgili hizmetlerin yapılan faaliyetin etkinliğinin belirlenmesinde birinci derecede sorumluluğa sahiptir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

İlgili Dokümanlar:

Organizasyon El Kitabı

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları

İç Tetkik Süreci

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü:

8.7.1. Merkezimiz hizmetlerinin şartları mevzuata bağlı olarak hazırlanan talimat ve süreçlerle gerçekleştirilmekte olup, gerekli müdahalelere uygun şekilde kontrol altında tutulmaktadır. Faaliyetler sürekli kontrollerle izlenerek uygun olmayan hizmet sunulması önlenmektedir.

Öneri/şikâyetler, görüş formları, iç tetkikler, denetimler, gözden geçirme toplantıları, risk değerlendirmeleri, süreç performanslarının izlenmesiyle veya kontrollerde tespit edilen/tekrarlanan uygunsuzluklar için süreç sorumluları tarafından faaliyetin risk durumuna göre durdurulması, ertelenmesi kararı verilmektedir.

8.7.2. Süreç veya yönetmelik/talimatlarda belirtilen şartların sağlanamadığı birim yöneticileri/çalışanları tarafından yapılan kontrollerle tespit edilmesi veya müşteriler tarafından bildirilmesi sonucu kayıt altına alınması, uygulanacak düzeltme/düzeltilici faaliyet ile uygunsuzluklar için yapılacak işlemler detaylı olarak İç Tetkik çalışmasında açıklanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları

İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Değerlendirmeleri

İç Tetkik Süreci

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME:

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme:

9.1.1. Genel:

Merkezimiz hizmetlerinin tüm süreçleri dikkate alınarak hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiği süreç kartlarında tanımlanmıştır. Bu kapsamda Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ve iç tetkik çalışmaları önem arz etmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları

İç Tetkik Süreci

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti/Uygunluğun Değerlendirmesi:

Merkezimiz hizmetlerinde iç ve dış paydaş memnuniyetleri için her bir eğitim hizmeti sonunda memnuniyet görüş formu hazırlanmakta ve uygulanmaktadır. Mevcut ve gelecekteki paydaş şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki öneri ve şikâyetler ile paydaş/müşteri görüş formları

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

değerlendirilerek gerekli hallerde düzeltici faaliyet başlatılmakta ve iyileştirmeler sağlanmaktadır. Detaylı bilgiler memnuniyet anketi sonuçlarında yer almaktadır.

İlgili Dokümanlar:

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Sonuçları
Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları
Kalite Öz Değerlendirme Raporu

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme:

Merkezimiz hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen iç ve dış paydaş memnuniyet analizi, yönetim gözden geçirme toplantıları, iç tetkik süreçleri, risk ve fırsatlar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlikleri ile iyileştirme ihtiyaçları analiz edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları
TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Sonuçları
İç Tetkik Süreci
Doküman ve Dokümante Bilgi Kontrol Süreci
Düzeltilici Faaliyet Süreci

9.2. İç Tetkik:

9.2.1. Merkezimiz hizmetlerinde uygulanan Kalite Yönetim Sistemi ile 9001 standardının şartlarının etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı, faaliyetlerin düzenli olarak sürdürülüp sürdürülmediğinin belirlenmesi amacıyla iç tetkikler yapılmaktadır.

9.2.2. Yapılacak iç tetkiklerin sıklığı, yöntemi, sorumluluklar, tetkikin ve tetkik görevlilerinin planlanması, tetkik kriter ve kapsamının belirlenmesi, tetkik sonuçlarının üst yönetime rapor edilmesi, uygun düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve tetkik dokümanlarının kanıt olarak muhafaza edilmesi süreçleri İç Tetkik Sürecinde detaylı olarak gösterilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

İç Tetkik Süreci
Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi:

9.3.1. Genel:

Merkezimiz hizmetlerinin Kalite Yönetim Sistemlerinin amacına uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik amaçlarıyla uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla tüm Merkez birimlerinde Yönetim Gözden Geçirme toplantıları gerçekleştirilmektedir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri:

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarının planlanma aşamasında yönetimin gerekli gördüğü diğer konular ve birimlerden gelen öneriler dışında aşağıdaki konular göz önünde bulundurulacak toplantı gündemi belirlenmektedir;

- Bir önceki yılda gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarından devam eden takip faaliyetleri
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler
- Müşteri memnuniyeti kapsamında yapılan çalışmalar ile müşteri geri bildirim, çalışmaların analiz edilmesi, iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi
- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleştirme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi
- Süreç performanslarının değerlendirilmesi
- Uygun olmayan faaliyetler ile düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirme durumu
- İzleme ölçme sonuçları
- İç/dış tetkiklerin ve denetimlerin sonuçları
- Kaynaklar
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler
- İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler)
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi
- İlgili tarafların şikâyetleri

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları:

Yönetimin sistemi gözden geçirme toplantılarının çıktıları; iyileştirme için fırsatları, yönetim sistemleri ile ilgili değişiklik ihtiyacını ve gerekli olan kaynakları kapsayacak karar ve faaliyetleri içermektedir.

İlgili Dokümanlar:

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları
TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel:

Merkezimiz hizmetlerinin tüm birimlerinde iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan mevzuata uygun olarak yapılmaktadır.

İç tetkik, Yönetim Gözden Geçirme sonuçları, çevre performansının değerlendirilmesi sonucu elde edilen bilgiler ile risk ve fırsatların gözden geçirilmesi sırasında müşteri ve çevre şartlarının sağlanması için yapılacak iyileştirmeler belirlenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları
Doküman ve Dokümanite Bilgi Kontrol Süreci
Düzeltilici Faaliyet Süreci
İç Tetkik Süreci

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	ANKÜSEM
SEM/KYSEK	Yürürlük Tarihi: 28.08.2020	Revizyon Tarihi:-
		Revizyon No:00

10.2. Uygunuzluk ve Düzeltici Faaliyet:

10.2.1. İç ve dış paydaş görüş formları, şikâyet ve önerileri, uygun olmayan hizmetler ve denetim/iç tetkik performans değerlendirme sonuçlarında belirlenen uygunuzlukların ortadan kaldırılması için düzeltici faaliyet yapılmaktadır.

Bu uygunuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyetin açılması, uygulanması ve sonuçlarının takip edilmesi ile ilgili yöntemlerin belirlenmesi için Düzeltici Faaliyet Süreci oluşturulmaktadır.

Uygunuzlukla ilgili değerlendirme de risk ve fırsatlar da gözden geçirilerek, gerekirse sistem üzerinde değişiklikler yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Düzeltilici Faaliyetler Süreci

Doküman ve Dokümanite Bilgi Kontrol Süreci

10.2.2. Tespit edilen uygunuzluğun giderilmesi için yapılan çalışmalar ve sonucu yapılan düzeltme/düzeltilici faaliyetle ilgili her türlü kayıtlar muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Süreci

Doküman ve Dokümanite Bilgi Kontrol Süreci

10.3. Sürekli İyileştirme:

Merkezimiz uygulanan Kalite Yönetim Sistemleri iyileştirme ve geliştirmeye dayanmaktadır. İyileştirmeyi taahhüt eden Kalite Yönetim Sistemleri Politikası ve Hedefleri olarak belirlenmesi, bu hedeflerin gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin kontrolü, veri analizleri, iç tetkikler, süreç performanslarının izlenmesi Merkezimiz Kalite Komisyonu tarafından Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları ile yapılmaktadır.

Bu yöntemler kullanılarak aksaklık ve eksiklikler tespit edilmekte ve çözümlenmesi için girişimlerde bulunulmaktadır. Sürekli iyileştirme gereklilikleri; kaynaklar ve fırsatlar değerlendirilmekte, potansiyel risk unsurları uygunuzluğa dönüşmeden önlenmekte, çevreye duyarlı olarak Merkez hizmetlerimizin devamlılığı ulusal ve uluslararası kriterlerde sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

ANKÜSEM Kalite Komisyon Raporları

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları

İç Tetkik Süreci

Doküman ve Dokümanite Bilgi Kontrol Süreci

Düzeltilici Faaliyet Süreci

Memnuniyet Anket Değerlendirmeleri

ANKÜSEM Kalite Politikası

ANKÜSEM Kalite Stratejileri

ANKÜSEM Kalite Hedefleri

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ANKÜSEM

SEM/KYSEK

Yürürlük Tarihi: 28.08.2020

Revizyon Tarihi:-

Revizyon No:00

Hazırlayan Meral ŞİRVAN Şube Müdürü	Kontrol Eden Öğr. Gör. Dr. Hasan F. ÖZDEMİR Merkez Müdür Yardımcısı	Onaylayan Doç. Dr. Tolga BOZKURT Merkez Müdür V.