| **Kalite Güvencesi Ana Süreç Kartı** |
| --- |
| **SÜREÇ ADI** | Kalite Güvencesi Ana Süreci  | **SÜREÇ KODU** |  PS-001 |
| **SÜREÇ KOORDİNATORÜ** |  Rektör Yardımcısı |
| **SÜREÇ EKİBİ** | * Akademik ve İdari Birimler
* Üniversite Kurul ve Komisyonları
 |
|
| **SÜRECİN AMACI** | Üniversitenin kalite ve yönetim politikaları doğrultusunda; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı alanlarında etkin bir yönetim anlayışı oluşturmak ve tüm paydaşların katılımını teşvik etmek |
|
| **SÜRECİN KAPSAMI** | Bu süreç, üniversitenin tüm birimlerindeki kalite yönetim faaliyetlerini kapsar. Süreç, kalite standartlarının belirlenmesi, kalite güvence sistemlerinin uygulanması, performans değerlendirme faaliyetleri ve yönetişim süreçlerini içerir. |
|
|
| **GİRDİLER** |
| * Stratejik Plan
* Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
* İç ve Dış Değerlendirme Raporları
* Memnuniyet Anketleri
* Paydaş Geri Bildirimleri
* YÖKAK Kararları
* YÖK Üniversite İzleme ve Değerlendirme Raporu
* Kalite El Kitabı
* Süreç Yönetimi El Kitabı
* Eğitim ve Bilgilendirme Toplantıları
 |
| **FAALİYETLER** |
| * Kalite politikası ve kalite hedeflerinin belirlenmesi ve kurum genelinde benimsenmesinin sağlanması.
* Kurum içindeki süreçlerin kalite standartlarına uygunluğunun sağlanması için kalite kontrol mekanizmalarının kurulması.
* Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin yürütülmesi.
* Yönetişim ilkelerine uygun olarak şeffaflık, hesap verebilirlik ve etik değerlerin desteklenmesi.
* İç denetim ve değerlendirme faaliyetlerinin düzenlenerek kalite standartlarının sürdürülebilirliğinin sağlanması.
* Çalışanlar için kalite yönetimi ve yönetişim alanlarında eğitimlerin düzenlenmesi.
* Süreçlerdeki kalite performansının izlenmesi ve düzenli olarak raporların hazırlanması.
* Kalite performans göstergelerine göre süreç iyileştirme ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi.
* Müşteri ve paydaş memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla geri bildirim mekanizmalarının oluşturulması.
* Yönetim gözden geçirme toplantılarının yapılarak kalite hedeflerinin ve yönetişim faaliyetlerinin değerlendirilmesi.
* Kalite ve yönetişim süreçlerinin etkinliğinin artırılması amacıyla dış kaynaklardan gelen geri bildirimlerin analiz edilmesi.
 |
| **ÇIKTILAR** |
| * Stratejik Plan Değerlendirme Raporu
* YÖK Üniversite İzleme ve Değerlendirme Raporu
* Geri Bildirim ve İzleme Raporları
* KİDR
* SWOT Analizleri
* Kalite El Kitabı
* Süreç Yönetimi El Kitabı
* Memnuniyet Anketi Sonuç Raporları
* Özdeğerlendirme Raporları
* Akreditasyon Raporları ve Belgeleri
* Kalite Yıllık Çalışma Takvimi
* Kurumsal Dış Değerlendirme Raporları
* ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi
 |
| **PERFORMANS GÖSTERGELERİ** |
| * Akademik Personel Genel Memnuniyet Oranı (%)
* İdari Personel Genel Memnuniyet Oranı (%)
* Öğrenci Genel Memnuniyet Oranı (%)
* Kalite Kültürünü Yaygınlaştırma Amacıyla İlgili Yılda Kurumunuzca Düzenlenen Faaliyet (Toplantı, Çalıştay vb.) Sayısı
* Kurumun İç Paydaşları ile Kalite Süreçleri Kapsamında Gerçekleştirdiği Yıllık Geribildirim ve Değerlendirme Toplantılarının Sayısı
* Kurumun Dış Paydaşları ile Kalite Süreçleri Kapsamında Gerçekleştirdiği Yıllık Geribildirim ve Değerlendirme Toplantılarının Sayısı
* Hazırlanan/Revize Edilen Rapor Sayısı
* Akredite olan Program Sayısı
* İç Tetkik Yapılan Birim Sayısı
 |
| **PERFORMANS DEĞERLENDİRME SIKLIĞI** |
| * Yıllık
 |
| **MÜŞTERİSİ** |
| * Akademik ve İdari Birimler
* Tüm Paydaşlar
 |
| **TEDARİKÇİSİ** |
| * Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
* Süreç Koordinatörü ve Ekibi
* Öğrenciler
 |
| **KAYNAKLAR** |
| * MÜBİS
* Kalite Programları
 |
| **RİSKLER** |
| * Memnuniyet Anketlerine katılımın istenilen seviyede olmaması
* Paydaşların dokümanlardan yeterince faydalanamaması
 |
| **DOKÜMANLAR** |
| * Kalite Politikası
* Kalite Güvence Yönergesi
* Kalite El kitabı
* Süreç Yönetimi El Kitabı
* MAÜ Kalite Dokümanları
* Stratejik Planlar
* Danışma Kurulu Çalışma Usül ve Esaslar
* Kalite Belgeleri
* Akreditasyon Belgeleri
 |