



T.C.
ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Haziran 2023

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 2 / 39

Çukurova Üniversitesi Kalite El Kitabının, Kalite Yönetim Sistemini, Kalite Politikasını, Hedeflerini ve Dokümante Edilmiş Bilgiyi kapsadığını ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliğine uygun olduğunu taahhüt ederiz.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 3 / 39

ÖNSÖZ

Çukurova Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemini (KYS) TS EN ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemleri, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları, TS EN ISO 19011 Yönetim Sistemlerini Denetleme Kılavuzu, TS ISO 31000 Risk Yönetimi, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği, tüm paydaşlarının katılımı, gereksinimleri ve beklentileri doğrultusunda değişime ve gelişime açık şekilde oluşturmuştur. Üniversitemiz KYS'nin amacı; program akreditasyonu, kurumsal iç ve dış değerlendirme çalışmalarının yaygınlaştırılmasını ve sürekliliğini sağlamak, yönetim ve liderlik, eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürdürülebilirlik anlayışı çerçevesinde sürekli iyileştirilmesini sağlamaktır.

Çukurova Üniversitesi Kalite El Kitabı (KEK), Çukurova Üniversitesinin “Kalite Politikası” doğrultusunda belirlenen hedeflerine ulaşmaya yönelik olarak kurumun tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine, çalışanlar tarafından sistem yaklaşımının benimsenmesine, kaynakların etkin ve verimli kullanımına yardımcı olacak ilke ve politikaları içermektedir.

Çukurova Üniversitesi KEK'i, TS EN ISO 9001:2015 kapsamında yürütülen süreçlerde karşılanması gereken şartlar konusunda çalışanlara rehberlik etmekte ve KYS'nin sürekli geliştirilmesine yönelik çalışmaları desteklemektedir.

Çukurova Üniversitesi

Kalite Koordinatörlüğü

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 4 / 39

İÇİNDEKİLER

SAYFA NO

A. Çukurova Üniversitesi Kalite El Kitabının Amacı	5
B. Çukurova Üniversitesi Kurumsal Kimliği	6
C. Çukurova Üniversitesi Tarihsel Gelişimi	7
D. Çukurova Üniversitesinin Misyonu ve Vizyonu	8
E. Organizasyon Şeması	9
F. Kalite Politikası	10
1. Kapsam	11
2. Atıf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar	11
3. Kısaltmalar ve Tarifler	11
4. Kuruluşun Bağlamı	13
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	13
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	13
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	14
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler	14
5. Liderlik	15
5.1. Liderlik ve Taahhüt	15
5.1.1. Genel	15
5.1.2. Paydaş Odaklılık	16
5.2. Politika	17
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması	17
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	17
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	18
6. Planlama	19
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	19
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunları Gerçekleştirmek için Planlama	20
6.3. Değişikliklerin Planlanması	20
7. Destek	21
7.1. Kaynaklar	21
7.1.1. Genel	21
7.1.2. Kişiler	21
7.1.3. Altyapı	22
7.1.4. Proseslerin İşletimi için Ortam	23
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	23
7.1.5.1. Genel	23
7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği	23
7.1.6. Kurumsal Bilgi	24

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 5 / 39

7.2. Yetkinlik	25
7.3. Farkındalık	25
7.4. İletişim	26
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi	26
8. Operasyon	26
8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol	26
8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar	27
8.2.1. Paydaş ile İletişim	27
8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi	27
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	28
8.2.4. Hizmetler için Şartların Değişmesi	28
8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	28
8.3.1. Genel	28
8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	29
8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri	29
8.4. Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	29
8.4.1. Kontrolün Tipi ve Boyutu	30
8.4.2. Tedarikçi için Bilgi	30
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	31
8.5.1. Hizmet Sağlamanın Kontrolü	31
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	31
8.5.3. Paydaş Mülkiyeti	32
8.5.4. Muhafaza	33
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	34
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	34
8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu	34
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	35
9. Performans Değerlendirme	35
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	35
9.1.1. Genel	35
9.1.2. Paydaş Memnuniyeti	36
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	36
9.2. İç Tetkik	37
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)	37
10. İyileştirme	37
10.1. Genel	38
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	38
10.3. Sürekli İyileştirme	38

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 6 / 39

A. Çukurova Üniversitesi Kalite El Kitabının Amacı

KEK;

Çukurova Üniversitesinde var olan etkin KYS anlayışının iyileştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,

Kapsam ve amaçlar ile ilişkilendirilen risklerin ve fırsatların belirlenmesi, riskler için gerekli önlemlerin alınması ve fırsatların değerlendirilmesi için gerekli çalışmalara başlanması,

Üniversitemiz iç ve dış paydaşlarının şartlarını ve yasal şartları karşılayan ürün ve hizmetlerin sağlanmasında sürekliliğin güvence altına alınması,

Üniversitemizin uluslararası düzeyde kabul gören bir KYS (TS EN ISO 9001:2015) anlayışına sahip olduğunun tüm iç ve dış paydaşlarımıza gösterilmesi, beklentilerine uygun ürün ve hizmetlerin daha iyi şartlarda sağlandığını göstererek diğer üniversitelere karşı rekabet avantajı sağlanması,

KYS'nin benimsenmesi ve sürekli olarak uygulanmasında tüm çalışanların faaliyetlere katılımı sağlanarak, Çukurova Üniversitesi bünyesinde motivasyonun artırılması,

Üniversitemiz süreçleri arasında işleyişin tanımlanarak organizasyon içerisinde sağlıklı bir bilgi akış sürekliliğinin sağlanması,

amacı ile hazırlanmıştır.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 7 / 39

B. Çukurova Üniversitesi Kurumsal Kimliği

Kurumun Adı	: T.C. Çukurova Üniversitesi
Bağlı Olduğu Kuruluş	: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Faaliyet Gösterdiği Sektör	: Yükseköğretim
Kuruluş Tarihi	: 1973
Bütçesi	: Özel Bütçe
İlgili Mevzuat	: 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

İletişim Bilgileri:

Adres	: Çukurova Üniversitesi Rektörlüğü 01250, Sarıçam / Adana, TÜRKİYE
KEP adresi	: cukurovauniversitesi@hs01.kep.tr
Telefon	: +90 322 338 60 84
Faks	: +90 322 338 69 45
E-Posta	: bilgi@cu.edu.tr
WEB	: https://www.cu.edu.tr/

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 8 / 39

C. Çukurova Üniversitesi Tarihsel Gelişimi

Çukurova Üniversitesi, 1969 yılında Ankara Üniversitesine bağlı olarak kurulan Ziraat Fakültesi ile 1972 yılında Atatürk Üniversitesine bağlı olarak kurulan Tıp Fakültesinin 30.11.1973 tarihinde birleştirilmesiyle kurulmuştur.

Üniversitemizde; Ziraat Fakültesi, Tıp Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Mimarlık Fakültesi, Eğitim Fakültesi, İlahiyat Fakültesi, Su Ürünleri Fakültesi, Diş Hekimliği Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, İletişim Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Ceyhan Mühendislik Fakültesi, Eczacılık Fakültesi, Kozan İşletme Fakültesi, Ceyhan Veteriner Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi ve Spor Bilimleri Fakültesi olmak üzere 19 Fakülte; Fen Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Bilimleri Enstitüsü ile Bağımlılık ve Adli Bilimler Enstitüsü olmak üzere 4 Enstitü; Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu ile Yabancı Diller Yüksekokulu olmak üzere 2 Yüksekokul; Ceyhan Meslek Yüksekokulu, Adana Meslek Yüksekokulu, Abdi Sütcü Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Kozan Meslek Yüksekokulu, Karaisalı Meslek Yüksekokulu, Yumurtalık Meslek Yüksekokulu, Adana Organize Sanayi Bölgesi Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, Pozantı Meslek Yüksekokulu, İmamoğlu Meslek Yüksekokulu, Tufanbeyli Meslek Yüksekokulu ve Aladağ Meslek Yüksekokulu olmak üzere 11 Meslek Yüksekokulu; 1 Devlet Konservatuvarı ve 39 Araştırma ve Uygulama Merkezi ile eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerini yürütmektedir.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 9 / 39

D. Çukurova Üniversitesi Misyonu ve Vizyonu

Misyon

Bilim, teknoloji ve sanat alanlarında eğitim-öğretim faaliyetlerini yürütmek, yüksek nitelikli araştırma-geliştirme çalışmaları yapmak ve bilgi birikimlerini ulusal ve uluslararası düzeyde insanlık yararına sunmaktır.

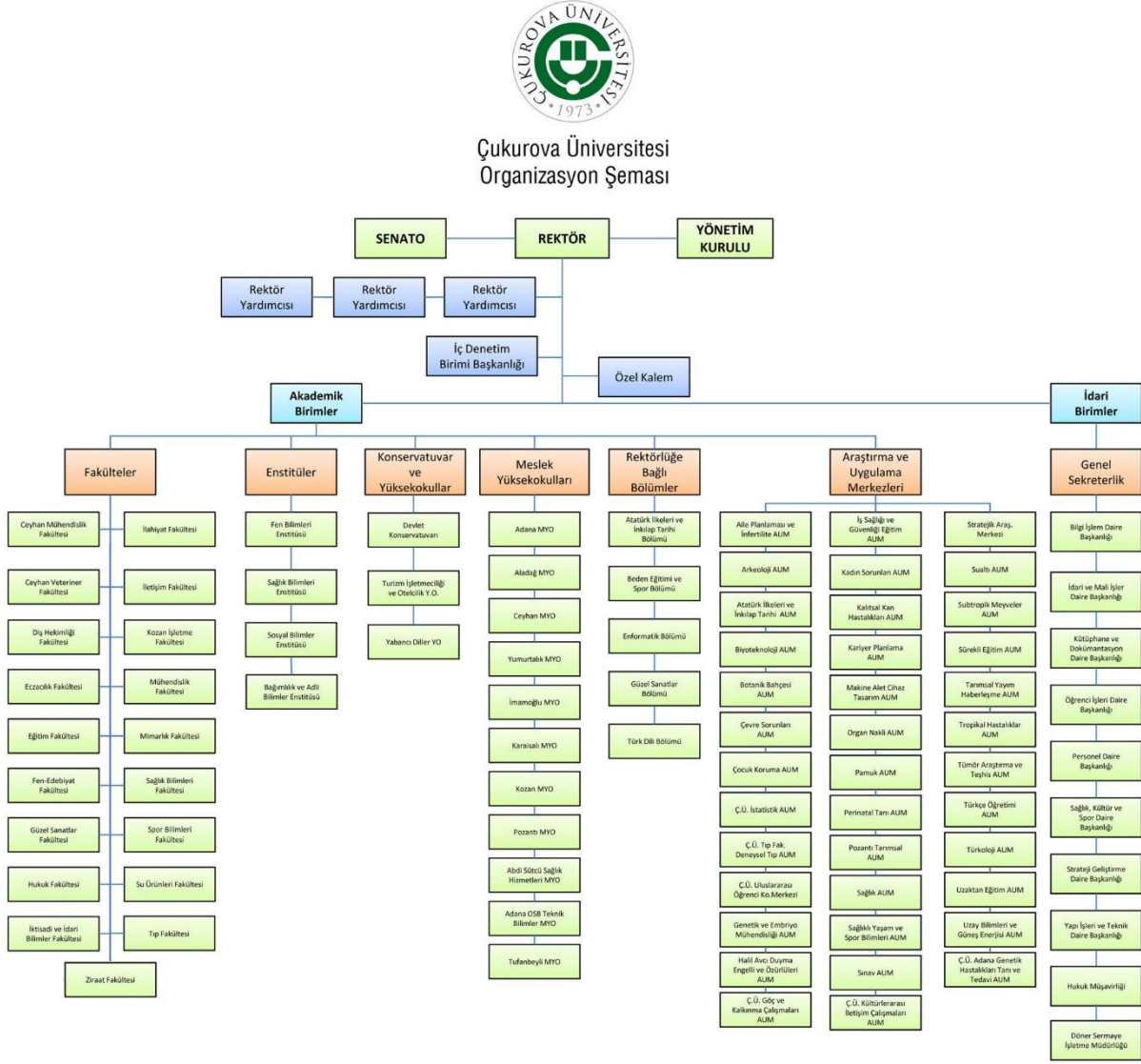
Vizyon

Bölgesel insan ve doğal kaynak zenginliğini araştırma-geliştirme ve eğitim faaliyetlerine yansıtarak dünyada tanınan öncü bir üniversite olmaktır.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 10 / 39

E. Organizasyon Şeması



Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	---

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 11 / 39

F. Kalite Politikası



KALİTE POLİTİKASI

Çukurova Üniversitesi'nin "**Kalite Politikası**" eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, uluslararasılaşma, yönetim sistemleri ve liderlik için temel değerleri ve hedefleriyle uyumlu olacak şekilde aşağıdaki öğelerden oluşmaktadır:

- ✓ Kalite sistemini tüm paydaşlarımızın katılımı, gereksinimleri ve beklentileri doğrultusunda değişime ve gelişime açık şekilde oluşturarak program akreditasyonu, kurumsal iç ve dış değerlendirme çalışmalarının yaygınlaştırılmasını ve sürekliliğini sağlamak,
- ✓ Eğitim-öğretim anlayışını, çağımızın ve teknolojik gelişmelerin gereklerine uygun şekilde ulusal ve uluslararası kalite ölçütlerine uygun olarak tasarlayıp sürekli iyileştirme ile geliştirmek,
- ✓ Araştırma geliştirme faaliyetlerini, sürekli öğrenme-iyileştirme-yenilikçilik hedefleri, uluslararası etkileşim ve eğitim-öğretim alanıyla iç içe gerçekleştirmek ve bu faaliyetlerin çıktılarını topluma katkı sağlayacak ürünlere dönüştürmek,
- ✓ Üniversitemizin, bölgemizin ve ülkemizin küresel eğilimleri doğrultusunda uluslararası düzeye taşınmasını sağlayacak etkin, verimli ve sürdürülebilir performansını güvence altına almak,
- ✓ Huzur, güven ve başarı ile tüm paydaşlarımızın kurumsal ilkeler ışığında memnuniyet, aidiyet ve bağlılık duygularını geliştirmeye odaklanmış kalite kültürü anlayışı ile bütünlük bir kalite güvencesi sisteminin yayılımını sağlamak.
- ✓ Üniversitemizin kalite güvencesi süreçlerinde Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) çevrimlerinin kapatılarak iç kalite güvence sisteminin benimsenmesini sağlamak.

11.10.2022

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 12 / 39

1. KAPSAM

Çukurova Üniversitesinde KYS'nin kurulmasındaki amaç, kurumun tüm birimlerinde kalite anlayışının geliştirilmesi, kaynakların etkin ve verimli kullanımının çalışanlar tarafından benimsenmesi, sistemin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, uygulanması, sürekli iyileştirilmesi ve bu sayede iç ve dış paydaş memnuniyetinin artırılması ve tüm taraflara Çukurova Üniversitesi KYS'nin nasıl uygulandığının gösterilmesidir.

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

KEK hazırlanırken aşağıda verilen tüm dokümanlardan yararlanılmıştır:

1. TS EN ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemleri
2. TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri
3. TS EN ISO 19011 Yönetim Sistemlerini Denetleme Kılavuzu
4. TS ISO 31000 Risk Yönetimi
5. Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
6. Üniversitemiz KYS kapsamında oluşturulan tüm iç kaynaklı dokümanlar.

İlgili dokümanlara yapılan atıflar metinlerin altında referanslar kısmında belirtilmiştir. Tarih belirtilmeden atıf yapılan dokümanların en güncel olanı dikkate alınır.

3. KISALTMALAR VE TARİFLER

Çukurova Üniversitesi KYS, standarda uygunluk açısından TS EN ISO 9000:2015 standardında verilen terimleri, tarifleri ve açıklamaları kullanır. Ayrıca aşağıda belirtilen terimler, tarifler ve kısaltmalar kullanılır.

ABS : Akademik Bilgi Sistemini,
AVESİS : Akademik Veri Yönetim Sistemini,

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 13 / 39

BM	: Beneficiary Module (Avrupa Birliğinin Elektronik Proje Yönetim Sistemi) ni,
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini,
Ç.Ü.	: Çukurova Üniversitesini,
ÇÜBİS	: Çukurova Üniversitesi Bilgi Sistemini,
Dış Paydaş	: Çukurova Üniversitesinden hizmet alan paydaşları,
DMİS	: Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemini,
EBYS	: Elektronik Bilgi Yönetim Sistemini,
EKAP	: Elektronik Kamu Alımları Platformunu,
Faaliyet	: Bir işi yerine getirmek için yapılan eylemi,
GZFT	: Güçlü yönler, zayıf yönler, fırsatlar, tehditleri,
Hizmet	: İhtiyaçları karşılayan maddi varlığı olmayan şeyleri,
İç Paydaş	: Çukurova Üniversitesinde hizmet veren paydaşlarını,
KBS	: Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemini,
KEK	: Kalite El Kitabını,
KİOS	: Kamu İç Kontrol Otomasyon Sistemini,
KYS	: Kalite Yönetim Sistemini,
MEKSİS	: Yükseköğretim Mekanları Yatırım Karar Destek Sistemi
MYS	: Muhasebe Yönetim Sistemini,
Prosedür	: Bir prosesin veya faaliyetin yürütülmesi için belirlenen yolu,
Proses (Süreç)	: İstenen bir sonuca ulaşmak için girdiler kullanan ve birbirleriyle ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisini,
PUKÖ	: Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al'ı,
Risk	: Hedefler üzerinde meydana gelen belirsizlik etkisini,
TS	: Türk Standartları Enstitüsü'nü,
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemini,
Ürün	: Faaliyetler sonucu ortaya çıkan unsurları,
YGG	: Yönetimin gözden geçirmesini,
YÖK	: Yükseköğretim Kurulunu

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 14 / 39

YÖKAK : Yükseköğretim Kalite Kurulunu ifade eder.

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Kurumun belirlenen misyon ve stratejik hedeflerine ulaşması için Çukurova Üniversitesinin temel değerleri, iç ve dış konuları stratejik planda tespit edilir, izlenir ve gözden geçirilir. Üniversitemizin stratejilerine etkisi olabilecek olumlu ve olumsuz faktörler ana başlıklar ile Stratejik Plan Hazırlama Komisyonu tarafından beş yılda bir hazırlanan planda yer alan GZFT analizi aracılığıyla tanımlanır. Güçlü ve zayıf yönlerimiz, tehditler ile fırsatların belirlenmesi için yapılan GZFT analizi hem iç paydaş hem dış paydaş gözü ile yapılır. Elde edilen sonuçlar, hedeflere ulaşmak için güçlü yönlerin etkinliğini arttırmaya, olası problemlere ilişkin zayıf yönlerin güçlendirilmesine, çevresel tehditlerden korunulmasına ve fırsatların yakalanmasına yönelik temel ilke ve politikalar yönetimin onayına sunulur. Üniversitemizin hedeflerine ulaşabilmesi için olumlu ve olumsuz etki meydana getiren iç ve dış konular stratejik planda açıklanır.

Referanslar

Çukurova Üniversitesi Stratejik Planları

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemizde ürün ve hizmetler planlanırken ilgili tarafların ve tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentileri anketler, toplantılar, ziyaretler vb. ile belirlenir ve Stratejik Planda yer alır. Belirlenen hedeflerin izlenmesi sürecinde de paydaşların görüş ve önerileri değerlendirilerek gerekli analizler yapılır. Bu analizler iç ve dış paydaş memnuniyet anketi, beyin fırtınası, dilek, öneri şikâyet sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilir.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 15 / 39

Referanslar

Paydaş Memnuniyet Anketleri

CİMER Başvuruları

Yazılı ve sözlü yapılan istek, öneri ve şikayetler

Paydaş İlişkileri ve Paydaş Memnuniyeti Prosesi

İş Birliği Protokolleri

Yüzyüze ve randevulu (ERASNET) görüşmeler

Çukurova Üniversitesi Stratejik Planları

Tedarikçilerle ilgili belgeler

Sempozyum, seminer, kongre, konferans, çalıştay, tanıtım faaliyetleri

İstek, öneri ve şikâyet talepleri

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemiz KYS çerçevesinde, TS EN ISO 9001:2015 standardının tüm maddeleri uygulamaya konmuştur. Merkez yerleşke ve dışındaki yerleşkelerde bulunan tüm idari ve akademik birimler KYS kapsamına dahil edilir. KYS; eğitim-öğretim, araştırma- geliştirme, toplumsal katkı, girişimcilik, uluslararasılaşma, yönetim sistemleri ve liderlik faaliyetlerini ve bu faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsar.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

TS EN ISO 9001:2015 Standardının şartlarına uygun olarak prosesler oluşturulmuştur. Bunların birbiriyle etkileşimleri belirlenmiş, proseslerin sıraları KİOS modülünde yer alan iş akışlarında verilmiştir. Sistemin uygulanışını detayları ile açıklayan dokümante edilmiş tüm bilgiler oluşturulmuş ve uygulanmıştır.

Referanslar

İş Akışları (KİOS)

Paydaş ilişkileri ve paydaş memnuniyeti prosesi

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 16 / 39

Eğitim öğretim prosesi

Araştırma geliştirme prosesi

Yönetim ve destek prosesi

Doküman hazırlama prosedürü

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Çukurova Üniversitesi Üst Yönetimi; KYS' nin uygulanması, sistemin etkin yürütülmesi, iyileştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması için aşağıda belirtilen faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt eder ve bu doğrultuda liderlik yapar:

- Yasal çerçeve içinde demokratik bir yönetim anlayışının sağlayacağı şeffaf, hesap verebilir, yenilikçi, katılımcı, kurumsal dönüşüm kapasitesine sahip kalite odaklı yönetim sisteminin varlığını ve sürdürülebilirliğini sağlamak,
- Evrensel etik değerler çerçevesinde insan odaklı bir yaklaşım ile tüm paydaşlarımızın memnuniyet düzeyini arttıran bir yönetim sistemi oluşturmak,
- Temsiliyet ve aidiyet duygusunu güçlendirmek ve sürdürmek,
- Üniversitemizin ihtiyaçları doğrultusunda bilgi yönetim sistemi, insan kaynakları yönetimi, finansal yönetim ve süreç yönetimine ilişkin geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarla ulusal ve uluslararası alanda değer yaratmak,

Çukurova Üniversitesi;

- KYS'nin etkinliği için hesap verilebilirliğini,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulacağı ve bunların bakım merkezimizin iç/dış unsurları (bağlamı) ile uyumluluğun güvence altına alınacağını,
- KYS şartlarının, Üniversitemiz Prosesleri ile entegre olacağını güvence altına alınacağını,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edileceğini,

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 17 / 39

- KYS için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınacağını,
- Etkin kalite yönetimi ve KYS şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılacağını,
- KYS'nin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınacağını,
- KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, istihdam edileceğini, yönlendirileceğini ve destekleneceğini,
- İyileştirmenin teşvik edileceğini,
- Tüm yöneticilerin liderliğini göstermek için üst yönetimin alacağı kararlarda ilgili birim yöneticilerinin görüş ve önerileri alınarak destekleneceğini,
- KYS'nin etkinliğini YGG toplantılarında değerlendirileceğini

taahhüt etmektedir.

Referanslar

Organizasyon şeması

Görev tanımları

YGG kayıtları

5.1.2. Paydaş Odaklılık

Üniversitemiz Üst Yönetimi, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, Çukurova Üniversitesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmelikleri ve Senato Kararları çerçevesinde hizmetlerini gerçekleştirir. Çukurova Üniversitesi paydaş görüşlerine ve katkılarına büyük önem verir, yapılan izlemler ve geri bildirimleri doğrultusunda paydaşların süreçlere katılımını arttırmak amacıyla düzenli aralıklarla çeşitli iyileştirmeler yapar.

Üniversitemizde, kalite sistemi tüm paydaşlarımızın katılımı doğrultusunda değişime ve gelişime açık şekilde oluşturulur. İç ve dış paydaşların memnuniyetinin artırılması amacı ile anket, dilek, öneri ve şikâyet (form numarası ile) sistemi gibi uygulamalar ile memnuniyet ölçülür. Elde edilen sonuçlar, üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 18 / 39

Referanslar

Paydaş ilişkileri ve paydaş memnuniyeti prosesleri

Risk ve fırsatları değerlendirme prosedürü

İç ve dış paydaş memnuniyet anketleri

Danışma kurulları

Yazılı ve sözlü yapılan istek, öneri ve şikâyetler

Öneri-şikâyet kutuları

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite Politikası, Kalite Komisyonu tarafından kurum misyonu ve vizyonu ile uyumlu olacak, kurumumuzun stratejik amaç ve hedeflerini destekleyecek, kalite hedeflerinin belirlenmesinde çerçeve sağlayacak ve KYS'nin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt verecek şekilde oluşturulur ve her yıl gerçekleştirilen YGG toplantılarında gündeme alınarak sürekliliği sağlanır.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Üniversitemiz Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirliğini ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “KEK” hazırlanmıştır. Üniversitemizde göreve yeni başlayan personellerimize verilen “Aday Memurluk” eğitiminde veya personel oryantasyonunda Kalite Politikalarımızın duyurulması sağlanır. “Aday Memurluk” eğitiminde KYS'nin tanıtımı için eğitim verilir.

Üniversitemiz Kalite Politikasının, kurumumuzdaki personel tarafından bilinmesi, benimsenmesi ve anlaşılmasını sağlamak için tüm personele tebliğ edilir ve hizmet içi eğitimler verilir; Üniversitemiz web sayfasında paylaşılarak tüm iç ve dış paydaşların bilgisine açılır. Kalite Politikası üst yönetim tarafından her yıl gerçekleştirilen YGG toplantılarında gündeme alınarak gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemlerle duyurulur.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 19 / 39

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemiz çalışanlarının görev, yetki ve sorumlulukları, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esas alınarak tanımlanır.

Üniversitemizde kalite süreçlerinin sürdürülmesi, izlenmesi ve iyileştirilmesi amacıyla Kalite Komisyonu kurulmuştur. Rektör, Rektör Yardımcıları, Kalite Koordinatörü, Genel Sekreter ve Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Komisyonunun doğal üyesidir. Bu yaklaşım ile Kalite Komisyonunun yıllık raporlamada saptadığı eksiklikler ve geliştirilmesi gereken durumlar için strateji oluşturulması ve bu hususta birimlerimize yüklenen sorumlulukların bildirilmesi amaçlanmıştır; birimlerin bu doğrultudaki çalışmalarının Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek Kalite Komisyonuna raporlaması hedeflenmiştir.

Üniversitemiz birimlerinde fiilen görev alan tüm personellerimizin görevleri, sorumlulukları, yetkileri vekalet atamaları belirlenmiş olup, ÇUBİS üzerinden girişi yapılmıştır. Ayrıca personellerimizin görev tanımları yazılı şekilde kişilere tebliğ edilmiştir.

Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü Görevleri

Çukurova Üniversitesi Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğünün görevleri “Çukurova Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi” nde tanımlanmıştır.

Referanslar

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

Çukurova Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi

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

Organizasyon şeması

Görev tanımları

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 20 / 39

Yönergeler

Yönetmelikler

6. PLANLAMA

Üniversitemizde KYS'nin planlanması, kalite politikası ve hedefleri doğrultusunda gerçekleştirir. KYS'nin bütünlüğünün ve etkinliğinin doğrulanması ve yapılan değişikliklerin sistemin bütünlüğü ve etkinliğine yapabileceği muhtemel olumsuz etkilerinin önlenmesi; periyodik gözden geçirme, performans izleme ve iç/dış tetkik araçlarının etkin kullanımı ile güvence altına alınır.

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemizin stratejik planında yer alan amaçlara bağlı olarak hedeflerin izlenebilmesi, diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi, risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, önceliklendirilmesi, risklere verilecek cevapların belirlenmesi ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesi amacıyla Üniversitemiz Risk Belirleme ve Değerlendirme Komisyonu oluşturulmuştur. Çukurova Üniversitesi süreçlerinde oluşabilecek potansiyel tehlikelerin ve bunlara ilişkin risk ve fırsatları değerlendirmeye yönelik faaliyetlerin izlenmesine, ölçülmesine, kontrol altında alınmasına ilişkin yöntem ve esasların sistematik bir şekilde tanımlanması için Risk ve Fırsatları Değerlendirme Prosedürü oluşturulmuştur. Prosedür ile hizmetlerde oluşabilecek olumsuzlukların asgari düzeye indirilmesini sağlamak ve KYS açısından standartta belirlenen Risk ve Fırsatlara Yönelik Faaliyetlerin, risk ve fırsatları belirleme ve ele alma faaliyetleri ile bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususlarının takip edilmesi amaçlanır. Tüm birimlerde risk değerlendirme çalışmaları, İç Kontrol Rehberi esas alınarak gerçekleştirilir.

Referanslar

İç Kontrol Rehberi KIOS

Stratejik plan

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 21 / 39

Çukurova Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi- GZFT Analizi
Risk Belirleme ve Değerlendirme Komisyonu Toplantı Tutanaqları
Risk ve Fırsatları Değerlendirme Prosedürü
Çukurova Üniversitesi İç Kontrol Uyum Eylem Planı

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunları Gerçekleştirmek için Planlama

Üniversitemiz stratejik amaçlarına ulaşabilmek için belirlenmiş olan ve Kalite politikası ile uyumlu ölçülebilir hizmet şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler de dahil olmak üzere paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı Kalite hedefleri, Stratejik Planında belirlenir ve duyurulur. Çukurova Üniversitesindeki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetleri planlar ve yönetimini sağlar. Belirlenen bu hedefler, İdare Faaliyet Raporları ve YGG ile yıllık olarak izlenir.

Referanslar

Stratejik Plan
Çukurova Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi
Faaliyet raporları
YGG raporları
Stratejik Plan Yıllık Değerlendirme Raporları
Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KIDR)
Performans raporları

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Risk değerlendirme, iç/dış tetkikler, dilek ve öneriler sonucunda, mevzuatta değişiklik yapılması ya da uygun olmayan hizmet tespiti halinde KYS'yi etkileyebilecek değişiklik ihtiyacı doğduğunda gerekli değişiklikler planlanır ve yönetim tarafından karara bağlanır. Yapılan değişiklikler EBYS üzerinden ilgili birimlere duyurulur.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 22 / 39

Referanslar

Toplantı kararları

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Üniversitemizde KYS'nin kurulması, devam ettirilmesi geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi; paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması ve memnuniyetinin artırılması için gerekli olan insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi ihtiyaçlar belirlenir ve ihtiyaç duyulan kaynaklar, ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında tedarik edilir.

Referanslar

Envanter listesi

Personel listesi

Makine-ekipman listesi

Kalibrasyona dahil cihaz listesi

Akademik birimlerden gelen listeler

MEKSİS

İş akışları

7.1.2. Kişiler

İnsan kaynaklarına ilişkin iş ve işlemler; ilgili mevzuat hükümleri kapsamında yürütülür. İşe alım ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine dikkat edilir. Tüm süreçlerin sürekliliğinin sağlanması ve kalitesinin yükseltilmesi amacıyla gerekli sayı ve nitelikte personelin görevlendirilmesine önem verilir. Gerek duyulduğunda eğitim, danışmanlık ve müşavirlik hizmetleri gibi ihtiyaçlar için hizmet alımı yapılır.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 23 / 39

Referanslar

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

İş akışları

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

Personel İşleri Prosedürü

7.1.3. Altyapı

Üniversitemiz, hizmetlerin yürütülmesi, KYS'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirler ve karşılar. Bakım onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı aracılığı ile sağlanır. Söz konusu başkanlıklar bünyesinde elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, güvenlik, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilir ve sürekli olarak takip edilir. Mevcut alt yapıyı desteklemek amacıyla zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanır. Ayrıca Akademik Birimlerin önemli bir kısmında mini bakım ve onarım faaliyetlerinde çalıştırılmak üzere teknik personel bulundurulur. Teknik personeli bulunmayan birimler doğrudan Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığının sitesinde bulunan formun (FRM-0001) ilgili kısımlarını doldurarak EBYS üzerinden başvurur.

Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı ihtiyaçlarına dair bakım onarım hizmetleri, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sağlanır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirir. Geliştirilmeyen yazılımlar için birimler ve yazılım firmaları arasında koordinasyon hizmeti verilir.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 24 / 39

Referanslar

4737 sayılı Kamu İhale Kanunu

Bakım onarım prosedürü

İş akışları

7.1.4. Proseslerin İşletimi için Ortam

Üniversitemiz, hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak amacıyla hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenler dâhil çalışma ortamı ihtiyaçlarını belirler ve sağlar. Hizmetlerin gerçekleştirildiği ortam şartları, düzenli olarak yapılan memnuniyet anketleri aracılığıyla değerlendirilir.

Referanslar

MEKSİS Memnuniyet Anketleri

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1. Genel

Üniversitemizde sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu sağlamak amacıyla, izleme ve ölçme kaynaklarının tayin ve temini ile beraber bu kaynaklarla ilgili uygunluk kontrolleri ve amaca uygunluğun devamlılığının güvence altına alınmasına yönelik faaliyetler gerçekleştirilir. Hizmetlerin iş akışı ve mevzuata uygunluk durumu hiyerarşik ve sistematik olarak kontrol edilir.

Referanslar

Çukurova Üniversitesi KYS Otomasyonu

Kayıtların kontrolü prosedürü

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Kamu, özel kurum ve kuruluşlara hizmet veren laboratuvarlarda kullanılan ve kalibrasyon

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 25 / 39

yapılması gereken izleme ve ölçme cihazlarının düzenli aralıklarla, uluslararası standartlarla izlenebilirliği olan akredite kuruluşlara kalibrasyonları yaptırılır. Kalibrasyonu yapılan cihazların üzerinde kalibrasyon durumunu belirten etiketler bulundurulur.

Referanslar

Kalibrasyona dâhil cihaz listesi

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemiz, akademik, kültürel bilgi birikimi ve tecrübeye sahip köklü bir kurumdur. Araştırma Üniversitesi misyonuyla akademik ve bilimsel çalışmalarından elde ettiği bilgi birikimini kurumsal web sitesi ve sosyal medya hesapları, KYS, iç bülten / iç yazışmalar, AVESİS, toplantılar, sempozyum, seminer, konferans, söyleşiler vb. etkinlikler aracılığıyla paylaşır.

Kurumsal bilgi için iç ve dış kaynaklar;

- İç Kaynaklar: Fikri mülkiyet, akademik yayınlar, dergiler, raporlar, çalışanların yetkinlik, deneyim ve bilgi birikimleri, dokümante edilmemiş bilgi, proses ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.
- Dış kaynaklar: Standartlar, akademik ve idari çevreler, konferanslar, dış paydaşlardan toplanan bilgi.

Referanslar

Stratejik plan

Kurum İç Değerlendirme Raporu

Kurumsal Geri Bildirim/İzleme Raporları

<https://events.cu.edu.tr/>

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 26 / 39

7.2. Yetkinlik

Üniversitemize yeni başlayan öğrencilere oryantasyon eğitimi, yeni başlayan ve devam eden personele ihtiyaçları doğrultusunda hizmet içi eğitim verilir.

Üniversitemiz KYS'nin performansını ve etkinliğini etkileyen akademik ve idari tüm çalışanların taşınması gereken nitelikleri yasal mevzuat dikkate alınarak tespit edilir ve görev tanımları ile birlikte dokümante edilir.

Üniversitemizde tüm personelin idari ve akademik gelişimine yönelik eğitimler, Personel Daire Başkanlığı ve Eğitim Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilir. Yıllık hizmet içi eğitim planı, hizmet birimlerinden gelen eğitim ihtiyacı taleplerine göre yapılır ve yıl içerisinde uygulanır. Uygulamaların etkinliği değerlendirilir ve kayıt altına alınır.

Referanslar

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Ünvan Değişikliği Yönetmeliği

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

Çukurova Üniversitesi Öğrenci Uyum (Oryantasyon) Programlarının Planlanması ve Yürütülmesine Dair Uygulama İlkeleri

7.3. Farkındalık

Üniversitemiz bünyesinde akademik ve idari personel ile öğrencilerimize KYS ile ilgili hususlarda farkındalığın kazandırılması, geliştirilmesi ve sürdürülmesi amacıyla bilgilendirme toplantıları ile hizmet içi eğitimler düzenlenir. Üniversitemiz kurumsal internet sayfası ve Kalite Koordinatörlüğü internet sayfası üzerinden duyurulur.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 27 / 39

7.4. İletişim

Üniversitemiz KYS ile ilgili gerekli iç ve dış iletişimde; EBYS, ÇÜBİS, telefon, Microsoft Teams uygulaması, faks, Üniversite web sayfası, sosyal medya hesapları, iletişim panoları, yüz yüze görüşme, elektronik posta, hizmet içi eğitim, dilek ve öneri almaya yönelik destek portalı gibi araçlar kullanılır.

Referanslar

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
İletişim Prosedürü

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

Kurumumuzda KYS için gerekli olan doküman edilmiş bilgiye, otomasyon sisteminden ulaşılabilir. Doküman edilmiş bilgi, ihtiyaç duyulduğunda yenilenir ve sürekliliği sağlanır. Üniversitemizin tüm faaliyetlerine ilişkin dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolüne yönelik esaslar, “Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü”nde açıklanır.

Referanslar

Doküman Hazırlama Kontrol Prosedürü
Kayıtların Kontrolü Prosedürü
Dış kaynaklı doküman listesi

8. OPERASYON

8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Üniversitemiz tarafından verilen tüm hizmetler için 2547 sayılı Yükseköğretim kanunu ile belirlenmiş olan tüm faaliyetler ve ilgili mevzuat gerekliliklerini de içerecek şekilde PUKÖ döngüsü çerçevesinde gerekli planlamalar yapılır, uygulanır, kontrol edilir ve gerekli iyileştirme faaliyetleri etkin bir şekilde gerçekleştirilir.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 28 / 39

Referanslar

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

Eğitim ve öğretim prosesi

Araştırma geliştirme prosesi

Yönetim ve destek prosesi

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Paydaş ile İletişim

Üniversitemizin vermiş olduğu hizmetin nitelikleri 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ile belirlenmiştir. Bu süreçlere bağlı olarak paydaşlar ile etkin iletişim için gerekli yöntemler oluşturulur. Değişiklikler dâhil, istek, dilek, öneri, soru/sorun vb. çözümlerine yönelik olarak etkili ve devamlı faaliyet çalışmaları yapılır.

Ayrıca geri bildirimler için paydaş memnuniyet anketleri yapılır ve değerlendirilir. Üniversitemizin iç paydaşları ile iletişim kurumsal e-posta ve web sayfası, ÇÜBİS, EBYS, CİMER, yüzyüze ve çevrim içi toplantılar kanalıyla sağlanır. Ayrıca destek portalı üzerinden şikayet, öneri ve talepler de alınır ve değerlendirilir. Dış paydaşlarla iletişim kurumsal web sayfası, EBYS, CİMER ve e-posta, yüzyüze görüşme ve/veya çevrim içi toplantılarla sağlanır. Paydaşlarla iletişim, İletişim Prosedüründe belirlendiği şekilde uygulanır.

Referanslar

İletişim prosedürü

Destek portalı

Memnuniyet anketleri (öğrenci, akademik personel, idari personel)

Dış paydaş anketi

EKAP

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz, faaliyet alanı kapsamındaki tüm hizmetleri 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 29 / 39

ve Üniversitemizin tabi olduğu yönetmelik, yönerge, talimatlarda belirtilen şartlara uygun olarak gerçekleştirir. İç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri, ilgili yasal mevzuat çerçevesinde karşılanır.

Referanslar

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

Memnuniyet anketleri (öğrenci, akademik personel, idari personel)

Dış paydaş anketi

İletişim prosedürü

Destek portalı

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemiz hizmetlerinin sunumunda, periyodik yapılan değerlendirme anketleri yoluyla, münferit olarak alınan şikâyet ve öneriler ışığında hizmetler gözden geçirilir ve yürürlükteki mevzuat hükümleri çerçevesinde gerekli güncellemeler yapılarak paydaşlara bildirilir.

8.2.4. Hizmetler için Şartların Değişmesi

Üniversitemiz, hizmet şartlarının değişmesi durumunda ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi gerektiğinde günceller ve tüm ilgilileri değişen şartlar hakkında bilgilendirir.

8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

Çukurova Üniversitesinde verilen hizmetin sunumunun geliştirilmesi veya değişiklik talebi durumunda gerekli iyileştirme faaliyetleri tasarım olarak başlatılır ve önce yönetime iletilir. Tasarım, üst yönetimin değerlendirmesi ve onaylaması ile başlar ve hizmetin ortaya çıkışına kadar olan tüm süreçleri kapsar.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 30 / 39

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Çukurova Üniversitesinde ilgili yetkililer tarafından onaylanmış tasarım ve geliştirme faaliyetleri için ilgili birim yetkilisine yetki ve sorumluluk verilir. Tasarım ve geliştirme faaliyetinin başlayacağı birimde bir çalışma takvimi hazırlanır. Bu takvimde sorumlular, sorumluluklar, girdi ve çıktılar belirtilir. Yönetim tarafından incelenip onaylandıktan sonra çalışmalar başlar.

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Çukurova Üniversitesi, ürün ve hizmetlerini güvence altına almak, izlemine ve sürekliliğini sağlamak için alt proseslerini oluşturur ve uygular. Üniversitemiz bünyesinde yeni bölümlerin açılması veya var olan bölümlerin güncellenmesi sağlanırken Bologna sürecine ve YÖK mevzuatına bağlı kalınır. Uygulamanın nasıl yapılacağı ilgili İş Akış Süreçlerinde tanımlanır. Hizmet tasarımında ise alt prosesi uygulanır.

Referanslar

Eğitim öğretim prosesi

Paydaş ilişkileri ve paydaş memnuniyeti prosesi

Araştırma, geliştirme prosesi

8.4. Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

Çukurova Üniversitesi, dışarıdan temin edilecek ürün ve hizmetlerin satın alma, bütçeleme, finansman ve tedarik süreçlerini Kamu İhale Kanununa bağlı olarak yapar. Satın alma talepleri değerlendirilirken yasal mevzuat ve bütçe koşulları göz önünde bulundurulur. İlgili birimler satın alınacak hizmet/ürün/proses için uygun kriterleri, idari ve teknik şartnameleri vb. hazırlayarak Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurur. Kamu İhale Kurumu tarafından yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılır. Üniversitemiz tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin uygulamalar

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 31 / 39

Kamu İhale Kanununda belirtildiği şekilde yapılır.

8.4.1. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemizin hizmetlerini yerine getirmek için dışarıdan tedarik ettiği ürün ve hizmetler mevzuat şartlarına uygun olarak temin edilir. Satın alınan ürün ve hizmetlerin kontrolü ve doğrulanması, ilgili satın alma kriterlerine (teknik şartname) göre Kamu İhale Kanunu çerçevesinde oluşturulan Muayene Kabul Komisyonu tarafından gerçekleştirilir. Ayrıca tüm tedarikçilerimiz ürün/hizmet sağlama yeteneği bazında değerlendirilir ve kayıtları muhafaza edilir.

Referanslar

Kamu İhale Kanunu

Muayene Kabul Komisyonu Tutanağı

Şartnameler

8.4.2. Tedarikçi için Bilgi

Üniversitemiz dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetin teminine dair yöntemleri, ihtiyacına uygun şekilde satın alma kriterlerini/teknik şartnameleri hazırlar. Şartnameler, ürün veya hizmete ait detaylı teknik ve kalite özelliklerini tanımlar. Bu şartnameler, Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur. Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin süreçler Kamu İhale Kanununda belirtildiği şekilde yürütülür.

Referanslar

Satın alma iş akışları

Tedarikçi Değerlendirme Talimatı

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

5018 sayılı kanun

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 32 / 39

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Hizmet Sağlamanın Kontrolü

Üniversitemizin ana faaliyetlerini ve destek faaliyetlerini gerçekleştiren birimlerde sunulan hizmetler için iş akışları hazırlanır. Hizmetlerin gereken şekilde sunulması, yöntemler, uygulamanın kontrolü için ölçütler oluşturulur. Hizmet akışında oluşabilecek hatalar için risk analizi yapılır. Tüm bunların kontrolü için birimler tarafından kayıt tutulur.

Referanslar

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

Çukurova Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim, Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Çukurova Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Yönetmeliği

Eğitim-öğretim prosesi

İş akışları

KİOS

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemize gelen ve Üniversitemizden giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunur. Kayıtların tutulması ve saklanması, otomasyon programları (CUBİS, BAPSİS, AVESİS, ABS) ve EBYS' den yararlanılır ve hizmetler kayıtlar üzerinden geriye dönük olarak izlenebilir.

Çukurova Üniversitesi sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini aşağıda belirtilen şekillerde yapar.

- Tüm iç ve dış yazışmalar EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınır ve numaralandırılır.
- Öğrencilerimizin izlenebilirliği; öğrenci numarası, T.C. kimlik numarası ve diploma

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 33 / 39

numarası ile yapılır.

- c) Akademik ve idari personelin izlenebilirliği, kurum sicil ve T.C kimlik numarası ile yapılır; ayrıca YÖKSİS, AVESİS ve e-Kampus üzerinden takip edilir.
- d) Eğitim-öğretim programlarının izlenebilirliği Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılır.
- e) Araç, gereç ve ekipmanın izlenebilirliği, Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi ile yapılır.
- f) Satın alma hizmetleri MYS, DMİS, KBS, EKAP üzerinden numaralandırılır ve izlenir.
- g) Hukuk işlemleri Sinerji ve İcra Programı, UYAP üzerinden takip edilir.
- h) Tüm ödeme ve katkı payları işlemleri MYS, DMİS ve CUBİS üzerinden takip edilir.
- i) Değişim programları TURNA sistemi, YÖKSİS ve BM Modülü üzerinden alınan proje numarasıyla takip edilir.
- j) Yayınlar ve makaleler AVESİS üzerinden takip edilir.
- k) Laboratuvarlarda muayene, deney ve analiz raporları ile takip edilir.
- l) Bilimsel araştırma projeleri, BAPSİS üzerinden takip edilir.

8.5.3. Paydaş Mülkiyeti

Çukurova Üniversitesi, hizmet alanları dâhilinde edindiği dış paydaşlara ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde sağlar. Bu mülkiyetin bir kısmı elektronik ortamda, bir kısmı da fiziksel ortamda oluşturulur ve korunur.

Üniversitemiz, dış paydaşların bilgilerinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardının şartlarına uygun olarak gerekli tedbirleri alır ve bunlar KYS içerisinde tanımlanır. Paydaşlara ait mülkiyet aşağıda belirtildiği gibidir.

- a) Öğrenci ve mezun mülkiyeti; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri kapsar.
- b) İdari ve akademik personel mülkiyeti; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri, akademik çalışmaları, ders notları/kayıtları, sınav soruları vb. kapsar.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 34 / 39

- c) Dış tedarikçi mülkiyeti; fikri mülkiyet ve kişisel bilgiler ile sunduğu hizmetler kapsamındaki malzeme, bileşen, alet ve teçhizatı kapsar.

Referanslar

Çukurova Üniversitesi kamuoyu bilgilendirilmesine ilişkin uygulama ilkeleri

Kayıtların kontrolü prosedürü

İletişim prosedürü

ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

8.5.4. Muhafaza

KYS dokümanlarının yayınlanması, dağıtılması, revizyonu, iptali, dış kaynaklı dokümanların dâhil edilmesi ile bilgilerin istenmeyen değişikliklere karşı korunmasına ilişkin esaslar, Dokümanların Kontrolü Prosedüründe tanımlanır. Üniversitemizde faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için aldığı ürünler ile Üniversitemiz personeli ve öğrencilerimize ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarının kullanım şartlarına uygun korunması için gereken fiziksel ve elektronik ortam şartları sağlanmıştır. Depolanan ürünlerin taşıma ve nakliyesi niteliklerine uygun şekilde araç ve teçhizatla yapılır.

Muhafaza şartları sorumlu birimler tarafından izlenir ve kontrol edilir. Üniversitemize dışarıdan tedarik edilen ürünler Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem görür. Ürünlere ait stoklar tutulur, giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevli Taşınır Kayıt Kontrol ve Yetkilisi personeli tarafından gerçekleştirilir.

Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilen belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında “Cumhurbaşkanlığı Devlet Arşivleri Başkanlığı- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik” kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya imha edilir.

Referanslar

Cumhurbaşkanlığı Devlet Arşivleri Başkanlığı- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (R.G. 30922. Sayı-18.10.2019)

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 35 / 39

Lokal yedekleme (iki ayrı bina)

CUBİS

EBYS

Fiziki depolara ait dokümanlar

Mevzuat (Taşınır Mal Yönetmeliği)

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizin eğitim, öğretim hizmetleri sonucunda mezun olan öğrencilerimiz Üniversitemiz Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ile ilgili birimler tarafından takip edilir. Mezun Bilgi Sistemi uygulaması ve sosyal medya iletişim kanalları ile mezun öğrencilerimiz ile irtibat sürdürülür ve geri bildirimler alınır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz; KYS şartlarına uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak, paydaşların isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek, daha iyi hizmet vererek memnuniyeti artırmak amacıyla hizmet sunumu için mevzuat değişiklikleri ile sistemde yapılabilecek tüm değişikliklerin kontrolünü sağlar. Bu hususlar, ilgili birimlerce görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan değişiklikler ile değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümanite edilip muhafaza edilir, gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılır.

Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetlerin belirlenen şartları sağlayıp sağlayamadığı, ilgili prosedürler ile tespit edilir.

Referanslar

YGG Toplantı Kararları

Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetlerin, istenilen şartları karşılamasının sağlanması ve şartları karşıladığının doğrulanması amacıyla süreçlerin uygun yerlerinde kontrol ve doğrulama

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 36 / 39

faaliyetleri gerçekleştirilir. Üniversite KYS çerçevesinde sunulan faaliyetlerin her aşamasında meydana gelen veya gelmesi muhtemel uygunsuzlukların tanımlanması, sebeplerinin belirlenmesi, ortadan kaldırılması, tekrarın önlenmesi ve sürekli iyileştirme etkinliğinin sağlanması için Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır.

Referanslar

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

Stratejik Plan

Eğitim-öğretim prosesi

Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

YGG Toplantı Tutanakları

Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanır ve uygulanır.

Referanslar

Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Arşiv

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Çukurova Üniversitesi hizmetlerin uygunluğunu, KYS'nin etkinliğini YGG toplantıları ile izler

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 37 / 39

ve değerlendirir. Paydaş memnuniyetini ölçmek için yılda en az bir kez öğrenci, mezun, akademik personel, idari personel ve dış paydaş anketi yapılır ve sonuçlar raporlandırılarak Üniversitemiz kurumsal web sitesinde paylaşılır.

Referanslar

Hedef eylem planı

Faaliyet raporu

Stratejik plan

Memnuniyet anket raporları

İç Tetkik Prosedürü

YGG Toplantı Tutanakları

9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

Çukurova Üniversitesinde iç ve dış paydaşların beklentilerini ve beklentilerinin ne derece gerçekleştiğini ölçmek için gerek çevrim içi gerek yüz yüze anketler yapılır. E-posta ve iletişim linkleri ile de beklenti ve ihtiyaçlar izlenebilir. Elde edilen veriler analiz edilerek iyileştirmeler yapılır.

Referanslar

Paydaş İlişkileri ve Paydaş Memnuniyeti Prosesi

Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

Memnuniyet anketleri

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemiz; ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu, memnuniyeti, planlamanın gerçekleşme oranını, proseslerin performansını, ihtiyaçları ve fırsatları tayin edebilir.

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 38 / 39

Belirlenen bu faktörler analiz edilip değerlendirilir ve gerekli iyileştirmeler yapılır.

Referanslar

Uygun Olmayan Hizmet ve Ürünlerin Kontrolü Prosedürü
Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
İdare Faaliyet Raporları
Üniversite Stratejik Planları

9.2. İç Tetkik

Çukurova Üniversitesinde İç Tetkik Prosedürü aracılığı ile KYS etkinliği izlenerek sürekliliği sağlanır. Bu prosedürde belirtildiği üzere düzenli aralıklarla iç tetkikler planlanır, gerçekleştirilir, raporlanır ve izlenir.

Referanslar

İç Tetkik Prosedürü
Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
YGG Toplantı Tutanağı

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

Çukurova Üniversitesi üst yönetimi KYS'nin amacına uygunluğunun, yeterliğinin, etkinliğinin ve stratejik planı ile uyumunun devamlılığını güvence altına almak için KYS'ni planlı aralıklarla gözden geçirir. YGG toplantıları yılda en az bir kere üniversite senatosu tarafından yapılır.

Referanslar

Yönetim ve Destek Prosesi
YGG Toplantı Tutanağı

10. İYİLEŞTİRME

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------

	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No:	KEK-001
		Yayın Tarihi:	
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa No:	Sayfa 39 / 39

10.1. Genel

Çukurova Üniversitesi iyileştirme için fırsatları tespit edip memnuniyet oranını arttırmak için faaliyetler düzenler. Bu doğrultuda ürün ve hizmetleri geliştirmeye ve iyileştirmeye, istenmeyen etkileri azaltarak KYS'nin performansını ve etkinliğini arttırmaya yönelik eylemler gerçekleştirir. KYS hedef ve politikalarının tüm birimlerce benimsenmesi, uygulanması ve analizinin sağlanarak düzeltici faaliyetlerin yürütülmesi YGG ile sağlanır.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Çukurova Üniversitesi KYS'de hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında uygunsuzluk oluştuğunda, uygunsuzlukların nedeninin saptanması, nedenlerinin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi düzeltici, önleyici veya iyileştirici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçlarının takip edilmesi amacıyla Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır ve etkinliği takip edilir.

Referanslar

Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

YGG Toplantı Tutanağı

10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz KYS'nin temelini sürekli iyileştirme anlayışı oluşturur ve hizmet kalitesi ile paydaş memnuniyetinin artırılması esasına dayanır. Bu çerçevede Çukurova Üniversitesi KYS etkinliği süreklilik kazanır.

Referanslar

Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

YGG Toplantı Tutanağı

Hazırlayan: Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör
--	-----------------------------