

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE MENTORLUĞU UYGULAMA PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/13 İlk Yayın Tar.: 9.08.2023 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 1 / 6

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi'nin iyileştirme anlayışı gereğince ve Üniversitede uygulanan kalite güvencesi çalışmaları kapsamında; birimlerdeki iç kalite güvencesi faaliyetlerinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla Kalite Mentorları tarafından yapılacak uygulamaları düzenlemektir.

Bu prosedür, Kalite Mentorları ile Üniversitenin akademik ve idari tüm birimlerini ve bu birimlerin kalite sistemleri kapsamında yürüttükleri proses, iş ve işlemlerin izlenmesine ilişkin hükümleri kapsar.

2. DAYANAK

Bu prosedür, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği ve İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü ve Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları hükümlerine ile TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Standardının 9.2'nci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün hazırlanması, revize edilmesi ve yenilenmesinden Kalite Koordinatörlüğü sorumludur.

Prosedürün uygulanmasından; Kalite Mentorları, Üniversitenin kurum organizasyon şemasında tanımlanan ve tamamı prosedür kapsamında yer alan birimlerin yöneticileri, süreç sahip ve sorumluları, kalite birim sorumluları, iç tetkikçiler ve Üniversitenin tüm çalışanları sorumludur.

4. TANIMLAR

Kalite Mentoru: Birimlerde iç kalite güvencesi süreçleriyle ilgili inceleme ve danışmanlık faaliyetlerini yürütmek üzere Rektörlük tarafından görevlendirilen Kalite Komisyonu Üyeleridir.

Danışmanlık Toplantısı: Yüz yüze, çevrim içi veya hibrit olarak, Kalite Mentorları ve birimler arasında düzenlenen tetkikin gerçekleştirildiği görüşmedir.

Olumlu Husus: Kalite Mentoru tarafından danışmanlık toplantısı öncesi, sırası ve / veya sonrasında karşılaşılan ve proseslere, şartlara, ölçüt ve/veya alt ölçütlere ilişkin olumlu hususlardır.

İyileştirilebilecek Husus: YÖKAK ve/veya TSE tarafından tayin edilen ilgili şartların, ölçütlerin veya alt ölçütlerin gerekliliklerini yerine getirmekle birlikte, daha geliştirilmesi için Kalite Mentoru tarafından önerilen hususlardır.

Uygunsuzluk / Risk: Ürün ve hizmetlerin sunumunda, Üniversitenin benimsediği yönetim sistemleri ile bağlı olduğu mevzuat şartlarından olası veya mevcut sapmalardır.

Düzeltilici Faaliyet (DF): Saptanan uygunsuzluğun veya riskin sebebini veya istenmeyen bir durumu ortadan kaldırmak için yapılan faaliyettir.

KDYS: Kalite Doküman Yönetim Sistemi'ni,

Birim: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesinin Fakülte, Enstitü, Yüksekokul ve Meslek Yüksekokullarını,

Komisyon: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Kalite Komisyonu'nu,

Koordinatörlük: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü'nü,

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE MENTORLUĞU UYGULAMA PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/13 İlk Yayın Tar.: 9.08.2023 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 2 / 6

Üniversite: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi'ni,

Üst Yönetim: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Rektörlüğü'nü,

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesini ifade eder.

5. PROSEDÜR DETAYI

5.1. Kalite Mentorlarının Belirlenmesi

- Mentor olarak görev yapan personel, Kalite Komisyonu Üyeleri (*Bkz. LS/GNL/10 Kalite Komisyonu Üye Listesi*) arasından Üniversitede bulunan fakülte, enstitü, yüksekokul ve meslek yüksekokullarının sayısına göre belirlenir.
- Kalite Mentorları, değerlendirilen birimden doğrudan sorumlu olmayan kişilerden müteşekkil olmak üzere en az 2 (iki) Komisyon Üyesinden oluşur ve *Kalite Mentorları ve Birim Eşleşmeleri Listesi (LS/GNL/23)* içerisinde dokümante edilir.
- Gönüllülük ve kolektif çaba gerektiren kalite güvencesi süreçlerine hâkim ve tercihen Komisyonunda deneyimli üyeler Rektör tarafından seçilerek görevlendirilir.
- Kalite Mentorlarının görev süresi, Kalite Komisyonunda buldukları süre ile sınırlıdır. Kalite Komisyonunun görev süresi bittiğinde Komisyon Üyeleri ile Kalite Mentorları da revize edilir.
- Görev süresi biten ya da herhangi bir nedenle ayrılan Kalite Mentorunun yerine Rektör tarafından yeni bir görevlendirme yapılır.
- Kalite Mentorlarının birim görevlendirmelerinde, uygulama sürecinde herhangi bir olumsuzluğa sebebiyet vermeyecek şekilde Rektör tarafından değişiklik yapılabilir.

5.2. Kalite Mentorunun Görevleri

- Üniversitenin Kalite Politikası ve yürürlükte olan Stratejik Planı doğrultusunda, birimlerdeki iç kalite güvencesi faaliyetlerinin düzenlenmesi ve izlenmesine rehberlik eder.
- Sorumlu oldukları birimlerde kalite güvencesi çalışmalarını izler ve birimlerin, kalite güvencesi süreçleri konusunda yaşadığı belirsizlikleri ve sorunları gidermeye yardımcı olur.
- Kalite güvencesi süreçlerinde tespit edilen belirsizlik ve sorunları Koordinatörlüğe bildirerek, birim ve Koordinatörlük arasında bir köprü oluşturur.
- Yılda 3 (üç) kez (Ocak-Nisan, Mayıs-Ağustos ve Eylül-Aralık dönemleri) birimlerle kararlaştırılan tarihlerde danışmanlık toplantıları yapar ve sonuçları *Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporu Formu (FR/GNL/48)* ile Komisyona sunar.
- *Birim Kalite Eylem Planı İzleme İş Akış Şemasında (İA/GNL/08)* tanımlandığı üzere, birimin daha önceki dönem raporlarına (Birim Geri Bildirim Raporu, İç Tetkik Raporu, Danışma Kurulu Toplantıları, Program Akreditasyonu Raporları, Dış tetkikler sonucunda veya dış paydaşlar tarafından düzenlenen diğer raporlar, vb.) göre *Birim Kalite Eylem Planı Formunu (FR/GNL/39)* oluşturur ve ilgili dönemlerde izlemesini sağlayarak *Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporu Formu (FR/GNL/48)* içerisinde Komisyona sunar.
- Birimde kayıt altında tutulan *Birim Dokümantasyon Kontrol Listesi Formunu (FR/GNL/40)* ilgili dönemlerde kontrol ederek *Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporu Formu (FR/GNL/48)*

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE MENTORLUĞU UYGULAMA PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/13 İlk Yayın Tar.: 9.08.2023 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 3 / 6

içerisinde Komisyona sunar. Kalite Mentoru, **Birim Dokümantasyon Kontrol Listesinde** bulunan dokümanların KDYS üzerindeki yayınlanma ve güncellik durumunu (Örneğin, yıllara ait Birim Faaliyet, Birim İç Değerlendirme, Program Değerlendirme, Araştırma Faaliyetleri İzleme, vb. raporlar ile Koordinatörlük tarafından izlenmesi yapılan liste, plan, vb. dokümanlar) veya dokümana bağlı proseslerin işletilip işletilmediğini (Örneğin, hizmet içi eğitimler sonrasında eğitim değerlendirmeleri yapılarak, raporların oluşturulması veya toplantıların ardından toplantı katılım veya toplantı karar tutanaklarının düzenlenmesi veya memnuniyet anketlerinin ardından analiz raporlarının dokümante edilmesi) takip etmekle yükümlüdür.

- Birimde kayıt altında tutulan **Personel Oryantasyon Eğitim Planı (FR/GNL/45)** ve **Personel Oryantasyon Eğitim Onay Formlarını (FR/GNL/46)** ilgili dönemlerde kontrol ederek herhangi bir husus saptaması durumunda **Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporu Formu (FR/GNL/48)** içerisinde Komisyona sunar.
- Birimde kayıt altında tutulan **Birim Faaliyetleri Takip Listesi Formunu (FR/GNL/41)** kontrol eder ve herhangi bir husus saptaması durumunda **Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporu Formu (FR/GNL/48)** içerisinde Komisyona sunar.
- İlgili dönemlerde birimin KDYS üzerinde kayıtlı dokümanlarını ve bu dokümanların güncelliğini kontrol eder ve mükerrer doküman veya varsa uygunsuzlukları (Örneğin, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından dokümante edilen bir kurumsal formun veya içerik olarak benzerinin birim tarafından da KDYS'ye yüklenmesi) **Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporu Formu (FR/GNL/48)** içerisinde Komisyona sunar.
- Birim Faaliyet Raporlarında dokümante edilen GZFT (Güçlü-Zayıf Yönler-Fırsatlar-Tehditler) analizinde yer alan hususların, birimin risk ve fırsat analizi dokümanlarında değerlendirilmesini kontrol eder.
- İlgili dönemlerde birimin Danışma Kurulu Toplantılarını kontrol eder ve durumunu **Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporu Formu (FR/GNL/48)** içerisinde Komisyona sunar.
- İlgili dönemlerde birimin internet sayfasını kontrol eder ve iyileştirilebilecek hususları **Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporu Formu (FR/GNL/48)** içerisinde Komisyona sunar.
- Kalite Mentorları danışmanlık toplantılarının ardından tespit ettiği uygunsuzluk / riskleri, **Uygunsuzluk / Risk Tespit Formunu (FR/GNL/44)** düzenleyerek Koordinatörlüğe sunma yetkisine sahiptir. Süreçle ilgili tüm detaylar **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)** ile belirlenir.
- Kalite Mentoru birimle gerçekleştirdiği danışmanlık toplantısının ardından **Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporu Formunu (FR/GNL/48)** hazırlar ve **Toplantı Katılım Formu (FR/GNL/01)** ile birlikte elektronik posta eklerinde Koordinatörlüğe gönderir. Kalite Mentoru varsa **Uygunsuzluk / Risk Tespit Formunu (FR/GNL/44)** da bu e-postaya ekler. Bununla birlikte, Kalite Mentorları birimleriyle ilişkili raporlarında belirttikleri hususları 4 (dört) aylık periyotlarda Kalite Komisyonu Toplantılarında (tercihen Ocak, Mayıs ve Eylül aylarında) sunarlar.
- Birimlere görevlendirilen Kalite Mentorlarının danışmanlık toplantısı öncesi, esnası ve sonrası faaliyetler ile birimle ilgili hususların komisyona sunumunda istişare içerisinde, uyumlu ve birlikte çalışmalarını beklenir.
- Kalite Mentorları birimlerin akreditasyon komisyonlarının bir üyesi değildir. Birimlerin akreditasyon başvuru süreçlerinde ve gerekli raporların hazırlanmasında sorumlulukları yoktur.

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE MENTORLUĞU UYGULAMA PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/13 İlk Yayın Tar.: 9.08.2023 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 4 / 6

5.3. Birimlerde İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

- Birimde, Üniversitenin Kalite Politikası ve yürürlükte olan Stratejik Planı bilinmeli ve amaç ve hedeflerin oluşturulmasından başlayarak birimlerdeki iç kalite güvencesi faaliyetlerinin düzenlenmesi ve izlenmesi süreçleri bu doğrultuda yapılandırılmalıdır.
- Birim, yönetim ve kalite, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme ve toplumsal katkı ile ilgili tüm faaliyetlerinde Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma (PUKÖ) ilkesini benimsemeli ve dokümanlarını da bu ilkeye göre oluşturmalıdır.
- Birim en temel olarak, Üniversite proseslerine ve ihtiyaçlarına göre oluşturduğu dokümanlarını KDYS üzerinden yayınlar, dokümantasyon kontrol listesi ile izler, ölçme yöntemleri (anket, vb.) ile analiz eder, raporlar ile değerlendirir ve kalite eylem planları ile iyileştirmesini yapar.
- Birim, GZFT analizlerini güncel tutmalı ve risk ve fırsatlarını planlamada kullanmalıdır.
- Birimin tüm faaliyetlerinde planlama aşamasından itibaren PUKÖ çevrimini tamamlayacak şekilde tasarlama yapması beklenir.

5.4. Birimin Sorumlulukları

- Birim yönetimi, Kalite Mentorunun danışmanlık toplantısı çağrısı ile uygun toplantı tarihi, saati ve yeri konusunda mentoruyla teyitleşmek ve danışmanlık toplantısının gerçekleşeceği saatte üst yöneticisi ve Birim Kalite Ekibi / Sorumlusu ile hazır bulunmak durumundadır.
- Kalite Mentoru tarafından yöneltilen sorulara şeffaf bir şekilde cevap verir ve Kalite Mentorunun talep ettiği tüm dokümanları sunar.
- Birimin yıl boyunca yayınlaması ve / veya revize etmesi gereken dokümanları güncel olarak **Birim Dokümantasyon Kontrol Listesi (FR/GNL/40)** ile kayıt altına alması gerekir. Birim, bu listede bulunan ve kurumsal olarak oluşturması gereken tüm dokümanlardan sorumludur.
- Buna bağlı olarak, birim KDYS'ye kaydettiği tüm dokümanların içeriğini ve güncelliğini takip etmekle birlikte, mükerrer dokümantasyondan (Örneğin, Personel Daire Başkanlığı tarafından dokümanite edilen bir kurumsal formun veya içerik olarak benzerinin birim tarafından da KDYS'ye yüklenmesi) kaçınılmalıdır.
- Kalite Mentoru ile oluşturulan **Birim Kalite Eylem Planı (FR/GNL/39)** üzerinde yapılan iyileştirmeleri sürekli olarak takip etmesi ve mevcut güncellemeleri kaydetmesi gerekir.
- Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ilkesi gereği, birimin internet sitesinde güncel, açık ve şeffaf bilgiler yer almalıdır.
- Birimler, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Danışma Kurulları Yönergesi'ne uygun olarak Danışma Kurulunu oluşturmalı ve periyodik olarak Danışma Kurulu Toplantılarını gerçekleştirmelidir.

6. KALİTE MENTORLUĞU UYGULAMASI

6.1. Planlama

Yılın ilk Kalite Komisyonu Toplantısında Koordinatörlük tarafından taslak **Kalite Mentorları Danışmanlık Toplantı Planı Formu (FR/GNL/47)** hazırlanır ve Komisyon Toplantısında

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE MENTORLUĞU UYGULAMA PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/13 İlk Yayın Tar.: 9.08.2023 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 5 / 6

onaylandıktan sonra KDYS'de dokümanite edilir. Yıl boyunca Kalite Mentorları tarafından iletilen danışmanlık toplantılarının tarihleri kaydedilerek plan revize edilir.

6.2. Uygulama Sürecinin Analizi

Koordinatörlük yıl sonunda *Kalite Mentorlarına Yönelik Mentorluk Uygulaması Değerlendirme Anket Formu (FR/GNL/50)* ve *Birim Amirlerine Yönelik Mentorluk Uygulaması Değerlendirme Anket Formu (FR/GNL/51)* ile sürece ilişkin analizi yapar ve sonuçlar, *Kalite Mentorluğu Uygulaması Sonuç Raporu Formunun (FR/GNL/49)* "Değerlendirmeler" bölümünde bulunan "Tetkik Süreci Değerlendirme Anketlerinin Sonuçları" başlığı altında dokümanite edilir.

6.3. Birim Faaliyetlerinin İzlenmesi ve Değerlendirilmesi

Koordinatörlük tarafından uygulama süresince, Kalite Mentorunun sürece uyumu, uygulama planı ve takvimine uyum, birim ve mentorlardan gelen geri bildirimler açısından izlenir ve Kalite Mentorlarından gelen tüm *Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporları* değerlendirilerek, yıl sonunda uygulamanın bitimini takip eden 20 iş günü içinde, faaliyetin hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını tespit etmek ve iyileştirme fırsatlarını belirlemek amacıyla, yapılan uygulama gözden geçirilir ve *Kalite Mentorluğu Uygulaması Sonuç Raporu Formu (FR/GNL/49)* hazırlanarak üst yönetime sunulur ve KDYS üzerinden dokümanite edilir. Bu rapora uygulama boyunca oluşturulan dokümanite bilgilerin bir özeti, toplantıların tümünde tespit edilen iyileştirme fırsatları ve uygunsuzluklar, Kalite Mentorlarının performansı, uygulamada yaşanan aksamalar ve sürecin izleme ve değerlendirme sonuçları kaydedilir. Rapordan sentez edilen temel konular, "Değerlendirmeler" alanında bulunan "Sürekli İyileştirme Hususları" başlığı altında dokümanite edilir, YGG toplantısında sunulmak üzere gündeme alınır ve Sürekli İyileştirme Planının maddelerine eklenerek izlenmesi ve iyileştirilmesi yapılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Birim Kalite Eylem Planı İzleme İş Akış Şeması (İA/GNL/08)
- Birim Kalite Eylem Planı Formu (FR/GNL/39)
- Birim Dokümantasyon Kontrol Listesi Formu (FR/GNL/40)
- Birim Faaliyet Kanıtları Takip Listesi Formu (FR/GNL/41)
- Personel Oryantasyon Prosedürü (PR/GNL/11)
- Personel Oryantasyon Eğitimi Planı Formu (FR/GNL/45)
- Personel Oryantasyon Eğitimi Onay Formu (FR/GNL/46)
- Kalite Komisyonu Üye Listesi (LS/GNL/10)
- Kalite Mentorları ve Birim Eşleşmeleri Listesi (LS/GNL/23)
- Kalite Mentorları Danışmanlık Toplantı Planı Formu (FR/GNL/47)
- Kalite Mentoru Danışmanlık Toplantısı Raporu Formu (FR/GNL/48)
- Kalite Mentorluğu Uygulaması Sonuç Raporu Formu (FR/GNL/49)
- Kalite Mentorlarına Yönelik Mentorluk Uygulaması Değerlendirme Anketi Formu (FR/GNL/50)
- Birim Amirlerine Yönelik Mentorluk Uygulaması Değerlendirme Anketi Formu (FR/GNL/51)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE MENTORLUĞU UYGULAMA PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/13 İlk Yayın Tar.: 9.08.2023 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 6 / 6

- İç Tetkik Prosedürü (PR/GNL/03)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)
- Uygunsuzluk / Risk Tespit Formu (FR/GNL/44)
- Düzeltici Faaliyet Formu (FR/GNL/20)