# KALİTE EL KİTABI

JANDARMA VE SAHİL GÜVENLİK AKADEMİSİ

Bu kitap, JSGA'nın politikalarını, hedeflerini, organizasyonunu, yetki ve sorumluklarını tanımlayan, ilgili standart ve ölçütlerdeki faaliyetleri JSGA bağlamında açıklayan ana dokümandır.

Bu dokümanın basılı hâli takipsiz kopya kabul edilmektedir. Lütfen JSGA örün sayfasından son sürümüne ulaşınız.

**Hazırlayan** **:** Kalite Yönetim ve Değerlendirme Şube Müdürlüğü
**Onaylayan** **:** JSGA Başkanı

**BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.**

**Önsöz**

Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS), JSGA'daki "Yükseköğretim Hizmetleri"nin sürekli iyileştirilmesi yoluyla hizmet alanın memnuniyetine odaklanan bir yönetim anlayışıdır.

Kalite El Kitabı; YÖK mevzuatı, YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı ve Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi'nin vizyonu, misyonu ve temel değerleri dikkate alınarak, akademik, idari ve destek personelinin çalışma şartlarına uygun olarak görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirmeleri için hazırlanmıştır.

"Kalite Politikası" doğrultusunda belirlenen "Kalite Hedefleri"ne ulaşmak ve BKYS'nin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak, tüm çalışanların katılımı ile mümkündür. Yürütülen her faaliyetin kalite mantığında ele alınması bütüncül bir perspektif ve anlayış sağlayacaktır. Bu çerçevede hazırlanan Kalite El Kitabı, JSGA'nın paydaşları için kalite düzenlemeleri içermekte ve hedeflerine ulaşmasına yönelik kalite prensip ve politikalarını açıklamaktadır.

Murat BULUT
Tuğgeneral
Akademi Başkanı

## İÇİNDEKİLER

Önsöz ..... 2
1. Kapsam ..... 6
2. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanlar ..... 6
3. Terimler ve tarifler ..... 6
4. JSGA bağlamı ..... 7
4.1. JSGA ve bağlamının anlaşılması ..... 7
4.1.1. JSGA'nın tanıtımı ..... 7
4.1.2. Stratejik alandaki tarihsel gelişimi ..... 7
4.1.3. Vizyon ..... 7
4.1.4. Misyon ..... 8
4.1.5. Temel değerler ..... 8
4.1.6. Adres bilgileri ..... 8
4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması ..... 9
4.3. BKYS kapsamı ..... 10
4.3.1. Uygulanabilir olmayan maddeler ..... 10
4.4. Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi ve süreçleri ..... 11
4.4.1. Genel ..... 11
4.4.2. Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) süreçleri ..... 11
5. Liderlik ..... 12
5.1. Liderlik ve taahhüt ..... 12
5.1.1. Genel ..... 12
5.1.2. Hizmeti alan odağı ..... 12
5.2. Politika ..... 13
5.2.1. Politikaların oluşturulması ..... 13
5.2.1.1. Kalite Politikası ..... 13
5.2.1.2. İnsan Kaynakları Politikası ..... 13
5.2.1.3. Uluslararasılaşma Politikası ..... 13
5.2.1.4. Yönetim Sistemi Politikası ..... 13
5.2.1.5. Eğitim ve Öğretim Politikası ..... 13
5.2.1.6. Araştırma ve Geliştirme Politikası ..... 13
5.2.1.7. Toplumsal Katkı Politikası ..... 14
5.2.1.8. Lider Yetiştirme ve Takip Politikası ..... 14
5.2.1.9. Mezun İzleme ve Değerlendirme Politikası ..... 14
5.2.2. Politikaların duyurulması ..... 14
5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar ..... 14
6. Planlama ..... 15
6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri ..... 15

6.1.1. Risk ve fırsatların belirlenmesi ..... 15
6.1.2. Risk ve fırsatların planlanması ..... 15
6.2. Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama ..... 16
6.2.1. Kalite hedeflerinin belirlenmesi ..... 16
6.2.2. Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama ..... 16
6.3. Değişikliklerin planlanması ..... 16
7. Destek ..... 17
7.1. Kaynaklar ..... 17
7.1.1. Genel ..... 17
7.1.2. Kişiler ..... 17
7.1.3. Altyapı ..... 17
7.1.4. Süreçlerin işletimi için çevre ..... 18
7.1.5. Kaynakların izlenmesi ve ölçümü ..... 18
7.1.6. Kurumsal bilgi ..... 18
7.2. Yeterlilik ..... 19
7.3. Farkındalık ..... 19
7.4. İletişim ..... 20
7.5. Dokümante edilmiş bilgi ..... 20
7.5.1. Genel ..... 20
7.5.2. Oluşturma ve güncelleme ..... 21
7.5.3. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü ..... 21
7.5.3.1. Dokümante edilmiş bilginin kontrolünün güvence altına alınması ..... 21
7.5.3.2. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü faaliyetleri ..... 21
8. Operasyon ..... 22
8.1. Operasyonel planlama ve kontrol ..... 22
8.2. Hizmetler için şartlar ..... 22
8.2.1. Hizmet alan ile iletişim ..... 22
8.2.2. Hizmetler için şartların tayin edilmesi ..... 23
8.2.3. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi ..... 23
8.2.3.1. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesinin taahhüdü ..... 23
8.2.3.2. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesinde dokümante edilmiş bilginin muhafazası ..... 23
8.2.4. Hizmet için şartların değişmesi ..... 23
8.3. Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi ..... 24
8.3.1. Genel ..... 24
8.3.2. Tasarım ve geliştirmenin planlanması ..... 24
8.3.3. Tasarım ve geliştirme girdileri ..... 24
8.3.4. Tasarım ve geliştirme kontrolü ..... 25
8.3.5. Tasarım ve geliştirme çıktıları ..... 25

8.3.6. Tasarım ve geliştirme değişiklikleri ....25
8.4. Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin kontrolü ....26
8.4.1. Genel ....26
8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu ....26
8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi ....26
8.5. Hizmetin sunumu ....27
8.5.1. Hizmet sunumunun kontrolü ....27
8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik ....27
8.5.3. Hizmet alana veya dış tedarikçiye ait mülkiyet ....27
8.5.4. Muhafaza ....28
8.5.5. Hizmet sonrası faaliyetler ....28
8.5.6. Değişikliklerin kontrolü ....28
8.6. Hizmet sunumu ....28
8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü ....29
9. Performans değerlendirme ....29
9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme ....29
9.1.1. Genel ....29
9.1.2. Hizmeti alanın memnuniyeti ....29
9.1.3. Analiz ve değerlendirme ....30
9.2. İç tetkik ....30
9.3. Yönetimin gözden geçirmesi (YGG) ....30
9.3.1. Genel ....30
9.3.2. YGG girdileri ....30
9.3.3. YGG çıktıları ....31
10. İyileştirme ....31
10.1. Genel ....31
10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet ....31
10.2.1. Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet tespiti ....31
10.2.2. Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet sonrası uygulamalar ....31
10.3. Sürekli iyileştirme ....32
Ek-1 Süreç etkileşim şeması ....33

## 1. Kapsam

Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi'nde paydaş beklentileri ve uygulanabilir mevzuat şartlarını karşılayacak şekilde "Yükseköğretim Hizmetleri" faaliyetlerini düzenli olarak sağlama, sürekli iyileştirme ile paydaş memnuniyetini artırma ve bu faaliyetlerin uygunluğunu güvence altına almak için belirlenen süreçler dâhilinde etkin bir Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) kurma ve işletme faaliyetlerini kapsamaktadır.

## 2. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanlar

Standartlara yapılan atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmekte ve aşağıda liste halinde verilmektedir. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanda tarih belirtilmesi halinde sadece atıf yapıldığı, belirtilmemesi halinde ise en son baskısı kullanılmaktadır.

| EN, ISO, IEC vb. | Adı |
|---|---|
| TS EN ISO 9001 | Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar |
| | YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri |
| | YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu |
| | BKYS kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar |

## 3. Terimler ve tarifler

| Kısaltmalar / Terimler | Tarifler |
|---|---|
| **BKYS** | Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi |
| **J.Gn.K.lığı** | Jandarma Genel Komutanlığı |
| **JBYS** | Jandarma Belge Yönetim Sistemi |
| **JSGA** | Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi |
| **GZFT** | Güçlü - Zayıf Yönler, Fırsat Tehditler |
| **HİZMET/ÜRÜN** | JSGA bünyesinde kapsamında da tanımlandığı üzere icra edilen faaliyet "Yükseköğretim Hizmetleri" olup ürün ise bahsi geçen hizmet faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan materyallerdir. |
| **KGBR** | Kurumsal Geri Bildirim Raporu |
| **KİDR** | Kurum İç Değerlendirme Raporu |
| **MÜŞTERİ** | JSGA'nın "Yükseköğretim Hizmetleri" faaliyetlerini sunan bir kurum olması nedeniyle, temelde bu hizmetleri alan ve/veya bundan fayda sağlayan öğrencilerimizdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen ve/veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapısından dolayı "müşteri" tanımına BKYS kapsamında, "öğrenci" ile "hizmetlerden etkilenebilen diğer taraflar" da dâhil edilmiştir. |
| **ÖSYM** | Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi |
| **PAYDAŞ** | Bir karar veya faaliyeti etkileyebilen veya bunlardan kendileri etkilenebilen kişi, kurum veya kuruluşlardır. |
| **PBİK** | Personel Bilgi İşlem Kodu |
| **TYYÇ** | Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi |
| **YGG** | Yönetimin Gözden Geçirmesi |
| **YÖKAK** | Yükseköğretim Kalite Kurulu |
| **YÖK** | Yükseköğretim Kurulu |

## 4. JSGA bağlamı

### 4.1. JSGA ve bağlamının anlaşılması

JSGA'nın amacı ve stratejik yönü ile ilgili olarak BKYS'yi etkileyen iç ve dış hususlar kuruluşun bağlamının anlaşılmasında ana husus olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda dış hususlar; yasal (kanun, yönetmelik, yönerge vb.), teknolojik, rekabetçi, kültürel, sosyal ve ekonomik dayanaklar olup iç hususlar ise kurumsal değerler, kurum kültürü, kurumsal bilgi, kaynaklar, altyapı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri ile performans göstergeleridir.

JSGA Başkanlığı bünyesinde sistematik olarak gerçekleştirilen PL.001-Stratejik Plan çalışmaları kapsamında iç ve dış hususlar, kurumun Güçlü-Zayıf Yönler, Fırsat-Tehditlerinin (GZFT) belirlenebilmesi amacı ile içsel ve paydaş gözüyle risk analizine tabi tutulmaktadır.

#### 4.1.1. JSGA'nın tanıtımı

Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi; Jandarma ve Sahil Güvenlik teşkilatlarının subay, astsubay ve diğer personel ihtiyaçlarını karşılamak, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapmak üzere bünyesinde fakülte, enstitü, astsubay meslek yüksekokulları, eğitim ve araştırma merkezleri ve kurslar bulunan bir yükseköğretim kurumudur.

JSGA bünyesinde eğitim-öğretim faaliyetlerini yürütmek üzere; fakülte, meslek yüksekokulları, yüksekokullar, enstitüler, eğitim merkezleri, araştırma merkezleri ile eğitim-öğretim faaliyetlerinde idari ve hizmet desteği sağlamak üzere idari birimler bulunmaktadır.

JSGA, T.C. İçişleri Bakanlığına bağlı olmakla birlikte, kadroları ve bütçesi ile J.Gn.K.lığı içinde yer almaktadır. Bu yönüyle Akademinin kendine ait bir bütçesi bulunmamakta, J.Gn.K.lığı bütçesi içerisinde tahsis edilen ödeneği kullanmaktadır.

#### 4.1.2. Stratejik alandaki tarihsel gelişimi

Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi; Jandarma ve Sahil Güvenlik teşkilatlarının subay, astsubay ve diğer personel ihtiyaçlarını karşılamak, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapmak üzere bünyesinde fakülte, enstitü, astsubay meslek yüksekokulları, eğitim ve araştırma merkezleri ve kurslar bulunan bir yükseköğretim kurumudur. 31 Temmuz 2016 tarihinde DŞ.011-Resmi Gazete'de yayımlanan DŞ.004-669 sayılı KHK'nın DŞ.012-2803 sayılı Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Kanunu'na eklenen 13/A maddesi gereği Jandarma Okullar Komutanlığı lağv edilerek Jandarma Sahil Güvenlik Akademisi kurulmuştur.

Jandarma Eğitim Komutanlığı ve Jandarma Okullar Komutanlığının lağv edilmesiyle, söz konusu teşkillerin konuşlu bulunduğu Şehit Korgeneral İsmail SELEN Kışlası, Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisinin kullanımına tahsis edilmiştir. Eğitim-öğretim için elverişli alt yapıya sahip olan Şehit Korgeneral İsmail SELEN Kışlası, yapılan düzenlemelerin ardından kısa sürede eğitim-öğretim için hazır hale getirilmiş ve Jandarma ve Sahil Güvenlik teşkilatlarının subay ve astsubay ihtiyacını ivedilikle karşılamak üzere, 07 Kasım 2016 tarihinde eğitim-öğretim faaliyetlerine başlanmıştır.

#### 4.1.3. Vizyon

İnsani ve milli değerleri özümsemiş, sürekli yenilenmeyi benimseyen, güvenlik alanında öncü rol üstlenerek bilgi üreten, yetkinliklerini insanlık ve ülke yararına kullanan, ulusal ve uluslararası alanda tercih edilen, kolluk alanında nitelikli insan kaynağı ve personel yetiştiren ve mensubu olmaktan onur duyulan bir yükseköğretim kurumu olmaktır.

#### 4.1.4. Misyon

İnsani, milli ve manevi değerler çerçevesinde; motivasyonunu kamu düzeni ve güvenliğini sağlamaktan alan lider yetkinliklere sahip subay/astsubaylar yetiştirmek, güvenlik alanındaki ihtiyaçlara odaklanmak ve değer üretmek, kişisel ve mesleki alanda yaşam boyu öğrenmeye imkân tanıyan bir ekosistem kurmaktır.

#### 4.1.5. Temel değerler

Temel değerler, kuruluşun kurumsal ilkeleri ve davranış kuralları ile yönetim biçimini ifadesini ortaya koyarak kararlarına, seçimlerine ve stratejilerinin belirlenmesine rehberlik etmektedir. Hayata geçirilen değerler kuruluş kimliğinin değişiminde ve çalışanların motive edilmesinde güçlü araçlardır. JSGA temel değerleri:

**Kurumsal Değerlerimiz**

- Milli ve manevi değerlere bağlılık
- Cumhuriyet değerlerine, Atatürk ilke ve inkılâplarına bağlılık
- Vatanseverlik ve hamiyet
- Demokrasi, insan hakları ve hukukun üstünlüğü anlayışını benimseme
- Millete sadakat
- Kurumsal mirasını ve kültürünü sahiplenme
- Doğruluk, dürüstlük ve şeref

**Çalışma İlkelerimiz**

- Etik değerlere bağlılık
- Şeffaflık ve hesap verebilirlik
- Milli ve toplumsal sorunlara duyarlılık
- Liyakat
- Bilimsellik ve akılcılık
- Disiplin
- Vazife bilinci

#### 4.1.6. Adres bilgileri

İncek Şehit Savcı Mehmet Selim Kiraz Bulvarı 06805
Beytepe, Çankaya/ANKARA
Telefon : 0 (312) 464 74 74
Faks : 0 (312) 464 46 77
Örün sayfa : http://www.jsga.edu.tr/

**İlgili dokümanlar**

FR.072-Risk Analiz Formu
PL.001-Stratejik Plan
DŞ.004-669 sayılı KHK
DŞ.008-DŞ.015-Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) Hazırlama Kılavuzu
DŞ.011-Resmi Gazete
DŞ.012-2803 sayılı Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Kanunu

### 4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

JSGA, mevzuatta tanımlanan ve hizmetleri etkileyen iç ve dış paydaşlarını PL.001-Stratejik Plan'da açıklamış ve paydaşların beklentilerini belirlemiştir. Faaliyetler, beklentilerin karşılanmasına yönelik analizler doğrultusunda planlanmaktadır. Ancak bu beklentiler bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilmektedir. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri YGG toplantılarında veya diğer toplantılarda görüşülmektedir. Bu analizler paydaş memnuniyet anketleri, toplantılar, beyin fırtınaları ve dilek, öneri, şikâyet sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilmektedir.

İlgili tarafların en önemlilerinden biri YÖK'tür. YÖK'ün ihtiyaç ve beklentileri DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile belirlenmekte ve gereği yapılmaktadır. Diğer taraflar ile ilgili şartlar ise yasal mevzuat ve sözleşmeler ile belirlenmiştir. Bu şartlar yılda en az bir defa olmak üzere YGG toplantılarında veya bu kapsamda yürütülen diğer toplantılarda görüşülmektedir. JSGA PL.001-Stratejik Plan'da, paydaş analizi kapsamında JSGA'nın sunduğu hizmetler ile paydaşlar ilişkilendirilmiştir. Paydaşların hangi hizmetlerle ilgili oldukları ve beklentileri ayrıntılı bir şekilde değerlendirilerek PL.001-Stratejik Plan'da gösterilmiştir.

**Paydaş Önceliklendirme Tablosu**

| Paydaş Adı | İç / Dış Paydaş | Önem Derecesi | Etki Derecesi | Önceliği |
|---|---|---|---|---|
| Akademik Personel | İç Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| İdari Personel | İç Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Akademik Birimler | İç Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| İdari Birimler | İç Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Öğrenciler | İç Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Mezunlar | İç Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| YÖK | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| ÖSYM | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Yurt İçi Üniversiteler, Akademiler ve Eğitim Merkezleri | Dış Paydaş | Düşük | Zayıf | İzle |
| Yurt Dışı Üniversiteler, Akademiler ve Eğitim Merkezleri | Dış Paydaş | Düşük | Zayıf | İzle |
| Cumhurbaşkanlığı | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| İçişleri Bakanlığı | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Milli Savunma Bakanlığı | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Adalet Bakanlığı | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Sosyal Güvenlik Kurumu | Dış Paydaş | Yüksek | Zayıf | Çalışmalara Dahil Et |
| Diğer Bakanlıklar | Dış Paydaş | Yüksek | Zayıf | Çalışmalara Dahil Et |
| Kamu İhale Kurumu | Dış Paydaş | Düşük | Zayıf | İzle |
| Jandarma Genel Komutanlığı | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Sahil Güvenlik Eğitim ve Öğretim Komutanlığı | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Foça Jandarma Komando Eğitim Komutanlığı | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Sahil Güvenlik Komutanlığı | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Jandarma Teknik ve Yardımcı Branşlar Eğitim Merkez Komutanlığı | Dış Paydaş | Yüksek | Güçlü | Birlikte Çalış |
| Savunma Sanayi Şirketleri ve Diğer Kuruluşlar (Think-Tank, İnsansız Hava Aracı (İHA), Zırhlı Araç Üretimi vb.) | Dış Paydaş | Düşük | Zayıf | İzle |
| Basın Yayın Organları | Dış Paydaş | Düşük | Güçlü | Bilgilendir |

**İlgili dokümanlar**
FR.070-YGG Raporu
PL.001-Stratejik Plan
DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

### 4.3. BKYS kapsamı

JSGA, atıf yapılan iç ve dış hususlar ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacıyla, DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun bir BKYS kurmuştur. BKYS; Jandarma ve Sahil Güvenlik teşkilatlarının subay, astsubay ve diğer personel ihtiyaçlarını karşılamak, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapmak üzere bünyesinde fakülte, enstitü, astsubay meslek yüksekokulları, eğitim ve araştırma merkezleri ve kurslar ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları içermektedir.

BKYS kapsamı "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiş olup bu hizmetlerin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz de BKYS kapsamında değerlendirilmektedir. Kapsam dışı kalan maddeler 4.3.1. Uygulanabilir Olmayan Maddeler dâhilinde belirlenmiştir.

**İlgili dokümanlar**
PL.001-Stratejik Plan

#### 4.3.1. Uygulanabilir olmayan maddeler

BKYS'nin oluşturulmasında, DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı dâhilinde kapsam dışı bırakılan maddesi ve gerekçesi aşağıdaki gibidir:

| Standardın maddesi | Gerekçe |
|---|---|
| 7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları | BKYS kapsamında belirtilen hizmetlerin icrasında 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve diğer mevzuata göre belirlenmiş kural ve şartların uygunluğunun doğrulanmasında ölçüm yapacak makine ve teçhizatın bulunmaması sebebiyle madde kapsam dışı bırakılmıştır. |

### 4.4. Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi ve süreçleri

#### 4.4.1. Genel

JSGA, sunmuş olduğu hizmet kapsamında DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı ve DŞ.009-Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri'ne uygun olarak, ihtiyaç duyulan süreçler ve süreçler arası etkileşimleri içeren BKYS'yi kurmuş, bunların kurumun tamamında uygulama usullerini EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı ile belirlemiştir.

EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı'nda süreç yaklaşımı çerçevesinde, ana süreç ve buna bağlı alt süreçlerini tanımlanmış, her alt süreç için sürecin istenen girdileri ve beklenen çıktılarını tayin etmiştir. Ayrıca süreçlerin belirtilen kıstaslara ulaşmasını sağlamak amacıyla performans takibini PL.011-Süreç Performans İzleme Planı ile yapmakta, FR.072-Risk Analizi Formu ile süreç temelli olarak riskleri analiz etmekte, iç tetkik ve YGG toplantıları ile diğer toplantılarda değerlendirmekte ve ihtiyaç duyduğu durumlarda değişiklik uygulamaktadır. Tüm süreçlerin işletilmesinde ihtiyaç duyulan BKYS dokümantasyon, altyapı ve kaynakları EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı'nda dokümante edilmiştir. Süreçlerin birbirleri ile etkileşimi EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması'nda gösterilmiştir. JSGA bu uygulamaların sürekliliği ve sürekli iyileştirmelerini YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Sürekli İyileştirme bölümü doğrultusunda yapmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
PL.011-Süreç Performans İzleme Planı
FR.072-Risk Analizi Formu
EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması
EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Sürekli İyileştirme
DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı
DŞ.009-Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri

#### 4.4.2. Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) süreçleri

JSGA, BKYS şartlarına uygun olarak belirlenen süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman ve Kayıtların Kontrolü bölümü ve DŞ.013-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik'e uygun dokümantasyon oluşturarak kayıtların muhafazası ve sürekliliğini sağlamaktadır. JSGA; ana ve alt süreçleri LS.001-Süreç ve İş Akışı Listesi'nde tanımlamıştır.

**İlgili dokümanlar**
LS.001-Süreç ve İş Akışı Listesi
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman ve Kayıtların Kontrolü
DŞ.013-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

# 5. Liderlik

## 5.1. Liderlik ve taahhüt

### 5.1.1. Genel

JSGA Başkanlığı, Akademinin üst yönetimi olarak, BKYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

JSGA üst yönetimi; BKYS'nin etkinliği için hesap verilebilirliğini, YGG toplantılarında ve ilgili diğer toplantılarda değerlendirmektedir. Bu bağlamda PO.001-Kalite Politikası ve diğer politikalar ile vizyon, misyon, temel değerleri ve kalite hedeflerini PL.001-Stratejik Plan doğrultusunda oluşturmuştur. BKYS şartları, LS.001-Süreç ve İş Akışı Listesi'nde tanımlanan süreçler ile bütünleşik olarak yönetilmektedir. Bu bağlamda süreç temelli performans ve risk analizleri ile değerlendirmeler yapılmakta ve risk temelli düşünmenin sağlanması amacıyla bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlenmektedir. JSGA, BKYS için gerekli mali, fiziki ve diğer kaynakları PL.001-Stratejik Plan'da belirtmekte ve teminini sağlamaktadır. JSGA süreçler çerçevesinde OŞ.001-JSGA Organizasyon Şeması ve YR.004-JSGA Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi'nde yer alan görev tanım formları ile BKYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişileri tanımlamıştır. BKYS'nin amaçlanan çıktılarına ulaşma derecesi süreç performans değerlendirme yöntemleriyle değerlendirilmekte ve etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi sağlanmaktadır. Ayrıca BKYS'nin içselleştirilmesi ve tüm paydaşlar tarafından benimsenmesi amacı ile eğitimler verilmekte ve bu eğitimlerle ilgili diğer yönetim sorumlularının kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarına katkı sağlanmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
FR.070-YGG Raporu
PL.011-Süreç Performans İzleme Planı
FR.072-Risk Analiz Formu
LS.001-Süreç ve İş Akışı Listesi
OŞ.001-JSGA Organizasyon Şeması
PL.001-Stratejik Plan
YR.004-JSGA Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi
DŞ.015-DŞ.015-Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)

### 5.1.2. Hizmeti alan odağı

JSGA üst yönetimi, paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin mevzuat şartlarına uygunluğunun doğru tespit edilmesi, anlaşılması, memnuniyetin en yüksek düzeyde karşılanması ve artırılmasını sağlamak üzere paydaş odaklı süreç yönetimi yaklaşımını benimsemiştir. Bu bağlamda JSGA Başkanlığı, paydaş memnuniyetini artırmak için BKYS süreçlerinde karşılaşabileceği riskleri ve değerlendirebileceği fırsatları, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak PL.001-Stratejik Plan'da belirlemektedir. Paydaş memnuniyetinin ne derece sağlandığının analizinde memnuniyet anketleri, istek, öneri ve şikâyetlerden yararlanılır.

**İlgili dokümanlar**
PL.001-Stratejik Plan
Yazılı ve Sözlü İstek, Öneri ve Şikâyetler

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Politikaların oluşturulması

JSGA üst yönetimi; amaç ve bağlamına uygun, stratejik yönünü destekleyen, kalite amaçlarının belirlenmesine yön gösteren, uygulanabilir şartları yerine getirdiğini gösteren ve BKYS'nin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünü içeren PO.001-Kalite Politikası ile diğer politikalarını oluşturmuştur.

#### 5.2.1.1. Kalite Politikası

Yükseköğretim sistemi içinde, güvenlik alanında geleceğe yön verecek subay, astsubay ve diğer personelin yetiştirilmesini, Atatürkçü düşünce sistemi ile milli ve manevi değerler çerçevesinde vizyon, misyon ve stratejik hedefleri doğrultusunda tüm paydaşlarla etkileşim halinde; memnuniyet odaklı, şeffaf, hesap verebilir, bütüncül, performansa ve sürekli iyileştirmeye dayalı bir kalite bilinciyle yürütmektir.

#### 5.2.1.2. İnsan Kaynakları Politikası

Liyakat anlayışını benimseyen bir kurum olarak kurumsal fayda ve çalışan memnuniyeti için personeline gerekli eğitsel olanakları sunarak personelin kişisel gelişimlerini desteklemek, performansını değerlendirmek, kaynaklarını etkin ve verimli biçimde kullanmaktır.

#### 5.2.1.3. Uluslararasılaşma Politikası

JSGA'nın uluslararası alanda tanınırlığını artırmak amacıyla saygın kurum ve kuruluşlarla öğrenci ve akademisyen değişim programlarını geliştirmek, uluslararası çalışmalara kaynak ayırmak, diğer ülkelerin güvenlik alanında çalışan personel ve öğrencilerle etkileşimi sürekli kılmak ve yabancı dil eğitimine ağırlık vermektir.

#### 5.2.1.4. Yönetim Sistemi Politikası

Stratejik hedeflerine ulaşmak amacıyla finansal, insan ve diğer kaynaklarıyla bilgi ve süreç yönetimini izlemek, değerlendirmek ve sürekli iyileştirmektir.

#### 5.2.1.5. Eğitim ve Öğretim Politikası

Yaşam boyu öğrenmede mikro kredilendirme yöntemini benimseyerek birbiri ile etkileşimli şekilde icra etmek, öğrenci odaklı eğitim anlayışıyla güvenlik alanında eğitim ve öğretim hizmetinin sürdürülebilirliğini yeterlilikler çerçevesinde güvence altına almak, eğitim ve öğretim programlarını araştırma-geliştirme faaliyetleri ile desteklemek, disiplinler arası ve çok disiplinli eğitim programları geliştirmek, danışmanlık yapmak; öngörülü, dinamik, yenilikçi ve çok boyutlu eğitimleri; örgün, uzaktan veya karma yöntemlerle vermektir.

#### 5.2.1.6. Araştırma ve Geliştirme Politikası

Başta güvenlik gereksinimleri olmak üzere bilimsel yöntem ve teknolojik gelişmeler ışığında yapıcı ve eleştirel bir bakışla bölgesel, ulusal ve uluslararası çapta projeler geliştirmek, çalışmalar yürütmek, değişimleri dikkate almak, uluslararası nitelikli yayın ve atıf sayısını önde gelen yükseköğretim kurumları seviyesine taşımak, bu bağlamda iç ve dış paydaşlarla iş birliklerini güçlendirmek ve toplumsal faydayı artırmaktır.

#### 5.2.1.7. Toplumsal Katkı Politikası

Çevreye ve toplumsal değerlere saygı gösteren, sosyal sorumluluk bilinci yüksek bireyler yetiştirmek, kamu ihtiyaçlarına yönelik bilimsel çalışmalarla kamu düzeni ve güvenliğinin güvence altına alınmasına destek sunmaktır.

#### 5.2.1.8. Lider Yetiştirme ve Takip Politikası

Temin aşamasından başlayarak en yüksek potansiyele sahip adayları seçmek, akademik, mesleki ve bedeni gelişim eğitimi ile nosyon kazandırma eğitimi çerçevesinde, liderlik özellikleri pekişmiş, güvenlik alanındaki ihtiyaçları karşılayabilecek ve yönetebilecek, emrindeki personele rol model olabilecek subay ve astsubaylar yetiştirmektir.

#### 5.2.1.9. Mezun İzleme ve Değerlendirme Politikası

Başta subay ve astsubaylar olmak üzere mezun olan öğrencilerin icra ettikleri faaliyetleri, görevlerdeki uyum ve etkinliklerini çok boyutlu şekilde sürekli gözlemleyerek alınan geri bildirimler neticesinde mevcut eğitim sistemlerini geliştirmek, kariyer planlamalarına destek sunabilmek ve bu çerçevede icra edilecek eğitim öğretim sistemlerine katkı verecek bir sistem kurmak ve işletmektir.

**İlgili dokümanlar**
PO.001-Kalite Politikası
PO.002-İnsan Kaynakları Politikası
PO.003-Uluslararasılaşma Politikası
PO.004-Yönetim Politikası
PO.005-Eğitim ve Öğretim Politikası
PO.006-Araştırma ve Geliştirme Politikası
PO.007-Toplumsal Katkı Politikası
PO.008-Lider Yetiştirme ve Takip Politikası
PO.009-Mezun İzleme ve Değerlendirme Politikası

### 5.2.2. Politikaların duyurulması

JSGA tarafından hazırlanan politikaların verilen eğitimlerle tüm personel tarafından benimsenmesi, içselleştirilmesi ve anlaşılması sağlanmaktadır. PO.01-Kalite Politikası ve diğer politikalar ile Kalite Hedefleri, JSGA'nın belirli alanlarına asılarak tüm paydaşlara duyurulması, internet ve JNET ortamında paylaşılarak paydaşlar tarafından bilinirliği ve ulaşılabilirliğinin artırılması, göreve yeni başlayan personele ve öğrencilere verilen oryantasyon eğitimlerinde anlatılması ile paydaşlar tarafından bilinçlendirilmesi sağlanmaktadır. Politikaların, kurum içerisinde paydaşlar tarafından anlaşıldığı ve uygulandığı yapılan iç tetkiklerde kontrol edilmektedir. Politikaların sürekliliği, YGG toplantılarında ve diğer toplantılarda gözden geçirilip gerekli kararlar alınması ile sağlanmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
FR.070-YGG Raporu
PL.002-Eğitim Planı
PL.003-İç Tetkik Planı

## 5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

JSGA üst yönetimi; BKYS şartlarını karşılamak, süreç ölçütlerine ulaşılmasını ve BKYS'nin performansını ölçecek ve iyileştirecek raporlamalar yapılmasını sağlamak, değişiklik planlanması ve

uygulanması sırasında sistemin bütünlüğünü korumak ve tüm birimlerinde hizmet alana odaklılığı teşvik etmek maksadıyla kurumsal görev, yetki ve sorumlulukları içeren YR.004-JSGA Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi'nde tanımlı görev tanım formları, OŞ.001-JSGA Organizasyon Şeması'nı ve birimler bazında hazırlanan organizasyon şemalarını oluşturmakta ve personeline duyurmaktadır. Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamaktadır.

BKYS faaliyetleri kapsamında BKYS'nin yönetiminden Yönetim Temsilcileri, tüm birimlerin kalite çalışmalarını yürütmesinden ve koordinasyonundan ise Kalite Temsilcileri sorumludur. Kalite Temsilcileri LS.002-Kalite Temsilcisi Listesi'nde tanımlanmıştır. Yönetim Temsilcisi görev, yetki ve sorumlulukları atama yazısında tanımlanmaktadır. Ayrıca JSGA üst yönetimini temsilen birimlerin üst seviye yöneticilerinden kurulan Kalite Komisyonu kalite çalışmaları kapsamında görüş bildirmek ve karar almaktan sorumludur. Kalite Komisyonu LS.003-Kalite Komisyonu Listesi'nde tanımlanmıştır.

**İlgili dokümanlar**
LS.002-Kalite Temsilcisi Listesi
LS.003-Kalite Komisyonu Listesi
OŞ.001-JSGA Organizasyon Şeması
YR.004-JSGA Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi
Yönetim Temsilcisi Atama Yazısı

## 6. Planlama

### 6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

#### 6.1.1. Risk ve fırsatların belirlenmesi

JSGA, BKYS'yi planlarken amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence verecek şekilde, faydalı ve olumlu etkilerini artırıp, istenmeyen etkilerini önlemek veya azaltmak ve iyileştirilmesini sağlamak için KL.001-Jandarma Genel Komutanlığı Risk Yönetimi Kılavuzu'na göre risk ve fırsatları belirlemektedir. JSGA, Güçlü-Zayıf Yönler, Fırsatlar-Tehditleri (GZFT) yapılan analizler neticesinde belirlenmiş olup PL.001-Stratejik Plan'da tanımlamaktadır. GZFT Analizi, JSGA'nın güçlü ve zayıf yönleri ile kuruma yönelik dış çevreden kaynaklanan fırsat ve tehditleri saptamak için kullanılan bir tekniktir.

BKYS çalışmaları dâhilinde her sürece ait performans göstergeleri PL.011-Süreç Performans İzleme Planı ile belirlenmektedir. Mevcut süreçler dâhilinde sürecin performansını olumsuz yönde etkileyen faktörler FR.072-Risk Analiz Formu ile analiz etmektedir.

**İlgili dokümanlar**
PL.011-Süreç Performans İzleme Planı
FR.072-Risk Analiz Formu
KL.001-Jandarma Genel Komutanlığı Risk Yönetimi Kılavuzu
PL.001-Stratejik Plan

#### 6.1.2. Risk ve fırsatların planlanması

JSGA, risk ve fırsatları, hizmetin uygunluğuna olan potansiyel etkileri ile orantılı olarak ele almaktadır. JSGA'da risk analizi için kıstaslar oluşturulmuş, tekrarlanan riskler için geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi amacıyla yöntemler belirlenmiş durumdadır. Risklerin analizi sonucunda risk seviyeleri belirlenmekte ve her seviyeye ilişkin önlemler risk analizi içerisinde tespit edilmektedir. JSGA bünyesinde sistematik olarak PL.001-Stratejik Plan kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç hem de dış paydaş gözünden "Risk

ve Fırsat Analizi" gerçekleştirilmektedir. Yapılan analiz sonucunda belirlenen fırsatlar YGG toplantılarında ve diğer toplantılarda değerlendirilip karara bağlanmaktadır. Alınan kararlar; yeni uygulamaların benimsenmesine, yeni faaliyet alanların açılmasına, yeni paydaşlara hitap edilmesine, ortaklık anlaşması ve yeni akreditasyonların yapılmasına, yeni teknolojilerin ve JSGA veya paydaşların ihtiyaçlarını karşılayacak, istenen ve uygulanabilir diğer olasılıkların kullanılmasına yönelik olabileceği gibi mevcut durumu iyileştirmeye yönelik de olabilir.

**İlgili dokümanlar**
FR.072-Risk Analiz Formu
FR.070-YGG Raporu
PL.001-Stratejik Plan

### 6.2. Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

#### 6.2.1. Kalite hedeflerinin belirlenmesi

JSGA üst yönetimi; ihtiyaç duyulan fonksiyon, seviye ve süreçlerde politikaları ile uyumlu, ölçülebilir, kanıtlanabilir uygulanabilir şartları dikkate alarak ilgili tarafların memnuniyetini arttırmaya yönelik amaçlarını ve bunlara ait hedeflerini Kalite Hedefleri ile belirlemekte ve bunları izlemektedir. Kalite Hedefleri PL.001-Stratejik Plan'da belirlemekte ve PL.004-Çalışma Planı ile YGG toplantılarında ve ilgili diğer yapılan toplantılarda takip etmektedir. Kalite Hedefleri JSGA örün sitesinde duyurulmakta, sistematik olarak gözden geçirilmekte ve gerek duyulduğundan güncellenmektedir.

#### 6.2.2. Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama

JSGA üst yönetimi, bir önceki dönemin PL.004-Çalışma Planı dâhilinde belirlenen Kalite Hedefleri'ni, YGG toplantılarında ve ilgili diğer toplantılarda görüşerek hedeflere ulaşılma durumu görüşülmektedir. Hedefler belirli dönemlerde PL.004-Çalışma Planı dâhilinde takip edilerek sapma durumları değerlendirilmekte, gerekiyorsa güncellenmektedir. YGG toplantılarında veya ilgili diğer toplantılarda; bir sonraki dönemin amaçlarını dâhilinde planlarken ne yapılacağı, hangi kaynakların gerekeceği, kimin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçların nasıl değerlendirileceğini karara bağlamakta ve karar üst yönetim tarafından onaylanmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
FR.070-YGG Raporu
PL.001-Stratejik Plan
PL.004-Çalışma Planı
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 6.3. Değişikliklerin planlanması

JSGA, gerek yükseköğretim alanında gerekse yasal düzenlemelerle ortaya çıkabilecek durumlara bağlı olarak BKYS'de değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları doğrultusunda, BKYS'nin bütünlüğünü, girdilerini, kaynakların varlığını, yetki ve sorumlulukların belirlenmesini dikkate alarak değişiklikleri planlı şekilde gerçekleştirmektedir.

Kurumun değişim ihtiyaçlarını; hizmeti alanın şikâyetleri ve geri bildirimleri, hizmette değişiklik, uygunsuzluklar, iç ve dış tetkik ve değerlendirme sonuçları, paydaş talepleri, YGG toplantıları ve diğer toplantılar ile risk ve fırsatlar gibi faktörler belirlemektedir.

**İlgili dokümanlar**
FR.070-YGG Raporu
FR.073-Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu

FR.074-Düzeltici ve İyileştirici İzleme Formu
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Yönetimin Gözden Geçirmesi

## 7. Destek

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

JSGA üst yönetimi, BKYS'nin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi, paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi ile memnuniyetlerinin arttırılmasına yönelik gerekli olan kaynakları belirleyip sağlamaktadır. İhtiyaç duyulan kaynakların temini ile güncel ihtiyaçların giderilmesi maksadıyla yapılacak satın almalar YR.023-J.Gn.K.lığı Tedarik Yönergesi bağlamında yapılmaktadır.

Kamusal kaynakların daha az maliyetle, hızlı, verimli, kaliteli ve yerinde harcanmasını ve israfın önlenmesini sağlamak amacıyla, ihtiyaçların iç kaynaklardan temin edilebilirlik durumu kontrol edilmektedir. Kaynaklar temin edilirken, iç kaynaklardan karşılanabilen durumlarda dış alım yapılmamakta, ihtiyaçlar iç kaynaktan karşılanmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
YR.023-J.Gn.K.lığı Tedarik Yönergesi

#### 7.1.2. Kişiler

JSGA, BKYS'nin etkili şekilde yönetilmesinde süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli uygun eğitim, öğretim, bilgi, tecrübe ve beceri yönünden tayin etmiş ve yapının etkin bir şekilde uygulanabilir olması yönünde OŞ.001-JSGA Organizasyon Şeması'nı oluşturmuştur. OŞ.001-JSGA Organizasyon Şeması ve YR.004-JSGA Başkanlığı Görev ve Sorumlulukları Özel Yönergesi'nde yer alan Görev Tanım Formları'nda mevcut tüm personelinin görev, yetki ve sorumlulukları ile ast-üst ilişkilerini ayrıntılı olarak dokümante etmiştir. Bu görev, yetki ve sorumluluklar belirlenirken mevzuat ve şartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Ayrıca JSGA teşkilat ve kadro yapısında yer almayan özel görevler için Görev Tanım Formu oluşturularak BKYS'de tanımlanmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
OŞ.001-JSGA Organizasyon Şeması
YR.004-JSGA Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi
DŞ.002-2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
DŞ.003-2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
DŞ.010-657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

#### 7.1.3. Altyapı

JSGA; süreçlerin işletilmesi ve hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için gerekli çevre ve binalarını (sınıf, uygulama alanları vb.), donanım ve yazılım dâhil makine ve teçhizatlarını (bilgisayar, yazılımlar, internet erişimi vb.), destek hizmetlerini (bakım-onarım, ulaştırma, kütüphane, spor tesisleri, sağlık vb.) ve bilgi ve iletişim teknolojisi olanaklarını tayin ve tedarik etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.

JSGA, halen Beytepe Yerleşkesi'nde faaliyet göstermekte olup fiziki kaynaklarının büyük bölümü eğitim-öğretim faaliyetlerine, bir kısmı da idari faaliyetlere ayırmış ve PL.001-Stratejik Planı'nda açıklamıştır.

Yerleşke içerisinde genel ve özel dershaneler, öğrenci yatakhaneleri, spor tesisleri, atış alanları, eğitim alanları, uygulamalı eğitim merkezi, idari binalar, amfiler, kültür salonu, müze, şehitler anıtı, misafirhaneler, sosyal tesisler, birinci basamak sağlık merkezi, kütüphane, lojmanlar, banka, kapalı ve açık otoparklar bulunmaktadır. Altyapı durumu PL.001-Stratejik Plan'da tanımlanmıştır.

**İlgili dokümanlar**
PL.001-Stratejik Plan
YR.005-J.Gn.K.lığı Yapım İşleri ve Yapım İşlerine Yönelik Hizmet Alımları (3/B) Yönergesi
YR.006-J.Gn.K.lığı Emlak Faaliyetleri ve Taşınmaz Yönergesi

### 7.1.4. Süreçlerin işletimi için çevre

JSGA, süreçlerin işletilmesi ile hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için gerekli olan sosyal, psikolojik ve fiziksel çevreyi tayin ve tedarik etmekte ve sürekliliği konusunda çalışmalar yapmaktadır. Çalışma ortamları, fiziksel ve çevresel etkenler (gürültü, sıcaklık, aydınlatma, havalandırma vb.) dikkate alınarak düzenlenmektedir. Tüm çalışanların ve öğrencilerin genel ve acil sağlık ihtiyaçları birinci basamak sağlık merkezi aracılığı ile giderilmektedir. Psikolojik etmenler için ise kurum tarafından görevlendirilmiş psikolog destek vermektedir. Çalışma ortamlarının sosyal, psikolojik ve fiziksel şartları; paydaş memnuniyet anketleri, istek, öneri ve şikâyetler doğrultusunda yapılan YGG dâhil diğer toplantılar ile izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
FR.070-YGG Raporu
PL.001-Stratejik Plan
YR.005-J.Gn.K.lığı Yapım İşleri ve Yapım İşlerine Yönelik Hizmet Alımları (3/B) Yönergesi
YR.006-J.Gn.K.lığı Emlak Faaliyetleri ve Taşınmaz Yönergesi
YR.007-J.Gn.K.lığı Emniyet ve Kaza Önleme Yönergesi
YR.022-Emniyet ve Kaza Önleme Eğitimi Alanları ve Emniyet ve Kaza Önleme Eğitimi Esasları Yönergesi
Yazılı ve Sözlü İstek, Öneri ve Şikâyetler
CİMER Başvuruları

### 7.1.5. Kaynakların izlenmesi ve ölçümü

JSGA, hizmetlerin icrasında DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve diğer mevzuata göre belirlenmiş kural ve şartların uygunluğunun doğrulanmasında ölçüm yapacak makine ve teçhizatın bulunmaması sebebiyle kapsam dışı bıraktığını "4.3.1 Uygulanabilir Olmayan Maddeler" kısmında tanımlamıştır.

### 7.1.6. Kurumsal bilgi

JSGA faaliyet alanına yönelik hizmetin uygunluğu ve süreçlerin gerçekleştirilmesi için gereken bilgiyi tecrübesi ile kazanmış ve BKYS dokümanlarına yansıtmıştır. Kurumsal bilgi oluşturulurken iki unsurdan faydalanılmaktadır:

a) İç kaynaklar: Fikri mülkiyet, tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümante edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, süreç ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları vb.

b) Dış kaynaklar: Standartlar, akademik çevreler, konferanslar, hizmeti alan ve dış tedarikçilerden derlenen bilgiler vb.

JSGA kurumsal bilgi birikiminin sürekliliğini ve gerektiği ölçüde elde edilebilirliğini sağlamaktadır. Değişiklik ihtiyacı doğduğunda JSGA kurumsal bilgi birikimini dikkate almakta ve gerekli güncellemeleri nasıl yapacağına YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Yönetimin Gözden Geçirmesi Bölümü ile belirlemektedir.

**İlgili dokümanlar**
FR.070-YGG Raporu
FR.073-Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu
FR.074-Düzeltici ve İyileştirici İzleme Formu
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Yönetimin Gözden Geçirmesi
DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

### 7.2. Yeterlilik

JSGA, BKYS'nin performansını ve etkinliğini etkileyen çalışanlarının yeterliliklerini belirlemekte, ilgili mevzuat çerçevesinde uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak bu yeterlilikleri YR.004-JSGA Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi'nde tanımlanan Görev Tanım Formları ile dokümante etmekte ayrıca uygulama aşamasında personelin ihtiyaç duyulan yeterlilikleri kazanması amacıyla eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmekte, gerektiğinde personele rehber atanmakta, görev yeri değiştirilmektedir. Eğitimlerin etkinliği; sınav, sertifika, gözlem, anket vb. faaliyetler ile belirlenmekte olup ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
YR.011-J.Gn.K.lığı Kurslar Yönergesi
YR.004-JSGA Başkanlığı Görev ve Sorumluluklar Özel Yönergesi
YT.001-JSGA Sürekli Eğitim Merkezi Komutanlığı Yönetmeliği

### 7.3. Farkındalık

JSGA, bünyesinde çalışan kişilerin;
a. Kalite Politikası ve diğer politikalar,
b. Kalite Hedefleri,
c. BKYS dokümantasyonu,
ç. Stratejik Plan,
d. İyileştirilmiş performansın faydaları dahil BKYS'nin etkinliğine katkıları,
e. DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumlarının etkileri konularında farkındalıklarının sağlanması amacıyla JSGA'nın tüm birimlerinde ve JSGA örün sitesinde PO.001-Kalite Politikası ve diğer politikalar, kalite hedefleri duyurulmakta, ayrıca PL.001-Stratejik Plan ve EK.001-Kalite El Kitabı'nda yayınlanmaktadır. PL.002-Eğitim Planı dahilinde oryantasyon eğitimlerinde ve Kalite Temsilcileri tarafından verilen ara bilgilendirmeler ile personelin farkındalığı artırılmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
EK.001-Kalite El Kitabı
PL.001-Stratejik Plan
PO.001-Kalite Politikası
PO.002-İnsan Kaynakları Politikası
PO.003-Uluslararasılaşma Politikası
PO.004-Yönetim Politikası
PO.005-Eğitim ve Öğretim Politikası
PO.006-Araştırma ve Geliştirme Politikası

PO.007-Toplumsal Katkı Politikası
PO.008-Liderlik Politikası
PO.009-Mezun İzleme Politikası
PL.001-Stratejik Plan
PL.002-Eğitim Planı
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü
YR.010-JSGA Sürekli Eğitim Merkezi Komutanlığı Yönergesi
YR.011-J.Gn.K.lığı Kurslar Yönergesi
DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

### 7.4. İletişim

JSGA, BKYS'nin başarıya ulaşması ve istenen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonunu etkin bir biçimde sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle iletişim metotları ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, BKYS kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir. İç ve dış iletişimin gerçekleşmesinde yazılı, sözlü veya elektronik ortam kullanılmaktadır.

a. Neyle,
b. Ne zaman,
c. Kiminle,
ç. Nasıl,
d. Kimin iletişim kuracağını ilgili yönerge ile belirlemektedir.

BKYS ile ilgili gerekli iç ve dış iletişim yazılı (JNET, ilan panoları), sözlü (yüz yüze görüşme, telefon, toplantı, seminer, konferans vb.) ve elektronik ortam üzerinden (JSGA örün sitesi, e-posta vb.) yapılmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
YR.002-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi
YR.012-J.Gn. K.lığı Sosyal Medya Uygulamaları Yönergesi
YR.013-J.Gn. K.lığı Basın Yayın Halkla İlişkiler Tanıtım Yönergesi
JSGA Örün Sitesi
JNET

### 7.5. Dokümante edilmiş bilgi

#### 7.5.1. Genel

JSGA BKYS dokümantasyonu, BKYS kapsamındaki tüm süreçlerin ve bunlara bağlı faaliyetlerin etkin biçimde icrası için gerekli dokümanları kapsar. BKYS dokümanları, YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü bölümünde tanımlanmakta ve FR.001-Ana Doküman ve Revizyon Formu ile takip edilmektedir. BKYS dokümanları, EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması'nda gösterildiği gibi süreçlerin birbiri ile etkileşimleri ve kişilerin yeterliliği göz önünde bulundurularak hazırlanmaktadır. Dokümantasyonun temel işlevi, BKYS süreçlerinin standartlara ve JSGA çalışma yapısına uygun yürütüldüğüne ilişkin kanıt oluşturulmasına dayanmaktadır. BKYS'de dokümantasyon yapısı LS.004-Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi'nde tanımlanmıştır.

**İlgili dokümanlar**
FR.001-Ana Doküman ve Revizyon Formu
LS.004-Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi
EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü
YR.002-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi

### 7.5.2. Oluşturma ve güncelleme

JSGA'da dokümante edilmiş bilgiler oluşturulurken ve güncellenirken kullanılacak tanımlama ve açıklama (başlık, ilk yayın tarihi, revizyon numarası vb.), format (dil vb.) ve ortam (kâğıt, elektronik vb.) YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü bölümü ile tanımlanmaktadır. Dokümantasyonun oluşturulması, onayı ve güncellenmesine ilişkin esaslar yine YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü bölümünde açıklanmaktadır.

BKYS'ye ait tüm dokümanlar JNET ağı üzerinden tüm personelin erişimine açık olup dokümanların gerekli kısmının paydaşlarla paylaşımı JSGA örün sitesi üzerinden yapılmakta ve güncelliği sağlanmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü
JSGA Örün Sitesi

### 7.5.3. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

#### 7.5.3.1. Dokümante edilmiş bilginin kontrolünün güvence altına alınması

JSGA, BKYS'nin gerektirdiği tüm dokümanların oluşturulması ve yönetimine ilişkin tanımlamalar YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü bölümü ile YR.002-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi'ne göre yapılmıştır. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanların tanımlamalara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlamaktadır.

Elektronik ortamda veya basılı olarak oluşturulmuş ve dokümante edilmiş bilginin gerekli olduğu süre boyunca etkin bir şekilde kullanımı ve muhafaza edilmesi YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü bölümü ve DŞ.013-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik'ine göre yapılmaktadır. BKYS'de tanımlı dokümanların standartlara ve yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesinden ve kullanılmasından ilgili birim sorumludur.

**İlgili dokümanlar**
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü
YR.002-Jandarma Genel Komutanlığı Karargâh Hizmetleri ve Belge Yönetimi Yönergesi
DŞ.013-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

#### 7.5.3.2. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü faaliyetleri

Dokümante edilmiş bilginin; dağıtımı, erişimi (dokümante edilmiş bilgiye bir izinle sadece bakılmasını veya dokümante edilmiş bilgiyi görme ve değiştirme müsaade ve yetkisi), kullanımı ve tekrar kullanımı, arşivlenmesi ve korunması, bilgideki değişikliklerin kontrolü, muhafazası ve elden çıkarılması ilgili mevzuatın yanı sıra YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü ve DŞ.013-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ile yapılmaktadır. Dış kaynaklı dokümante edilmiş bilginin güncelliği FR.002-Dış Kaynaklı Doküman Takip Formu ile takip edilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
FR.002-Dış Kaynaklı Doküman Takip Formu
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü
DŞ.013-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
YR.015-JSGA Kurumsal İnternet Örün Sitesi ve JNET Örün Sayfası Yönergesi

## 8. Operasyon

### 8.1. Operasyonel planlama ve kontrol

JSGA, hizmet verdiği alana dair süreçlerini belirlemekte, ihtiyaç duyulan kaynakları ve faaliyetlerin kontrol kıstaslarını EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı'nda tanımlamakta, süreçlerin performans kriterlerinin kontrolünü ise PL.011-Süreç Performans İzleme Planı ile sağlamaktadır. Süreçlerin birbirleri ile etkileşimi EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması'nda gösterilmiştir. Belirlenen hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik şartlar ve şartlara uygunluk; planlar (PL), formlar (FR) vb. ile BKYS dokümantasyonu desteklenmektedir.

JSGA hizmetlerinin aksamadan yürütülmesinin sağlanması amacıyla oluşturulan PL.009-Akademik Takvim, EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı'na göre diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatiller gibi etkenler göz önünde bulundurularak hazırlanır.

Araştırma hizmetleri sene başında yapılan planlar doğrultusunda gerçekleştirilmekte olup değişiklikler sene içerisinde yapılan toplantılar ile gözden geçirilmektedir.

JSGA'da planlanan hizmetler ile planlarda meydana gelen değişiklikler, olumsuz etkileri azaltmak için YGG toplantısı ve ilgili diğer toplantılarda kontrol edilip gözden geçirilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
EK.001-Ek-1-Süreç Etkileşim Şeması
EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı
PL.009-Akademik Takvim
PL.011-Süreç Performans İzleme Planı
YR.014-JSGA Öğretim Elemanı Derse Hazırlık Yönergesi
YT.002-JSGA Güvenlik Bilimleri Enstitüsü Kuruluşu, Görev ve Çalışma Esasları ile Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
YT.003-JSGA Lisans ve Ön lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği

### 8.2. Hizmetler için şartlar

#### 8.2.1. Hizmet alan ile iletişim

JSGA'nın "Yükseköğretim Hizmetleri" sunan bir kurum olması nedeniyle, temelde bu hizmetleri alan ve/veya bundan fayda sağlayan öğrenci ve kursiyerlerdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen ve/veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapısından dolayı "müşteri" tanımına BKYS kapsamında, "öğrenciler" ve "kursiyerler" olmakla birlikte "hizmetler veya faaliyetlerden etkilenebilen diğer taraflar" da dâhil edilmiştir. Bir karar veya faaliyeti etkileyebilen veya bunlardan kendileri etkilenebilen kişi veya kuruluşlar paydaş olarak alınmıştır.

Hizmeti alan ve paydaşlara bilgi sağlanması faaliyeti, kurum içi resmi yazışmalar aracılığıyla JNET üzerinden, JSGA örün sitesi, duyuru panoları ve bilgilendirme ekranları aracılığı ile yürütülmektedir. Hizmeti alan ve paydaşlarla iletişimde etkin yöntemler belirlenmekle birlikte talep, istek, şikâyet, öneri, soru ve sorunların çözümlerine yönelik etkililik ve devamlılık için çalışmalar yapılmaktadır. Ayrıca geri bildirimlerin izlenmesi için anketlerden yararlanılmaktadır. Paydaş memnuniyetlerine ait konular YGG toplantısı ve ilgili diğer toplantılarında üst yönetime sunulur.

**İlgili dokümanlar**
DŞ.003-4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu
JSGA Örün Sitesi
JNET

CİMER Başvuruları

#### 8.2.2. Hizmetler için şartların tayin edilmesi

BKYS kapsamında şartlar; ilgili mevzuat (JSGA, ÖSYM, YÖK, YÖKAK ölçütleri, TYYÇ vb.), T.C. İçişleri Bakanlığı ve Jandarma Genel Komutanlığı ile iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda JSGA'nın mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
DŞ.002-2547 Yükseköğretim Kanunu
DŞ.004-669 sayılı KHK
DŞ.005-Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

#### 8.2.3. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

##### 8.2.3.1. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesinin taahhüdü

JSGA, "Yükseköğretim Hizmetleri"ne ait tanımladığı tüm şartları etkin bir biçimde yerine getirebildiğini YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Yönetimin Gözden Geçirmesi bölümünde ifade etmekte, BKYS kapsamında uygulamakta ayrıca paydaşlardan gelecek talepler, tayin edilen şartlar çerçevesinde değerlendirerek gerekli görülmesi halinde hizmet şartlarını gözden geçirmekte ve düzenlemeler yapmaktadır. JSGA, şartlara uygunluğunun gözden geçirilmesini yapılan iç tetkik, Yükseköğretim Kalite Kurulu kurum iç ve dış değerlendirmeleri yoluyla gerçekleştirmektedir.

**İlgili dokümanlar**
FR.070-YGG Raporu
FR.075-İç Tetkik Raporu
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Yönetimin Gözden Geçirmesi
DŞ.001-TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
DŞ.005-Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
DŞ.015-Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR)

##### 8.2.3.2. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesinde dokümante edilmiş bilginin muhafazası

JSGA gözden geçirme sonuçları ile hizmetler için ortaya çıkan yeni şartları dokümante etmekte, bunların muhafazasını sağlamaktadır.

**İlgili dokümanlar**
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü
DŞ.013-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

#### 8.2.4. Hizmet için şartların değişmesi

JSGA'da hizmet şartları, hizmet şartlarını tayin eden tarafların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda ihtiyaç duyulması halinde değişmektedir. Değişim olması durumunda JSGA tarafından ilgili şartlar ve dokümanlar gerekli görülürse revize edilmekte ve paydaşlara bu değişen şartlar hakkında bilgi verilmektedir. Bilgilendirme JNET, JBYS ve JSGA örün sitesi aracılığıyla yapılmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
http://www.jsga.edu.tr/
JBYS

JNET

### 8.3. Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

#### 8.3.1. Genel

JSGA, "Yükseköğretim Hizmetleri" sunumu ile destek ve idari birimlerin işleyişinde; güvenlik, bilim ve teknolojideki değişiklikler doğrultusunda değişen ihtiyaçları karşılayacak şekilde günün koşullarına uygun olarak yeni bir hizmet sunumunun oluşturulmasını tasarım olarak; var olan bir hizmete ilişkin değişiklik talebi durumunda gerekli iyileştirme faaliyetlerini geliştirme olarak tanımlamaktadır. Tasarım ve geliştirme, beklentilerin değerlendirilip talep olarak yönetim tarafından gerekliliğinin onaylanması ile başlamakta ve hizmetin uygulanmaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsamaktadır.

#### 8.3.2. Tasarım ve geliştirmenin planlanması

JSGA, program tasarım ve geliştirmesi için süreçleri belirlemekte ve uygularken EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı'na göre hareket etmektedir. Programlar hazırlanırken T.C. İçişleri Bakanlığı, J.Gn.K.lığı, YÖK ve ilgili diğer kurumlar ile işbirliğine önem verilmektedir. Yeni programların açılması, onaylanması, ders değişikliklerinin yapılması, program yeterliklerinin belirlenmesi DŞ.002-2547 Yükseköğretim Kanunu çerçevesinde ele alınmaktadır. Program yeterlikleri TYYÇ'yle uyumlu bir şekilde hazırlanmaktadır. Bu çerçevede hazırlanan ve her dönem güncellenen izlencelere ve programların eğitim amaçlarını, öğrenme çıktılarını, AKTS'lerini ve kazanımlarını gösteren FR.052-Ders Bilgi Formu (Türkçe), FR.053-Ders Bilgi Formu (İngilizce) ve FR.077-Ders Kataloğu'na JSGA örün sitesinden ulaşılabilmektedir. JSGA'da, "Yükseköğretim Hizmetleri"nin tasarımı ve geliştirilmesi ile ilgili metotlar, yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak kurullar ve senatoda alınan kararlar dâhilinde belirlenmekte ve bölüm açılması ve müfredat geliştirilmesi EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı ile BKYS dokümantasyonunda tanımlanmaktadır.

**İlgili dokümanlar**

FR.052-Ders Bilgi Formu (Türkçe)
FR.053-Ders Bilgi Formu (İngilizce)
FR.077-Ders Kataloğu
EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı
PL.012-Tasarım ve Geliştirme Planı
YR.014-JSGA Öğretim Elemanı Derse Hazırlık Yönergesi
YT.002-JSGA Güvenlik Bilimleri Enstitüsü Kuruluşu, Görev ve Çalışma Esasları ile Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
YT.003-JSGA Lisans ve Ön lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
YT.004-JSGA Yabancı Dil Hazırlık Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
JSGA Örün Sitesi

#### 8.3.3. Tasarım ve geliştirme girdileri

JSGA'da, "Yükseköğretim Hizmetleri" kapsamındaki faaliyetlerine ilişkin şartları ilgili mevzuat (JSGA, ÖSYM, YÖK, YÖKAK ölçütleri, TYYÇ vb.), T.C. İçişleri Bakanlığı ve J.Gn.K.lığı ile iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda JSGA'nın mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Bu şartlar çerçevesinde tasarım ve geliştirmesi yapılacak yeni faaliyetlere ilişkin çalışmalara ait girdiler belirlenirken benzer tasarım ve geliştirmelerden elde edilen bilgiler ile uygulanabilir mevzuat şartları ile standartlar değerlendirilmekte, geçmiş deneyimler ile daha önceki başarısızlıklar gözden geçirilmekte, tanımlanmakta ve elde edilen dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
FR.036-Faaliyet Sonuç Raporu
PL.012-Tasarım ve Geliştirme Planı
YR.016-Jandarma Okullar Komutanlığı Program Geliştirme Yönergesi
YR.017-JSGA Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etiği Yönergesi
YR.018-JGY Bilimsel Karar Destek Faaliyetleri Yönergesi
YR.005-Akademik Teşvik Ödeneği Yönergesi
DŞ.006-YÖK Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi

### 8.3.4. Tasarım ve geliştirme kontrolü

JSGA, "Yükseköğretim Hizmetleri"nin tasarım ve geliştirme faaliyetleri tanımlanmakta, kontrolü için gözden geçirme periyotları FR.090-Tasarım Gözden Geçirmesi Formu ile belirlenmektedir. Kontrol kıstaslarında hizmetlere ilişkin tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde erişilmesi istenen sonuçlara ulaşıldığını, sonuçların şartları taşıdığını, çıktıların girdi şartlarını taşıyıp taşımadığını PL.012-Tasarım ve Geliştirme Planı doğrultusunda belirli dönemlerde kontrol etmektedir. Tasarım ve geliştirmenin uygunluğu senato/kurul toplantıları ile diğer toplantılarda görüşülmektedir. Eğitim ve öğretim faaliyetleri için yapılan tasarım ve geliştirmeler için JSGA içindeki hiyerarşi tamamlandıktan sonra son onay için Yükseköğretim Kurulu'na gönderilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
PL.012-Tasarım ve Geliştirme Planı
EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı
Senato Kararı
Kurul Kararı
DŞ.002-2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

### 8.3.5. Tasarım ve geliştirme çıktıları

JSGA, tasarım ve geliştirme çıktılarının değerlendirilmesi, "Yükseköğretim Hizmetleri"nin tasarım faaliyetlerini kapsamakta ve PL.012-Tasarım ve Geliştirme Planı'nda tanımlanmaktadır. Tasarım ve geliştirme çıktıları kontrol kıstaslarını karşılama durumu toplantılarda değerlendirmekte ve sonuca bağlamaktadır. Bu toplantılar dâhilinde; tasarım ve geliştirmesi yapılan hizmetin belirlenen şartları karşılama durumunu, etkileşimde olduğu süreçlerin uygunluğunu, uygun olması durumunda izleme ve ölçüm şartlarını içermesini, kontrol kıstaslarını, amaca uygun ve güvenli kullanım için zorunlu olan hizmet özelliklerinin belirtilmesini güvence altına almakta ve bunlarla ilgili dokümante edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.

**İlgili dokümanlar**
FR.005-Toplantı Sonuç Raporu
PL.012-Tasarım ve Geliştirme Planı

### 8.3.6. Tasarım ve geliştirme değişiklikleri

JSGA, hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi esnasında veya sonrasında gerçekleştirilen değişiklikleri, şartların karşılanmasına olumsuz bir etki olmaması yönünde gözden geçirerek kontrolü FR.089-Tasarım Değişiklik Formu'nda tanımlanmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
FR.089-Tasarım Değişiklik Formu

### 8.4. Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin kontrolü

#### 8.4.1. Genel

JSGA saymanlıkları, BKYS kapsamında, dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmet şartlarını önceden belirlemekte ve YR.024-J.Gn.K.lığı Teknik Şartname Hizmetleri Yönergesi kapsamında belirlenen şartlara uygunluğunu kontroller ile sağlamaktadır. Kontrollerde, dış tedarikçilerden sağlanan "Yükseköğretim Hizmetleri"nin kendi hizmetleri ile birleştirildiği, doğrudan dış tedarikçiden tedarik edildiği ya da bir bölümünün dış tedarikçiden tedarik edildiği durumlar göz önünde bulundurulur.

Verilen hizmeti etkileyen ürün tedarik şartları şartnameler ile belirlenmektedir. Dışarıdan tedarik edilecek satın alma faaliyetlerinin, ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmesi esastır.

#### 8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu

Kontrollerde dışarıdan tedarik edilen hizmetlerin, JSGA'nın düzenli şekilde hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesi esastır. BKYS'de tanımlanmış kontroller ile amaçlanan sonuçlara ulaşılması hedeflenmektedir. JSGA, dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin, hizmeti düzenli olarak sağlama yeteneği üzerindeki potansiyel etkisini ve uygulanan kontrollerin etkinliğini YR.023- J.Gn.K.lığı Tedarik Yönergesi'nde belirlemektedir.

JSGA, dışarıdan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, istenilen ürün ve hizmet bilgisi ile gerekli şartları içeren, ilgili mevzuata uygun bilgileri dokümante ederek önceden belirlemekte, yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler YR.024-J.Gn.K.lığı Teknik Şartname Hizmetleri Yönergesi dahilinde hazırlamakta ve duyurmaktadır. Alım öncesi şartnameler için MSB ve J.Gn.K.lığının TEKBİM örün sayfasında bulunan hazır teknik şartnamelerinden faydalanılmaktadır. Önceden şartnamesi bulunmayan alımlarda ise alım türü ve özelliğine göre şartname oluşturulabilir. Şartnameye göre idare tarafından teşkil edilen Muayene Kabul Komisyonu Başkanlığınca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilmekte, uygun değil ise reddedilerek tedarikçiye teslim edilmekte veya bilgi verilmektedir.

Tedarik ile ilgili itiraz olması durumunda itiraz süreci başlamakta ve İtiraz Muayene Komisyonu tarafından değerlendirme yapılmaktadır. Tedarik sürecine dâhil olan tedarikçiler öncesinde Kamu İhale Kurumunun ilgili uygulamasından durum sorgulaması ile kontrol edilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
YR.023-J.Gn.K.lığı Tedarik Yönergesi
YR.024-J.Gn.K.lığı Teknik Şartname Hizmetleri Yönergesi
DŞ.007-4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
DŞ.014-4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

#### 8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi

JSGA, ürün ve hizmetleri dışarıdan tedarik etmeden önce, bunları nasıl temin edeceğine dair yöntemleri araç, mühimmat ve silah dışındaki alımlar J.Gn.K.lığının, diğer alımlar ise Akademi Başkanı'nın uygun göreceği yöntemler dahilinde belirlemekte, ihtiyacına uygun şekilde ürün veya hizmete ait şartnameyi hazırlamaktadır. Şartnameler ürün veya hizmete ait detaylı bilgileri içermektedir. Tedarikçilerin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanunu'nda belirtildiği şekilde yapılmaktadır.

JSGA "Yükseköğretim Hizmetleri"ni icra ederken faaliyetin icrası aşamasında personel ihtiyacı oluşması ve dışarıdan hizmet alımı yapılması gerektiği durumlarda, hizmet alımı yapılacak personelin istenilen vasıflarını önceden belirlemektedir. Bu vasıflara sahip olan kişilerden hizmet alımı yapılması daha

önceki yıllarda vermiş oldukları hizmetlerden elde edilen deneyim ve referanslar değerlendirilerek yapılmaktadır.

Ürün ve hizmetlerin sene içerisindeki performansları değerlendirilerek ileriki dönemlerde tekrar temin edilip edilmeyeceğine karar verilir.

**İlgili dokümanlar**
FR.078- Kısmi Süreli Sözleşme ve Öğretim Üyesi Güvenlik Beyanı
YR.023-J.Gn.K.lığı Tedarik Yönergesi
DŞ.007-4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
DŞ.014-4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
Kurum içi/kurumlar arası resmi yazışmalar

### 8.5. Hizmetin sunumu

#### 8.5.1. Hizmet sunumunun kontrolü

JSGA'da "Yükseköğretim Hizmetleri"nin belirlenmiş şartlara uygun bir şekilde sunulması için, ilgili standart ışığında EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı'nda belirlenen süreçler kapsamında; altyapı, çevre, insan kaynakları dikkate alınarak hizmet sunumları gerçekleştirilmekte ayrıca hataları önleme faaliyetleri, toplantılar, iç tetkik ve FR.073-Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu ile eksiklikler teşhis edilip giderilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
PL.001-Stratejik Plan
EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı
FR.073-Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu

#### 8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik

JSGA'da hizmetlere ilişkin çıktılara yönelik yazışmalar JBYS veya e-posta üzerinden gerçekleştirilmektedir. BKYS'de dokümanlar LS.004-Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi'nde belirtilen kodlar üzerinden tanımlanmakta, FR.001-Ana Doküman ve Revizyon Formu'nda kodlamaları yapılmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

BKYS'de tanımlanan doküman kodlarına ilaveten, JBYS üzerinden yazılan yazılara ait belge numarası (sayı) ile kurum içi ve dışı yazışmaların, personel kurum sicil numarası, PBİK, ad-soyad ve/veya T.C. kimlik numarası ile personel kayıtlarının, öğrenci numarası ile öğrencilere ilişkin iş ve işlemlerin, diploma numarası, proje numarası vb. tanımlayıcı kodlarla ise çıktıların izlenebilirliği sağlanmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
FR.001-Ana Doküman ve Revizyon Formu
LS.004-Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi
JBYS

#### 8.5.3. Hizmet alana veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

JSGA kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece hizmeti alana ve paydaşlara ait mülkiyete itina göstermektedir.

Hizmeti alan ve dış tedarikçiye ait mülkiyet aşağıdaki gibi değerlendirilebilmektedir:

- Öğrenci bilgileri (nüfus cüzdanı, kayıt formları vb.)

- Öğrenciye ait eğitim öğretim süresi boyunca oluşan kayıtlar (ödevler, sınav kâğıtları, proje/bitirme tezleri, tezler, diploma, transkript vb.)
- Tedarikçiye ait mülkiyet (kiralama anlaşması suretiyle işletilen makineler vb.)
- Vergi mahremiyeti

Hizmeti alana ait kayıtlar DŞ.013-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik kapsamında arşivde ve dijital ortamda muhafaza edilmektedir. Dış tedarikçiye ait mülkiyet ise arşivde ve dijital ortamda saklanabileceği gibi fiziki yeterliliği sağlanmış ortamlarda da saklanabilmektedir.

Hizmeti alana veya dış tedarikçiye ait mülkiyetin kaybolması, zarar görmesi veya kullanım için uygun olmadığının tespit edilmesi durumunda bu husus hizmeti alana veya dış tedarikçiye rapor edilmekte ve ilgili dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
FR.073-Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu
DŞ.013-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

#### 8.5.4. Muhafaza

JSGA hizmet sunum süreçlerindeki çıktıların muhafazası için uygun depolama şartlarını oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamıştır. Her süreç için ürünün niteliğine uygun muhafaza ve kullanım koşullarını belirleyip yönetmektedir.

**İlgili dokümanlar**
DŞ.013-Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
YR.020-J.Gn.K.lığı Taşınır Mal Yönetmeliği

#### 8.5.5. Hizmet sonrası faaliyetler

JSGA'da öğrenci mezun olduktan sonra transkript, diploma veya öğrenci tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgelerle ilgili işlemler EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı'nda belirtildiği şekilde yürütülmekte ve dokümante edilmiş bilgi kayıt altına alınmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı

#### 8.5.6. Değişikliklerin kontrolü

JSGA şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmetlerdeki değişiklikleri hizmet şartları açısından gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir. Hizmet şartlarında değişiklik durumunda dokümante edilmiş bilgide gerekli düzenlemeler yapılarak ilgililere JSGA örün sitesinde, JBYS, e-posta veya kurum içi ve kurumlar arası yazışmayla veya JNET ortak ağında bu değişiklik duyurulmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
JSGA Örün Sitesi
JBYS kurum içi ve kurumlar arası yazılar
JNET

### 8.6. Hizmet sunumu

JSGA, sunmuş olduğu hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığını doğrulamak için planlı aralıklarla hizmet faaliyetlerini kontrol etmektedir. Hizmetlerin sunumu, ilgili yetkilinin onayı olmadan gerçekleştirilmemektedir.

**İlgili dokümanlar**
EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı
FR.073-Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu

### 8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü

JSGA'da uygun olmayan ürün ve hizmetin tespitiyle ilgili yetkilendirmeler ile düzeltilmesine ilişkin usuller YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü bölümüne uygun olarak yürütülür. Buna göre gerçekleştirilecek kontroller neticesinde uygunsuzluk durumunda yapılacak işlemler, YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet bölümünde açıklanmıştır.

**İlgili dokümanlar**
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet

## 9. Performans değerlendirme

### 9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

#### 9.1.1. Genel

JSGA, sunmuş olduğu "Yükseköğretim Hizmetleri"nin uygunluğunu değerlendirmek için süreçlerin performansının izlenmesi ile amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla süreçlerine ait verilerini düzenli olarak PL.011-Süreç Performans İzleme Planı ile takip edilmektedir. Süreçlerin plana uygun şekilde çalışmasının izlenmesini süreç ve sürece bağlı iş akışı sorumluları sağlamaktadır. Uygulanan süreçlerin performans ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyetler bölümü kapsamında değerlendirilmektedir. Süreçlerin etkin çalışması için hedeflerini PL.004-Çalışma Planı'nda belirlemekte ve izlemektedir.

JSGA hizmeti alanın memnuniyetini geri besleme bilgileri ile analiz etmektedir. Sürekli iyileştirme ve BKYS'nin uygulanabilirliğinin kontrolü için, yılda en az bir kez iç tetkik planlamaktadır. YGG ve diğer toplantılar ile BKYS'nin stratejik yönü ile uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, risk analizleri ve değerlendirmelerini gözden geçirmektedir.

**İlgili dokümanlar**
PL.011-Süreç Performans İzleme Planı
PL.004-Çalışma Planı
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi İç Tetkik
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.1.2. Hizmeti alanın memnuniyeti

Hizmeti alanın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyinin izleme ve ölçmesi anketlerle yapılmaktadır. Bunların haricinde paydaşlardan gelen şikâyetler, uygunsuzluk bildirimleri, teşekkür yazıları vb. de değerlendirilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
Yazılı ve Sözlü İstek, Öneri ve Şikâyetler

#### 9.1.3. Analiz ve değerlendirme

JSGA izleme ve ölçmeden gelen verileri ve bilgiyi analiz etmektedir. Bu bağlamda gerektiği durumlarda uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyetleri başlatılmaktadır. Kalite Koordinatörleri, yapılan tüm analiz ve değerlendirmelere dair sonuçları YGG toplantılarında ve ilgili diğer toplantılarda sunmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
FR.070-YGG Raporu
EK.002-Süreç Yönetimi El Kitabı

### 9.2. İç tetkik

JSGA, DŞ.001-TS EN ISO 9001 ve DŞ.009-Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri kapsamında, BKYS'nin yeterliliğinin ve mevcut uygulamaların dokümante edilen sisteme uygunluğunun denetlenmesi, kurulan BKYS'nin sürekliliğinin sağlanması, hedeflere ulaşmadaki etkinliğin gözden geçirilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla yılda en az bir kez iç tetkik yapmaktadır.

İç tetkikin planlanması, gerçekleştirilmesi, tetkik kriterleri, tetkikçi nitelikleri ve tetkikler sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler ilgili YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi İç Tetkik bölümünde belirtilmiştir. İç tetkik sürecine ilişkin dokümante edilmiş bilgi YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü bölümüne uygun olarak muhafaza edilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi İç Tetkik
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü

### 9.3. Yönetimin gözden geçirmesi (YGG)

#### 9.3.1. Genel

JSGA Başkanlığı BKYS'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla YGG toplantıları ile yılda en az bir kez BKYS'yi gözden geçirmektedir.

YGG gündemi Yönetim Temsilcileri tarafından DŞ.001-TS EN ISO 9001 standardının ön gördüğü ve YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Yönetimin Gözden Geçirmesi bölümünde yer alan gündem maddeleri dikkate alınarak hazırlanır. YGG gündemi toplantıdan en az bir hafta önce katılımcılara iletilir. Gerekli görülmesi halinde YGG toplantıları aşamalı olarak da gerçekleştirilebilir.

#### 9.3.2. YGG girdileri

BKYS'nin YGG girdileri aşağıdaki gibidir:

a) Bir önceki YGG faaliyetlerinin değerlendirilmesi
b) Misyon ve vizyon ifadelerinin güncellik durumu
c) Politikaların güncellik durumu
ç) Risk ve fırsatların analizleri
d) Kalite hedefleri ve erişme derecesi
e) Süreç performansının değerlendirilmesi
f) Dış tedarikçilerin performansının değerlendirilmesi
g) "Yükseköğretim Hizmetleri"nin uygunluk düzeyi
ğ) BKYS'yi etkileyebilecek değişiklikler

h) Öğrenci, kursiyer ve diğer paydaş geri beslemeleri, öneriler ve şikâyetler
ı) İç tetkik raporu
i) DŞ.015-Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
j) Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR)
k) Uygunsuzluk ve düzeltici-iyileştirici faaliyetlerin durumu
l) Sürekli iyileştirme için öneriler

#### 9.3.3. YGG çıktıları

YGG çıktıları; iyileştirme için fırsatlara, BKYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı olup olmadığına ve ihtiyaç duyulan kaynaklara ilişkin kararları içerecek şekilde oluşturulmaktadır. YGG kararları Kalite Koordinatörlüğü tarafından tüm birimlere FR.070-YGG Raporu ile duyurulmaktadır. YGG sürecine ilişkin dokümante edilmiş bilgi YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Yönetimin Gözden Geçirmesi bölümüne uygun olarak muhafaza edilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Yönetimin Gözden Geçirmesi
FR.070-YGG Raporu
FR.075-İç Tetkik Raporu

## 10. İyileştirme

### 10.1. Genel

JSGA, sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini iyileştirmek, hizmeti alanın memnuniyetini artırmak, gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de karşılamak, uygulamada istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek ve önlemek maksadıyla iyileştirme çalışmalarını YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet bölümüne göre yapmaktadır.

**İlgili dokümanlar**
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet
FR.070-YGG Raporu
Yazılı ve Sözlü İstek, Öneri ve Şikâyetler
CİMER Başvuruları

### 10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet

Uygunsuzluklar genel olarak; istek, öneri ve şikâyet şeklinde yazılı veya sözlü olarak yapılan talepler, yapılan paydaş memnuniyet anketleri, gözden geçirme ile iç ve dış tetkikler ile tespit edilmektedir.

#### 10.2.1. Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet tespiti

Bir uygunsuzluk oluştuğunda; uygunsuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için uygunsuzluk ve düzeltici-iyileştirici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçlarının takip edilmesi ve kayıt altına alınması ile ilgili faaliyetler YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet bölümünde dokümante edilmiştir. Gerektiğinde uygunsuzların önlenmesine ilişkin ilgili süreç ve YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet bölümü güncellenmekte ve BKYS dokümantasyonu içerisinde gerekli değişiklikler yapılmaktadır.

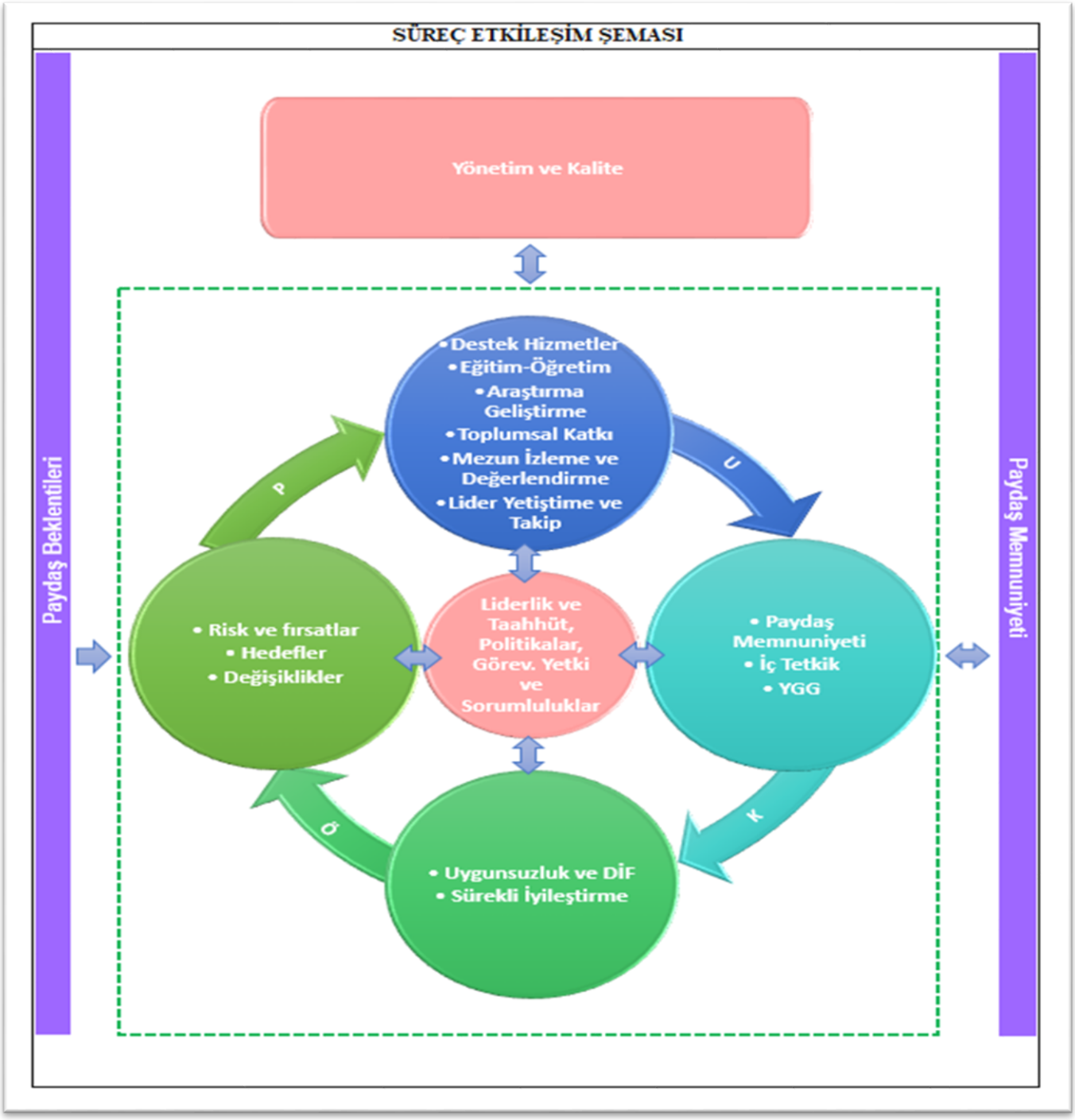
#### 10.2.2. Uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyet sonrası uygulamalar

Tespit edilen uygunsuzluk, uygunsuzluk sonrası yapılan her türlü faaliyet ile bu faaliyetlerin sonuçları kayıt altına alınıp muhafaza edilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Doküman Hazırlama ve Kontrolü
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet

### 10.3. Sürekli iyileştirme

BKYS'nin sürekli iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ile hizmeti alanın memnuniyet düzeylerinin artırılması esastır. Bu doğrultuda, politikalar, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, YGG çıktıları, performans değerlendirme sonuçları ve uygunsuzluk ve düzeltici - iyileştirici faaliyetler dikkate alınarak BKYS'nin etkinliğinin izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi gerçekleştirilmektedir.

**İlgili dokümanlar**
YR.001-Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi Özel Yönergesi Uygunsuzluk ve Düzeltici-İyileştirici Faaliyet
FR.070-YGG Raporu

**Ek-1 Süreç etkileşim şeması**