



İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ

EL KİTABI



ÖNSÖZ	5
MİSYON VE VİZYON.....	6
1.KAPSAM	7
2.DAYANAK VE REFERANSLAR	7
3.TERİMLER VE TARİFLER	7
4.KURULUŞUN BAĞLAMI	8
4.1 Kuruluş ve Bağlamı	8
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri	8
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	9
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	9
4.5. Şeffaflık	10
4.6. Erişebilirlik.....	10
5. LİDERLİK	10
1.1. Liderlik ve Taahhüt	10
5.2. Müşteri Odağı.....	10
5.3. Kurum Politikası	10
5.4. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	11
6. PLANLAMA	11
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	11
6.2 Entegre Yönetim Sistemi Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	11
1.3. Değişikliklerin Planlanması.....	11
7 DESTEK	12
7.1 Kaynaklar	12
7.1.1 Genel.....	12
1.1.2. Kişiler.....	12

7.1.3. Altyapı	12
7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam	12
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	13
7.1.6 Kurumsal Bilgi	13
7.2 Yetkinlik	13
7.3 Farkındalık	14
7.4 İletişim	14
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	14
7.5.1. Genel	14
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	14
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	15
7.6 Şikayetleri Ele Alma Sürecinin İşletilmesi	15
7.6.1. İletişim	15
7.6.2. Şikayetlerin Alınması, Takibi Bildirimi	15
7.6.3. Şikayetlerin Alındığının Bildirilmesi	16
7.6.4. Şikayetin İlk Değerlendirilmesi	16
7.6.5. Şikayetlere Cevap Verme	16
7.6.6. Şikayetlerin Kapatılması	16
8. OPERASYON	17
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	17
8.2 Ürün ve Hizmetler için Şartlar	17
8.2.1 Paydaş ile İletişim	17
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	17
8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	17
8.1.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	18



8.3 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	18
8.4.1. Genel.....	18
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu	18
8.4 Üretim ve Hizmetin Sunumu	18
8.4.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	18
8.4.2 anımlama ve İzlenebilirlik	19
8.4.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	19
8.4.4 Muhafaza	19
8.4.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler	20
8.4.6 Değişikliklerin Kontrolü	20
8.6. Ürün ve Hizmetin Piyasaya Sunumu (Eğitim Ve Öğretim Hizmetlerinin Kontrolü).....	20
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	20
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	21
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	21
9.1.1. Genel.....	21
9.1.2 Müşteri Memnuniyeti.....	21
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme	22
9.2 İç Tetkik	22
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	22
9.3.1. Genel.....	22
10 İYİLEŞTİRME	24
10.1 Genel.....	24
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet.....	24
10.3 Sürekli İyileştirme	24
11 İLGİLİ DOKÜMANLAR	24

ÖNSÖZ

Yükseköğretim hızla değişen gündemi üniversitelerin operasyonel süreçlerini gözden geçirmelerini zorunlu kılmaktadır. Bu noktada üniversitelerin eğitim ve öğretim, araştırma ve topluma katkı süreçlerini yeniden tasarlaması ve aynı zamanda özellikle araştırma boyutunda araştırma önceliklerini ve politika ve stratejileriyle uyumlu olacak şekilde misyonlarını da gözden geçirmeleri gerekmektedir. Üniversitemiz son dönemde eğitim – öğretim, araştırma ve topluma katkı faaliyetlerinde müfredatın zenginleştirilmesi, öğrencilerin toplumsal faaliyetlere duyarlılığının artırılması, araştırmacıların yeni destek mekanizmaları ile teşvik edilmesi, kurumsal araştırma kapasitesinin artırılması gibi faaliyetlerini kalite güvencesi ekseninde artırarak sürdürmektedir. Bu noktada değerlendirme sürecinde kalite güvence sisteminin hayata geçirilme zorunluluğu bulunan YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Programı kapsamında üniversitemiz YÖKAK tarafından 5 yıllık tam akreditasyona hak kazanmıştır. Bu başarıya akredite olan 32 programın ve kurum genelinde düzenli olarak uygulanan özdeğerlendirme çalışmalarının katkısı büyük olmuştur. Bunların yanında üniversitemiz dünyada devlet destekli ilk markalaşma programı olan TURQUALITY programına dahil olan Türkiye’deki iki üniversiteden biri olarak ülke ekonomisine önemli katkılar sağlamayı ve güçlü bir marka yaratarak eğitim ihracatı alanında öncü rol oynamayı sürdürmektedir. Kurumsal kapasitenin gelişimine yönelik oluşturduğumuz yol haritamız akreditasyon kültürünü yaygınlaştırma noktasında üniversitemize büyük katkılar sağlamaktadır. Sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir kalkınma başlığında gerek Green Metric gerekse “THE Impact Rankings” sıralamalarında ulusal ve uluslararası düzeyde elde ettiğimiz başarılı sonuçlar üniversitemizin bu kritik konuyu stratejik bir başlık olarak ele alması ve ilgili birimleri (sürdürülebilirlik kurulu, veri yönetim ofisi) hızla yapılandırmasının bir sonucu olarak değerlendirilebilir.



İletişim Bilgileri

Beşyol Mahallesi İnönü Cad. No: 38 No:1 Küçükçekmece/İst.

Tel : 0(212) 444 1 428

Faks : 0(212) 425 57 59

Web : www.aydin.edu.tr

Keş adresi : iau.yaziisleri@iau.hs03.keş.tr

MİSYON VE VİZYON

Misyon : Sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda, girişimciliği teşvik etmek, yenilikçi araştırmalar geliştirerek araştırma kültürünü lisans seviyesine yaygınlaştırmak ve insanlığa faydalı bireyler yetiştirmektir.

Vizyon: Eğitim diplomasisi faaliyetleriyle ülkenin sosyo-ekonomik kalkınma sürecine katkı sağlayan, bilginin ürüne dönüşümünü hızlandıran, uluslararası iş birliklerinin katkısıyla öğrencilerini çok kültürlü kampüsleri içerisinde araştırma ekosistemine dahil ederek yetiştiren ve küresel rekabete hazırlayan bir üniversite olmaktır.

Temel Değerler

İstanbul Aydın Üniversitesi kuruluşundan itibaren evrensel bilim ilkeleriyle düşünebilen; kültür ve değerlerin birey ve toplum yaşamındaki önemini kavramış bireyler yetiştiren, yenilikçi ve araştırmacı bir eğitim kurumu olmayı hedeflemiştir.

Bu çerçevede İstanbul Aydın Üniversitesi'nin temel değerleri aşağıdaki gibidir:

- ❖ Yönetimde şeffaflık ve hakkaniyet
- ❖ Yaratıcı Yenilikçi Öncülük
- ❖ Kamusal ve sosyal sorumluluk
- ❖ Katılımcılık
- ❖ Farklılıklara saygılılık ve ayrımcılık karşıtlığı
- ❖ Etik deęerlere sahip çıkma
- ❖ Girişimcilik
- ❖ Öğrenci-odaklılık

KALİTE POLİTİKASI

İstanbul Aydın Üniversitesi belirlediği misyon, vizyon ve değerler doğrultusunda tanımlanan stratejik hedeflerine ulaşmak amacıyla standartlara uyum ve amaca uygunluk yaklaşımını benimseyen bir kalite güvence sistemine sahiptir. Sürekli iyileştirme ilkesini, eğitim, AR-GE, girişimcilik/inovasyon, uluslararasılaşma ve toplumsal katkı çalışmalarına entegre eden paydaş memnuniyeti-esaslı, çözüm-odaklı bir yönetim anlayışını benimsemiştir.

1. KAPSAM

Yükseköğretim Kalite Yönetim Sistemi; İstanbul Aydın Üniversitesi'nin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve tüm destek faaliyetlerini kapsar. Sistem, öğrenci ve paydaş memnuniyetini esas alan, süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünceyi benimseyen bir yapı üzerine kurulmuştur.

2. DAYANAK VE REFERANSLAR

Entegre Yönetim Sistemimiz ISO 9001:2015, ISO 10002:2018 Standardı kapsamında kurulmuş ve uygulanmaktadır.

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Standardına,
- Formlar, talimatlar, iş akış şeması ve görev tanımlarına,
- Prosedür ve talimatlara atıf yapılmaktadır.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimizde ISO 9001: 2015, ISO 10002:2018 standardında verilen terimler, tarifler ve kısaltmalar uygulanmakta olup, aşağıda bazı örnekler verilmektedir.

Proses (Süreç): Hammadde, talep, enerji, bilgi gibi girdileri hizmet gibi çıktılara dönüştüren birbiriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler dizisidir.

Faaliyet: Bir işi yerine getirmek için yapılan eylemdir.

Form: İşe ait kayıtları tutmak için kullanılan tip dokümandır.

Risk: Üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşmasını olumsuz yönde etkileyecek, etki ve olasılık ile ölçülebilen her türlü eylem, durum ve olay.

Standart: Uzlaşa ile oluşturulmuş, yetkili bir kuruluş tarafından onaylanmış, ortak ve tekrarlı kullanım için, kurallar, prensipler veya faaliyetlerin özelliklerini ya da sonuçlarını belirleyen, belirli bir konu veya kapsamda en elverişli düzenlemenin elde edilmesini amaçlayan dokümanlardır.

Kalite: Nitelik.

Müşteri: İç ve Dış Paydaşlar

SWOT (GZFT): Güçlü yönler, Zayıf yönler, Fırsatlar, Tehditler. **PESTLE:** Politik, Ekonomik, Sosyal, Teknolojik, Yasal ve Çevre. **KYS:** Kalite Yönetim Sistemi.

PUKÖ: Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al.

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1 Kuruluş ve Bağlamının anlaşılması

Üniversite, misyonu ve vizyonu doğrultusunda iç ve dış çevresini düzenli olarak analiz eder. Kuruluşun performansını etkileyebilecek iç ve dış hususlar ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri belirler. Bu analizler, kalite yönetim sisteminin kapsamının ve önceliklerinin belirlenmesinde ve yönetim kararlarında girdi olarak kullanılır.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversite, misyonu ve vizyonu doğrultusunda iç ve dış çevresini düzenli olarak analiz eder. Kuruluşun performansını etkileyebilecek iç ve dış hususlar ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri belirler. Bu analizler, kalite yönetim sisteminin kapsamının ve önceliklerinin belirlenmesinde ve yönetim kararlarında girdi olarak kullanılır.

İç Hususlar	
Değerlerimiz	Çalışanların kuruluşa bağlılığı, eğitim faaliyetleri
Kurum Kültürü	Personel devir hızı, iç iletişim, çalışanların niteliğinin geliştirilmesi Dışarıdan gelen öğretim elemanı oranı, yabancı öğrenci ve öğretim elemanları Özel gün kutlamaları
Bilgilerimiz	Faaliyetlerden, denetimlerden, standartlardan, yayınlardan elde edilen güvenilir ve doğru bilgi, kayıtlar, raporlar analizler
Öğrencilerimiz	Farklı ırklardan gelen öğrencilerimizin bize zenginlik katması
Öğretim elemanlarımız	Akademik kadronun güçlü olması yayın sayılarının fazla olması
Çalışanlarımız	Tecrübeli personel, çalışanların niteliğinin geliştirilmesi, çalışanların performans değerlendirmelerinin yapılması
Hedeflerimiz / Stratejilerimiz	Risk ve fırsatlar, Entegre Yönetim Sistemi Hedefleri
YGG Kararları	Olası iyileştirme fırsatlarının değerlendirilmesi
Atık Yönetimi	Çevreye duyarlı sürdürülebilir hizmet sağlanması
Teknoloji ve Yazılımlar	Kurumsal Verimliliği Artırmak
Çalışan Memnuniyeti	Kuruma aidiyet duygusu Artırmak
Eğitim Faaliyetleri	Bilinçlendirme çalışmaları ile farkındalığı arttırmak
Kullanılan Enerji Kaynakları	Kullanılan enerji kaynağı maliyeti etkiler.
Harici Enerji İletim Hatları	İletim hatlarının yetersizliği ve arızaları enerji temininde sürekliliği etkiler ve enerji kaynakları etkin kullanılmamasına yol açar.
Yatırım Planları	Yeni yatırımlar enerji kullanım kapasitesinin artışına yol açabilir ve enerji ile ilgili altyapıyı etkiler.

Dış Hususlar	
Sosyo Ekonomik Şartlar	Piyasa hareketleri Gelir düzeyi ve gelir dağılımı öğrenci tercihlerini etkiler
Çevresel Faktörler	İklim değişikliği, sürdürülebilirlik politikaları, çevresel düzenlemeler.
Yasal ve Düzenleyici Faktörler	YÖK, yönetmelikler, teşvikler kurum gelişimimizi etkiler
Sektör Paydaş Talepleri	Sektörden gelen talepler eğitim programlarımızın oluşumunu katkı sağlar
Salgın Hastalıklar	Dünya genelinde/ülkede salgın bir hastalık yayılması halinde çalışan personellerin sağlık durumlarının bozulması,
Enerji Arz Güvenilirliği	Enerji arzındaki bozulmalar
Harici Enerji İletim Hatları	İletim hatlarının yetersizliği ve arızaları enerji temininde sürekliliği etkiler
Yakın Bölgedeki Hastane/ Sağlık altyapısı	Yakın çevredeki sağlık altyapısı bilinirse gerekli olduğu durumlarda daha hızlı hareket edilir.
Medya Yönetimi	İnternetin efektif kullanımı öğrenci arzını etkiler.

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

İstanbul Aydın Üniversitesi Yönetimi, kurumda gerçekleştirilen eğitim öğretim faaliyetleri kapsamında yüksek kalite standartlarıyla birleştiren, hizmet kalitesini geliştirmek, topluma, sanayi kuruluşlarına ve gelecek nesillere karşı sorumluluğunu karşılamak ve müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak için ISO 9001:2015 Kalite, ISO:10002:2018 Müşteri Memnuniyeti, ISO:27001:2022 Bilgi Güvenliği yönetim sistemleri, ISO: 5001:2018 Enerji yönetim sistemlerini kurmuş ve Beşyol Mahallesi, İnönü Caddesi No: 38 Küçükçekmece Halit Aydın Merkez kampüsü ve diğer yerleşkelerinde faaliyetlerini yürütür. Stajlarımız dış kaynaklı hale gelmiş süreç olarak görülür.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Kalite Yönetim Sistemi, Üniversitemiz Stratejik Planına paralel olarak TS EN ISO 9001: 2015 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturularak sistemin etkin bir şekilde yürütülmesini, sürekliliğinin sağlanmasını ve sürekli iyileştirilmesini gerçekleştirmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken sistemin nasıl uygulandığını açıklayan Kalite El Kitabı ile prosedürler, görev tanımları, iş akışları, talimatlar, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuş ve dokümanite edilmiştir. Üniversitemiz, süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmaktadır.

4.5. Şeffaflık

İstanbul Aydın Üniversitesi, geri bildirim ve şikâyet yönetim süreçlerinde **şeffaflık ilkesini** esas alır. Bu kapsamda;

Üniversite bünyesinde sunulan geri bildirim ve şikâyet mekanizmalarına ilişkin bilgiler, ilgili tarafların kolayca erişebileceği şekilde açık ve anlaşılır olarak duyurulur. Geri bildirimlerin hangi kanallardan üzerinden iletilebileceği, değerlendirme aşamaları, cevaplama süreleri ve sonuçlandırma yöntemleri kamuya açık iletişim kanalları aracılığıyla paylaşılır.

Geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasına ilişkin genel istatistikler ve iyileştirme

çıktıları, yönetim kararlarına girdi sağlamak amacıyla periyodik olarak analiz edilir ve üst yönetime raporlanır. Bu bilgiler, kurumun hizmet kalitesini artırmaya yönelik sürekli iyileştirme çalışmalarında kullanılır. Üniversite, geri bildirim ve şikâyet yönetim süreçlerinin şeffaflığını sağlamak amacıyla sistemin işleyişini düzenli olarak gözden geçirir ve gerekli görülen durumlarda iyileştirici tedbirleri hayata geçirir.

4.6. Erişebilirlik

İstanbul Aydın Üniversitesi, geri bildirim ve şikâyet yönetim süreçlerinde erişilebilirlik ilkesini esas alır. Bu doğrultuda, tüm paydaşların geri bildirim, öneri ve şikâyetlerini herhangi bir ayırım gözetilmeksizin kolay ve anlaşılır yollarla iletebilmeleri sağlanır.

Geri bildirim mekanizmaları; öğrenci, personel, ve üniversite ile ilişkili olmayan bireyler dâhil olmak üzere tüm ilgili tarafların erişimine açık olacak şekilde tasarlanır.

Üniversite, geri bildirim ve şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması süreçlerinde erişilebilirliği artırmaya yönelik iyileştirme fırsatlarını sürekli olarak değerlendirir ve gerekli aksiyonları alır.

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

Üniversite yönetimi uygulanmakta olan yönetim sistemleriyle kurumu saygın ve sürekli gelişen, paydaşlar ve çalışanlar için tercih edilir bir konuma getirmek için çaba sarf eder. Yenilikleri takip eder. Güncel gelişmeleri takip ederek sürekli bir inovasyon oluşturur. Gerektiğinde sorumluluğu üstlenir. Enerji yönetim ekibi “**Enerji Gözden Geçirme Prosedürü**”ne göre belirlenir. Enerji performansı ile hedefler ayrıca belirlenir.

5.2. Müşteri Odağı

Üst yönetim tarafların taleplerini karşılamada mevzuat uygunluğunu, hizmet uygunluğunu sağlamayı sürekli performansını geliştirmeyi taahhüt eder. Paydaş (öğrenci, veli, sektör, YÖK) memnuniyet ve şikâyetlerini düzenli olarak ölçer ve gerekli reaksiyonu gösterir. Yıllık olarak amaçları hedefleri ortaya koyar. Amaçları gerçekleştirmek için kaynak tahsisini sağlar. Hedeflerin ve amaçların ulaşılma dereceleri YGG toplantılarında görüşülür.

5.3. Kurum Politikası

Mütevelli heyeti, çalışanların görüşlerini ve kurumun bağlamını göz önüne alarak uygulanmakta olan Entegre Yönetim sistemlerinin taleplerini karşılayan kurum politikasını ve amaçlarını hedeflerini belirler. Politika ve hedefler kurum içinde kurumsal internet sayfasında yayınlanarak taraflara duyurulur. Hedeflerin ve Politikaların anlaşılması için gerekirse eğitim programları oluşturulur. Çalışanlar kurum politikasının uygulanmasından sorumludur. Kurum politikası Stratejik Planlama Kalite komisyonu, YGG toplantılarında görüşülerek gerekirse güncellenir.

5.4. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemiz bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşmasının sağlanması için kalite yönetim sistemi ile ilgili görevler belirlenmiştir. Üniversitemizde iç kalite güvencesi mekanizmalarının oluşturularak yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi Stratejik Planlama ve Kalite Komisyonu, Strateji ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı, akademik ve idari birimlerdeki Birim Kalite yapılanmaları tarafından organize edilir ve yönetilir.

6. PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Entegre Yönetim Sistemi kapsamında risk analizleri ilgili süreç ve faaliyetlerden sorumlu yöneticilerin katılımı ile Strateji ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı koordinasyonunda tanımlanır.

Belirlenen riskler, Strateji ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı gözden geçirilerek ve gerektiğinde konsolide edilerek aşağıdaki formlar ile dokümanite edilir.

- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili riskler, Müşteri, Memnuniyet Risk Analiz Formu
- İş Sürekliliği ile ilgili riskler, İş Sürekliliği Risk Analiz Formu
- Enerji Yönetim Sistemi ile ilgili riskler, Enerji Yönetimi Risk Analiz Formu

Belirlenen riskler için mevcut kontrol tedbirleri de tanımlanan formlara kaydedilerek her bir risk için olasılık, etki ve mevcut kontrol tedbirlerinin değerlendirilmesi yapılarak risklerin sınıflaması yapılarak iyileştirme ihtiyaçları tanımlanır.

Süreç sahipleri tarafından süreçlerin olası fırsatları Fırsat ve Risk Değerlendirme Prosedürü'ne göre tanımlanır ve Strateji ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı gözden geçirilerek Fırsat Etkileri Analiz Formu ile dokümanite edilir.

Belirlenen Riskler ve Fırsatlar ilgili formlar üst yönetim tarafından onaylanarak Strateji ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından ilgili birimlere dağıtımı gerçekleştirilir.

6.2 Entegre Yönetim Sistemi Hedefleri ve Hedeflere Erişmek İçin Planlama

Üniversitemiz; politikaları ile uyumlu ölçülebilir hizmet şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler dâhil, iç ve dış paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedefleri Stratejik Planında belirlenmiş ve duyurulmuştur. Belirlenen bu hedefler takip formları ile yıllık izlenmektedir.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemizde risk değerlendirme, mevzuatlardaki değişiklikler, uygun olmayan hizmet, iç-dış tetkik sonuçları, şikâyetler vb. nedenlerle değişiklik ihtiyacı doğduğu zaman, bu değişikliklerin kim tarafından yapılacağı, kimlerin bilgilendirileceği, hangi dokümanların revize edileceğine yönelik planlama yapılır ve uygulanır.

7. DESTEK

1.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi, tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi için gerekli kaynak ihtiyacı belirlenmekte ve karşılanmaktadır. Temel ve Alt Süreç sorumluları, süreçlerin, faaliyetlerin uygulanmasından ve kaynak ihtiyacının tespit edilmesinden sorumludur. İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve tedarik edilmektedir. Kaynakların temini veya ortaya çıkan güncel ve giderilmesi gereken ihtiyaçların alınması Satın alma Birimlerince ilgili iş akışlarına göre yapılır.

7.1.2. Kişiler

İnsan kaynaklarına ilişkin iş ve işlemler 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu, 5510 sayılı SGK Kanunu ve ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında Personel Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sisteminin kurumsal düzeyde sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla merkezi ve birimler düzeyinde yapılanmalar ilgili yönerge çerçevesinde oluşturulmuştur. Bu yapılanmalarda görevlendirilen personelin bilgilendirilmesi amacıyla periyodik olarak Kalite Bilinçlendirme ve Memnuniyeti Eğitimleri düzenlenmektedir.

7.1.3. Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçları belirlenmekte ve karşılanmaktadır. Bakım onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ve Mali İşler Daire Başkanlığı aracılığı ile sağlanmaktadır. Bu başkanlıklar bünyesinde elektrik, ısıtma, soğutma, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilmekte ve sürekli olarak takip edilmektedir. Bu alt yapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanmaktadır. Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı ihtiyaçlarına dair hizmetler Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir.

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Üniversite bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını sağlamak adına Üniversitemiz üst yönetimi tarafından iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Yapılan tüm çalışmaların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla akademik, idari personel ve Öğrenci Memnuniyet Anketleri düzenli olarak uygulanmaktadır. Üniversitenin tamamının temizlik kontrolleri ile ilgili sorumlular bulunmaktadır.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

1.1.5.1 Genel

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

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Bilimsel araştırma projelerinde kullanılacak izleme ve ölçme cihazlarının, gerekli durumlarda ve periyotlarda, uluslararası standartlarla izlenebilirliği sağlanan akredite laboratuvarlar tarafından kalibrasyon yapılmakta ve doğruluğu teyit edilmektedir. Kalibrasyon kayıtları muhafaza edilmektedir.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Köklü bir eğitim kurumu olan Üniversitemizin akademik, kültürel, sosyal birikimi ve tecrübesi, kurumsal hafızanın oluşmasına hizmet eden en önemli faktörlerdir.

Üniversitemizde kurumsal bilginin oluşması ve paylaşılması; internet sitesi, kütüphane, sosyal medya hesapları, Veri Yönetim Sistemi, toplantılar, iç bülten / iç yazışmalar; sempozyum, seminer, konferans, söyleşi vb. yöntemleri ile gerçekleştirilmektedir.

Kurumsal bilgi için iç ve dış kaynaklar;

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

7.2 Yetkinlik

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin, performansını ve etkinliğini etkileyen akademik ve idari tüm çalışanların, uygun eğitim, öğrenim ve sahip olunması gereken nitelikler, kriterler ve tecrübe birikimleri, yasal mevzuat da dikkate alınarak tespit edilmiş ve görev tanımları ile dokümanite edilmiştir.

Üniversitemizde hizmet içi eğitimler, İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından eğitim prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir. Eğitimlerin etkinliğine dair değerlendirme çalışmaları yapılmakta, tüm kayıtlar muhafaza edilmektedir.

7.3 Farkındalık

Üniversitemiz bünyesinde akademik ve idari personel ile öğrencilerimize kalite yönetim sistemine yönelik farkındalığın kazandırılması, geliştirilmesi ve sürdürülmesi amacıyla aşağıdaki başlıklar altında bilgilendirmeler, yapılmaktadır.

- Misyon, Vizyon ve Temel Değerler
- Kalite Politikası,
- Hedefler,
- Dokümantasyon,
- İyileştirilmiş performansın faydaları,
- Üniversite Stratejik Planı.

7.4 İletişim

Üniversitemiz bünyesinde ilgili taraflarla iletişim, toplantılar, yüz yüze görüşmeler, elektronik ortam, sistem dokümantasyonu, internet sayfası yoluyla sağlanmaktadır.

7.5 Dokümente Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında kullanılan;

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının gerektirdiği dokümente edilmiş bilgi,
- KYS'nin etkinliği için gerekli görülen dokümente edilmiş bilgidir.

Dokümantasyon yapısı içerisinde yer almakta olup güncelliği ve sürekliliği sağlamaktadır. Bununla ilgili Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümente edilen bilgilerin oluşturulması ve güncellenmesi Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

Dokümanlar oluşturulurken, tanımlamalar ve açıklamalar ile format örnekleri ilgili prosedür ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Dokümanların uygunluk ve yeterlilikleri için gözden geçirme ve onaylanması Üniversitemiz Strateji ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır.

7.5.3. Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan dokümente edilmiş bilgileri, ihtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun olduğunu, yeterli düzeyde korunduğunu Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü ile sağlamaktadır.

Dokümente edilmiş bilgilerin, dağıtımı, erişimi, bulunması, yayınlanması ve kullanımı, okunabilirliğinin korunması dâhil, depolama ve koruma ile ilgili değişikliklerin kontrolü, muhafaza ve elden çıkarma, arşivleme işlemleri ilgili prosedürde tanımlanmış şartlara göre dokümanlara ait standartların tüm kurumda uygulanması sağlanarak iç kontrol kapsamında değerlendirme yapılmaktadır.

7.6. Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin İşletilmesi

7.6.1 İletişim

İstanbul Aydın Üniversitesi, şikâyetleri ele alma sürecinde etkin, açık ve sürdürülebilir bir iletişim yaklaşımını esas alır. Bu kapsamda, şikâyet sürecine ilişkin bilgi ve yönlendirmeler tüm ilgili tarafların kolayca erişebileceği şekilde sunulur.

Şikâyetlerin hangi kanallar aracılığıyla iletilebileceği, başvuru sürecinin aşamaları, değerlendirme yöntemi, cevaplama ve sonuçlandırma süreleri “**Geri Bildirim İş Akış Şeması**”na göre yapılır.

7.6.2. Şikâyetlerin Alınması, Takibi, Bildirimi

Şikâyetlerin Alınması

Şikâyetler; öğrenci, personel ve üniversite ile ilişkili veya ilişkisi bulunmayan tüm ilgili taraflar tarafından erişilebilir iletişim kanalları aracılığıyla iletilebilir. Şikâyet başvurularının alınması sırasında başvuru sahibine süreç hakkında açık ve anlaşılır bilgilendirme yapılır. Alınan her şikâyet kayıt altına alınarak değerlendirme sürecine dâhil edilir.

Şikâyetlerin Takibi

Alınan şikâyetler, tanımlı izleme mekanizmaları aracılığıyla başvurunun alınmasından sonuçlandırılmasına kadar sistematik olarak takip edilir. Şikâyetin mevcut durumu, değerlendirme aşaması ve varsa talep edilen ek bilgiler süreç boyunca izlenir. Şikâyetlerin belirlenen süreler içerisinde ele alınması sağlanır.

Şikâyetlerin Bildirimi

Şikâyet sürecine ilişkin gelişmeler ve sonuçlar, başvuru sahibine zamanında ve uygun iletişim kanalları aracılığıyla bildirilir. Bildirimlerde kullanılan dil açık, tarafsız ve anlaşılır olacak şekilde yapılandırılır. Şikâyet sonuçlarına ilişkin bilgiler, yönetim kararlarına girdi oluşturmak amacıyla analiz edilerek raporlanır.

Üniversite, şikâyetlerin alınması, takibi ve bildirimi süreçlerinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirir ve gerekli görülen iyileştirmeleri hayata geçirir.

7.6.3. Şikâyetlerin Alındığının Bildirilmesi

İstanbul Aydın Üniversitesi, iletilen tüm şikâyetlerin alındığını başvuru sahibine zamanında ve uygun iletişim kanalları aracılığıyla bildirir.

Şikâyetin sisteme alınmasının ardından, başvuru sahibine şikâyetin alındığına dair bilgilendirme yapılır. Bu bildirimde, şikâyetin değerlendirme sürecine alındığı, izlenecek aşamalar ve geri dönüşe ilişkin genel süreler hakkında açık ve anlaşılır bilgi verilir.

Şikâyetin alındığına ilişkin bildirim, başvuru sahibinin tercih ettiği veya uygun görülen iletişim kanalı üzerinden gerçekleştirilir. Bildirim sürecinde kullanılan dil; tarafsız, saygılı ve bilgilendirici olacak şekilde yapılandırılır.

7.6.4. Şikâyetin İlk Değerlendirilmesi

İlk değerlendirme sürecinde; şikâyetin yeterli bilgi içerip içermediği ve değerlendirme için gerekli unsurları taşıyıp taşımadığı incelenir. Eksik veya ek bilgi gerektiren durumlarda, başvuru sahibi bilgilendirilerek gerekli tamamlamaların yapılması sağlanır.

Şikâyetin ilgili birim veya süreçle ilişkilendirilmesi, ilk değerlendirme aşamasında gerçekleştirilir. Şikâyetin niteliğine göre değerlendirme sürecinin yöntemi ve izlenecek yol belirlenir.

7.6.5. Şikâyetlere Cevap Verme

Bildirimlere 72 saat içinde cevap verilir. Şikâyetlere verilen cevaplar kayıt altına alınır ve şikâyet yönetim sürecinin izlenebilirliğini sağlamak amacıyla muhafaza edilir. Üniversite, cevap verme sürecinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirir ve gerekli iyileştirmeleri hayata geçirir.

7.6.6. Şikâyetlerin Kapatılması

Şikâyet; yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda gerekli yanıtın verilmesi, alınan veya planlanan aksiyonların tanımlanması ve başvuru sahibine bilgilendirme yapılmasının ardından kapatılır. Şikâyetin kapatılmasına ilişkin karar, sürecin tüm aşamaları dikkate alınarak verilir.

Şikâyetin kapatılması sürecinde, başvuru sahibinin bilgilendirildiği ve sürecin sonuçlandığına dair kayıtlar muhafaza edilir. Gerekli görülen durumlarda, şikâyetin sonuçlarına ilişkin geri bildirim başvuru sahibinden alınabilir.

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Hizmet kapsamında sunulan tüm faaliyetleri, ilgili mevzuat gerekliliklerini de içererek PUKÖ döngüsü çerçevesinde gerekli planlamaları yapar, uygular, izleme ölçmelerle kontrol eder, önlem alır ve gerekli iyileştirme faaliyetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirir.

Operasyonel planlama ve kontroller; tüm eğitim, öğretim ve araştırma geliştirme proseslerini kapsar. Üniversitemiz, eğitim, öğretim faaliyetlerini planlanan ve yayımlanan akademik takvim çerçevesinde yürütür.

Akademik takvim planlamasında diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatil günleri, mücbir sebepler vb. hususlar dikkate alınır. Karşılaşılan uygunsuzluklarla ilgili yapılacaklar düzeltici faaliyetler kapsamında değerlendirilir.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için gereken iş akışları, prosedürler, talimatlar, formlar, kılavuzlar vb. hazırlanmış olup KYS içerisinde uygulanmaları ve sürdürülebilirlikleri sağlanmaktadır.

8.2 Ürün ve Hizmetler için şartlar

8.2.1 Paydaş ile iletişim

Paydaşlarla etkili iletişimi sağlamak amacıyla gerekli yöntemler oluşturulmuş; değişiklikler dâhil olmak üzere istek, şikâyet, öneri, soru ve sorunların çözümlenmesine yönelik bir geri bildirim sistemi kurulmuştur. Bu sistem aracılığıyla öğrenciler, personel ve kurumla doğrudan bağlantısı bulunmayan kişiler geri bildirimde bulunabilmektedir. Geri bildirimler; teşekkür, öneri ve şikâyet başlıkları altında iletilebilmekte olup, tüm başvurulara en geç 72 saat içerisinde dönüş sağlanmaktadır.

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 Sayılı YÖK Kanunu ve tabi olduğu yasal mevzuatlar doğrultusundaki yönetmelik, yönerge, usul ve esaslarda belirtilen şartlara uygun olarak yerine getirmektedir.

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemizin ana faaliyet alanı, ilgili mevzuat çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmiştir. Üniversitemiz, verilen hizmetlere ait tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte ve yeterlilikte kaynaklara sahiptir. Üniversitemiz faaliyet alanına giren ve yapılması taahhüt edilen hizmet şartları, her yeni eğitim- öğretim dönemi başlangıcından önce Üniversitemiz tarafından gözden geçirilip kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık varsa bunların giderilmesi hususunda gerekli çalışmalar ve düzenlemeler yapılır.

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için şartların değişmesi

Üniversitemiz, hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirimini; EBYS, e-mail, sms, web sayfası duyurusu, öğrenci bilgi sistemi (UBIS) tarafından bilgilendirme ile gerçekleştirmektedir. İstanbul Aydın Üniversitesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Strateji ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığına bilgi verilir.

8.3 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Üniversitemiz faaliyet alanına giren hizmetlere yönelik olarak ürün, hizmet ve prosedür dışarıdan tedarik edilmesi ihtiyacı durumunda Satın Alma Prosedür faaliyet adımları uygulanır. Satın alma ve bakım onarım anlaşmalarına dair faaliyetlerinin tamamının, ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmesi esastır.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz dışardan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, ürün ve hizmet bilgisi ile istenilen şartları içeren, ilgili yasalara uygun bilgileri dokümanite ederek önceden belirler ve yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler hazırlar ve duyurur. İlgili satın alma kriterlerine (teknik şartnameler)

göre ilgili komisyonca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilir. Uygun olmayan ürün, hizmet, proses tespiti durumunda ilgili komisyonlar tarafından değerlendirmeler yapılır, tedarikçi ile irtibata geçilerek gerekli süreç (iade, değişim, alımın iptali vb.) başlatılır. Üniversitemiz dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetin teminine dair yöntemleri, ihtiyacına uygun şekilde satın alma kriterlerini, teknik şartnameleri hazırlar. Şartnameler ürün veya hizmete ait detaylı bilgileri içerir.

Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanununda belirtildiği şekilde yapılır.

8.4 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.4.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, sunmuş olduğu önlisans, lisans, lisansüstü eğitim öğretim faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi, devamlılığının sağlanması, insan hatalarının önlenmesi için iş akışları hazırlanarak, yetkin kişiler görevlendirilmektedir. Proseslerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortamı hazırlanarak, standart gereği tüm Kalite Yönetim Sistemi bilgileri dokümanite edilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır.

8.4.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Gazi Üniversitesi sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır.

- Tüm iç ve dış yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmaktadır,
- Öğrenci izleme, öğrenci numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmaktadır.
- Akademik ve İdari Personelin izleme, kurum sicil ve T.C kimlik numarası ile yapılmakta, ayrıca YÖKSİS üzerinden takip edilmektedir.
- Eğitim, öğretim programlarının izleme Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılmaktadır,
- Bilimsel araştırma hizmetleri izleme proje kodu ve numarası ile yapılmaktadır,
- Toplumsal hizmetleri (eğitimler) izleme, sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmaktadır,
- Satın alma hizmetleri Eba üzerinden numaralandırılmakta ve izlenmektedir,
- Hukuk İşlemleri UYAP üzerinden takip edilmektedir.

8.4.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

İstanbul Aydın Üniversitesi, hizmet alanları dâhilinde edindiği dış paydaşlara ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde sağlamakta ve ayrıca hassasiyet göstermektedir.

Üniversitemiz, dış paydaşların bilgilerinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirleri almış ve bunlar Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tanımlanmıştır. Paydaşlara ait mülkiyet aşağıda belirtildiği gibidir.

- Öğrenci mülkiyeti; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri kapsar.
- Dış tedarikçi mülkiyeti; sunduğu hizmetler kapsamındaki araç, malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları kapsar.

8.4.4 Muhafaza

Üniversitemizde, faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için alınan ürünler ile Üniversitemiz personeli ve öğrencilerimize ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarının kullanım şartlarına uygun korunması için gereken fiziksel ve elektronik ortam şartları sağlanmış, tanımlanmış ve muhafaza edilmektedir.

8.4.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizden mezun olan öğrencilerimiz Üniversitemiz Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi ilgili birimler tarafından takip edilmektedir. Mezun Bilgi Sistemi uygulaması ve sosyal medya iletişim kanalları mezun öğrencilerimiz ile irtibat sürdürülmekte ve geri bildirimler alınmaktadır.

8.4.6 Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak, paydaşların isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek, daha iyi hizmet vererek memnuniyeti artırmak amacıyla hizmet sunumu için, mevzuat değişiklikleri ile sistemde yapılabilecek tüm değişikliklerin kontrolünü sağlamaktadır.

Bu hususlar, Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında görüşülmekte ve karara bağlanan sonuçları ile değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümanite edilip muhafaza edilerek, gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmaktadır.

8.6. Ürün ve Hizmetin Piyasaya Sunumu (Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Kontrolü)

Üniversitemizde, eğitim ve öğretim faaliyetleri akademik takvimde planlandığı şekilde gerçekleştirilir. Süreçlere yönelik (kayıt, ders başlangıç, sınav vb.) tarihleri içeren akademik takvim hazırlanır, her eğitim-öğretim yılından önce yayımlanır.

Eğitim-öğretim faaliyetlerinde öğrenci performansları ödevler, projeler, yazılı, sözlü, uygulama sınavları vb. ile ölçülmekte ve değerlendirilmektedir. Sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme, mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin usul ve esaslar ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Tüm personeller uygunsuzluk tespitinde bulunabilirler. Ancak bölüm sorumluları, kendi bölümleri ile ilgili uygunsuzlukların tespitinden birinci derecede sorumludurlar.

Verilen hizmetin tüm aşamalarında sınırlı olmamakla birlikte aşağıda belirtilen durumlarda uygunsuzluk tespiti yapılabilir.

- İç ve dış denetimler,
- Uygun olmayan ürün tespiti (cihazlarla ilgili izleme ve ölçüm sonuçları gibi),
- Kalite kontrol sonuçları,
- Cihaz kalibrasyon sonuçları,
- Satın alma sonrası yapılan ürün kontrol sonuçları,
- Tedarikçi değerlendirmeleri,
- Personel gözlem ve değerlendirmeleri,
- Süreç ve veri analizleri,
- Yönetimin gözden geçirmesi toplantıları,

- Yapılan toplantılar sonucunda tespit edilen olumsuzluklarda,
- Bilginin gizliliği, bütünlüğü veya ulaşılabilirliği ile ilgili yaşanan olumsuzluklarda,
- Risk analizi sırasında kabul edilebilir değerlerin üzerinde risk bulunduğu,
- BGYS dâhilinde yapılan periyodik testler sonucu bulunan güvenlik açıklarında,
- Bir süreç veya işin gerçekleştirilmesi sırasında tekrarlanan sorunlarda,
- Olay ihlal durumlarında,
- Enerji yönetim sistemi uygunsuzlukları,
- Enerji performansında istenmeyen sonuçların oluşması,

Uygunluğun düzeltilmesinden ve sebebinin tümüyle ortadan kaldırılmasından, uygunluğun tespit edildiği bölümün sorumlusu sorumludur.

9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1. Genel

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi içerisinde gerekli izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme stratejilerini, yöntemlerini, zaman ve sıklıklarını tanımlamış, ilgili sorumlulukları belirlemiştir. Sonuçların kanıtı olarak, uygun dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

Üniversitemizde gerçekleştirilen tüm faaliyetler yıllık faaliyet raporlarında detaylı olarak yer almaktadır.

Üniversitemizde tüm çalışanlarımız Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasından sorumludur. Herhangi bir uygunluğunun tespiti durumunda, “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” uygulanır.

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemiz, belirli periyotlarda yapılan paydaş memnuniyet anketleri, yüz yüze görüşmeler, toplantılar, istek, dilek, şikayet bildirimleri ile iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma düzeyini izlemektedir. Üniversitemiz sunmuş olduğu hizmetlerin paydaşlar tarafından talep edilen şartları karşılayıp karşılamadığını paydaşların memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip etmektedir.

Paydaşların memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kere ölçülmek suretiyle izlenir, görüşülür ve raporlanır. Tespit edilen memnuniyetsizlikler ile ilgili, üst yönetimin kararları doğrultusunda düzeltilici ve iyileştirici faaliyetler başlatılır ve sonuçlar izlenip raporlanarak kayıt altına alınır.

9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi proseslerinde gerçekleştirilen izleme ve ölçme sonuçlarını istatistiksel yöntemler kullanarak analiz etmekte ve sonuçları sistemin ve proseslerin iyileştirilmesine yönelik çalışmalara veri oluşturacak şekilde değerlendirmektedir.

Veri analizleri;

- a) Hizmetlerin uygunluğu,
 - b) Paydaş memnuniyet derecesi,
 - c) Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği
 - d) Planlamanın etkinliği,
 - e) Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetlerin etkinliği,
 - f) Tedarikçilerin performansı,
 - g) Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları,
- hususlarına yönelik olup, ilgili dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

9.2 İç Tetkik

Üniversitemiz, uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin ilgili standarda ve mevzuata uygunluğunu, yılda en az 1 defa gerçekleştirdiği iç tetkiklerle kontrol etmektedir.

İç tetkikler üst yönetim tarafından atanmış yetkin tetkikçilerle, bağımsız ve tarafsız bir şekilde gerçekleştirilir. Tetkinin planlanması, hazırlık aşamaları, uygulanması, sonuçlandırılması, raporlanması, takip faaliyetleri vb. hususlar İç Tetkik Prosedüründe detaylandırılmıştır.

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üniversitemizde üst yönetim liderliğinde, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkililiğinin ve Üniversitemiz Stratejik hedefleri ile uyumluluğunun devamlılığını sağlamak amacıyla yılda en az bir defa Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı gerçekleştirilir. Toplantıda; kalite politikası, kalite hedefleri ve Stratejik Plan doğrultusunda sistemdeki tüm uygulamalar, performanslar ve değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Üniversitemiz Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında girdi olan konular aşağıda verilmiştir;

- a) Önceki yönetim gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerin durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdakilerle ilgili eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - Kalite hedeflerine erişme derecesi,
 - Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - İzleme ve ölçme sonuçları,
 - Tetkik sonuçları,
 - Dış tedarikçilerin performansı.
- d) Kaynakların yeterliği,
- e) Risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

Üst yönetimin gözden geçirme çıktıları;

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin, devamlılığının paydaş memnuniyetinin en üst seviyede tutulması için iyileştirme fırsatlarını,
- Her türlü değişiklik ihtiyaçlarını
- İhtiyaç duyulan kaynakları kapsar.



10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Üniversitemiz, paydaşların memnuniyetlerini arttırmanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamak dâhil, sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini arttırmak, uygulamada istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve düzeltmek için iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Üniversitemizde, uygunsuzluklara yönelik faaliyetlerin tespit edilmesi, uygulanması, etkinlik değerlendirmeleri ve takip işlemleri 'Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne göre gerçekleştirilmektedir. Prosedürde genel olarak, öneri, istek, şikâyet şeklinde yazılı veya sözlü olarak yapılan bildirimler, paydaş memnuniyet anket sonuçları, rutin faaliyetlerdeki tespitler, gözden geçirme ve iç/dış tetkikler sonucunda ortaya çıkan uygunsuzluklar vb. için kök nedenlerin belirlenmesi, ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesine yönelik faaliyetler tanımlanmakta ve uygulanmaktadır.

Uygunsuzluklara karşı yapılan faaliyetler sonucunda, risk ve fırsatlar gözden geçirilir, gerektiğinde güncellenir.

Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlere dair dokümente edilmiş bilginin sürekliliği sağlanmakta, kayıtlar muhafaza edilmektedir.

10.3 Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirilmesi çıktılarına, sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak değerlendirmektedir. Üniversitemizde, hizmet kalitesi ile paydaş memnuniyet düzeylerinin arttırılması benimsenmiştir.

11. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Bağlam Prosedürü

Liderlik Prosedürü

Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Fırsat ve Risk Değerlendirme Prosedürü

Geri bildirim İş Akış Şeması

Geri Bildirim İşleyiş Prosedürü

Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

Bakım Onarım Prosedürü

Kalite Politikası

Paydaş Memnuniyeti Politikası



İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI