

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 1 / 74

KALİTE EL KİTABI

TS EN ISO 9001:2015

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 2 / 74

Kalite El Kitabı; T.C. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesinin Kalite Yönetim Sistemini oluşturan, TS EN ISO 9001:2015 Standart şartlarına uygun, en üst düzeydeki kalite dokümanıdır. Kalite yönetimini etkileyen tüm faaliyetler ve bunları gerçekleştiren tüm birim ve çalışanlar için bağlayıcı olup, ortaya konan tüm ürün ve hizmetleri kapsar. Üst yöneticinin onayı olmadan hiç bir bölümü iptal edilemez, değiştirilemez ve üçüncü şahıslara verilemez.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023 Sayfa 3 / 74

İÇİNDEKİLER			
Madde No	Alt Md No	Konu Başlığı	Sayfa No
		Önsöz	5
		Revizyon İzleme Sayfası	6
0		İKÇÜ Hakkında	7
	0.1	Kurumsal Kimlik	7
	0.2	Tarihçe	8
	0.3	Organizasyon Şeması	10
	0.4	Misyon, Vizyon, Temel Değerler, Kalite Politikası, Temalar, Sloganlar	11
1		Kapsam	13
2		Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar	13
3		Terimler ve Tarifler	13
4		Kuruluşun Bağlamı	16
	4.1	Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	16
	4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	17
	4.3	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	18
	4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	19
5		Liderlik	22
	5.1	Liderlik ve Taahhüt	22
	5.2	Politika	23
	5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	24
6		Planlama	32
	6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	32
	6.2	Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	32
	6.3	Değişikliklerin Planlanması	33
7		Destek	34
	7.1	Kaynaklar	34
	7.2	Yeterlilik	41
	7.3	Farkındalık	43
	7.4	İletişim	43
	7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	44
8		Operasyon	47
	8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	47
	8.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	48
	8.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	50
	8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	55
	8.5	Üretim ve Hizmetin Sunumu	58
	8.6	Ürün ve Hizmet Sunumu	62
	8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	63
9		Performans Değerlendirme	64

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 4 / 74

İÇİNDEKİLER			
Madde No	Alt Md No	Konu Başlığı	Sayfa No
	9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	64
	9.2	İç Tetkik	67
	9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	68
10		İyileştirme	71
	10.1	Genel	71
	10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	71
	10.3	Sürekli İyileştirme	72
		Yürürlük ve Yürütme	73
		Kaynaklar	73

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 5 / 74

ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, bir kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyeti hedefine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.

Kurumumuzda da yönetim tekniği ve felsefesini sürekli kılmak, Kalite Yönetim Sistemine (KYS) işlerlik kazandırmak üzere hazırlanan ve İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini anlatan Kalite El Kitabı, sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır.

İzmir Katip Çelebi Üniversitesini tanıtıcı bilgilere de yer verilen ve mevzuat şartları, proses, prosedür, talimat, iş akışı, form ve diğer sistem dokümanları referansı ile hazırlanan bu Kitap, Üniversite Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, sorumlularını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimi ve ürün/hizmet gerçekleştirmeyi, son olarak ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini izah eden bölümler içermektedir.

Bu çerçevede; Üniversitemize verilen görevleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla ve sürekli geliştirilerek yürütülmesi planlanmaktadır.

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi olarak; bu uygulama modelinin kurum içi ihtiyaçları karşılayacağı ve bir hizmet felsefesi olarak bireysel, kurumsal ve sektörel faydaları olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda, Üniversitemizde Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ile yönetim hizmetleri ana prosesleri için tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan ürün ve hizmetlerin etkinliğinin artırılması, sonuç itibarıyla Ülkemizde çağdaş ve daha etkin bir eğitim ve araştırma sektörü amacına katkı hedeflenmektedir.

Bu itibarla TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartları her bir birimimizde başarıyla uygulanacak, etkin ve etkili uygulamalarla daha yetkin bir düzeye taşınacaktır.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 7 / 74

0. İZMİR KATİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

0.1. KURUMSAL KİMLİK

Kurumun Adı	İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi
Karateristiği	Devlet Üniversitesi
Bağlı Olduğu Kuruluş	Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Sektörü	Yükseköğretim
Kuruluş Tarihi	21.07.2010
Bütçe Türü	Özel Bütçe
Temel Mevzuatı	14.07.2010-6005 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (1. maddenin Ek 128. maddesi) 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
Adresi	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Çiğli Ana Yerleşkesi 35620 Çiğli/İZMİR
Telefon Numarası	0 232 329 35 35
Faks Numarası	0 232 386 08 88
Web Sitesi Adresi	www.ikcu.edu.tr
E-Posta Adresi	rektorluk@ikcu.edu.tr strateji@ikcu.edu.tr

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 8 / 74

0.2. TARİHÇE

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, 21.07.2010 tarih ve 27648 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 6005 Sayılı “Yüksek Öğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile kurulmuş, bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine haiz, özel bütçeli bir kuruluştur.

Üniversite Rektörlüğü, 10.12.2010 tarihinden itibaren Sağlık Bakanlığı'na bağlı İzmir Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi kütüphanesinde geçici olarak tahsis edilen iki adet odada, Üniversitemiz ana yerleşkesinin Çiğli Belediyesi sınırlarındaki bir bölgede kurulmasının planlanması ile de mevcut tüm idari ve akademik birimleriyle birlikte, Nisan 2011 tarihinden itibaren, Çiğli Belediyesi Ek Hizmet Binasının 4'üncü ve 6'ncı katında hizmet vermeye başlamıştır.

Üçüncü kuşak üniversite kavramı çerçevesinde, sanayide üniversite prensibi ile kurulan Üniversitemize, İzmir Atatürk Organize Sanayi Bölgesi (İAOSB)'ne bitişik konumda bulunan ve özelleştirme kapsamına alınan Tütün, Tütün Mamülleri, Tuz ve Alkol İşletmeleri'ne (TTA) ait “Balatçık Yaprak Tütün İşleme Tesisleri”nin bulunduğu arazinin 2011 yılında devri tamamlanmış, Eylül 2011 tarihinden itibaren Rektörlük ve idari birimlerinin tamamı Çiğli Ana Yerleşkesine taşınmıştır.

İzmir'in dördüncü devlet üniversitesi olan İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, ismini, kuruluş yılı olan 2010 yılının UNESCO tarafından 17'nci yüzyıl Osmanlı bilim insanı Kâtip Çelebi'ye adanması vesilesiyle almıştır. Üniversitenin Rektörü 09.04.2018 tarihinde Cumhurbaşkanı Sayın Recep Tayyip Erdoğan tarafından atanan Prof. Dr. Saffet KÖSE'dir. Üniversitemiz 2 ayrı yerleşkede faaliyet göstermektedir. Ana yerleşkemiz Çiğli Balatçık'ta yer almakta olup Çiğli Aydınlikevler'de sağlık yerleşkesi olarak değerlendirilen bir yerleşkemiz bulunmaktadır. Sağlık hizmetlerimiz, Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Tepecik Eğitim ve Araştırma Hastanesinde, Sağlık Bakanlığı ile yapılan protokoller kapsamında yürütülmektedir.

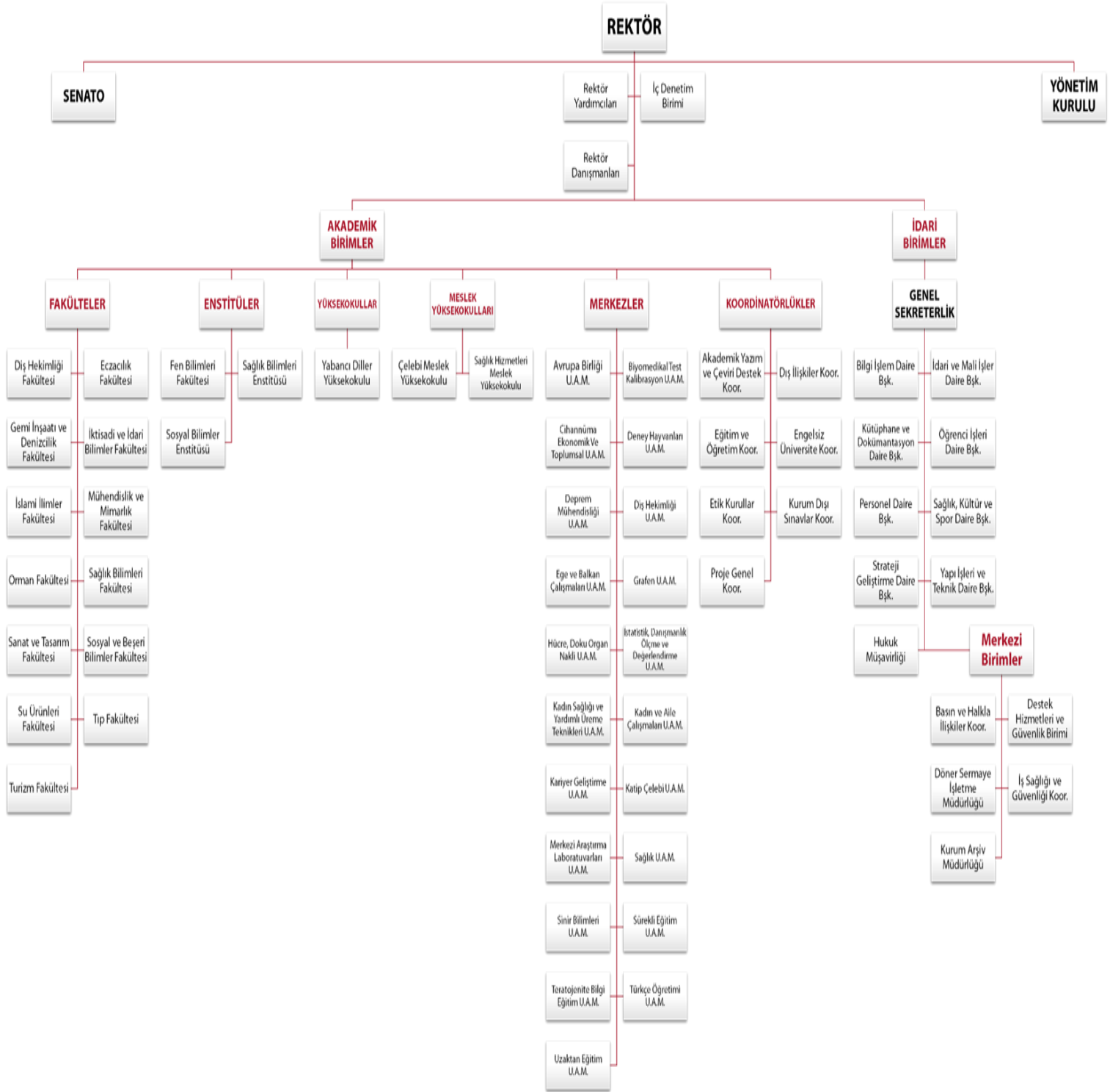
Halen 13 fakülte, 3 enstitü, 1 yüksekokul, 2 meslek yüksekokulu, 21 uygulama ve araştırma merkezi ve bilimsel araştırma ve eğitim faaliyetlerine yönelik 7 koordinatörlük ile akademik faaliyet gösteren Üniversitemizde, 30.06.2019 tarihi itibarıyla 307 doktora, 2.109

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 9 / 74

yüksek lisans, 9.432 lisans ve 637 önlisans olmak üzere toplam 12.485 öğrenci öğrenim görmektedir. Akademik personel sayımız 910'dur. İdari faaliyetlerimiz 331 idari personel ile Genel Sekreterlik, 8 daire başkanlığı, Hukuk Müşavirliği, İç Denetim Birimi ve merkezde toplanmış 4 destek idari birimden müteşekkil teşkilat tarafından yürütülmektedir. Üniversitemiz 715.300 m² açık, 23.000'i araştırma, 41.500'ü eğitim, 28.500'ü sosyal ve 37.000'i idari amaçlı olmak üzere toplam 130.000 m² kapalı alana sahiptir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	 Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.01.2018 Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023 Sayfa 10 / 74
---	---	---

0.3.ORGANİZASYON ŞEMASI



 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 11 / 74

0.4. MİSYON, VİZYON, TEMEL DEĞERLER, KALİTE POLİTİKASI, TEMALAR, SLOGANLAR

☀ Misyonumuz;

İnsanlığın refahını arttırmak temel amacıyla; bilimsel araştırmalar yapmak, meslekî ve akademik alanda yetkin, temel değerlerimizle donatılmış bireyler yetiştirmek, üretilen değerleri ekonomik çevreye ve bilgi birikimini toplumun hizmetine sunmaktır.

☀ Vizyonumuz;

Bilimsel araştırmalarla akademik dünyaya, yarattığı etkin fayda ile uluslararası topluma ilham veren ekol bir üniversite olmak.

☀ Temel Değerlerimiz;

➤ Ahlak ve Mesleki Etik

Üniversitemiz tüm süreçlerini, ahlaki değerlere bağlı olarak ulusal ve uluslararası kabul görmüş mesleki etik, davranış ve ilkeler çerçevesinde yürütür.

➤ Katılımcılık

Üniversitemiz tüm karar alma süreçlerinde, duygusal ve düşünsel bağlılığı teminen, iç ve dış paydaşların katılımı ile birlikte görüş ve önerilerine değer verir.

➤ Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

Üniversitemiz kaynakların etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanıldığının kanıtı olarak, yönetsel şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine önem verir.

➤ Estetik ve Çevre Duyarlılığı

Üniversitemiz insanlığın yaşanabilir bir dünyada hayat sürmesi ve içinde yaşadığımız toplumun refaha ulaşması için spor, sanat ve doğa bilinci gibi estetik kazanımlara önem vererek çevre duyarlılığını ön plana çıkarır.

➤ Liyakat

Üniversitemiz başarıya giden yolda etkinliğin ve verimliliğin sürdürülebilmesi amacıyla, insan kaynakları yönetimi süreçlerinin; işe uygunluk, bilgi, beceri ve başarı ölçütlerini temel alarak eşit imkânlarda gerçekleştirilmesine önem verir.

➤ Yenilikçilik

Üniversitemiz öğrenmenin süreklilik kazanması ve yenilikçi yönlerin gelişmesi için kamu-üniversite-sanayi işbirliğine yönelik özgün bilimsel proje ve faaliyetleri destekler.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 12 / 74

➤ **Yüksek Kalite**

Üniversitemiz tüm ürün ve hizmetleri, sürekli gelişim, iyileştirme bilinci ile yüksek kaliteye ulaşmak amacıyla, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak sunar.

☀ **Kalite Politikamız;**

Üniversitemizin misyonu, vizyonu ve yükseköğretimin gerektirdiği temel ve evrensel değerler çerçevesinde, stratejik plan ile belirlenen **Eğitim-Öğretim, AR-GE ve Girişimcilik, Toplumsal Katkı ve Yönetim Hizmetleri** faaliyetlerine ait proseslerin işletiminde;

- Uluslararası standartlarda bilim, teknoloji ve sanat ile yüksek katma değer sağlayan AR-GE ve Girişimcilik projeleri geliştirmeyi,
- Değişen dünya şartlarına göre mesleğinin gerektirdiği yetkinliklerle donatılmış, bilinç düzeyi yüksek, ahlaki ve mesleki etik değerlere sahip bireyler yetiştirmeyi,
- Ulusal ve uluslararası başarılar ile yaşadığımız toplumun bilimsel, sosyal ve kültürel gelişimini en üst düzeye çıkarmayı,
- Performans odaklı, ekip ruhu ve uyumuna sahip, bireysel gelişimin sürekliliğine inanan, verimli bir insan kaynağı oluşturmayı,

Temel ilke edinerek iç ve dış tüm paydaşların tam katılımını ve yüksek memnuniyetini sağlayarak; sürekli gelişim, iyileştirme ve sürdürülebilirlik prensibi yanında, risk ve fırsatları dikkate alan, şeffaf ve hesap verebilir, etik ilkelere bağlı, etkin ve etkili yönetim ve öğrenci odaklı yaklaşımıyla,

Misyon farklılaşması ve ihtisaslaşma odaklı stratejik yönelimi destekleyen, ulusal ve uluslararası zeminde kabul görmüş bir Araştırma Üniversitesi tesis etmektedir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 13 / 74

1. KAPSAM

Bu Kitap, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi paydaş ve yasal şartlarını karşılayan ürün ve hizmetleri sürekli ve düzenli olarak sağlamak ve sistemin sürekli iyileştirilmesi, paydaş ve mevzuat şartlarına uygunluğunun güvencesi için gereken prosesler dahil olmak üzere sistemi etkin biçimde uygulayarak paydaş memnuniyetini artırmak amaçlarıyla kurmuş olduğu Kalite Yönetim Sistemini kapsar. Ayrıca, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına karşılık gelen uygulamalarını açıklar, tüm birimler tarafından uyulacak gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

Kalite El Kitabı (KEK); Üniversitemizin uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardı referans kabul edilmiştir.

Üniversitede, fonksiyonları tanımlanmış her yönetici/birim/çalışan kendi yetki düzeyinde KEK’nda işaret edilen şartları yerine getirmekten sorumludur.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR

KEK’nda; ilgili mevzuata, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, kalite politikasına, proseslere, prosedürlere, talimatlara, görev tanımlarına, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir. KEK’nde atıf yapılan dokümanlar KYS’nin uygulanması açısından zorunludur. Uygulamalar esnasında, burada atıf yapılan dokümanların en son baskısı kullanılır.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini, TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

KEK’nda kullanılan bazı terimler aşağıda açıklandığı şekilde anlaşılmalıdır:

Kurum: İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

Standart: TS EN ISO 9001:2015 KYS

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 14 / 74

Ürün ve Hizmetler: Üniversite’de ortaya konan bütün çıktı kategorilerini ifade eder
(Donanım, yazılım, işlenmiş malzeme, hizmetler).

Üniversite: İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

Koordinatörlük: Kalite Koordinatörlüğü

Yasal şartlar/mevzuat şartları: Birincil ve ikincil mevzuat gerekliliklerini ifade eder.

Bu Kitap’ta kullanılan kısaltmalar aşağıda belirtilen anlamlara gelir:

DEB: Doküman Edilmiş Bilgi, Doküman Bilgi

DF: Düzeltici Faaliyet

FR: Form

GT: Görev Tanımı

ISO: Uluslararası Standardizasyon Kuruluşu

İA: İş Akış Şeması

İKÇÜ: İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

KBS: Kalite Birim Sorumlusu

KDYS: Kalite Doküman Yönetimi Sistemi

KEK: Kalite El Kitabı

KGS: Kalite Güvencesi Sistemi

KSS: Kalite Sistemleri Sorumlusu

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

LS: Liste

MÖŞ: Memnuniyet, Öneri ve Şikayet & Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Sistemi

OŞ: Organizasyon Şeması

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 15 / 74

PL: Plan

PR: Prosedür

PRS: Proses

PUKÖ: Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al (Döngüsü)

RP: Rapor

SGDB: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

TL: Talimat

ÜBYS: Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 16 / 74

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemiz temel politika ve öncelikleri; Kalkınma Planı, Yıllık Programlar, Orta Vadeli Program gibi üst politika belgelerine uygun olarak Üniversitemiz tarafından hazırlanan 5 yıllık Stratejik Plan ile belirlenir. Performans Programı, Program Bütçe ve Yatırım Programı ile operasyonel faaliyetler yıllık planlamaya dayalı olarak yürütülür.

Üniversitenin misyonu ve stratejik yönüyle ilgili olup, KYS ile hedeflenen sonuçlara ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar, stratejik planın hazırlanması, yenilenmesi, gözden geçirilmesi faaliyetlerinde yapılan ve tarihi gelişim, yasal yükümlülükler ve mevzuat analizi, kuruluş içi analiz ve çevre analizi ile ayrıntılı durum analizi yapılarak ortaya konulur.

Stratejik plan hazırlıkları çerçevesinde rutin olarak 5 yılda bir kez geniş kapsamlı analizler yapılır. Üst yönetim tarafından planın güncellenmesi veya yenilenmesi kararı alındığı takdirde, bu durum analizleri de yenilenir. Üniversite tarafından yine 3 aylık performans programları izleme ve değerlendirmeleri, yıllık faaliyet raporları ile periyodik izleme yapılır, bu izleme/değerlendirme faaliyetleri üst yönetime ve ilgililerine raporlanır, raporlar/sonuçlar karar alma aşamalarında kullanılır.

İç ve dış hususlar Kalite Güvencesi Sistemi (KGS) çerçevesinde, 3 yılda bir kez ayrıca gözden geçirilir. KGS gereğince yıllık olarak Üniversite tarafından yapılan durum gözden geçirmesi, YÖK tarafından 5 yılda bir yapılan dış değerlendirme sonuç raporu da Üniversite bağlamına ilişkin izleme sonuçlarını içerir.

Kurum kültürünün önemli parçalarından biri olan Üniversitenin temel değerleri de stratejik planlama çalışmaları kapsamında iç paydaş katılımı ile belirlenir.

İç hususların belirlenmesi, değerlendirilmesi ve izlenmesi konusunda bir başka enstrüman ise Kamu İç Kontrol Standartlarına uyum faaliyetidir. Bu faaliyet, bir eylem planına bağlanarak yürütülmekte, izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Yıllık İç Kontrol Sistem Değerlendirme Raporu ve Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Gerçekleşme Sonuçları Raporu, Kurum değerleri, kültürü, bilgi ve performansına ilişkin gelişim ya da değişimin izlenmesini mümkün kılmaktadır.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	 Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.01.2018 Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023 Sayfa 17 / 74
---	---	---

2021 yılı Ocak ayında Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından gerçekleştirilen 2020 yılı Kurumsal İzleme Programı sonucunda, kalite kültürünün kurum içinde tanımlı süreçlerle yaygınlaşmasının sağlanması, ortak değerlerin ve dilin oluşturulması amacıyla, Üniversitemizdeki bütün kalite süreçlerine hakim bir Kalite Koordinatörlüğünün kurulması önerisi yapılmıştır. Bahse konu öneri doğrultusunda, 14.12.2021 tarih ve 2021/45 no'lu Senato Toplantısı ile **İKÇÜ Kalite Koordinatörlüğü** kurulmuş ve İKÇÜ Kalite Koordinatörlüğü ve Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları kabul edilmiştir.

Üniversitemizde yürütülen kalite sistemleri çalışmalarının gerek YÖKAK Kalite Güvencesi Sistemi (KGS) gerekse TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Standardı şartlarına uygun olarak yerine getirilmesini teminen, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliğinin 16 (1) maddesi gereği, Üniversitemizde Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Üniversitemiz kalite komisyonu Rektör başkanlığında ve ilgili rektör yardımcılarının proses sorumluluğunda faaliyet göstermektedir.

Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda yürütülen kalite sistemleri çalışmaları; Kalite Güvencesi Sistemi (KGS) ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) çatısı altında iki koldan yürütülmektedir. Bu amaçla “YÖKAK KİDR Sürüm 3.1 Başlık Ve Ölçütleri İle Tse En Iso 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardi Maddeleri Eşleştirme Tablosu” hazırlanmıştır.

YÖKAK KİDR Sürüm 3.1 Başlık Ve Ölçütleri&TSE EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardi Maddeleri Eşleştirme Tablosu

YÖKAK KİDR Sürüm 3.1 (2022) Başlık ve Ölçütleri	<i>TSE EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardi Maddeleri</i>
A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE	
A.1. Liderlik ve Kalite	
A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı	<i>4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması 5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar 7.1.6 Kurumsal bilgi</i>
A.1.2. Liderlik	<i>5.1 Liderlik ve taahhüt</i>
A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi	<i>4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması 5.1 Liderlik ve taahhüt 5.2 Politika 6.3 Değişikliklerin planlanması</i>
A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları	<i>4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi 4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri</i>

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 18 / 74
A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik	<i>7.4 İletişim</i> <i>7.5.3 Dokümanla edilmiş bilginin kontrolü</i> <i>8.2.1 Müşteri ile iletişim</i>		
A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar			
A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar	<i>4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması</i> <i>5.2.1 Kalite politikasının oluşturulması</i> <i>5.2.2 Kalite politikasının duyurulması</i>		
A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler	<i>6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama</i> <i>7.3 Farkındalık</i>		
A.2.3. Performans yönetimi	<i>9. Performans değerlendirme</i> <i>9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme</i> <i>9.1.2 Müşteri memnuniyeti</i> <i>9.1.3 Analiz ve değerlendirme</i>		
A.3. Yönetim Sistemleri			
A.3.1. Bilgi yönetim sistemi	<i>8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik</i> <i>7.1 Kaynaklar</i>		
A.3.2. İnsan kaynakları yönetimi	<i>7.1 Kaynaklar</i> <i>7.1.2 Kişiler</i> <i>7.2 Yetkinlik</i>		
A.3.3. Finansal yönetim	<i>7.1 Kaynaklar</i> <i>7.1.3 Altyapı</i>		
A.3.4. Süreç yönetimi	<i>4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri</i> <i>8. Operasyon</i> <i>8.1 Operasyonel planlama ve kontrol</i> <i>8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü</i> <i>8.5 Üretim ve hizmetin sunumu</i> <i>8.5.1 Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü</i>		
A.4. Paydaş Katılımı			
A.4.1. İç ve dış paydaş katılımı	<i>4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması</i> <i>5.1.2 Müşteri odaklılık</i> <i>9.1.2 Müşteri memnuniyeti</i>		
A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri	<i>8.2.1 Müşteri ile iletişim</i> <i>9.1.2 Müşteri memnuniyeti</i> <i>(*TSE müşteri ifadeleri hizmet alan taraf olarak düşünülmesi)</i>		
A.4.3. Mezun ilişkileri yönetimi	<i>8.2.1 Müşteri ile iletişim</i> <i>8.6 Ürünlerin ve hizmetlerin piyasaya sunumu</i> <i>8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü</i> <i>9.1.2 Müşteri memnuniyeti</i>		
A.5. Uluslararasılaşma			
A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi	<i>4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması</i> <i>5.1.2 Müşteri odaklılık</i> <i>8.2.1 Müşteri ile iletişim</i>		
A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları	<i>7.1 Kaynaklar</i> <i>7.1.2 Kişiler</i> <i>7.1.3 Altyapı</i>		
A.5.3. Uluslararasılaşma performansı	<i>9. Performans değerlendirme</i> <i>9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme</i> <i>9.1.3 Analiz ve değerlendirme</i>		

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 19 / 74

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM	
B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	
B.1.1. Programların tasarımı ve onayı	8.1 Operasyonel planlama ve kontrol 8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi 8.3.2 Tasarım ve geliştirmenin planlanması 8.3.3 Tasarım ve geliştirme girdileri
B.1.2. Programın ders dağılım dengesi	8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi
B.1.3. Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu	8.3.5 Tasarım ve geliştirme çıktıları 8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü
B.1.4. Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı	8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar 8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi
B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi	9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme
B.1.6. Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi	4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri 5.1 Liderlik ve taahhüt 5.2 Politika 5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar 7.1 Kaynaklar 7.2 Yetkinlik 8.1 Operasyonel planlama ve kontrol
B.2. Programların Yürütülmesi	
B.2.1. Öğretim yöntem ve teknikleri	8.6 Ürünlerin ve hizmetlerin piyasaya sunumu
B.2.2. Ölçme ve değerlendirme	8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme
B.2.3. Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi	8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar
B.2.4. Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma	8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme
B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri	
B.3.1. Öğrenme ortam ve kaynakları	7. Destek 7.1 Kaynaklar 7.2 Yetkinlik 7.3 Farkındalık 7.4 İletişim 7.5 Dokümanite edilmiş bilgi
B.3.2. Akademik destek hizmetleri	7.1 Kaynaklar
B.3.3. Tesis ve altyapılar	7.1.1 Genel
B.3.4. Dezavantajlı gruplar	5.2 Politika 6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri 7.1 Kaynaklar 7.1.1 Genel 7.1.2 Kişiler 7.2 Yetkinlik 7.3 Farkındalık 7.4 İletişim
B.3.5. Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler	7.1 Kaynaklar
B.4. Öğretim Kadrosu	
B.4.1. Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri	5.2 Politika 5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 20 / 74

B.4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi	7.1.2 Kişiler 7.1.2 Kişiler 7.2 Yetkinlik 8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü
B.4.3. Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme	7.2 Yetkinlik 7.3 Farkındalık
C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME	
C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları	
C.1.1. Araştırma süreçlerinin yönetimi	4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması 4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri
C.1.2. İç ve dış kaynaklar	4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması 6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama 7.1 Kaynaklar 7.2 Yetkinlik
C.1.3. Doktora programları ve doktora sonrası imkanlar	6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama 7.1 Kaynaklar
C.2. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler	
C.2.1. Araştırma yetkinlikleri ve gelişimi	7.1.2 Kişiler 7.2 Yetkinlik
C.2.2. Ulusal ve uluslararası ortak programlar ve ortak araştırma birimleri	6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama
C.3. Araştırma Performansı	
C.3.1. Araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi	8.1 Operasyonel planlama ve kontrol 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme 10. İyileştirme
C.3.2. Öğretim elemanı/araştırmacı performansının değerlendirilmesi	8.1 Operasyonel planlama ve kontrol 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme 10. İyileştirme
D. TOPLUMSAL KATKI	
D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları	
D.1.1. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi	4. Kuruluşun bağlamı 5. Liderlik 6. Planlama
D.1.2. Kaynaklar	7. Destek
D.2. Toplumsal Katkı Performansı	
D.2.1. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi	8. Operasyon 9. Performans değerlendirme 10. İyileştirme

*Sarı işaretli kısımlarda belirtilen eşleşmeler haricinde de ilişkili maddeler bulunabilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "İKÇÜ Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 21 / 74

- Kurum Performans Programı
- İdare Faaliyet Raporu
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- İKÇÜ Kalite Koordinatörlüğü ve Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları
- 14.12.2021 tarih ve 2021/45 no'lu Senato Toplantısı Kararı
- Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.1
- YÖKAK KİDR Sürüm 3.1 Başlık ve Ölçütleri&TSE EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardi Maddeleri Eşleştirme Tablosu
- Birim İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Rehberi

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemiz 5 yılda bir, sunulan ürün ve hizmetlerin yararlanıcıların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda şekillendirilebilmesi için kurumun hedef kitlesi, faaliyetlerimizden olumlu ya da olumsuz yönde etkilenenler, ilgili taraflar dahil olmak üzere etkileşim içinde olduğu tarafların görüş ve taleplerinin alınması yoluyla kapsamlı bir paydaş analizi yapar ve sonuçlarını stratejik planına yansıtır.

Paydaş analizi öncelikle paydaşların kurumla ilişkileri ve statüleri itibariyle tespiti ile başlatılır. Bunlar önceliklendirilerek paydaş-ürün/hizmet matrisi, paydaş-etki/önem matrisi kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur. Ardından mülakat, anket, toplantı yöntemleri kullanılarak görüş ve talepleri alınır. Bu görüş ve talepler mevzuat ve diğer şartlar çerçevesinde değerlendirildikten sonra 5 yıllık plana yansıtılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- LS/GNL/20 Kurumsal İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	 Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.01.2018 Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023 Sayfa 22 / 74
---	---	--

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi öğrenci odaklı bir üniversite olarak, öğrencilerine sunduğu eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesini mümkün olabilecek en üst düzeye ulaştırmayı, bu sayede gerek onlara gerekse topluma ve ülkeye en yüksek katma değeri sağlamayı amaçlamaktadır.

Bununla birlikte, üniversitelerin sadece öğrencilere eğitim-öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmalarının da ötesinde, ülkenin kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da temel sorumlulukları arasındadır.

Bu nedenle, Üniversitemizin KYS kapsamı; **“Yükseköğretim Hizmetleri: Eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim hizmetleri, faaliyetlerinin planlanması, koordinasyonu ve sunumu”** olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

KYS’nde esas alınan proses, ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili kanunlar, tüzükler, yönetmelikler, direktifler ve zorunlu diğer standartlara uyum şartı da sistem içinde mevcuttur.

Bu kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, ilgili tarafların beklentileri ve Üniversitemizin ürün ve hizmetleri (prosesleri) göz önünde bulundurularak, KYS kapsamında Üniversitemizde uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeleri aşağıda belirtilmiştir:

Kurumsal iç ve dış hususlarımıza ilişkin Kurumsal Risk ve Fırsat Analizi (RA/GNL/01) hazırlanmış olup KDYS’de yayımlanmıştır.

➤ **8.5.1(f) Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması:** Üniversitemiz hizmet sunumunda, çıktıların daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumlar için standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

➤ **8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler:** Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetler ile ilgili teslimat sonrası faaliyet bulunmamaktadır.

Üniversitemiz KYS’nin kapsamı, KEK’nın bu maddesi ile belirlenerek dokümanite

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 23 / 74

edilmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- LS/GNL/19 Kurumsal İç ve Dış Hususlar Listesi
- YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu
- Birim İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Rehberi

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Üniversitemiz Stratejik Planında, mevzuatına dayalı olarak belirlenen ve Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından hazırlanan Kurumsal Geri Bildirim Raporunda da yer verilen ve Üniversitemizin sunduğu ürün ve hizmetlere ilişkin faaliyetler ana proseslerimizi oluşturmaktadır.

Üniversitemiz tarafından KYS'nin dayandığı bu ana prosesler altında, yürütülen faaliyetlere ilişkin alt prosesler oluşturulmuştur. Alt proseslerin girdi ve çıktıları, sorumluları/yetkilileri, sırası ve etkileşimleri, çalışma kural ve metotları yine alt proses dokümanlarında belirlenmiş, alt prosesin faaliyetleri ile ilgili dokümanlar alt proses dokümanlarında gösterilmiştir. Sunulan hizmetlerin niteliğine göre, Üniversitemiz birimleri tarafından alt proseslerle belirlenen faaliyetlere ilişkin iş akışları oluşturulmuştur.

Alt Proseslerin etkileşimi, performans ve control kriterleri ile izleme, ölçme metotları belirlenmiş olup, bunlar prosesleri tanımlayan detay dokümanlarda anlatılmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar yıllık olarak belirlenmekte, kaynak planı bütçe ve yatırım programına yansıtılmaktadır. Kaynakların sağlanması ve iyileştirilmesi için mevzuat şartları çerçevesinde çalışılmaktadır.

Üniversitemiz ana ve alt proseslerimiz şunlardır:

- **Eğitim-Öğretim Ana Prosesi**
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 24 / 74

- Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alt Prosesi
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi
- **AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi**
 - Araştırma Projeleri Alt Prosesi
 - Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi
- **Toplumsal Katkı Ana Prosesi**
 - Danışmanlık ve Bilirkişilik Alt Prosesi
 - Kültür, Spor ve Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri Alt Prosesi
 - Sağlık Hizmetleri Alt Prosesi
- **Yönetim Hizmetleri Ana Prosesi**
 - İnsan Kaynakları Alt Prosesi
 - Mali Hizmetler Alt Prosesi
 - İdari Hizmetler Alt Prosesi
 - Bilgi Yönetim Sistemi Alt Prosesi
 - Kalite Sistemleri Alt Prosesi

Bu dört ana prosesimizin etkin olarak uygulanması ve uygulamanın kontrolü, Üniversite Stratejik Planında yer alan amaç ve hedeflere ulaşmak için belirlenen performans göstergelerinin periyodik olarak Performans Programı ve İdare Faaliyet Raporu aracılığıyla izlenmesi ve değerlendirilmesi ile sağlanmaktadır. Belirlenen performans göstergelerine ulaşmak ve sürekli gelişmeyi sağlamak için analiz çalışmaları yine belli periyotlarda yapılmaktadır.

Üniversitede yürütülen iyileştirme faaliyetleri proseslerin iyileştirilmesini de

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 25 / 74

kapsamaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim-Öğretim Ana Proses (PRS/GNL/15)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (PRS/GNL/16)
- Toplumsal Katkı Ana Prosesi (PRS/GNL/17)
- Yönetim Hizmetleri Ana Prosesi (PRS/GNL/18)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/01)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/02)
- Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/03)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/04)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (PRS/GNL/05)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/06)
- Danışmanlık ve Bilirkişilik Alt Prosesi (PRS/GNL/08)
- Kültür, Spor ve Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/09)
- Sağlık Hizmetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/10)
- İnsan Kaynakları Alt Prosesi (PRS/GNL/11)
- Mali Hizmetler Alt Prosesi (PRS/GNL/12)
- İdari Hizmetler Alt Prosesi (PRS/GNL/13)
- Bilgi Yönetim Sistemi Alt Prosesi (PRS/GNL/14)
- Kalite Sistemleri Alt Prosesi (PRS/GNL/10)
- Kurum Stratejik Planı
- Kurum Performans Programı
- İdare Faaliyet Raporu

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	 Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.01.2018 Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023 Sayfa 26 / 74
---	---	--

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Üst yönetim, KYS için liderlik ve taahhütlerini aşağıda belirtilen yol, yöntem ve dokümanlar vasıtasıyla karşılamaktadır:

- KYS'nin etkinliği ve hesap verilebilirliğini **İdare Faaliyet Raporu** ile,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınmasını; yayımlanmış **Kalite Politikası** ile,
- KYS şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınmasını; **KEK** ve **Stratejik Plan** ile,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesini; **Kalite Yönetim Sistemi, Kalite Güvence Sistemi** ve **İç Kontrol Sistemi** ile,
- KYS için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınmasını, **planlı bütçeleme** ve **etkin kaynak tahsisi** ile,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılmasını, KYS'yi Üniversite genelinde koordine eden **Kalite** Koordinatörlüğü'nün verdiği destek ile,
- KYS'nin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınmasını **YGG** ve **muhtelif diğer gözden geçirme ve değerlendirmeler** ile,
- KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini; **liyakati önceleyen etkin insan kaynakları yönetimi** ile
- İyileştirmenin teşvik edilmesini; süreci aktif olarak **izleme ve yönlendirme** ile,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesini; etkin kullanılan iletişim kanalları ile göstermektedir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 27 / 74

5.1.2. Müşteri Odağı

Üniversitemiz, ürün ve hizmet sunduğu iç ve dış tüm paydaşlarının, mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Üst Yönetimin bu hususa bakış açısını yansıtan taahhüdü Kalite Politikasında yer alır.

Bu amaçla KYS'nin, tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. İç ve dış paydaşların şartları; stratejik yönetim gereği yapılan “paydaş analizi” ile mevzuat şartları ise “mevzuat analizi” ile ortaya konulur. Paydaş memnuniyetine ilişkin amaç ve hedefler Kurum Stratejik Planında belirlenir.

Memnuniyet odağı, süreklilik arz etmekte olup iç ve dış tüm paydaşların kullanımına sunulan kalite sistemleri bildirim kutuları ile yine iç ve dış paydaşlara yönelik düzenli olarak uygulanan memnuniyet anketlerinin analizi yoluyla yapılan tanı-tespitleri, gerekiyorsa düzeltici faaliyetlerin başlatılması, takibi, kapatılmasını kapsayacak şekilde sürdürülür.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Politikası (KP/GNL/01)
- Kurum Stratejik Planı
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR/GNL/05)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite konusundaki hedefleri ve kalite performansını yükseltme taahhüdünü açıkça ortaya koyan ve üst yönetim tarafından onaylanan Üniversite Kalite Politikası mevcuttur. Kalite Politikamız, Üniversitemizin Misyon ve Vizyonu ile uyumlu ve bir "araştırma üniversitesi" olarak stratejik yönelimimizi destekleyecek şekilde tasavvur edilerek, 2547 sayılı Kanunun verdiği sorumluluklar, 5018 sayılı Kanunun sistem kurgusunun esası olan 3E (etkinlik, etkililik, ekonomiklik) kuralı, Yüksek Öğretim Kalite Güvencesi Sistemi ve TS EN ISO 9001:2015 Standardı şartları çerçevesinde oluşturulmuştur.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 28 / 74

Kalite Politikamız;

➤ Eğitim-Öğretim, AR-GE ve Girişimcilik, Toplumsal Katkı ve Yönetim Hizmetleri ana proseslerimizin uygulanmasında benimsenen ana yolları göstermekte,

➤ Stratejik amaçlarımıza bir çerçeve sağlamakta,

➤ KYS şartlarının yerine getirilmesi konusunda yaklaşımımızı göstermekte olup,

Sürekli iyileştirme prensibimizi yansıtan yol haritamız olarak benimsenmiş ve ana proseslerimizin yürütümünde uygulanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Politikası (KP/GNL/01)
- Kalite Politikası Oluşturulması İş Akış Şeması (İA/GNL/01)

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikasının Kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için duyurusu yapılmış (e-posta ve üst yazı, web), hizmet yerlerinin uygun yerlerine asılarak ve Üniversite web sitesinde yayımlanarak ilan edilmiş, kurum içi eğitim programları içeriğine eklenerek anlaşılması sağlanmıştır.

Kalite Politikamız, üst yönetim tarafından YGG toplantılarında değişen şartlara uygunluk açısından gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve yukarıda bahsedilen yöntemlerle duyurulur.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üst yönetici tarafından şu hususlar için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir:

➤ Üniversite KYS'nin, Standart şartlarını karşılamasının güvence altına alınması (Kalite Koordinatörü ve KYT sorumluluğunda)

➤ Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması (birim amirleri ve proses yöneticileri)

➤ KYS'nin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili raporlama (Kalite Koordinatörlüğü ve KSS)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	 Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.01.2018 Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023 Sayfa 29 / 74
---	---	--

➤ Kuruluşun tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması (birim amirleri ve proses yöneticileri)

➤ KYS'deki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, KYS'nin bütünlüğünün güvence altına alınması (Kalite Koordinatörü ve KYT)

Üniversitemiz üst yönetimi ile akademik ve idari birimleri arası koordinasyon, iletişim ve işbirliğini sağlayan bir organizasyon şeması vardır. Üniversitemizde görevli personelin görev, yetki ve sorumlulukları unvan itibariyle ilgili mevzuatıyla belirli olmakla birlikte, pozisyonu itibariyle görev, yetki ve sorumlulukları mevzuatla belirlenmemiş/açık olmayan çalışanları da içerecek şekilde, organizasyon şemasında yer alan ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu kapsamında işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yazılı olarak ortaya konulmuş ve hazırlanan görev tanımı formlarında tanımlanmıştır.

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde KYS'ni etkileyen işleri yöneten ve uygulayan personelin KYS ile ilgili görev, yetki ve sorumlulukları ise aşağıdaki açıklanmıştır.

Üniversitemiz KYS organizasyon yapısı “*Kalite Sistemleri Yönetimi Organizasyon Şeması (OŞ/GNL/04)*” kapsamında yürütülmektedir.

Üst Yönetici (Rektör):

➤ Üniversite Kalite Politikasını, Misyonunu ve Vizyonunu belirler.

➤ KYS Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık eder.

➤ Kalite Koordinatörü, Kalite Koordinatör Yardımcıları ve Kalite Yönetim Temsilcisini atar.

➤ KYT tarafından sunulan görüş ve önerileri değerlendirir, raporları onaylar.

➤ Kalite Komisyonu üyelerini belirler ve atar.

➤ Kalite Yönetim Sisteminin ihtiyaç duyduğu kaynakları temin eder.

Kalite Yönetim Temsilcisi:

KYT, üst yönetici tarafından, KYS'nin kurulması, işletilmesi, kontrolünün gerçekleştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesini güvence altına almak amacıyla atanır.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 30 / 74

Üniversitemizde kalite çalışmalarının başlangıcından itibaren (2014 yılı) Yönetim Temsilcisi SGDB Başkanındır.

Yönetim Temsilcisinin yetki ve sorumlulukları KEK’nda belirlenir. Yönetim Temsilcisi;

➤ Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda KYS’nin kurulması, gerekli proseslerin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanmasını güvence altına alır.

➤ Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda Üniversite KYS’nin, Standart şartlarını karşılamasını güvence altına alır.

➤ Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda Kalite Yönetim Sisteminin performansına yönelik görüş, öneri ve değerlendirmelerini üst yöneticiye iletir.

➤ Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda kurumdan hizmet alanların memnuniyetlerinin artırılması amacıyla Üniversite düzeyinde yapılan çalışmaların koordinasyon sorumluluğu ve bu yönde yürütülen birim uygulamaları üzerinde etkinlik değerlendirmesi yapma yetkisine haiz olup, birim ve proses bazında hizmet alan memnuniyetinin yaygınlaştırılmasını güvence altına alır.

➤ Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda KYS’deki değişiklikleri planlar, uygular ve bu proseslerde KYS’nin bütünlüğünü güvence altına alır.

➤ Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda Kalite Sistemleri Sorumlusunun görüş ve önerilerini değerlendirir, raporlarını Kalite Koordinatörü ile beraber onaylayarak üst yöneticiye sunar.

Üniversite Kalite Komisyonu

➤ KYS’nin Üniversite birimlerinde kurulması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için gerekli koordinasyonu sağlar ve öneriler geliştirir.

➤ KYS kapsamında politikalar belirler ve uygulamaya yönelik kararlar alır.

➤ Birim Kalite Ekipleri arasında koordinasyonu sağlar.

➤ Birimlerde KYS ile ilgili yapılacak çalışmalara Birim Kalite Ekipleri bünyesinde gerekli desteği sağlar.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 31 / 74

➤ Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan inceleme, araştırma, iç tetkik faaliyetleri sonucu veya belgelendirme kuruluşu tarafından yapılan dış tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin gerekli kararları almak, uygulamalara ilişkin değerlendirmelerde bulunmak, iç tetkiklerin planlandığı şekilde yapılması için gerekli kaynakları sağlamak ve sonuçlarını izlemek gibi faaliyetleri yürütür.

➤ Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili memnuniyet, öneri ve şikâyetler ile uygun olmayan ürün/hizmetlerin değerlendirilmesi ve uygulamaya konulmasına yardımcı olur.

➤ Üniversitemiz hizmetlerinin standart sürelerde gerçekleşip gerçekleşmediğinin takibini yapar.

➤ KGS kapsamında yıllık Kurum İç Değerlendirme Raporunu hazırlar.

➤ Üniversiteyi kurumsal dış değerlendirme sürecine hazırlamak amacıyla gerekli çalışmaları koordine eder.

Birim Amirleri

➤ Birimlerinde kurulan KYS'nin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için gereken önlemleri alır.

➤ Birimine ilişkin hazırlanan tüm kalite dokümantasyonunu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı kontrolü ile onaylar.

➤ Birim içinde yapılacak KYS'ni değerlendirme toplantılarına başkanlık eder.

➤ Kalite birim sorumlusunu ve yedek sorumluyu tayin eder, görevlendirir, değişiklikler dahil olmak üzere SGDB'ye resmi bilgi verir.

➤ Gerekli taktirde, biriminde kalite ekipleri kurar, görevlendirmeleri yapar.

➤ Biriminde yürütülen kaliteye ilişkin tüm çalışmalar hakkında SGDB'na gönderilmek üzere hazırlanan raporları, verileri, bilgileri kontrol eder ve onaylar.

➤ KYS ile ilgili eğitim programlarına personelinin etkin biçimde katılımını sağlar.

➤ Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.

Kalite Sistemleri Sorumlusu

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	 Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.01.2018 Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023 Sayfa 32 / 74
---	---	--

Kalite Koordinatörü ve KYT tarafından belirlenerek görevlendirilir.

➤ KYS'nin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili raporları hazırlayarak Kalite Koordinatörü ve KYT'nin onayına sunar.

➤ KYS ana dokümantasyonunu hazırlar, Kalite Koordinatörü ve KYT'nin onayına sunar.

➤ Birimlerde yürütülen KYS çalışmalarının etkinliğini değerlendirir.

➤ Kurum iç tetkiklerini programlayarak plana bağlar ve Kalite Koordinatörü ve KYT'nin onayına sunar.

➤ KYS veri akışını güvence altına almak için gerekli prosesleri işletir.

➤ Birim ve proses üst amirleri ile kalite birim sorumlularına danışmanlık yapar, yönlendirir, sistemin etkinliğini engelleyen eksiklikler/aksaklıklar için gerekli önlemlerin tayinini ve uygulanmasını takip eder.

➤ KYS eğitimlerinin programlanması, verilmesi veya verdirilmesi ile yürütümünden sorumludur.

➤ Üniversite Kalite Komisyonuna ve YGG toplantılarına raportörlük eder, görüş, öneri ve değerlendirmelerini bildirir.

Kalite Birim Sorumlusu

➤ Biriminde, KYS kapsamında zorunlu dokümantasyonun oluşturulmasını sağlar, “hazırlayan” pozisyonuyla imzalar, kontrolden geçirilmesini sağlar ve birim/proses üst amirine onaylatır.

➤ Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştirilen proje ve çalışmaların kontrol ve takibini yapar.

➤ Birim kalite ekiplerince hazırlanan çalışmaları inceler ve değerlendirir.

➤ Birimi kalite ekipleri arasındaki koordinasyon ve uyumu ve Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin biriminde, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için ekip ile personel arasında eşgüdümü sağlar.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 33 / 74

- Kalite Komisyonunca verilecek kaliteye ilişkin iş ve işlemleri yapar.
- KYS dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar ve arşivler.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları, resmi yazışmaları hazırlar.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir, belirlenen düzeltici faaliyetin başlatılmasını sağlar ve bu faaliyetleri izler.
- Birim içinde, KYS'ni değerlendirme toplantılarını organize eder.
- Yönetim Temsilcisinin daveti ile Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.
- Birim amirinin izinli veya görevli olduğu zamanlarda KYS ile ilgili sorumluluklarını birim amiri adına yerine getirir.
- Birimlerde yapılacak iç ve dış tetkik çalışmalarında tetkikçilere refakat eder.

Birim Kalite Ekibi

- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birimlerdeki prosesleri, görev tanımlarını, talimatları, formları, iş akış şemalarını hazırlar ve gerekli güncellemeleri yapar.
- Kalite ekibince hazırlanan KYS dokümanlarının alt birimlerde kullanılmasını sağlar.
- Birimlerde Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kullanılacak dosya ve dokümanları muhafaza eder.
- Birim Kalite Sorumlusunun TS EN ISO 9001:2015 çalışmaları kapsamında, istediği dokümanları hazırlar.
- Birim Kalite Sorumlusu ve Kalite Komisyonu tarafından Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak kendilerine verilen diğer işleri yerine getirir.

Diğer Personel

Üniversitenin tüm çalışanları etkin bir KYS için üzerlerine tevdi edilen görev ve sorumluluklar çerçevesinde sorumlu olup, ayrıca;

- Kalite Yönetim Sistemi şartlarını ve faaliyetlerini görevli olduğu biriminde, proseste ve yürüttüğü iş ve işlemlerde verimli ve etkin bir şekilde yürütür.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 34 / 74

- Kalite Yönetim Sisteminde bir uygunsuzluk gördüğünde düzeltici faaliyet önerir.
- Birimin amiri tarafından verilen kalite yönetim sistemine ilişkin diğer işleri yapar.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 2547 Yükseköğretim Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Görev, Yetki ve Sorumluluklara İlişkin Diğer Mevzuatlar
- İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Kalite Güvencesi Sistemi ve Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları
- Kalite Koordinatörü Görev Tanımı
- Kalite Koordinatör Yardımcısı Görev Tanımı
- Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (GT/GNL/01)
- Kalite Sistemleri Sorumlusu Görev Tanımı (GT/GNL/02)
- Kalite Birim Sorumlusu Görev Tanımı (GT/GNL/04)
- Kalite Sistemleri Yönetimi Organizasyon Şeması (OŞ/GNL/04)

6. PLANLAMA

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemiz KYS'ni planlarken, KEK 4.1. ve 4.2. maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabileceğine güvence vermekte, istenen etkileri geliştirmekte, istenmeyen etkileri azaltmakta, iyileşme faaliyetleri düzenlemekte, bununla birlikte risk ve fırsatları belirlemektedir. Hassas görevler analizi, risk belirlemede baz olarak değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz risk ve fırsatları belirlenirken; faaliyetlerin sistem prosesleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 35 / 74

değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır. Risklere karşı alınacak önlemler belirlenerek risk eylem planları oluşturulur.

Üniversitemiz TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Kalite Güvencesi Sistemi şartlarına uygun olarak kuruluşun / birimlerin bağlamının (iç ve dış hususlar ile ilgili taraflar) risklerinin ve fırsatlarının belirlenmesine ilişkin detaylar Risk ve Analizi Prosedürü (PR/GNL/10)'nde tanımlanmıştır.

Kurumsal Risk ve Fırsat Analizi (RA/GNL/01), Kalite Koordinatörlüğü eşgüdümünde, kalite komisyonu ile birlikte analiz edilerek değerlendirilir ve her yıl gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantısında üst yönetime sunulur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR/GNL/10 Risk ve Analizi Prosedürü
- LS/GNL/19 Kurumsal İç ve Dış Hususlar Listesi
- LS/GNL/20 Kurumsal İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri
- RA/GNL/01 Kurumsal Kalite Sistemleri Yönetimi Risk Ve Fırsat Analizi
- Kamu İç Kontrol Rehberi
- Kurum Stratejik Planı
- Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı
- Üniversite Faaliyetlerinin Yürütülmesinde Hassas Görevlere İlişkin Yönerge
- FR/911/12 Hassas Görev Tespit Formu

6.2.Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; kalite amaçları, Üniversitemiz Stratejik Planında stratejik amaç olarak yer almaktadır. Kalite amaçları kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir ve uygulanabilir şartları dikkate almaktadır. Aynı zamanda kalite amaçları uygun şekilde güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

Üniversitemiz 2020-2024 Dönemi Stratejik Planında yer alan 5 yıllık amaç ve hedefleri yıllık kalite hedefleri olarak belirlemekte ve takip etmektedir. KYS kapsamında, hedefler

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 36 / 74

belirlenirken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer üst politika dokümanları dikkate alınmış olup, bu çerçevede, daha önce karşılaşılan uygunsuzluklar da çalışanların görüşleri ile birlikte değerlendirilmiştir.

Ayrıca ana ve alt prosesler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek proses performansları ile takip edilir. Bu hedefler YGG toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlıdır.

Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse revizyonlar yapılır. Amaç ve hedeflerin belirlenmesi ve uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı

6.3.Değişikliklerin Planlanması

KYS her yıl gözden geçirilerek değişiklik ihtiyacı tespit edilir. Mevzuat ve hizmet alan şartlarında meydana gelen gelişmeler de bu gözden geçirme sürecinde değerlendirilir. Üniversitemiz KYS'nde gereksinim duyulan değişiklik çalışmaları; amaçlarının, potansiyel sonuçlarının, yetkililerin ve sorumlulukların belirlendiği iç genelgeler ile başlatılır, bir çalışma planına dayandırılarak gerçekleştirir. Değişiklikler gerçekleştirilirken KYS'nin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KYS İç Genelgeleri
- Kalite Sistemleri Yıllık Çalışma Planı (PL/911/01)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 37 / 74

7. DESTEK

7.1.Kaynaklar

7.1.1. Genel

Üniversitemiz üst yönetimi, KYS'ni uygulamak, sürdürmek etkinliğini sürekli geliştirmek, iç ve dış paydaşların istek ve beklentilerini en üst seviyede karşılamak ve memnuniyetlerini yükseltmek için gerekli olan kaynakları sağlar. Kaynakların kullanım amaçları; KYS'ni devam ettirmek ve etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların memnuniyetini sağlamak ve ihtiyaçlarını karşılamaktır.

Kaynak analizine dayalı olarak; Kurum Stratejik Planında 5 yıllık, Performans Programlarında yıllık kaynak planlaması yapılır, ihtiyaçlar bütçelenir ve kaynaklar karşılanır. Sözkonusu planlama-bütçeleme sürecinde iç kaynaklar ve dış kaynaklar değerlendirilerek dış tedarikçilerden neyin ya da nelerin temin edileceği, öz kaynaklarla nelerin karşılanacağı da programlanır.

Üniversitemizin, bir devlet üniversitesi olması dolayısıyla kısmi mali özerkliğinin olması şartları ile şekillenir. Buna göre; Üniversitenin finansal gelirleri; kamu fonları ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 2 sayılı cetvelinde tanımlanmış özel bütçeli kurumlar arasında düzenlenmesinden kaynaklanan öz gelirlerinden oluşmaktadır.

Bu kapsamda, Üniversitenin Performans Programı ile Stratejik Planına uygun olarak ve mali potansiyel ölçütünde, Üniversite bütçesi hazırlanmaktadır. Kurum bütçesi Yönetim Kurulu Kararı ile birimlere dağıtılır. Yatırım ödenek dağılımı Stratejik Plan doğrultusunda üst yönetim tarafından Üniversitenin önceliklerine göre belirlenir.

Özetle; Üniversitemiz ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla ihtiyaç duyulan kaynakları özel bütçe şartları kapsamında tayin ve tedarik etmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 2547 Yükseköğretim Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 38 / 74

- 5018 Sayılı KMYK Kanunu
- Kurum Stratejik Planı
- Kurum Performans Programı

7.1.2. Kişiler

Üniversitemiz, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan akademik ve idari birim personelinin; eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki görev için yetkinlik gerektiren nitelikler belirlenmiştir.

Üniversitemizin personel tedariki 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve ilgili mevzuat çerçevesinde insan kaynakları planlaması doğrultusunda yapılır. Bu planlama yapılırken birimler, ihtiyaç duydukları personelin nicelik ve nitelikleri ile ilgili (eğitim, beceri, deneyim vb.) Personel Daire Başkanlığına taleplerini iletir. Gerekli personel temin edildikten sonra proseslerin etkin işlemesi amacıyla ve sürekli gelişim anlayışı ile muhtelif yol/yöntemlerle desteklenir.

Personel temini mevzuat şartları çerçevesinde gerçekleştirilirken, ortaya çıkan açıklar sürekli işçi ve sözleşmeli personel ile giderilmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 2547 Yükseköğretim Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Görev, Yetki ve Sorumluluklara İlişkin Diğer Mevzuatlar

7.1.3. Alt Yapı

Üniversitemiz üst yönetimi, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, KYS'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda, gerekli alt yapı ihtiyaçlarını akademik ve idari birimlerin koordinasyonu ile belirler, gerçekleştirilen faaliyet sonuçlarını İdare Faaliyet Raporu ile yıllık olarak izler.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 39 / 74

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı
- Kurum Performans Programı
- İdare Faaliyet Raporu

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Üniversitemizde proseslerin işletimi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamak için gereken sosyal, psikolojik ve fiziksel ortamın belirlenmesi, sağlanması, sürdürülmesi hususu, gelişen şartlara göre sürekli iyileştirme esasıyla ele alınmaktadır.

Öncelikle, Kamu İç Kontrol Standartları gereği olarak; çalışanların, kamu personeli etik davranış ilkeleri çerçevesinde görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi, faaliyetlerde dürüstlük, saydamlık ve hesap verilebilirlik, Kurum personeline ve hizmet alanlara adil ve eşit davranılması sosyal ve psikolojik çevrenin sıhhati için zorunlu şartlardır. Bunları sağlamaya, geliştirmeye ve iyileştirmeye yönelik olarak İç Kontrol Standartlarının Kontrol Ortamı Bileşeni çerçevesinde muhtelif eylemler planlı olarak yürütülmektedir. Ayrıca Kurum çalışanları hem yürüttükleri faaliyetler içerisinde hem de muhatap oldukları herhangi bir kurumiçi uygulamada karşılaştıkları hatalı, usulsüz veya suç unsuru teşkil eden uygulamaları herhangi bir haksız ve ayrımcı muamele ile karşılaşmadan, belirlenen düzen içinde bildirebilirler. Bu düzen, Üniversitemiz Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planının 16'ncı maddesi altında belirlenmiştir.

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinin hizmetlerini sundukları fiziksel alanlar genellikle bu alanların mevcudiyet durumuna göre şekillenmektedir. Ofislerin ısısı, talimatlara uyularak sağlanmakta, gürültü, nem ve aydınlatma konusunda yeterli şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmaktadır. Özellikle arz eden hizmet alanları için özel ortam şartları imkanlar dahilinde belirlenerek sağlanır (ana bilgisayarların bulunduğu bölüm, laboratuvarlar gibi).

Ancak ihtiyaçların artması yanında imkanların da artması nedeniyle, mevzuat şartları çerçevesinde kalmak üzere, fiziksel koşulların iyileştirilmesinde, Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planımız gereğince “çalışma ortamı analizi”ne dayanan daha sistematik bir yöntem benimsenmiş ve yürürlüğe konulmuştur.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 40 / 74

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

İzleme ve ölçme sonuçlarının geçerliliğini ve güvenilirliğini güvence altına alma sorumluluğu ilgili cihazları kullanan birime ait olup kontrollü bir işleyiş amacıyla makine, teçhizat ve cihazların **bakım ve onarımları**, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle ve merkezi olarak Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı koordinasyonunda, laboratuvar cihazları için ise yine bu Başkanlığa bağlı LaCAB Birimince gerçekleştirilir ve LaCAB Cihaz Takip ve Talep Programı (<http://envanter.ikc.edu.tr>) üzerinden izleme sağlanır.

Ölçüm teçhizatı, niteliksel kayıtlarını da içeren envanter listesi ile tanımlanır, sistematik bakıma tabi tutulur.

Cihazların **test, kalibrasyon, kalite kontrol veya doğrulama** işlemleri, Biyomedikal Test, Kalibrasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi ile Merkezi Araştırma Laboratuvarları Uygulama ve Araştırma Merkezi danışmanlığında birimlerin sorumluluğunda olup hazırlanan prosedür çerçevesinde gerekli noktalarda uygun test, kalibrasyon, kalite kontrol veya doğrulamadan geçirilir.

Teçhizatların izleme ölçmede kullanıldıkları faaliyet türüne uygunluğu teknik şartnameleri ile garanti altına alınır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Laboratuvar Cihazları Bakım Onarım Usul ve Esasları
- Bakım-onarım ve Test, Kalibrasyon, Kalite Kontrol veya Doğrulama Prosedürü (PR/GNL/06)
- Laboratuvar Cihazları Bakım ve Onarım Prosedürü (PR/909/01)
- Bakım Onarım İşlerinde Çalışma Talimatı (TL/909/09)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 41 / 74

- Laboratuvar Cihazları Envanter Listesi (LS/909/02)
- Bakım İşlem Formu (FR/909/03)
- Asansör Bakım Formu (FR/909/05)
- Jeneratör Bakım Formu (FR/909/06)
- Teknik İşletme Müd. Yıllık Bakım Programı Formu (FR/909/07)
- Trafoların Bakım Formu (FR/909/08)
- Ölçüm Teçhizatı Teknik Şartnameleri

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Ölçüm teçhizatı, periyodik olarak kalibre edilir veya doğrulanır, durumlarını tayin etmek amacıyla envanter listelerinde tanımlanır, ayarlama hatalarından, hasar ve bozulmadan periyodik bakım ve kontroller ile korunur.

Ölçüm teçhizatının istenen amaç için uygun olmadığı tespit edildiğinde önceki ölçüm sonuçlarının da olumsuz etkilendiği kabul edilerek duruma uygun faaliyetler kullanıcı birim tarafından gerçekleştirilir.

Biyomedikal Test, Kalibrasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi ile Merkezi Araştırma Laboratuvarları Uygulama ve Araştırma Merkezi danışmanlığında birimler tarafından test, kalibrasyon, kalite kontrol veya doğrulama faaliyetleri ilgili Prosedüre göre yürütülür. Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı koordinasyonunda ve LaCAB Birimince periyodik bakım ve onarım yapılması gereken cihazlar envante edilerek hazırlanan bakım ve onarım takvimi kapsamında işlem yapılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Laboratuvar Cihazları Bakım Onarım Usul ve Esasları
- Bakım-onarım ve Test, Kalibrasyon, Kalite Kontrol veya Doğrulama Prosedürü (PR/GNL/06)
- Laboratuvar Cihazları Envanter Listesi (LS/909/02)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 42 / 74

- Laboratuvar Cihazları Envanter Formu (FR/909/01)

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemiz topluma karşı sorumluluğunun yanında, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun ilgili hükümleri gereği, tüm ana proseslerine ilişkin faaliyetlerini ve ilgili diğer güncel verileri Yıllık Faaliyet Raporları, Yatırım Değerlendirme Raporları, Kesin Hesap gibi raporlar aracılığıyla ortaya koyar, bu raporları Cumhurbaşkanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Sayıştay Başkanlığı ve TBMM’ne sunar ve kamuoyuna duyurulması adına internet sayfasından yayımlar. Bunlar arşivlik dokümanlar olup kurumsal hafıza nitelikleri vardır.

Eğitim-öğretim hizmeti sunan fakülte, enstitü, yüksekokul ve meslek yüksekokulları ile Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı eğitim-öğretim faaliyeti ile ilgili faaliyet ve bilgilerini birim web sayfalarından duyurarak kamuoyu bilgisine sunar.

Ar-Ge faaliyetleri yürüten araştırma ve uygulama merkezleri ile Proje Genel Koordinatörlüğü web sayfalarından da Ar-Ge faaliyet bilgilerine ulaşılabilir. Ayrıca Kurum web sayfamız “ikcu.edu.tr”dan faaliyetlerimize ilişkin bilgiler paydaşlarımıza ve diğer ilgililere sunulur.

Üniversitemiz eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlanması ve uygulanması noktasında akademik takvimlerimiz Senato onayı ile yürürlüğe girmekte ve web sayfamızdan kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi içerisinde yer alan Kurumsal Değerlendirme Analizi modülü (<http://ubs.ikcu.edu.tr/>) Üniversitemizin faaliyet bilgilerinin yer aldığı bir sistem olup, modül verileri, kullanıcı girişi gerekmeksizin kamuoyu bilgisine sunulmaktadır. Üniversite Bilgi Yönetim Sistemimizde yer alan ve kamuoyuna açık olan Kurumsal Değerlendirme Analizi entegre bir sistem olduğundan, yapılan yeni girdiler ya da güncellemeler sisteme anlık olarak yansımaktadır.

Üniversitemiz İdare Faaliyet Raporu ile kamuoyuna sunduğu bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliğini Rapor ekinde yer alan “İç Kontrol Güvence Beyanı” ile güvence altına almaktadır. Ayrıca Üniversitemizde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi yanında, İç Kontrol Sistemi kapsamında oluşturulan Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planının KOS 1.6 maddesi gereğince de İdarenin faaliyetlerine ilişkin tüm bilgi ve belgeler doğru, tam ve

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 43 / 74

güvenilir olmak zorundadır. Bu kontroller, birimler içinde hiyerarşik olarak yürütülmektedir.

Üniversitemiz proseslerin işletilmesi ve ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilir, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumda tutulur. Bu bilgilerden iç kaynaklı olanlar; her proje sonrası kazanılan deneyimler, dergi ve diğer basılı yayınlar, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümanite edilmiş bilgiler, mali raporlar, yönetim raporları vb.den oluşur.

Ayrıca yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin dış kaynaklı dokümanite bilgiler hem birimler hem de Üniversite geneli düzeyinde listelenmiş, güncelliklerinin sağlanması için de sorumluları tayin edilmiştir. Listeler KDYS’nde yayımlanarak ilgililerin kullanımına açık tutulmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği
- Dış Kaynaklı Dokümanite Edilmiş Bilgi Ana Listesi (LS/GNL/01)
- Birimlere ait Dış Kaynaklı Dokümanite Edilmiş Bilgi Listeleri

7.2. Yeterlilik

Üniversitemiz çalışanlarına verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi hususları Personel Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Yürütülen tüm çalışmaların detaylarının yer aldığı Hizmetiçi Eğitim Yönergesinin taslağı hazırlanmış olup mevzuat sistemine yüklenmek üzere ilgili birimler tarafından gözden geçirilmektedir.

Çalışanlarımızın mesleki, sosyal ve kültürel gelişimlerine yönelik etkinlikler ve nitelikleri sürekli iyileştirilmektedir. Bunun için öncelikle yeterlilik bazlı görev tanımları da gözetilerek, idari görevler için merkezi bir hizmet içi eğitim programı, hey yıl ihtiyaç analizine dayalı olarak yürütülür.

Yeni atanan idari personele, Kurumu tanımları, temel konuları öğrenmeleri, sosyal ve fiziksel alanları tanımları, sistemi ve hizmet kalitesine etkilerini anlamaları yanında Kurum aidiyetini artırmak amacıyla kılavuz eşliğinde merkezi bir oryantasyon eğitimi, Yönergesine

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 44 / 74

göre verilir. Aday memurlar için mevzuatı uyarınca ayrıca bir staj programı uygulanır.

Çalışanların niteliklerinin sürekli olarak geliştirilmesi amacı ile ayrıca görevli oldukları birimler tarafından kurum içi, kurum dışı eğitimler ve hizmet içi eğitimler düzenlenmekte, personelin kendi çalışma alanına yönelik spesifik eğitim, kongre, seminer vb. etkinliklere katılımı sağlanmaktadır. Yöneticilere yetkinliklerine yönelik olarak ayrıca eğitim/seminerler düzenlenmekte, Devlet Personel Başkanlığı programlarına katılmaları sağlanmaktadır.

Kariyer meslek grupları için (iç denetçi, mali hizmetler uzmanı ve uzman yardımcısı) Merkezi Yönetim İdareleri tarafından öngörülen programlara katılım sağlanması yanında özel mevzuatı gereğince Kurum içinde bir mesleki eğitim programı uygulanmakta, uzman yardımcılığı pozisyonuna, uzman mentörlüğü işletilmektedir.

Çalışanların yaptıkları faaliyetlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olmalarını sağlamaktan ve görev alan personelin eğitim ve liyakatlerinin üstlendikleri görevlerle uyumunu sağlamaktan birim yöneticileri sorumludur.

Ayrıca; KYS'nin gereği gibi uygulanabilmesi amacıyla Üniversitemiz birimlerinde ve yönetim kademelerinde ihtiyaçların belirlenmesi ve sağlanmasını teminen, Üst Yönetici tarafından Yönetim Temsilcisi atanmıştır. KYS'nin ve Kurumun etkinliğini etkileyen faaliyetleri ve alt prosesleri yönetmek ve gerekli doğrulamaları yapmak için hizmet verilen birimlerde Kalite Birim Sorumluları belirlenmiştir. Sistem eğitimleri verdirilerek sertifikalı iç tetkikçi havuzu oluşturulmuştur. SGDB tarafından çalışanlara amacı belirlenmiş KYS eğitimleri sürekli surette verilmekte ya da verdirilmektedir.

Üst yönetim; Kalite Sistemlerinin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını Yönetim Temsilcisi aracılığıyla tespit eder ve çalışanların gerekli eğitimden geçirilmelerini sağlar.

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de kapsama dahil edilir. Faaliyetleri sırasında kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma konularıyla ilgili yasal düzenlemeler konusunda eğitilir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışanların kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir. Personelin eğitilmesi hususu Üniversitemiz

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 45 / 74

birimlerinde kurulan KYS etkinliğinin sağlanmasında önemli dinamiklerden biri olarak kabul edilir.

Kurum içinde düzenlenen eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi, kendi Prosedürü çerçevesinde yapılmakta, sonuçlar eğitimlerin iyileştirilmesinde kullanılmaktadır. Verilen eğitimlerin değerlendirilmesi iki şekilde ele alınır.

1. Eğitici değerlendirilmesi ilkesi izlenerek eğitimi veren kurumun değerlendirilmesi (Üniversite dışı eğitimler için)
2. Personelin aldığı hizmetiçi eğitimin değerlendirilmesi: Eğitimin Etkinliğinin Değerlendirilmesi Prosedürü kapsamında yapılmaktadır.

Eğitimden sonra yapılan anketler ve düzenlenen raporlara göre değerlendirme gerçekleştirilir. Hazırlanan raporun sonuçlarından, müteakip eğitimlerin etkinliği için faydalanılır.

Üniversitemiz personelinin, eğitim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtları, Personel Daire Başkanlığı tarafından personel özlük dosyalarında, Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğine göre muhafaza edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitimin Etkinliğinin Değerlendirilmesi Prosedürü (PR/GNL/01)
- Hizmetiçi Eğitim Süreci İş Akışı (İA/905/29)
- Kamuda Yönetici Yetkinliklerinin Arttırılması Eğitim Programı İş Akış Şeması (İA/905/59)
- Eğitim Değerlendirme Anket Formu (FR/GNL/05)
- Eğitimin Etkinliğinin Değerlendirilmesi Raporu Formu (FR/GNL/06)
- Eğitim Kayıt Formu (FR/GNL/07)
- Eğitim Katılım Formu (FR/GNL/08)
- Hizmetiçi Eğitim Programı Formu (FR/GNL/09)
- Eğitim Programı Talep Formu (FR/GNL/10)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 46 / 74

7.3. Farkındalık

Üniversitemiz personelinin; Kalite Politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerinin, sisteme kendi katkılarının, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındalığını teminen eğitim, seminer, duyuru, talimat, iç yönerge, görev tanımları, görevlendirmeler, birim içi ve kurumsal düzeyde yapılan toplantılar aktif olarak kullanılmaktadır.

7.4. İletişim

Üniversitemiz üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak ve çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak amacı ile uygun iletişimi;

- Kurum internet sitesi ve birim internet sayfaları
- Dahili resmi yazışma
- Birimlerde ve ortak alanlarda yer alan ilan panoları
- Elektronik panolar
- Elektronik posta
- Merkezi bilgi yönetim sistemleri (EKAP, KBS, E-Bütçe vb.)
- Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi
- Santral, telefon, faks
- Sosyal medya kanalları
- Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet ile Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Sistemi
- Birim içi, birimler arası ve birimler üstü toplantılar yoluyla sağlamaktadır.

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde yapılan toplantılar, eğitimler, hazırlanan prosedür, form gibi dokümanlar da birer iletişim unsuru olarak kabul edilmektedir.

Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planının 13'üncü maddesi gereğince Kurumumuzun iç ve dış iletişim kanal ve yöntemlerinin gözden geçirilmesi amacıyla bilimsel teknikler kullanılarak bir iletişim raporunun hazırlanması, sonuçların değerlendirilerek iletişimde iyileşme sağlayacak bir eylem planının yürürlüğe konulması öngörülmektedir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 47 / 74

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Yazışma Kuralları, Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanımı ve İmza Yetkileri Yönergesi
- Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde KYS için gerekli olan dokümantasyon yapılmış olup, bu dokümanlar fiilen kullanılmakta ve uygulanmakta ayrıca periyodik gözden geçirmelerle sürekliliği sağlanmaktadır.

KYS Standart şartlarının ve Kurumumuz KYS'nin öngördüğü ve KEK ile belirlenen prosesler madde 4.4.'te tanımlanmış, iş akışları yapılmış, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na uygun olarak işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yetkinlik bazlı görev tanımları ile açıkça belirlenmiş, birimlerimizin organizasyonel yapıları şematize edilmiş, ana prosedürler oluşturulmuştur.

Üniversitemiz tüm birimlerinde dokümantasyon yapısı, Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedüründe tanımlandığı şekilde oluşturulmuş ve Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)'nde tanımlanarak yayımlanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (PR/GNL/02)
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Görev, Yetki ve Sorumluluklara İlişkin Diğer Mevzuatlar

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz, dokümante edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdaki referans dokümanlar çerçevesinde, bilgilerin tanım ve açıklamalarını, format ve ortamlarını,

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "İKÇÜ Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 48 / 74

uygunluk ve yeterlilikleri için gözden geçirme ve onay proseslerini güvence altına alır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (PR/GNL/02)
- Dokümante Edilmiş Bilgi Yetki Talimatı (TL/GNL/01)
- Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgilerin Kontrol Talimatı (TL/GNL/02)

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

KYS bünyesinde yer alan bütün dokümanlar TS EN ISO 9001:2015 Standardının bu maddesinde belirtilen kurallara uygun olarak kontrol edilmektedir. Bu amaçla hazırlanan “Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü”, Üniversitemiz KYS kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esaslarını tanımlamaktadır.

Aynı şekilde Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde yürütülen KYS’nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedüründe, dış kaynaklı dokümante bilgiye ilişkin tanımlama ve kontrol işlemleri ise Dış Kaynaklı DEB Kontrol Talimatında açıklanmış, listelerinde güncelleme sorumluları belirlenmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (PR/GNL/02)
- Dokümante Edilmiş Bilgi Yetki Talimatı (TL/GNL/01)
- Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgilerin Kontrol Talimatı (TL/GNL/02)
- Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgi Ana Listesi (LS/GNL/01)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 49 / 74

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Üniversitemiz, ürün ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli olan proseslerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Üniversitemizce belirlenen prosesler gerçekleştirilirken ürün ve hizmetler için şartlar; kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ve mevzuat ile belirlenmiştir. Ürün ve hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, proses kartları ile tanımlanmıştır. Belirlenen prosesler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (yasa, tüzük, yönetmelik, standart v.b.) bunlara atıfta bulunulur. Ürün ve hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için KYS'nin 4.1 Genel Şartlar maddesi çerçevesinde prosesler tanımlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları, talimatlar hazırlanmıştır.

Ürün ve hizmet gerçekleştirme PUKÖ döngüsüne uygun olarak sağlanmakta, planlama safhasında kaynak tayini de yapılmakta, faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmektedir. Ayrıca ürün ve hizmetlere yönelik gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme metot ve kriterleri belirlenmiş olup, bu kriterler periyodik olarak gözden geçirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır. Dışarıya yaptırılan prosesimiz bulunmamaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim-Öğretim Ana Proses (PRS/GNL/15)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (PRS/GNL/16)
- Toplumsal Katkı Ana Prosesi (PRS/GNL/17)
- Yönetim Hizmetleri Ana Prosesi (PRS/GNL/18)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/01)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/02)
- Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/03)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/04)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (PRS/GNL/05)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 50 / 74

- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/06)
- Danışmanlık ve Bilirkişilik Alt Prosesi (PRS/GNL/08)
- Kültür, Spor ve Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/09)
- Sağlık Hizmetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/10)
- İnsan Kaynakları Alt Prosesi (PRS/GNL/11)
- Mali Hizmetler Alt Prosesi (PRS/GNL/12)
- İdari Hizmetler Alt Prosesi (PRS/GNL/13)
- Bilgi Yönetim Sistemi Alt Prosesi (PRS/GNL/14)
- Kalite Sistemleri Alt Prosesi (PRS/GNL/10)
- Kurum Performans Programı
- İdare Faaliyet Raporu
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Görev, Yetki ve Sorumluluklara İlişkin Diğer Mevzuatlar

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinin tüm faaliyetleriyle ilgili özet bilgiler, Üniversitemiz web sitesi, birim web sayfaları, görsel ve görüntülü basın yayın organları ve sosyal medya kanalıyla ilgililerine duyurulmaktadır. Ayrıca özel programlar dolayısı ile afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Üniversitemiz birimlerine özel olarak gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve talebin sonucu hakkında yasal mevzuatı kapsamında yazılı cevap verilmektedir.

Öğrencilerimiz her akademik birimde mevcut olan öğrenci işleri servisleri ve kurumsal düzeyde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı doğrudan muhataptır. Öğrencilerimize mevzuatı çerçevesinde akademik danışmanlık hizmeti de verilmektedir.

Öğrenci Bilgi Sistemimiz bilgilendirmelere ilişkin önemli bir işlev görürken, özel

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 51 / 74

yaklaşım gerektiren öğrencilerimiz için kurulan Engelsiz Üniversite Koordinatörlüğü ve Dış İlişkiler Koordinatörlüğümüz özel fonksiyon görmektedir.

İç ve dış tüm paydaşlarımıza açık olan Memnuniyet, Öneri ve Şikayet ile Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Sistemi ile de her konuda görüş belirtilebilen bir platform sunulmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İKÇÜ Öğrenci Danışmanlığı Yönergesi
- ÜBYS Öğrenci Bilgi Sistemi

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemizde gerçekleştirilen ürün ve hizmetler, görevin verilmesi, tanımlanması, denetlenmesi şartlarıyla birlikte, mevzuatla düzenlenmekte olduğundan şartlar kuruluş doğası itibarıyla bilinmekte ve uygulanmaktadır.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Devlet Üniversitesi olmamız dolayısıyla Üniversitemize yapılan tüm iç ve dış paydaş başvuruları ilgili birimlerce teşkilatını ilgilendiren mevzuata göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir. Protokollerde, anlaşmalarda Üniversitemiz politikası gereği değerlendirilmesi gereken hususlar Makam onayına sunulurken, alınan “Olur” çerçevesinde işlem tesis edilir.

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Ürün ve hizmet sunumlarımız mevzuatla standardize durumdadır. Yeni şartlar öngörülmesi, eskilerin yenilenmesi vs değişiklikler de yine iç ve dış mevzuatla ortaya konur.

Şartlar değiştiğinde, ilgili DEB’nin değiştirilmiş olduğu ilgililerine resmi yollarla duyurulur, ilgili DEB dış kaynaklı ise, güncelleme sorumluları tarafından Dış Kaynaklı DEB Listeslerinde gerekli güncelleme yapılır, KDYS yayımı da yenilenir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Senato Kararları

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 52 / 74

- Yönetim Kurulu Kararları
- Ürün ve Hizmetleri Belirleyen Mevzuat Hükümleri

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

Üniversitemizde Eğitim-Öğretim ve AR-GE ve Girişimcilik Prosesleri altında tasarım ve geliştirme prosesi uygulanmaktadır.

Eğitim öğretim prosesinde tasarım konusu; programların amaçlarının belirlenmesi, müfredatın tasarımı, programların yeterlilikleri, yeterlilik kriterlerinin standartlarına uyumu, onaylama süreci amaç ve kazanımlar boyutuyla ele alınır.

Araştırma geliştirme faaliyetlerinin tasarım ve geliştirmesi; Üniversitemiz mensubu olan tüm araştırmacıların, (öğretim elemanı, araştırma görevlisi ve öğrenciler) Üniversite bünyesinde gerçekleştirdikleri bilimsel araştırma ve projeler neticesinde geliştirdikleri nihai "buluş", "yeni yöntem", "tasarım", "faydalı model" gibi çıktıların gerek fikri mülkiyet haklarının korunması gerekse faydalı model belgelerinin ve/veya patentlerinin alınması hizmetlerini kapsamaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (PRS/GNL/15)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/01)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/02)
- Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/03)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/04)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (PRS/GNL/16)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (PRS/GNL/05)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/06)
- 551 Sayılı Patent Haklarının Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 53 / 74

- 556 Sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 554 Sayılı Endüstriyel Tasarımların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Eğitim-öğretim hizmetlerinin tasarım ve geliştirme planlama çalışmalarından yeni bölüm/program açma, akademik birimlerin, öğretim elemanlarının, potansiyel öğrencilerin ve iş dünyasının taleplerine göre fakülte dekanlıkları, enstitü, yüksekokul ve meslek yüksekokul müdürlükleri tarafından yapılır.

Yeni kurulacak uygulama ve araştırma merkezlerine ilişkin plan ve hazırlıklar, üniversite senatosu kararı ile birlikte bir dosya halinde Yükseköğretim Kuruluna iletilir.

Araştırma geliştirme faaliyetlerinin tasarım ve geliştirmesi planlaması; bilim ve teknolojiye ilişkin değişiklikler doğrultusunda; değişen ihtiyaçları karşılayacak şekilde günün koşullarına uygun olarak yeni veya var olan hizmet sunumunun geliştirilmesi veya değişiklik talebi durumunda, Türk Patent Enstitüsü aracılığı ile ya da buluş/faydalı model/patent başvuru aşamasında İKÇÜ-TTO Fikri Mülkiyet Hakları Birimi, bu birimin işbirliğinde bulunduğu Patent Bürosu Vekili tarafından tescili istenen ibarelerin, başkası adına tescile yada başvuruya konu olup olmadığına ilişkin ön araştırması yapılarak planlanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (PRS/GNL/15)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/01)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/02)
- Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/03)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/04)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (PRS/GNL/16)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (PRS/GNL/05)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/06)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 54 / 74

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Tasarım olarak belirlenen faaliyetlerde girdiler, planlama aşamasından itibaren belirlenir. Eğitim-öğretim hizmetlerinde yeni bölüm/program ve ders açma ile ilgili girdiler; öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve iş dünyasının talepleri ve üniversitedeki akademik birimlerin derslik, laboratuvar vb. fiziki alt yapı olanakları ile yeni bölümün/programın ve dersin gerektirdiği uzmanlığa sahip öğretim elemanı sayısıdır.

Yeni bölüm/program ve dersleri açma konusunda YÖK'ün düzenlemeleri ve üniversitenin iç düzenlemeleri ile “Eğitim-Öğretim Programı Değişikliği İş Akışı”nda eğitim ve öğretim hizmetlerinin tasarımı ve geliştirilmesi sürecinin girdilerini tanımlamaktadır.

Araştırma-geliştirme faaliyetinde ise girdiler, İKÇÜ mensubu olan tüm araştırmacıların (öğretim elemanı, araştırma görevlisi ve öğrenciler), Üniversite bünyesinde gerçekleştirdikleri bilimsel araştırma ve projelerdir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (PRS/GNL/15)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/01)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/02)
- Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/03)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/04)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (PRS/GNL/16)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (PRS/GNL/05)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/06)
- Eğitim-Öğretim Programı Değişikliği İş Akışı (İA/910/08)
- 551 Sayılı Patent Haklarının Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 556 Sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 554 Sayılı Endüstriyel Tasarımların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 55 / 74

Kararname

8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

Eğitim-öğretimde yeni bölüm/program, merkez ve derslerle ilgili tasarım ve geliştirmenin kontrol işlemi, fakültelerde bölüm ve fakülte kurullarınca, enstitülerle enstitü kurullarınca, yüksekokul ve meslek yüksekokullarında bölüm ve yüksekokul kurullarınca yapılır.

İlgili kurullar yeni açılacak bölüm/program, merkez ve derslerin öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve iş dünyasının ihtiyaç ve beklentilerine ne ölçüde cevap vereceğini hazırlanan planlar kapsamında değerlendirir, varsa belirlenen eksikliklerin ve aksaklıkların giderilmesi için tasarım ve geliştirme sürecinin önceki aşamalarına geri dönülür.

Araştırma geliştirme faaliyetlerinin tasarım ve geliştirmenin kontrol işlemi için “**buluş başvuru süreci**”nde İKÇÜ-TTO Fikri Mülkiyet Hakları Birimi ve ilgili Patent Bürosu Vekili, birlikte Araştırmacı/Mucitle yaptıkları toplantı ve görüşmeler akabinde söz konusu buluş başvurusu için “**Uygunluk Taraması**” yapılır. “**Faydalı Model Başvuru Süreci** ve “**Patent Süreci**”nde Türk Patent Enstitüsü Faydalı Model Başvuru Dosyası hazırlanır. “**Şekli İnceleme**” için TPE (Türk Patent Enstitüsü)’ye hazırlanan başvuru dosyası teslim edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (PRS/GNL/15)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/01)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/02)
- Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/03)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/04)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (PRS/GNL/16)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (PRS/GNL/05)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/06)

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 56 / 74

Tasarım faaliyetlerinin uygunluğu üzerinde önemle durulur. Tasarım aşamalarında oluşturulan faaliyetler periyodik olarak gözden geçirilir ve tasarım çıktılarının tasarım ve geliştirme girdilerini karşılamasına dikkat edilir.

Eğitim-öğretim tasarım ve geliştirme sürecinin çıktıları, **öğrencilerin söz konusu yeni bölüm/programlara kayıt olma ve dersleri seçmeleri ve bu bölüm/program ve derslerdeki memnuniyet düzeyleridir.**

Yeni kurulan uygulama ve araştırma merkezlerinin gerçekleştirdikleri **kongre, panel, toplantı gibi bilimsel faaliyetler ve tamamladıkları bilimsel projeler** söz konusu merkezlerin çıktılarını oluşturur.

Araştırma-geliştirme faaliyetlerinin tasarım ve geliştirme çıktısı ise, İKÇÜ mensubu olan tüm araştırmacıların (öğretim elemanı, araştırma görevlisi ve öğrenciler), Üniversite bünyesinde gerçekleştirdikleri bilimsel araştırma ve projeler neticesinde geliştirdikleri **nihai "buluş", "yeni yöntem", "tasarım", "faydalı model", "patent"** gibi çıktılarıdır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (PRS/GNL/15)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/01)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/02)
- Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/03)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/04)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (PRS/GNL/16)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (PRS/GNL/05)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/06)

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Eğitim-öğretim tasarım ve geliştirmenin değişiklikleri için ders planları ve içerikleri bilimsel-teknolojik gelişmelere ve iş dünyasının beklentilerine paralel olarak güncellenir ve geliştirilir. Yapılan tasarım ve geliştirme değişiklikleri öğrencilerden ve bölüm kurullarından alınacak geribildirimler ile kontrol edilir. Yapılan değişikliklerin daha önce ortaya çıkan

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 57 / 74

uygunsuzlukları giderip gidermediği, yeni uygunsuzlukların ortaya çıkmasını önleyip önlemediği kontrol edilir.

Ayrıca, güncellenmesi düşünülen dersler ile ilgili işlemler bölüm kurullarınca “*Bologna Süreci Çalışmaları İş Akışı*” izlenerek gerçekleştirilir.

Araştırma geliştirme tasarım ve geliştirmenin değişiklikleri, araştırma/incelemesi süresince, Türk Patent Enstitüsü tarafından yapılan tüm düzeltme talepleri ve revizyon ihtiyaçları Araştırmacı/Mucit tarafından yapılır. Araştırma sonunda ortaya çıkan patent, faydalı model, endüstriyel tasarım buluş vb. tasarım ve geliştirme değişikliklerinin kontrolü ise Türk Patent Enstitüsünün sorumluluğundadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim-Öğretim Ana Prosesi (PRS/GNL/15)
- Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/01)
- Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/02)
- Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alt Prosesi (PRS/GNL/03)
- Uzaktan Eğitim Alt Prosesi (PRS/GNL/04)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (PRS/GNL/16)
- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (PRS/GNL/05)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/06)
- Bologna Süreci Çalışmaları İş Akışı (İA/910/03)

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Dışarıdan tedarik edilen prosesimiz bulunmamakla birlikte, dışarıdan ürün ve hizmet tedariki yapılmaktadır. Bu proses güçlü bir mevzuatla şekillendirilmiş, tanımlanmış, tedarikçinin, alımı yapılan ürün ve hizmetin kontrol mekanizmaları, sorumluları ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Merkezi yönetim tarafından düzenlenen bu mevzuat yanında Üniversitemiz iç mevzuatıyla uygulamalara açıklık getirilmesi yön verilmesi sağlanmaktadır.

Üniversitemiz akademik ve idari birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler,

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 58 / 74

insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Kamu İhale Mevzuatı kapsamında yapılmaktadır.

Üniversitemiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satınalma faaliyetleri Satın Alma Prosedürü doğrultusunda gerçekleştirilir. Üniversitemiz birimleri tarafından ilgili mevzuat doğrultusunda; özel güvenlik hizmeti, temizlik hizmeti, taşıt kiralama, yemek hizmetleri, elektronik yayın alımı, bilgisayar hizmet alımları, personel servisi, müteahhitlik hizmetleri (teknik personel) konularında Kurum dışından mal ve hizmet tedariki yapılmaktadır. Gerekli izin ve onaylar (YÖK, Maliye Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı vb.) alındıktan sonra 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 6552 sayılı Kanun, 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu, 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmesi Kanunu, ve ek mevzuat Hizmet Alımları İhale Uygulama Yönetmeliği, Hizmet Alımları Muayene Kabul Yönetmeliği, Kamu İhale Genel Tebliği ile Hizmet İşleri Genel Şartnamesi ve Üniversitemizin İhtiyaç Talebi İle Teknik Şartname Hazırlama Usul ve Esaslarına göre alımlar yapılmaktadır.

Dışarıdan alınan her hizmet için işin niteliği, süresi ve teknik özellikleri dikkate alınarak çalışacak kişi sayısı, ekipman ve uzmanlık alanları gibi kriterler teknik şartnameler ile belirlenmektedir.

Kurum dışından alınan idari veya destek hizmetlerinin uygunluğu, kalitesi ve sürekliliği teknik şartname ve iç paydaşların görüşlerinin alındığı anketler ile güvence altına alınır.

Hizmet Alımları Muayene Kabul Yönetmeliği ve Hizmet İşleri Genel Şartnamesine göre oluşturulan Muayene ve Kabul Komisyonları ile Kontrol Teşkilatları tarafından alınan hizmet belirli sürelerde kontrole tabi tutulur. Bu takip ve kontroller, duruma göre günlük, haftalık, aylık ve altı aylık olarak hazırlanan kontrol listeleri ile takip edilmekte ve sorumlular tarafından gerekli önlemler alınmaktadır.

Tedarikçilerin değerlendirilmesi süreci, teklif aşamasından itibaren mevzuatı içinde yürütülür. Uygulamayı açıklayan ayrıca bir prosedürümüz de mevcuttur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 59 / 74

- İKÇÜ Üniversite İhtiyaç Talebi ile Teknik Şartname Hazırlama Usul ve Esasları
- Satın alma Prosedürü (PR/904/01)
- Tedarikçi Değerlendirme ve Uygulama Prosedürü (PR/904/02)
- Satın alma Doğrudan Temin İş Akış Şeması (İA/904/04)
- Satın alma İhale İş Akış Şeması (İA/904/03)

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ya da hizmetin doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında özel olarak düzenlenen usullerle oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ve kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Yapım İşleri Muayene ve Kabul Yönetmeliği
- Mal Alımları Denetim Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik
- Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği
- Tedarikçi Değerlendirme ve Uygulama Prosedürü (PR/904/02)

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemiz Akademik ve İdari Birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Oldukça ayrıntılı hazırlanan ve gerekli tüm bilgileri içeren bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca ihaleli işlerde ilan olmak üzere, tüm alımlarda, alım yapılmadan önce tedarikçilere bildirilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Satın alma Prosedürü (PR/904/01)
- Tedarikçi Değerlendirme ve Uygulama Prosedürü (PR/904/02)
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 60 / 74

- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Standardın bu maddesinin (f) bendi kapsam dışı tutulmuştur.

Üniversitemiz tarafından üretim ve hizmetlerinin sunumunun kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için ana prosesler belirlenmiş, tanımlanmış, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik prosedürler, talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş, bu dokümanların hizmet birimlerine dağıtımı yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve proses/prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

Sunulan ürün ve hizmetlerin karakteristiği, içinde gerçekleştirildiği proses olmak üzere belirli olup alt proseslerde gösterilmektedir. Erişilmesi amaçlanan nihai sonuçları ise bağlı olduğu proses için Stratejik Planda belirlenen amaçlara etkin katkı sağlamaktır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim-Öğretim Ana Proses (PRS/GNL/15)
- AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi (PRS/GNL/16)
- Toplumsal Katkı Ana Prosesi (PRS/GNL/17)
- Yönetim Hizmetleri Ana Prosesi (PRS/GNL/18)
- Kurum Stratejik Planı
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve Görev, Yetki ve Sorumluluklara İlişkin Diğer Mevzuatlar
- Kamu Mevzuat Sistemi

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve Üniversitemiz Stratejik Planında tanımlıdır. Proseslere ilişkin faaliyetlerde de doğrudan veya atfen belirtilmiştir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 61 / 74

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Üniversitemize gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması Üniversite Bilgi Yönetim Sisteminden yararlanılır.

Üniversitemiz kamuoyuna sunduğu İdare Faaliyet Raporunda yer alan bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliğini faaliyet raporu ekinde yer alan “İç Kontrol Güvence Beyanı” ile güvence altına almaktadır. Üniversitemizde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi ve İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planının KOS 1.6 maddesi gereğince idarenin faaliyetlerine ilişkin tüm bilgi ve belgeler doğru, tam ve güvenilir olmak zorundadır. Bu kontroller birimler içindeki hiyerarşik kontrollerle yürütülmektedir. Ayrıca, Üniversite Bilgi Yönetim Sistemimizde yer alan ve kamuoyuna açık olan Kurumsal Değerlendirme Analizi entegre bir sistem olduğu için, sisteme yeni yapılan girdiler, ya da güncellemeler sisteme yansımaktadır.

Ayrıca üniversitemizin kendi bilgi yönetim sistemi dışında her türlü faaliyet ve süreçle ilişkin verileri toplamak, analiz etmek ve raporlamak üzere mali ve mali olmayan konularda ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına ait bilgi yönetim sistemleri (KBS, E-Bütçe, EKAP, HİTAP, YÖKSİS, DTVT, Kamu Yatırımları Bilgi Sistemi, E-SGK vb.) kullanılmaktadır. Bunlardan en önemlisi tüm mali prosesleri kapsayan Kamu Hesapları Bilgi Sistemi (KBS) dir. Bu sistem bünyesinde harcama yönetimi, taşınır yönetimi, mali istatistikler ve raporlama, ek ders, harcırah, taşıt bilgi sistemi vb. işlemleri yürütülmektedir. Bu sistemler aynı zamanda Üniversitenin 6085 Sayılı Sayıştay Kanunu ve mali mevzuatta sayılan tüm raporlamaları ve kesin hesapları üreterek saydamlığı ve hesap verebilirliği sağlamaktadır.

Her proses altında üretilen çıktılar periyodik raporlamaya tabi olduğundan, bu raporlar üzerinden izlenebilmektedir.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemiz akademik ve idari birimleri hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan teslim alınan bilgi ve belgeler, işlem gördükleri müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 62 / 74

Üniversitemiz aşağıda anılan bölümlerde müşteri mülkiyetine giren hususlarda ilgili mevzuat şartları uyarınca işlem yapar.

- Öğrencilerin İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesinde geçirdikleri süre boyunca aldıkları derslerle ilgili kayıtlar, otomasyon programında ve öğrenci adına **Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı** arşivlerinde saklanır.
- Personele ait özlük dosyaları **Personel Daire Başkanlığı** bünyesinde saklanır.
- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve ikincil mevzuatı uyarınca hizmet alan/müşteri mülkiyeti kapsamına giren mali işlemler (teminat mektubu vb.) **ilgili birimler ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı** tarafından muhafaza edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği
- Standart Dosya Planı Mevzuatı
- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve İkincil Mevzuat

8.5.4. Muhafaza

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde yürütülen iş ve işlemler kapsamında alt proses olarak tanımladığımız ve bu alt proseslerin içerdiği faaliyetlere göre ürün ve hizmetler gerçekleştirilirken; başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan birim ya da proses yöneticileri ve ilgili prosesin dahil olduğu birimlerde çalışan personel sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar kilitli dolaplarda saklanarak muhafaza edilir.

Üniversitemizde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş, fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Birimler, alımı yapılan malzemeler ile ilgili, Bakanlar Kurulu tarafından yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliği kapsamında gerekli olan muhafaza ve teslim işlemlerini yürütürler.

Birimler, faaliyet konularına bağlı olarak gerçekleştirdikleri iş ve işlemler ile ilgili, Üniversite bilişim sistemi içerisinde, tanımlanmış olan yazılımlar üzerinde çalışır ve faaliyetin içeriğine bağlı olarak hazırlanmış olan yazılım programı üzerinde gerekli olan bilgiler, birimler

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 63 / 74

tarafından kayıt edilir. Birimlerin yazılım programları üzerinde kayıt altına aldıkları bilgi ve belgelerin muhafazası amacı ile Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından, gerekli olan veri yedeklemeleri ana sunucuda Veri Yedekleme Talimatı doğrultusunda yapılır ve bilgi ve belgelerin korunması sağlanır. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesinin Devlet Üniversitesi olması nedeni ile öğrenci ve personel ile ilgili fiziki bilgi ve belgeler, birimlerde tanımlanmış olan arşivlerde muhafaza edilir. Elektronik ortamda bilgi ve belgeler Üniversite Bilgi Yönetim Sisteminde yedekleme ve saklama ile muhafaza edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği
- Standart Dosya Planı Mevzuatı
- Taşınır Mal Yönetmeliği
- Veri Yedekleme Talimatı (TL/908/03)

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Standardın bu maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler karar mercilerince (yöneticiler) gözden geçirilip kontrol edilir. Gözden geçirme sonuçları ve ilgili faaliyetler resmi olarak dokümente edilir, bu dokümantasyonda, değişikliğe onay veren kişilerin imza ya da parafı bulunur.

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Üniversitemizde, hizmet alanların ihtiyaçlarına yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun ve onaylayan kişiler de belirli olmak suretiyle sunulur. Ürün ve hizmet sunumu ile ilgili, geçerli olan şartlar (mevzuat, yönetim, ulusal ve uluslararası şartlar) belirlenmiştir.

Birimlerin dahil olduğu proseslerde yer alan faaliyetlerin sistematik bir düzen içerisinde gerçekleştirilmesi amacı ile iş akış şemaları hazırlanır ve bu iş akışlarında belirlenen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında gerekli olan referans dokümanlar (prosedür, talimat,

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 64 / 74

mevzuat, vb.) ilgili faaliyet sorumluları tarafından uygulanır.

Birimlerin dahil olduğu proseslerde yer alan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında ihtiyaç duyulan ve faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan makine, teçhizat, yazılım, donanım vb. kaynak ihtiyacı, ilgili birim tarafından belirlenir ve birimin yılı bütçesi doğrultusunda satın alınır.

Bahse konu faaliyetleride kullanılması gereken; test ve ölçüm cihazları ilgili birim tarafından belirlenir ve ürün/hizmet gerçekleştirme sürecinde kullanılması gereken faaliyetlerde kullanılır.

Faaliyetler ile ilgili doğrulama ve geçerli kılma işlemleri birim Yıllık İş Planlarına göre belirlenir ve uygulanır.

Ürün/hizmet gerçekleştirme proseslerinde yer alan faaliyetlerin gerçekleşme aşamalarında, mevzuat gereği sorumlu veya yetkilendirilmiş personel tarafından onay verilir.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemiz tarafından sunulan ürün ve hizmetler için uygun olmayan çıktının kontrol yapısı Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR/GNL/05)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 65 / 74

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilir.

KEK'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Proses performansı Üniversitemiz Performans Programı kapsamında uygulanan proseslerin ölçümleri üzerinden üçer aylık dönemlerle yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik programlanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı
- İdare Faaliyet Raporu
- Sürekli İyileştirme Planı
- İç Tetkik Prosedürü (PR/GNL/03)
- İç Tetkik Sonuç Raporları
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemiz iç ve dış paydaşların kalite sistemleri prosesine katkı ve katılımını önemsemekte ve bunun için çeşitli yöntemler uygulamaktadır. Üniversitemiz paydaşlarının memnuniyetini en üst seviyede tutma ve en uygun yöntemlerle ürün ve hizmet sağlayabilmek için Kuruma özgü bir KYS geliştirmektedir.

Dış paydaş olan öğrenci ve iç paydaş olan akademik ve idari personel görüşleri yılda en

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	 Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.01.2018 Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023 Sayfa 66 / 74
---	---	---

az bir kez uygulanan Öğrenci Memnuniyet Anketi ve Akademik/İdari Personel Memnuniyet Anketleri ile alınmakta yine stratejik plan yenileme ya da revizyon çalışmaları esnasında paydaş analizi ile konuya ilişkin nitelikli veri sağlanmakta, sonuçları plana yansıtılmaktadır.

İç ve dış paydaş görüşlerinin direkt biçimde alınabilmesini sağlamak için Üniversitemiz yerleşkelerinde hazır tutulan “Kalite Sistemleri Bildirim Kutuları” ile geribildirimler SGDB tarafından alınmakta ve gerekli takip işlemleri yapılmaktadır. Bunlara ilişkin Memnuniyet, Öneri ve Şikayet ile Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Formlarının analizleri yapılmakta ve sonuçları aylık ve yıllık olarak raporlanmakta ve duyurulmaktadır.

Yine doğrudan bir etki yaratabilmek adına Kalite Komisyonu toplantı ve faaliyetlerinde, özel Usul ve Esasları çerçevesinde çalışan Üniversitemiz Öğrenci Konseyi, başkanlık düzeyinde temsil edilir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığı ile iletilen, iç ve dış paydaşlardan gelen bildirimler **Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü** tarafından takip edilmekte ve iyileştirme çalışmalarında dikkate alınmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı
- İKÇÜ Öğrenci Konseyi Yönergesi
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR/GNL/05)
- Memnuniyet, Öneri ve Şikayet & Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Kutuları Açma Talimatı (TL/GNL/03)
- Memnuniyet Anketleri
- Memnuniyet, Öneri ve Şikayet & Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Formu (FR/GNL/23)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim & Öneri ve Şikayet Değerlendirme Formu (FR/GNL/24)

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	 Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.01.2018 Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023 Sayfa 67 / 74
---	---	--

KEK'nın 4'üncü maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel proses verilerini girmek ya da periyodik rapor verme işlemini yapmakla görevlidir. Tüm proseslerin performans parametreleri e-bütçe sistemi üzerinden izlenmektedir. Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi Performans Programı ile kayıt altına alınır. İzleme ve ölçümler bu maddeye göre ilgili Kalite Birim Sorumluları ile Kalite Sistemleri Sorumlusu ve Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve YGG toplantılarına girdi olarak raporlanır. Bu raporlar istatistiksel grafiklerle desteklenir. Bu sayede sürecin verimliliği değerlendirilerek iyileştirme gerekleri konusunda karar verilir. Bazı prosesler, yapılarından kaynaklanan sebeplerle ölçülemeyebilir. Bu takdirde, sürecin izlenmesiyle yetinilir. Proses, kayıtlar üzerinden izlenir.

Üniversitemiz, KYS'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar.

Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Hizmetten yararlananlara uygulanan memnuniyet anketlerinin ölçüm ve sonuçları
- Kalite iç tetkik sonuçları
- Çalışanların memnuniyetinin ölçüm sonuçları
- Veri analiz çalışmaları, düzeltici faaliyetler ile Birim Performans Raporlarının konusu olup YGG toplantısına veri teşkil eder.

Üniversitemiz, hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürün ve hizmet özelliklerini izlemekte ve ölçmektedir. Uygun bulunmayan ürün ve hizmetler "Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü"ne göre işleme tabi tutulur. Uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmakta, izlenmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Performans Programı
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR/GNL/05)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	 Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.01.2018 Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023 Sayfa 68 / 74
---	---	--

- İç Tetkik Prosedürü (PR/GNL/03)
- Veri Analiz Listesi (LS/911/06)

9.2.İç Tetkik

Üniversitemiz KYS'ne ilişkin iç tetkikler, ilgili prosedüre göre planlanır, programlanır ve uygulanır. Bu tetkikler KYS'nin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaya yönelik bir üst amaç taşır.

Üniversitemiz, iç tetkikleri planlı olarak yürütülür ve plan, tüm ilgililerine önceden duyurur. Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkiklerimiz, SYPB koordinasyonunda, TSE tarafından düzenlenen iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış personelimizden müteşekkil ekiplerce gerçekleştirilir.

İç tetkikler, Üniversitemiz tüm akademik ve idari birimlerini kapsayacak şekilde yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; üst yönetici ve yönetim temsilcisinin uygun görmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre artırılabilir.

İç tetkikler, önceki tetkiklerdeki uygunsuzluk durumları, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve bağımsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar esas alınarak;

- Tetkik görevlilerinin tetkik edilecek faaliyetlerden doğrudan sorumlu olmaması,
- Tetkik tarihi ve süresinin belirlenmesi,
- Görevlendirilecek tetkik görevlileri,
- Tetkik görevlilerinin, hangi birimde tetkik yapacağı,
- Ekip liderinin belirlenmesi,

olmak üzere Kalite Sistemleri Sorumlusu tarafından planlanır ve İç Tetkik Plan Formuna kaydedilerek Kalite Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur.

Onaylanan İç Tetkik Planının muhafazası Kalite Koordinatörlüğü tarafından sağlanır. Plan ilgililerine resmi yazı ile duyurulur. İhtiyaç duyulduğunda Kalite Sistemleri Sorumlusunun teklifi Kalite Yönetim Temsilcisinin uygun görüşü ile Tetkik Planında değişiklik yapılabilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 69 / 74

- İç Tetkik Prosedürü (PR/GNL/03)
- Doküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (PR/GNL/02)
- Dönem İç Tetkik Planı
- Dönem İç Tetkikçi Listesi (LS/GNL/08)
- İç Tetkik Soru Listesi (LS/GNL/07)

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üst yönetim, Kurum KYS'nin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkik akabinde yılda en az bir kez, YGG toplantısı yapar. Üst yönetici ve Kalite Yönetim Temsilcisinin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir. YGG toplantısı, üst yönetim, kalite koordinatörü ve yardımcıları, yönetim temsilcisi, kalite sistemleri sorumlusu, birim üst amirleri ve gerek duyulan diğer personelin (Kalite Komisyonu üyeleri, birim kalite sorumluları ve iç tetkikçiler) katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Kalite Koordinatörlüğü yapar ve kayıtlarını saklar.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Yıllı YGG Toplantı Sonuçları Tutanağı/Raporu

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde, Stratejik Yönetim ve Planlama Birimi birim performans rapor formlarını alarak aşağıda belirtilen konu başlıklarını da içerecek şekilde sistem performans raporunu hazırlar. Hazırlanan bu sistem performans raporu Yönetim Temsilcisi tarafından üst yönetici onayına sunulur. Ayrıca sistem performans raporunun elektronik nüshası, toplantıdan önce katılımcılara bilgi amaçlı gönderilir. Tercihen basılı kopyası da toplantı esnasında katılımcılara sunulur. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini; yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleşme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	KALİTE EL KİTABI		Dok. No: KEK/GNL/01
			İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
			Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
			Sayfa 70 / 74

- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Hizmetin yürütülmesine ilişkin dilek ve öneriler, anket çalışmaları,
- Hizmet alan ve çalışan memnuniyeti ve ilgili diğer taraflardan gelen geri bildirimler,
- Üniversitemiz proses performansları, hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar, düzeltici ve önleyici faaliyetler,
- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- İyileştirme önerileri (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler),
- Dış tedarikçi performansı,
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler ele alınır.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Kalite Sistemleri Sorumlusu tarafından YGG Toplantı Tutanağına kaydedilir. Toplantıya katılanlar tarafından tutanağın her sayfası imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları birimlere gönderilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu birimler, faaliyetlerin yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesine, verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

YGG toplantılarında alınan kararların uygulanmasından birim ve proses üst amirleri, izlenmesinden ise Yönetim Temsilcileri sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı SYPB tarafından kontrol edilerek, Yönetim

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 71 / 74

Temsilcisine bilgi verilir. YGG toplantı kayıtları SYPB tarafından Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (PR/GNL/02)

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 72 / 74

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Üniversitemiz, hizmetlerinde müşteri memnuniyetini karşılamak ve artırmak için uygun yöntemleri kullanmaktadır:

- Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek amacıyla; paydaş analizi yöntemini kullanmakta ve sonuçlarını Stratejik Plana yansıtmakta,
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak amacıyla; düzeltici faaliyetleri,
- KYS performans ve etkinliğini artırmak amacıyla; iç tetkik prosesini ve sürekli iyileştirme faaliyetlerini yoğun biçimde kullanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)
- Kurum Sürekli İyileştirme Planı
- İç Tetkik Sonuç Raporları
- Memnuniyet Anket Sonuç Raporları (personel, öğrenci anketleri)

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve önleyici işlemlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu anda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan ürün ve hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR/GNL/05)

10.3. Sürekli İyileştirme

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 73 / 74

Sürekli iyileştirme prensibi Üniversitemiz KYS'nin temeli kabul edilmektedir. Sürekli iyileştirmeyi taahhüt altına alan Kalite Politikamız, amaç ve hedeflerimiz, veri analizlerimiz, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, iç tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyetleri ile KYS'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir. Üniversitemiz Ana Proseslerinde iyileşme; performans göstergesi ve Performans Programı üzerinden takip edilmektedir. Sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler öncelikle değerlendirilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İç Tetkik Prosedürü (PR/GNL/03)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR/GNL/05)
- Kurum Performans Programı
- Kurum Sürekli İyileştirme Planı

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.01.2018
		Rev. No/Tar.: 03/20.02.2023
		Sayfa 74 / 74

YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME

Bu Kitap ve üzerinde yapılan değişiklikler, üst yöneticinin onayından itibaren 3 işgünü içinde yayımlanarak yürürlüğe girer.

Kalite El Kitabı şartlarını Kalite Koordinatörü, Kalite Koordinatör Yardımcıları ile Kalite Yönetim Temsilcisi yürütür.

KAYNAKLAR

1. 2547 sayılı Kanun
2. 5018 sayılı Kanun
3. 657 sayılı Kanun
4. TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardı
5. TS EN ISO 19011 Yönetim Sistemleri Tetkik Standardı
6. Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
YÖKAK Kalite Güvence Sistemi Ölçütleri
7. Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.1
8. İç Kontrol Sistemi (Kamu İç Kontrol Standartları)