



İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

ÜNİVERSİTENİN TANITIMI	4
1. KAPSAM	7
2. ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR	7
3. TERİMLER VE TARİFLER	7
4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI	7
4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	7
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	8
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	8
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	8
5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU (LİDERLİK)	8
5.1 Liderlik ve Taahhüt	8
5.1.1 Genel	9
5.1.2 Müşteri Odaklılık	9
5.2 Politika	9
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması	9
5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması	10
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	10
6. PLANLAMA	10
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	10
6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	10
7. DESTEK	11
7.1 Kaynaklar	11
7.1.1 Genel	11
7.1.2 Kişiler	11
7.1.3 Altyapı	11
7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam	12
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları	12
7.1.6 Kurumsal Bilgi	12
7.2 Yetkinlik	12
7.3 Farkındalık	13
7.4 İletişim	13
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	13
7.5.1 Genel	13
7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme	13
7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	13
8. OPERASYON	14
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	14
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	14
8.2.1 Müşteri ile İletişim	14

8.2.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	15
8.2.3	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	15
8.2.4	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	15
8.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi.....	15
8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	15
8.5	Üretim ve Hizmetin Sunumu	16
8.5.1	Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü.....	16
8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	16
8.5.3	Öğrenci ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	16
8.5.4	Muhafaza.....	17
8.5.5	Mezuniyet Sonrası Faaliyetler	17
8.5.6	Değişikliklerin Kontrolü	17
8.6	Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	17
8.7	Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü	17
9.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	18
9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	18
9.1.1	Genel	18
9.1.2	Paydaş Memnuniyeti.....	18
9.1.3	Analiz ve Değerlendirme.....	18
9.2	İç Tetkik	18
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG).....	19
9.3.1	Genel	19
9.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	19
9.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	19
10.	İYİLEŞTİRME.....	19
10.1	Genel.....	19
10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	20
10.3	Sürekli İyileştirme	20

ÜNİVERSİTENİN TANITIMI

Tarihçe

İzmir Bakırçay Üniversitesi'nin, 07.09.2016 tarih ve 29804 Sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan 6745 Sayılı ve 20.08.2016 kabul tarihli Yatırımların Proje Bazında Desteklenmesi ile Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 18'nci maddesi ile 2809 Sayılı Kanuna eklenen Ek 169'uncu maddesine istinaden; bünyesinde 5 Fakülte (Fen-Edebiyat, Hukuk, İktisadi ve İdari Bilimler, Mühendislik ve Mimarlık ile Sağlık Bilimleri Fakülteleri), 3 Yüksekokul (Meslek, Adalet Meslek ve Yabancı Diller Yüksekokulları) ile 3 Enstitü (Fen, Sosyal ve Sağlık Bilimleri Enstitüleri)'den oluşmasına karar verilmiştir. Ayrıca 25.05.2018 tarih ve 30431 Sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan 2018/11593 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile 1 Fakülte (Tıp Fakültesi), 25.12.2019 tarih ve 30989 Sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan 2019/1911 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile de 1 Fakülte (Eczacılık Fakültesi) fakültelerimiz arasına eklenmiştir.

Üniversitemizde, 2018 yılında "Özel Bir Devlet Üniversitesi" sloganıyla 850'ye yakın öğrenci ile eğitim-öğretime başlanmıştır. Üniversitemiz bünyesindeki yüksekokullara ek olarak 10.10.2019 tarihli Yükseköğretim Genel Kurulu kararıyla Kınık Sağlık Hizmetler Meslek Yüksekokulu kurulmuştur. 28 Mart 2020 tarih ve 31082 Sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan 2319 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile Üniversitemiz bünyesindeki enstitüler kapatılmış, yerine "Lisansüstü Eğitim Enstitüsü" kurulmuştur. 27.05.2020 tarihli Yükseköğretim Genel Kurulu kararıyla Meslek Yüksekokulu'nun ismi Menemen Meslek Yüksekokulu olarak değiştirilmiştir. Üniversitelerin belirli bir alanda önceden belirlenmiş akademik ve alana özgü standartlarının ölçüldüğü değerlendirme ve dış değerlendirme süreci olarak ifade edilen akreditasyon süreçlerine hazırlık yapılmış, ayrıca bölgemiz ve ülkemiz ihtiyaçlarına cevap verecek nitelikli meslek sahiplerinin yetiştirilmesine yönelik planlamalar gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda ihtiyaç duyulan alanlarda lisansüstü eğitim programları aracılığı ile uzman kadroların yetiştirilmesi ve iş hayatının ihtiyaçlarına hizmet veren Sürekli Eğitim Merkezinin faal olarak çalıştırılması hususuna da önem verilmiştir.

Üniversitemiz, hâlihazırda proje çalışmalarıyla girişimcilik ve AR-GE faaliyetlerinin yürütülmesi açısından sağlık ve teknoloji temalı bir üniversite yapılanması çerçevesinde inşa edilmekte, lisans ve lisansüstü programlar da bu hedefe destek verecek şekilde tasarlanmaktadır. Toplumsal sorumluluk bilinci ile sosyal projelerde yer alarak ülkemize sosyokültürel katkı sunmak hedeflenmektedir. İzmir Bakırçay Üniversitesi'nin eğitim stratejisi, girişimcilik, AR-GE yapılanması ve toplumsal sorumluluk temel prensipler çerçevesinde profesyonel bir ekip tarafından kurgulanmış ve projelendirilmiştir.

Misyonumuz;

Türkiye'de katma değeri yüksek teknoloji üretmek ve uygulamada öncü rol üstlenerek bu alanda toplumun ihtiyaç duyduğu bilgili ve erdemli profesyonelleri yetiştirmek.

Vizyonumuz;

Teknoloji alanında proje odaklı yapılanan, ekosistemiyle girişimciliği teşvik eden ve sürdürülebilir bir kurumsal yapıya sahip, saygın bir tekno-girişim üniversitesi olmaktır.

Temel Değerlerimiz;

İnsan Odaklılık, İzmir Bakırçay Üniversitesi, geliştirilebilir eğitim anlayışıyla öğrenci merkezli bilimsel, sanatsal ve sosyal yönüyle en üst düzeyde kaliteli eğitim sunar.

Bilimsel Özerklik, İzmir Bakırçay Üniversitesi ve disiplinlerarası çok disiplinli yaklaşım prensibi ile eğitim, araştırma ve uygulama ortamında güvenilir, uyumlu ve paylaşımcı anlayış ile şeffaf ve akademik değerlere sahip bilimsel katkılar sunar.

Adalet ve Liyakat, İzmir Bakırçay Üniversitesi, insan kaynakları yönetiminde alanında yetkin personellerle çalışmayı prensip edinerek, her türlü ayrımcılığa karşı çıkan evrensel yaklaşımı ile adaletli bir yönetim şeklini benimser.

Etik ve Ahlaki Kurallara Bağlılık, İzmir Bakırçay Üniversitesi, güvenilir, uyumlu, etik ve ahlaki değerlere önem veren yönetim anlayışıyla hareket eder.

Ülke Önceliklerine Duyarlılık, İzmir Bakırçay Üniversitesi, üretilen bilginin konjonktürel değişimler de göz önünde bulundurularak iç ve dış paydaşlar aracılığı ile topluma aktarılmasını sağlar.

Temalarımız;

İzmir Bakırçay Üniversitesi, genç bir üniversite olmakla beraber, misyon ve vizyon çalışmaları ilk günden itibaren belirlenmiş, amaç ve hedefler buna göre şekillenmeye başlamıştır. Farklılaşma stratejisini belirlerken, Girişim-Araştırma-Eğitim odaklı yapılanmanın içinde ağırlıklı olarak Girişim Odaklı Üniversite olmayı hedeflemekle beraber, eğitim ve araştırmayı güçlendirmeden girişimciliğin de olmayacağını bilincinde hareket edilmektedir.

Bu kapsamda insan odaklı kaliteli eğitimle ve güçlü araştırmacı altyapısı ile vizyonda yer alan beş anahtar kelimeden de anlaşılacağı üzere, konum tercihinde faaliyetlerine **GİRİŞİM ODAKLI** olarak yön verecektir.

Sloganlarımız;

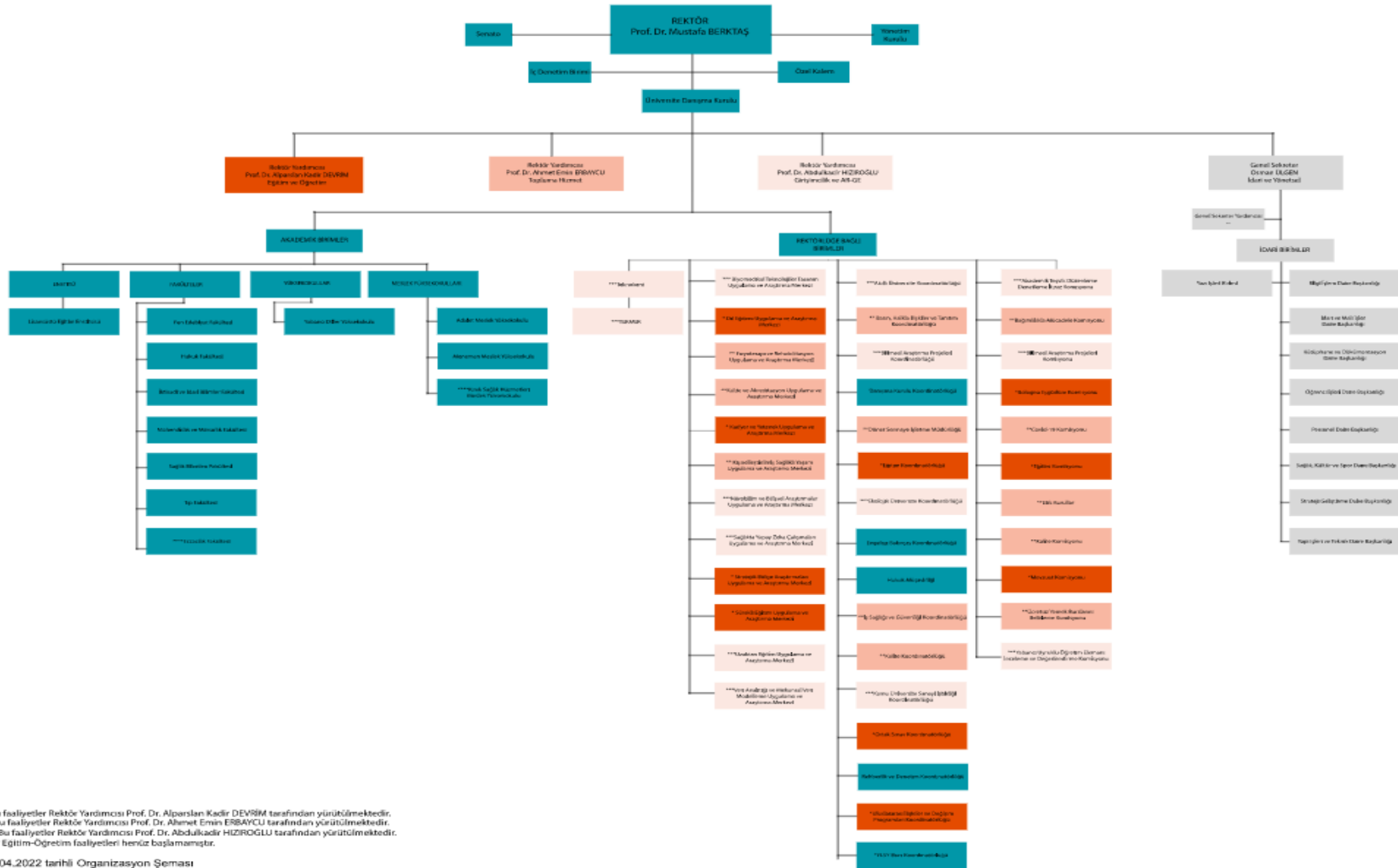
Üniversitemiz, 2018 yılında “Özel bir Devlet Üniversitesi” sloganıyla 850’ye yakın öğrenci ile eğitim-öğretime başlamıştır. Ve halen de aynı sloganla eğitim-öğretim faaliyetlerine her yıl daha da büyüyerek devam etmektedir.

Kalite Politikamız;

İzmir Bakırçay Üniversitesi, Stratejik Planında yer alan misyon, vizyon ve hedefleri doğrultusunda tüm akademik ve idari süreçlerin;

- Ölçülebilir ve yüksek katma değer yaratacak şekilde tasarlanmasını,
- Çıktılarının hesap verilebilirliğe ve şeffaflığa dayalı etkin yöntemlerle izlenmesini,
- Proaktif sürdürülebilirlik odağında risk temelli düşünceye uygun şekilde sürekli iyileştirilmesini kalite politikası olarak benimsemekte ve uygulanmasını taahhüt etmektedir.

Organizasyon Şeması;



* Bu faaliyetler Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Alparslan Kadir DEVRİM tarafından yürütülmektedir.
 ** Bu faaliyetler Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Ahmet Emin ERBAYCU tarafından yürütülmektedir.
 *** Bu faaliyetler Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Abdulkadir HIZIROĞLU tarafından yürütülmektedir.
 **** Eğitim-Öğretim faaliyetleri henüz başlamamıştır.

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 7 / 20

1. KAPSAM

İzmir Bakırçay Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, Üniversitemiz bünyesindeki faaliyetleri kapsamaktadır. İzmir Bakırçay Üniversitesi Kalite El Kitabı ile amaç, üniversitemizde yürütülen kalite yönetim süreçlerinin doğru ve verimli bir şekilde çalışması için ihtiyaç duyulan süreçlerin tanımlanması, sürekli iyileştirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve iç ve dış paydaşlara İzmir Bakırçay Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR

İzmir Bakırçay Üniversitesi Kalite El Kitabı hazırlanması ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, Türk Standartları ve ilgili kanunlar ve yönetmeliklerden faydalanılmıştır.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Bu El Kitabında TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler Standardında verilen Uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

İBÜ: İzmir Bakırçay Üniversitesi
YÖK: Yükseköğretim Kurulu
YÖKAK: Yükseköğretim Kalite Kurulu
TSE: Türk Standartları Enstitüsü
KEK: Kalite El Kitabı
KYS: Kalite Yönetim Sistemi
KDYS: Kalite Doküman Yönetimi Sistemi
UBYS: Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi
YGG: Yönetim Gözden Geçirme
DEB: Doküman Edilmiş Bilgi

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

İzmir Bakırçay Üniversitesi, yönetim sisteminde istenen hedefe ulaşabilmek için iç ve dış hususları belirlemiş ve açıklamıştır.

Kuruluş içi analiz kapsamında, Üniversitemizin teşkilat şemasına yer verilmiş, insan kaynakları yetkinlik durumu, kurum kültürü, teknoloji ve altyapısı, fiziki ve mali kaynak analizi başlıkları altında mevcut kapasite değerlendirilmiştir.

Üniversitemizin politik, ekonomik, sosyokültürel, teknolojik, yasal ve çevresel etkileşimlere bağlı olarak, gerekli gördüğü değişim ve yapılanmaya ilişkin sektörel eğilimler dış hususlar kapsamında değerlendirilmiştir.

İzmir Bakırçay Üniversitesinde her 5 yılda bir Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından iç ve dış paydaşların katılımı ile kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile GZFT analizi gerçekleştirilir. Üniversitemize ait güçlü yönler ve fırsatlardan optimum faydanın elde edilmesi, tehditlerin ve zayıf yönlerin etkisinin minimuma indirgenebilmesi amacıyla Tespit ve İhtiyaçlar Tablosu yol gösterici olmaktadır.

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
	Sayfa 8 / 20	

Bu süreç, Kurumumuzun hizmet kalitesini etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili risk (tehdit) ve fırsatların saptanmasında en önemli araçtır. KYS uygulamalarında bu bağlantılar sürekli olarak izlenecek, paydaş beklentileri analiz edilecek ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilecektir.

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Stratejik Planı

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Genç üniversite olarak, faaliyet alanlarımıza göre sunulan ürün ve hizmetlerin geliştirilip, eğitim, araştırma, girişimcilik ve topluma katkı alanlarındaki amaçlarımıza ulaşabilmek için hedeflerimizin belirlenmesinde görüş ve düşüncelerini almak üzere iç ve dış paydaşlar belirlenmiştir. Kamu hizmetlerinin yararlanıcı ihtiyaçları doğrultusunda, Üniversitemizin etkileşim içerisinde olduğu paydaşlar, iç ve dış paydaşlar olarak sınıflandırılmış ve önceliklendirilmiştir. Bu doğrultuda Etki/Önem Matrisi ile paydaşların önceliklendirilmiştir. Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetlerin kapsamının paydaşlarla ilişkilendirilmesi ve değerlendirilmesi sonucunda da Ürün/Hizmet Matrisi oluşturulmuştur.

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Stratejik Planı
- Paydaş Anketleri

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizde TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına ve YÖKAK kriterlerine uygun bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi, eğitim ve öğretim faaliyetleri, araştırma ve geliştirme faaliyetleri, girişimcilik faaliyetleri, toplumsal katkı faaliyetleri ve idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

İzmir Bakırçay Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olarak oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken sistemin nasıl uygulandığını açıklayan Kalite El Kitabı ile prosesler, iş akışları, görev tanımları, prosedürler, talimatlar, formlar, planlar ve listeler "Dokümante Edilmiş Bilgi Hazırlama ve Kontrol Prosedürü" ne uygun olarak dokümante edilmiş; kayıtların muhafazası ve sürekliliği Üniversite Bilgi Yönetim Sisteminde yer alan Kalite Yönetim Sistemi ile sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Dokümante Edilmiş Bilgi Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
- Kalite Yönetim Sistemi

5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU (LİDERLİK)

5.1 Liderlik ve Taahhüt

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

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 9 / 20

5.1.1 Genel

İzmir Bakırçay Üniversitenin üst yönetimi KYS'nin etkin ve verimli bir şekilde uygulanması, güncellenmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gereken tüm faaliyetleri yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak Üniversitemiz üst yönetimi;

- KYS'nin etkinliğini, proses ve faaliyetlerin sonuçlarını Yönetim Gözden Geçirme (YGG) ve Kalite Komisyonu toplantılarında değerlendirmektedir.
- Kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumlu Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri oluşturulmuştur.
- Kalite Yönetim Sisteminin şartlarının iş odaklı prosesler ile uyumluluğunu güvence altına almıştır.
- Proses yaklaşımı risk temellidir ve risklerin yönetimi İzmir Bakırçay Üniversitesi Stratejik Planı ile düzenlenmiştir.
- Kurumda Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin etkinliği Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Birim Kalite Sorumluları aracılığı ile teminat altına alınmıştır.
- Etkin kalite yönetimi ve KYS'nin şartlarına uygunluk farkındalığı eğitimler ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Stratejik Planı
- Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürü

5.1.2 Müşteri Odaklılık

Üniversitemizin odak noktası olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrencilerimiz olarak benimsemiştir. Öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi, mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması ve böylece daha kaliteli bir eğitim verilmesi suretiyle öğrenci memnuniyetin sağlanması amaçlanmaktadır.

İzmir Bakırçay Üniversitesi Rektörlüğünce bu kapsamda her dönem öğrenci memnuniyet anketleri uygulanır, sonuçlar üst yönetim ve birim yöneticileri ile paylaşılır. Ayrıca öğrenci temsilcileri ve Rektörün dahil olduğu iletişim grupları vasıtası ile paylaşımlar hızlı bir şekilde, aracısız olarak gerçekleştirilebilmektedir.

Nitelikli bir eğitim ve Ar-Ge altyapısı oluşturabilmek ve hizmet verebilmek amacıyla YÖKAK ölçütleri takip edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Ders ve Öğretim Üyesi Değerlendirme Anketi

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

TS EN ISO 9001 şartlarına uygun olarak İzmir Bakırçay Üniversitesi Kalite Politikası, üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı, stratejik yönü destekleyici şekilde oluşturulmuş, sürekliliği sağlanmış ve tüm paydaşlarla paylaşılmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Kalite Politikası

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

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 10 / 20

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Misyon ve Vizyonu

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

İzmir Bakırçay Üniversitesi Kalite Politikası, Üniversitemiz internet sayfasında tüm paydaşlar ve kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Ayrıca Üniversite içerisinde görünür mekanlara asılarak hatırlanır olması sağlanmaktadır. Kalite Politikasının uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi ve Kalite Komisyonu toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

İzmir Bakırçay Üniversitesi üst yönetimi, organizasyonel yapılanmasını 657, 2547, 2914 sayılı Kanunlar çerçevesinde oluşturmuş; personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiş ve görev tanımları personellere yazılı olarak tebliğ edilmiş, paydaşlar ile hem Üniversite web sayfası hem de Kalite Doküman Yönetim Sistemi aracılığıyla paylaşılmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Görev Tanımları
- İzmir Bakırçay Üniversitesi Organizasyon Şemaları
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu

6. PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

İzmir Bakırçay Üniversitesi, gerçekleştirdiği faaliyetleri değerlendirmek için Stratejik Planını uygular. Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden "GZFT Analizi" yapılarak tespit edilen riskler için öngörülen önleyici faaliyetler planlanmakta ve takibi yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Stratejik Planı
- GZTF Analizi

6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans göstergeleri İBÜ'nün kalite hedeflerini oluşturur. Üniversitedeki tüm birimler, stratejik planda bulunan göstergelerden kendi birimleri için belirlenen göstergeleri kalite hedefi olarak takip eder. Hedeflere ulaşabilmek için yapılacak faaliyetlerin planlaması sorumlu, termin ve kaynak belirlenerek yapılır ve 12 aylık bir takvim ile takip edilir. Hedefler ve faaliyet planlarının durumları internet sitesi üzerinden takip edilir.

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Stratejik Planı
- Stratejik Plan İzleme Raporu

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

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 11 / 20

- Stratejik Plan Değerlendirme Raporu

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek tüm değişikliklerin süreçlere etkisi, değerlendirilerek, değişiklikler planlı olarak yapılmakta ve gerekli güncellemeler gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Talep Formları
- Düzeltici Faaliyet Takip Listesi
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanakları
- İç Tetkik Prosedürü

7. DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

İzmir Bakırçay Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için, gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin eder. İnsan kaynağı, alt yapı, eğitim, finans gibi bileşenlerden oluşan kaynak ihtiyaçları, ilgili mevzuatlar çerçevesinde karşılanır.

7.1.2 Kişiler

Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin kurumsallaşması ve devamlılığının sağlanması "Kalite Koordinatörlüğü" ve "Kalite Komisyonu" tarafından yürütülmektedir.

Üniversitemiz tüm idari birimlerinde kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli nitelikte personel görevlendirmesi yapılmış ve eğitim programlarıyla yetkinlikleri arttırılmaktadır. Birim Kalite Sorumluları özellikle Kalite Doküman Yönetim Sisteminde yer alan dokümanların güncelliğinin korunması konusunda yetkilendirilmişlerdir.

İlgili Dokümanlar:

- Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları
- Birim Kalite Sorumluları Listesi
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

7.1.3 Altyapı

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapı şartları belirlenmiş, bu şartlar karşılanmış ve sürekliliği sağlanmaktadır. Binalar, ilgili tesisler, donanım ve yazılım dâhil makine teçhizatları, taşıma kaynakları (destek hizmetleri), bilgi ve iletişim teknolojisi (yazılım ve donanım) altyapı imkanları olarak sunulmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi, Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi üzerinde yer alan Kalite Doküman Yönetim Sistemi modülü ile takip edilmekte ve kullanılan yazılım Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kontrolündedir.

İlgili Dokümanlar:

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

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 12 / 20

- Kalite Doküman Yönetim Sistemi

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Üniversitemiz, hizmet şartlarına uygunluğun sağlanarak devam ettirilmesine yönelik olarak tüm personele uygun çalışma ortamı sunmaktadır. Çalışma ortamlarının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları, paydaş memnuniyet anketleri, istek şikâyet, öneri talepleri ile izlenmekte, ihtiyaçlara, günün şartlarına, mali koşullar ve yasal mevzuata göre iyileştirmeler sağlanmaktadır.

Yasal mevzuat şartları çerçevesinde klima, yangın ve asansör kontrolleri yapılmakta, işin gereği iş sağlığı ve güvenliğini ilgilendiren konularda çalışan personele eğitim ve kişisel koruyucular sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Paydaş Anketleri
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı ve Yönetmelikleri
- UBYS (Servis Talep İstekleri)

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Memnuniyet anketleri izleme/ölçme kaynakları olarak kabul edilmekte ve uygulanarak sürekliliği sağlanmaktadır. Yükseköğretim Kalite Kurulu ile uluslararası sıralama kuruluşlarının takip ettiği ölçütler de izleme/ölçme kaynağı olarak değerlendirilmektedir. Ancak Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirdiğinden ölçümleme zorunluluğu bulunan makine teçhizatı bulunmamaktadır.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Üniversite bünyesinde gerçekleştirilen bilimsel, toplumsal, akademik, eğitim ve öğretimde özel öneme/değere/katkıya sahip ve paydaşları ilgilendiren çalışmalar kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

Bu çerçevede;

- Üniversiteye ait etkinlikler, çalışmalar ve faaliyetler, kurumsal web sitesi ve sosyal medya hesaplarından duyurulmaktadır.
- Üniversiteyi tanıtıcı ve kamuoyunu bilgilendirici afiş, broşür, katalog vb. yayınlar hazırlanmakta ve kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

7.2 Yetkinlik

İzmir Bakırçay Üniversitesinde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Mevcut personelin bilgi düzeyini, verimliliğini ve mesleki gelişimini artırmak amacıyla kurum içi ve kurum dışı eğitimler ile devlet kamu hizmet ve görevlerine ilk kez atanan personel için Aday Memurların Yetiştirilmesine İlişkin Genel Yönetmelik kapsamında gerekli olan eğitim sağlanmaktadır.

Kalite yönetim sistemi ile ilgili olarak sürece dahil olan personeller yetkili kuruluşlar tarafından verilen (TSE) sertifikasyon eğitimlerine tabi tutulmuşlar ve görev yaptıkları birimlerde gerekli bilgilendirmeler bu personeller tarafından sağlanmaktadır.

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 13 / 20

7.3 Farkındalık

Üniversitemizin tüm personellerinin kalite politikası, stratejik amaç ve hedefler, kalite yönetim sistemi dokümantasyonu gibi konularda bilgi sahibi olması, şartları yerine getirmesi ve bu şartların yerine getirilemediği durumlarda oluşabilecek sonuçların bilincinde olması beklenmektedir. Bunu sağlamak için eğitim, toplantı ve etkinlikler düzenlenir.

Üniversitemiz web sayfası, kurum içi asılı görseller, kalite doküman yönetim sistemi gibi ortamlarda bilgi ve belgeler paylaşılarak hatırlanırılığı ve bilinirliği sağlanmaktadır.

7.4 İletişim

Üniversitemiz bünyesinde, TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde iletişim kanalları birimler ve süreçler arası koordinasyonun sağlanması amacıyla etkin şekilde kullanılmaktadır.

İzmir Bakırçay Üniversitesi resmi yazışmalarda Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik doğrultusunda Üniversite Bilgi Yönetim Sistemini kullanmaktadır.

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli iç ve dış iletişim yazılı (UBYS), sözlü (toplantı, seminer, konferans, telefon vb.) ve elektronik ortam (web sayfası, E-Posta, uzaktan erişim vb.) yöntemler kullanılarak yapılmaktadır.

7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Üniversitemiz; TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde istemiş olduğu doküman bilgileri (DEB) hazırlayarak Kalite Doküman Yönetim Sistemine yüklemektedir.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemizde uygulanan kalite sistemleri uygulamaları kapsamında tüm dokümanların hazırlanması, onaylanması, revizyonu, dağıtımı, toplanması, saklanması, korunması, arşivlenmesi, yürürlükten kalkan dokümanların imha edilmesi, geçerli baskıların ilgili yerlerde bulundurulması ve Kalite Yönetim Sisteminin planlanması ve uygulanması kapsamında gerekli olan dış kaynaklı dokümanların kontrolü için yöntem ve sorumluluklar “Doküman Edilmiş Bilgi Hazırlama ve Kontrol Prosedürü” ile tanımlanmıştır.

Dokümanlar oluşturulurken, tanımlamalar ve açıklamalar ile format örnekleri ilgili prosedürde ayrıntılı olarak açıklanmakta, şablonlar KDYS’ye yüklenerek sürecin sistem üzerinden ilerlemesi Kalite Koordinatörlüğüne sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Doküman Edilmiş Bilgi Hazırlama ve Kontrol Prosedürü

7.5.3 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Birimler tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar KDYS’ye birim kalite sorumlusu tarafından yüklenerek Kalite Koordinatörünün kontrolünden sonra üst amirin onayı ile erişime açılır. Tüm süreç sistem üzerinden devam eder ve imzalar EBYS aracılığı ile online tamamlanır.

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 14 / 20

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Üniversitemizde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi planlama ve hazırlık faaliyetleri eşliğinde yürütülmektedir. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiştir. Öğretim; öğretim planında öngörülen dersler, uygulamalar, proje ve stüdyolar, laboratuvar ve atölye çalışmaları, pratik çalışmalar, stajlar, arazi üzerinde uygulamalar, seminerler, bitirme tasarım projesi/bitirme ödevi ve benzeri çalışmalardan oluşmaktadır. Teorik derslerin ve seminerlerin, haftalık bir ders saati, bir krediye tekabül eder. Uygulama, laboratuvar, atölye, proje, bitirme, klinik çalışması ile saha uygulaması çalışmasının haftalık bir ders saati, yarım kredi olarak kabul edilir. Eğitim ve öğretim ile ölçme ve değerlendirme süreçlerinin yönetimine ilişkin ilke, kurallar ve takvim belirlenmiştir.

Eğitim-öğretim planlarında; derslerin kredileri, Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS)'ndeki karşılık değerleriyle birlikte belirtilir. Dersler ve bunların haftalık teorik ve uygulama saatleri, kredi değerleri ve varsa ön koşulları ile derslerin yarıyıllara veya yıllara göre dağılımı, ilgili Kurul kararı ve Senatonun onayı ile belirlenir. Senato kararı ile sertifika almaya yönelik dersler kredisiz olarak açılabilir. Senatoda aksi kararlaştırılmadıkça, öğretim planlarındaki zorunlu ve seçmeli derslerin ve derslere bağlı olarak yapılan proje, laboratuvar, arazi çalışması gibi akademik etkinliklerin süresi bir yarıyıldır. Öğretim planındaki dersler, zorunlu ve seçmeli derslerden oluşur. Zorunlu dersler, öğrencinin almak zorunda bulunduğu temel alan dersleridir. Seçmeli dersler ise öğrencinin belirli ders grupları içinden seçerek almak zorunda olduğu derslerdir.

Öğretim planına dâhil olan staj çalışmaları, ön lisans veya lisans programları tarafından her bölümün özelliğine göre hazırlanan esaslar çerçevesinde yapılır. Öğretim elemanlarının ders görevlendirmeleri yapılırken yetkinlikleri ile ders içeriklerinin örtüşmesine dikkat edilmektedir.

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanması, gerçekleştirilmesi ve kontrolü YÖK tarafından denetim ve YÖKAK tarafından kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Eğitim Komisyonu Yönergesi
- İzmir Bakırçay Üniversitesi Uygulamalı Eğitim Yönergesi
- Akademik Takvim

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri ile İletişim

İzmir Bakırçay Üniversitesi paydaşlarla etkili iletişim sağlanması amacıyla paydaşların dilek, görüş ve önerilerini dikkate alır. Bunun için info@bakircay.edu.tr adresine gelen dilek ve şikâyetler ilgili birimlere iletilerek çözüme kavuşması sağlanmaktadır. Paydaşların eğitim-öğretim hizmetleri ile ilgili talepleri, istek, şikâyet, öneri, soru/sorularının çözümlerine yönelik faaliyetlerin etkili ve devamlı olması temel amaç olup; Rektör dahil üst yönetime e-mail, sosyal medya ve telefon ile ulaşmak mümkün olmaktadır.

Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Eğitim Komisyonu Yönergesi

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 15 / 20

- Öğrenci Memnuniyet Anketleri
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetleri için istenilen şartlar ilgili mevzuat çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmektedir. İlgili yasal mevzuatlar, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile Üniversitemizin mevcut olanakları doğrultusunda faaliyetler belirlenmekte, uygulanmakta ve paydaşlar bilgilendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- www.mevzuat.gov.tr

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda iyileştirilme ve eksikliklerin belirlenip giderilmesi amacıyla, öğrencilere her dönem sonunda anketler uygulanmakta ve elde edilen veriler doğrultusunda birtakım iyileştirmeler yapılmaktadır. Ayrıca, kurumda verilen her ders için öğrencilerin dersi ve dersi veren öğretim üyesini, dersin işlenişi, kaynakların kullanımı vb. konularda değerlendirmeleri istenmekte ve değerlendirme sonuçları dersi veren öğretim üyeleri ile paylaşılmaktadır. Bu paylaşımın tek amacı, öğretim üyelerinin dersin iyileştirmeye açık alanlarını belirlemeleri ve iyileştirmelerini sağlamalarıdır.

Bu anketler ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Üniversitemizde sunulan hizmetlerin şartlarında değişiklik olması durumunda değişen şartlar hakkında paydaşlar EBYS, sms, eposta, web sayfası, toplantılar vb. iletişim araçları ile bilgilendirilmektedir.

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Eğitim-Öğretim Programları tasarımına yönelik ilke ve ölçütler YÖK tarafından belirlendiğinden herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmamakta olup standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

İzmir Bakırçay Üniversitesi dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlere ilişkin uygunluğu, kalitesi ve sürekliliğini ilgili mevzuat ve yasal düzenlemeler çerçevesinde sağlamaktadır. Üniversitede mal ve hizmet ihtiyaçlarının temini, ihtiyacın aciliyetine ve duruma göre kanunda belirtilen yöntemlere göre yapılmaktadır.

Dışarıdan temin edilen malların ve destek hizmetlerinin uygunluğu ve kalitesi satın alma aşamasından önce ihtiyaç sahibi birim veya kişiler tarafından hazırlanan teknik şartnamelere göre kontrol edilir. Tedarik edilecek hizmete dair ihalenin konusu, işin (malın ve/veya hizmetin) teknik özellikleri, tedarik edilecek hizmetin kalitesi ve göz önünde tutulan diğer standartlar teknik şartname ile ortaya konulmaktadır.

Hizmetlerin sürekliliği ve kalitesinin değerlendirilmesi ile ilgili sürecin her aşamasında meydana gelen uygunsuzluklar ve şikayetler değerlendirilmekte olup gereken durumlarda tedarikçiler ile toplantı yapılmaktadır. Hizmetlerin uygunluğu sözleşmeler ile güvence altına alınmaktadır. Sözleşmelerde gerekli cezai yaptırımlar ve sözleşme feshine gidilebilecek maddeler yer almaktadır.

İzmir Bakırçay Üniversitesi'nde taşınır mal ve taşınmaz yönetimi, taşınırın kaydı, muhafazası, kullanımı, devredilmesi ile mal yönetim hesabının verilmesi ve taşınır yönetim sorumlularıyla, bunlar adına görev yapacak

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 16 / 20

olanların belirlenmesine ilişkin usul ve esaslar, ilgili yönetmeliğe göre düzenlenmektedir. Satın alma, üniversite web sayfası üzerinden tedarikçilere duyurulur.

İlgili Dokümanlar:

- 5018 Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
- 4734 Kamu İhale Kanunu
- Hizmet Alımları Muayene Kabul Yönetmeliği
- Mal Alımları Muayene Kabul Yönetmeliği
- İdari Mali İşler Daire Başkanlığı Hizmet Standartları

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Üniversitemizde gerçekleştirilen tüm faaliyetler ilgili yasalar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Faaliyetlerin nasıl yapılacağı planlanmış, iş akış şemalarında detaylandırılmış ve basamaklandırılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personel yeterlilik şartlarını taşımakta, görev tanımlarını bilmekte ve ilgili dokümanlara KDYS üzerinden ulaşabilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- İş akışları
- www.mevzuat.gov.tr
- Görev tanımları

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemizde ürün ve hizmetlere ilişkin çıktılara yönelik yazışmalar Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi gerçekleştirilmektedir. Sistemin vermiş olduğu doküman kodları ile yazışmaların izlenebilirliği, personel kurum sicil numarası ile personel kayıtlarının izlenebilirliği, öğrenci numarası ile öğrencilere ilişkin iş ve işlemlerin izlenebilirliği, diploma numarası, proje numarası vb. tanımlayıcı kodlarla çıktılarının izlenebilirliği ve evrak kayıt numarası ile paydaş taleplerinin izlenebilirliği sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi (UBYS)

8.5.3 Öğrenci ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

İzmir Bakırçay Üniversitesi, iç ve dış paydaşlarına ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde sağlamakta ve ayrıca hassasiyet göstermektedir. Kişisel verilerin korunması ile ilgili hizmet içi eğitimler düzenlenerek personellerin farkındalığı artırılır. Paydaş mülkü olarak değerlendirilen; tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde alınan numuneler, üniversitemizde eğitime gelen öğrencilerden alınan önceki diplomaları zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

İlgili Dokümanlar:

- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
-

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

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 17 / 20

8.5.4 Muhafaza

Üniversitemizde ürün ve hizmetin niteliğine uygun muhafaza ve kullanım koşulları belirlenmiş, depolama şartlarını oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamıştır. Belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında “Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği” kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir. Üniversitemize bünyesine dışardan dâhil olan ürünler “Taşınır Mal Yönetmeliği”ne göre işlem görür.

İlgili Dokümanlar:

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği
- Taşınır Mal Yönetmeliği

8.5.5 Mezuniyet Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim, öğretim hizmetleri sonucunda mezun olan öğrencilerimiz transkript, diplomanın yeniden düzenlenmesi veya talep edeceği diğer bilgi ve belgeleri mevzuata uygun olarak ilgili birimden temin edebilmektedir. Mezunlarımız ile birlikteliğimiz “Kariyer ve Yetenek Uygulama ve Araştırma Merkezi” ile “Mezun Takip Sistemi” vasıtasıyla sürdürülmektedir.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için mevzuat ve şartnamelerdeki değişiklikleri gözden geçirilip kontrol ederek iyileştirme yoluna gitmektedir. Yönetim Gözden Geçirme ve Kalite Komisyonu toplantıları ile karara bağlanan değişiklikler sisteme uyarlanıp gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılır.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

8.6 Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Üniversitemizde eğitim öğretim faaliyetleri önceden hazırlanarak ilanı yapılan akademik takvime uygun olarak gerçekleştirilir. Akademik takvim, kayıt tarihlerini, ders başlangıç, bitiş tarihlerini ve sınav tarihlerini içerir. Eğitim, öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğunu ölçen sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme, mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin usul ve esaslar ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Diploma ve Eki Düzenleme Yönergesi
- Akademik Takvim
- İzmir Bakırçay Üniversitesi Önlisans, Lisans Eğitim-Öğretim Sınav Yönetmeliği

8.7 Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzlukların tespiti ve iyileştirilmesinden idari birim yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Uygun olmayan faaliyetler ile bunlar için yapılan düzeltici faaliyetler Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

İlgili Dokümanlar:

- Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü

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

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 18 / 20

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi ve standardının gereklilikleri doğrultusunda hangi izleme ve ölçme faaliyetlerinin ne zaman, nasıl yapılacağı, sonuçların ne zaman ve hangi yöntemle analiz edilerek değerlendirileceği tanımlanmıştır. Böylece yapılan görevlendirmelerle izleme, ölçme, değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin performansından ve etkin kullanımından tüm birimlerin kalite sorumluları ve birim kalite görevlileri sorumludur. Sistemin performansı Üniversitemize Kalite Koordinatörlüğü tarafından değerlendirilmekte ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülmektedir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, “Düzeltici Faaliyet Prosedürü” kapsamından gerekli faaliyetler başlatılır ve sonuçlar dokümanite edilerek muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Stratejik Planı
- Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9.1.2 Paydaş Memnuniyeti

Üniversitemizin etkileşim içerisinde olduğu paydaşlar, iç ve dış paydaşlar olarak sınıflandırılmış ve önceliklendirilmiştir. Bu doğrultuda Etki/Önem Matrisi ile paydaşlar önceliklendirilmiştir. Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetlerin kapsamının paydaşlarla ilişkilendirilmesi ve değerlendirilmesi sonucunda da Ürün/Hizmet Matrisi oluşturulmuştur.

Öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi, mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması ve böylece daha kaliteli bir eğitim verilmesi suretiyle öğrenci memnuniyetin sağlanması amaçlanmaktadır. İzmir Bakırçay Üniversitesi Rektörlüğüne bu kapsamda her dönem öğrenci memnuniyet anketleri uygulanır, sonuçlar üst yönetim ve birim yöneticileri ile paylaşılır.

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi Stratejik Planı
- Paydaş Anketleri

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Kalite koordinatörlüğü izleme ve ölçmeden gelen uygun verileri ve bilgiyi analiz eder ve gerektiği durumlarda düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri başlatır. Yapılan tüm analiz ve değerlendirmelere dair sonuçlar YGG toplantılarında gözden geçirilir ilgili dokümanlar KDYS ne yüklenerek iç ve dış paydaşların erişimine sunulur.

9.2 İç Tetkik

TS EN ISO 9001:2015 ve YÖK Kalite Ölçütleri kapsamında, kalite yönetim sisteminin yeterliliğinin ve mevcut uygulamaların dokümanite edilen sisteme uygunluğunun denetlenmesi, kurulan KYS'nin sürekliliğinin sağlanması, hedeflere ulaşmadaki etkinliğin gözden geçirilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla yılda en az bir kez iç tetkik yapılmaktadır.

Üniversitemizde iç tetkikler “TSE İç Tetkik Eğitimi” almış olan personeller tarafından “İç Tetkik Prosedürü” dikkate alınarak yapılır. Denetleme programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması, uygun düzeltmeler ve düzeltici, iyileştirici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, kayıtların muhafaza edilmesi ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 19 / 20

İlgili Dokümanlar:

- İzmir Bakırçay Üniversitesi İç Tetkik Prosedürü

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

9.3.1 Genel

Üniversitemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkililiğini, Üniversitemiz Stratejik yönü ile uyumluluğunu sağlamak amacıyla yılda en az bir defa olmak üzere Yönetim Gözden Geçirme toplantısı yapar. Gözden geçirme; kalite politikası, kalite hedefleri ve Stratejik Plan doğrultusunda sistemdeki değişiklik ihtiyaçlarını karşılayacak yönde yapılır.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarının girdilerini geçmiş gözden geçirme toplantıları ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci, akademik ve idari personel ve paydaş memnuniyet sonuçları analizleri, hizmetlerin uygunluğu, iyileştirme faaliyetleri, iç tetkik sonuçları, tedarikçi performansları, kaynak ihtiyaçları, riskler ve fırsatlar, gerçekleştirilen proje ve tasarımlar oluşturmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin Gözden Geçirmesi sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir. Alınan kararların uygulanmasından ve izlenmesinden birim kalite sorumluları ve birim kalite görevlileri, izlenmesinden ise kalite koordinatörlüğü sorumludur.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Üniversitemizde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, paydaş şartlarını karşılamak ve memnuniyetini arttırmak için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Yapılan faaliyetler ürün ve hizmetleri iyileştirmeye, istenmeyen etkileri düzeltmeye, önlemeye veya azaltmaya ve KYS'nin etkinliğini arttırmaya yöneliktir.

İlgili Dokümanlar:

- Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Kalite Koordinatörlüğü	
	İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/KK/01
		İlk Yayın Tar.: 9.02.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
	Sayfa 20 / 20	

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında süreçlerde tespit edilen uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması ve sonuçların izlenmesi, tekrarların önüne geçilmesi Düzeltici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

10.3 Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde sürekli iyileştirme odaklı olarak geliştirilmiş olan Kalite Yönetim Sistemi hizmet kalitesi vasıtasıyla öğrenci, akademik ve idari personelin memnuniyetinin artırılmasını amaçlamaktadır. Ayrıca sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında Üniversitemizin; kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirme toplantıları ile planlama, kontrol etme, uygulama ve önlem alma süreci aktif olarak işletilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Kalite Politikası
- Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü