

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 1 / 71</b>

# KALİTE EL KİTABI

## TS EN ISO 9001:2015

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 2 / 71</b>

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.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO</b> <b>9001:2015</b>	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 3 / 71</b>

## İÇİNDEKİLER

Madde No	Alt Md No	Konu Başlığı	Sayfa No
		<b>Önsöz</b>	<b>5</b>
		<b>Revizyon İzleme Sayfası</b>	<b>6</b>
<b>0</b>		<b>İKÇÜ Hakkında</b>	<b>7</b>
	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
<b>1</b>		<b>Kapsam</b>	<b>13</b>
<b>2</b>		<b>Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar</b>	<b>13</b>
<b>3</b>		<b>Terimler ve Tarifler</b>	<b>13</b>
<b>4</b>		<b>Kuruluşun Bağlamı</b>	<b>16</b>
	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
<b>5</b>		<b>Liderlik</b>	<b>22</b>
	5.1	Liderlik ve Taahhüt	22
	5.2	Politika	23
	5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	24
<b>6</b>		<b>Planlama</b>	<b>32</b>
	6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	32
	6.2	Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	32
	6.3	Değişikliklerin Planlanması	33
<b>7</b>		<b>Destek</b>	<b>34</b>
	7.1	Kaynaklar	34
	7.2	Yeterlilik	41
	7.3	Farkındalık	43
	7.4	İletişim	43
	7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	44
<b>8</b>		<b>Operasyon</b>	<b>47</b>
	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

<b>HAZIRLAYAN</b> <i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<b>KONTROL EDEN</b> <i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükülünç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> <i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör
---	---	---

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 4 / 71</b>

<b>İÇİNDEKİLER</b>			
<b>Madde No</b>	<b>Alt Md No</b>	<b>Konu Başlığı</b>	<b>Sayfa No</b>
<b>9</b>		<b>Performans Değerlendirme</b>	<b>64</b>
	9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	64
	9.2	İç Tetkik	67
	9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	68
<b>10</b>		<b>İyileştirme</b>	<b>71</b>
	10.1	Genel	71
	10.2	Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	71
	10.3	Sürekli İyileştirme	72
		<b>Yürürlük ve Yürütme</b>	<b>73</b>
		<b>Kaynaklar</b>	<b>73</b>

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçulu Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 5 / 71</b>

## 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, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55'inci maddesi ile bu Kanuna, 5436 sayılı Kanunun 15'inci maddesi ile eklenen hükümleri gereğince, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartları her bir birimimizde başarıyla uygulanacak, etkin ve etkili uygulamalarla daha yetkin bir düzeye taşınacaktır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör



 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 7 / 71</b>

## 0. İZMİR KATİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

### 0.1. KURUMSAL KİMLİK

<b>Kurumun Adı</b>	İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi
<b>Karacteristiği</b>	Devlet Üniversitesi
<b>Bağlı Olduğu Kuruluş</b>	Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
<b>Sektörü</b>	Yükseköğretim
<b>Kuruluş Tarihi</b>	21.07.2010
<b>Bütçe Türü</b>	Özel Bütçe
<b>Temel Mevzuatı</b>	<p>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)</p> <p>2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu</p> <p>124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname</p>
<b>Adresi</b>	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Çiğli Ana Yerleşkesi 35620 Çiğli/İZMİR
<b>Telefon Numarası</b>	0 232 329 35 35
<b>Faks Numarası</b>	0 232 386 08 88
<b>Web Sitesi Adresi</b>	<a href="http://www.ikcu.edu.tr">www.ikcu.edu.tr</a>
<b>E-Posta Adresi</b>	<a href="mailto:rektorluk@ikcu.edu.tr">rektorluk@ikcu.edu.tr</a> <a href="mailto:strateji@ikcu.edu.tr">strateji@ikcu.edu.tr</a>

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO</b> <b>9001:2015</b>	<b>T.C.</b> <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 8 / 71</b>

## 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. Ayrıca 2015 yılında Orman Bakanlığı’ndan ön izni alınan ve bir sağlık yerleşkesi olarak planlanan “Bayraklı Yerleşkesi” aynı yıl ihale edilmiş olup, imar planlarının Çevre ve Şehircilik Bakanlığınca onaylanması süreci devam etmektedir.

Halen 13 fakülte, 3 enstitü, 1 yüksekokul, 2 meslek yüksekokulu, 21 uygulama ve

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

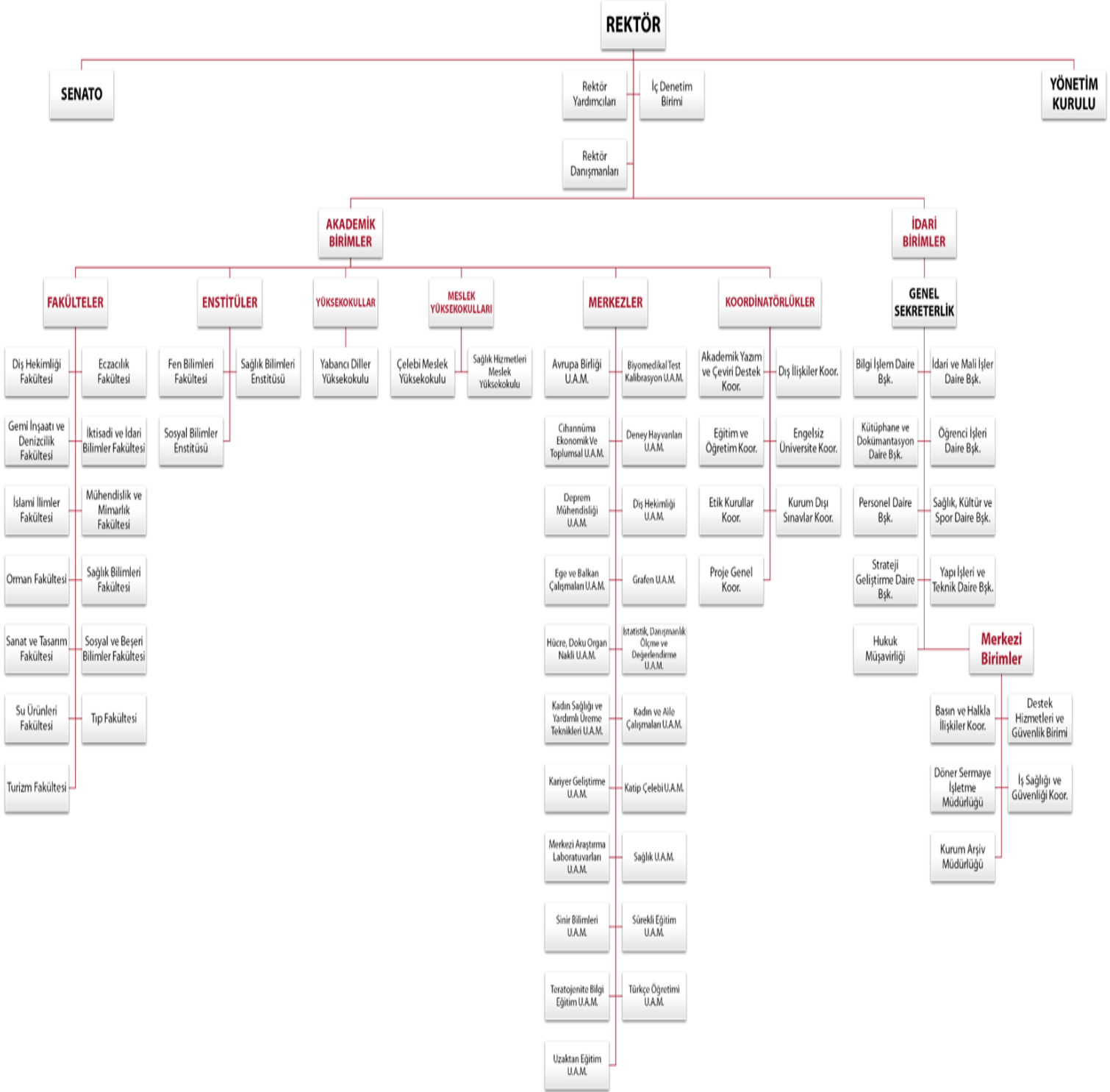


 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 9 / 71</b>

araştırma merkezi ve bilimsel araştırma ve eğitim faaliyetlerine yönelik 7 koordinatörlük ile akademik faaliyet gösteren Üniversitemizde, 30.06.2019 tarihi itibariyle 307 doktora, 2.109 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 m<sup>2</sup> açık, 23.000'i araştırma, 41.500'ü eğitim, 28.500'ü sosyal ve 37.000'i idari amaçlı olmak üzere toplam 130.000 m<sup>2</sup> kapalı Alana sahiptir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçulu Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

0.3.ORGANİZASYON ŞEMASI



HAZIRLAYAN

*e-İmzalıdır*

Uğur Kılıç  
Endüstri Mühendisi  
Kalite Sistemleri Sorumlusu V.

KONTROL EDEN

*e-İmzalıdır*

Erkan Küçükılınc  
Strateji Geliştirme Daire Başkanı  
Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN

*e-İmzalıdır*

Prof. Dr. Saffet Köse  
Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01 <b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018 <b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 11 / 71</b>

## 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçu Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 12 / 71</b>

kamu-üniversite-sanayi işbirliğine yönelik özgün bilimsel proje ve faaliyetleri destekler.

➤ **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.**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ 2011  TS EN ISO 9001:2015	T.C. <b>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01 <b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018 <b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 13 / 71</b>

## 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 13abul 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, 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ 2011  TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.1.2018
		Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019
		Sayfa 14 / 71

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

**Üniversite:** İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

**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

**PL:** Plan

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 15 / 71</b>

**PR:** *Prosedür*

**PRS:** *Proses*

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

**RP:** *Rapor*

**SGDB:** *Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı*

**SGDB KBS:** *Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Kalite Birim Sorumlusu*

**SYPB:** *Stratejik Yönetim ve Planlama Birimi*

**TL:** *Talimat*

**ÜBYS:** *Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi*

**YGG:** *Yönetimin Gözden Geçirmesi*

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuoğlu Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 16 / 71</b>

## 4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

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

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör



 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.: 5.1.2018 Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019 Sayfa 17 / 71

### **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- Kurum Stratejik Planı
- Kurum Performans Programı
- İdare Faaliyet Raporu
- İç Kontrol Sistem Değerlendirme Raporu
- Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Gerçekleşme Sonuçları Raporu
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Kurumsal Geri Bildirim Raporu

### **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

### **4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 18 / 71</b>

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:

➤ *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 edilmiştir.**

### ***İLGİLİ DOKÜMANLAR***

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 19 / 71</b>

- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Kalite El Kitabı (KEK/GNL/01)

#### 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.

Ana ve alt proseslerimiz şunlardır:

- **Eğitim-Öğretim Ana Prosesi**
  - Lisans ve Önlisans Eğitimi Alt Prosesi
  - Lisansüstü Eğitim Alt Prosesi
  - Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi Alt Prosesi
  - Uzaktan Eğitim Alt Prosesi
- **AR-GE ve Girişimcilik Ana Prosesi**
  - Araştırma Projeleri Alt Prosesi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 20 / 71</b>

- 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 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)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 21 / 71</b>

- 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
- Kurum Bütçe Tasarısı
- Kurum Yatırım Programı
- İdare Faaliyet Raporu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 22 / 71</b>

## 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; **Stratejik Yönetim 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 Yönetim Temsilcisine** ve **SGDB'nin çalışmalarına 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; **görevlendirmeleri liyakate dayandırmak** 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.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.1.2018 Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019 Sayfa 23 / 71

### 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkelinç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 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.: 5.1.2018
		Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019
		Sayfa 24 / 71

Standardı şartları çerçevesinde oluşturulmuştur.

### **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 karşılamaının güvence altına alınması (KYT sorumluluğunda)

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükülünç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör



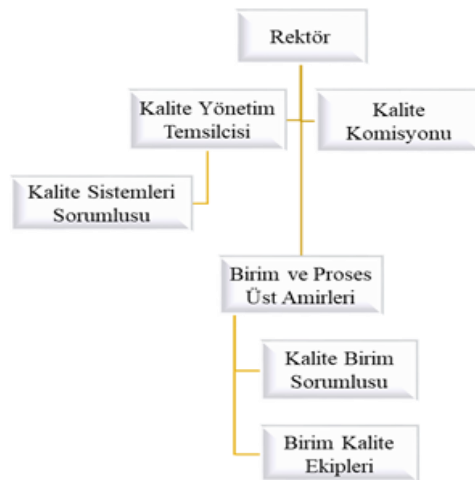
 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 25 / 71</b>

- KYS'nin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili raporlama (KSS)
- 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 (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 şöyledir:



**Üst Yönetici (Rektör):**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkılıç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 26 / 71</b>

- Üniversite Kalite Politikasını, Misyonunu ve Vizyonunu belirler.
- KYS Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık eder.
- 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 (SGDB Başkanı)**

KYT, üst yönetici tarafından, KYS'nin kurulması, işletilmesi, kontrolünün gerçekleştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesini güvence altına almak amacıyla atanır. Üniversitemizde kalite çalışmalarının başlangıcından itibaren (2014 yılı) Yönetim Temsilcisi SGDB Başkanıdır.

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

- KYS'nin kurulması, gerekli proseslerin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanmasını güvence altına alır.
- Üniversite KYS'nin, Standart şartlarını karşılamasını güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin performansına yönelik görüş, öneri ve değerlendirmelerini üst yöneticiye iletir.
- 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.
- KYS'deki değişiklikleri planlar, uygular ve bu proseslerde KYS'nin bütünlüğünü güvence altına alır.
- Kalite Sistemleri Sorumlusunun görüş ve önerilerini değerlendirir, raporlarını onaylayarak üst yöneticiye sunar.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 27 / 71</b>

### 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.
- 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 28 / 71</b>

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**

KYT tarafından belirlenerek görevlendirilir.

- KYS'nin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili raporları hazırlayarak KYT'nin onayına sunar.
- KYS ana dokümantasyonunu hazırlar, KYT'nin onayına sunar.
- KYT'ne vekalet eder, vekalet döneminde KYT adına imza yetkisine haizdir.
- Birimlerde yürütülen KYS çalışmalarının etkinliğini değerlendirir.
- Kurum iç tetkiklerini programlayarak plana bağlar 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, SGDB kontrolünden geçirilmesini sağlar ve birim/proses

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01 <b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018 <b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 29 / 71</b>

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.
- 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 tetkik 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

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkılıç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 30 / 71</b>

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.

➤ 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 Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (GT/GNL/01)
- Kalite Sistemleri Sorumlusu Görev Tanımı (GT/GNL/02)
- SGDB Kalite Birim Sorumlusu Görev Tanımı (GT/GNL/03)
- Kalite Birim Sorumlusu Görev Tanımı (GT/GNL/04)

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ 2011  TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.1.2018 Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019 Sayfa 31 / 71

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

### İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kamu İç Kontrol Rehberi
- Kurum Stratejik Planı
- Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı (2016-2018 Dönemi)
- Üniversite Faaliyetlerinin Yürütülmesinde Hassas Görevlere İlişkin Yönerge
- Hassas Görev Tespit Formu (FR/911/12)

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 32 / 71</b>

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)

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükklınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör



 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ 2011  TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01 İlk Yayın Tar.: 5.1.2018 Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019 Sayfa 33 / 71

## 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 34 / 71</b>

- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- 5018 Sayılı KMYK Kanunu
- Kurum Stratejik Planı
- Kurum Performans Programı
- Kurum Bütçe Tasarısı
- Kurum Yatırım 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 35 / 71</b>

### 7.1.3. Alt Yapı

Üniversitemiz üst yönetimi, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, KYS'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda, gerekli alt yapı ihtiyaçlarını SGDB koordinasyonunda belirler, Yatırım Programına bağlayarak karşılar ve yapılan faaliyet sonuçlarını İdare Faaliyet Raporu ile yıllık olarak izler.

### İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Stratejik Planı
- Kurum Performans Programı
- Kurum Yatırım Programı
- Kurum Bütçe Tasarısı
- 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 Planınının 16'ncı maddesi altında belirlenmiştir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkılıç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 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.: 5.1.2018
		Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019
	Sayfa 36 / 71	

Üniversitemiz akademik ve idari birimlerinin hizmetlerini sundukları fiziksel alanlar genellikle bu alanların mevcudiyet durumuna göre şekillenmektedir. Ofislerin ısı, talimatlara uyularak sağlanmakta, gürültü, nem ve aydınlatma konusunda yeterli şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmaktadır. Özellik 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.

### **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı (2016-2018 Dönemi)

#### **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.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkelinç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 37 / 71</b>

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)
- 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,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkelinç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 38 / 71</b>

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)
- 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](http://ikcu.edu.tr)”dan faaliyetlerimize ilişkin bilgiler paydaşlarımıza ve diğer ilgililere sunulur.

Üniversitemiz eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlanması ve uygulanması noktasında

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkelinç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01 <b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018 <b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 39 / 71</b>

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 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**

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 40 / 71</b>

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 tanımaları, temel konuları öğrenmeleri, sosyal ve fiziksel alanları tanımaları, sistemi ve hizmet kalitesine etkilerini anlamaları yanında Kurum aidiyetini artırmak amacıyla kılavuz eşliğinde merkezi bir oryantasyon eğitimi, Yönergesine 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkılınc Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör



 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 41 / 71</b>

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 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.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 42 / 71</b>

### **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- Eğitim Etkinliğinin Değerlendirilmesi Prosedürü (PR/GNL/01)
- Hizmetçi 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)
- Hizmetçi Eğitim Programı Formu (FR/GNL/09)
- Eğitim Programı Talep Formu (FR/GNL/10)

### **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

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 43 / 71</b>

- Elektronik posta
- Merkezi bilgi yönetim sistemleri (EKAP, KBS, E-Bütçe, E-SGB, vs.)
- 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 Planınının 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.

### ***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 (2016-2018 Dönemi)

### **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,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 44 / 71</b>

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, 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

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 45 / 71</b>

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 Doküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedüründe, dış kaynaklı doküman bilgisiyle ilişkin tanımlama ve kontrol işlemleri ise Dış Kaynaklı DEB Kontrol Talimatında açıklanmış, listelerinde güncelleme sorumluları belirlenmiştir.

### ***İLGİLİ DOKÜMANLAR***

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

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuoğlu Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 46 / 71</b>

## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Üniversitemiz, ürün ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli olan proseslerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Üniversitemizde 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***

- Kurum Performans Programı
- İdare Faaliyet Raporu
- 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)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkılınc Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 47 / 71</b>

- 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)
- 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.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	KALİTE EL KİTABI	Dok. No: KEK/GNL/01
		İlk Yayın Tar.: 5.1.2018
		Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019
		Sayfa 48 / 71

Öğrenci Bilgi Sistemimiz bilgilendirmelere ilişkin önemli bir işlev görürken, özel 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
- 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 Listesinde gerekli güncelleme yapılır, KDYS yayımı da yenilenir.

### **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçulu Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör



 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 49 / 71</b>

- Senato Kararları
- 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)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkelinç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 50 / 71</b>

- 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 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 geliştirilmesi 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)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 51 / 71</b>

- Araştırma Projeleri Alt Prosesi (PRS/GNL/05)
- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/06)

### 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 52 / 71</b>

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçulu Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 53 / 71</b>

- Girişimcilik Faaliyetleri Alt Prosesi (PRS/GNL/06)

### 8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Tasarım faaliyetlerinin uygunluğu üzerinde önemle durulur. Tasarım aşamalarında oluşturulan faaliyetler periyodik olarak gözden geçirilir ve tasarım çıktılarının tasarım ve geliştirme girdilerini karşılmasına 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 çıktıları 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 çıktılardır.**

### 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçulu Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 54 / 71</b>

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 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/inceleme 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,

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01 <b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018 <b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 55 / 71</b>

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, 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkılıç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 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.: 5.1.2018
		Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019
	Sayfa 56 / 71	

yürütülür. Uygulamayı açıklayan ayrıca bir prosedürümüz de mevcuttur.

### **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- 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 edilmiş üzere, tüm alımlarda, alım yapılmadan önce tedarikçilere bildirilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör



 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 57 / 71</b>

### **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

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

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 58 / 71</b>

#### 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.

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 yararlanır.

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 Planınının 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 59 / 71</b>

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.

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

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b> <b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b> <b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 60 / 71</b>

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 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 dokümanite edilir, bu dokümantasyonda, değişikliğe onay veren kişilerin imza ya da parafı bulunur.

#### **8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu**

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkılıç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 61 / 71</b>

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, 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)

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 62 / 71</b>

## 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.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 63 / 71</b>

Dış paydaş olan öğrenci ve iç paydaş olan akademik ve idari personel görüşleri yılda en 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 **Basın ve Halkla İlişkiler 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)

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01 <b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018 <b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 64 / 71</b>

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör



 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 65 / 71</b>

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR/GNL/05)
- 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 Stratejik Yönetim ve Planlama Birimi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 66 / 71</b>

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***

- İKÇÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Stratejik Yönetim ve Planlama Birimi Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönerge
- İç Tetkik Prosedürü (PR/GNL/03)
- Dokümante 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, 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 SYPB yapar ve kayıtlarını saklar.

### ***İLGİLİ DOKÜMANLAR***

- İKÇÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Stratejik Yönetim ve Planlama Birimi Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönerge
- Yılı YGG Toplantı Sonuçları Tutanağı/Raporu

#### **9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri**

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuk Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No:</b> KEK/GNL/01
		<b>İlk Yayın Tar.:</b> 5.1.2018
		<b>Rev. No/Tar.:</b> 02/13.12.2019 <b>Sayfa 67 / 71</b>

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, gerçekleştirme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- 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 gerçekleştirme 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 68 / 71</b>

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 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)

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b> <b>Sayfa 69 / 71</b>

## 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)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuoğlu Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 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.: 5.1.2018
		Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019
	Sayfa 70 / 71	

### 10.3. Sürekli İyileştirme

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükkuşçuoğlu Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 <b>TS EN ISO 9001:2015</b>	<b>T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	<b>Dok. No: KEK/GNL/01</b>
		<b>İlk Yayın Tar.: 5.1.2018</b>
		<b>Rev. No/Tar.: 02/13.12.2019</b>
		<b>Sayfa 71 / 71</b>

## YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME

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

Kitap şartlarını Strateji Geliştirme Daire Başkanı yürütür.

## KAYNAKLAR

1. 2547 sayılı Kanun
2. 5018 sayılı Kanun
3. 657 sayılı Kanun
4. Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
5. Kamu İç Kontrol Standartları
6. TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardı
7. TS EN ISO 19011 Yönetim Sistemleri Tetkik Standardı

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<i>e-imzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-imzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-imzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör