



BURSA ULUDAĞ

ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI



İçindekiler

1. KAPSAM	5
1.1 Bursa Uludağ Üniversitesi Tarihçesi ve Bugünü	5
1.2 Bursa Uludağ Üniversitesi Organizasyon Şeması	5
1.3 Misyon, Vizyon ve Değerler	5
1.4 İletişim	5
2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR	6
3. TERİMLER VE TARİFLER	6
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	6
4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	6
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	7
4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi	7
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	7
4.4.1 Genel	7
4.4.2 Doküman Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası	8
5. LİDERLİK	8
5.1 Liderlik ve Taahhüt	8
5.1.1 Genel	8
5.1.2 Müşteri Odağı	8
5.2 Politika	9
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması	9
5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması	9
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	9
6. PLANLAMA	9
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	9
6.1.1 Genel	9
6.1.2 Risk Belirleme Faaliyetleri	10
6.2 Kalite Hedefleri ve Planlanması	10
6.3 Değişikliklerin Planlanması	10
7. DESTEK	10
7.1 Kaynaklar	10
7.1.1 Genel	10
7.1.2 Kişiler	10
7.1.3 Altyapı	11
7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Çevre	11
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları	11
7.1.6 Kurumsal Bilgi	12



7.2 Yetkinlik	12
7.3 Farkındalık	12
7.4 İletişim	13
7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi	13
7.5.1 Genel	13
7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme	13
7.5.3 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü	13
8. OPERASYON	13
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	13
8.2 Hizmetler İçin Şartların Belirlenmesi	14
8.2.1 Müşteri ile İletişim	14
8.2.2 Hizmetler İçin ilgili Şartların Tayin Edilmesi	14
8.2.3 Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	14
8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	15
8.2 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	15
8.3 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü	15
8.4.1 Genel	15
8.4 Hizmetin Sunumu	16
8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü	16
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik	16
8.5.3 Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet	16
8.5.4 Muhafaza	17
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler	18
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü	18
8.5 Hizmetin Piyasaya Sunumu	18
8.6 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	18
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	19
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	19
9.1.1 Genel	19
9.1.2 Müşteri Memnuniyeti	19
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme	19
9.3 İç Tetkik	20
9.2.1 Planlama	20
9.2.2 Gereklilikler	20
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi	20
9.3.1 Genel	20
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	21



**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

YD 001

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	21
10. İYİLEŞTİRME	21
10.1 Genel	21
10.2 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet	22
10.3 Sürekli İyileştirme	22
İLGİLİ DOKÜMANLAR	22
SON HÜKÜMLER	22
EKLER	22



ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumun faaliyet ve hizmetlerinin sürekli iyileştirildiği; tüm çalışanlarca uygulandığı; iç ve dış paydaşlar ile varoluş sebebi öğrencilerin memnuniyeti hedefine odaklı; sürekli gelişim ve iyileştirme gösteren, dinamik, çağdaş bir yönetim tekniği tercihidir.

Üniversitemizde bu yönetim tekniği tercihi benimsenmiş, Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkinliğini arttırmak ve bunu sürekli kılmak amacıyla yönelik “Bursa Uludağ Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini” tanıtan “Kalite El Kitabı” sistemin en üst düzeydeki dokümanı olarak hazırlanmıştır.

Süreç, prosedür, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Bursa Uludağ Üniversitesini anlatan bilgilerin yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini anlatan bölümleri içermektedir.

Bursa Uludağ Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi yönetim anlayışını benimsemiş olup bu kapsamda toplumsal gelişime katkı sağlamak, hizmet süreçlerini en etkin ve verimli şekilde yürütmek ve sürekli iyileştirme felsefesini amaçlamaktadır.

Bu kapsamda, TSE EN ISO 9001 KYS Kalite Yönetim Sistemi Standardının, Üniversitemiz Stratejik Planında yer alan amaç ve hedeflere uyumlu olarak, iç kontrol çalışmaları ile birlikte YÖKAK kriterleri doğrultusunda başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.



1. KAPSAM

1.1 Bursa Uludağ Üniversitesi Tarihçesi ve Bugünü

1970 yılında İstanbul Üniversitesi'ne bağlı olarak kurulmuş olan Bursa Tıp Fakültesi ile 1974 yılında kurulan Bursa İktisadi ve Sosyal Bilimler Fakültesi, üniversitenin temelini oluşturmuştur. 1975 yılında yasal kuruluşunu gerçekleştirerek Bursa Üniversitesi adı altında eğitim-öğretim hizmetine başlayan Üniversitemizin adı, 20 Temmuz 1982 tarihinde Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı hakkında 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile "Uludağ Üniversitesi" olarak değiştirilmiştir. TBMM'ye verilen önerge ile Nisan 2018'de Üniversitemizin ismi "Bursa Uludağ Üniversitesi" olarak değişmiştir.

Bursa Uludağ Üniversitesi birimlerine ait ayrıntılı bilgi BUÜ Stratejik Planı ve Faaliyet Raporunda yer almaktadır.

1.2 Bursa Uludağ Üniversitesi Organizasyon Şeması

Bursa Uludağ Üniversitesi organizasyon şeması BUÜ Stratejik Planı'nda ve web sayfasında yer almaktadır.

1.3 Misyon, Vizyon ve Değerler

VİZYON: Kaliteli eğitimi ile tercih edilen, nitelikli bilimsel araştırmalar yapan, yenilikçiliği ve girişimciliği ile refah artışına katkı sağlayan üçüncü nesil üniversite olmaktır.

MİSYON: Bilimsel ve mesleki bilgi birikimi ile tercih edilen bireyler yetiştirmek, nitelikli ve özgün bilgi üretmek, ürettiği bilgi sayesinde tüm sektörlerle işbirliği yaparak kalkınmaya katkı sağlamaktır.

TEMEL DEĞERLER:

- Ortak Akıl ve Katılımcılık
- Etik Değerlere Bağlılık
- Kurumsal Aidiyet
- Yenilikçilik ve Girişimcilik
- Çevreye Saygı ve Duyarlılık
- Evensel ve Toplumsal Değerlere Saygı
- Yerel ve Toplumsal Kalkınmaya Destek

1.4 İletişim

Ünvanı: Bursa Uludağ Üniversitesi

Adresi: Görükle Kampüsü, 16059, Nilüfer, Bursa, Türkiye

Web Adresi: <http://www.uludag.edu.tr>

KEP Adresi : uludag.rektorluk@hs03.kep.tr

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

- TSE EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı (Sistemimiz içerisinde ilgili standard dokümanlarda yer alırken, versiyonu yazılmayacak olup bu maddede son versiyon tanımlanmıştır).
- Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar.



3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite yönetim sisteminin standarda uygunluğu açısından, TSE EN ISO 9001 KYS standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

Ürün: Bursa Uludağ Üniversitesi, eğitim ve öğretim ile araştırma hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi Bursa Uludağ Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “**hizmet**” olarak kullanılmıştır.

Müşteri: Üniversitenin iç ve dış olmak üzere iki türde müşterileri bulunmaktadır. Dış müşterileri, Bursa Uludağ Üniversitesinde eğitim öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenciler ile Üniversite bünyesinde gerçekleştirilen araştırma ve geliştirme faaliyetlerinden doğrudan faydalanan araştırmacılar, işletmeler ve diğer toplumdur. Ayrıca birimlerimizce üretilen hizmetlerden etkilenen/faydalanan diğer birimler de iç müşteri olarak değerlendirilmektedir.

Paydaş: Hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflardır: Sivil Toplum Kuruluşları, İşletmeler, ilişkide bulunulan diğer Kamu Kuruluşları, Üniversiteler...

4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Bursa Uludağ Üniversitesi görev, yetki ve sorumlulukları 2547 sayılı Yükseköğretim kanunu ile düzenlenmiştir. Üniversitemiz Stratejik plan hazırlama aşamasında SWOT ve PEST Analizleri gerçekleştirilir. Bu analizler sonucu üniversiteyi etkileyen iç ve dış konular ortaya çıkarılır. İç konular, SWOT Analiziyle kurum tarafından belirlenen kurumun Güçlü ve Zayıf yönlerini temsil eder. Dış konular ise; SWOT analizi kapsamında yapılan değerlendirmeler sonucunda kurum tarafından algılanan Fırsat ve Tehditleri ifade etmektedir. SWOT ve PEST analizi çalışması hem iç hem de dış paydaşlardan gelen geri bildirimler vasıtası ile gerçekleşir. SWOT ve PEST analizinden çıkan sonuçlar Stratejik Plana stratejik faaliyet olarak dahil edilir. Bursa Uludağ Üniversitesi bünyesinde 5018 sayılı Kanun referans alınarak 5 yıllık Stratejik Plan hazırlanır. İlgili stratejik plana Üniversitemiz internet sayfasından ulaşılabilir.

Kuruluşun İç Bağlamını Üniversite çalışanları, birimleri, ULUTEK ve TTO oluşturmaktadır. Üniversite değerleri, kültürü, bilgisi ve performansı tespiti ve değerlendirilmesi hakkında belirli zamanlarda gerçekleşen analiz faaliyetleri ve durum tespitleri ile İç bağlamın anlaşılması sağlanmaktadır.

Kuruluşun Dış Bağlamını ise müşteriler (öğrenciler ve akademik çalışmalardan faydalanan toplum), UA sıralamalara yönelik veri gönderilen kuruluşlar, Cumhurbaşkanlığı ve bağlı Birimleri, YÖK, YÖKAK, TÜBİTAK, Sürdürülebilir Kampüs verileri gönderilen UA ve Ulusal birliktelikler, Bursa Valiliği, Bursa Büyükşehir Belediyesi, Bursa İlçe Belediyeleri, Bursa İlçe Kaymakamlıkları, Bursa Ticaret ve Sanayi Odası, İlçe Ticaret ve Sanayi Odaları, tüm Üniversiteler, Bursa’da yer alan Dernekler ve Sivil Toplum Kuruluşları, süreçlerde kullanılmakta olan dış kaynaklı otomasyonlara hizmet desteği veren yazılım şirketleri (tedarikçiler), donanım desteği veren bilişim firmaları, yerleşkelerde faaliyet gösteren taahhüt firmaları (yemek hizmeti, yapım işi vb.), yerel ve ulusal medya kuruluşları oluşturmaktadır.

İç ve dış bağlam ile ilgili hususlar “PL 001_İlgili Taraf Beklenti ve İstek Planı” ile takip edilmektedir.

YD 003_BUÜ Stratejik Planı (Güncel Versiyonu)

PL 001_İlgili Taraf Beklenti ve İstek Planı

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Bursa Uludağ Üniversitesi, “4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması” bölümünde ifade edildiği gibi iç ve dış paydaşlarını belirlemiştir. Paydaşlar ve beklentilerine ait bilgiler Stratejik Plan ve “PL 4.4.2_01 İlgili Taraf Beklenti ve İstek Planı”nda yer almaktadır. Beklentiler dış paydaş memnuniyet anketi, çalışan



memnuniyet anketi, öğrenci memnuniyet anketi ve dilek, öneri ve şikâyet sistemi ile alınmakta ve buralardan elde edilen verilerin değerlendirilmesi ile yönetilmektedir.

Sürekli iyileştirme, kalite yönetim sistemimizin temel ilkesidir. İlgili taraflardan en önemlisi YÖK'dür. İhtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları sözleşmeler ve yasal mevzuat ile belirlenmiştir.

PL 001_İlgili Taraf Beklenti ve İstek Planı

4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan Bursa Uludağ Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; 2547 Sayılı YÖK Kanunu kapsamında; Eğitim Öğretim ve İdari Birimler hizmet sunumlarını kapsamaktadır. Bu kapsam gerçekleştirilirken, bu KYS standardı 7.1.5 ve 8.3 maddeleri uygulanabilirliği mümkün olmayan madde olarak tanımlanmıştır (Üniversitemizin yaptığı tüm faaliyetler 2547 sayılı YÖK Kanunu çerçevesinde yapıldığından dolayı 8.3 maddesi; Üniversite bölüm/birimlerinde bulunan cihazların eğitim amaçlı olarak kullanılmasından ve herhangi bir müşteriye yönelik ürün üretilmediğinden dolayı 7.1.5 maddesi kapsam dışı tutulmuştur).

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

4.4.1 Genel

Bursa Uludağ Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, KYS standardı ve iç kontrol şartlarına uygun olarak süreç, organizasyon şeması, süreç izleme ve ölçme yöntemleri belirlenerek uygulanmakta olup, sürekli iyileştirme uygulamaları ile geliştirilmektedir. Süreç Kartları, Süreç Performansları ile risk ve fırsatların izlenmesine olanak sağlayacak şekilde tasarlanmıştır. Sürekli iyileştirme Formları oluşturularak süreçler yönetilmekte ve iyileştirilmektedir.

LS 001- Bursa Uludağ Üniversitesi Süreç Listesi

4.4.2 Dokümanite Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Süreçler ve bu süreçlerin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanite edilmiş bilgiler Kalite Birimi web sayfası ve iç kontrol otomasyonunda tanımlanmış olup herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

Bursa Uludağ Üniversitesi başta Rektör ve üst yönetim liderliğinde Kalite Yönetim Sistemi verimliliği ve etkinliği hususunda çalışmalara liderlik etmekte olup, aşağıdaki yöntemleri izleyerek tüm süreçlere liderlik ve taahhüt eder.

Kalite Yönetim sistemi çerçevesinde belirlenen süreçlerin hedefleri ve bu hedeflerin izlenmesi yolu ile sistemin etkinliği ve hesap verilebilirliği ve sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Çalışmalar kapsamında yönetsel faaliyetler iyileştirilerek standard hale getirilmiştir.

Üniversitemiz stratejik planı ile uyumlu Kalite politikası belirlenmiş ve amaçları oluşturulmuştur.

İyileştirmenin teşvik edilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile ISO 9001: 2015 eğitimleri verilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi iç tetkikleri ile amaçlanan sonuçlara ulaşılması güvence altına alınmaktadır.

Stratejik Planın yürütülmesi için birimleri teşvik eder, ve stratejiler için kaynak sağlar.

Olası risklerin belirlenmesi ve Risk değerlerinin azaltılması faaliyetlerine destek verir.



Sistemsel görevlerini en iyi şekilde gerçekleştirerek tüm süreçlere liderlik eder.

5.1.2 Müşteri Odağı

Kurumumuzun temel alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrenci olarak belirlenmiştir. Bursa Uludağ Üniversitesi üst yönetiminin ve Kalite Yönetim Sisteminin öncelikli hedefi öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasını sağlayacak sistematik kurumsal yapıyı oluşturmaktır.

Tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri değerlendirilerek sürekli iyileştirme çalışmaları ile süreçler düzenlenmektedir. Süreçler yardımı ile hizmetlerin risk ve fırsatları belirlenerek paydaş memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik uygulamalar planlanmaktadır.

Memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile müşteri beklentileri ölçülmekte ve değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Bursa Uludağ Üniversitesi Kalite Politikası üst yönetim tarafından kuruluşun amaç ve bağlamına uygun, misyon ve vizyona kaynak sağlayacak prensipte belirlenmiş, onaylanmış ve yürürlüğe alınmıştır. Kalite politikası uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir.

YD 002_Kalite Politikası

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri kampüs alanı içerisinde belirli alanlara asılarak ve/veya web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir. Kalite politikasının anlaşılması ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

YD 001_Kalite El Kitabı

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Bursa Uludağ Üniversitesi'nin bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşmasının sağlanması için kalite yönetim sistemi ile ilgili roller belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi Kalite Koordinatörlüğü tarafından organize edilecek ve yönetilecektir.

Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar ilgili mevzuat ile belirlenmiş olup, verilen görev ve sorumlulukları da içeren görev tanımları hazırlanmıştır. Görev tanımları ve Organizasyon şeması iç kontrol sistemi sayfası ile tüm çalışanlara duyurulmuştur. Görevlerin gerektirdiği nitelikler yine görev tanımları içinde yer almaktadır.

Organizasyon Şeması <http://www.uludag.edu.tr/dosyalar/personel/OrgSem/OrgSem.pdf>

Görev Tanımları (İç Kontrol Otomasyonunda bulunmaktadır)

6. PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 Genel

Üniversitemizin stratejik planında yer alan amaçları, hedefleri ile süreçlerin yönetiminde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi için risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesi,



değerlendirilmesi, önceliklendirilmesi, risklere verilecek cevapların belirlenmesi ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesi ile risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır.

6.1.2 Risk Belirleme Faaliyetleri

Bursa Uludağ Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminde risk ve fırsatların belirlenmesi, süreçlere bağlı olarak Kamu Kurumsal Risk Yönetimi Strateji belgesi kapsamında değerlendirilmektedir. Riskler süreç bazında değerlendirilerek Süreç Risk Kayıt ve Takip Formu ile takip edilmektedir. Risk ve fırsatlar yılda en az bir kere Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ve yılda en az 1 kere iç tetkikler ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir.

YD 004_Risk Yönetimi Strateji Belgesi

6.2 Kalite Hedefleri ve Planlanması

Bursa Uludağ Üniversitesinde; Kalite politikası ile uyumlu ölçülebilir hizmet şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler dahil, iç ve dış paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedeflerini de içeren BUÜ Stratejik Planı belirlenmiş ve duyurulmuştur. Belirlenen bu hedefler idari Faaliyet Raporları ile izlenmektedir.

YD 003_BUÜ Stratejik Planı (Güncel Versiyonu)

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Sürekli İyileştirme Prosedürü ve Doküman Edilmiş Bilgi Prosedürü çerçevesinde Kalite yönetim sistemini etkileyen tüm değişiklikler, süreçlere etkisi değerlendirilerek, gerekli güncellemeler yapılmaktadır.

7. DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasına, sürdürülmesine, sürekli iyileştirilmesine, tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi için gerekli kaynak ihtiyacı belirlenmekte ve karşılanmaktadır. Temel ve Alt Süreç sorumluları kaynak ihtiyaçlarını tespit etmekten sorumludur. İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve tedarik edilmektedir.

7.1.2 Kişiler

İnsan kaynaklarına ilişkin iş ve işlemler 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu ve ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında Personel Daire Başkanlığı (PDB) ve İdari Mali İşler Daire Başkanlığı (İMİDB)“nce yürütülmektedir.

7.1.3 Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçları belirlenmiş ve karşılanmıştır.

Bakım onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı (YİTDB) ve İMİDB aracılığı ile sağlanmaktadır. Bu başkanlıklar bünyesinde elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, güvenlik, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilmekte ve sürekli olarak takip edilmektedir. Bu alt yapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanır. Ayrıca, Akademik Birimlerin önemli bir kısmında mini bakım ve onarım faaliyetlerinde çalıştırılmak üzere teknik personel bulunmakta, bu türde personeli bulunmayanlar ise bu tür ihtiyaçlarını YİTDB'den talep etmektedir.

Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısını sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı ihtiyaçlarına dair hizmetleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı (BİDB) yürütmektedir. BİDB, KYS kapsamında ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir. Geliştirilmeyen yazılımlar için Birimler ve



yazılım firmaları arasında aracılık hizmeti vermektedir. Yazılım talepleri ile ilgili bilgilere “<http://uludag.edu.tr/bilgiislem/default/konu/5172>” bağlantı adresinden, bilişim kaynakları kullanımı ile ilgili bilgilere “<http://uludag.edu.tr/bilisim-etigi.html>” bağlantı adresinden ulaşılabilmektedir.

Üniversitede kullanılan yazılımlara “<http://www.uludag.edu.tr/bilgiislem>” bağlantı adresinden ulaşılabilmektedir.

7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

Bursa Uludağ Üniversitesi'nde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler dahil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Üniversite bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını sağlamak adına Rektörlük İdari Teşkilatı bünyesinde iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Çalışma ortamının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları ile ilgili olarak rutin ve rutin olmayan çalışma ortamı gözetimi ile sağlık gözetimi faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Yapılan tüm çalışmaların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla Çalışan ve Öğrenci Memnuniyet Anketleri düzenli olarak uygulanmaktadır. Üniversite bünyesindeki yemekhanelerde ilgili hijyen şartları sağlanmakta ve düzenli olarak denetlenmektedir. Üniversitenin tamamının temizlik kontrolleri ile ilgili sorumlular bulunmaktadır.

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Temel süreç yapıları kapsamında iç ve dış paydaşlara sunulan hizmetler, stratejik plan performans göstergeleri, araştırma üniversitesi kriterleri, YÖKAK performans göstergeleri ve iç kontrol uyum eylem raporu ile ölçülmekte ve izlenmektedir. Bütün göstergeler Kalite Koordinatörlüğü, İç Kontrol Koordinatörlüğü ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (SGDB) ile koordineli bir şekilde yürütülmektedir.

Üniversite bölüm/birimlerinde bulunan cihazlar eğitim amaçlı olarak kullanılmakta olup herhangi bir müşteriye yönelik ürün üretilmemektedir.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilgi Bursa Uludağ Üniversitesi bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere “www.uludag.edu.tr” web adresini yayına almıştır. Web adresi sayesinde üniversite ile ilgili hazırlanmış olan her türlü ihtiyaç duyulan bilgi ve belgeye ulaşım sağlanabilmektedir.

Kurum içerisindeki Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere “<https://uludag.edu.tr/kalite>” adresi kullanılmaktadır.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgileri;

- Stratejik Plan
- İdari Faaliyet Raporları
- Performans Raporları
- YÖKAK İç ve Dış Değerlendirme Raporları
- Yönetmelikler ve ilgili mevzuat örnek olarak verilebilir.

7.2 Yetkinlik

Üst Yönetim çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi ile çalışanların eğitim almalarını sağlamaktadır.

Üniversite personeline verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi Personel Daire Başkanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü, İç Kontrol Koordinatörlüğü ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından organize edilmektedir. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafaza edilmesi amacı ile her bir personelin aldığı eğitim Personel Daire Başkanlığı dosyalarında



bulunmaktadır. Tüm personel için özlük dosyaları oluşturulmaktadır. Tüm personelden işe başlama zamanında alınan başvuru evrakları, sertifikalar ve özgeçmiş özlük dosyalarında muhafaza edilmektedir. Ayrıca, işe yeni başlayan personel için oryantasyon programı uygulanmakta ve ilgili dokümantasyon özlük dosyasında saklanmaktadır. Yıllık hizmetiçi eğitim planı aşağıda yer alan dokümanda yer almaktadır.

PL 004_Yıllık Eğitim Planı

7.3 Farkındalık

Bursa Uludağ Üniversitesi tarafından, tüm çalışanların; kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Üniversitemizde Türk Standartları Enstitüsü tarafından gerçekleştirilen TSE EN ISO 9001 KYS Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmasına yönelik "Temel Eğitim, İç Tetkik, Dokümantasyon ve Risk Tabanlı Süreç Eğitimi" tam zamanlı katılım olarak 12-16/11/2018 tarihlerinde Üniversitemiz Mete Cengiz Kültür Merkezi J. Er Bahadır Aydın Seminer salonunda gerçekleştirilmiştir. E-posta yolu ile çalışanlar bilgilendirilmekte, Kalite Koordinatörlüğünce kalite kültürü ve uygulamalarına yönelik eğitim ve etkinlikler düzenlenmekte; kalite yönetim sistem dokümanları ve faaliyetlerle ilgili bilgiler "<https://uludag.edu.tr/kalite>" web adresi üzerinden paylaşılmaktadır. Çalışanlara ait KYS'nin önemli bir bileşeni olan stratejiler ve süreç yönetimine ilişkin algılar da belirli aralıklarla Strateji ve Süreç Yönetimi Algı Anketi aracılığı ile ölçülmektedir.

7.4 İletişim

Üst yönetim hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak sağlayabilmek için, zaman zaman dikey, işin niteliğine göre zaman zaman da farklı fonksiyon ve seviyeler arasında yatay olarak yerine getirilmesini temin edebilmek amacıyla farklı iletişim yöntemleri kullanılmaktadır. BUÜ'de bu tür faaliyetler "*PL 002_BUÜ İletişim Rehberi Planı*"nda belirtilen usullerde yapılmaktadır.

PL 002_BUÜ İletişim Rehberi Planı

7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

Üniversitenin gerçekleştirdiği faaliyetlerin genel çerçeveleri; faaliyetler gerçekleştikten sonra elde edilen verilerin işlenmesine, muhafaza edilmesine ve elden çıkarılmasına yönelik yapılan tüm işlemler doküman edilmiş bilgi yönetimi olarak değerlendirilmektedir.

7.5.1 Genel

Üniversite KYS süreçlerinin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla KYS dokümanları hazırlanmakta ve gözden geçirilerek iyileştirilmektedir. KYS dokümanlarına "<https://uludag.edu.tr/kalite>" web adresinden ulaşılabilir.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

7.5.1'de ifade edilen Üniversite KYS dokümantasyonunun oluşturulması ve güncellenmesi faaliyetleri "*PR 001_Doküman Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü*"ne uygun olarak sürdürülmektedir.

PR 001_Doküman Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü

7.5.3 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü 7.5.1'de ifade edilen "*PR 001_Doküman Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü*"ne uygun olarak sürdürülmektedir.



8. OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Her Eğitim-Öğretim yılının öncesinde Akademik Takvim planlanır ve eğitim-öğretim süreçleri bu plan dahilinde yürütülür. Diğer Temel Süreçler belirlenen süreler dahilinde süreçler, iş akışları, prosedürler gibi dokümanlarda belirtildiği gibi yürütülmektedir.

Üniversitemiz hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişmelerini sağlamaktadır. Süreçleri, Stratejik Plan, kalite politikası, kalite hedefleri, paydaş ihtiyaç ve beklentileri, ilgili mevzuat ve standartlar tarafından belirlenmektedir. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde süreç kartları ve prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirten dokümanlara (yasa, tüzük, yönetmelik vb.) atıfta bulunmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahasını kapsayan süreçler planlanmıştır; prosedürler, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır.

Her bir seviyedeki süreçlere ait risklerinin belirlenmesi ve kontrolü ilgili süreç sorumluları tarafından yapılmakta ve gerektiği zaman müdahalelerde bulunmaktadır. Süreçlerin uygunluğu Kalite Koordinatörlüğü tarafından düzenli olarak planlanan iç tetkik faaliyetleri “PR 004_İç Tetkik Prosedürü” doğrultusunda kontrol edilmektedir.

PR 004_İç Tetkik Prosedürü

FR 1.1.3_01 Akademik Takvim

FR 1.1.3_02 Tıp F Akademik Takvim

8.2 Hizmetler İçin Şartların Belirlenmesi

8.2.1 Müşteri ile İletişim

Üniversitemizde yapılan faaliyetlerden etkilenen iç ve dış unsurlar müşteri olarak tanımlanmıştır. Müşteri iletişimi “İlişki Yönetimi Temel Süreci” ile sağlanmaktadır. Üniversitemize ait tüm faaliyetlerle ilgili bilgiler, Üniversitemiz web sayfaları ve diğer sosyal medya araçlarıyla müşterilere duyurulmaktadır. Ayrıca eposta, afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler de yapılmaktadır. Öğrenci dilek, şikayet ve önerileri ise sosyal medya, üniversite bilgi edinme web sayfası, dilek, öneri ve şikayet kutuları ile alınır ve değerlendirilir. Uygun görülsün ya da görünmesin talep edene, yapılan taleple ilgili mutlaka geri bildirimde bulunulur; ayrıca gerçekleştirilmesi uygun görülen taleplerin karşılanması için ilgili birimler yönlendirilir.

8.2.2 Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Bursa Uludağ Üniversitesi iç ve dış müşterilerine sunacağı hizmetleri oluşturmuş olduğu 5 Temel Süreç (Eğitim-Öğretim, AR-GE, Destek, İlişki Yönetimi ve Stratejik Yönetim) doğrultusunda planlamakta, uygulamakta ve iyileştirmektedir. Ayrıca Eğitim-Öğretim süreci içerisinde yer alan program şartları YÖK tarafından belirlenmektedir. Gerek öğrenci kayıt işleri gerek diğer yapılan iş ve işlemler ilgili mevzuat doğrultusunda yapılmaktadır. İş ve işlemlere ait dokümanlar hazırlanan süreç kartlarında tanımlanmıştır.

Ayrıca Üniversitemiz tarafından üretilen Yönetmelik, Yönerge, Usul-Esas, Prosedür, Talimat, Plan, Rehber, Protokol vb. “<https://kms.kaysis.gov.tr/Home/Kurum/92662996>” web adresinde yer almaktadır. Dış kaynaklı dokümanlar ilgili mevzuat ve standartlarda yer alır.

8.2.3 Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

YÖK tarafından belirlenen ÖSYM kılavuzu ve hizmet şartları belirlenmiştir. Her tercih dönemi öncesinde bu kılavuzda yer alan hükümler üniversitemiz tarafından gözden geçirilmektedir. Bursa Uludağ Üniversitesi verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte kaynaklara sahiptir ve bu şartları yerine getirebilirliği şeffaf bir biçimde izlenebilir durumdadır. Hizmetler verilmeden önce tüm şartların ilgili kanun ve yönetmeliklere olan uyumu kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık var ise bunların giderilmesi sağlanır.



8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere e-mail, sms, web sayfası duyurusu gibi araçlar kullanılarak bilgilendirme yapılmaktadır. Bursa Uludağ Üniversitesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümanite edilmiş bir bilgiyi de değiştiriyor ise; bu bilgi için PR.001 Dokümanite Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü'ne göre işlem yapılır ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına Kalite Ofisi tarafından mail ile bilgilendirme gönderilir.

PR 001_Dokümanite Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü

8.2 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Üniversitemizin yaptığı tüm faaliyetler 2547 sayılı YÖK Kanunu çerçevesinde yapıldığından dolayı 8.3 maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

Bursa Uludağ Üniversitesinde; yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Üniversite yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili süreçlerde tanımlanmış olup, bu faaliyetler hizmetin geliştirilmesi olarak ifade edilebilmektedir. Geliştirme ile yapılan faaliyetler ilgili birimler tarafından dokümanite edilir; KYS standardının 9. maddesi gereği analiz, değerlendirme, karar verme, kontrolü yapılır ve standardın 10. maddesi gereği iyileştirici ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir.

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Üniversitemizin yaptığı tüm faaliyetler 2547 sayılı YÖK Kanunu çerçevesinde yapıldığından dolayı 8.3 maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Üniversitemiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesinin ardından satın alma faaliyetleri hazırlanan süreçler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemiz 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 ilgili yasal mevzuatlara uygun süreçler doğrultusunda yapılmaktadır.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Ürün ve hizmet satın aldığımız tedarikçiler değerlendirilmez, değerlendirme 4734-4735 sayılı Kamu İhale Kanunu çerçevesinde işlem yapılır.

4735 sayılı Kamu İhale Kanunu

5018 sayılı Kamu Mali Kontrol Kanunu

8.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi

İhale ile yapılan satın almalarda 4734 Sayılı kanunda belirtilen hususlara göre işlem yapılır. 4735 sayılı Kamu İhale kanunu Sözleşmeler maddesine göre işlemler yapılır. 5018 sayılı Kamu Mali Kontrol yasasına göre bütçe ile ilgili faaliyetler gerçekleştirilir.



8.5 Hizmetin Sunumu

8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetlerinin şartlara uygun yürütülmesi için süreçler, prosedürler, formlar ve Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu oluşturulmuştur. Süreçler ve diğer dokümanlar yasal mevzuat usul ve esaslara uygun olarak hazırlanmıştır. Üniversitede verilen hizmetlerin kontrolleri ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından manuel ya da yazılım çıktıları olarak gerçekleştirilir. Verilen tüm hizmetlere ait olması gereken ilgili mevzuatta tanımlanmaktadır. Kontrollerde mevzuata uyuma bakılır. Her süreçte konu hakkında uzman ve ilgili yeterliliğe sahip kişiler çalışmaktadır. Hizmetin sunulmasına ait tüm riskler tanımlanmış olup risklerin yok edilmesi konusunda çalışmalar yapılır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesine ait tüm altyapı ve çalışma ortamı sağlanmıştır. Tüm verilen hizmetlere ait detayları tanımlayan süreç kartları hazırlanmış olup Kalite Yönetim Web sayfasında yer almaktadır.

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Bursa Uludağ Üniversitesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. Bursa Uludağ Üniversitesi bünyesinde gerçekleştirilen tüm yazışmalar UDOS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. UDOS sistemi her yazışmaya ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası verir. Her öğrenciye giriş yılına göre bir öğrenci numarasına verilir ve bu numara ile takipleri sağlanır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır. Diplomalarda diploma numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanır.

8.5.3 Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Bursa Uludağ Üniversitesi, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Bursa Uludağ Üniversitesi önlisans-lisans ve lisansüstü öğrencilerinin ve tedarikçilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kağıtları
- Tedarikçilere ait taşınmaz malzemeler (su sebilleri, yiyecek içecek otomatları vb..)
- Kampüs içindeki tedarikçi binek ve taşıma araçları
- Tedarikçilere ait fikri bilgiler.



Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri arşivinde saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim elemanı girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Hem müşteri hem de tedarikçiye ait olan mülkiyetlerin korunması sağlanır. Bunların zarar görmesi durumunda eğer zararın Bursa Uludağ Üniversitesi tarafından verildiği tespit ediliyorsa gerekli zararın tazmin edilmesi sağlanır. Bu durum müşteriye (öğrenciye) veya dış tedarikçiye rapor edilir. Müşteri veya tedarikçiye ait mülkiyet ile ilgili dokümanlar edilmiş bilgi muhafaza edilir.

8.5.4 Muhafaza

Bursa Uludağ Üniversitesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma faaliyetleri kapsamında temin edilen ürünler, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Muhafaza edilecek olan ürünler için depolar tahsis edilmiştir. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. Bursa Uludağ Üniversitesi bünyesine dışarıdan gelen ürün ve malzemeler Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem görür. Ürünlere ait depo stokları güncel olarak tutulur ve giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevlendirilen Taşınır Kayıt Kontrol ve yetkilisi personeli tarafından gerçekleştirilir. Depo stoklarında azalan malzemeler için tekrar satın alma işlemleri başlatılır.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi: Tanıtım malzeme ve materyalleri muhafaza edilmektedir.

İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı: Üniversite bünyesinde kullanılan kırtasiye malzemeleri, masa, sandalye, kitaplık gibi ofis malzemeleri muhafaza edilmektedir.

İnsan Kaynakları Arşivi: Personel Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu özlük dosyaları muhafaza edilmektedir.

Öğrenci İşleri Arşivi: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu özlük dosyaları, sınav soruları ve sınav kâğıtları muhafaza edilmektedir.

Mali İşler Arşivi: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu faturalar vb. evraklar muhafaza edilmektedir.

Ve ilgili birimlerin kendileri tarafından belirlenecek alan ve ortamlarda birim evrakları muhafaza edilmektedir.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Bursa Uludağ Üniversitesi bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzlukları ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanır ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır (Örneğin diploma hataları vb.). Ayrıca Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ve ilgili birim öğrenci işleri tarafından mezun öğrencilerin takibi yapılmaktadır.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Bursa Uludağ Üniversitesinde, bu dokümanın 6.3. maddesinde ifade edilen değişikliklerin uygulama performansları rutin kontroller ve iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilir. Kontrol sonucu uygun bulunmayan durumlarda değişikliklerin yapılması sağlanır.

8.6 Hizmetin Piyasaya Sunumu

Eğitim ve öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim öğretim hizmetinin istenen şartları karşılamasının garanti altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin yöntemler ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır. Bursa Uludağ Üniversitesinde yapılan her işlemin son



kontrolünü yapan ve onayını veren kişilere gerek UDOS gerekse ıslak imzalı dokümanlar üzerinden ulaşım sağlanmaktadır.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Bursa Uludağ Üniversitesinde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Bursa Uludağ Üniversitesinde eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında ve son kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla; uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme dönük düzeltici faaliyetler gerçekleştirir. Düzeltici faaliyetlerin etkililiği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Bursa Uludağ Üniversitesi hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve süreç aşamalarında ortaya çıkan hizmet ve dolaylı olarak hizmeti etkileyecek uygunsuzluklara her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve kontrol altında tutmak amacıyla, ilgili birimlerde uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Bu tanımlamalar “PR 003_Sürekli İyileştirme Prosedürü” altında açıklanmıştır.

PR 003_Sürekli İyileştirme Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Üniversitemizin Kalite Koordinatörlüğü görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi/kontrol edilmesi gerektiğini tanımlamıştır. Tanımlanan metodlar aracılığı ile alınan sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetler başlatılabilmektedir. Kalite Koordinatörlüğünce uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemizin bünyesinde yer alan öğrencilerin memnuniyetleri için belirli dönemlerde memnuniyet analizleri ile öğrencilerin memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, ayrıca öğrencilerin memnuniyetleri ve şikâyetleri için anket ve talep-şikâyet kutuları imkanları sağlanarak buradaki sonuçlar da iyileştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilebilmektedir.

Üniversite üst yönetimi hizmet sunumu içerisinde müşterinin talep edeceği şartların karşılanıp karşılanmadığını müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder. Kalite Yönetim Sistemi eğitim öğretim hizmet süreçlerini etkileyen yazılı ve sözlü şikâyetlerin değerlendirilmesini, uygun çözümlerin üretilmesini ve müşteriye yanıt verilmesini içerir ve Sürekli İyileştirme Formu doğrudan Kalite Koordinatörlüğüne iletebileceği gibi biriminin Kalite sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da gönderilebilir.

İç müşteri, Üniversitede birbirinden hizmet alan birimler olarak tanımlanmaktadır. Uygulama ve sistem ile ilgili memnuniyet düzeyleri yılda en az bir defa periyodik olarak ölçülerek sonuçlar yönetime sunulur. Üst yönetimin kararları doğrultusunda memnuniyetsizlik olan konularda düzeltici ve iyileştirici önleyici faaliyetleri başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır.

Dış müşteri, Bursa Uludağ Üniversitesinde eğitim-öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenciler ile Üniversite bünyesinde gerçekleştirilen araştırma-geliştirme faaliyetlerinden doğrudan faydalanan araştırmacılar, işletmeler ve diğer toplumdur. Verilen hizmetlerle ilgili dış müşterilerin memnuniyet düzeyleri yılda en az iki defa periyodik olarak ölçülür ve sonuçlar yönetime sunulur. Üst yönetimin kararları



doğrultusunda memnuniyetsizlik olan konularda düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır. Ayrıca akademik çalışmalara ait atıf oranları, araştırma sayıları gibi veriler müşteri memnuniyeti analizi olarak değerlendirmeye alınır.

Kalite Yönetim Sisteminde planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin yeteneğini gösteren ölçüm ve izlem yöntemleri uygulanır. Planlanan sonuçlara ulaşamadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli iyileştirici ve düzeltici faaliyetler yapılır. Bu amaçla süreçlerin ölçülebilir kalite hedeflerine belirlenen zaman aralığında ulaşıp ulaşılmadığı, belirli aralıklarda uygun yöntemlerle izlenir.

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemiz süreç yapısında tanımlı olan anketlerin yönetimi süreci kapsamında memnuniyet anketleri gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, akreditasyon vb çalışmalar gereği isteyen birimler kendi memnuniyet ölçümlerini gerçekleştirerek değerlendirebilmektedir. Gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet analizi, idari ve akademik personel ile dış paydaş anket analizlerinden faydalanılarak yapılacak olan iyileştirmeler ve paydaş ihtiyaçları analiz edilmektedir. Yapılan veri analizi sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek ve iyileştirmek için kullanılır.

- Hizmetlerin uygunluğu
- Öğrenci memnuniyeti
- Personel memnuniyeti
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirme ihtiyaçları
- Süreçlerin etkinliği
- Dış tedarikçi performansı
- Dış paydaş memnuniyeti

9.2 İç Tetkik

9.2.1 Planlama

İç tetkik planı her akademik yıl başlangıcında Kalite Koordinatörlüğü tarafından PR 004 İç Tetkik Prosedüründe tanımlandığı gibi “PL 003_ İç Tetkik Planı” hazırlanır. KYS İç Tetkik Planı, tüm birimlerin her akademik dönem içerisinde en az bir defa denetlenmesini sağlayacak şekilde hazırlanır. Bununla birlikte tetkik sıklığı belirlenirken, Kalite Koordinatörlüğü tarafından önceki tetkik sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir.

PL 003_ İç Tetkik Planı

PR 004_ İç Tetkik Prosedürü

9.2.2 Gereklilikler

Üniversitemizde, kalite yönetim sisteminin ilgili KYS standardı ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütülmektedir.

PR 004_ İç Tetkik Prosedürü

PL 003_ İç Tetkik Planı

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Üniversitemizin üst yönetimi, kalite yönetimine uygunluğunu, yeterliliğini, faaliyetlerini iyileştirme ve etkinliğini sürdürülebilirliğini kontrol altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden



geçirilmektedir. Bu kapsamda geçmişten günümüze kadar alınan kararlar ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci memnuniyet analizleri, hedef başarı analizleri, hizmetlerin faaliyetleri, iyileştirme faaliyetleri ve tetkik sonuçları toplantılarının gündem ve girdisini oluşturmaktadır. YGG toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta, değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler oluşturulmaktadır. Bu faaliyetler “PR002-Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü”ne göre yapılır.

PR 002_ Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- Süreç performansları
- Sürekli iyileştirme Formları
- Bir önceki YGG takip faaliyeti
- Kalite Hedefleri
- Kalite Politikası
- Tedarikçi Performansı
- Çalışan/Öğrenci/Dış Paydaş memnuniyetleri
- Risk ve Fırsat İzleme Tablosu vb..
- İç ve dış tetkik sonuçları
- Öğrenci geri beslemeleri (öneri, talep, şikayet vb..)

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Gözden geçirme çıktısı, Kalite Yönetim Sisteminin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler toplantı Tutanak Katılım Tutanak Formuna kayıt edilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

PR002_ Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Üniversitemiz hizmet kalitesini en iyi seviyeye ulaştırmak, hizmet düzeyini iyileştirmek- geliştirmek, olası istenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve hizmet kalitesi performansını artırabilmek amacı ile iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. Bu çalışmalar “PR 003_ Sürekli İyileştirme Prosedürü” doğrultusunda gerçekleştirilir. YGG kararlarının uygulanması, kalite toplantıları, veri analizi sonucu elde edilen sonuçların değerlendirilmesi, SWOT analizi ve düzeltici faaliyet sonuçlarının devreye alınmasıyla sürekli iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilir.

PR 003_ Sürekli İyileştirme Prosedürü

10.2 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Üniversitemiz, talep-şikâyet kutusundaki veriler, öneri merkezi ve paydaşlarından gelen talep ve şikâyetler, yapılan memnuniyet anketleri ve çözüm destek sistemi verileri dikkate alınarak istenmeyen durumlar belirlenmekte ve iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır.

Bu duruma ek olarak analiz edilen verilerin bazı zamanlarda yeni faaliyetleri ve yeni projeleri tetikleyebilmektedir. Bu veriler sayesinde farklı bakış açısı kazanılarak yeni projelerin temeli oluşturulmaktadır. Yapılan projeler, faaliyetler ve yenilikler kayıt altına alınmaktadır.



10.3 Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve kabul etmiştir. Bu kapsamda yeni projeler ve faaliyetler gerçekleştirilmekte, bu projelerin ve faaliyetlerin her geçen gün artması için çalışmalar yapılmakta ve bu tür çalışmaların artması sağlanmaktadır. Yapılan analiz ve değerlendirmelerin sonuçları ile YGG çıktıları dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.

PR 003_Sürekli İyileştirme Prosedürü

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında hazırlanan, yararlanılan tüm bilgi ve belgeler.
- TSE EN ISO 9001 KYS Standardı
- Prosedürler
- Formlar
- Listeler
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları
- İç Kaynaklı Dokümanlar
- Dış Kaynaklı Dokümanlar vb...

SON HÜKÜMLER

TSE EN ISO 9001 KYS standardı kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Rektör liderliğinde hazırlanmış olup, uygulanmasından güncelleştirilmesinden, iyileştirilmesinden Bursa Uludağ Üniversitesi tüm personeli sorumludur.

EKLER

KYS standardı dokümanlarından bazıları aşağıdaki gibidir.

- Süreç Kartları
- Formlar
- Görev Tanımları
- Prosedürler