



BUÜ VETERİNER FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 2 / 37

İÇİNDEKİLER

1.	BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ	6
1.1	Bursa Uludağ Üniversitesi Veteriner Fakültesi Tarihçesi.....	6
1.2	Bursa Uludağ Üniversitesi Veteriner Fakültesi Organizasyon Şeması.....	8
1.3	Misyon, Vizyon ve Değerler	10
1.3.1	Misyon	10
1.3.2	Vizyon.....	10
1.3.3	Değerler.....	10
1.4	Kalite Politikası	11
1.5	Kapsam.....	11
1.6	İletişim.....	12
2.	ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DÖKÜMANLAR	12
2.1	Kısaltmalar	12
3.	TERİMLER VE TARİFLER	13
4.	KURULUŞUN BAĞLAMİ	13
4.1	Kuruluş Bağlamının Anlaşılması.....	13
4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	15
4.3	Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi	16
4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri.....	16
4.4.1	Genel	16
4.4.2	Döküman Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası	16
5.	LİDERLİK	17
5.1	Liderlik ve Taahhüt.....	17
5.1.1	Genel	17
5.1.2	Müşteri Odaklılık.....	17
5.2	Politika	18
5.2.1	Kalite Politikasının Oluşturulması.....	18
5.2.2	Kalite Politikasının Duyurulması	18
5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	18
6.	PLANLAMA	19
6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	19
6.1.1	Genel	19
6.1.2	Belirleme Faaliyetleri.....	19
6.2	Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama.....	19
6.2.1	Kalite Hedefleri	20
6.2.2	Planlama	20
6.3	Değişikliklerin Planlanması	20

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 3 / 37

7.	DESTEK.....	20
7.1	Kaynaklar	20
7.1.1	Genel	20
7.1.2	Kişiler.....	20
7.1.3	Altyapı.....	21
7.1.4	Süreçlerin İşletimi İçin Çevre.....	22
7.1.5	İzleme ve Ölçme Kaynakları.....	23
7.1.6	Kurumsal Bilgi	23
7.2	Yeterlilik.....	24
7.3	Farkındalık.....	24
7.4	İletişim.....	25
7.5	Dökümanite Edilmiş Bilgi.....	25
7.5.1	Genel	25
7.5.2	Oluşturma ve Güncelleme	26
7.5.3	Dökümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü	27
7.5.3.1	Kontrol	27
7.5.3.2	Kontrol Faaliyetleri.....	27
8.	OPERASYON.....	27
8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	27
8.2	Hizmetler İçin Şartlar	28
8.2.1	Müşteri İle İletişim.....	28
8.2.2	Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	28
8.2.3	Ürün ve Hizmetler için Şartların gözden Geçirilmesi.....	28
8.2.4	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	28
8.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	29
8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü	29
8.4.1	Genel	29
8.4.2	Kontrolün Tipi ve Boyutu	29
8.4.3	Dış Tedarikçiler İçin Bilgi.....	30
8.5	Hizmetin Sunumu	30
8.5.1	Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	30
8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik	30
8.5.3	Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	31
8.5.4	Muhafaza.....	32
8.5.5	Teslimat Sonrası Faaliyetler	32
8.5.6	Değişikliklerin Kontrolü	32
8.6	Hizmetin Piyasaya Sunumu.....	33
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	33
9.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	33
9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	33
9.1.1	Genel	33
9.1.2	Müşteri Memnuniyeti.....	34
9.1.3	Analiz ve Değerlendirme	34
9.2	İç Tetkik	35

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 4 / 37

9.2.1	Planlama	35
9.2.2	Gereklikler.....	35
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	35
9.3.1	Genel.....	35
9.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	35
9.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	36
10.	İYİLEŞTİRME.....	36
10.1	Genel.....	36
10.2	Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet	36
10.3	Sürekli İyileştirme	36
11.	İLGİLİ DÖKÜMANLAR.....	37
12.	SON HÜKÜMLER	37
13.	EKLER.....	37

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 5 / 37

ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi (KYS), 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.

Fakültemizde bu yönetim tekniği tercihi benimsenmiş, KYS etkinliğini arttırmak ve bunu sürekli kılmak amacına yönelik “Bursa Uludağ Üniversitesi Veteriner Fakültesi Kalite Yönetim Sistemi’ni” tanıtan “Kalite El Kitabı”, sistemin en üst düzeydeki dökümanı olarak diğer dökümanların hazırlanmasında kaynak olarak kullanılmıştır.

Süreç, prosedür, form ve diğer sistem dökümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Bursa Uludağ Üniversitesi (BUÜ) Veteriner Fakültesi’ni anlatan bilgilerin yanı sıra, KYS’nin kapsamını, dökümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme ile ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini anlatan bölümleri içermektedir.

BUÜ Veteriner Fakültesi, KYS 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, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55 inci maddesi ile bu Kanuna 5436 sayılı Kanunun 15 inci maddesi ile eklenen hükümler gereğince ve ISO 9001:2015 standartları çerçevesinde, KYS’nin BUÜ Veteriner Fakültesi süreçlerinde başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 6 / 37

1. BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ

1.1 Bursa Uludağ Üniversitesi Veteriner Fakültesi Tarihçesi

BUÜ Veteriner Fakültesi, Türkiye'de veteriner hekim gereksiniminin karşılanması ile Bursa ve yöresindeki hayvancılık potansiyelinin geliştirilmesine katkı sağlanması amacıyla, Devlet Planlama Teşkilatının görüşleri ve Kalkınma Planlarının hedefleri doğrultusunda, o yıllarda ismi Bursa Üniversitesi olan Üniversite Senatosu'nun 14.05.1976 tarihli toplantısında alınan karar ile kuruluşunu gerçekleştirmiştir.

Bursa Üniversitesi'ne bağlı olarak fiilen 14 Nisan 1978 günü hizmet vermeye başlamış olan Fakültenin kurucu Dekanlığına, Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi öğretim üyelerinden Prof. Dr. Cemal Nadi AYTUĞ atanmış, ilk yürütme organlarında ve eğitim kadrosunda, Ankara Üniversitesi ve İstanbul Üniversitesi Veteriner Fakültesinden geçici görevlendirmelerle gelen öğretim üyeleri yer almışlardır.

Eğitim - Öğretime 20 Kasım 1978 günü, 46 öğrenci ile Et ve Balık Kurumu arkasındaki Karapınar geçici tesislerinde başlanmış; o yıllarda, şehir içerisinde Merinos'ta bulunan Hayvan Hastanesi de Fakülteye devredilerek Klinik Ünitesi oluşturulmuştur. Devlet Planlama Teşkilatı yatırım programına 1978 yılında alınan Hayvan Sağlığı ve Hayvansal Üretim Araştırma ve Uygulama Merkezi, Üniversite Senatosu'nun 1986 yılındaki kararı ile Uludağ Üniversitesi Tarımsal Araştırma ve Uygulama Merkezi'nin Veteriner Fakültesi'ne bağlı birimi olarak kurulmuştur.

Fakülte 1994 yılında Karapınar'dan Üniversite'nin Görükle Kampüsü'ndeki yeni Eğitim - Öğretim Binasına taşınmıştır. Fakültenin Klinik Bilimleri ve Hayvan Hastanesi'nin temeli 2002 yılında atılmış olup, 2008 yılı başında taşınılmış ve 7 gün 24 saat hizmet vermektedir. Fakülte yeni binasının inşaatına ise 2004 yılında başlanmış ve 2007 yılı başında taşınılmıştır. 2005 yılında temeli atılan Öğrenci Kompleksi ve Dekanlık Binası 2010 yılında tamamlanmıştır.

Fakültede 2001-2002 Eğitim - Öğretim Yılında kredili eğitim sistemine ve 2003-2004 Eğitim-Öğretim Yılından itibaren zorunlu İngilizce hazırlık sınıfı uygulamasına geçilmiştir. 2010-2011 Eğitim-Öğretim yılından itibaren ise asgari %30 İngilizce eğitime başlanmıştır. Bursa Uludağ Üniversitesi Veteriner Fakültesi 1992 yılında tam üye olduğu Avrupa Veteriner Eğitim Kurumları Birliği (EAEVE) tarafından Kasım 2004 tarihinde akreditasyona yönelik birinci

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 7 / 37

değerlendirme sürecini geçirmiş, Nisan 2008 tarihinde ise ikinci değerlendirme sürecinden geçmiş olup şartlı akredite olmuştur. Nisan 2010 tarihinde EAEVE heyeti tarafından son değerlendirme yapılmış ve Haziran 2010 tarihinden itibaren tam akredite olmuştur.

Kurulduğu günden bugüne kadar görev yapan dekanlarımız şöyledir;

Prof. Dr. Cemal Nadi AYTUĞ (1978 – 1982)

Prof. Dr. Turgut ÖZGÜDEN (1982 – 1991)

Prof. Dr. Hazım GÖKÇEN (1991 – 1994)

Prof. Dr. Recep TINAR (1994 – 2000)

Prof. Dr. Hasan BATMAZ (2000 – 2008)

Prof. Dr. M. Mustafa OĞAN (2008 – 2011)

Prof. Dr. Engin KENNERMAN (2011 – 2015)

Prof. Dr. Hüseyin YILDIZ (2015 – 2016)

Prof. Dr. Ülgen GÜNAY (2016 – 2018)

Prof. Dr. Yücel ÜNAL (2018 – 2019)

Prof. Dr. Hüseyin YILDIZ (2019 -)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

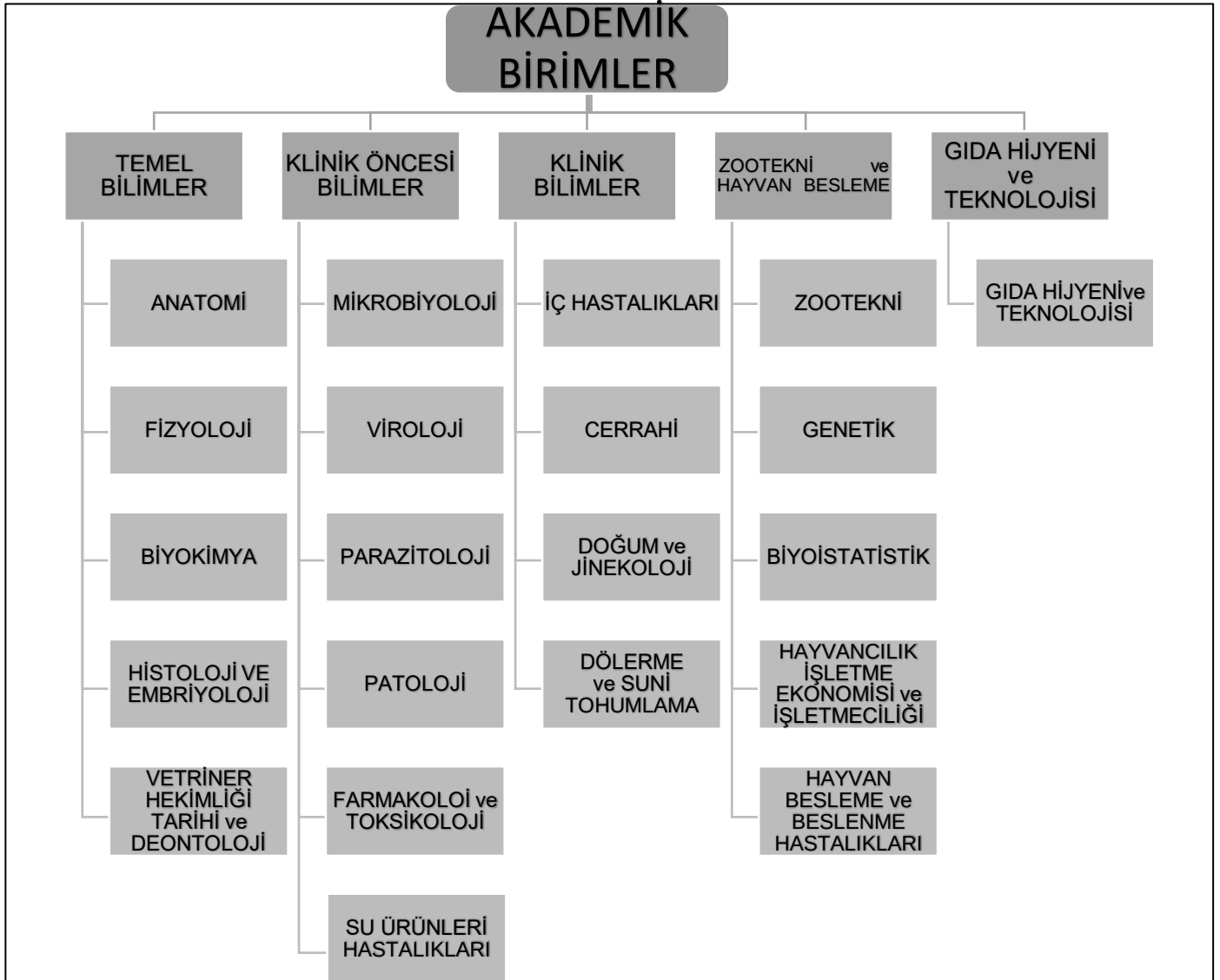
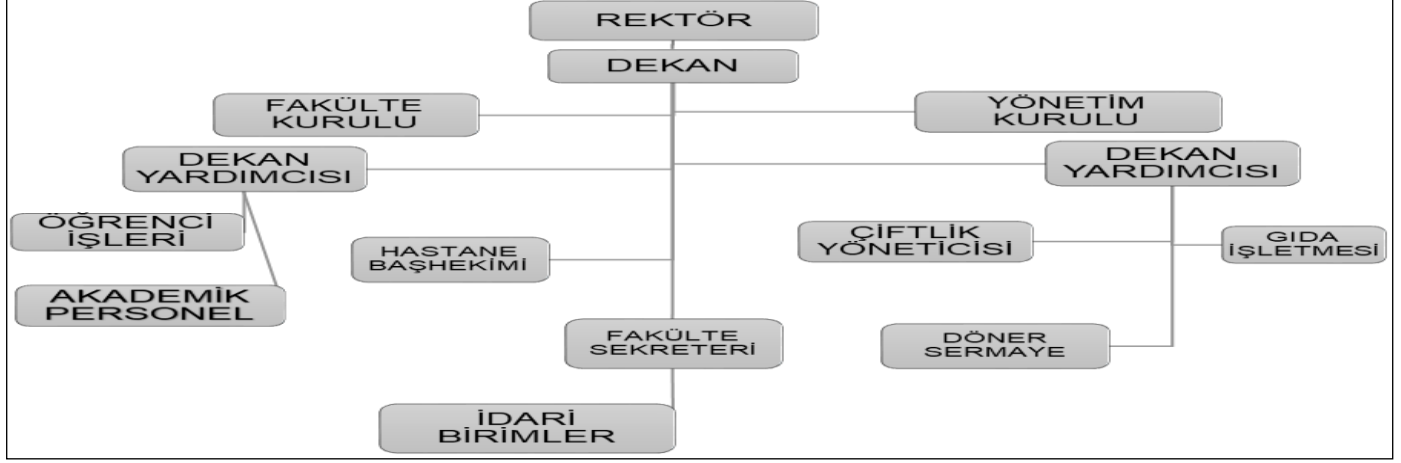
DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 8 / 37

1.2 Bursa Uludağ Üniversitesi Veteriner Fakültesi Organizasyon Şeması



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETRİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



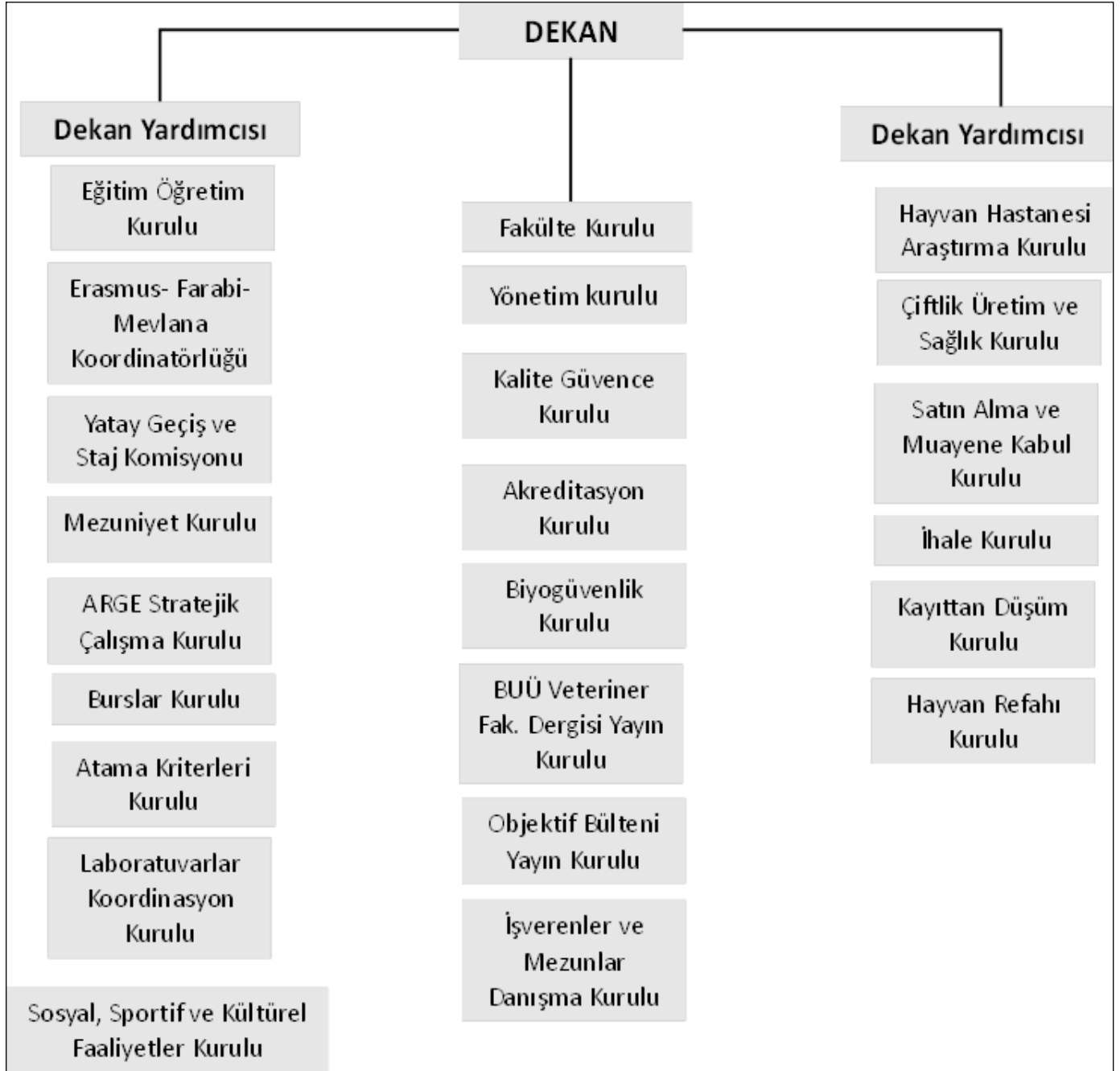
KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 9 / 37



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 10 / 37

1.3 Misyon, Vizyon ve Değerler

1.3.1 Misyon

BUÜ Veteriner Fakültesi; çağdaş bilgi ile donanmış, araştırma ve sorun çözme yeteneği gelişmiş, kültürel birikime ve iletişim becerisine sahip, Atatürk ilke ve devrimlerini özümsemiş, yurtsever Veteriner Hekimler yetiştiren nitelikli eğitim vermeyi,

Araştırma ve topluma hizmet yükümlülüğünü evrensel standartlarda yürütmeyi, insanlığın ve doğanın vazgeçilmez unsuru olan hayvan varlığı, sağlığı, hakları ve verimliliği, hayvansal ürünlerin kalite ve güvenliği, insan ve hayvan sağlığı arasındaki ilişkinin gelişimi ve çevre güvenliği için ilgiye ulaşmayı, bilgi üretmeyi, uygulama ve yaymayı görev edinmiştir.

1.3.2 Vizyon

BUÜ Veteriner Fakültesi'nin vizyonu; Veteriner Hekimlik alanlarındaki tüm sorunları öngörebilen ve çözebilen nitelikli mezunlar yetiştiren, araştıran, bilgi üreten, ulusal ve uluslararası düzeyde örnek gösterilen ve mensubu olmaktan onur duyulan bir fakülte olmaktır.

1.3.3 Değerler

Eğitimde uluslararası standartta olmak

Nitelikli ve uluslararası düzeyde araştırma yapmak ve bilgi üretmek

Akademik liyakat ve başarıya önem vermek

Evrensel değerlere ve insan haklarına saygılı olmak

Etik anlayışa sahip olmak

Ulusallıkla evrenselliği birlikte düşünmek

Toplumsal beklentilere cevap vermek ve sorunlara çözüm getirmek

Hayvan sağlığını korumak ve verimliliği artırmak

Hayvan refahı ve haklarını gözetmek ve çevreye duyarlı olmak

Hayvanlar ve hayvancılıkla ilgili sorunlara çözüm getirmek

Sağlıklı hayvan, sağlıklı gıda, sağlıklı insan kavramı ile halk sağlığı sorunlarının çözümüne yardımcı olmak.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 11 / 37

1.4 Kalite Politikası

BUÜ Veteriner Fakültesi misyonu ve vizyonu doğrultusunda, kalite yönetim sistemi anlayışı ile sürekli iyileştirmeyi ve uygulanabilir şartların yerine getirilmesini taahhüt ederiz. Bu bağlamda BUÜ senatosu tarafından kalite politikası temel alınarak BUÜ Veteriner Fakültesi kalite politikası;

- Kurumumuzun bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeyde, misyonumuza ve stratejik planımıza uyumlu, özgün ve saygın bir seviyede konumlandırılmasını,
- Kalite Yönetim Sisteminin standart ve yönetmeliklere uygun otomasyon merkezli takibini ve belgelendirilmesini,
- Bilimsel özerkliğin esas alınmasını,
- Araştırma odaklı, yenilikçi, yaratıcı ve bölgesel kalkınma hedefleri ile uyumlu projelerle topluma katkıyı ve çevreye saygıyı,
- Öz değerlendirme ile tüm süreçlerin gözden geçirilerek sürekli iyileştirme ile performansımızı geliştirmeyi ve verimliliğimizi arttırmayı benimsemektedir.

Referans: YD01 Kalite Politikası

1.5 Kapsam

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan BUÜ Veteriner Fakültesi Kalite Yönetim Sistemi,

- Lisans Eğitim ve Öğretimi,
- İdari Birimler,
- Uygulama ve Araştırma Merkezleri (Hayvan Sağlığı Araştırma ve Uygulama Merkezi Hastanesi / Hayvan Sağlığı ve Hayvansal Üretim, Araştırma ve Uygulama Merkezi)

hizmetleri sunumunu kapsamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 12 / 37

1.6 İletişim

Unvanı: Bursa Uludağ Üniversitesi Veteriner Fakültesi

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

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

KEP Adresi : vetdek@uludag.edu.tr

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DÖKÜMANLAR

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 2547 sayılı YÖK Kanunu,
- ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları,
- Fakültemiz KYS Kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dökümanlar

2.1 Kısaltmalar

KEK: Kalite El Kitabı
DD: Diğer Döküman
DF: Düzeltici Faaliyet
DŞ: Dış Kaynaklı Döküman
FR: Form
ISO: Uluslararası Standartlar Organizasyonu
KYS: Kalite Yönetim Sistemi
LS: Liste
PL: Plan
PR: Prosedür
SRK: Süreç Kartı
SÖ: Sözleşme
SRÇ: Süreç
TL: Talimat
KL: Klavuz
YD: Yönetim Dökümanı
YGG: Yönetim Gözden Geçirme
YN: Yönetmelik
YÖ: Yönerge

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 13 / 37

3. TERİMLER VE TARİFLER

KYS'nin standarda uygunluğu açısından, ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

Ürün: BUÜ Veteriner Fakültesi, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi BUÜ Veteriner Fakültesi KYS kapsamında uygun olduğu yerlerde “**hizmet**” olarak kullanılmıştır.

Müşteri: BUÜ Veteriner Fakültesinin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bunun dışında toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. bu iki tanım altında değerlendirilmektedir.

Bu yapısından dolayı “Müşteri” tanımı BUÜ Veteriner Fakültesi KYS kapsamında; dış müşteri BUÜ Veteriner Fakültesinden eğitim, öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak, iç müşteri ise akademik ve idari personel ile hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen diğer taraflar olmak üzere, tüm müşteriler “**paydaş**” olarak adlandırılmıştır.

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1 Kuruluş Bağlamının Anlaşılması

Stratejik plan hazırlama aşaması, kuruma ait SWOT Analizi ile gerçekleştirilir ve bu analiz sonucu fakülteyi 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. BUÜ bünyesinde 5018 sayılı Kanun referans alınarak 5 yıllık Stratejik Plan hazırlanır. İlgili stratejik plana Üniversitemiz internet sayfasından ulaşılabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 14 / 37

DIŞ KONULAR

Ekonomik Faktörler	Döviz Kuru (Harcırah Ödemeleri, Yabancı Uyruklu Öğretim Elemanı Maaşı Ödemeleri...)
	Enflasyon Oranları (Bütçenin etkili harcamasına engel olması)
	Sanayi ve İstihdam (Staj, İş İmkanları ...)
	Faiz Oranları (Kişi Borcu, İcra, ..)
	Şehrin Ekonomik Yapısı
	Proje ve Teşvikler
Sosyal ve Diğer Faktörler	Coğrafi Konum
	Yerel İşsizlik Oranları
	Mesleki Trendler
	Şehrin İmkanları (Yurt, Demografik, İklim Sosyal, Ulaşım, Güvenlik, Örf ve Adetler...)
Siyasi Faktörler	Siyasi İstikrar
	Uluslararası Anlaşmalar
	Bologna Süreci
	Akreditasyon
	Diploma Tanınırlığı
Teknolojik Faktörler	Erasmus Hareketliliği
	Eğitim Alanındaki Yenilikler
	Ar-Ge Çalışmaları
	Buluşlar, Hazır Yazılımlar, Paket Programlar
	Pazar Eğilimleri
	İstihdam Oranları
Yasal ve Düzenleyici Faktörler	YÖK Tarafından Onaylanan Bölüm Ve Kontenjanlar
	YÖK 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
	4857 Sayılı İş Kanunu ve diğer mevzuat
	6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
	ISO 9001: 2015 Standardı
	Üniversitemiz İş ve İşlemleri kapsamında kullanılan tüm Dış Kaynaklı Dökümanlar

İÇ KONULAR

Alt Yapı Yeterliliği (Fiziki, Teknolojik, Kaynaklar Ulaşım ve Erişim)	Personel Bağlılığı
Personel Yetkinliği Ve Yeterliliği	Personel ve Öğrenci Fiziki ve Sosyal Alanların Yeterliliği
Kurum Kültürü	UAKBİS, KBS vb.
Üniversite-Sanayi İş Birliği	Kurum Bünyesinde Geliştirilen Yazılımlar
Şeffaf Yönetim Anlayışı	Üniversite tarafından belirlenen kontenjanlar
Üst Yönetim Ulaşılabilirliği	Açılacak olan bölümler
Kuruluşun Ekonomik Gücü	Personel Eğitimleri
Öğrencilerin Yetkinliği ve Yeterliliği	Kurum İçi İletişim (Personel, Öğrenci)
Öğrenci İş ve İşlemleri	Kurum İç Kaynaklı Dökümanları
Güvenlik tedbirleri	Peyzaj ve Çevre Düzenlemeleri
Destek Hizmetleri Yeterliliği	Birimlerin özerkliği
Akreditasyon ve Bilimsel Faaliyetler	Kaynakların Verimli Kullanımı
Bütçe İmkanları	Üniversitenin şehirdeki konumu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 15 / 37

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

BUÜ Veteriner Fakültesi iç ve dış paydaşlarını tanımlamış olup, paydaşların beklentilerini belirlemiştir. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi tablosu hazırlanarak, her Eğitim Öğretim Dönemi başlangıcında gözden geçirilmektedir. Beklentilerin karşılanmasına yönelik faaliyetler, beklentilerin analizleri doğrultusunda planlanmaktadır. Bu analizler dış paydaş memnuniyet anketi, çalışan memnuniyet anketi, öğrenci memnuniyet anketi ve dilek, öneri ve şikâyet sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilmektedir. Sürekli iyileştirme, KYS'mizin temel ilkesidir. İlgili taraflardan en önemlisi Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK)'dur. İhtiyaç ve beklentileri, 2547 sayılı Kanunla tanımlanmıştır ve gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları da sözleşmeler ve yasal mevzuat ile belirlenmiştir.

Paydaşlar	Beklenti	Paydaşlar	Beklenti
Öğrenciler	Yetkin Akademik Kadro	Aileler	Güvenlik
	Kariyer Planı		Kaliteli Eğitim
	Kampüs Fiziki İmkânları		Fırsat Eşitliği
	Ulaşılabilirlik		İş Fırsatı
	Kaliteli Eğitim (Kütüphane vb.)		Finansal Kolaylık
	İmaj	Kamu Kuruluşları YÖK, ÖSYM, SGK	Mevzuata Uygunluk
Çalışanlar	Kurumsallık		Sağlıklı Bilgi Alışverişi
	Kariyer Planı		Topluma Fayda
	Adil Ücret Yönetimi	Tedarikçiler	Zamanında Ödeme
	İş Güvenliği		Planlı Çalışma
	Uygun Çalışma Ortamı		İş Güvencesi
	Kütüphane		Fırsat Eşitliği
Yönetim BUÜ Vet. Fak. Dekanlık	Süreçlerin Etkinliği	Toplum	Nitelikli İnsan Kaynağı
	Personel Performans Artışı		Sosyal Sorumluluğu Güçlü Bireyler
	İmaj		Araştırma ve Geliştirme
	Artan Öğrenci Sayısı		Toplumsal Sorunlara Çözüm
	Tanınırlık		Kütüphane
Akreditasyon Kuruluşları	Standarda uygunluk	Rakipler	Rekabet
	Sürekli iyileştirme		Karşılaştırma
	Tetkik		Kurum stratejisi
	Dökümantasyon		
	Planlama		

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 16 / 37

4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Sistemin sürekli iyileştirilmesi ve kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001:2015 KYS Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan BUÜ Veteriner Fakültesi KYS; Lisans Eğitim-Öğretimi, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile insan kaynakları, satın alma, iç hizmetler, döner sermaye ve tahakkuk gibi idari birimler hizmet sunumlarını kapsamaktadır. BUÜ Veteriner Fakültesi sistemi içerisinde her aşama, ara kontrollerle geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir. BUÜ Veteriner Fakültesinin kapsamı; iç ve dış paydaşların beklentileri, SWOT analizinden çıkan sonuçların değerlendirilmesi ve ayrıca mevzuat yükümlülükleri göz önünde bulundurulmak sureti ile “Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Fakültemizde araştırma-geliştirme alanında çalışmalar yapılmakta ve lisans eğitimi verilmektedir. Bursa Uludağ Üniversitesi Veteriner Fakültesi’nde ISO 9001:2015 standardı 7.1.5. maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

4.4.1 Genel

BUÜ Veteriner Fakültesi KYS’si, ISO 9001: 2015 standardı şartlarına uygun olarak süreç, 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. UKEY içerisinde yer alan Kalite Modülünde sürekli iyileştirme kapsamında PUKÖ döngüsü oluşturularak süreçler yönetilmekte ve iyileştirilmektedir.

Referans: LS01 BUÜ Veteriner Fakültesi Süreç Listesi

4.4.2 Dokümanite Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Süreçler ve bu süreçlerin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanite edilmiş bilgiler Fakültenin web sayfasında tanımlanmış olup herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 17 / 37

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

BUÜ Veteriner Fakültesi, başta Dekan olmak üzere, üst yönetim liderliğinde KYS verimliliği ve etkinliği hususunda çalışmalara önderlik etmekte olup, aşağıdaki yöntemleri izleyerek tüm süreçlere liderlik ve taahhüt eder.

- KYS çerçevesinde belirlenen süreçlerin hedefleri ve bu hedeflerin izlenmesi yolu ile sistemin etkinliği, hesap verilebilirliği ve sürekli olarak önemi sağlanmaktadır. Çalışmalar kapsamında yönetsel faaliyetler iyileştirilerek standart hale getirilmiştir.
- Üniversitemiz stratejik planı ile uyumlu kalite politikası belirlenmiş ve amaçları oluşturulmuştur.
- İç ve dış paydaş beklentileri analiz edilerek, KYS ve ilişkileri ile olan uyumu sağlanmaktadır.
- İyileştirmenin teşvik edilmesi, KYS'nin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile ISO 9001:2015 eğitimleri verilmektedir.
- KYS'nin, iç tetkikler 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 Odaklılık

Kurumumuzun temel uğraşı alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrenci olarak belirlenmiştir. BUÜ Veteriner Fakültesi üst yönetiminin ve KYS'nin 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 18 / 37

Öğrenci, çalışan ve diğer paydaşların memnuniyeti; memnuniyet anketleri ve dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile ölçülmekte ve üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

BUÜ Veteriner Fakültesi 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 getirilmesini ve sürekli iyileştirme için taahhütler içermektedir. Tüm birim yöneticileri, kalite politikasının personeli tarafından anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. Tüm BUÜ Veteriner Fakültesi personeli, faaliyetlerini kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

Referans: YD01 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 BUÜ Veteriner Fakültesi birimleri içerisinde belirli alanlara asılarak ve/veya web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, YGG toplantılarında değerlendirilerek etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınmasıyla hayata geçirilmektedir. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

BUÜ Veteriner Fakültesi bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşılmasının sağlanması için KYS ile ilgili görevler belirlenmiştir. KYS kapsamında yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi Fakülte Kalite Güvence Kurulu tarafından organize edilmekte ve yönetilmektedir. BUÜ Veteriner Fakültesi idari ve eğitim teşkilatları için yapılacak çalışmalar, Kalite Güvence Kurulu ve/veya diğer birim sorumluları tarafından yürütülür. KYS ile ilgili tüm faaliyetlerin planlanması, kontrolü ve onayı Dekan tarafından yapılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 19 / 37

BUÜ Veteriner Fakültesi içinde yer alan tüm birimlerdeki çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları akademik personel ve idareciler için 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda tanımlanmış olup, verilen görev ve sorumlulukları da içeren görev tanımları hazırlanmıştır. Organizasyon şeması ve görev tanımları Fakülte web sayfası vasıtası ile tüm çalışanlara duyurulmuştur. Görevlerin gerektirdiği nitelikler yine görev tanımları içinde yer almaktadır.

Referans: YD02 Organizasyon Şeması
YD03 Görev Tanımları

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 ve kilit risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, önceliklendirilmesi, yönetilmesi, risklere verilecek cevapların belirlenmesi ve risk yönetim sürecinin izlenmesiyle, risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır.

6.1.2 Belirleme Faaliyetleri

BUÜ Veteriner Fakültesi KYS kapsamındaki risk ve fırsatların belirlenmesi, süreçlere bağlı olarak “Kurumsal Risk Yönetimi Strateji Belgesi” taslağı kapsamında gerçekleştirilmektedir. Riskler süreç bazında değerlendirilerek “Risk ve Fırsat İzleme Tablosu” ile takip edilmektedir. Risk ve fırsatlar yılda en az bir kere YGG ve iç tetkikler ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir.

6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1 Kalite Hedefleri

BUÜ Veteriner Fakültesi'nde; kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir hizmet şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler dahil, iç ve dış paydaş memnuniyetini arttırmaya odaklı kalite hedeflerini de içeren BUÜ Stratejik Planı belirlenmiş ve duyurulmuştur. Belirlenen bu hedefler izlenmekte, takip edilmekte ve güncellenmektedir.

PL01 Stratejik Plan

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 20 / 37

6.2.2 Planlama

Süreçler bazında performanslar, ölçülebilir hedefler belirlenerek, süreçlerin performansları takip edilmekte ve bu hedefler YGG toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilmektedir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile doğru orantılıdır. Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilmekte olup gerekirse revizyonlar yapılmaktadır. Riskler planlanırken risk kaynağını ortadan kaldırmak, yeni önlemler belirleyerek ilgili risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır. Kalite Güvence Kurulu tarafından kalite hedeflerine ulaşmak için; performans göstergeleri hazırlanır ve takip edilir. Performans göstergeleri; ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilmeli, bir yıllık zaman dilimini kapsamalıdır. Gerçekleşmeyen faaliyetlerin açıklaması Kalite Güvence Kurulu tarafından YGG toplantısında katılımcılara anlatılır. Ulaşılamayan bir hedefin performans göstergesi incelenir ve ilgili faaliyetin hedef üzerindeki etkileri sorgulanır. Eğer ilgili faaliyet, hedefin tutması adına yeterli gelmemekte ise; bir sonraki sene değiştirilebilir.

6.3 Değişikliklerin Planlanması

KYS'yi etkileyen tüm değişikliklerin süreçlere etkisi değerlendirilerek, gerekli güncellemeler yapılmaktadır.

7. DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

BUÜ Veteriner Fakültesi, KYS'nin uygulanmasına, sürdürülmesine, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesine, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesine ve memnuniyetlerinin arttırılmasına yönelik gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyip, temin etmektedir. Bunun haricinde çeşitli platformlarda ortaya çıkan güncel ve ani kaynak ihtiyaçları için satın alma ile ilgili olarak hazırlanan süreçlere göre işlem yapılır. İç kaynaklardan karşılanabilen durumlarda dış alım yapılmaz, ihtiyaçlar iç kaynaktan karşılanır.

7.1.2 Kişiler

BUÜ Veteriner Fakültesi akademik organizasyonel yapısını 657 Sayılı Kanun, 2547 Sayılı Kanun ve 2914 Sayılı Kanun kapsamında Dekan ve Dekan yardımcıları yönetiminde, fakülte kurulu, fakülte yönetim kurulu, bölüm başkanlıkları, anabilim dalı başkanları ve anabilim dalı akademik

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 21 / 37

personelinden (Profesör, Doçent, Doktor Öğretim Üyesi, Arş. Gör. Dr., Öğr. Gör. ve Araş. Gör.) oluşur. Fakülte sekreteri yönetimi ise, idari organizasyonel yapıyı oluşturur.

Fakültemiz bünyesinde KYS'nin kurumsallaşması ve sürekliliğinin sağlanması adına Kalite Güvence Kurulu kurulmuştur. Bu kurul, sürekli gelişim misyonu çerçevesinde KYS'nin sistematik ve sağlıklı işlemesi için planlama ve örgütleme faaliyetleri kapsamında düzenlenen programların yürütülmesini sağlamaktadır. Kurul, Dekanlığa bağlı bir birimdir ve sistemin gereği gibi uygulanması, ihtiyaçların sağlanması ve yönetiminden sorumludur.

Süreçlerin işletilmesi için gerekli personel, organizasyon şemalarında belirlenmiştir. Fakülte bünyesinde KYS'nin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli nitelikte personel istihdamı sağlanmaktadır.

7.1.3 Altyapı, kullanılan yazılımlar

Fakültemiz üst yönetimi, KYS'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır. Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri Daire Başkanlığı ile koordineli bir şekilde çalışır. Altyapı; Binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dahil makina teçhizatı, bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır. Yönetim, eğitim-öğretimde akademik ve idari personelin altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar. Altyapı ihtiyaçları belirlenirken tüm personelin fikir ve görüşleri alınarak, iyileştirme çalışmalarına destek olacak talepler değerlendirilmektedir.

BUÜ Veteriner Fakültesi Dekanlık Binasında idari odalar, derslikler, multidisipliner laboratuvarlar, öğrenci bilgisayar ve okuma salonları mevcuttur. A Blok'ta akademik personel odaları ve araştırma laboratuvarları bulunmaktadır. Ayrıca fakültemiz bünyesinde, anatomi diseksiyon salonu, Uygulama ve Araştırma Merkezleri (Hayvan Sağlığı Araştırma ve Uygulama Merkezi Hastanesi / Hayvan Sağlığı ve Hayvansal Üretim, Araştırma ve Uygulama Merkezi) yer almaktadır.

Fakültemizde öğrenci işlerinden personel bilgilerine, kurul kararlarının arşivlenmesinden öğretim elemanlarının ek ders ücretlerinin hesaplanmasına kadar çok geniş bir yelpazede bilgisayar otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (UDOS), kurumumuzda yazışmaları oluşturma, paraf ve imzalama gibi tüm süreçlerin bilgisayar ve bir ağ üzerinde yapılmasına olanak sağlayan web tabanlı bir bilgisayar yazılımıdır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 22 / 37

Bunun yanında, eğitimde ve araştırma alanında kalite anlayışı içinde yapılan tüm faaliyetleri yönetebilmek, kayıt altına alabilmek, izlenebilir ve değerlendirilebilir kılmayı sağlayan Uludağ Üniversitesi Kurum, Eğitim ve Araştırma Faaliyetleri Yönetişim Sistemi (UKEY) isimli bir bilgisayar programı mevcuttur.

UKEY içerisinde yer alan Kalite Modülünde sürekli iyileştirme kapsamında PUKÖ döngüsü oluşturularak, takip edilmektedir. Aynı şekilde stratejik plana yönelik olarak planlanan aksiyonlar ve toplantılar da bu sistem içerisinde elektronik olarak yer almaktadır. Böylelikle tüm iyileştirme süreçleri bir bütün içerisinde BUÜ Kalite Koordinatörlüğü ve Fakültemiz Kalite Güvence Kurulu tarafından değerlendirilmektedir.

Öğrenci İşleri Otomasyonu Sistemi, öğrencilerin ders kayıtları, not girişleri ve öğrenci bilgilerinin süreç yönetimini sağlayan sistemdir. Ayrıca üniversitemizde Eduroam (Education Roaming/Eğitim Gezintisi) sistemi kullanılmaktadır. Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı hizmetleri birimlerimizden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı aracılığı ile sağlanmaktadır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kalite yönetim sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir. İyileştirme çalışmaları ile ilgili kullanılan yazılımlara LS02 Üniversite Bünyesinde Kullanılan Yazılım Listesi'nde yer almakta ve izlenmektedir.

7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

BUÜ Veteriner Fakültesi'nde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dahil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Fakültemiz bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını oluşturmak adına iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Çalışma ortamının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları ile ilgili olarak Çalışan Memnuniyet Anketleri ve Öğrenci Anketleri uygulanmaktadır. İlgili sorulara verilen cevapların analiz edilmesi sonucu eğer hedeflenen değerlerin altında bir veri görülür ise; iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Ayrıca, Fiziki Ortam Verileri yasal mevzuat çerçevesinde MEK-SİS Projesi kapsamında hesaplanarak sisteme girilmektedir. Bu süreç Yapı İşleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 23 / 37

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

BUÜ Veteriner Fakültesi bölüm/birimlerinde bulunan cihazlar eğitim ve öğretim amaçlı kullanılmakta olduğundan bu madde kapsam dışı tutulmuştur.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilgi, BUÜ Veteriner Fakültesi bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür. Fakültemiz KYS çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü döküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere <https://uludag.edu.tr/veteriner> web adresini yayına almıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde fakülte ile ilgili hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bu dökümanlar, KYS kurulum sürecinde hazırlanmış olan Kalite El Kitabı, formlar, prosedürler, süreçler, yönetmelik, yönergeler vb. dökümanlardan oluşmaktadır.

Fakülte içerisinde, KYS ile ilgili genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere <https://uludag.edu.tr/veteriner> web adresi kullanılmaktadır. Personelin hizmet sürecindeki verim ve tecrübesini arttırmak üzere her türlü kaynak, veri tabanı, eğitim, kongre-konferans-seminerlerden elde edilen bilgiler, Kalite Güvence Kurulu tarafından değerlendirmeye alınarak iyileştirme ihtiyaçlarının karşılanması sağlanmaktadır. BUÜ Veteriner Fakültesi akademik personelinin bilimsel üretime katkı olarak yaptığı yayınlar, projeler, bildiriler, posterler, konuşmalar, patentler vb. bilimsel her türlü üretim YÖKSİS/UAKBİS kayıtlarından izlenebilir.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgiler;

- Tecrübelerden kazanılan bilgiler
- Projelerden alınan olumlu ve olumsuz çıktılar
- Fikri mülkiyet hakkı olan bilgiler
- İyileştirme sonuçları
- Operasyon ve hizmetler sırasında edinilen bilgiler vb.
- Dış kaynaklardan derlenen bilgiler
- Her sene sonu hazırlanan Yıllık Faaliyet Raporları

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 24 / 37

7.2 Yeterlilik

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

Fakülte personeline verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi ilgili Dekan Yardımcısı tarafından organize edilmekte ve <http://uludag.edu.tr/veteriner/duyuru/index> adresinde yer almaktadır. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafaza edilmesi amacı ile her personelin aldığı eğitim, Özlük İşleri Birimi arşivinde bulunmaktadır. Tüm personel için özlük dosyaları oluşturulmakta, işe alınan personelin başvuru evrakları, sertifikaları ve özgeçmişi muhafaza edilmektedir. İşe yeni başlayan personel için oryantasyon programı uygulanmaktadır. Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir. Üniversitemizce Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından gerçekleştirilen ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmasına yönelik "Temel Eğitim, İç Tetkik, Dökümantasyon ve Risk Tabanlı Süreç Eğitimi" tam zamanlı katılım olarak 11-12/01/2018 tarihlerinde Üniversitemiz Prof. Dr. M. Mete CENGİZ Kültür Merkezi salonunda gerçekleştirilmiştir.

Referans: PR.03 Eğitim Prosedürü

FR Yıllık Eğitim Planı Formu

7.3 Farkındalık

BUÜ Veteriner Fakültesi, KYS'nin amacına uygun olarak yürütülmesi için Kalite El Kitabının 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapmakta ve farkındalığın oluşmasını amaçlamaktadır. Fakültemiz tarafından, tüm çalışanlar için kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar, KYS şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığına yönelik hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Mail yolu ile çalışanlar bilgilendirilmekte, gerekli olduğu düşünüldüğünde eğitim ve etkinlikler düzenlemekte <https://uludag.edu.tr/veteriner> web adresinde ise KYS dokümanları, tüm personel ile paylaşılmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 25 / 37

7.4 İletişim

Üst yönetim, hizmetlerin ve KYS'nin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak sağlayabilmek amacıyla, işin niteliğine göre farklı fonksiyon ve seviyeler arasında çeşitli iletişim yöntemleri kullanmaktadır;

- İç ve dış yazışmalar,
- Elektronik posta,
- Telefon ve faks,
- Hizmet içi eğitimler,
- YGG toplantıları,
- Yüz yüze görüşmeler,
- Elektronik belge yönetim sistemi
- Fakülte web sitesi,
- Islak imzalı evrak,
- Sosyal ağlar.

7.5 Dökümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Fakülte süreçlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla KYS'de yer alan temel dökümanlardan yararlanılmıştır.

- Yönetmelik ve kapsamlı işlemlerin tarif edilmesi için **prosedürler** yazılmıştır. Prosedür bir işi Kimin, Neyi, Nasıl, Nerede, Niçin ve Ne Zaman yaptığını açıklamaktadır.
- İş ve işlemlerin girdi, çıktı, kaynak, kontrol kriteri, performans kriteri, risk ve fırsatlarını belirlemek amacıyla **süreç kartları** oluşturulmuştur.
- Süreçler içerisinde kullanılan formların standart hale getirilmesi için **formlar** hazırlanmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 26 / 37

- Üniversite içerisindeki yetki ve sorumlulukların net bir şekilde belirlenmesi adına **görev tanımları** oluşturulmuştur.
- Ayrıca, talimatlar, kılavuzlar, listeler, vizyon, misyon, Stratejik Plan, Kalite Politikası, Kalite El Kitabı ile Standardın gerektirdiği diğer döküman ve kayıtlar vb. yer almaktadır.

KYS kapsamındaki tüm dökümanlar, alanında uzman kişiler tarafından hazırlanmış olup, iletişim kanalları ile ilgili tüm personelin erişimine sunulmuştur.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Fakülte dökümantasyon süreci PR.01 Döküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak sürdürülmektedir.

Dökümanların oluşturulmasında kullanılan tüm formatlar aşağıda belirtilen temel döküman bilgilerini içermelidir. Bu bilgiler;

Bursa Uludağ Üniversitesi Veteriner Fakültesi Amblemi

Döküman Adı

Döküman No

İlk Yayın Tarihi

Revizyon Tarihi

Revizyon No

Sayfa No

Döküman ihtiyacı; ilgili mevzuat ve standart şartları ile Fakültemiz KYS şartları gözetilerek Kalite Güvence Kurulu ve/veya ilgili birimler tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte tüm paydaşlar ihtiyaç duyulan bir dökümanın hazırlanmasını Kalite Güvence Kuruluna önerebilmektedir.

Dökümanın hazırlanması ve onayı ile ilgili sorumluluklar; ilgili mevzuat, üst yönetim görüşü, fakültenin kurumsal yapısı ve ilgili standart şartları gözetilerek Kalite Güvence Kurulu tarafından belirlenmektedir. Genel olarak dökümantasyonun, ilgili sürecin sorumlusu/sorumluları veya Kalite Güvence Kurulu adına Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanması esastır.

Hazırlanan tüm dökümanlar, yayınlanmadan önce yeterlilik ve uygunluk açısından Kalite Güvence Kurulu'na gözden geçirilmekte ve Fakülte Dekanı tarafından "Onay" verilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 27 / 37

7.5.3 Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1 Kontrol

Kurum bünyesindeki tüm dökümanlara erişim, iletişim kanalları aracılığıyla sağlanmaktadır. Basılı kopya olması gereken döküman ve kayıtlar ise; ilgili oldukları operasyon bölgesinde son revizyonlu halleri ile bulunur.

7.5.3.2 Kontrol Faaliyetleri

Tüm personel, kullandıkları dökümanları yaptıkları işe uygunluk açısından sürekli olarak gözden geçirmektedir. Zaman içerisinde faaliyetlerdeki değişiklikler ve gelişmeler nedeniyle döküman ile uygulama arasında ortaya çıkabilecek farklılıklar söz konusu olduğunda revizyon süreci başlatılmaktadır.

Birim Kalite sorumluları, her yıl sonunda, uyguladıkları dökümanları gözden geçirerek revizyon gerekip gerekmediği hususunu değerlendirmekte ve revizyon gerektiren dökümanlar için revizyon süreci Birim Sorumlusu tarafından başlatılmaktadır.

BUÜ Veteriner Fakültesi KYS'ni etkileyebilecek büyük değişiklikler olması durumunda ise (örneğin, standardın revize edilmesi, kurum yapısı ile ilgili büyük değişiklikler vb.), ilgili tüm dökümanlar Kalite Güvence Kurulu tarafından gözden geçirilmekte ve gerekli ise revizyon sürecinin başlatılması sağlanmaktadır.

Revize veya iptal edilen dökümanların basılı ve web sitesi üzerinden yayınlanan elektronik ortamdaki kopyaları Kalite Güvence Kurulu tarafından KYS sisteminden kaldırılarak, personelin güncelliğini yitirmiş olan dökümana erişimi engellenmektedir. Güncelliğini yitirmiş olan bu dokümanlar Kalite Güvence Kurulu tarafından arşivlenmektedir.

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Her Eğitim-Öğretim yılının başında akademik takvim planlanmakta ve belirlenen süreler dahilinde süreçler iş akışı, prosedür vb. dökümanlarda belirtildiği gibi yürütülmektedir.

Fakültemiz hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Bu bağlamda, hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 28 / 37

sahası için belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürler, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır. Fakültemizce tespit edilen süreçlerin belirleyicisi; kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanlarının ihtiyaç ve beklentileri ile hizmet için yasalarca belirlenmiş olan şartlardır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir döküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunmaktadır.

8.2 Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri İle İletişim

Fakültemiz tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Müşteri dilek, şikayet ve önerileri ise sosyal medya, web sitesi ve dilek, öneri ve şikayet kutuları ile değerlendirilerek, uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilmektedir.

8.2.2 Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

BUÜ Veteriner Fakültesi program şartları YÖK tarafından belirlenmiş olup, öğrencilerin kayıt işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda yapılmaktadır. Bu duruma ilişkin tüm dökümanlar tanımlanmış olup, fakülte web adresinde ve İç ve Dış Kaynaklı Dökümanlar Listesinde yer almaktadır.

8.2.3 Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

YÖK tarafından belirlenen ÖSYM kılavuzunda hizmet şartları belirlenmiştir. Her tercih dönemi öncesinde bu kılavuzda yer alan hükümler Fakültemiz tarafından gözden geçirilmektedir.

BUÜ Veteriner Fakültesi 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 değişiklik bildirimi 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığı ile bilgilendirme yapılmaktadır. BUÜ Veteriner Fakültesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite Güvence Kuruluna bilgi verilir. Eğer bu bilgi dökümanite edilmiş bir bilgiyi değiştiriyor ise; bu bilgi için PR.01 Döküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 29 / 37

ve tüm personel Kalite Günce Kurulu tarafından ilgili değişiklikten haberdar olması adına bilgilendirilir.

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

BUÜ Veteriner Fakültesi'nde yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Fakültemiz 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, ürün ve hizmet tasarımı geliştirmesi olarak düşünülebilir.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

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

Fakültemiz 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 ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu doğrultusunda hazırlanan uygun süreçler doğrultusunda yapılmaktadır.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Fakültemiz bünyesinde nihai hizmeti direkt etkileyen malzemelerin kontrolü, seçilen Satın Alma ve Muayene Kabul Kurulu tarafından yapılır ve sonuçlar hakkında rapor hazırlanır. Kontrol sonucu kabul edilen ürünler ilgili kullanıcılara yönlendirilir. Kontrol sonucu reddedilen ürünler tedarikçi firmaya geri gönderilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 30 / 37

8.4.3 Dış Tedarikçiler İçin Bilgi

Tedarikçi performansları (doğrudan temin işlemleri için), yılda en az bir kere tedarikçiden hizmet alan birimler tarafından Tedarikçi Değerlendirme Formu ile değerlendirilerek Tedarikçi Listesi/Onaylı Tedarikçi Listesi formları en az yılda bir kez güncellenir. Tedarikçi performans değerlendirme sonucu çıkan uygunsuzluklar ile ilgili olarak, değerlendiriciler tarafından performansı yeterli görünmeyen ve uygunsuz olanlar Onaylı Tedarikçi Listesinden çıkarılır ve tedarikler daha uygun olan firmadan yapılır. İhale ile yapılan satın almalarda Kamu İhale Kanunu'nda belirtilen hususlara göre işlem yapılır. Tedarikçi firmanın sorumlulukları ise 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu'nda açıkça belirlenmiştir.

8.5 Hizmetin Sunumu

8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetleri ile idari hizmetlerin şartlara uygun yürütülmesi için süreçler, prosedürler, formlar ve KYS Dökümantasyonu oluşturulmuştur. Süreçler ve diğer dökümanlar yasal mevzuat usul ve esaslara uygun olarak hazırlanmıştır. Fakültemizde verilen hizmetlerin kontrolleri, ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından manuel ya da yazılım çıktıları olarak gerçekleştirilir. Verilen tüm hizmetlere ait olması gerekenler 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. Hizmetin gerçekleştirilmesine ait tüm altyapı ve çalışma ortamı sağlanmıştır. Tüm verilen hizmetlere ait detayları tanımlayan süreç kartları hazırlanmış olup Üniversite Kalite Yönetim Web sayfasında yer almaktadır.

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

BUÜ Veteriner Fakültesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. BUÜ Veteriner Fakültesi 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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 31 / 37

sayesinde izlenebilirlik sağlanır.

8.5.3 Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet

BUÜ Veteriner Fakültesi, 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 dökümantasyonunda tanımlanmıştır.

BUÜ Veteriner Fakültesi lisans 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 BUÜ Veteriner Fakültesi 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 dökümanite edilmiş bilgi muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 32 / 37

8.5.4 Muhafaza

BUÜ Veteriner Fakültesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve satın alma faaliyetleri kapsamında temin edilen ürünler, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş ve sağlanmıştır. Muhafaza edilecek olan ürünler için depolar tahsis edilmiştir. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. BUÜ Veteriner Fakültesi bünyesine dışarıdan gelen ürün ve malzemelere Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem yapılır. Ürünlere ait depo stokları güncel olarak tutulur ve giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevlendirilen Taşınır Kayıt Kontrol yetkilisi tarafından gerçekleştirilir. Depo stoklarında azalan malzemeler için, tekrar satın alma işlemleri başlatılır.

Satın alımı gerçekleşen malzemeler ile bunların muhafazasını sağlayan birimler aşağıda belirtilmektedir;

- Ayniyat İşleri Birimi: Fakülte bünyesinde kullanılan kırtasiye malzemeleri, masa, sandalye, kitaplık gibi ofis malzemeleri
- Özlük İşleri Birimi: Muhafazası zorunlu özlük dosyaları
- Öğrenci İşleri Birimi: Muhafazası zorunlu özlük dosyaları, sınav soruları ve sınav kâğıtları
- Mali İşler Birimi: Muhafazası zorunlu faturalar vb. evraklar
- Ve ilgili birimlerin kendileri tarafından belirlenecek alan ve ortamlarda birim evrakları muhafaza edilmektedir.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

BUÜ Veteriner Fakültesi bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzluklar ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanır ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır (Örneğin diploma hataları vb..). Ayrıca İlgili birim tarafından mezun öğrencilerin takibi <http://kalite.uludag.edu.tr/mezun/> adresinden yapılmaktadır.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

BUÜ Veteriner Fakültesi'nde 6.3. maddesinde anlatılan değişikliklerin uygulama performansları rutin kontroller ve bazı durumlarda iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilir. Kontrol sonucu uygun bulunmayan durumlarda da tekrar değişiklik yapılması sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 33 / 37

8.6 Hizmetin Piyasaya Sunumu

Eğitim-öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim-öğretim hizmetinin istenen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet ile öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin yöntemler ilgili dökümanlarda (yönetmelik, yönerge ve mevzuat) tanımlanmıştır. BUÜ Veteriner Fakültesi'nde yapılan her işlemin son kontrolü ve onayı gerek UDOS gerekse ıslak imzalı dökümanlar üzerinden sağlanmaktadır.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

BUÜ Veteriner Fakültesi'nde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dökümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

BUÜ Veteriner Fakültesi'nde 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 gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyetlerin etkinliği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve YGG toplantılarında değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden, tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. BUÜ Veteriner Fakültesi'nde 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.

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Fakültemiz Kalite Güvence Kurulu, görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi ve kontrol edilmesi gerektiğini tanımlamıştır. Bu kurul tanımlanan metotlar aracılığı ile alınan sonuçları değerlendirerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetleri başlatabilmektedir. Kalite Güvence Kurulunca, uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 34 / 37

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

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

Fakültemiz üst yönetimi hizmet sunumu içerisinde öğrenci, iç/dış paydaşların talep edeceği şartların karşılanıp karşılanmadığını, müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder. KYS, eğitim-öğretim hizmet süreçlerini etkileyen yazılı ve sözlü şikâyetlerin değerlendirilmesini, uygun çözümlerin üretilmesini ve müşteriye yanıt verilmesini içerir. Öğrenciler ve iç/dış paydaşlar tarafından iyileştirme önerileri doğrudan Kalite Güvence Kuruluna iletebileceği gibi biriminin sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da gönderilebilir.

İç Müşteri: Kurumda hizmet veren personel olarak tanımlanmaktadır. Uygulama ve sistem ile ilgili memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kere periyodik olarak ölçülerek sonuçlar yönetime sunulur. Üst yönetimin kararları doğrultusunda memnuniyetsizlik olan konularda düzeltici ve iyileştirici önleyici faaliyetler başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır.

Dış Müşteri: BUÜ Veteriner Fakültesi'nde eğitim-öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenciler, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak tanımlanmaktadır.

BUÜ Veteriner Fakültesi, KYS süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi için çeşitli yöntemleri uygular. Bu yöntemler, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin uygunluğunu gösterir. Planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılır. Bu amaçla süreçlerin ölçülebilir kalite hedeflerine, belirlenen zaman aralığında ulaşıp ulaşılmadığı uygun aralıklarla ve uygun yöntemlerle izlenir.

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Fakültemiz birimlerince gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet analizi ile idari ve akademik personel ve 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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 35 / 37

- KYS'nin 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 Güvence Kurulu tarafından İç Tetkik Planı Formu kullanılarak 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 Güvence Kurulu tarafından önceki tetkik sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir.

9.2.2 Gereklilikler

Fakültemizde, KYS'nin ilgili standart ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütülmektedir.

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

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

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- Süreç performansları
- PUKÖ verileri
- Bir önceki YGG takip faaliyeti
- Performans Göstergeleri
- Kalite Politikası
- Tedarikçi Performansı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 36 / 37

- 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, KYS'nin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler Toplantı Tutanağı Formuna kayıt edilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

Referans: PR.02 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Fakültemiz 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. Çalışmalar YGG kararlarının uygulanması, kalite toplantıları, veri analizi sonucu elde edilen sonuçların değerlendirilmesi, SWOT analizi ve düzeltici faaliyet sonuçlarının devreye alınmasıyla gerçekleştirilmektedir.

10.2 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Fakültemizde, talep-şikâyet kutusundaki veriler, paydaşlarından gelen talep ve şikâyetler ve yapılan memnuniyet anketleri verileri dikkate alınarak istenmeyen durumlar belirlenmekte ve iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır.

Bu duruma ek olarak analiz edilen veriler, 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.

Referans: PR.04 Sürekli İyileştirme Prosedürü

10.3 Sürekli İyileştirme

Fakültemiz, Kalite Güvence Kurulu sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve kabul etmiştir. Bu kapsamda yeni projeler ve faaliyetler gerçekleştirilmekte, bu projelerin ve faaliyetlerin her geçen

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :



KALİTE EL KİTABI

DOK.KOD.NO : KEK

Yayın Tarihi: 16.12.2019

Rev No / Tarihi :

Sayfa No: 37 / 37

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.

Sürekli iyileştirme için PR.04 Sürekli İyileştirme Prosedürü hazırlanmış olup, UKEY içerisinde yer alan Kalite Modülünde sürekli iyileştirme kapsamında PUKÖ döngüsü kullanılmaktadır. Bu konuda BUÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından oluşturulmuş olan online sistem üzerinde iyileştirme planlamaları ve takipleri yapılmaktadır. İyileştirme projeleri BUÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilmektedir.

11. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KYS kapsamında hazırlanan, yararlanılan tüm bilgi ve belgeler.

- ISO 9001:2015 Standardı
- Prosedürler
- Formlar
- Listeler
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları
- İç Kaynaklı Dökümanlar
- Dış Kaynaklı Dökümanlar vb...

12. SON HÜKÜMLER

ISO 9001:2015 kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Dekan liderliğinde hazırlanmış olup, uygulanmasından, güncelleştirilmesinden ve iyileştirilmesinden tüm BUÜ Veteriner Fakültesi personeli sorumludur.

13. EKLER

KYS standart dökümanlarından bazıları aşağıdaki gibidir.

- Süreç Kartları
- Formlar
- Görev Tanımları
- Süreç Performans ve Risk İzleme Karnesi
- Prosedürler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BÖLÜM : YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BÖLÜM : VETERİNER FAKÜLTESİ DEKANI
İMZA :	İMZA :