



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

EL KİTABI

Santral: (236) 201 10 00 Faks: (236) 237 24 42
Şehit Prof. Dr. İlhan Varank Yerleşkesi 45140 - Yunusemre - MANİSA
KEP Adresimiz: celalbayaruniversitesi@hs01.kep.tr
UETS Adresimiz: 35375-65739-24348

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

	İÇİNDEKİLER KONU	Sayfa No	ISO9001 Madde No
	KYS El Kitabı Revizyon Durumu	-	-
0.0.	GİRİŞ – Kurumumuzu Tanıyalım	5	-
1.0.	KAPSAM	5	1.
2.0.	ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	5	2.
3.0.	TERİMLER VE TARİFLER	6	3.
4.0.	KURULUŞUN BAĞLAMI	8	4.
4.1.	Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	8	4.1.
4.2.	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	8	4.2.
4.3.	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	10	4.3.
4.4.	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	11	4.4.
5.0.	LİDERLİK	13	5.
5.1.	Liderlik ve Taahhüt	13	5.1.
5.1.1.	Genel	13	5.1.1.
5.1.2.	Müşteri Odağı	14	5.1.2.
5.2.	Politika	15	5.2.
5.2.1.	Kalite Politikasının Oluşturulması	15	5.2.1.
5.2.2.	Kalite Politikasının Duyurulması	15	5.2.2.
5.3.	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	16	5.3.
6.	PLANLAMA	16	6.
6.1.	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	16	6.1.
6.2.	Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama	18	6.2.
6.3.	Değişikliklerin Planlanması	20	6.3.
7.	DESTEK	20	7.
7.1.	Kaynaklar	20	7.1.
7.1.1.	Genel	20	7.1.1.
7.1.2.	Kişiler	21	7.1.2.
7.1.3.	Alt Yapı	21	7.1.3.
7.1.4.	Proseslerin İşletimi İçin Çevre	22	7.1.4.
7.1.5.	Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	22	7.1.5.
7.1.6.	Kurumsal Bilgi	24	7.1.6.
7.2.	Yeterlilik	25	7.2.
7.3.	Farkındalık	26	7.3.
7.4.	İletişim	26	7.4.
7.5.	Dokümante Edilmiş Bilgi	27	7.5.
7.5.1.	Genel	27	7.5.1.
7.5.2.	Oluşturma ve Güncelleme	28	7.5.2.
7.5.3.	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	29	7.5.3.

Hazırlayan

Kalite Koordinatörü

Onaylayan

Rektör

İÇİNDEKİLER		Sayfa No	ISO9001
KONU			Madde No
8.	OPERASYON	30	8.
8.1.	Operasyonel Planlama ve Kontrol	30	8.1.
8.2.	Hizmet İçin Şartlar	31	8.2.
8.2.1.	Öğrenci ile İletişim	31	8.2.1.
8.2.2.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Belirlenmesi	31	8.2.2.
8.2.3.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	32	8.2.3.
8.2.4.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	34	8.2.4.
8.3.	Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	34	8.3.
8.3.1.	Genel	34	8.3.1.
8.3.2.	Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	34	8.3.2.
8.3.3.	Tasarım ve Geliştirme Girdileri	35	8.3.3.
8.3.4.	Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü	36	8.3.4.
8.3.5.	Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	37	8.3.5.
8.3.6.	Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	37	8.3.6.
8.4.	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	38	8.4.
8.4.1.	Genel	38	8.4.1.
8.4.2.	Kontrolün Tipi ve Boyutu	39	8.4.2.
8.4.3.	Dış Tedarikçi İçin Bilgi	40	8.4.3.
8.5.	Hizmetin Sunumu	40	8.5.
8.5.1.	Hizmetin Sunumunun Kontrolü	40	8.5.1.
8.5.2.	Tanımlama ve İzlenebilirlik	41	8.5.2.
8.5.3.	Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	42	8.5.3.
8.5.4.	Muhafaza	43	8.5.4.
8.5.5.	Teslimat Sonrası Faaliyetler	43	8.5.5.
8.5.6.	Değişikliklerin Kontrolü	44	8.5.6.
8.6	Ürün ve Hizmet Sunumu	44	8.6.
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	45	8.7.
9.0.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	47	9.
9.1.	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	47	9.1.
9.1.1.	Genel	47	9.1.1.
9.1.2.	Müşteri Memnuniyeti	48	9.1.2.
9.1.3.	Analiz ve Değerlendirme	49	9.1.3.
9.2.	İç Denetim	50	9.2.
9.3.	Yönetimin Gözden Geçirmesi	51	9.3.
9.3.1.	Genel	51	9.3.1.
9.3.2.	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	51	9.3.2.
9.3.3.	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	52	9.3.3.
10.0.	İYİLEŞTİRME	52	10.
10.1.	Genel	52	10.1.
10.2.	Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	52	10.2.
10.3.	Sürekli İyileştirme	53	10.3.

Hazırlayan

Kalite Koordinatörü

Onaylayan

Rektör

REVİZYON TABLOSU

Revizyon No	Tarih	Revizyon İçeriği
0	11.01.2021	Orijinal

0.0. GİRİŞ

MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ

11 Temmuz 1992 tarih ve 21282 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 3837 sayılı kanunun 25. maddesine eklenen 15. ek maddesi ile “Celâl Bayar Üniversitesi” olarak kurulmuştur. 2016 yılında Türkiye Büyük Millet Meclisinde kabul edilen torba kanun ile adı “Manisa Celal Bayar Üniversitesi” olarak değiştirilmiştir.

Son Osmanlı Mebusan Meclisi Saruhan Mebusu, milli mücadelede Atatürk'ün silah arkadaşı ve son başbakanı, ilk sivil Cumhurbaşkanı Celal Bayar'dan adını alan Manisa Celal Bayar Üniversitesi, bölgenin sosyal ve kültürel beklentilerine ve gereksinimlerine cevap veren eğitim-öğretim ve araştırma üniversitesi haline gelmiştir.

Bugün 15 fakültesi, 2 yüksekokulu, 15 meslek yüksekokulu, 3 enstitüsü, 28 araştırma merkezi ve 1 araştırma uygulama hastanesi (Üniversite Hastanesi) olmak üzere toplam 64 birim ile eğitim ve öğretime devam eden Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Ege Bölgesi'nin en büyük üç üniversitesinden biridir.

Türkiye'nin ve Ege Bölgesi'nin tarihi ve kültürel dokusu en zengin illerinden biri olan Manisa, Manisa Celal Bayar Üniversitesi ile ve bu üniversitenin bilimsel çalışma ve araştırmaları ile gelecekte de daima ön planda olacak ve bir üniversite şehri olarak anılacaktır.

Üniversitemiz, tarihimize ışık tutan, bugünümüzün ve geleceğimizin bir parçası olan Manisa Lalesi'ni simge olarak seçerek sevgi, bilgi ve gelişmeyi geçmişten geleceğe taşımayı kabul etmiştir.

Hazırlayan

Kalite Koordinatörü

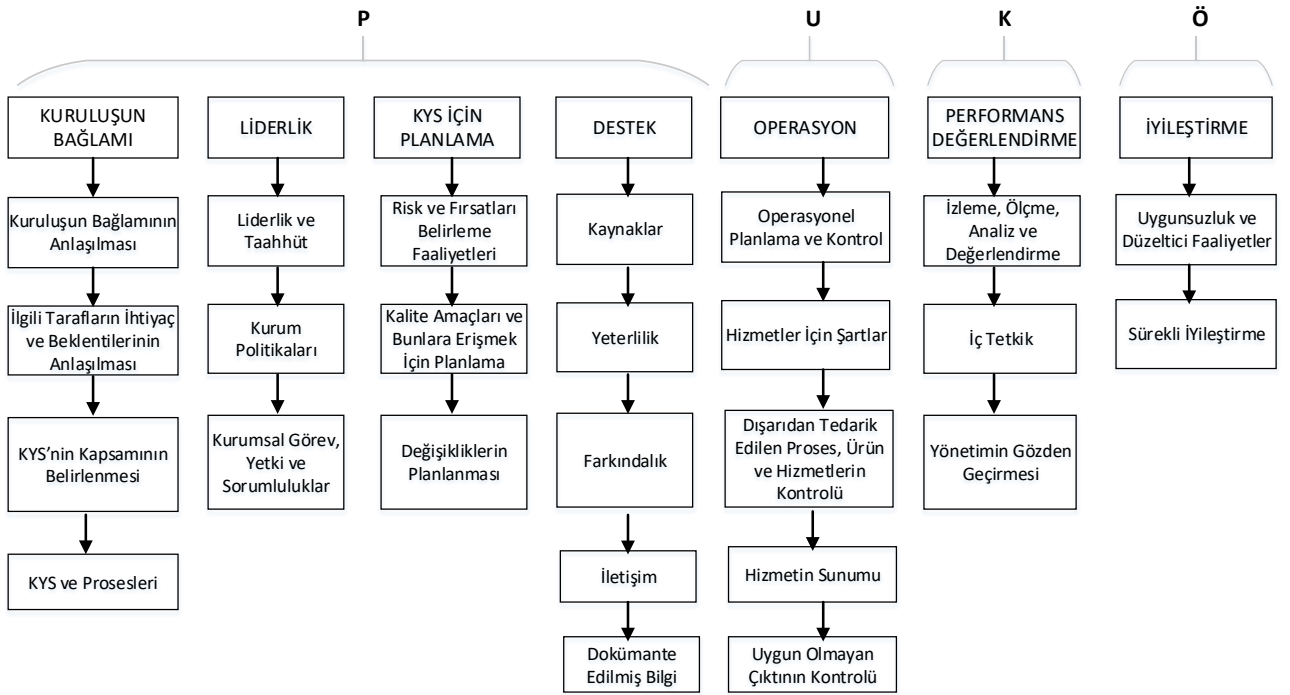
Onaylayan

Rektör

1.0. KAPSAM

Bu KYS El Kitabı, aşağıdaki durumlarda, MCBÜ'nün KYS'nin karşılaması gereken şartları kapsar:

- Öğrenci ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan yükseköğretim hizmetlerini düzenli olarak sağlama yeteneğini gösterme ihtiyacı olduğunda ve
- Öğrenci ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygunluk güvencesi için gereken prosesler dahil, sistemi sürekli iyileştirerek ve etkin olarak uygulayarak öğrenci/paydaş memnuniyeti artırılmak amaçlandığında.



2.0 ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Bu KYS El Kitabı “TS-EN-ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi – Şartlar” standardındaki maddelere paralel olarak hazırlanmıştır.

MCBÜ öğrencilerine sunduğu yükseköğretim hizmetlerini, öncelikle yasal şartlara uygun olarak vermektedir. Yasal şartları aşmamak üzere öğrenciler ve toplumun beklentileri de dikkate alınmaktadır. Yasal şartlar, KYS'mizde “Dış Kaynaklı Doküman” olarak tanımlanmaktadır.

Atıf yapılan standartlar da MCBÜ KYS'de “Dış Kaynaklı Doküman” olarak tanımlanmakta olup, “Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü”ne uygun olarak izlenmektedir.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü
Ana Doküman Listesi

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

3.0. TERİMLER VE TARİFLER

Bu KYS El Kitabında kullanılan terim ve tarifler TS-EN-ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler standardındaki tanımlara uygun olarak kullanılmıştır.

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

MCBÜ: Manisa Celal Bayar Üniversitesi

YÖK: Yüksek Öğretim Kurumu

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

UBS: Üniversite Bilgi Sistemi

Ürün terimi; ISO 9000 standardında “Bir prosesin sonucu” olarak tanımlanmıştır. MCBÜ, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi MCBÜ KYS kapsamında uygun olduğu yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.

Müşteri: Bir kişi veya kuruluş için amaçlanan veya bunlar tarafından talep edilen bir ürün veya hizmeti teslim alabilecek veya teslim alan hizmet alan kuruluş veya kişi olup, MCBÜ’nden yükseköğretim hizmeti alan öğrencileri ifade etmektedir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Öğrencilerimiz dışında hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar “paydaş” olarak anılmaktadır.

Müşteri Tatmini: Şartların yerine getirildiğinin, beklentilerinin karşılandığının müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi

Kalite Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Çevre: Bir kuruluşun, faaliyetlerini yürüttüğü hava, su, toprak, doğal kaynaklar, flora, fauna ile insanları da kapsayan ortam ve bunlar arasındaki ilişki.

Kalite Planlaması: Kalite hedeflerinin saptanmasına odaklanan, gerekli çalışma proseslerini ve kalite hedeflerini yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen kalite yönetiminin bir bölümü.

Sürekli İyileştirme: Şartların yerine getirilmesi yeteneğini arttırmak için tekrar edilen faaliyet

Etkinlik: Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirilme ve planlanan sonuçlara ulaşma derecesi

Verimlilik: Elde edilen sonuç ve kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki

Sağlayıcı (Tedarikçi): MCBÜ’ye bir ürün veya hizmet sağlayanlar.

Dış Sağlayıcı (Dış Tedarikçi): MCBÜ’nün bir parçası olmayan sağlayıcı (tedarikçi).

Proses: Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımı. Bu KYS El Kitabında ve onun referans gösterdiği bazı dokümanlarda, “PROSES” kavramı yerine “SÜREÇ” kavramı kullanılmıştır.

Prosedür: Bir faaliyeti veya prosesi yerine getirmek için belirlenen yol

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

Uygunluk: Bir şartın yerine getirilmesi

Uygunsuzluk: Bir şartın yerine getirilmemesi

İyileştirme Faaliyeti: Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebini veya diğer istenmeyen potansiyel durumların bertaraf edilmesi için yapılan faaliyet

Düzeltilici Faaliyet: Saptanan uygunsuzluğun sebebini veya diğer istenmeyen durumu yok etmek için yapılan faaliyet.

Doküman: Bilgi ve onun destekleyici ortamı. Örnek, kayıt, özellik, prosedür dokümanı, çizimi rapor, standart.

Kayıt: Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştiren faaliyetin delilini sağlayan doküman

Veri: Bir nesne ile ilgili gerçekler.

Bilgi: Anlamlı veri.

Dokümante edilmiş Bilgi: MCBÜ ve içinde bulunduğu ortam tarafından kontrol edilmesi ve sürdürülmesi gereken bilgi.

Şikayetçi: Şikayeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

Şikayet: Bir kuruluşa ürünleri / hizmetleri veya şikayetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

Geri Bildirim: Ürünler /hizmetler veya şikâyetleri ele alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

Tehlike: İnsanların yaralanması veya sağlığının bozulması veya bunların birlikte gerçekleşmesine sebep olabilecek kaynak, durum veya işlem.

Risk: 6331 sayılı İSG yasasına göre; tehlikeli bir olayın veya maruz kalma durumunun meydana gelme olasılığı ile olay veya maruz kalma durumunun yol açabileceği yaralanma veya sağlık bozulmasının ciddiyet derecesinin birleşimi.

Risk: ISO 9001'e göre; belirsizlik etkisi (negatif veya pozitif olabilir).

Kabul Edilebilir Risk: Yasal zorunluluklara göre, tolere edebileceğimiz düzeye indirilmiş risk.

Katılım: Bir faaliyet, olay veya durumun içinde yer alma.

Bağlılık: Paylaşılan amaçlara ulaşmak için yürütülen faaliyetlerin içinde yer alarak katkı sağlama.

Kuruluşun Bağlamı: MCBÜ'nün hedeflerini geliştirmesine ve ulaşmasına etki eden iç ve dış konuların bütünü.

İlgili Taraf (Paydaş): Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da bir karar veya faaliyetle kendilerinin etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş.

Amaç: Ulaşılmak istenen sonuç.

Çıktı: Bir prosesin sonucu.

Performans: Ölçülebilen sonuç.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

4.0. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması

MCBÜ, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve KYS'nin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilmesi yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları aşağıdaki şekilde tayin etmiştir:

Dış Hususlar:

- **Yasal Konular:** Kurumumuzun hizmet portföyü ve işleyişi 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile belirlenmiş olup, kurumumuz bu şartlara göre öğrencilerimizin ve toplumun beklentilerini yerine getirmektedir. Dolayısıyla yasal şartlardaki değişiklikler KYS'mizde de değişiklikler gerektirebilmektedir.
- **YÖK'ün Vizyon ve Misyonu:** Bağlı bulunduğumuz üst makam YÖK'ün vizyon ve misyonu bizim için bağlayıcı olup, yükseköğretim faaliyetlerimizde bu vizyon ve misyonu destekleyici hususlara yer verilmektedir.
- **Teknoloji:** Mevzuattaki, teknolojik yeniliklerdeki değişiklikler kurumumuzun ilgili birimleri tarafından izlenmekte ve gereği yerine getirilmektedir. Teknolojik değişiklikler KYS'mizde de değişiklikler gerektirebilmektedir. Teknolojiye dayalı öğretim yapan programlarımızda, yazılım ve donanım olarak öğrencilerimizi sürekli en son teknolojiyle buluşturmak için çaba harcanmaktadır.
- **Rekabet Durumu:** Yükseköğretim kurumlarında tercih edilmeyen programlar zamanla YÖK tarafından kapatılmakta ve öğretim faaliyetleri durdurulmaktadır. Dolayısıyla MCBÜ, bu anlamda bölgedeki kamu ve vakıf üniversiteleri ile rekabet içerisindedir. Sürekli öğrenciler tarafından tercih edilen yükseköğretim kurumu olma çabası içerisindedir.
- **Sosyal, Kültürel ve Ekonomik Çevre:** Bulduğumuz çevrenin sosyal ve kültürel yapısı, yükseköğretim planlarımızın tasarlanmasında önemli bir etkidir. Yörenin sosyal, kültürel ve ekonomik yapısına uygun bölüm/programlar tasarlanmaktadır.

İç Hususlar:

- **Kurumsal Değerler ve Kurum Kültürü:** Mutlu çalışan-mutlu öğrenci-mutlu paydaş dengesi içinde, herkesin parçası olmayı hayal edeceği bir kurum kültürüne sahip olmak istenmektedir. Yasalara, çevreye, ahlaki ve insani değerlere saygı duyan örnek bir kurum kimliği benimsenmektedir.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

- **Kurumsal Bilgi:** Kamu kurumu olarak kurumsal bilginin güvence altına alınması çok önemlidir. Kurum içi yazışmalar, üst kurum ve dış paydaşlarla bilgi paylaşımı ve öğrencilerimize ait bilgilerin güvenliğini sağlamak için elektronik yazışmalarda anti virüs yazılımları kullanılmakta, kurum içi ve resmi kurumlar arası yazışmalarda EBYS kullanılmakta ve güvenli bir arşivleme yapılmaktadır.
- **Kurumun Yapısı:** Kurumsal yapımız 2547 sayılı kanun ile düzenlenmiş olup, bu yasal düzenleme çerçevesinde KYS tanımlanmaktadır. Bu hususlar bu Kalite El Kitabında ve diğer ilgili KYS dokümanlarında tanımlanmaktadır.
- **Kurumun Performansı:** Kurumumuzun amaçları belirlenirken personel yapımız, öğretim elemanlarımızın uzmanlık alanları, bilgi ve deneyimleri, hizmet vermekte olduğumuz öğrenci sayısı, öğrencilerimizin ve paydaşlarımızın beklentileri, teknik imkânlarımız gibi hususlar dikkate alınmaktadır.
- **Kurumun Altyapısı:** Sınıflar, atölye ve laboratuvarlar, otopark, yemekhane, ulaşım imkânları, sosyal ve spor tesisleri, kreş, ibadethaneler, yazılımlar ve donanım cihazları kurumumuzun altyapısını oluşturmaktadır.

MCBÜ bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve belirli periyotlarda gözden geçirmektedir.

Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

MCBÜ, öğrencilerin ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan yükseköğretim hizmetlerini düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı aşağıdaki hususları belirlemiştir:

a) KYS ile ilgili taraflar: MCBÜ personeli (öğretim elemanları, kadrolu idari personel, sözleşmeli personel), yükseköğretim hizmeti alan öğrencilerimiz, öğrencilerimizin aileleri ve onları istihdam edecek olan kurum ve kuruluşlar, bağlı bulunduğumuz makamlar (YÖK, Valilik), ilimizdeki kamu ve sivil toplum kuruluşları, mal ve hizmet tedarik ettiğimiz resmi ve özel kurum ve kuruluşlar.

b) İlgili tarafların KYS ile ilgili ihtiyaç ve beklentileri:

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

İLGİLİ TARAFLAR	BEKLENTİLERİ	TESPİT METODU	PERİYODU
Bağlı bulunduğumuz makamlar (Valilik ve YÖK)	Şikayete konu olmayan, bilimsel, sosyal ve kültürel etkinlikleriyle topluma katkı sağlayan, mevzuatlara daima uygun hareket eden ve toplumdan övgü alan bir üniversite beklemektedir.	Toplantılar ve etkinliklerde iletişim	Planlı ve Plansız
MCBÜ Personeli	Sağlıklı bir çevrede, güvenli koşullarda, yüksek refah düzeyinde çalışma hayatını sürdürmeyi beklemektedir. Performansını sergileyebileceği bir altyapı beklemektedir.	Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketleri Toplantılar	En az 6 ayda bir Planlı ve Plansız
Yükseköğretim hizmeti alan öğrencilerimiz, öğrencilerimizin aileleri ve onları istihdam edecek olan kurum ve kuruluşlar	Kaliteli bir yükseköğretim hizmeti, bilgi ve donanımıyla iş hayatına hazır bir gençlik beklemektedir.	Öğrenci Memnuniyeti Anketi Dış Paydaş toplantıları	Yıllık 5 yılda bir
Proses, ürün ve hizmet tedarik ettiğimiz tedarikçiler	İlişkilerimizde süreklilik ve zamanında ödeme beklemektedirler	Tedarikçi Memnuniyet Anketleri	Yıllık
İlimizdeki kamu ve sivil toplum kuruluşları	Tüm faaliyetlerinde paydaşlık ve çözüm ortaklığı beklemektedirler	Toplantılar ve sosyal etkinliklere katılım, iletişim	Sıklıkla

MCBÜ bu ilgili taraflar hakkındaki bilgiler ile ilgili tarafların şartlarını anket, toplantı, stratejik plan çalışması, iç kontrol vb. yollarla izlemekte ve belirli periyotlarda gözden geçirmektedir.

Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Bu KYS El Kitabı, MCBÜ'nün Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerinde;

- Öğrencilerinin isteklerini ve toplumun beklentilerini tespit etmek, karşılamak ve aşmak,
- Bunu yaparken ulusal ve uluslararası standartlara ve yasal şartlara uyduğunu göstermek,
- Personelimizin güvenliği, öğrencilerimizin, tedarikçilerimizin ve kişisel gelişimimizin ön planda olduğu bir çalışma ortamı sağlamak,
- Kurumun genel performansını, kapasitesini kullanılabilmesini sağlamak, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Sistemin sürekli iyileştirilmesi ve proseslerin geliştirilmesi ile öğrencilerimizin ve toplumun kurumumuzun eğitim öğretim memnuniyetinin artırılması

amaçlarına yönelik KYS şartlarının nasıl yerine getirildiğine ilişkin hususları kapsar.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

MCBÜ öğrenci odaklı bir yükseköğretim kurumu olarak, sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini sürekli geliştirmeyi ve böylece topluma sürekli değer katacak öğrenciler yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Öğrencilere eğitim öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmalarının da ötesinde, ülkenin kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da üniversitelerin temel sorumlulukları arasındadır. Bu kapsamda değerlendirildiğinde, *MCBÜ’de Yükseköğretim hizmetlerinin dışında başta Ar-Ge çalışmaları olmak üzere, Teknokent, hastane hizmetleri, sınai mülkiyet hakları, bilimsel projeler, akademik yayınlar, yörenin kültürel ve tarihsel dokusunu korumaya yönelik faaliyetler, iş dünyası ile iş birlikleri gibi pek çok faaliyet gerçekleştirilmektedir.* Bu faaliyetlerin bir kısmı MCBÜ tarafından yürütülürken, bir kısmı da MCBÜ’nün liderliği, katılımı veya desteği ile oluşan, vakıf, dernek veya şirket tüzel kişilikleri tarafından sürdürülmektedir.

Kurumumuzun KYS kapsamı, “Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Bu kapsam belirlenirken aşağıdaki hususlar dikkate alınmıştır:

- a) İç ve dış hususlar
Referans: MCBÜ KYS El Kitabı – Madde 4.1.
- b) İlgili tarafların şartları
Referans: MCBÜ KYS El Kitabı – Madde 4.2.
- c) Sunduğumuz yükseköğretim hizmetleri.

Hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir.

MCBÜ, TS-EN-ISO9001:2015 standardının tüm şartlarını yerine getirmekle yükümlüdür.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1. MCBÜ TS-EN-ISO9001:2015 standardının öngördüğü şartlara uygun olarak, KYS’ni oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulanmaktadır. MCBÜ bu uygulamanın sürekliliğini sağlamakta ve KYS’nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

MCBÜ bu kapsamda TS-EN-ISO9001:2015 standardının şartlarını uygulamaya yönelik “KYS El Kitabı”nı ve onun referans gösterdiği KYS dokümanlarını hazırlamıştır. MCBÜ bu dokümanlara uygun olarak, hizmet sunduğu öğrenciler ve paydaşların tatminine yönelik faaliyetleri de içine alan uygulamaları yürütmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır. Tedarikçi, müşteri (hizmeti alan öğrenci/paydaş) ve kurum içi iletişimi kolaylaştırıcı uygulamalarıyla da KYS’nin etkinliğini sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Referans: MCBÜ KYS El Kitabı – Madde 10.1.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

MCBÜ;

- a) KYS'nin gerektirdiği proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını belirlemiş ve süreç akış şemalarında tanımlamıştır.
Referans: Süreç Akış Şemaları
- b) Proseslerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini belirlemiştir.
Referans: Kalite Yönetim Sistemi Prosesleri Fonksiyonel Etkileşim Tablosu
Kalite Yönetim Sistemi Süreci
- c) Proseslerin çalıştırılmasının ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriterleri ve metotları (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlemiş ve uygulamaktadır.
Referans: Süreç Akış Şemaları
- d) Proseslerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken eğitilmiş personel, alt yapı ve çalışma ortamı gibi kaynakların ve bilginin hazır bulundurulmasını sağlamıştır.
Referans: Kaynak Yönetimi Süreci
- e) Prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlemiştir.
Referans: Süreç Akış Şemaları
- f) Risk ve fırsatları belirlemiştir.
Referans: Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü
- g) Bu prosesleri tutulan kayıtlar ve belirlenen metotlarla izlemekte, ölçmekte (uygulanabilir olduğunda), analiz etmekte ve ihtiyaç duyduğunda gerekli değişiklikleri uygulamaktadır.
Referans: Ders Öğretim Planları
- h) Planlanmış sonuçları başarmak ve prosesleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bu faaliyetler hedeflere ulaşmaya ve daha ileriye götürmeye yönelik faaliyetler, iç denetimler, yönetim gözden geçirme, kıyaslama, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler vb.'dir.
Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Süreci
İç Denetim Prosedürü
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü

Bu prosesler, MCBÜ tarafından, TS-EN-ISO9001:2015 standardında belirtilmiş şartlara uygun olarak yönetilmektedir.

Yükseköğretim hizmetleri 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa göre yürütülmekte olup, MCBÜ'nün sunduğu hizmetlerde, bazı prosesler dışarıdan tedarik edilmekte ve dış kaynaklı proses şeklinde ifade edilmektedir.

MCBÜ'de sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu etkileyebilecek dış kaynaklı prosesler;

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

- Eğitim öğretim programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.
- Yükseköğretim programlarının tasarım doğrulama ve geçerli kılma işlemleri MCBÜ Rektörlük Makamının inceleme ve onayından sonra YÖK tarafından değerlendirilmekte ve her yıl belirlenen kontenjanlarla geçerliliğine karar verilmektedir.
- Sınai mülkiyet hakları için başvuru ve değerlendirme süreçleri Patent Vekili ve Türk Patent Enstitüsü tarafından yürütülen dış kaynaklı prosestir.

4.4.2. MCBÜ ihtiyaç duyduğu ölçüde;

- a) Bu proseslerin işletimini desteklemek için dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmekte,
- b) Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümente edilmiş bilgiyi sürdürmektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

5.0. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

MCBÜ Rektörlüğü üniversitenin Üst Yönetimi olarak, KYS'nin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli tüm faaliyetlerin yerine getirileceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır. Bu taahhütlerin yerine getirilmesine dair kanıtlarını aşağıdaki yollarla sağlamaktadır:

- a) KYS'nin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- b) Kalite politikasının (Madde 5.3.) ve kalite amaçlarının (Madde 5.4.1.) oluşturulması ve bunların MCBÜ'nün stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- c) KYS şartlarının MCBÜ'nün iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- e) Kuruluşumuzun ihtiyacı olan eğitimli personel, iletişim araçları, bilgi, finans gibi kaynakların bulunabilirliğinin güvence altına alınması (Madde 6.0.),
- f) Etkin kalite yönetimi ve KYS şartlarına uygunluğun önemi konusunda Tüm MCBÜ personelinin iletişim prosesleri (eğitim, toplantı, yazışmalar, elektronik haberleşme vb) aracılığı ile bilinçlendirilmesiyle (Madde 7.3.),
- g) KYS'nin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

- h) KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi (Madde 10.0.),
- j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

MCBÜ Üst Yönetimi olarak "Vizyonumuz, Misyonumuz, Kalite Politikamız ve Diğer Kurum Politikalarımız"ın, dokümante edilmiş eğitimlerle, düzenli haberleşme ve fikir alışverişi toplantıları ile tüm personelimiz tarafından anlaşıldığını, yerine getirildiğini, sürdürüldüğünü ve sürdürüleceğini taahhüt ediyoruz.

5.1.2. Müşteri (Öğrenci/Paydaş) Odağı

Müşteri kavramı; MCBÜ'den yükseköğretim hizmeti alan öğrencileri ve diğer hizmetlerimizden istifade eden paydaşları ifade etmektedir. MCBÜ KYS'nin odağında öğrencilerimiz ve paydaşlarımız yer almaktadır. MCBÜ üst yönetimi aşağıdakileri güvence altına alarak Öğrenci / Paydaş odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir:

- a) Öğrenci/Paydaş ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,
- b) Yükseköğretim hizmetlerinin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile öğrenci/paydaş memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini,
- c) Öğrenci/paydaş memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini.

MCBÜ'nün temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Bu amaca uygun olarak, KYS'mizin odak noktasını öğrenciler oluşturmaktadır. Onların istekleri, şikayet ve önerileri çeşitli yöntemlerle (anket, mülakat, Öğrenci Temsilcileri toplantıları, öğrenci kulüp faaliyetleri, sosyal faaliyetler vb) toplanır. Şartların yapılabirliği belirlenir, gözden geçirilir ve öğrenci/paydaş memnuniyeti değerlendirilir. Sürekli iyileştirmeye yönelik faaliyetler planlanır ve ilgili konularda öğrencilerimiz / paydaşlarımız bilgilendirilir.

Referans: Hizmet Taleplerini Gözden Geçirme Süreci
Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti Ölçüm Süreci
Şikayet Yönetimi Prosedürü

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

MCBÜ Üst Yönetimi; kalite politikasını, vizyon ve misyonunu yönetim ve yürütme sorumluluğuna sahip yöneticilerinin de görüşleri doğrultusunda, kuruluş hedeflerine, ulusal ve uluslararası standartlara, öğrencilerinin ve paydaşlarının beklenti ve ihtiyaçlarına uygun olarak belirlemiş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır. Kalite politikası, stratejik plan oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

Referans: MCBÜ Kalite Politikası

MCBÜ Kalite Politikasının;

- Kuruluş amaçlarına ve bağlamına uygun olmasını ve stratejik istikametini desteklemesini,
- Kalite amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve oluşturmasını,
- Uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içermesini,
- KYS'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini için bir taahhüt içermesini sağlamaktadır.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

MCBÜ Kalite Politikasını;

- Dokümante edilmiş bilgi haline getirmiş,
- Kurum içinde eğitimlerle, oryantasyon eğitimleriyle ve kolay görülebilecek şekilde asılarak personele duyurulmasını, anlaşılmasını ve uygulanmasını,
- Web sayfası, katalog, broşür gibi yayınlarla ilgili tarafların erişimine olanak sağlayacak şekilde açık olmasını ve tüm bu uygulamaların sürekliliğini sağlamaktadır.

MCBÜ kalite politikasının, kurumun her kademesinde anlaşıldığından, uygulandığından ve kuruluş amaçlarına uygun olarak yaşatıldığından emin olmak için iç denetimler uygulamakta ve sürekli gözden geçirmektedir.

Referans: İç Tetkik Prosedürü

Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

MCBÜ Üst Yönetimi olarak “Kalite Politikamız”ın, dokümante edilmiş eğitimlerle, düzenli haberleşme ve fikir alışverişi toplantıları ile tüm personelimiz tarafından anlaşıldığını, yerine getirildiğini, sürdürüldüğünü ve sürdürüleceğini taahhüt ediyoruz.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

MCBÜ Üst Yönetimi, KYS'ni etkileyen faaliyetleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan bütün personelin sorumluluk, yetki ve karşılıklı ilişkilerini mevzuatlar doğrultusunda tanımlamış ve kuruluş içerisinde duyurulduğunu güvence altına almıştır.

Referans: MCBÜ Organizasyon Şeması
Görev Tanımları
Süreç Akış Şemaları

MCBÜ üst yönetimi;

- KYS'nin, TS-EN-ISO9001:2015 standardı şartlarını karşılamaının güvence altına alınması,
- Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
- KYS'nin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili özellikle üst yönetime ve ilgili diğer birimlere raporlama yapılması,
- Kuruluşun tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması,
- KYS'ndeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, KYS'nin bütünlüğünün güvence altına alınması

için yetki ve sorumlulukları belirleyip, bir Kalite Koordinatörü atamış ve bir duyuru ile içeride tüm personele, öğrencilere ve dışarıda paydaşlara bildirmiştir. Kalite Koordinatörü kalite yönetim faaliyetlerinde, kurum içinde bütün birimlere ve öğrencilere, dışarıda paydaşlara, tedarikçilere ve 3. şahıslara karşı "Yönetim" adına sorumludur. Yönetimin hangi yetki ve sorumluluklarla, nasıl temsil edileceği Kalite Koordinatörü Görev Tanımında belirtilmiştir. MCBÜ'ye bağlı akademik birimlerde ayrıca Birim Kalite Koordinatörleri atanmıştır.

Referans: Kalite Koordinatörü Görev Tanımı
Kalite Koordinatörü Atama Yazısı

KYS ile ilgili faaliyetlerin daha etkin yönetimi için Kalite Koordinatörünün Başkanlığında çalışan Rektörlük Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Bu komisyonda farklı birçok birimden temsilci bulunmaktadır. Ayrıca Öğrenci Temsilcisi de komisyon toplantılarına davet edilmektedir.

6.0. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. MCBÜ KYS'ni planlarken, iç ve dış hususları, ilgili taraf gereksinimleri ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların tayinini değerlendirmiştir:

- KYS'nin amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

d) İyileştirmeye erişim.

Beş yılda bir hazırlanan Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek, risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Stratejik Planlama Komisyonu ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

Referans: MCBÜ Risk Analizi Kılavuzu
Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü
MCBÜ SWOT Analizi
MCBÜ Stratejik Planı

6.1.2. MCBÜ aşağıdakileri planlamıştır:

a) Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,

b) Aşağıdakileri nasıl yapacağını:

- 1) Faaliyetleri KYS prosesleri içerisine nasıl koordine edeceği ve uygulayacağını,
- 2) Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini.

Referans: MCBÜ Risk Analizi Kılavuzu

Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, ürün ve hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılıdır.

Risk belirleme seçenekleri;

- Riskten kaçınma,
- Fırsat kovalarken risk alma,
- Risk kaynağının yok edilmesi, gerçekleşme veya sonuçların değiştirilmesi,
- Risk paylaşımı veya bilgiye dayanan karar ile risk tespiti (riski kabullenme).

Fırsatlar;

- Yeni uygulamaların adapte edilmesi,
- Yeni hizmetlerin tanıtımını yapma,
- Yeni yükseköğretim aday öğrenci kitlelerine erişim,
- Ortaklıklar kurma,
- Yeni teknoloji kullanımı ve
- Kurumumuzun veya öğrencilerin/paydaşların ihtiyaçlarını belirten diğer istenen ve uygulanabilir olasılıklara yol açabilir.

6.1.2. a) KYS'nin Planlanması

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

MCBÜ Üst Yönetimi; kalite hedefleri de dahil olmak üzere, bu KYS El Kitabında yerine getirdiğini beyan ettiği şartlar için KYS'nin planlanmasını, KYS'nde değişiklikler plânlanıp uygulandığında KYS'nin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlamaktadır.

Referans: Süreç Akış Şemaları
MCBÜ Stratejik Planı
Ders Öğretim Planları

6.1.2. b) İyileştirme Faaliyetleri

MCBÜ Üst Yönetimi, risklerin ortaya çıkmasını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzlukların sebeplerini gidermek için gerekli tedbirleri almaktadır. İyileştirme faaliyetleri, potansiyel uygunsuzlukların etkilerine (uygunsuzluğun yapısı, büyüklüğü ve yarattığı risk) uygun yapılmaktadır. Bu amaçla MCBÜ'nün dokümanette ettiği Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü;

- Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerekli tedbirlerin değerlendirilmesi,
- Gerekli iyileştirici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- Uygulanan iyileştirme faaliyetlerinin sonuçlarının kayıt altına alınması,
- Uygulanan iyileştirme faaliyetlerinin etkinliğinin yeniden gözden geçirilmesi
- Sürdürülebilirliği

için gerekli şartları tanımlamaktadır. İyileştirme faaliyetlerine ilişkin tutulan kayıtlar prosedürüne uygun olarak muhafaza edilmektedir.

Referans: Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü
Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü
Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

Her birimin sorumlu yöneticisi kendi faaliyet alanında oluşabilecek ve kendi bölümünden ya da başka bir bölümün uygulamalarından kaynaklanabilecek uygunsuzlukları ve nedenlerini ortadan kaldıracak iyileştirme faaliyetleri ve sorumlularını belirlemek, takip ve sonuçlandırmaktan sorumludur. Kalite Koordinatörlüğü tarafından açılan İyileştirme Faaliyet Programları sorumlular tarafından uygulanır ve yine Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilir.

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

6.2.1. MCBÜ KYS için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite amaçlarını oluşturmuş ve izlemektedir.

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, MCBÜ'nün aynı zamanda kalite politikasıyla kalite hedeflerini oluşturur. MCBÜ'deki tüm birimler stratejik planda bulunan göstergelerden kendi birimleri için belirlenen göstergeleri kalite hedefi olarak takip eder. Hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin kalite faaliyet

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

planları sorumlu, dönem, kaynak ve planlanan zamanlar olarak belirlenir ve 12 aylık bir takvim ile takip edilir.

Kalite amaçları aşağıdaki özellikleri taşımaktadır:

- a) Kalite politikası ile uyumlu,
- b) Ölçülebilir,
- c) Uygulanabilir şartları dikkate almakta,
- d) Hizmetlerin uygunluğu ve öğrenci/paydaş memnuniyetini arttırmaya yönelik,
- e) Şeffaf ve hesap verilebilir,
- f) İzlenebilir,
- g) İlgili taraflara duyurulmuş ve
- ğ) Uygun şekilde güncellenmektedir.

MCBÜ kalite amaçlarını, dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

Referans: MCBÜ Stratejik Planı

6.2.2. MCBÜ kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken;

- a) Ne yapılacağını,
- b) Hangi kaynakların gerekeceğini,
- c) Kimin sorumlu olacağını,
- d) Ne zaman tamamlanacağını,
- e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini de belirlemektedir.

Referans: MCBÜ Stratejik Planı

Hedeflerin sonuçlarına ilişkin veri/kayıt/raporlar süreç sahipleri tarafından ilgili dokümanlarda belirtilen periyotlarda Rektörlük Makamına sunulur. Rektörlük Makamı tarafından yapılan yönetimin gözden geçirme toplantılarında hedefler, stratejiler ve kaynaklar gözden geçirilir. Hedeflerden sapma olması ya da elde edilen verilerden, sapma olabileceği riskinin tespit edilmesi durumunda sorumlu personelden düzeltici veya iyileştirme faaliyetleri talep edilir.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü
Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü
Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

Herhangi bir sebeple hedeflere ulaşamayacağının anlaşması halinde hedef, prosedürüne uygun olarak revize edebilir.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

6.3. Değişikliklerin Planlanması

MCBÜ KYS’de değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikleri aşağıdaki hususları da değerlendirerek planlı şekilde gerçekleştirir:

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,
- KYS’nin bütünlüğünü,
- Kaynakların varlığını,
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini.

MCBÜ Üst Yönetimi; KYS’nde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, KYS’nin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlamaktadır.

MCBÜ KYS’nde, dokümantasyon değişiklikleri ilgili prosedüre göre planlanır ve uygulanır.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü

MCBÜ’nün sunduğu yükseköğretim hizmetlerinde değişiklik gerektiğinde ilgili prosedüre göre planlanır ve uygulanır.

Referans: Yükseköğretim Hizmetleri Tasarım / Geliştirme Süreci

MCBÜ KYS hedefleri, stratejileri, risk ve fırsatları her yıl gözden geçirilir ve değişiklik gerektiğinde bu gözden geçirme toplantılarında planlanır ve bir sonraki toplantıda uygulamaları takip edilir.

Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

7.0. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

MCBÜ Rektörlüğü;

- KYS’ni oluşturmak, uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- Öğrenci/paydaş isteklerinin yerine getirilmesi yolu ile öğrenci/paydaş memnuniyetini artırmak için, gerekli olan donanım, alt yapı, çalışma ortamı, eğitimi, bilinçli ve yeterli insan kaynağı gibi kaynakları tespit ve temin etmiş olup, sürekliliğini sağlamaktadır.

Referans: Kaynak Yönetimi Süreci
İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü
Personel İşlemleri Süreci

Kaynak planlaması üst yönetimin yetki ve sorumluluğunda olmasına karşın, bu kaynaklarının doğru tespiti ve etkin kullanımı tüm kurum personelinin sorumluluğundadır.

MCBÜ Rektörlüğü;

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

a) Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını, sistemin bütünü ile sürekli iyileşmeye katkı sağlayacak uygulamaların kaynakları ve tüm ihtiyaçları yönetimin gözden geçirme toplantılarında tespit etmekte, değerlendirmekte ve temini planlanmaktadır.

Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

b) Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini yıllık olarak bütçe planı şeklinde planlamakta ve değerlendirmektedir.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

7.1.2. Kişiler

MCBÜ KYS'nin etkin şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli akademik ve idari personeli tayin ve tedarik etmiş, kurum organizasyon şeması ile tanımlamıştır.

Referans: MCBÜ Organizasyon Şeması

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları 2547 ve 657 sayılı kanunlar kapsamında belirlenmekte ve İnsan Kaynakları Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

Referans: İnsan Kaynakları Prosedürü

7.1.3. Altyapı

MCBÜ üst yönetimi, proseslerin işletilmesi, yükseköğretim hizmetlerinin şartlara uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı belirlemiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Bu alt yapı;

- Derslikler, atölyeler, laboratuvarlar, çalışma ofisleri, sosyal tesisler, kolaylık tesisleri, spor ve dinlenme alanları ve bunlarla ilgili aydınlatma, ısıtma, soğutma sistemlerini,
- Planlı bakımlarla sürekli faal tutulmaya çalışılan uygun donanım, ekipman ve yazılımlarını,
- Servis ve taşıma için kullanılan araç gereçleri,
- İletişim teçhizatları ve bilgi sistemleri gibi destek hizmetleri kapsamaktadır.

Referans: Demirbaş Bakım ve Onarım Prosedürü

Faaliyetlerin etkin ve verimli şekilde gerçekleştirilebilmesi amacıyla her yıl Aralık ayında aşağıdaki kapsamda Strateji Daire Başkanlığı tarafından yıllık bütçe hazırlanır ve MCBÜ Rektörlük makamı tarafından onaylanır:

- Gerekli bina, çalışma alanları ve ek tesisler,
- Yükseköğretim prosesi için gerekli ekipman, donanım ve yazılımlar,
- Ulaşım ve iletişim araçları,
- Personel giderleri,
- Eğitim öğretimde kullanılacak sarf malzemeler,
- Sosyal hizmetler (Eğitim, Sergi, Fuar, Seminer, Burs, Araştırma vb).

Hazırlayan

Kalite Koordinatörü

Onaylayan

Rektör

Altyapıyı yenilemek ya da geliştirmek için ortaya çıkan ihtiyaçlar, ilgili prosedür çerçevesinde tamamlanmaktadır.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

Ayrıca, MCBÜ'ne ait demirbaşların tesis, bakım, onarım, tadil, yenileme ve yedeklenmesi, ofis düzenlemeleri, tesislerin enerji yönetimi, iletişim (veri ve telefon) teçhizatlarının işletme ve bakımı, tesisler için gerekli yangın önleme faaliyetleri, afetlere yönelik önlem ve erken uyarı sistemlerinin kurulması faaliyetleri ile ilgili yetki ve sorumluluklar ilgili personelin görev tanımlarında tanımlanmıştır.

Referans: Görev Tanımları

Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından KBS otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir.

Referans: Taşınmazlarının İdaresi Hakkında Yönetmelik

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar bilgi işlem daire başkanlığı tarafından yönetilmekte ve bu yazılımlara “<https://bid.mcbu.edu.tr>” adresinden ulaşılmaktadır.

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

MCBÜ Üst Yönetimi, Yükseköğretim hizmetlerinin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli çalışma ortamını belirlemiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Bu uygun çevre, aşağıdakiler gibi beşeri ve fiziki unsurların birleşiminden ibarettir:

- Ayrımcılık yapmayan, kutuplaşmaya izin vermeyen, ahlaki değerleri ön planda tutan, sosyal aktiviteler ve sportif faaliyetlerle personeli kaynaştıran sosyal çevre,
- Stresi azaltmaya, tükenmişliği önlemeye yönelik sosyal aktiviteler, personel ile yakından ilgilenme, görüş ve öneri alma gibi uygulamalarla personelin sorunlarıyla ve Danışmanlık hizmetiyle öğrencilerin sorunlarıyla yakından ilgilenilen psikolojik çevre,
- Uygun iklim şartları, merkezi ısıtma ve soğutma sistemi, jeneratörle desteklenen enerji sistemi, hijyenik umumi ortamlar, modern teknolojik cihazlarla donatılmış laboratuvar imkanlarından, akademik ve idari personelimizin rahat çalışmasına imkan veren ofis donanımlarından oluşan fiziksel çevre.

Bu unsurlar, tedarik edilen ürün ve hizmetlere göre farklılık gösterebilmektedir.

Çalışma ortamının belirlenmesinde dikkat edilen husus, hizmetin kalitesine doğrudan ya da dolaylı olarak olumsuz yönde etki edecek çevre ve iklim koşullarının olmaması, çevreye zarar vermemesi ve öğrenci ve çalışan güvenliğini sağlamasıdır. Bu hususta öğrencilerimizin ve çalışanlarımızın da ortamdan olumsuz yönde etkilenmemesine özen gösterilmektedir.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

Ayrıca Öğrencilerin ilgililere kolayca ulaşması ve işlemlerinin kısa sürede tamamlanması için hizmet birimleri levhalarla görsel olarak tanımlanmıştır.

Söz konusu etkilerin olup olmadığı, hizmet sürecinin planlı kontrolleriyle ve anketlerle izlendiği gibi, iç denetimlerle de izlenmektedir.

Referans: İç Denetim Prosedürü
Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti Ölçüm Süreci

MCBÜ Üst Yönetimi, kalite politikası ve hedeflerini de dikkate alarak, kurumun performansını arttırmak için öğrencilerine ve çalışanlarına güvenli ve rahat bir çalışma ortamı sağlamakla yükümlü olduğunun bilincindedir.

Referans: İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

MCBÜ hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığında, doğrulama sonuçlarının geçerliliğini ve güvenilirliğini güvence altına almak için ihtiyaç duyduğu kaynakları tayin ve tedarik etmiştir.

MCBÜ sunduğu yükseköğretim hizmetlerinin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kaynakları olarak sınavlar, ödevler ve projeleri kullanmaktadır. Bu amaçla doğrulama sonuçlarının geçerliliğini ve güvenilirliğini güvence altına almak için ihtiyaç duyduğu kaynakları tayin ve tedarik etmiştir.

Referans: Ders Öğretim Planları

MCBÜ Ar-Ge projeleri ve laboratuvar hizmetlerinin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme cihazları kullanmaktadır. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır. Ölçüm sonuçları bilimsel veri olarak kullanılmayan cihazlar (öğrencilere cihazın kullanımını göstermek, cihazı ve parçalarını tanıtmak, deney metotlarını göstermek amacıyla kullanılan cihazlar gibi) kalibrasyona tabi değildir.

Referans: Kalibrasyon Kapsamındaki Muayene ve Kontrol Cihazları Listesi
Kalibrasyon Süreci

MCBÜ sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdaki hususları güvence altına almaktadır:

- Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- Amaçlanan sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu.

MCBÜ, uygun dokümanite edilmiş bilgiyi, izleme ve ölçüm kaynaklarının amaca uygunluğunun kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

MCBÜ izleme ve ölçmelerin yapılabilmesini ve bunların izleme ve ölçme şartları ile tutarlı olmasını sağlayacak prosesleri oluşturmuş ve uygulamaktadır.

Referans: Kalibrasyon Süreci

MCBÜ geçerli sonuçların sağlanması için ölçme teçhizatının;

- Yıllık plan dahilinde kalibre edilmiş veya doğrulanmış olmasını veya kullanılmadan önce ulusal veya uluslararası referans ölçme standartlarına göre izlenebilir olmasını,
- Gerekli olduğunda, ayar edilmiş veya yeniden ayar edilmiş olmasını,
- Kalibrasyon durumunun tayin edildiğini gösteren “Kalibrasyon Etiketi” ile tanımlanmasını,
- Ölçme sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlardan korunmuş olmasını,
- Taşıma, bakım ve depolanma sırasında hasar ve bozulmalara karşı korunmasını sağlamaktadır.

MCBÜ teçhizatın şartlara uygun bulunmadığı durumlarda, hizmet tamamlanmamış ise hizmeti sunmadan önce, hizmet tamamlanmış ise hizmeti talep edenin yerinde daha önceden yapılmış ölçme sonuçlarının geçerliliğini, kalibrasyonu uygun bir cihazla yeniden değerlendirmekte ve bu sonuçların geçerliliğini kaydetmektedir. Sonuçlar için hizmeti talep eden bilgilendirilmekte ve gerektiğinde hizmet yenilenmektedir. MCBÜ bu durumda etkilenen teçhizat ve varsa fiziksel ürün hakkında gerekli tedbirleri almaktadır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

MCBÜ proseslerinin işletilmesi, hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmektedir. Bu bilgi sürdürülebilir ve gerekli şekilde EBYS üzerinden ulaşılabilir.

Değişiklik ihtiyacı ve eğilimleri ele alındığı zaman, MCBÜ mevcut bilgi birikimini değerlendirmekte ve ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri nasıl kazanacağı veya bunlara nasıl erişebileceğini EBYS sistemini kullanarak tayin etmektedir.

Referans: MCBU- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

Kurumsal bilgi, MCBÜ'nün amaçlarına erişmek için kullandığı ve paylaştığı bilgidir ve MCBÜ'ne özel bilgi olup, genellikle tecrübe, paydaş geri bildirimleri, projeler, araştırma ve yayınlarla kazanılmıştır.

Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alır:

- İç kaynaklar;

Fikri mülkiyet,

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

Tecrübelerden kazanılan bilgi ve paylaşılması,
Başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler,
Dokümante edilmemiş bilgi,
Akademik yayınlar,
Ürün, proses ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.

b) Dış kaynaklar;

Bakanlıktan alınan görüş ve öneriler,
Standartlar,
Bilimsel toplantılar, seminerler ve konferanslar,
Akademik yayınlar,
Öğrenci / paydaş ve dış tedarikçilerden derlenen bilgi,
STK'lar, kamu kurum ve kuruluşları, sanayi kuruluşları.

7.2. Yeterlilik

MCBÜ, şikayetleri ele alma prosesleri de dahil olmak üzere, hizmet şartlarına uygunluğu etkileyebilecek işleri yapan personelin, uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmasını Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (CBUSEM)'in düzenlediği eğitimler, yurt içi ve yurt dışı öğretim elemanı değişim programları, hizmet içi eğitim programları ve dış eğitim kurumlarının sağladığı hizmetlerden yararlanarak sağlamaktadır.

a) MCBÜ'nün KYS'nin performansını ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin gerekli yeterliliği yükseköğretim hizmetleri için mevzuatlarla belirlenmiştir. MCBÜ, bu mevzuatlara uymakla yükümlüdür.

Referans: 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu
2914 sayılı Yüksek Öğretim Personel Kanunu
657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

b) MCBÜ, yukarıda atfedilen mevzuatlara uygun hareket ederek istihdam ettiği personelin uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeterliliklerini güvence altına almıştır.

Referans: Naklen veya Açıkta Yapılacak Atamalarda Uygulanacak Yönetmelik
Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atama Yönetmeliği
Sürekli Atanan Öğretim Elemanlarının Yeniden Atama İşlemleri İş Akış Şeması

c) Uygulanabildiğinde ihtiyaç duyulan yeterliliği kazanması için gerekli iç ve dış eğitimleri sağlamakta veya bu gibi ihtiyaçları karşılamak için gerekli tedbirleri almakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmektedir. Bu uygulanabilir faaliyetler mevcut çalışan personelin eğitime tabi tutulmasını veya yeterli personelin taşeron/tedarikçi olarak kullanılmasını veya sözleşmeli olarak çalıştırılmasını kapsamaktadır.

Alınan tedbirlerin etkinliğini sınav, anketler ve uygulamaların takibi ile değerlendirmektedir.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

Referans: Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

d) MCBÜ uygun dokümanite edilmiş bilgiyi yeterliliğin kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

7.3. Farkındalık

MCBÜ, toplantılar, seminerler, paneller, ilanlar ve internet sitesinde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanarak kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almaktadır:

- a) Kalite politikası,
- b) İlgili kalite amaçları,
- c) İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin KYS'nin etkinliğine katkıları,
- d) KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

MCBÜ, personelin yaptığı faaliyetlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olmasını sağlamak ve kalite amaçlarının başarılması için personelin nasıl katkıda bulunacaklarını belirlemektedir. *Bu amaçla personele kalite odaklı, öğrenci odaklı ve onlardan nitelikli hizmet bekleyen iş dünyası odaklı çalışmanın ve yaptıkları işin önemi sürekli vurgulanmaktadır.*

MCBÜ, kurum kadrosuna yeni katılan personele uygulanan Oryantasyon Eğitim Programı ile kurumu tüm yönleriyle tanıtmayı ve onları diğer kurum personeli ile bütünleştirmeyi hedeflemektedir. Bu eğitimlerde kurum ile ilgili yasa ve yönetmelikler, kurum ile ilgili dokümantasyon, MCBÜ'nün kurumsal yapısı, kurum politikaları, vizyon ve misyonumuz, kurumumuzun KYS ve birimlerde gerçekleştirilen faaliyetler tanıtılmakta, kalite ve öğrenci odaklı çalışmanın ve sorumlu oldukları işlerin önemi vurgulanmaktadır.

Referans: Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.4. İletişim

MCBÜ, aşağıdaki hususlar dahil olmak üzere uygun iletişim proseslerini oluşturmuş ve iletişimin, KYS'nin etkinliğini kesintiye uğratmayacak şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır:

- a) Neyle ilgili iletişim kuracağını,
- b) Ne zaman iletişim kuracağını,
- c) Kiminle iletişim kuracağını,
- d) Nasıl iletişim kuracağını,
- e) Kimin iletişim kuracağını.

Referans: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Prosedürü
Bilgi ve İletişim Teknolojik Altyapı Tablosu
İletişim ve Haberleşme Stratejisi Tablosu

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

MCBÜ telefon, faks, internet, iletişim panolarını, toplantıları, iç ve dış öneri sistemi, anketleri, eğitimleri, yönergeler, prosedür, talimat ve süreç akış şemalarını ve raporlama sistemin iletişimde etkin birer araç olarak kullanmaktadır.

Satın almada internet, telefon veya faks, öğrenci/paydaş şikayet, öneri ve ihtiyaçlarının tespitinde internet, mülakat, anket, internet, telefon, seminer, kongre, fuarlarda birebir görüşme, iç haberleşmede internet, telefon, duyuru, toplantı ve raporlar birer iletişim aracı olarak kullanılmaktadır. Ayrıca her aşamada KYS'mizin gerektirdiği doküman, rapor, toplantı ve eğitimler de etkin birer iletişim aracıdır.

Öğrencilerle temas halinde olan bütün MCBÜ personeli;

- Şikayetlerin ele alınması da dahil öğrenci/paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin ele alınması konusunda eğitilmiş,
- MCBÜ tarafından belirlenen şikayetleri ele alma raporlama şartlarına uymakta,
- Öğrencilere/paydaşlara nazik bir tarzda davranmakta ve şikayetleri/talepleri hızlı bir şekilde cevaplandırmakta veya bunları uygun kişilere yönlendirmekte ve
- İyi kişisel ilişkiler kurmakta ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmaktadır.

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

MCBÜ'nün KYS dokümantasyonu;

- a) MCBÜ kalite politikasının ve kalite amaçlarının doküman haline getirilmiş beyanlarını,
- b) MCBÜ KYS El Kitabını,
- c) TS-EN-ISO9001:2015 standardının gerektirdiği prosedürlerde dahil olmak üzere MCBÜ'nün ihtiyaç duyduğu doküman edilmiş bilgiyi,
- d) Proseslerin etkin plânlanması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için MCBÜ tarafından gerekli olduğuna karar verilen kayıtlar dahil diğer doküman edilmiş bilgiyi içermektedir.

Referans: Ana Doküman Listesi
Kalite Kayıtları Listesi

MCBÜ'nün dokümantasyonu bilgisayarda hazırlanmış ve basılmış olup, kayıtlar duruma göre bilgisayarda yazılıp basılmış ya da basılmadan elektronik ortamda tutulmakta olabileceği gibi, manuel olarak da tutulabilmektedir.

MCBÜ'nde doküman edilmiş bilgi ikiye ayrılmaktadır:

1. Doküman: Bilgilerin tanımlandığı ve onun destekleyici ortamı. Örnek prosedür, talimat, yönerge, standart, el kitabı, form vb. bu tür doküman edilmiş bilgi basılı olarak kontrollü bir

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

şekilde dağıtıldığı gibi, elektronik ortamda da (EBYS, e-posta veya web sayfasında yayınlama gibi) tutulup ilgili birimlere dağıtılmaktadır.

2. Kayıt: Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştiren faaliyetin delilini sağlayan dokümanite edilmiş bilgidir. Kayıtlar da basılı doküman olabileceği gibi, elektronik ortamda da tutulabilmektedir.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

MCBÜ, dokümanite edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde güvence altına almak için gerekli “Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü”nü oluşturmuş, dokümanite etmiş ve sürekli uygulamaktadır:

- Tanımlama ve açıklama,
- Format ve ortam,
- Uygunluk ve kifayeti için gözden geçirme ve onay.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü

Geçersiz ve/veya yürürlükten kalkan dokümanların kullanılmasını önlemek için, dokümanların yürürlükteki revizyonlarını gösteren listeler oluşturmuş ve kullanıma hazır bulundurmaktadır.

Referans: Ana Doküman Listesi

KYS’nde kullanılan TSE Standartları ve mevzuatlar ilgili web sitelerinden (Türk Standartları için www.tse.org.tr mevzuatlar için www.mevzuat.gov.tr), diğer dış kaynaklı dokümanlar geldiği kaynakla doğrudan temas kurularak izlenir ve güncel listesi tutulur.

Referans: Ana Doküman Listesi

MCBÜ, gerekli kalite kayıtlarını, KYS’nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturduğu kayıtları kontrol altında tutmaktadır. Bunlar doldurulmuş formlar, yazılı raporlar ya da elektronik ortamda tutulmuş kayıtlar şeklinde olabilir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

Bütün kalite kayıtları okunaklı olarak ve kolaylıkla ayırt edilebilecek şekilde hasar veya bozulmayı ve kaybolmayı önleyecek uygun ortamlarda, tekrar kolaylıkla kullanılabilir şekilde muhafaza edilir. MCBÜ kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla gerekli prosedürü oluşturmuş, dokümanite etmiş ve sürekli uygulamaktadır.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

MCBÜ’nde tutulmakta olan kalite kayıtları, kalıcı bir okunabilirliğe sahip, kolaylıkla ayırt edilebilir ve istendiği anda ulaşılabilir.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

Üniversitenin elektronik ortamdaki resmi yazışmaları EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) üzerinden oluşturulmakta ve arşivlenmektedir. EBYS dışındaki elektronik kayıtların yedeklenmesinde ana sunucu yedekleme yöntemleri kullanılır.

MCBÜ KYS ile ilgili dokümanlar Birimlerin Kalite Koordinatörleri tarafından orijinal olarak elektronik ortamda muhafaza edilir ve yedeklenerek korunur.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1. MCBÜ’nde KYS ve TS-EN-ISO9001:2015 standardı tarafından istenen doküman edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilmektedir:

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,
- Gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması gibi durumlara karşı uygun şekilde korunması.

MCBÜ’nde KYS ile ilgili dokümanlar yayınlanmadan önce, yeterlilik açısından Birimlerin Kalite Koordinatörleri ve gerektiğinde ilgili sorumlu personel tarafından gözden geçirilir ve ilgili prosedürde geçen yetkililer tarafından onaylanır.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü

7.5.3.2. Doküman edilmiş bilginin kontrolü için MCBÜ aşağıdaki uygulanabilir olan faaliyetleri belirlemiştir:

- Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- Niteliğin korunması dahil, arşivleme ve koruma,
- Değişikliklerin kontrolü,
- Muhafaza ve elden çıkarma.

Dokümanların dağıtımını, revizyonu ve iptali, arşivlenmesi ve elden çıkarılması çalışmaları ve sorumlulukları ilgili prosedürde tanımlanmıştır.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü

Yürürlükteki dokümanların geçerli revizyonlarının, ilgili noktalarda bulunduğu, kolayca ulaşılabileceği ve okunabilir durumda oldukları, mevcut uygulamalara göre güncelliğinin sağlandığı, Birimlerin Kalite Koordinatörlükleri tarafından yılda en az bir kez yapılan “doküman kontrolleri” ile izlenmekte ve sonuçları Ana Doküman Listesine kaydedilmektedir. Ayrıca yılda en az bir kez yapılan iç denetimlerde de bu kontroller yapılmaktadır. Bu kontroller dış kaynaklı dokümanları da kapsamaktadır. Dış kaynaklı dokümanlar ilgili web sitelerinden (Türk

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

Standartları için www.tse.org.tr mevzuatlar için www.mevzuat.gov.tr) ve geldiği kaynakla doğrudan temas kurularak kontrol edilmektedir.

Referans: Ana Doküman Listesi

Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunmaktadır. MCBÜ gerekli kalite kayıtlarını, KYS'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturduğu kayıtları kontrol altında tutmaktadır. Bunlar doldurulmuş formlar, yazılı raporlar ya da elektronik ortamda tutulmuş kayıtlar şeklinde olabilir.

MCBÜ kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla gerekli prosedürü oluşturmuş, dokümante etmiş ve sürekli uygulamaktadır.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

8.0. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

MCBÜ yükseköğretim hizmeti sunmak için şartları karşılamak ve planlama faaliyetlerini gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan prosesleri, aşağıdakiler vasıtası ile planlamış, oluşturmuş, uygulamakta ve kontrol etmektedir.

- a) Yükseköğretim hizmeti için şartları tayin etmiştir.
- b) Aşağıdakiler için kabul kriterlerini oluşturmuştur:
 - 1) Prosesler
 - 2) Hizmetin kabulü
- c) Hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiştir.
- d) Kriterlere göre proseslere kontrol uygulamaktadır.
- e) Aşağıdakileri sağlamak için gerekli olan kapsamda, dokümante edilmiş bilgiyi tayin etmekte, muhafaza etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.
 - 1) Proseslerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına almak,
 - 2) Yükseköğretim hizmetlerinin şartlara uygunluğunu göstermek.

MCBÜ'nde Yükseköğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; eğitim verilecek bölümler/programlar, programların kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlanması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referans: Ders Öğretim Planları

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

MCBÜ Stratejik Planı
Yükseköğretim Hizmetleri Tasarım / Geliştirme Süreci
Öğrenci İşleri Hizmetleri Süreci
Kaynak Yönetimi Süreci
İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü

Planlamanın çıktısı, MCBÜ'nün operasyonlarına uygun olmaktadır. Operasyonel planlama KYS'nin diğer proseslerinin şartları ile de tutarlılık göstermektedir.

Plânlanmanın sonuçları MCBÜ'nün belirlemiş olduğu metotlara uygun olarak doğrulanmaktadır.

Referans: Ders Öğretim Planları

MCBÜ planlı değişiklikleri kontrol etmekte ve istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını, olumsuz etkilerini azaltacak gerekli faaliyetleri gerçekleştirerek gözden geçirmektedir.

Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

MCBÜ dış kaynaklı proseslerin kontrol edildiğini güvence altına almaktadır.

Referans: MCBÜ KYS El Kitabı Madde 8.4.

8.2. Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Öğrenci ile İletişim

MCBÜ, öğrencileri ile iletişim için telefon, faks, internet, yazışmalar, toplantılar, anketler gibi metotların etkin düzenlemelerini belirlemiş ve uygulamaktadır:

- Yükseköğretim hizmeti ile ilgili bilgi sağlanmasını,
- Değişiklikler de dahil sözleşmeleri (öğrenci kayıt bilgileri),
- Öğrenci şikayetleri dahil, yükseköğretim hizmeti ile ilgili öğrencilerden geri bildirimler sağlanmasını,
- Öğrenci mülkiyetinin kontrolünü,
- Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmesini (uygun olduğu zaman).

Bu araçlar öğrencilerden elde edilen bilgiler, hizmet ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve öğrencilerimizin en üst düzeyde memnuniyetinin sağlanabilmesi için temel girdi olarak kullanılır.

Referans: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Prosedürü
Bilgi ve İletişim Teknolojik Altyapı Tablosu
İletişim ve Haberleşme Stratejisi Tablosu

Düzenli olarak yapılan memnuniyet anketleri ile öğrencilerimiz ile iletişimimizin etkinliği sürekli olarak ölçülür ve gerekli ise iyileştirmeler yapılır.

Referans: Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Süreci

8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Belirlenmesi

MCBÜ, öğrenciye teklif edilecek yükseköğretim hizmetleri için şartları belirlerken, ulusal ve uluslararası standartlar, yasalar ve yönetmelikler, paydaşlardan gelen teklif ve talepler, paydaşlar

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

ile yapılan yazışmalar, ziyaretler ve telefon görüşmeleri ile aşağıdaki hususları güvence altına almaktadır:

a) Aşağıdakiler dahil yükseköğretim hizmetleri için şartların tanımlandığını;

- 1) Yükseköğretim hizmetine uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- 2) MCBÜ'nün gerekli olduğunu düşündüğü şartları.

b) MCBÜ'nün teklif ettiği yükseköğretim hizmetleri için beyan ettiği şartları karşılayabileceğini.

Referans: Ders Öğretim Planları
Yükseköğretim Hizmetleri Tasarım / Geliştirme Süreci

MCBÜ, hizmeti gerçekleştirmeden önce;

- a) Hizmetin sunumu için geçerli şartlar da dahil olmak üzere öğrenciler/paydaşlar tarafından belirtilmiş olan şartları,
- b) Öğrenciler/paydaşlar tarafından beyan edilmeyen, ancak belirtilen veya bilinen ve amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları,
- c) Hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını,
- d) Kendisinin de gerekli olduğunu gördüğü ilave şartları

uymak zorunda olduğu ulusal ve uluslararası standartlar, yasalar ve yönetmeliklerle, öğrencilerden/ paydaşlardan gelen taleplerle belirlemektedir.

Referans: Yükseköğretim Hizmetleri Tasarım / Geliştirme Süreci

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referans: Öğrenci İşleri Hizmetleri Süreci

8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1. MCBÜ, verilecek hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahip olduğunu güvence altına almaktadır.

MCBÜ öğrencilere/paydaşlara hizmet sağlamayı taahhüt etmesinden önce aşağıdakileri içeren bir gözden geçirme yapmaktadır:

- a) Teslimat ve teslimat sonrası faaliyetlerle ilgili şartlar dahil öğrenci/paydaş tarafından belirtilen şartlar (öğrencinin daha önce aldığı bir yükseköğretim hizmeti varsa ders intibakı yapılması, paydaş taleplerinin sözleşme şartlarının değerlendirilmesi),
- b) Öğrenci/paydaş tarafından ifade edilmeyen, ancak belirtilmiş veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar (öğrenci/paydaş beklentileri), bilindiğinde,

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

c) MCBÜ tarafından belirtilen şartlar,

Referans: Ders Öğretim Planları

Hizmet Sözleşmeleri

d) Yükseköğretim hizmetlerine uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,

e) Önceden ifade edilenden farklı sözleşme veya hizmet talep şartları.

MCBÜ daha önceden tanımlanandan farklı sözleşme şartları ile ilgili hususların çözüldüğünü öğrenciye Danışman Öğretim Elemanı ataması ile güvence altına almaktadır. Öğrenci, şartlarını dokümanite edilmiş bir şekilde beyan etmediğinde; öğrenci şartları kabulden önce Danışman Öğretim Elemanı tarafından teyit edilmektedir.

MCBÜ, Danışmanlık Sistemi vasıtasıyla öğrenci kayıt taleplerini kabul etmeden önce öğrencinin okula kabul şartlarını incelemekte ve teyit etmektedir. Öğrencinin kayıt için gerekli belge ve dokümanları incelenmekte ve yasal olarak kaydına engel teşkil etmeyen bir durum varsa kayıt işlemi yapılmaktadır.

Referans: Öğrenci İşleri Hizmetleri Süreci

8.2.3.2. MCBÜ aşağıdakilerle ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir, uygulanabildiği şekilde;

a) Gözden geçirme sonuçları,

b) Hizmetler için yeni şartları.

Referans: Ders Öğretim Planları

Yükseköğretim Hizmetleri Tasarım / Geliştirme Süreci

Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

Hizmet şartları mevzuatlarla tarif edilmiştir. Öğrenci ile mevzuatlardan farklı bir anlaşma olamaz. Yasa ve yönetmeliklerin yorumlanamadığı durumlarda YÖK'ten görüş alınır. Mevzuatlarda tarif edilmeyen şartlar ise yönergelerle tarif edilmiştir. Ancak zaman içerisinde yasal şartlar değiştiğinde veya yasal şartlar dışında talepler geldiğinde bunların çözümlenmesi sağlanır. MCBÜ, hizmete bağlı şartları öğrencilerine hizmeti sunmayı taahhüt etmeden önce (öğrenci kayıt talebi kabul edilmeden önce ve eğitim öğretim süresince) Danışman Öğretim Elemanı atamasıyla gözden geçirmektedir.

Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesine ilişkin faaliyetlerin koordinasyonu ve sonuçlandırılması Dekanların/Müdürlerin/Fakülte-Yükseköğretim Sekreterlerinin gözetiminde konu ile ilgili öğretim elemanlarının/memurların ve Danışman Öğretim Elemanının sorumluluğunda olup, bu faaliyetlere ve devamındaki gelişmelere ilişkin kayıtlar düzenli olarak muhafaza edilmektedir.

Hazırlayan

Kalite Koordinatörü

Onaylayan

Rektör

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Yükseköğretim hizmeti için şartlar değiştiğinde MCBÜ, ilgili dokümanla edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu güvence altına almaktadır.

MCBÜ’de öğrenciye verilecek hizmetlerde yapılan bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Eğitim Kataloğu/Bilgi Paketi ve bölüm internet sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Eğitim Kataloğu/Bilgi Paketi ile sağlanmaktadır. Ayrıca üniversitemiz web sayfası üzerinden de duyurulmaktadır. Diğer paydaş hizmetlerinde ise bu duyuru resmi yazışma, EBYS, PTT Kep, e-posta veya web sayfası aracılığıyla yapılmaktadır.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü
Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü
MCBU- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

MCBÜ, yükseköğretim hizmetlerinin daha sonraki sunumunu güvence altına almak için bir tasarım ve geliştirme prosesi oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Referans: Yükseköğretim Hizmetleri Tasarım / Geliştirme Süreci

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Tasarım ve geliştirmenin aşamaları ve kontrolleri tayin edilirken MCBÜ aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yapısı, süresi ve karmaşıklığı,
- Uygulanabilir tasarım ve geliştirme gözden geçirmeleri dahil, gerekli proses aşamaları,
- Gerekli tasarım ve geliştirme doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri,
- Tasarım ve geliştirme prosesinde yetki ve sorumlulukları,
- Hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan iç ve dış kaynakları,
- Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde yer alan personel arasındaki ara yüzlerin kontrol ihtiyaçları,
- Öğrenci ve diğer paydaşların tasarım ve geliştirme prosesinde yer alma ihtiyaçları,
- Hizmetlerin daha sonraki sunumu için şartları,

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

- i) Tasarım ve geliştirme prosesi için öğrenci ve diğer ilgili taraflarca beklenen kontrol seviyesi,
- j) Tasarım ve geliştirme şartlarının karşılandığını göstermek için ihtiyaç duyulan dokümanite edilmiş bilgi.

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

MCBÜ, tasarımı ve geliştirilmesi yapılacak yükseköğretim hizmetleri için önemli şartları belirlemektedir. Yeni bölüm / program ve ders açılmasına ya da mevcut bölüm / program ve derslerin geliştirilmesine yönelik ihtiyaçlar ilgili birimlerin yöneticilerinden, öğrencilerinden, öğretim elemanlarından ve sektörden alınan geribildirimler doğrultusunda belirlenir. Açılması ya da geliştirilmesi düşünülen her bölüm ya da programa ilişkin yeterlilikler bilimsel gelişmelere ve iş dünyasındaki ihtiyaçlara paralel olarak belirlenir.

Yeni bölüm / program açma ile ilgili planlama çalışmaları Dekanlıklar / Müdürlükler tarafından yapılır. İlgili akademik birimler söz konusu bölüm/programların açılmasında YÖK'ün Bölüm/Programı Açma Ölçütlerini dikkate alarak yeni bölüme/programa duyulan ihtiyaç doğrultusunda, bölüm/program için gerekli sayı ve nitelikte akademik ve idari personeli nasıl ve nereden temin edeceklerini, derslik, laboratuvar vb. fiziki alt yapı gereksinimlerini nasıl karşılayacaklarını planlarlar.

MCBÜ bu hususta aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- a) Fonksiyonel ve performans şartları,
- b) Önceki benzer tasarım ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen bilgi,
- c) Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- d) Teklif eden birimin uygulamayı taahhüt ettiği standartlar veya uygulama esasları,
- e) Hizmetin yapısından kaynaklanan başarısızlığın potansiyel sonuçları.

Girdiler tasarım amaçlarına uygun, tam ve başka şekilde anlaşılmayacak tarzda olmaktadır.

Birbiri ile çatışan tasarım ve geliştirme girdileri çözülmektedir.

Yeni bölüm/program ve ders açma ile ilgili girdiler öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve iş dünyasının talepleri ve üniversitedeki akademik birimlerin derslik, laboratuvar vb. fiziki alt yapı olanakları ile yeni bölümün/programın ve dersin gerektirdiği uzmanlığa sahip öğretim elemanı sayısıdır.

MCBÜ tasarım ve geliştirme girdileri ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

MCBÜ aşağıdakileri güvence altına almak için tasarım ve geliştirme prosesine kontroller uygulamaktadır:

- a) Erişilmesi amaçlanan sonuçların tanımlandığı,
- b) Tasarım ve geliştirme sonuçlarının şartları karşılama kabiliyetini değerlendirmek için gözden geçirmelerin yapıldığı,
- c) Tasarım ve geliştirme çıktılarının, girdi şartlarını karşıladığını güvence altına almak için doğrulama faaliyetlerinin yapıldığı.
- d) Ortaya çıkan hizmetlerin, belirtilmiş uygulama veya amaçlanan kullanımı için şartları karşılama güvence altına almak için geçerli kılma faaliyetlerinin yapıldığı,
- e) Gözden geçirme veya doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri esnasında tayin edilen problemler için gerekli herhangi bir faaliyetin yapıldığı,
- f) Bu faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgilerin muhafaza edildiği.

Yeni bölüm/program ile ilgili tasarım ve geliştirmenin gözden geçirilmesi işlemi Enstitü/Fakülte/Yüksekokul Kurullarınca yapılır. Enstitü/Fakülte/Yüksekokul Kurulu yeni açılacak bölüm/program ve derslerin öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve iş dünyasının ihtiyaç ve beklentilerine ne ölçüde cevap vereceğini hazırlanan planlar kapsamında değerlendirir, varsa belirlenen eksikliklerin ve aksaklıkların giderilmesi için tasarım ve geliştirme sürecinin önceki aşamalarına geri dönlür.

Yeni bölüm/program ve ders açılmasına ilişkin Enstitü/Fakülte/Yüksekokul Kurullarınca yapılan gözden geçirmenin ardından hazırlanan eğitim ve öğretim hizmetleri tasarım ve geliştirmeleri üniversite senatosuna iletilir. Senato, yeni bölüm/program ve derslerin ihtiyaçlara ve mevzuata uygunluğunu dikkate alarak tasarım ve geliştirmelerle ilgili doğrulamayı yaparak son kararı verir. Kararın olumlu olması durumunda yeni bölüm/program ve derslerin açılmasına ilişkin dosyayı YÖK'e iletir. Tasarım ve geliştirme bu şekilde doğrulanmış olur.

Yeni bölüm/program ve derslerle ilgili hizmet tasarım ve geliştirmelerinin geçerliliği öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve Enstitü/Fakülte/Yüksekokul Kurullarının yeni bölüm/program ve derslerle ilgili memnuniyetleri ölçülerek yapılır. Her dönem sonunda yapılan öğrenci memnuniyet anketleri yeni açılan bölüm/program ve derslerle ilgili geçerliliğin test edilmesinde kullanılır. Öğrenci memnuniyet anketlerinin yanı sıra Enstitü/ Fakülte/ Yüksekokul Kurullarında yapılan toplantılar da bölüme/programa ve derslere ilişkin geçerliliğin test edilmesinde kullanılır. Öğrenci memnuniyet anketleri ve kurulların değerlendirmeleri yeni açılan bölüm/program ve derslerle ilgili değişiklik yapılmasını gerektiriyorsa gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

MCBÜ, tasarım ve geliştirme çıktılarının aşağıdakileri karşılamaını güvence altına almaktadır:

- Girdi şartlarını karşıladığını,
- Yükseköğretim hizmetinin sunumu ile ilgili daha sonraki proseslerin uygunluğunu,
- İzleme ve ölçüm şartlarını içermeli veya bunlara atıfta bulunmalı ve uygun olduğunda hizmetin kabul kriterlerini de içermesini,
- Hizmetlerin istenen amacı ile güvenli ve uygun kullanımı için zorunlu olan özelliklerini belirtmesini.

Tasarım ve geliştirme sürecinin çıktıları, öğrencilerin söz konusu yeni bölüm/programlara kayıt olma ve dersleri seçmeleri ve bu bölüm/program ve derslerdeki memnuniyet düzeyleridir.

MCBÜ tasarım ve geliştirme çıktıları ile ilgili dokümante edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

MCBÜ hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi esnasında veya sonrasında gerçekleştirilen değişiklikleri, şartların karşılanmasına olumsuz bir etki olmamasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan derecede tanımlamakta, gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

MCBÜ aşağıdakilerle ilgili dokümante edilmiş bilgileri muhafaza etmelidir:

- Tasarım ve geliştirme değişiklikleri,
- Gözden geçirme sonuçları,
- Değişiklik yetkisi,
- Olumsuz etkileri önlemek için yapılan faaliyetler.

Ders planları ve içerikleri bilimsel-teknolojik gelişmelere ve iş dünyasının beklentilerine paralel olarak güncellenir ve geliştirilir. Bu, hem öğrencilerimizin, hem de onları mezun olduklarında istihdam edecek olan kurumların memnuniyeti için önemli bir zorunluluktur.

Eğitim ve öğretim hizmetlerine ilişkin tasarım ve geliştirmelerle ilgili güncelleme ve/veya değişiklikler düzeltici faaliyet prosedürü izlenerek gerçekleştirilir. Yapılan tasarım ve geliştirme değişiklikleri öğrencilerden ve bölüm kurullarından alınacak geribildirimler ile kontrol edilir. Yapılan değişikliklerin daha önce ortaya çıkan uygunsuzlukları giderip gidermediği, yeni uygunsuzlukların ortaya çıkmasını önleyip önlemediği kontrol edilir.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

MCBÜ dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartlara uygun olmasını güvence altına almaktadır.

MCBÜ aşağıdaki durumlarda dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlere uygulanacak kontrolleri tayin etmiştir:

- a) Dış tedarikçilerden gelen ürün ve hizmetlerin MCBÜ'nün kendi hizmetleriyle birleştirilmesi amaçlandığında,
- b) Ürün ve hizmetler MCBÜ adına dış tedarikçiler tarafından doğrudan öğrencilere tedarik edilirse,
- c) MCBÜ'nün kararı ile bir proses veya prosesin bir bölümü dış tedarikçi tarafından tedarik edildiğinde.

MCBÜ dış tedarikçilerin proses, ürün ve hizmetleri tedarik etme yeteneklerini temel alarak, şartlara göre değerlendirmek, seçmek, performanslarını izlemek ve yeniden değerlendirmek için kriterler tayin etmiş ve uygulamaktadır. Tedarikçi değerlendirmeleri her yıl tekrarlanır ve değerlendirme sonuçlarına göre her birimin Mali İşlerden Birimi tarafından Onaylı Tedarikçi Listesi oluşturulur.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

MCBÜ bu faaliyetler ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

MCBÜ satın alınan malzeme veya hizmetin niteliklerini önceden tanımlar, tedarikçisine iletir ve bu şartlara uygun olarak teminini gerçekleştirir. Tedarikçiye ve satın alınan malzeme / hizmete uygulanan kontrolün tipi ve içeriği, girdinin sunulacak hizmetler üzerinde yaratacağı etkiye göre belirlenmiştir.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

MCBÜ tedarikçilerini, MCBÜ'nün şartlarını karşılayan malzeme/hizmet sağlama yeteneği temelinde belirlediği kriterlere göre değerlendirmekte ve seçmektedir.

Referans: Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversitemizin ihtiyaçları ortaya çıkarılmakta, Rektörlük makamından bütçe talep edilmektedir.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

MCBÜ, satın alımları yasa ve yönetmelikler çerçevesinde açık ihale veya doğrudan temin usulü ile yapılmaktadır.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

MCBÜ dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin MCBÜ'nün öğrenciye düzenli bir şekilde uygun hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almaktadır.

MCBÜ;

- a) Dışarıdan tedarik edilen proseslerin MCBÜ'nün KYS'nin kontrolünde olduğunu güvence altına almaktadır,
- b) Bir dış tedarikçiye ve tedarik ettiği sonuçlara uygulamayı amaçladığı kontrolleri tanımlamıştır,
- c) Aşağıdakileri değerlendirmektedir:
 - 1) Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin MCBÜ'nün; öğrenci ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan hizmeti düzenli olarak sağlama yeteneği üzerindeki potansiyel etkisi,
 - 2) Dış tedarikçiler tarafından uygulanan kontrollerin etkinliği.
- d) Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartları karşıladığını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan doğrulama veya diğer faaliyetleri tayin etmiştir.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

Farklı malzeme ve hizmetler için hangi yöntemlerin kullanılacağı malzeme ve hizmetin performansına ve tedarikçinin kalite sistemi değerlendirme sonuçlarına bağlı olarak birimlerin Muayene ve Kabul Komisyonları tarafından belirlenir.

Sipariş edilen her malzemenin kontrol işlemlerinin gerekliliğinin saptanması, giriş kontrol yöntemlerinin (girişte veya kaynakta kontrol, doğrudan kullanıma alma vb) belirlenmesi, Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından teklif aşamasında belirlenen metotlara göre yapılır.

Giriş kontrol gerektiren malzemeler, ilgili test ve kontrol imkânları kullanılarak, şartnamelerinde belirtilen görsel olarak veya mümkün ise test yolu ile Tedarik Dokümanları/Şartnameleri bölümünde belirtilmiş olan doküman, standart ve şartnamelere göre Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından muayene edilirler.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

MCBÜ tedarikçinin yerinde doğrulama yapmamaktadır. Ancak buna gerek duyulduğunda, tedarikçiye iletilen satın alma isteklerinde, talep edilen doğrulama metodu ve ürünü serbest bırakma metodu tanımlanır.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

MCBÜ dış tedarikçiyle paylaşmadan önce idari ve teknik şartnamelerde ve imzalanan sözleşmelerde şartların uygunluğunu güvence altına almaktadır. Bu satın alma şartları aşağıdakileri içerir:

- a) Tedarik edilecek proses, ürün ve hizmetler,
- b) Aşağıdakilerin onaylanması:
 - 1) Ürün ve hizmetler,
 - 2) Yöntemler, prosesler ve teçhizat,
 - 3) Ürün ve hizmetlerin kullanımı.
- c) Personelin istenen vasıflandırılması dahil yeterlilik,
- d) Dış tedarikçilerin MCBÜ ile etkileşimi,
- e) MCBÜ tarafından dış tedarikçilerin performansına uygulayacağı kontrol ve izleme faaliyetleri,
- f) MCBÜ'nün veya müşterilerimizin dış tedarikçinin tesislerinde yapmayı amaçladığı doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri (bulunmamaktadır).

MCBÜ, talep sahibi satın alma siparişleri, tedarikçilere iletilmeden önce belirlenmiş satın alma şartlarının yeterliliğini değerlendirir ve doğrular. Bu değerlendirme ve doğrulamayı göstermek için satın alma kayıtlarında ilgili sorumluların imzaları yer almaktadır.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

8.5. Hizmetin Sunumu

8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü

MCBÜ yükseköğretim hizmetleri sunmaktadır. MCBÜ'de yükseköğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, uygulamalar, stajlar, iş yeri uygulama eğitimleri, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını ve laboratuvar hizmetlerini kapsamaktadır. MCBÜ hizmetlerin sunumunu kontrollü şartlar altında yürütmektedir. Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde aşağıdaki hususları kapsamaktadır:

- a) Aşağıdakileri tanımlayan dokümanite edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:
 - 1) Sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,
 - 2) Erişilmesi amaçlanan sonuçlar.
- b) Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımı,

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

- c) Proses veya çıktıların kontrolü için kriterler ile yükseköğretim hizmetleri için kabul kriterlerinin karşılandığının uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanması,
- d) Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve çevrenin kullanımı,
- e) Gerekli vasıflandırma dahil yeterli olan personel görevlendirilmesi,
- f) Hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması,
- g) İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesi,
- h) Hizmetin sunumu ve sunum sonrası faaliyetlerin uygulanması.

MCBÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

Referans: Ders Öğretim Planları
Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği
Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

MCBÜ uygun olduğu ölçüde gereken yerlerde, girdilerden başlayarak depolama (öğrenci belgeleri ve resmi evraklar için dosyalama) ve hizmetin sunumu aşamalarında hizmet girdi ve çıktıların tanımlanmasını ve izlenebilirliğini sağlamaktadır. Bu tanımlama, hizmet sunumu boyunca çıktıların izleme ve ölçme şartları açısından durumunu da göstermektedir. Hizmet girdi/çıkıtısının durumunu uygun dosyalama sistemi ile tanımlamaktadır. Kontroller ise hem hizmeti veren memurun hem de bir üst amirin ve dekan / müdürün onayı sırasında gerçekleştirilmektedir. Birimler arası yazışmalar EBYS üzerinden yapılmakta ve evrakın izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Referans: MCBU- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

Hizmetler öğrenci bazında izlenmekte, öğrencinin okula kaydından, mezuniyetine (okul ile ilişkisinin kesilmesine) kadar geçtiği aşamalarda, öğrenci ve diğer kuruluşlarla kurulan temaslar, ilgili öğretim elemanları ve idareciler tarafından kayıt altına alınmaktadır.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

Birbiriyle ilişkili evraklar arasındaki bu ilişkiyi göstermek, kontrolleri ve evraka ulaşımı kolaylaştırmak için evrak kayıt numaralarına atıf yapılır.

MCBÜ, ayrıca eğitim öğretim hizmetlerini izlemekte, kontrol altında tutmakta ve öğrenci dosyası olarak kayıt altına almaktadır. Öğrencilere hizmet maksatlı verilen her türlü kayıt ve dokümanın bir nüshası da kurumumuzda evrakı düzenleyen birim tarafından tutulmakta ve

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

arşivlenmektedir. Öğrencinin aynı kaydı tekrar istemesi ve/veya resmi denetimlerde geçmişe dönük geri besleme bu şekilde sağlanmaktadır. İzlenebilirliği güvence altına almak için dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Hizmet süreçlerimizde, eğitim öğretimde kullanılmak üzere, öğrencilerimiz tarafından temin edilen her türlü doküman ve malzeme müşteri malı (varlığı) veya öğrenci mülkiyeti olarak tanımlanır. MCBÜ kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyete itina göstermektedir.

MCBÜ kullanım için veya sunduğu hizmetiyle birleştirilecek öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyeti;

- Tanımlar,
- Doğrular,
- Korur ve
- Güvenliğini sağlar.

Herhangi bir öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için uygun olmadığı tespit edilirse MCBÜ bu durumu öğrenciye veya dış tedarikçiye yazılı olarak bildirir ve ne olduğu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza eder.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

MCBÜ’de Öğrencilerimizin yönetmelikler ile tanımlanan mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kağıtları
- Dilekçeleri

MCBÜ, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır.

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları Öğrenci İşleri Birimindeki öğrenci dosyalarında saklanmaktadır.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

Öğrencinin derslerden aldığı sınav notları dersin öğretim üyesi tarafından ilgili programlara girilmekte ve Öğrenci İşleri Biriminde saklanmaktadır. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilmektedir.

Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen proje ve ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Öğrenci veya dış tedarikçi mülkiyeti olarak tanımlanan her türlü doküman, mülkiyeti muhafaza edecek personel tarafından ilgili mevzuatlara ve MCBÜ kurallarına uygunluğu açısından incelenir ve doğrulanır. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilirse problem mülkiyet sahibine yazılı ya da sözlü olarak bildirilir ve düzeltilmesi gereken dokümanlar mülkiyet sahibine tarif edilir.

Öğrenci veya dış tedarikçi mülkiyeti, işlemler sırasında veya arşivde hasar görmemesi, kaybolmaması ve istendiği takdirde bulunabilmesi için dokümanlar ilgili personel tarafından Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

8.5.4. Muhafaza

MCBÜ hizmet sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza etmektedir.

MCBÜ’de sunulan hizmetler için kullanılan ve tedarik edilen ürünlerin, kullanımına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli fiziksel ve ortam şartları sağlanmaktadır.

MCBÜ tarafından verilen hizmetler ile ilgili tüm kayıtlar, kullanımı ya da arşivlenmesi sırasında muhtemel çevresel (ısı, nem, su, ışık vs.) hasarlardan etkilenmeyecek şekilde güvence altına alınır.

MCBÜ’de “ürün”, öğrenciye hizmet çıktısı olarak verilen belgeleri kapsamaktadır. Dolayısıyla ürünün muhafazası, bu hizmet çıktılarının muhafaza edilmesi anlamına gelmektedir. Bu hizmet çıktıları da dahil olmak üzere çıktı elde edilinceye kadar toplanan öğrenciye ait belgeler ve diğer kurum kayıtları, hizmet tamamlanıncaya kadar ve hizmet tamamlandıktan sonra ilgili birimler tarafından tanımlı dosyalarında muhafaza edilir. Bu muhafaza, uygulanabildiği ölçüde; tanımlamayı, taşımayı, dosyalamayı ve korumayı içermektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

MCBÜ yükseköğretim hizmetleri ile ilgili hizmet sunumunun tamamlanmasından sonraki faaliyetler için şartları karşılamaktadır. Hizmetin sunumundan sonraki şartlar, öğrencilerin öğrenim süresi boyunca dosyalarında tutulan bilgi ve belgelerin süresiz muhafaza edilmesi ve öğrencilik süreci tamamlandıktan sonra da ihtiyaç durumunda “belge düzenlenmesini”

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

kapsamaktadır. MCBÜ gerekli hizmet sunumunun tamamlanmasından sonraki faaliyetleri tayin ederken aşağıdakileri değerlendirmektedir:

a) Birincil ve ikincil mevzuat şartları,

Referans: Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı
MCBÜ Arşiv Yönetmeliği

b) Hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar (belgenin kaybolması veya hasar görmesi),

c) Hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü,

Referans: Kalite Kayıtları Listesi

d) Öğrenci/paydaş şartları,

e) Öğrenci/paydaş geri bildirimleri

MCBÜ mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini yılda bir kez anketlerle ölçümleyerek teslimat sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

Referans: Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti Ölçme Süreci

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

MCBÜ şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

MCBÜ gözden geçirme sonuçlarını değişikliğe onay veren kişi veya kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Referans: MCBÜ KYS El Kitabı Madde 8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

8.6. Hizmet Sunumu

MCBÜ uygun aşamalarda yükseköğretim hizmetlerinin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygulamaktadır. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, ilgili Ders Öğretim Planlarında tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans: Ders Öğretim Planları

Hizmetlerin öğrenciye sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve öğrenci tarafından onaylanmadığı takdirde gerçekleşmemektedir. Öğrencinin kayıt aşamasından diploma almasına kadar geçen tüm aşamalarda sırasıyla Danışman Öğretim Elemanı, bağlı olduğu Bölüm Başkanı, Öğrenci İşleri Birimi Memurları, Okul Sekreteri ve Dekan/Müdür tarafından bilgiler kayıt altına alınır, kontrol edilir ve onaylanır.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

MCBÜ sunumu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir. Dokümanite edilmiş bilgi aşağıdakileri içermektedir:

- Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı,
- Sunumu onaylayan kişi veya kişilere kadar izlenebilirlik.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

MCBÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, ilgili iş akış şemalarında, süreç akış şemalarında, prosedürlerde ve talimatlarda belirtilmiştir.

MCBÜ, hizmetin şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmeti her aşamada izler ve yetkililerin imzaları ile doğrular. Bu doğrulama, ilgili dokümanlarda tanımlanan aşamalarda planlanan düzenlemelere göre gerçekleştirilir. Hizmetin kabul kriterlerine uygunluğunu gösteren kanıtları da muhafaza etmektedir. Bu kayıtlar hizmet çıktısının Öğrenciye teslimine izin veren kişi/kişileri de göstermektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

İlgili yetkili tarafından onaylamadan, planlanmış düzenlemeler tatmin edici ölçüde tamamlanmadan öğrenciye hizmet/çıktı sunulmaz.

Tüm hizmet izleme ve doğrulama faaliyetleri kurum bünyesinde gerçekleştirilir. Durum acil de olsa girdinin giriş muayenesi yapılmadan kullanıma alınmasına izin verilmez. Malzeme ve hizmetlerin kabul kriterlerini karşılamadığı durumlarda nasıl hareket edileceği, bu KYS El Kitabının 8.7. maddesinde tanımlanmıştır.

Referans: MCBÜ KYS El Kitabı - Madde 8.7.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1. MCBÜ şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımının veya teslimatının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almaktadır.

MCBÜ uygunsuzluğun yapısı ile hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak uygun faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Bu aynı zamanda hizmetin sunumu veya sonrasında tespit edilen uygun olmayan hizmete de uygulanmaktadır.

MCBÜ uygun olmayan çıktıyı aşağıdaki yollardan biri veya fazlası ile ele almaktadır:

- Düzeltilmesi (çıktının düzeltilip yetkilisi tarafından paraflanması, yeni çıktı tanzim edilip verilmesi),

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

- b) Sunulan hizmetin ayrılması (hatalı çıktı olarak kayıt alıp dosyalama, hizmetin tekrarlanması), karantinaya alınması (hakkında karar verilmek üzere bekletilmesi), geri çağırılması veya askıya alınması,
- c) Öğrencinin bilgilendirilmesi (UBS üzerinden mesaj, resmi yazılı tebligat, telefon, sms vb),
- d) Şartlı kabulü için yetkilendirme elde edilmesi.

Uygun olmayan çıktılar düzeltildiğinde şartlara uygunluğunu göstermek için hizmet yeniden doğrulamaya tabi tutulmaktadır.

Eğitim öğretim kalitesine doğrudan etki eden fiziksel araç gereçler temin edildiklerinde, Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından kullanıma verilmeden önce kontrol edilir. Kontrol tamamlanıncaya kadar araç gereçler “KONTROL EDİLMEMİŞTİR / KULLANMAYINIZ / BLOKE SAHASI” gibi uyarıların bulunduğu yerlerde tutulur. Uygun olmayan malzemeler tasfiye edilinceye kadar “HATALIDIR-KULLANMAYINIZ” uyarısı bulunan yerlerde tutulur.

Hizmet kalitesine doğrudan etki eden girdiler (kıymetli evrak, matbu doküman, öğrenci dilekçe ve belgeleri) teslim alan Yetkili tarafından kabul edilmeden önce kontrol edilir. Kontrol sonucu uygun olmadığına karar verilen evraklar üzerine uygunsuzluk işaretlenir ve “İPTAL” kaşesi vurularak geldiği yere iade edilir. Kararsızlık durumlarında karar yetkisi bir üst amire aittir.

Transkript, diploma, tasdikname, öğrenci belgesi vb hizmet çıktıları öncelikle evrakı düzenleyen, sonra da nihai onayı veren yetkili tarafından incelenerek uygunluk tespiti yapılır. Bir uygunsuzluk durumunda uygun olmayan hizmet çıktısı için “iptal” kararı verilmiş ve hizmet çıktısı henüz öğrenciye veya üçüncü şahıslara iletilmemiş ise hizmet çıktısı tekrarlanır ve yeniden gözden geçirilir. Hizmet çıktısı öğrenciye veya üçüncü şahıslara iletilmiş ise doküman derhal geri çağırılır ve uygun doküman verilir.

Eğitim öğretim sürecinde ortaya çıkabilecek hatalı hizmetler, hizmetin anında tüketilen bir ürün olmasından dolayı bloke etme, iade etme gibi durumlar söz konusu değildir. Bunlar ancak uygunsuzluk olarak nitelendirilip, düzeltici faaliyet prosedürü çerçevesinde değerlendirilirler.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

8.7.2. MCBÜ aşağıdakileri kapsayan dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:

- a) Uygunsuzluğu tanımlayan,
- b) Yapılan faaliyetleri tanımlayan,
- c) Herhangi bir şartlı kabulü tanımlayan,
- d) Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi tanımlayan.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

MCBÜ, belirlenen şartlara uymayan hizmetlerin ve hizmet kalitesine etki eden girdilerin, yanlışlıkla kullanımının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol edilmesini sağlamaktadır. Uygun olmayan çıktının asıl amaçlanan kullanımını engellemek için gerekli önlemler alınarak öğrenciye yeni hizmet çıktısı sunulabilir.

İlgili yasa, yönetmelik, standart ve şartnamelere göre uygunsuzluk gösteren ve düzeltilmesi mümkün olmayan, ancak kullanım amacını karşılayabilecek durumdaki dokümanların kullanımına yetkili bölüm / kişiler tarafından ve gerekirse öğrenciden ya da yönetim kurulundan gerekli onayları almak kaydıyla kontrollü izin verilebilir.

Kurumumuzda bir uygun olmayan ürün / çıktı tespit edildiğinde (süreçlerin uygulanması sırasında veya hizmet çıktısı kullanıldığında), uygunsuzluğun etkilerine veya uygunsuzluğun potansiyel etkilerine karşı gerekli tedbirler alınmaktadır.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Uygun olmayan hizmet/çıktı düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için hizmet/çıktı yeniden doğrulamaya tâbi tutulmaktadır.

Uygunsuzlukların yapısı ve uygunsuzluklardan sonra alınan takip tedbirlerine ait kayıtlar, alınan izinlerin kayıtları da dahil olmak üzere kurumumuz tarafından muhafaza edilmektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

- Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek ve istenen kalite şartların sağlamak için bazı hizmet süreçleri yenilenebilir.
- Herhangi bir işlem tekrarı gerekmeden uygun olmayan hizmetin sunumu/malzemenin kullanımı, serbest bırakılması veya kabulü için dekan/müdürün veya uygulanabildiğinde öğrencinin izni ile kabul edilebilir.
- Hizmet sonrası hatalı hizmet/çıktının asıl amaçlanan kullanımını engellemek için gerekli önlemler alınarak öğrenciye yeni hizmet/çıktı sunulabilir.
- Hizmet anında tüketilen bir ürün olduğu için kalite şartlarını sağlayan bir başka ürüne dönüştürülmesi ve başka bir öğrenciye sunulması mümkün değildir.

9.0. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

MCBÜ izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme ile ilgili aşağıdakileri tayin etmiştir:

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini,
- Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini,

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

- c) İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini,
d) İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analiz ve değerlendirilmesi gerektiğini.

Referans: Veri Analizi Prosedürü

MCBÜ KYS'nin performansını ve etkinliğini değerlendirmektedir.

Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

MCBÜ sonuçların kanıtı olarak uygun dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

MCBÜ gerektiğinde plânlanmış sonuçları elde etmeye yönelik KYS proseslerinin yeteneğini göstermek amacıyla ölçülmesi ve izlenmesi için şu metotları uygulamaktadır.

- a) Hizmetleri de içine alan kalite amaçları planlanmış metotlarla izlenmekte ve ölçülmektedir.

Referans: MCBÜ Stratejik Planı

- b) Hizmetleri doğrulama, geçerli kılma, izleme faaliyetleri ve hizmetin kabulü için kriterler planlanmış ve bu planlar dahilinde dokümanite edilmiş metotlarla ölçülmekte ve izlenmektedir.

Referans: Ders Öğretim Planları

- c) KYS prosesleri için gerekli süreçler planlanmış, dokümanite edilmiş ve uygulamaktadır.

Referans: Süreç Akış Şemaları

- d) Dış tedarikçilerin performansları uygun metotlarla ölçülmekte ve izlenmektedir.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

Uygulanan metotlar proseslerin planlanmış sonuçlara ulaşabilme yeteneğini göstermektedir. Planlanmış sonuçlara ulaşamadığında, uygulanabildiği ölçüde düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9.1.2. Müşteri (Öğrenci/Paydaş) Memnuniyeti

MCBÜ, öğrencilerinin/paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığı algısını, memnuniyet anketleri, öneri ve şikayet sistemi ve bulunduğu bölgedeki sanayiciler, kamu kurum ve kuruluşları ve diğer paydaşlarıyla yaptığı toplantılarla izlemektedir.

MCBÜ bu bilginin elde edilmesi, izlenmesi ve gözden geçirilmesi için yöntemler tayin etmiştir.

MCBÜ KYS performansının ölçme kriterlerinden biri olarak, yükseköğretim hizmet şartlarını ne dereceye kadar karşılayıp karşılamadığı hakkındaki öğrenci algılaması ile ilgili bilgiyi öğrenci memnuniyeti anketleriyle izlemektedir.

Referans: Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti Ölçüm Süreci

Öğrenci memnuniyeti anketleri yılda iki kez final sınavları öncesinde UBS sistemi üzerinden Rektörlük Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından her ders için uygulanmaktadır. Anket

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

sonuçlarını ilgili dersin Öğretim Elemanı, bağlı olduğu Bölüm Başkanı ve Dekanı/Müdürü izleyebilmektedir.

Öğrenci memnuniyeti anket sonuçları, öğrenci öneri ve şikayetleri yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır ve iyileştirme durumu değerlendirilir.

Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

MCBÜ izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgiyi analiz etmekte ve değerlendirmektedir. Toplanan bu veriler / bilgiler ilgili sorumlular tarafından yeterli veri var ise istatistiksel teknikler kullanılarak, diğer konular ise deneyimli personelin yorumları ile analiz edilir.

Referans: Veri Analizi Prosedürü

Analiz sonuçları aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılmaktadır:

- Tedarik edilen ürün/hizmetler ve sunulan hizmetlerin uygunluğu,
- Öğrenci memnuniyet derecesi,
- KYS'nin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- KYS'nin iyileştirme ihtiyaçları.

MCBÜ KYS'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve bu sistemlerin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirlemekte, toplamakta ve analiz etmektedir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan aşağıdaki verileri kapsamaktadır:

- İç ve dış denetimlerin sonuçları,
- Risk analizleri, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler,
- Proses performansı ve hizmet kalitesi ölçme / değerlendirme sonuçları,
- Öğrencilerimizden/paydaşlardan gelen şikayet, öneri ve anket bilgileri,
- Giriş kontrol verileri (Hizmet süreçlerinde kullanılan malzeme, ekipman ofis donanımları ve dokümanların, eğitim ve organizasyon hizmetlerinin kontrol sonuçları ve tedarikçi verileri),
- Çıkış kontrol verileri (Sınav sonuçları ve bir üst amirin onay aşamasında elde ettiği kontrol verileri),
- Uygun olmayan ürün (Hizmet prosesi içerisinde kullanımı uygun olmayan girdi ve doküman) verileri,
- Akademik ve idari personelden gelen öneri vb bilgiler.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

9.2. İç Tetkik (Denetim)

9.2.1. MCBÜ, KYS'nin aşağıdakilerle ilgili durumunu belirlemek için planlanan aralıklarda iç denetimler yapmaktadır:

a) Aşağıdakilere uygunluğu:

- 1) MCBÜ'nün KYS'nin şartlarına,
- 2) TS-EN-ISO9001:2015 standardının şartlarına.

b) Etkili bir şekilde uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı.

9.2.2. MCBÜ;

a) Sıklık, yöntemler, sorumluluklar, planlama şartları ve raporlama dahil, söz konusu proseslerin önemi, MCBÜ'ni etkileyen değişiklikler ve önceki denetim sonuçlarını değerlendirerek, bir denetim programı planlamakta, oluşturmakta ve sürekliliğini sağlamaktadır. İç denetimler, geçmiş denetimlerin sonuçları da dahil olmak üzere, denetim edilecek alanların ve proseslerin önem ve durumları dikkate alınarak planlanmaktadır.

b) Her bir denetim için denetim kriteri ve kapsamı belirlenmektedir. Denetim kriterleri, kapsamı, sıklığı ve metotları ilgili prosedür ve kayıtlarla tarif edilmektedir.

Referans: İç Tetkik Prosedürü

c) Denetim prosesinin objektifliği ve tarafsızlığını güvence altına alacak şekilde tetkikçiler seçilmekte ve denetimleri yapmaktadır. Uygulanan denetimin, denetim prosesinin objektifliğini ve tarafsızlığını sağlaması için denetim edilen bölümden (faaliyetten) bağımsız ve eğitimli tetkikçiler atanmaktadır. Tetkikçiler kendi işlerini denetim etmemektedirler.

d) İç Tetkik sonuçlarının Üst Yönetime rapor edilmesini güvence altına almaktadır.

e) Herhangi bir gecikmeye mahal vermeden uygun düzeltme ve düzeltici faaliyet gerçekleştirmektedir. Denetim edilmekte olan alandan sorumlu yönetim, tespit edilmiş uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin ortadan kaldırılması için gereksiz bir gecikme olmaksızın derhal tedbirlerin alınmasını, düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını ve sonuçlandırılmasını sağlamakla yükümlüdür. Takip faaliyetleri, aksini gerektirecek olağan dışı bir durum olmadıkça, yine aynı tetkikçi tarafından denetim edilmektedir. Bu faaliyetler, alınan tedbirlerin doğrulanması ve doğrulama sonuçlarının raporlanmasını da kapsamaktadır.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

f) Denetim programının uygulanmasının ve denetim sonuçlarının kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi prosedürüne uygun olarak muhafaza etmektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Yönetim Kurulu üyelerinin oluşturduğu MCBÜ Üst Yönetimi; KYS'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürdürmesini ve MCBÜ'nün stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için planlı olarak en az yılda bir kez KYS'ni gözden geçirmektedir. Özel durumlarda Rektör veya Kalite Koordinatörü, yeni bir Yönetim Gözden Geçirme toplantısı talebinde bulunabilir. Bu gözden geçirme, iyileştirme için değerlendirme fırsatları, kalite politikası ve kalite amaçları da dahil olmak üzere, KYS'ndeki değişiklik ihtiyaçlarını içermektedir.

Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

Toplantı öncesinde Kalite Koordinatörlüğü tarafından Yönetim Gözden Geçirme süreci girdilerini içeren bir MCBÜ Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporu hazırlanır. Toplantıya bilgi almak amacıyla Yönetim Kurulu Üyeleri haricinde Rektör'ün ayrıca uygun gördüğü kişiler de davet edilebilir. Rektör'ün takvimine uygun toplantı tarihi, toplantının gündemi, katılımcıları ve MCBÜ Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporu en az bir hafta önceden katılımcılara resmi yazı ile duyurulur.

Yönetimin gözden geçirmesine ilişkin kayıtlar prosedürüne uygun olarak muhafaza edilmektedir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

MCBÜ yönetimin gözden geçirmesinde aşağıdakileri dikkate alarak planlamakta ve gerçekleştirmektedir:

<u>Gözden Geçirme Girdisi</u>	<u>Bilgi Verecek Sorumlu</u>
a) MCBÜ kalite politikası ve kalite amaçlarına erişme derecesi	Katılımcılar
b) İç ve dış denetimlerin sonuçları	Kalite Koordinatörü
c) Öğrenci memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler (Öğrenci anketleri/ şikayetler/ öneriler/ toplantılar/ görüşmeler)	Kalite Koordinatörü Genel Sekreter
d) Proses performansı ve hizmet uygunluğu (Hatalı proses çıktıları/hizmet kontrol sonuçları)	Kalite Koordinatörü Süreç sahipleri
e) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerin durumu	Katılımcılar
f) Önceki yönetimin gözden geçirmesinde alınan kararlar ve faaliyetlerin durumu	Kalite Koordinatörü ve Sorumlu Personel
g) KYS'ni etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler	Katılımcılar
h) Dış tedarikçilerin performansı	Genel Sekreter
i) İzleme ve ölçme sonuçları	Katılımcılar
j) İyileştirme için fırsatlar ve öneriler	Katılımcılar

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

- | | |
|--|-------------------------------------|
| k) Kaynakların varlığı | Rektör/Genel Sekreter |
| l) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği | Kalite Koordinatörü
Katılımcılar |

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Aşağıdakilerle ilgili karar ve faaliyetler, yönetimin gözden geçirmesinin çıktılarını oluşturur:

- KYS'nin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi ve yükseköğretim hizmet şartları, öğrenciler ve paydaşların beklentileri ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi için fırsatlar,
- KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- Kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi ve temini.

Yönetimin gözden geçirme toplantılarında tespit edilen uygunsuzlukların düzeltilmesi, tedbir gerektiren potansiyel uygunsuzlukların önlenmesi ve iyileştirmeye açık konularda iyileştirmeler yapılması için gerekli faaliyetler başlatılır.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü
Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü

Yönetim gözden geçirme toplantısından sonraki en geç iki hafta içerisinde Kalite Koordinatörlüğü tarafından madde 9.3.2.'de belirtilen girdiler ve yukarıda belirtilen çıktılar rapor haline getirilir ve Rektör'ün onayına sunulur. Raporun orijinali Kalite Koordinatörlüğü tarafından muhafaza edilirken birer kopyası elektronik ortamda toplantıya katılan personele dağıtılır. Gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilir.

Referans: Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

10.0. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

MCBÜ iyileştirme için fırsatları tayin etmekte ve seçmekte, öğrenci şartlarını karşılamak ve öğrenci/paydaş memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bunlar aşağıdakileri içermektedir:

- Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek,
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- KYS performans ve etkinliğini arttırmak.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1. MCBÜ bir uygunsuzluk oluştuğunda şikayetlerden kaynaklananlar da dahil;

- Uygunsuzluğa tepki vermekte ve uygulanabildiği şekilde

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

- 1) Uygunsuzluğu kontrol etmek ve düzeltmek için faaliyet yapmakta,
 - 2) Sonuçları değerlendirmektedir.
- b) Uygunsuzluğun tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacının aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirmektedir:
- 1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
 - 2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tayini,
 - 3) Benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin tayini.
- c) İhtiyaç duyulan herhangi bir faaliyeti gerçekleştirmektedir.
- d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirmektedir.
- e) Gerektiğinde planlama esnasında tayin edilen risk ve fırsatları güncellemektedir.
- f) Gerektiğinde KYS’nde değişiklikleri yapmaktadır.

MCBÜ uygunsuzluğun nedenlerini gidermek ve tekrarını önlemek için gerekli tedbirleri almaktadır. Düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine (uygunsuzluğun yapısı, büyüklüğü ve yarattığı risk) uygun yapılmaktadır.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

10.2.2. MCBÜ aşağıdakilerin kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:

- a) Uygunsuzlukların yapısı ve peşinden yapılan faaliyet,
- b) Düzeltici faaliyetlerin sonucu.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü
Öğrenci / Paydaş Şikayetleri Değerlendirme ve Takip Süreci
Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü
Yönetimin Gözden Geçirme Süreci

10.3. Sürekli İyileştirme

MCBÜ KYS’nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

MCBÜ analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirmesi çıktılarını, sürekli iyileşmenin parçası olarak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinin tayini için değerlendirmektedir.

MCBÜ’nün stratejik hedefi; kurum performansını ÖĞRENCİ/PAYDAŞ–MCBÜ–TEDARİKÇİ ilişkilerinde tüm taraflara olan faydasını arttırmak amacıyla, KYS proseslerini sürekli iyileştirmektir.

MCBÜ kalite politikasının etkinliğini, kalite hedeflerinin sonuçlarını, denetim sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarını KYS’nin etkinliğini sürekli iyileştirmek için kullanmaktadır.

Hazırlayan
Kalite Koordinatörü

Onaylayan
Rektör

Bu uygulamalar Kalite Koordinatörlüğü'nün sorumluluğunda, bir plan dahilinde yapılmakta, uygulamaları izlenmekte, sonuçları doğrulanmakta ve başarısı değerlendirilmektedir.

Referans: Sürekli İyileştirme Planı

Hazırlayan

Kalite Koordinatörü

Onaylayan

Rektör