



SAKARYA  
UYGULAMALI BİLİMLER  
ÜNİVERSİTESİ

# KALİTE EL KİTABI

*Bilgiyi beceriyle  
bütünleştiriyoruz*

**KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ**

**2024**

## KALİTE EL KİTABI

### ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumun sürdürülebilir bir başarı ve müşteri memnuniyeti elde etmesine yardımcı olan bir yönetim yaklaşımıdır. Bu kalite el kitabı, kurumumuzun çeşitli faaliyet alanlarında etkin bir kalite yönetimi sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi paydaş memnuniyetini temel ilke olarak benimseyerek, sürekli iyileştirme ve mükemmeliyeti hedefleyen bir kalite yönetim felsefesini benimsemektedir. Kalite el kitabı, çalışanlarımızın, süreçlerimizin ve hizmetlerimizin kalitesini artırmak için kullanılan yöntemleri ve standartları içermektedir.

Kalite Yönetim Sistemi (KYS), kurumumuzun operasyonel süreçlerini standartlaştırmayı, izlemeyi ve sürekli olarak iyileştirmeyi amaçlayan bir çerçeve sunmaktadır. Bu çerçeve, kurumumuzun kalite politikalarını belirleme, uygulama, gözden geçirme ve sürekli olarak güncelleme süreçlerini içermektedir. Kitabın içeriği, personelimizin bu süreçleri anlamasını ve etkin bir şekilde uygulamasını desteklemek üzere tasarlanmıştır.

İş bu Kalite El Kitabı (KEK), YÖK mevzuatı, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Yönetmeliği, TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları ve Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi temel değerleri ve iç kalite güvencesi yapımız dikkate alınarak; Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi akademik/idari/destek personelinin çalışma kural ve şartlarına uygun olarak görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirmeleri için hazırlanmıştır.

Üniversite “Kalite Politikası” doğrultusunda belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak tüm çalışanların katılımı ile mümkündür. Bu el kitabı, kalite standartlarına uygunluğumuzu sürdürmek, paydaş memnuniyetini sürekli olarak sağlamak için rehberlik etmek amacıyla oluşturulmuştur. Kurumumuzun kalite hedeflerine ulaşmak için tüm çalışanlarımızın bu kitabı dikkatlice okuması ve içeriğine uygun olarak hareket etmesi beklenmektedir. Kalite El Kitabı, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi’ndeki tüm çalışanlar için bağlayıcı kalite düzenlemeleri içermekte ve üniversite hedeflerine ulaşmaya yönelik kalite prensip ve politikalarını açıklamaktadır.

## KALİTE EL KİTABI

### İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	2
İÇİNDEKİLER .....	3
1. KAPSAM.....	5
2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR.....	5
3. TERİMLER VE TARİFLER.....	5
4. KURULUŞUN BAĞLAMI.....	6
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması.....	6
4.1.1. Tarihsel Gelişim .....	6
4.1.2. Tarihsel Gelişim .....	6
4.1.3. Teşkilat Şeması.....	7
4.1.4. Misyon Vizyon .....	7
4.1.5. Temel Değerlerimiz.....	8
4.1.6. Kalite Politikası .....	8
4.1.7. Hedeflerimiz .....	9
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması .....	9
4.2.1. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi .....	10
4.2.2. Uygulanabilir Olmayan Maddeler .....	11
4.3. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri.....	11
4.3.1. Genel.....	11
4.3.2. Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası.....	12
5. LİDERLİK.....	12
5.1. Liderlik ve Taahhüt .....	12
5.1.1. Genel.....	12
5.1.2. Müşteri Odaklılık.....	13
5.2. Politika.....	13
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması .....	13
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar .....	14
6. PLANLAMA.....	14
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri .....	14
6.2. Kalite Hedeflerine Erişmek için Planlama .....	15
6.3. Değişikliklerin Planlanması .....	16
7. DESTEK.....	16
7.1. Kaynaklar .....	16
7.1.1. Genel.....	16
7.1.2. Kişiler .....	17
7.1.3. Altyapı .....	17
7.1.4. Süreçlerin İşletimi için Ortam .....	18
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları .....	19

## KALİTE EL KİTABI

7.1.6. Kurumsal Bilgi .....	19
7.2. Yetkinlik.....	19
7.3. Farkındalık.....	20
7.4. İletişim.....	20
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi.....	21
7.5.1. Genel.....	21
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme .....	22
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü .....	22
<b>8. OPERASYON.....</b>	<b>22</b>
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	22
8.2. Hizmetler için Şartlar .....	23
8.2.1. Müşteri ile İletişim .....	23
8.2.2. Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi.....	24
8.2.3. Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi .....	24
8.2.4. Hizmetler için Şartların Değişmesi .....	25
8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi .....	25
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü .....	25
8.4.1. Genel.....	25
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu .....	25
8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi .....	25
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu.....	26
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü .....	26
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	26
8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	27
8.5.4. Muhafaza .....	27
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler .....	28
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü.....	28
8.6. Hizmetlerin Sunumu.....	29
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü.....	29
<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>29</b>
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme .....	29
9.1.1. Genel.....	29
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti .....	30
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme.....	30
9.2. İç Tetkik .....	31
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	31
9.3.1. Genel.....	31
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri .....	31
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları.....	32
<b>10. İYİLEŞTİRME .....</b>	<b>32</b>
10.1. Genel .....	32
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet .....	32
10.3. Sürekli İyileştirme .....	33

## KALİTE EL KİTABI

### 1. KAPSAM

Bu el kitabı, üniversitemizde etkin bir kalite yönetim sisteminin kurulmasını, sürekli olarak iyileştirilmesini ve güncellenmesini içermekte olup, aynı zamanda üniversitenin çeşitli seviyelerinde ve fonksiyonlarında çalışan personeli bilgilendirmeyi, paydaşlarımıza ve üçüncü taraflara üniversitemizdeki Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanma şeklini ve sürecini ayrıntılı bir şekilde açıklamayı hedeflemektedir.

Bu el kitabı, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'nin ilgili standart kapsamında kalite yönetim sisteminin karşılaması gereken şartları kapsar.

### 2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Bu standartta yapılan atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiş ve aşağıda liste halinde verilmiştir. Tarih belirtilen atıflarda daha sonra yapılan tadil veya revizyonlar, revizyon yapılması şartı ile uygulanır. Atıf yapılan standard ve/veya dokümanın tarihinin belirtilmemesi halinde en son baskısı kullanılır.

EN, ISO, IEC vb. No	Adı
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar
TS EN ISO 27001:2022	Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
-	Üniversitemiz kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler Kısaltmalar	Tarifler
<b>YÖK</b>	Yükseköğretim Kurulu
<b>YÖKAK</b>	Yükseköğretim Kalite Kurulu
<b>KEK</b>	Kalite El Kitabı
<b>KYS</b>	Kalite Yönetim Sistemi
<b>Üniversite</b>	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
<b>GZFT</b>	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
<b>Paydaş</b>	Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen kişi veya kuruluş
<b>Ürün</b>	Üniversitemiz eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerimizin amacı ve çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesinin Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.
<b>Müşteri</b>	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'nin eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluş olmasından dolayı, temelde bu hizmetleri alan ve bundan fayda sağlayan öğrencilerimizdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapısından dolayı “Müşteri” tanımının Üniversite KYS kapsamında, öğrenci ve öğrenci yakınları ile hizmetlerden veya

## KALİTE EL KİTABI

	faaliyetlerden kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen diğer taraflar “Paydaş” olarak kullanılmıştır.
<b>İç Müşteri</b>	Sunulan hizmet veren kurum personeli, öğrenci
<b>Dış Müşteri</b>	Sunulan hizmet ve faaliyetlerden etkilenen mezun öğrenci, öğrenci yakınları, kurum ve kuruluşlar
<b>Süreç</b>	Bir girdinin sistemin içindeki dönüşümünü ve bir çıktı yaratılmasını ifade eden, bir grup birbirleri ile bağlantılı faaliyetler dizisidir.
<b>EBYS</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
<b>BGYS</b>	Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

### 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

#### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

##### 4.1.1. Tarihsel Gelişim

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları belirlemiştir. Belirlenen bu iç ve dış hususlar izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

İç hususlar; kurumsal yapı (idari, akademik), değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentileri gibi konulardır.

Dış hususlar; hukuki konular (kanun, yönetmelik, yönerge, mevzuat), teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.

SUBÜ, Stratejik Plan çalışmaları çerçevesinde kurumun güçlü ve zayıf yönlerini ile fırsat ve tehditlerini belirlemek amacıyla, iç ve dış paydaşlar perspektifinden "GZFT Analizi" gerçekleştirmektedir.

Bu analiz, Üniversitenin güçlü yönlerinin etkinliğini artırmayı, zayıf yönlerini iyileştirmeyi, olası tehditleri bertaraf etmeyi ve fırsatları stratejik amaçlar doğrultusunda değerlendirmeyi hedeflemektedir. Yapılan analiz neticesinde, Üniversitenin temel ilke ve politikaları, öncelikleri belirlenir ve bu hedeflere ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını içeren orta vadeli beş yıllık Stratejik Plan oluşturulmaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Stratejik Planı

##### 4.1.2. Tarihsel Gelişim

Türkiye’de “Uygulamalı Bilimler Üniversitesi” modeline sahip iki devlet üniversitesinden biri olan Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, 18 Mayıs 2018 tarihli 30425 Sayılı Resmî Gazete’ de yayımlanan 7141 Sayılı “Yükseköğretim Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” kapsamında kurulmuştur. Sakarya Uygulamalı

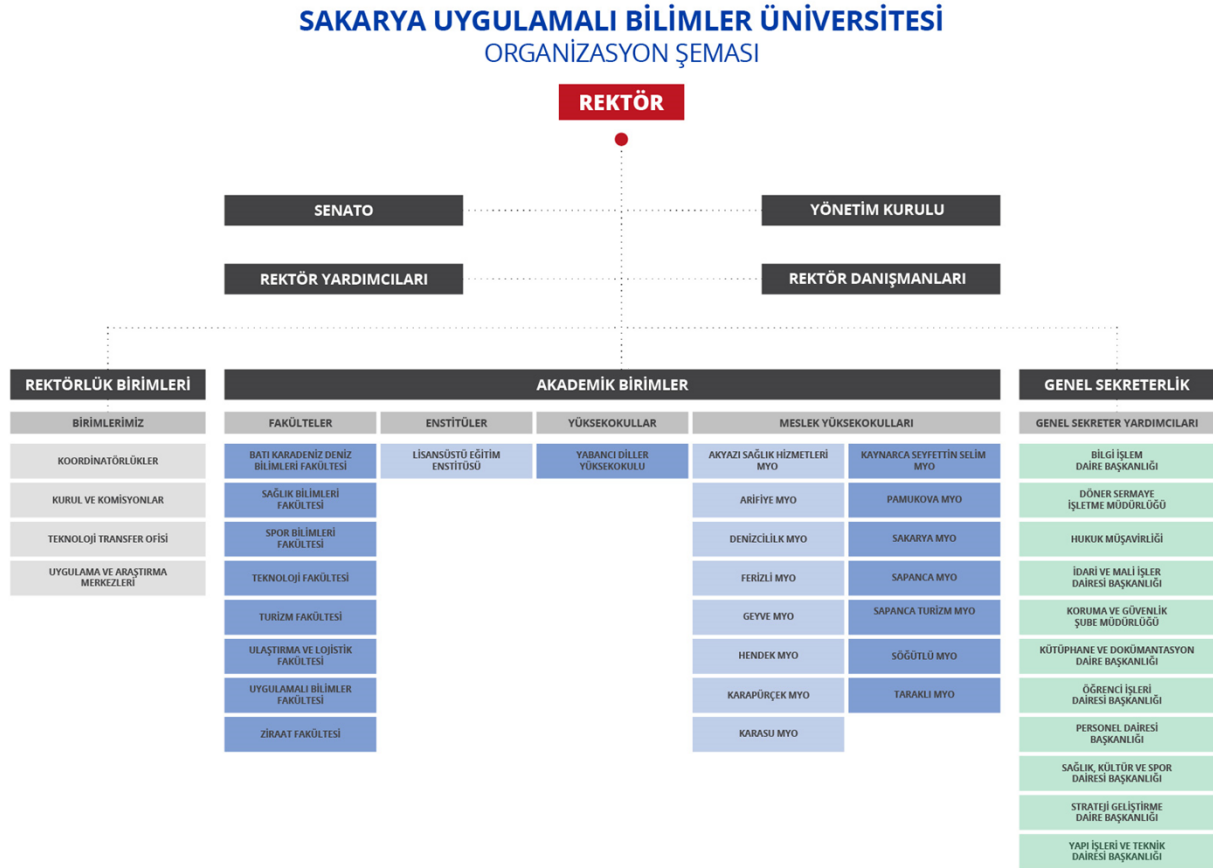
## KALİTE EL KİTABI

Bilimler Üniversitesi, 1 Enstitü, 6'sı aktif 8 Fakülte, 1 Yüksekokul ve 12'si aktif 15 Meslek Yüksekokulu'ndan oluşmaktadır.

Bunun yanı sıra Rektörlüğe bağlı Koordinatörlükler, Genel Sekreterliğe bağlı 8 Daire Başkanlığı, Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü, Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü ve Hukuk Müşavirliği ile idari destek süreçleri yürütülmektedir. Toplam 646 akademik, 5 yabancı uyruklu sözleşmeli akademik personel, 231 idari personel, 84 sözleşmeli idari personel, 215 sürekli işçi ile 29.779 öğrenciye ve topluma hizmet verilmektedir.

Üniversitemiz var olan teşkilat yapısı Bölüm 4.1.3'de gösterilmiştir.

### 4.1.3. Teşkilat Şeması



### 4.1.4. Misyon Vizyon

Üniversitemiz misyon, vizyon ve stratejik amaçları ana süreçlerimizin niteliğini artırıcı faaliyet ve hedeflerle desteklenmekte ve süreçlerin iyileştirilmesine dönük çalışmalar ile izlenip sürekli iyileştirilmektedir. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi olarak belirlediğimiz misyon-vizyon ve stratejik amaçlar aşağıdaki gibidir:

## KALİTE EL KİTABI

### Misyonumuz

İnsanlığa değer katan, analitik düşünebilen, mesleki açıdan yetkin, iletişim becerisine sahip, bilgiyi beceri ile bütünleştiren bireyler yetiştirmek ve evrensel nitelikte bilim, teknoloji ve hizmet üretmektir.

### Vizyonumuz

Uygulamalı eğitim ve araştırmada öncü, yenilikçi yaklaşımlarla öğrenciyi merkeze alan, ürettiği bilim ve teknoloji ile paydaşlarının sorunlarına çözüm üreten, uluslararası tanınırlığa sahip bir üniversite olmaktır.

#### 4.1.5. Temel Değerlerimiz



#### 4.1.6. Kalite Politikası

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, toplam kalite yönetimi anlayışına sahip, öğrenmeyi ve dijital dönüşümü ön planda tutan bir üniversitedir.

Üniversitenin kalite politikası; “Toplam kalite yönetimi yaklaşımıyla paydaşlarının memnuniyetini gözeten ve tüm süreçlerini sürekli iyileştiren bir kurum olmaktır”.



## KALİTE EL KİTABI

### 4.1.7. Hedeflerimiz

- **Amaç 1- Eğitim-öğretim süreçlerinde etkin, verimli ve sürdürülebilir başarı sağlamak.**

Hedef 1.1. Ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitimde tercih edilen bir üniversite olmak.

Hedef 1.2. Programları ulusal ve uluslararası yeterlilikler çerçevesinde ve paydaş beklentilerini dikkate alarak güncellemek.

Hedef 1.3. Bilgiyi beceri ile bütünleştiren bir üniversite olarak sektörün ihtiyaçları doğrultusunda +1 Uygulamalı Eğitim Modelini sürekli iyileştirmek.

- **Amaç 2- Bölgesel, ulusal ve uluslararası ihtiyaçlar doğrultusunda araştırmalar yapıp, teknoloji geliştirerek nitelikli ve ticarileşebilir Ar-Ge çalışmaları yapmak.**

Hedef 2.1. Paydaş ihtiyaçlarını dikkate alarak Ar-Ge çalışmalarını arttırmak.

Hedef 2.2. Ar-Ge çalışmalarına yönelik üniversite laboratuvar alt yapısını kurmak ve güçlendirmek.

Hedef 2.3. Üniversitenin araştırma yetkinliğini arttırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak.

- **Amaç 3- Topluma değer katan ve değer üreten toplumsal sorunların çözüm merkezi olmak.**

Hedef 3.1. Kurumsal olarak düzenlenen Yaşam Boyu Öğrenim faaliyetlerini ve toplumsal faaliyet sayısını arttırmak.

Hedef 3.2. Toplumsal fayda temelli etkinlik ve projeler geliştirmek.

- **Amaç 4- İdari destek süreçlerinin etkinliğini ve verimliliğini arttırmak.**

Hedef 4.1. İdari destek süreçlerinde operasyonel çevikliği artırarak hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek.

Hedef 4.2. Fiziksel ve teknolojik altyapıyı güçlendirmek ve sürekli iyileştirmek.

- **Amaç 5- Katılımcı, şeffaf ve değişime açık bir yönetim anlayışıyla kurumsal kültürü geliştirmek.**

Hedef 5.1. Kurumsal amaç ve hedeflerin gerçekleşmesi için marka imajını güçlendirmek ve bilinirliği arttırmak.

Hedef 5.2. Kurum dışı iş birliklerini sağlamak ve sürdürülebilir kılmak.

### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

SUBÜ'nün eğitim, öğretim ve araştırma sektörlerinin yanı sıra ticari, bireysel ve kâr amacı gütmeyen sektörlerle de profesyonel ilişkileri bulunmakta olup, bu ilişkiler güncel, yerel, ulusal ve küresel zorlukları aşabilme ve fırsatları yakalayabilmede önem kazanmaktadır. Stratejik hedeflere ulaşabilmede paydaşlar özel bir önem derecesine sahiptir. SUBÜ'de stratejik amaçlar ve paydaş beklentileri doğrultusunda rekabet avantajı sağlama potansiyelinin belirlenmesi amacıyla paydaş analizi yapılmıştır.

Paydaş analizinin ilk aşamasında, "SUBÜ'nün ürün/hizmetleri ile ilgisi olanlar kimlerdir?", "SUBÜ'nün hizmetlerini yönlendirenler kimlerdir?", "SUBÜ'nün hizmetlerini kullananlar kimlerdir?", "SUBÜ'nün /hizmetlerinden etkilenenler kimlerdir?", "SUBÜ'nün hizmetlerini etkileyenler kimlerdir?" gibi sorulara cevap aranarak suretiyle SUBÜ'nün paydaşları tespit edilmiştir.

## KALİTE EL KİTABI

İkinci aşamada SUBÜ'nün paydaşları, Stratejik Planlama Ekibi üyelerinin SUBÜ üst düzey yöneticileri Rektör ve Rektör Yardımcısı ile yaptıkları mülakatlar, ilgili literatür çalışmaları ve diğer üniversitelerin stratejik plan incelemeleri doğrultusunda temel, stratejik, hizmet alan ve hizmet sunan olarak tanımlanmıştır.

Üçüncü aşamada SUBÜ Stratejik Planında, paydaş analizi kapsamında üniversitemizin sunduğu hizmetlerle paydaşlar ilişkilendirilmiştir. Paydaşların hangi hizmetlerle ilgili oldukları ve beklentileri ile nasıl etkilendikleri ayrıntılı bir şekilde değerlendirilerek "Paydaş Hizmet Matrisi" ile gösterilmiştir. Bu bilgiler EK-A, EK-B ve EK-C'de ayrıntılı bir şekilde gösterilmiştir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Stratejik Planı
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- "SUBÜ'ye Sor" ve CİMER Başvuruları
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri

### 4.2.1. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemiz, atıf yapılan iç ve dış hususlar ile atıf yapılan ilgili tarafların şartlarını karşılamak amacıyla, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, ön lisans, lisans, lisansüstü eğitim öğretim faaliyetleri, uygulama ve araştırma merkezleri, koordinatörlük ve idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

- 1- Eğitim-Öğretim
- 2- Araştırma-Geliştirme, Uygulama ve Topluma Hizmet
- 3- Yönetim, İdari ve Destek

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, eğitim ve öğretim faaliyetleri, araştırma ve geliştirme faaliyetleri, girişimcilik faaliyetleri, toplumsal katkı faaliyetleri ve idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

Yaşam Boyu Eğitim Merkezi (SAYEM), halihazırda 17024 Personel Belgelendirme standardında uygunluk değerlendirme kuruluşu olduğundan ISO 9001 Belgelendirme çalışmaları sırasında hariç bırakma maddesine uygun olarak kapsam dışı bırakılmıştır.

## KALİTE EL KİTABI

### 4.2.2. Uygulanabilir Olmayan Maddeler

Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin aşağıda belirtilen maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır.

**Tablo 1:** Kapsam Dışı Bırakılan Maddeler

Maddeler	Açıklamalar
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden ve ölçümleme zorunluluğu bulunan makine teçhizat olmaması sebebiyle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.
8.5.1. Madde	Üniversitemizce gerçekleştirilen tüm faaliyetler yasalar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Faaliyetlerin nasıl yapılacağı planlanmış, iş akış şemalarında detaylandırılmış ve basamaklandırılmıştır. İş Akış şemaları, planlanan sonuçlara ulaşmak için yeterlidir. Bu nedenle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

### 4.3. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

#### 4.3.1. Genel

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi kalite yönetim sistemini, TS EN ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde, Üniversitemiz Stratejik Planına paralel olarak, süreçler arası etkileşimleri de içerecek şekilde oluşturur, uygular, sürekliliğini sağlar ve sürekli iyileştirir.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan süreçler (prosesler) için aşağıda belirtilen uygulamalar yapılmaktadır.

- Süreçlerin istenen girdileri ile beklenen çıktıları hazırlanan süreçlerde belirtilmiştir.
- Süreçlerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemlerin (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlenmiş ve uygulanmaktadır.
- Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirtilmiştir.
- Süreçler için yetki ve sorumlulukları belirtilmiştir.
- Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirtilmiştir.
- Süreçleri değerlendirmekte ve bu süreçlerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler belirtilmiştir.
- Süreçler ve Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesi için gerekli işlemler yapılmaktadır.

## KALİTE EL KİTABI

### Referanslar, Dokümanlar

- KYS.LST.005 Ana Doküman Listesi (Süreçlere süreç kartı kısmında yer verilmiştir.)
- KYS.YNG.034 Süreç Yönetimi Yönergesi

### 4.3.2. Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Üniversitemiz KYS şartlarına uygun olarak oluşturulan süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için “KYS.YNG.030 Doküman Yönetimi Yönergesi” uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği güvence altına alınmıştır. Ayrıca dokümanların sürekliliğini sağlamak için bir yazılım desteği ile dokümante edilmiş bilginin planlı bir şekilde işletilmesi sağlanmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- KYS.YNG.030 Doküman Yönetimi Yönergesi

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

SUBÜ’de yönetim modeli ve idari yapı anayasal çerçevede çizilmiş olup üniversitelerin görev ve yetkileri Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın 130. ve 131. Maddeleri çerçevesinde 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu’nu ile belirlenen amaç ve ilkeler doğrultusunda bir bütünlük içerisinde yürütülmektedir. Liderler belirlenen yönetim politikası doğrultusunda kurum kültürünün oluşmasına öncülük eden bir anlayış çerçevesinde hareket etmekte ve iyi uygulama örneklerinin yayılımı ve sürdürülebilirliğini sağlamak konusunda öncü rol üstlenmektedir. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, KYS’nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Üst Yönetimi;

- a) KYS’nin etkinliği için hesap verilebilirliğini, YGG toplantılarında değerlendirmektedir.
- b) Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş ve bunların kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumluluğunu güvence altına almıştır.
- c) KYS’nin şartlarının, hazırlamış olduğumuz iş odaklı süreçlerimiz ile entegre olduğunu güvence altına almıştır.
- d) Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmek için bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlemekte ve kullanımını teşvik etmektedir,
- e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına almaktadır,
- f) Etkin kalite yönetimi ve KYS’nin şartlarına uygunluğun önemini paylaşılmasını eğitimler, süreç izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.
- g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasını süreç izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına alınmaktadır.
- h) KYS’nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlamaktadır.
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi, KYS’nin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile eğitimler verilmektedir.

## KALİTE EL KİTABI

j) Diğer ilgili yönetim sorumlularının kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarını desteklemektedir.

k) Liderleri stratejik liderler, yönetsel liderler ve operasyonel liderler olarak tanımlayan SUBÜ; liderlerin etkililiğini ölçen sistematik bir Liderlik Davranışı Anketi uygulamakta ve sonuçlarına göre iyileştirme ve aksiyonlarını gerçekleştirmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Stratejik Planı
- Liderlik Anketleri
- KYS.FRM.071 YGG Toplantı Tutanak Formu

### 5.1.2. Müşteri Odaklılık

Eğitim ve öğretim faaliyetlerini odak noktası olarak belirleyen Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, en önemli bileşen ve hedef kitlenin öğrenciler olduğunu kabul etmektedir. Üniversitenin üst yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini doğru bir şekilde belirleyerek, mevcut kaynakları en etkin şekilde kullanarak kurumsal yapıyı en üst düzeyde tasarlamayı temel hedef olarak benimsemektedir. İç ve dış paydaşların beklentilerini değerlendirme amacıyla üniversite, memnuniyet anketleri, Bilgi Talebi, İstek, Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet sistemini içeren uygulamaları kullanmaktadır. Üst yönetim, bu değerlendirmeleri inceleyerek gerekli iyileştirme çalışmalarını gerçekleştirmekte ve öğrenciler başta olmak üzere tüm paydaşların memnuniyetini artırmaya yönelik çabalarını sürdürmektedir.

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

SUBÜ, Toplam Kalite Yönetimi anlayışına sahip, öğrenmeyi ve dijital dönüşümü ön planda tutan bir üniversitedir.

SUBÜ'nün kalite politikası; "Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımıyla paydaşlarının memnuniyetini gözeten ve tüm süreçlerini sürekli iyileştiren bir kurum olmaktır".

### Referanslar, Dokümanlar

- Kalite Politikası
- Misyon, Vizyon
- Temel Değerler

### 5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Üniversitemiz Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için "KYS.ELK.001 Kalite El Kitabı" hazırlanmış ve verilen eğitimlerle tüm personel tarafından benimsenmesi, içselleştirilmesi ve anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri kampüsün belirli alanlarına asılarak, tüm personelimize ulaştırılarak, aramıza yeni katılan çalışma arkadaşlarımıza verilen oryantasyon eğitimleri ile ve web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır.

## KALİTE EL KİTABI

Kalite Politikasının, kurum içerisinde personelimiz tarafından özümsemiği, anlaşıldığı ve uygulandığı yapılan iç tetkiklerde ve birim iç değerlendirmelerde kontrol edilir. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Misyon, Vizyon
- Kalite Politikası
- KYS.FRM.071 YGG Toplantı Tutanak Formu
- KYS.PLN.003 İç Tetkik Planı
- KYS.PLN.006 Oryantasyon Eğitim Planı
- KYS.PLN.007 Yıllık Eğitim Planı
- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi, bu standardın gerekliliklerine uyumun sağlanması, süreçlerin iyileştirilmesi, sistemin etkinliğinin sürekli olarak korunması, raporlanması, hizmet merkezli yaklaşımın desteklenmesi, entegrasyonunun ve sürekli iyileştirilmesinin teşvik edilmesi amacıyla oluşturulmuştur. Bu kapsamda, Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu ve onun alt komisyonları, birim düzeyinde ise Birim Kalite Komisyonları kurulmuştur. Bunun yanı sıra, her birim içerisinde kalite süreçlerinden sorumlu bir yönetici yardımcısı ve kalite elçisi/elçileri bulunmaktadır.

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi üst yönetimi, kurumun görev, yetki ve sorumluluk yapısının tanımlanması amacıyla görev tanımları ve organizasyon şemalarını belirlemiştir. Bu çerçevede, birimlerde görev yapan tüm personelin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri tespit edilerek, vekâlet atama işlemleri gerçekleştirilmiş ve hiyerarşik ilişkiler açıkça ifade edilmiştir. Görev tanımları, personelimize yazılı olarak duyurulmuş ve hem Üniversitemiz Kalite Koordinatörlüğü'nün resmî web sitesinde hem de ilgili birimlerin web sayfalarında yayımlanarak tüm paydaşlarımızla paylaşılmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Organizasyon Şemaları
- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Mevzuatı
- KYS.YNG.032 Kalite Güvencesi Yönergesi
- Görev Tanımları
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- [yokak.gov.tr/mevzuat/ilgili-mevzuat](http://yokak.gov.tr/mevzuat/ilgili-mevzuat)
- [kalite.subu.edu.tr](http://kalite.subu.edu.tr)

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi planlama sürecinde, her birim kendi içinde ve dışında yer alan hususları, ilgili tarafların ihtiyaçlarını ve beklentilerini dikkate alarak, sistemden beklenen olumlu sonuçları artırmayı, olası olumsuz etkileri azaltmayı ve sürekli iyileştirmeyi hedefleyen bir yaklaşım

## KALİTE EL KİTABI

benimsemiş, bu süreçte tüm birimler riskleri ve fırsatları sistematik bir biçimde tanımlayarak, KYS'nin etkinliğini ve verimliliğini artırma yönünde stratejik adımlar atmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Stratejik Planı
- GZTF (SWOT) Analizleri
- Kurumsal Risk Yönetim Planı
- KYS.CZG.005 Risk Analiz Tablosu
- KYS.FRM.071 YGG Toplantı Tutanak Formu
- KYS.PLN.008 İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planı
- KYS.YNG.033 Risk Yönetimi Yönergesi

Üniversitemiz, risk ve fırsatların yönetimi konusunda, bunların sunduğu hizmetin kalitesine potansiyel etkilerini dikkate alarak orantılı bir yaklaşım benimsemiştir. Bu bağlamda, risk değerlendirmesi için özel kriterler geliştirilmiş ve tekrar eden risklerin analiz edilerek karşılaştırılabilir ve tutarlı sonuçlar elde edilmesini sağlayacak yöntemler belirlenmiştir. Risk analizi sonuçlarına göre risk seviyeleri saptanmış ve bu risklere yönelik tedbirler aynı analiz süreci içinde tanımlanmıştır.

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi bünyesinde, stratejik planlama sürecinin bir parçası olarak, kurumun güçlü ve zayıf yönlerinin, ayrıca karşılaşılabileceği fırsatlar ve tehditlerin tespit edilmesi amacıyla hem iç hem de dış paydaşların görüşlerini içeren kapsamlı bir GZTF (SWOT) Analizi yapılmaktadır. Bu analizlerin sonuçlarına yönelik stratejik kararlar, Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında yapılan değerlendirmeler sonucunda alınmaktadır. Bu kararlar, yeni stratejilerin benimsenmesi, yeni iş alanlarının açılması, yeni paydaşlarla ilişkilerin kurulması, ortaklık anlaşmaları ve akreditasyonların gerçekleştirilmesi, yeni teknolojilerin adapte edilmesi ve diğer uygulanabilir fırsatların değerlendirilmesi gibi çeşitli yeniliklere ve gelişmelere yol açabilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- GZTF (SWOT) Analizleri
- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Stratejik Planı
- KYS.PLN.008 İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planı
- İdari Birimler Öz Değerlendirme Raporları

## 6.2. Kalite Hedeflerine Erişmek için Planlama

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde, tüm birimlerin ölçülebilir, izlenebilir ve uygulanabilir standartları gözeterek, Üniversitemiz Kalite Politikasına uygun şekilde ve ilgili tarafların memnuniyetini artırmayı hedefleyen kalite hedeflerini belirler ve bu hedeflerin gerçekleşmesini takip eder. Bu kalite hedefleri, birimlerin web sayfaları aracılığıyla kamuoyuna açıklanır. Kalite hedefleri oluşturulurken, yasal zorunluluklar, Üniversitemizin Stratejik Planı ve Kalite Yönetim Sistemi'ne ilişkin diğer dokümanlar dikkate alınmaktadır.

Üniversitemizin üst yönetimi, Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı'nda bir önceki döneme ait kalite hedeflerinin ulaşılma durumunu değerlendirir. Bu toplantıda, hedeflere yönelik olarak belirlenen sapmalar ve bu sapmalara müdahale etmek üzere planlanan eylemler, eylemleri gerçekleştirecek sorumlular, eylemlerin tamamlanma zamanları ve sonuçların nasıl değerlendirileceği üzerinde karar kılınır. Aynı toplantıda, bir sonraki dönem için öngörülen hedefler de görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Belirlenen hedefler düzenli olarak izlenir ve gerektiğinde güncellenir.



## KALİTE EL KİTABI

### Referanslar, Dokümanlar

- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Stratejik Planı
- Süreç Performans Raporları
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- İdare Faaliyet Raporu
- KYS.FRM.071 YGG Toplantı Tutanak Formu
- KYS.PLN.004 Kalite Güvencesi Çalışma Takvimi ve Faaliyet Planı
- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi
- KYS.YNG.032 Kalite Güvencesi Yönergesi

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek her türlü değişiklik, bu değişikliklerin süreçlere etkileri dikkate alınarak değerlendirilmektedir. İlgili değişiklikler planlı bir şekilde uygulanmakta ve sistemde gerekli güncellemeler titizlikle gerçekleştirilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- KYS.FRM.065 DF Takip Formu
- KYS.FRM.071 YGG Toplantı Tutanak Formu
- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi
- KYS.YNG.032 Kalite Güvencesi Yönergesi
- KYS.YNG.034 Süreç Yönetimi Yönergesi

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması, uygulanması, sürdürülebilirliğinin ve sürekli iyileştirilmesinin yanı sıra, öğrenci ihtiyaçlarına ve beklentilerine cevap verilmesi ve öğrenci ile diğer paydaşların memnuniyetlerinin artırılması amacıyla gereken kaynakların tespit edilmesi ve sağlanması konusunda aktif rol oynamaktadır. Kaynak ihtiyaçlarının karşılanması ve acil giderilmesi gereken durumlar için hazırlanan iş akışları doğrultusunda, satın alma işlemleri ilgili birimler tarafından gerçekleştirilir. Kaynak temini sırasında, mümkün olduğunca iç kaynaklardan yararlanılır ve ihtiyaçlar dış alımlarla değil, iç kaynaklarla giderilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- İdare Faaliyet Raporu
- KYS.SRC.4.003.003 Satın Alma İşlemleri Alt Detay Süreci



## KALİTE EL KİTABI

### 7.1.2. Kişiler

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sistemi'nin kurumsal olarak benimsenmesi ve sürekliliğinin temini amacıyla "Kalite Koordinatörlüğü" oluşturulmuştur. Sistemin etkin bir şekilde işleyişi için, planlama ve organizasyon faaliyetleri çerçevesinde, gerekli programlar hazırlanmış ve görevlendirilmeler gerçekleştirilmiştir.

Üniversitemizin her bir biriminde Kalite Yönetim Sistemi'nin verimli bir şekilde uygulanabilmesi adına, uygun niteliklere sahip personel istihdam edilmiştir. Çalışanların görevleri, yetkileri, sorumlulukları ve hiyerarşik ilişkileri, görev tanımlarında detaylı bir şekilde belgelenmiştir. Aynı zamanda, tüm birimlerin hem yatay hem de dikey ilişkileri, birimlerin organizasyon şemalarında açıkça ifade edilmiştir.

Personel seçimi ve planlaması, belirlenen nitelik standartlarına uygun olarak mevzuat çerçevesinde yapılmakta ve bu süreç, ilgili kurumlarca üniversitemize tahsis edilen atama kontenjanları gözetilerek gerçekleştirilmektedir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- Organizasyon Şeması
- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Mevzuatları
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- Görev Tanımları
- KYS.YNG.032 Kalite Güvencesi Yönergesi
- KYS.SRC.4.006 Personel İşlemleri (İnsan Kaynakları) Alt Süreci

### 7.1.3. Altyapı

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi'nin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi, süreçlerin etkin bir biçimde yönetilmesi ve hizmetlerin kesintisiz olarak sürdürülebilmesi için gerekli olan altyapı ihtiyaçlarını titizlikle tespit etmiş, bu ihtiyaçları karşılamış ve altyapının sürdürülebilirliğini temin etmek üzere gereken tüm iş ve işlemleri yürütmektedir.

Altyapı, üniversitemizin binaları, ilgili tesisler, donanım ve yazılım dahil olmak üzere makine ve ekipmanları, taşıma kaynakları ve destek hizmetlerini, ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerini içermektedir.

Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin uygulanması, sürekliliğin sağlanması, izlenmesi ve planlanmasıyla ilgili iş ve işlemler aşağıda belirtilen birimler tarafından yürütülmektedir.

- a) Bakım ve onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.
- b) Bilgi ve bilişim standardında hizmet alt yapısı sağlanması Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasına sahip Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

## KALİTE EL KİTABI

- c) Sağlık ve spor hizmetleri alt yapısı ise Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.
- d) Alt yapı strateji, bütçe planlama ve finansal destek hizmetleri ise birimlere ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Üniversitemizin çeşitli birimlerinde kullanılan yazılımlar, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından dikkatle takip edilmekte, güncellenmekte ve yönetilmektedir. Bu yazılımların listesi, erişimi ve kullanımını ile ilgili detaylar, birimin resmi web sayfasında yayınlanarak, üniversite personeli ve öğrencilerinin kullanımına sunulmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- www.mevzuat.gov.tr
- TYS (Talep Yönetim Sistemi)
- KYS.SRC.4.001 Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
- KYS.SRC.4.003 İdari ve Mali İşlemler Alt Süreci
- KYS.SRC.4.004 Yapı İşleri ve Teknik Bakım-Onarım Alt Süreci
- KYS.SRC.4.007 Sağlık, Kültür ve Spor Alt Süreci
- KYS.SRC.4.008 Kurumsal Mali Hizmetler Alt Süreci
- KYS.SRC.4.010 Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri Alt Süreci
- KYS.YNG.034 Süreç Yönetimi Yönergesi

### 7.1.4. Süreçlerin İşletimi için Ortam

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, süreçlerin etkin işletilmesi ve sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması hedefiyle, çalışanlar ve öğrenciler için gerekli sosyal, fiziksel, psikolojik ve çevresel çalışma ortamı ihtiyaçlarını titizlikle tespit etmiş, bu ihtiyaçları karşılamış ve bu ortamların sürdürülebilirliğini sağlamak için sürekli çalışmalar yürütmektedir.

Çalışma ortamlarının uygunluk ve sürekliliği ile ilgili kalite dokümanları belirlenmiş olup, bu süreç, Üniversitemiz İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğünün denetimleri ve Genel Sekreterlik koordinasyonu altında yürütülen birim saha ziyaretleri ve iç tetkikler ile desteklenmektedir. Bu ziyaretler ve öz değerlendirme süreçleri sırasında yapılan risk analizleri, fiziksel, çevresel, sosyal ve psikolojik faktörlerin iyileştirilmesine yönelik önlemlerin alınmasını sağlamaktadır.

Çalışma ortamlarının fiziksel, sosyal ve psikolojik koşulları, paydaşların memnuniyetini ölçen anketler, gelen istek, şikâyet ve öneriler, ayrıca düzenlenen toplantılar ile sürekli olarak değerlendirilmekte ve bu bilgiler ışığında gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı ve Yönetmelikleri
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- TYS (Talep Yönetim Sistemi)
- “SUBÜ’ye Sor” ve CİMER Başvuruları
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri
- KYS.FRM.071 YGG Toplantı Tutanak Formu
- KYS.SRC.4.004 Yapı İşleri ve Teknik Bakım-Onarım Alt Süreci

## KALİTE EL KİTABI

### 7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Söz konusu madde uygulanabilir olmayan madde olarak Bölüm 4.2.2’de tanımlanmıştır.

### 7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemiz kurumsal hafızasının oluşmasına hizmet eden en önemli faktör kuruma ait olan ve tecrübe ile kazanılmış olan kurumsal bilgidir.

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, etkinliğini artırmak, paydaş memnuniyetini en yüksek seviyede tutmak ve başarı elde etmek amacıyla, gereksinim duyulan bilgileri iç ve dış kaynaklardan temin etmeyi hedeflemektedir. Bu amaçla, faaliyet alanlarının sorunsuz işleyişi için gerekli olan bilgileri belirlemiş ve bu bilgileri etkin bir şekilde yönetmek, depolamak ve kullanmak üzere en uygun altyapı ve teknolojiyi sağlama konusunda adımlar atmıştır.

Üniversitemiz, bilginin değerini yüksek tutan, bilginin paylaşılmasının onu daha da değerli hale getirdiğine inanan ve bu yönde bilgiyi paylaşanları ve etkili şekilde kullananları teşvik edip ödüllendiren bir kültüre sahiptir.

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, değişen ihtiyaçlar ve eğilimleri ele alırken, var olan bilgi birikimini temel alır ve gerekli güncellemelerin nasıl yapılacağını, bu bilgilerin kurumsal yapı içinde nasıl paylaşılacağını belirler. Bu süreçte, bilginin tüm paydaşlara erişilebilir olması için, üniversitenin web sayfası aracılığıyla paylaşılmasını sağlar. Bu yaklaşım, kurumsal bilginin sürekli güncel tutulmasını ve paydaşların üniversitenin gelişimine kolayca erişebilmesini garanti eder.

Kurumsal bilgi için iç ve dış kaynaklar aşağıda belirtilen şekildedir;

- İç Kaynaklar: Fikri mülkiyet, çalışanların yetkinlik, deneyim, birikim ve tecrübelerden kazanılan bilgi, geçmiş dönemlerdeki başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, süreç, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.
- Dış kaynaklar: Standartlar, akademik çevreler, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden toplanan bilgi.

### Referanslar, Dokümanlar

- İç ve Dış Değerlendirme Raporları
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- KYS.FRM.064 DF Formu
- KYS.FRM.065 DF Takip Formu
- KYS.FRM.071 YGG Toplantı Tutanak Formu

### 7.2. Yetkinlik

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi'nin performansı ve etkinliği üzerinde etkili olan çalışanların nitelikleri ve tecrübeleri, gerekli eğitim, öğrenim ve işin yapısı göz önünde bulundurularak, aynı zamanda yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiştir. Bu nitelikler ve tecrübeler, çalışanların görev tanımlarında ayrıntılı bir şekilde dokümanite edilmiş olup, böylece her bir pozisyon için aranan özellikler net bir şekilde ifade edilmiştir. Bu süreç, Kalite Yönetim Sistemi içerisinde

## KALİTE EL KİTABI

rollerin ve sorumlulukların açıkça tanımlanmasını sağlar ve sistemin genel performansının artırılmasına katkıda bulunur.

Kalite Yönetim Sistemi'nin başarılı olabilmesi adına, üniversitemizde her seviyeden çalışanın ilgili konularda yeterli bilince, eğitime ve beceriye sahip olması için gerekli tedbirler alınmakta ve eğitimler düzenlenmektedir. Eğitimlerin etkinliği, sınavlar, sertifika programları, gözlemler, anketler gibi çeşitli araçlar kullanılarak değerlendirilmekte ve sonuçlar kayıt altına alınmaktadır. Bu süreç, çalışanların sürekli gelişimini teşvik etmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- www.mevzuat.gov.tr
- Görev Tanımları
- Performans Değerlendirme Anketleri
- KYS.FRM.193 Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anket Formu
- KYS.FRM.194 Hizmet İçi Eğitim Katılım Formu
- KYS.YNG.055 Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

### 7.3. Farkındalık

Üniversitemizde, çalışanlara yönelik olarak yıl içerisinde en az bir kez, önceden planlanmış zamanlarda Kalite Koordinatörlüğü tarafından belirli konularda bilgilendirme eğitimleri düzenlenmektedir. Bu eğitimlerin içeriği ve zamanlaması, kalite yönetimi ile ilgili güncel bilgileri, yöntemleri ve en iyi uygulamaları kapsayacak şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca, her birimde görev yapan kalite elçileri, kendi birimlerinin özgül ihtiyaçlarına yönelik olarak eğitimler vermektedir. Bu yaklaşım, kalite bilincinin tüm organizasyonda yayılmasını ve kalite yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

- a) Kalite Politikası,
- b) Kalite Hedefleri,
- c) KYS Dokümantasyonları
- d) İyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin KYS etkinliğine katkıları,
- e) Kalite Yönetim Sisteminin şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri,
- f) Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Stratejik Planı

### Referanslar, Dokümanlar

- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Stratejik Planı
- KYS.FRM.193 Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anket Formu
- KYS.FRM.194 Hizmet İçi Eğitim Katılım Formu
- KYS.FRM.202 Oryantasyon Programı Değerlendirme Anket Formu
- KYS.YNG.055 Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

### 7.4. İletişim

Üniversitemiz, TS EN ISO 9001:2015 Standardı gerekliliklerine uygun olarak geliştirilen Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde, iç ve dış iletişim stratejilerini maddeler halinde detaylı bir şekilde planlamıştır. Bu planlama; iletişim kanallarını, iletişim konularını, iletişim zamanlarını, kimlerle iletişim kurulacağını ve iletişimi kimin kuracağını içermekte ve etkili bir iletişim ağının kurulmasını ve sürdürülmesini sağlamak amacıyla tasarlanmıştır. Bu yaklaşım, tüm paydaşların ihtiyaç ve

## KALİTE EL KİTABI

beklentilerinin karşılanmasına yönelik bilgi akışının kesintisiz olmasını garanti altına alır ve sistemin sürekli iyileştirilmesine katkıda bulunur.

- İletişim konuları ve iletişim zamanlaması bu standardın kapsamı doğrultusunda belirlenmiştir, böylece iletişimin ne üzerine ve ne zaman yapılacağına dair net bir çerçeve oluşturulmuştur.
- Kurum içinde kimlerle iletişime geçileceği ve kimin iletişim kuracağı konusunda, açık ve şeffaf bir rehber hazırlanmıştır. Bu rehber, web sayfaları üzerinden herkese açık hale getirilmiştir. İletişim Koordinatörlüğü, kurumsal iletişimi koordine etmekte ve birimlerde İletişim Temsilcileri görev yapmaktadır. İlgili tüm iletişim bilgileri, birimlerin kurumsal web sayfalarında üniversitemiz paydaşlarıyla paylaşılmıştır.
- Kalite Yönetim Sistemi'yle ilgili gerekli iç ve dış iletişim, yazılı (Elektronik Belge Yönetim Sistemi – EBYS), sözlü (toplantılar, seminerler, konferanslar, telefon görüşmeleri vb.) ve elektronik (web sayfaları, e-posta, uzaktan erişim araçları vb.) ortamlar kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Bu çeşitlilik, iletişimin etkinliğini artırarak, tüm paydaşların gerektiğinde bilgiye kolayca erişebilmesini sağlar.
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili dokümanların, düzeltici faaliyetlerin, aksiyonların, denetimlerin ve risklerin takibi yapımı, kontrolü, revizyonlarının sistem üzerinden ve standarda uyumlu bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için **QDMS Entegre Yönetim Sistemi** kullanımına geçilmiştir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Web Sayfası/Kalite Birimleri Web Sayfası
- EBYS Uygulaması
- KYS.YNG.028 İletişim Koordinatörlüğü Yönergesi
- <https://kys.subu.edu.tr/>

## 7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

### 7.5.1. Genel

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 Standardı gerekliliklerine uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi'ni desteklemek ve sistemin etkinliğini sağlamak için gerekli olan tüm doküman edilmiş bilgileri içeren bir yapı kurmuştur. Bu yapı, Kalite Yönetim Sistemi'nin temel dokümanlarını tanımlayan “*KYS.YNG.030 Doküman Yönetimi Yönergesi*” ile düzenlenmiş ve sistematik bir şekilde yönetilmektedir. Ayrıca, “*KYS.LST.005 Ana Doküman Listesi*” kullanılarak tüm dokümanların güncel tutulması ve kolay erişilebilir olması sağlanmaktadır. Bu dokümanlar, üniversitenin kalite yönetim sistemini oluşturan prosedürler, yönergeler ve kayıtların merkezi bir noktadan yönetilmesine ve takip edilmesine olanak tanır.

### Referanslar, Dokümanlar

- KYS.LST.005 Ana Doküman Listesi
- KYS.YNG.030 Doküman Yönetimi Yönergesi
- <https://kys.subu.edu.tr/>

## KALİTE EL KİTABI

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi içerisinde dokümanite edilen bilgilerin oluşturulması ve güncellenmesi süreçleri, “KYS.YNG.030 Doküman Yönetimi Yönergesi” ile detaylı bir şekilde tanımlanmıştır. Bu yönerge, dokümanların nasıl oluşturulacağını, hangi tanımlamaların ve açıklamaların yapılması gerektiğini, ayrıca format örneklerini içeren ilgili prosedürlerle birlikte ayrıntılı olarak açıklar. Dokümanların uygunluğu ve yeterliliği, kalitenin sürekli olarak sağlanması ve iyileştirilmesi amacıyla, Üniversitemiz Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılan gözden geçirme ve onay süreçleri ile temin edilmektedir.

### 7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 standardının gerekliliklerine uygun olarak, dokümanite edilmiş bilgilerin gerektiği yer ve zamanda kullanıma hazır ve uygun olmasını, aynı zamanda yeterli düzeyde korunmasını garanti altına alacak şekilde “KYS.YNG.030 Doküman Yönetimi Yönergesi” ve “KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesini” oluşturmuştur. Bu yönergeler, dokümanların oluşturulması, güncellenmesi, dağıtımı, saklanması, korunması ve imha edilmesi süreçlerini kapsamlı bir şekilde düzenler, böylece dokümanların doğruluğu, erişilebilirliği ve gizliliği sürekli olarak sağlanmış olur.

TS EN ISO 9001:2015 standardının talepleri doğrultusunda, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'nde dokümanite edilmiş bilgilerin yönetimi, “KYS.YNG.030 Doküman Yönetimi Yönergesinde” belirtilen şartlara uygun olarak gerçekleştirilir. Bu yönerge, dokümanite edilmiş bilgilerin dağıtımı, erişimi, bulunması, yayınlanması, kullanımı ve okunabilirliğinin korunması; ayrıca depolama, koruma, değişikliklerin kontrolü, muhafaza etme, elden çıkarma ve arşivleme işlemlerini kapsar. Bu detaylı yönetim süreci, bilgilerin doğru, güvenli ve erişilebilir kalmasını sağlayarak, kurumun bilgi kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmasına olanak tanır.

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili dokümanların, düzeltici faaliyetlerin, aksiyonların, denetimlerin ve risklerin takibi yapımı, kontrolü, revizyonlarının sistem üzerinden ve standarda uyumlu bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için QDMS Entegre Yönetim Sistemi kullanılmaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- KYS.LST.005 Ana Doküman Listesi
- KYS.YNG.030 Doküman Yönetimi Yönergesi
- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi

## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, faaliyet alanları içinde sunulan hizmetlerin etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla, ilgili hizmetler gerçekleştirilmeden önce gerekli planlamaları yapar, bu planları uygular ve kontrol faaliyetlerini titizlikle gerçekleştirir. Bu kapsamda, operasyonel planlama ve kontrol faaliyetleri, üniversitenin tüm eğitim, öğretim ve araştırma-geliştirme süreçlerini içerir.



## KALİTE EL KİTABI

Üniversitemiz, her eğitim ve öğretim yılının başlamasından önce, eğitim-öğretim faaliyetlerini düzenlemek amacıyla akademik takvimini titizlikle planlar ve kamuoyuyla paylaşır. Akademik takvimin hazırlanması sırasında, hizmetlerin kesintisiz yürütülmesini sağlamak için çeşitli faktörler göz önünde bulundurulur; bunlar arasında diğer kurum ve kuruluşların programları, resmî tatiller ve benzeri etkenler yer alır. Olası sapmalar ve öngörülemeyen durumlar, “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler” prosedürü çerçevesinde değerlendirilir ve gerekli yeni planlamalar yapılarak duyurulur.

Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerimizin planlanması ve kontrolü, ilgili mevzuat ve yasaların gereklilikleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Bu hizmetlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için her bir faaliyet özelinde süreçler detaylı bir şekilde planlanmış, bu planlamaları destekleyecek yönergeler, iş akış şemaları, talimatlar, formlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır. Hazırlanan bu dokümanlar, kurumsal yapı içerisinde gerekli tüm bilgilendirmeler ve duyurular aracılığıyla ilgili taraflara ulaştırılmış, böylece hizmetlerin standartlara uygun ve kesintisiz bir şekilde gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.

Üniversitemizde, eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerine yönelik olarak planlanan faaliyetler ve bu planlarda meydana gelebilecek değişiklikler, bunların sonuçları ve olası olumsuz etkileri minimize etmek için alınacak önlemler, “Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında” detaylı bir şekilde kontrol edilip gözden geçirilmektedir. Bu toplantılar, planlanan faaliyetlerin ve yapılan değişikliklerin üniversitenin genel hedefleri ve kalite yönetim sistemine uygunluğunu değerlendirme, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi için gerekli adımların belirlenmesi ve uygulanması amacıyla düzenli olarak yapılmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Akademik Takvimler
- Süreç Kartları
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)

## 8.2. Hizmetler için Şartlar

### 8.2.1. Müşteri ile İletişim

Üniversitemiz, paydaşlarla etkili bir iletişim kurabilmek için gerekli kanalları oluşturmuş ve bu kanallar aracılığıyla paydaşların talepleri, istekleri, şikayetleri, önerileri ve sorularına yönelik çözümler geliştirmek için etkili ve sürekli faaliyetler gerçekleştirmiş ve gerçekleştirmeye devam etmektedir. Bu süreçte, paydaşların geri bildirimleri dikkate alınarak, her türlü değişiklik de dahil olmak üzere, onların ihtiyaç ve beklentilerine uygun hareket edilmesi sağlanmaktadır.

Üniversitemiz, eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerimizle ilgili olarak paydaşlardan gelen geri bildirimleri toplamak ve değerlendirmek için etkili iletişim yöntemleri belirlemiştir. Bu kapsamda yapılan eğitimler ve bilgilendirme faaliyetleri (örneğin, oryantasyon eğitimi) ile paydaşlarımızın süreçler hakkında bilgilendirilmesi sağlanmış, ayrıca anketler aracılığıyla da bu hizmetlerimizin etkinliği devamlı olarak takip edilmektedir. Paydaş memnuniyetini ölçmek ve sürekli iyileştirme faaliyetlerimizi yönlendirmek amacıyla düzenli olarak memnuniyet anketleri gerçekleştirilmekte ve elde edilen geri bildirimler değerlendirilmektedir.

## KALİTE EL KİTABI

### Referanslar, Dokümanlar

- “SUBÜ’ye Sor” ve CİMER Başvuruları
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- www.mevzuat.gov.tr
- Süreç Kartları
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- Talep Yönetim Sistemi

### 8.2.2. Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz, faaliyet alanına giren hizmetlerin şartlarını belirlerken ilgili yasal mevzuatlara, öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerine ve üniversitemizin mevcut olanaklarına dikkat ederek bir yaklaşım benimsemektedir. Bu şartlar, uygulamaya alındıktan sonra, öğrenciler başta olmak üzere tüm paydaşlarımıza, çeşitli ilan yöntemleri kullanılarak etkin bir şekilde duyurulmaktadır.

Üniversitemizin temel faaliyet alanlarındaki eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerine yönelik istenilen şartlar, ilgili mevzuat çerçevesinde ve Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından belirlenmektedir. Üniversitemiz, bu faaliyet alanları kapsamında sunulan hizmetlerin gereksinimlerini karşılamayı taahhüt etmekte, YÖK ve diğer ilgili mevzuatlara uygun olarak hizmetlerini sürdürmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Kalite Politikası
- www.mevzuat.gov.tr
- www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat
- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Mevzuatları
- Üniversitemiz Eğitim, Öğretim ile ilgili Yönetmelik ve Yönergeleri

### 8.2.3. Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemizin temel faaliyet alanı, ilgili mevzuat ve yasaların öngördüğü çerçevede Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından tanımlanmıştır. Bu faaliyetler kapsamında sunulan hizmetler için belirlenen tüm şartların yerine getirilmesi, üniversitemiz tarafından taahhüt edilmektedir. Bu bağlamda, üniversitemiz, eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerini etkin bir şekilde yürütebilmek için gerekli olan tüm kaynaklara (akademik ve idari personel, finansal kaynaklar, fiziksel altyapı vb.) sahiptir.

Üniversitemiz, faaliyet alanına giren ve yapmayı taahhüt ettiği hizmetlerden faydalanmak isteyen paydaşlara sunulan tüm hizmet şartlarını, her tercih dönemi ve her yeni eğitim-öğretim dönemi başlangıcından önce dikkatlice gözden geçirir ve kontrol eder. Bu süreçte, şartlarda belirlenen kriterlerde herhangi bir farklılık olup olmadığı incelenir. Eğer kriterlerde herhangi bir değişiklik veya güncellenmesi gereken bir durum tespit edilirse, üniversitemiz bu farklılıkların giderilmesi için gerekli çalışmaları ve düzenlemeleri yapar.

### Referanslar, Dokümanlar

- Rektörlük Birimleri Süreç Kartları
- Akademik Birimler Süreç Kartları
- Üniversitemiz Senato Kararları



## KALİTE EL KİTABI

- Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları
- 2547 Yüksek Öğretim Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

Üniversitemiz, hizmetlerinin gözden geçirilmesi sonucunda ortaya çıkan yeni şartları dosyalamakta ve bu bilgilerin muhafazasını sağlamaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Üniversitemiz Senato Kararları
- Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları

### 8.2.4. Hizmetler için Şartların Değişmesi

Üniversitemizde, hizmet şartlarında herhangi bir değişiklik olduğunda, ilgili dokümanede edilmiş bilgiler zamanında revize edilir ve bu değişiklikler hakkında paydaşlara etkin bir şekilde bilgi verilir. Bu bilgilendirme süreci (EBYS), SMS, e-posta, üniversitemizin web sayfası ve toplantılar gibi çeşitli iletişim kanalları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

### 8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak Bölüm 4.2.2’de tanımlanmıştır.

### 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

#### 8.4.1. Genel

Üniversitemiz, faaliyet alanına giren hizmetler için gerekli olan ihtiyaçların dışarıdan tedarik edilmesi sürecini, önceden hazırlanmış iş akışlarına uygun olarak yürütmektedir. Bu süreçte, dışarıdan tedarik edilecek her türlü satın alma faaliyeti, ilgili yasal mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmekte ve bu esaslar doğrultusunda ilerlenmektedir.

#### 8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz, bütçe kapsamında dışarıdan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için gerekli olan bilgileri ve istenilen şartları, ilgili yasal mevzuata uygun olarak önceden dokümanede eder. Bu süreçte, ürün ve hizmet bilgisi ile birlikte, tedarik edilecek her bir ürün veya hizmet için özel olarak hazırlanan şartnameler, planlanan tedarik yöntemine uygun olarak düzenlenir ve ilan edilir. Hazırlanan şartnamelere göre, ilgili komisyon tarafından yapılan değerlendirme sonucunda, tedarik edilecek hizmet veya ürünler uygun bulunursa kabul edilerek sisteme dahil edilir; aksi takdirde, tedarikçiye teslim edilmek üzere reddedilir. Bu süreçte, tedarik sürecine dahil olacak tedarikçilerin durumu, Kamu İhale Kurumu’nun ilgili uygulaması üzerinden sorgulama yapılarak önceden kontrol edilir.

#### 8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi

Üniversitemiz, tedarik edilecek ürün ve hizmetler için gerekli olan alımları gerçekleştirmeden önce, bu ürün ve hizmetlerin nasıl temin edileceğine ilişkin yöntemleri belirler ve üniversitenin ihtiyaçlarına uygun şekilde detaylı şartnameler hazırlar. Bu şartnameler, tedarik edilecek hizmet veya ürünle ilgili

## KALİTE EL KİTABI

tüm detaylı bilgileri, teknik özellikleri, kalite standartlarını, teslimat koşullarını ve diğer önemli hususları kapsar.

Üniversitemizde tedarikçilerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi süreçleri, Kamu İhale Kanunu'nun öngördüğü kurallar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Bu süreç, tedarikçi seçiminde şeffaflık, adillik ve yasal uygunluk ilkelerine büyük önem verilmesini sağlar. Tedarikçi performansları ve kurum ile olan etkileşimleri, yılda en az bir kez, faaliyet türüne özel olarak hazırlanan “KYS.FRM.010 Tedarikçi Değerlendirme ve Onay Formu” aracılığıyla değerlendirilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- KYS.SRC.4.003.003 Satın Alma İşlemleri Alt Detay Süreci
- KYS.FRM.010 Tedarikçi Değerlendirme ve Onay Formu

### 8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

#### 8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, hizmetlerinin etkin yürütülmesi, sürekliliğin sağlanması ve insan kaynaklı hatalarının önlenmesi amacıyla iş akışlarını hazırlamıştır. İlgili görevlere, gerekli vasıflara sahip yetkin kişiler atanmış, süreçlerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortam hazırlanmıştır. Ayrıca, standardın da bir gereği olarak, Kalite Yönetim Sistemi bilgileri dokümente edilmiş ve web sayfasında yayınlanmıştır.

Bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak Bölüm 4.2.2’de tanımlanmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Organizasyon Şeması
- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Mevzuatları
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- Süreç Kartları

#### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini sağlamak amacıyla, özgün bir kodlama sistemi kullanarak hizmetleri numaralandırmaktadır. Bu yöntem, hizmetlerin kolayca tanımlanmasını, sorgulanmasını ve takip edilmesini mümkün kılmaktadır.

- a) Gelen ve giden tüm yazışmalar EBYS üzerinden kaydedilerek numaralandırılmaktadır.
- b) Öğrencilere yönelik kontrol ve izlenebilirlik, öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. Kimlik Numarası kullanılarak sağlanmaktadır.
- c) Personele yönelik izlenebilirlik, kurum sicil numarası ile yapılmaktadır.
- d) Araç, gereç ve ekipmanlar, demirbaş numarası ile izlenmektedir.
- e) Eğitim ve öğretim programları, Ders Bilgi Paketleri Sistemi aracılığıyla takip edilmektedir.
- f) Bilimsel araştırma hizmetlerinin izlenebilirliği, proje kodu ve numarası ile gerçekleştirilmektedir.

## KALİTE EL KİTABI

g) Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile izlenmektedir.

h) Satın alma hizmetleri, Maliye Yönetim Sistemi (MYS) üzerinden numaralandırılarak izlenmektedir.

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliği ve kontrolünü, özel olarak oluşturduğu veya kullanımda olan EBYS, BYS, MYS gibi web alt yapı sistemleri aracılığıyla sağlamakta ve takip etmektedir. Bu sistemlere ait bilgiler, üniversitemiz tarafından veya ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından belirli aralıklarla yedeklenerek saklanmakta ve böylece verilerin güvenliği ve muhafazası temin edilmektedir.

### 8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, hizmet alanları kapsamında dış paydaşlardan edinilen mülkiyetin korunması ve güvenliğini, ilgili mevzuat ve yasal düzenlemelere uygun bir şekilde sağlamakta ve bu konuda özel bir hassasiyet göstermektedir.

Üniversitemiz, dış paydaşların bilgilerinin korunması ve güvenliğini sağlamak amacıyla gerekli tüm tedbirleri almış ve bu tedbirler Kalite Yönetim Sistemi içerisinde ayrıntılı bir şekilde belirlenmiştir. Paydaşlara ait mülkiyetlerin korunması ve güvenliğini aşağıdaki şekillerde sağlamaktadır.

a) Öğrencilerin mülkiyet hakları, kişisel bilgilerini ve öğrencilere ait olan veya sonradan oluşturulan tüm belgeleri kapsamaktadır. Bu, öğrencilerin bilgi güvenliğinin korunması ve kişisel haklarının üst düzeyde tutulmasını içerir.

b) Dış tedarikçilerin mülkiyet hakları ise, fikri mülkiyetleri, kişisel bilgileri ve üniversitemize sundukları hizmetler kapsamında kullanılan malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları içermektedir.

Dış paydaşlara ait mülkiyetlerin zarar görmesi halinde, eğer zararın üniversitemiz tarafından verildiği belirlenirse, bu zarar üniversitemiz tarafından giderilir. Meydana gelen her türlü zarar, dış paydaşlara yazılı olarak raporlanarak bildirilir, bu süreç mülkiyetlerin korunmasına yönelik şeffaflık ve sorumluluk ilkelerimizin bir parçasıdır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Mevzuatları
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- Süreç Kartları
- KYS.YNG.030 Doküman Yönetimi Yönergesi

### 8.5.4. Muhafaza

Üniversitemiz, faaliyet alanına giren hizmetlerin sunumu sırasında ihtiyaç duyulan ürünlerin yanı sıra öğrencilere ait belgeler ve hizmet sonucu oluşan çıktıların kullanım şartlarına uygun olarak muhafaza edilmesi için gerekli fiziksel ortam şartlarını sağlamaktadır. Bu kapsamda, ilgili ürünler ve belgeler kategorize edilerek tanımlanmış ve uygun koşullarda depolanmıştır. Ayrıca, depolanan ürünlerin taşıma ve nakliyesi, ürünlerin niteliklerine uygun araç ve teçhizat kullanılarak gerçekleştirilmektedir.

## KALİTE EL KİTABI

Üniversitemizde muhafaza edilen ürünler, bu görevi üstlenen sorumlu birimler tarafından dikkatle korunmaktadır. Üniversitemize dışarıdan dahil olan ürünler, Taşınır Mal Yönetmeliği'ne uygun olarak işlem görür. Bu süreçte, ürünlere ait stoklar tutulmakta ve ürünlerin giriş ve çıkış kayıtları ilgili birimde görev yapan Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisi personel tarafından kaydedilmektedir.

Üniversitemizde, hizmetler sonucunda ortaya çıkan veya elde edilen belge ve dokümanlar hem elektronik ortamda hem de ilgili birim depolarında, “Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik” uyarınca muhafaza edilir. Bu dokümanların depolanması, taşınması, gerektiğinde geri dönüşüme kazandırılması veya uygun şekilde bertaraf edilmesi işlemleri, yönetmelikte belirtilen usul ve esaslara göre gerçekleştirilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
- KYS.YNG.035 Kurumsal Akademik Arşiv ve Açık Erişim Yönergesi

### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizin temel faaliyet alanı olan eğitim ve öğretim hizmetleri sonucunda mezun olan öğrencilerimiz, Üniversitemiz Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ile akademik birimler tarafından takip edilmektedir. Mezuniyet Bilgi Sistemi'nin tamamlanma süreci devam etmekle birlikte, mezunlarımızla iletişim, sosyal medya kanalları ve birimlerdeki kariyer temsilcileri aracılığıyla sürdürülmekte, bu yollarla mezunlarımızdan geri bildirimler alınmaktadır.

Üniversitemize dışarıdan dahil olan ürünlerin teslimatı sonrasında, ürünlerin garanti süreleri dikkatle takip edilmekte ve gerekli servis hizmetleri için sözleşmeler yapılmaktadır. Ayrıca, üniversitemiz geri dönüşüm veya bertaraf gibi tamamlayıcı faaliyetler için ilgili kurumlarla sözleşmeler yapmakta veya ilgili mevzuatlara uygun hareket etmektedir. Bu süreçler, ürünlerin etkin kullanımını, bakımını ve gerektiğinde uygun şekilde bertarafını sağlamak amacıyla tasarlanmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Süreç Kartları

### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz, şartlara uygunluğun sürekliliğini sağlamak, paydaşların beklentilerini ve memnuniyetlerini karşılamak, daha iyi hizmet sunabilmek amacıyla, mevzuatta yapılan değişiklikleri ve Kalite Yönetim Sisteminde gerçekleştirilebilecek değişiklikleri iç kontrol yöntemleri kullanarak dikkatlice kontrol etmektedir. Bu süreçler, Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında düzenli olarak gözden geçirilir.

Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında ele alınan ve karara bağlanan konular, bu değişikliklere onay veren kişi veya kişiler ve ilgili faaliyetler detaylı bir şekilde dokümanite edilerek muhafaza edilir. Sonrasında, bu değişiklikler sisteme entegre edilir ve gerekli tüm bilgilendirmeler ile duyurular, üniversite içindeki ilgili taraflara yapılır.

## KALİTE EL KİTABI

### 8.6. Hizmetlerin Sunumu

Üniversitemiz, her eğitim ve öğretim yılı başlamadan önce, kayıt tarihleri, ders başlangıç ve bitiş tarihleri ile sınav tarihlerini içeren akademik takvimleri hazırlar ve yayınlar. Bu akademik takvimler, eğitim ve öğretim faaliyetlerinin planlandığı şekilde yürütülmesini sağlar, öğrenci ve öğretim üyelerinin eğitim süreçlerini önceden planlamalarına olanak tanır.

Eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında, öğrencilerin şartlara uygunluğu, yapılan sınavlar aracılığıyla ölçülmektedir. Sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme ve mezuniyet gibi öğrencilerin başarı değerlendirmelerine ilişkin usul ve esaslar, ilgili dokümanlarda detaylı bir şekilde tanımlanmıştır. Bu süreç, öğrencilerin akademik performanslarının objektif kriterlere göre değerlendirilmesini sağlar ve eğitim kalitesinin sürekli olarak izlenmesine ve iyileştirilmesine olanak tanır.

Üniversitemizde sunulan hizmetlerin onay süreçlerinde izlenebilirlik, BYS ve EBYS gibi sistemler aracılığıyla ve elektronik imzalı dokümanlar kullanılarak sağlanmaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Akademik Takvimler
- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Mevzuatları

### 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetler ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için kullanılan ürün ve altyapıda meydana gelebilecek her türlü uygunsuzluk ve bu uygunsuzlukların giderilmesine yönelik faaliyetler, KYS dokümantasyonunda detaylı bir şekilde tanımlanmıştır ve bu yönergeler doğrultusunda uygulanmaktadır.

Üniversitemiz, hizmet sunumu sırasında ve yapılan kontroller esnasında ortaya çıkan hizmetle ilgili uygunsuzlukları tespit eder. Bu uygunsuzluklar için hem sorunun kaynağını belirlemek hem de tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetlerin kontrol altında tutulabilmesi amacıyla, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler uygulanır. Bu süreçte sorumluluk, tüm akademik ve idari birim yöneticileri ile üst yönetime aittir. Uygun olmayan faaliyetler ve bu faaliyetler için yapılan düzeltici ile iyileştirici faaliyetler, Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilerek, sürekli iyileştirme sağlanması hedeflenir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1. Genel

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi, standardın gerektirdiği şekilde neyin izlenip ölçülmesi gerektiğini, bu işlemler için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemlerini, izleme ve ölçme faaliyetlerinin ne zaman yapılması gerektiğini, sonuçların ne zaman ve nasıl analiz edilip değerlendirileceğini sistematik bir şekilde tanımlamıştır. Bu süreçler ve görevlendirmeler, Kalite

## KALİTE EL KİTABI

Yönetim Sistemi'nin etkin bir şekilde işlemlerini ve üniversitenin sürekli iyileştirme hedeflerine ulaşmasını sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkin kullanımından üniversitemizin tüm birimlerindeki kalite sorumluları mesuldür. Bu sistemin performansı, birim kalite komisyonları ve Üniversitemizin Kalite Koordinatörlüğü tarafından değerlendirilmekte, elde edilen bulgular Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında ele alınmaktadır. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edildiğinde, “KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesine” dayanarak gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler derhal hayata geçirilir. Bu faaliyetlerin sonuçları dikkatle dokümanite edilerek saklanmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi

### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemiz, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına ilişkin algıları belirli aralıklarla düzenlediği paydaş memnuniyet anketleri, toplantılar, istek, dilek ve şikâyet formları, ayrıca yüz yüze görüşmeler aracılığıyla sürekli olarak izlemektedir. Sunulan hizmetlerin, hizmet alanlar tarafından talep edilen şartları ne derecede karşıladığını ve memnuniyet düzeylerini bu yöntemlerle değerlendirerek, hizmet kalitesini ve memnuniyeti sürekli göz önünde bulundurur ve buna göre hareket eder.

Paydaşların memnuniyet düzeyleri, üniversitemizde yılda en az bir defa ölçülerek detaylı bir şekilde izlenir, değerlendirilir ve raporlanır. Memnuniyetsizliklerin tespit edilmesi durumunda, üst yönetimin aldığı kararlar doğrultusunda düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler hızla başlatılır. Bu faaliyetlerin sonuçları dikkatlice takip edilir, raporlanır ve sistemli bir şekilde kayıt altına alınır.

Üniversitemiz, paydaşlarının beklentilerini karşılamak, isteklerini, bilgi taleplerini, öneri ve şikâyetlerini her zaman iletebilmeleri için "SUBÜ'ye Sor" sistemini kurmuştur. Bu sistem aracılığıyla paydaşlarımız, 7/24 sorularını, öneri ve şikâyetlerini bizlere ulaştırabilirler. "SUBÜ'ye Sor" üzerinden yapılan başvurular, ilgili birimlere yönlendirildikten sonra, en kısa sürede geri dönüş sağlanarak, paydaş memnuniyetinin artırılması ve etkileşimin güçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri
- “SUBÜ'ye Sor” ve CİMER Başvuruları
- Talep Yönetim Sistemi

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemiz, paydaş memnuniyet analizini, gerçekleştirilen memnuniyet anketleri, istek, öneri ve şikâyet taleplerinin detaylı incelemesi ve raporlanması, düzenlenen toplantılar ve yüz yüze görüşmeler sonucunda elde edilen bilgileri değerlendirerek yapmaktadır.

Yapılan analiz sonuçları, üniversitemizde sunulan hizmetlerin uygunluğunu, paydaşların memnuniyet düzeylerini, uygulanmakta olan standartların gerektirdiği Kalite Yönetim Sistemi'nin performansını,

## KALİTE EL KİTABI

iyileştirme ihtiyaçlarını ve sürekliliğini, ayrıca dış tedarikçilerin performansını değerlendirmek için kullanılmaktadır.

### 9.2. İç Tetkik

Üniversitemiz, uyguladığı Kalite Yönetim Sistemi'nin ilgili standartlara ve mevzuatlara uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, takibini ve sürekliliğini değerlendirmek, ayrıca belirlenen hedeflere ulaşım ulaşılmadığını kontrol etmek amacıyla planlı aralıklarla iç tetkikler gerçekleştirir.

Üniversitemizde gerçekleştirilen iç tetkikler, üst yönetim tarafından özel olarak atanmış, bağımsız, tarafsız ve konusunda uzman personel tarafından yürütülür. Bu iç tetkik ve değerlendirme faaliyetleri, “İzleme Araçları Yönergesine” uygun olarak planlanıp gerçekleştirilir. Denetleme programının planlanması, uygulanması, sonuçların raporlanması, tespit edilen uygunsuzluklara yönelik uygun düzeltmelerin yapılması ve düzeltici, iyileştirici faaliyetlerin başlatılması süreçleri, Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda detaylı bir şekilde tanımlanmıştır. Ayrıca, bu süreçler sonucunda elde edilen tüm kayıtlar, sistem içerisinde güvenli bir şekilde muhafaza edilir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

Üniversitemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve üniversitemizin stratejik yönü ile uyumluluğunun devamlılığını sağlamak amacıyla, yılda en az bir defa Yönetim Gözden Geçirme toplantısı düzenler. Bu toplantılarda, kalite politikası, kalite hedefleri ve Stratejik Plan doğrultusunda sistemdeki potansiyel değişiklik ihtiyaçları ele alınır. Ayrıca, stratejik plana uygun olarak, birim performansları da Senato huzurunda gerçekleştirilen yönetim gözden geçirme toplantısında değerlendirilir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Stratejik Planı
- Özdeğerlendirme Raporları
- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi

#### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Üniversitemiz Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında aşağıdaki hususlar dikkate alınarak planlanır ve gerçekleştirilir.

- Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan faaliyetlerin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerle ilgili eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi,

- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite hedeflerine erişme derecesi,



## KALİTE EL KİTABI

- Süreç performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Tetkik sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performansı.

d) Kaynakların yeterliliği,

e) Risk ve fırsatların belirlenmesi (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

f) İyileştirme için fırsatlar.

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Üst yönetimin gözden geçirme toplantılarının çıktıları, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini, devamlılığını ve paydaş memnuniyetini en üst seviyede tutmak için gerekli olan iyileştirme fırsatlarını, olası değişiklik ihtiyaçlarını ve ihtiyaç duyulan kaynakları içermektedir. Bu çıktılar, sistemin sürekli iyileştirilmesine yönelik önemli adımların belirlenmesi ve uygulanmasında kritik bir rol oynar. Gözden geçirme sonuçları, sürecin şeffaflığı ve takip edilebilirliği için kanıt olarak dokümanite edilir ve güvenli bir şekilde muhafaza edilir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi
- Toplantı Tutanaqları

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin performansını ve etkinliğini artırmayı, paydaşların şartlarını ve memnuniyet düzeylerini yükseltmeyi ve aynı zamanda gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamayı hedeflemektedir. Bu amaçla, uygulamada ortaya çıkabilecek istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etme, önleme ve düzeltme amacıyla sürekli iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri
- “SUBÜ’ye Sor” ve CİMER Başvuruları
- Talep Yönetim Sistemi
- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzlukların tespiti üniversitemizde, öneri, istek ve şikâyetlerin yazılı veya sözlü olarak iletilmesi, paydaş memnuniyet anketlerinin sonuçları, yönetim gözden geçirme toplantıları ve iç/dış tetkikler sonucunda gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemizde herhangi bir uygunsuzluk meydana geldiğinde, bu uygunsuzluğun nedenlerinin belirlenmesi, ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi amacıyla düzeltici, önleyici veya iyileştirici



## KALİTE EL KİTABI

faaliyetler planlanır ve uygulanır. Bu sürecin yönetimi, “KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi” ile dokümanite edilmiştir. Bu yönerge, uygunsuzlukların takip edilmesi, sonuçlarının izlenmesi ve kayıt altına alınması ile ilgili faaliyetleri kapsar. Gerekğinde, uygunsuzlukların önlenmesi sırasında belirlenen risk ve fırsatlar güncellenir ve Kalite Yönetim Sistemi içerisinde gerekli değişiklikler yapılır.

Üniversitemiz tespit edilen uygunsuzlukların yapısı ve sonrasında yapılan her türlü faaliyet ile bu faaliyetlerin sonuçlarını kayıt altına alıp muhafaza etmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- KYS.YNG.030 Doküman Yönetimi Yönergesi
- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi

### 10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesini ve sunulan hizmetlerin kalitesi ile paydaşların memnuniyet düzeylerinin artırılması temel bir prensip olarak benimsenmiştir. Bu amaçla, kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ile Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında alınan kararlar dikkatle dikkate alınır. Bu çerçevede gerçekleştirilen faaliyetler, Üniversitemizin Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin artırılması ve sürekli olarak iyileştirilmesine yönelik gerçekleştirilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Kalite Politikası
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Mevzuatları
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Birim Performans Sunumları ve Birim İç Değerlendirme Raporları
- Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi 2020-2024 Stratejik Planı
- KYS.FRM.071 YGG Toplantı Tutanak Formu
- KYS.YNG.031 Kalite Güvencesi İzleme ve Değerlendirme Yönergesi
- KYS.PLN.004 Kalite Güvencesi Yıllık Çalışma Takvimi ve Faaliyet Planı
- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartları

## KALİTE EL KİTABI

### EK-A

**Tablo 1:** Paydaş Önceliklendirme Tablosu

Paydaş	Durumu	İşlevi	Önceliği
Öğrenci	İç Paydaş	Hizmet Alan Stratejik Paydaş	1
Mezun Öğrenci	Dış Paydaş	Hizmet Alan Stratejik Paydaş	1
Akademik ve İdari Personel	İç Paydaş	Hizmet Sunan Stratejik Paydaş	1
Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı	Dış Paydaş	Temel Paydaş	1
Sanayi Kuruluşları	Dış Paydaş	Hizmet Alan Stratejik Paydaş	2
Özel Sektör Kuruluşları	Dış Paydaş	Hizmet Alan Stratejik Paydaş	2
Sivil Toplum Kuruluşları	Dış Paydaş	Hizmet Alan Stratejik Paydaş	3
Meslek Odaları	Dış Paydaş	Stratejik Paydaş	2
Valilik ve Bölgedeki Diğer Kamu Kurumları, Yerel Yönetimler	Dış Paydaş	Hizmet Alan ve Sunan Stratejik Paydaş	2
Ulusal Resmi Kuruluşlar (Hazine ve Maliye Bakanlığı, MEB, Kalkınma Ajansı, TÜBİTAK, Mili Emlak Genel Müdürlüğü vb.)	Dış Paydaş	Hizmet Alan ve Sunan Stratejik Paydaş	1
Yükseköğretim Kurulu	Dış Paydaş	Temel Paydaş	1
Üniversitelerarası Kurul	Dış Paydaş	Temel Paydaş	2
Ulusal ve Uluslararası Üniversiteler	Dış Paydaş	Temel Paydaş	3
Üyesi Bulduğumuz Yurtiçi ve Yurtdışı Kuruluşlar	Dış Paydaş	Temel Paydaş	4
Ulusal ve Uluslararası diğer Eğitim ve Araştırma Kurumları	Dış Paydaş	Temel Paydaş	4
Basın Yayın Organları	Dış Paydaş	Stratejik Paydaş	4

## KALİTE EL KİTABI

### EK-B

**Tablo 2:** Paydaş Etki/Önem Matrisi

Etki Düzeyi \ Önem Düzeyi	Düşük	Yüksek
<b>Zayıf</b>	<b>İzle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Üyesi Bulduğumuz Yurtiçi ve Yurtdışı Kuruluşlar</li><li>Ulusal ve Uluslararası Diğer Eğitim ve Araştırma Kurumları</li><li>Basın Yayın Organları</li></ul>	<b>Çıkarlarını Gözet, Çalışmalara Dahil Et</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sanayi Kuruluşları</li><li>Özel Sektör Kuruluşları</li><li>Meslek Odaları</li><li>Valilik ve Bölgedeki Diğer Kamu Kurumları, Yerel Yönetimler</li><li>Üniversitelerarası Kurul</li></ul>
<b>Güçlü</b>	<b>Bilgilendir</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sivil Toplum Kuruluşları</li><li>Ulusal ve Uluslararası Üniversiteler</li></ul>	<b>Birlikte Çalış</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Öğrenci</li><li>Mezun Öğrenci</li><li>Akademik ve İdari Personel</li><li>Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı</li><li>Ulusal Resmi Kuruluşlar (Hazine ve Maliye Bakanlığı, MEB, Kalkınma Ajansı, TÜBİTAK, Mili Emlak Genel Müdürlüğü vb.)</li><li>Yükseköğretim Kurulu</li></ul>

## KALİTE EL KİTABI

### EK-C

**Tablo 13:** Paydaş Ürün/Hizmet Matrisi Tablosu

Paydaşlar	Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri	Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri	Topluma Hizmet Faaliyetleri
Öğrenci	*	*	*
Mezun Öğrenci	*	*	*
Akademik Personel	*	*	*
İdari Personel	*	*	*
Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı	*	*	*
Sanayi Kuruluşları	*	*	*
Özel Sektör Kuruluşları	*	*	*
Sivil Toplum Kuruluşları	*	*	*
Meslek Odaları	*	*	*
Valilik ve Bölgedeki Diğer Kamu Kurumları, Yerel Yönetimler			*
Ulusal Resmi Kuruluşlar (Hazine ve Maliye Bakanlığı, MEB, Kalkınma Ajansı, TÜBİTAK, Mili Emlak Genel Müdürlüğü vb.)	*	*	*
Yükseköğretim Kurulu	*	*	*
Üniversitelerarası Kurul	*	*	*
Ulusal ve Uluslararası Üniversiteler	*	*	*
Üyesi Bulduğumuz Yurtiçi ve Yurtdışı Kuruluşlar	*	*	*
Ulusal ve Uluslararası Diğer Eğitim ve Araştırma Kurumları	*	*	*
Basın Yayın Organları			*

**Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri:** Ön Lisans Eğitimi, Lisans Eğitimi, Lisansüstü Eğitim, +1 Uygulamalı Eğitim Modeli, Yaşam Boyu Eğitim.

**Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri:** Araştırma Projeleri, Altyapı Projeleri, Sanayi İş birliği Projeleri, Bilimsel Toplantılar, Ulusal Bilimsel Yayınlar, Uluslararası Bilimsel Yayınlar, Danışmanlık Hizmetleri.

**Topluma Hizmet Faaliyetleri:** Eğitim Hizmetleri (Sertifika Programları, Konferanslar, Seminerler), Sağlık Hizmetleri, Kültür, Spor ve Sosyal Hizmetler, Sosyal Sorumluluk Projeleri.

Bilgini beceriyle  
bütünleştiriyoruz



SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ

Esentepe Kampüsü Serdivan/SAKARYA T. 0 (264) 616 00 13 | F. 0 (264) 616 00 14  
www.subu.edu.tr - subu@subu.edu.tr