



KALİTE EL KİTABI

 SANKO ÜNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -00 / İÇİNDEKİLER	DOKÜMAN NO : KEK.00 YAYIN/REV TARİHİ :29.04.2025 REV NO : 05 SAYFA NO : 1 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

DOKÜMAN NO	BÖLÜM ADI	TS EN ISO 9001:2015 MADDE NO	SAYFA SAYISI
KEK.00	İÇİNDEKİLER	4.2.2	1
KEK.01	GİRİŞ	0	1
KEK.02	ÜNİVERSİTENİN TANITIMI	4.2.2	1
KEK.03	ÜNİVERSİTENİN KAPSAMI	3	3
KEK.04	ÜNİVERSİTENİN YÖNETİM SİSTEMİ BAĞLAMI, İLGİLİ TARAFLARI VE HARIÇ TUTMALAR	4	5
KEK.05	LİDERLİK	5	3
KEK.06	PLANLAMA (RİSK VE FIRSATLARIN TANIMLANMASI)	6	2
KEK.07	DESTEK (ALT YAPI, EKİPMAN, KAYNAK, YETERLİLİK)	7	6
KEK.08	OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	8	8
KEK.09	ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	9	4
KEK.10	İYİLEŞTİRME, UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYETLER	10	2

KALİTE EL KİTABI REVİZYON BİLGİLERİ

DOKÜMAN NO	BÖLÜM	RE V. NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NEDENİ
KEK.00	İÇİNDEKİLER	01	06.08.2020	KEK.03 “Yönetim Sisteminin İlgili Tarafları ve Şartları” bölümünün adı “Üniversitenin Kapsamı” olarak düzeltilmiştir.
				KEK.04 “Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi Bağlamı ve Hariç Tutmalar” bölümünün adı “Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi Bağlamı, İlgili Tarafları ve Hariç Tutmalar” olarak düzeltilmiştir.

 SANKO ÜNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -00 / İÇİNDEKİLER	DOKÜMAN NO : KEK.00 YAYIN/REV TARİHİ :29.04.2025 REV NO : 05 SAYFA NO : 2 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

		02	20.04.2021	“Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir.
KEK.01	GİRİŞ	01	20.04.2021	1. “Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir. 2.Kalite Politikası revize edilmiş, Hijyen ve Sanitasyon Politikası eklenmiştir.
		02	30.12.2021	BGYS Politikası eklenmiştir.
KEK.02	ÜNİVERSİTENİN TANITIMI	01	20.04.2021	“Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir.
KEK.03	ÜNİVERSİTENİN KAPSAMI	01	06.08.2020	1. Yeni kurulan Tanıtım Ofisi ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu eklenmiştir. 2. Doküman kodları revize edilmiştir.
		02	09.09.2020	Yeni kurulan Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi ve adı değişen Akademik Değerlendirme Ofisi yerine Ölçme Değerlendirme Ofisi eklenmiştir.
		03	20.04.2021	1. “Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir. 2.Tanım, terim ve atıf yapılan standartlar ile ilgili TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi eklenmiştir.
		04	31.12.2021	Tanım, terim ve atıf yapılan standartlar ile ilgili ISO/IEC 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi eklenmiştir.

	EL KİTABI KEK -00 / İÇİNDEKİLER	DOKÜMAN NO : KEK.00 YAYIN/REV TARİHİ :29.04.2025 REV NO : 05 SAYFA NO : 3 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

KEK.04	ÜNİVERSİTENİN BAĞLAMI, İLGİLİ TARAFLARI VE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMI	02	20.04.2021	1. “Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir. 2. KEK.04 “Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi Bağlamı, İlgili Tarafları ve Hariç Tutmalar” bölümünü adı “Üniversitenin Yönetim Sistemi Bağlamı, İlgili Tarafları ve Hariç Tutmalar” olarak düzeltilmiştir. 3. Kuruluşun bağlamı ve kapsamına TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi eklenmiştir.
		03	30.12.2021	1.Kuruluşun bağlamı ve kapsamına ISO/IEC 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi eklenmiştir. 2.İç/dış hususlar güncellenmiştir.
KEK.05	LİDERLİK	01	20.04.2021	“Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir.
KEK.06	PLANLAMA (RİSK VE FIRSATLARIN TANIMLANMASI)	01	20.04.2021	“Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir.
		02	15.06.2023	Planlama süreçlerine “yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) ve “stratejik plan” ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır.
KEK.07	DESTEK (ALT YAPI, EKİPMAN, KAYNAK, YETERLİLİK)	01	20.04.2021	1. “Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir. 2.TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi kapsamında alt yapı ve yeterlilik ile ilgili revizyon yapılmıştır.
		02	30.12.2021	“Kalite yönetim sistemi” ifadesi “yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) olarak değiştirilmiştir.

 SANKO ÜNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -00 / İÇİNDEKİLER	DOKÜMAN NO : KEK.00 YAYIN/REV TARİHİ :29.04.2025 REV NO : 05 SAYFA NO : 4 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

KEK.08	OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	01	20.04.2021	1. “Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir. 2. TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi kapsamında revizyon yapılmıştır.
		02	30.12.2021	Kapsam dışı bırakılan “8.3 Tasarım Geliştirme” maddesi tanımlanmıştır.
		03	20.06.2022	3. ”8.7.1 Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Tanımlanması ve Kontrolü” maddesinin açıklaması düzenlenmiştir
KEK.09	ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	01	20.04.2021	“Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir.
		02	30.12.2021	“Kalite yönetim sistemi” ifadesi “yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) olarak değiştirilmiştir.
KEK.10	İYİLEŞTİRME, UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYETLER	01	20.04.2021	“Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı” adı “El Kitabı” olarak değiştirilmiştir.
		02	30.12.2021	“Kalite yönetim sistemi” ifadesi “yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) olarak değiştirilmiştir.

	EL KİTABI KEK -01 / GİRİŞ	DOKÜMAN NO : KEK.01 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 5 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

MİSYON

Toplumsal sorumluluk duygusu gelişmiş, profesyonel kadro öncülüğünde ileri teknolojiye dayalı uygulama alanları ile araştırmacı, üretken, yenilikçi, ulusal ve uluslararası platformda yetkin ve yeterli bireyler yetiştirmek; sağlık alanında bölgenin ve ülkenin gereksinimlerini göz önünde bulundurarak topluma dayalı eğitim ve hizmet sunmak, araştırma yapmayı özendirmek.

VİZYON

Özgür düşünce ve evrensel bilim felsefesiyle eğitime yön veren, geleceği inşa eden, Türkiye’de ve dünyada yeniliklere açık ve topluma katkı sunan bir üniversite olmaktır.

KALİTE POLİTİKASI

- ✓ Oluşturulan güçlü akademik kadro ile tüm süreçler için belirlenen hedefler ve stratejik planları gerçekleştirmek
- ✓ Eğitim ve öğretim konusunda araştırmacı ve aranılan bireyler mezun etmek amacıyla performans izleme ve sürekli iyileştirme faaliyetlerini uygulamak
- ✓ Teknolojik açıdan gelişime açık, evrensel gelişim şartlarına uygun olarak başta öğrenci olmak üzere tüm paydaşların eğitim alanındaki beklentilerini karşılayan şartları oluşturmak.
- ✓ Akademik ve idari personelin güncel mesleki ve kişisel gelişiminin sürekliliğini sağlamak.
- ✓ Bütün çalışanlara ve öğrencilere, yaşam kalitesini artırmaya yönelik çevreye saygı, sanatsal duyarlılık, estetik bakış gibi farkındalıklar kazandırmak
- ✓ Olağandışı durumlarda eğitim ve öğretim sürecinin kesintiye uğramaması için tanımlanan yetkinliklerle ilgili sürdürülebilir önlemler almak.

 SANKO UNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -01 / GİRİŞ	DOKÜMAN NO : KEK.01 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 6 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

HİJYEN VE SANİTASYON POLİTİKASI

- ✓ Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi standardının eğitim kurumlarında uygulanması ve temizlik görevlilerince sunulan hizmetin kalitesini sürekli iyileştirmek,
- ✓ Eğitim öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sürecinde, tüm personelin ve öğrencilerin sağlığı için ortamların hijyen ve sanitasyon kaynaklı bütün risklerini “Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi” ile yönetmek,
- ✓ Eğitim kurumlarında temizlik hizmeti sağlayan çalışanları, “Temizlik ve Hijyen” konusunda bilgilendirerek yetkinliklerini geliştirmek,
- ✓ Kişilerin inisiyatifine bağlı kalınmaksızın, eğitim birimlerinde sağlık ve temizlik ile hijyen şartlarının oluşturulmasına yönelik faaliyetleri geliştirmek,
- ✓ Kişisel hijyen yanında, toplu yaşam alanlarında hijyen ve sanitasyon kurallarını belirlemek ve uygulamak,
- ✓ Toplum sağlığının korunması ve hastalıkların önlenmesi için “Hijyen ve Sanitasyon Kurallarına” öncülük etmek,
- ✓ Eğitim kurumlarında hijyen ve sanitasyon şartlarının yöneticilerce sürekli izlenmesi, iç tetkik yapılması, yetkin tetkik görevlilerince değerlendirilmesi, yönetimi gözden geçirme toplantılarında temizlik, hijyen ve sanitasyon sistemini ele almak.

 SANKO UNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -01 / GİRİŞ	DOKÜMAN NO : KEK.01 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 7 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

SANKO Üniversitesi bilgi güvenliği politikası; insan, alt yapı, yazılım, donanım, öğrenci bilgileri, kuruluş bilgileri, üçüncü şahıslara ait bilgiler ve finansal kaynaklar içerisinde bilgi güvenliği yönetiminin sağlandığını göstermek, risk yönetimini güvence altına almak, bilgi güvenliği yönetimi süreç performansını ölçmek ve bilgi güvenliği ile ilgili konularda üçüncü taraflarla olan ilişkilerin düzenlenmesini sağlamak;

- ✓ Üniversite içerisinden veya dışarıdan, bilerek ya da bilmeyerek meydana gelebilecek her türlü tehdide karşı kuruluşun bilgi varlıklarının gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini korumak,
- ✓ Yürütülen tüm faaliyetlerde Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin üç temel ögesinin sürekliliğini sağlamak:
 - **Gizlilik** : Önem taşıyan bilgilere yetkisiz erişimlerin önlenmesi.
 - **Bütünlük** : Bilginin doğruluk ve bütünlüğünün sağlandığının gösterilmesi.
 - **Erişilebilirlik** : Yetkisi olanların gerektiği hallerde bilgiye ulaşılabilirliğinin gösterilmesi.
- ✓ Sadece elektronik ortamda tutulan verilerin değil; yazılı, basılı, sözlü ve benzeri ortamda bulunan tüm verilerin güvenliğini sağlamak,
- ✓ Bilgi Güvenliği Yönetimi eğitimlerini tüm personele vererek bilinçlendirmeyi sağlamak,
- ✓ Bilgi güvenliğindeki gerçekte var olan veya şüphe uyandıran tüm açıklıkların, BGYS Ekibine rapor edilmesi ve BGYS Ekibi tarafından soruşturulmasını sağlamak,
- ✓ İş süreklilik planları hazırlamak, sürdürmek ve test etmek.
- ✓ Bilgi güvenliği konusunda periyodik olarak değerlendirmeler yaparak mevcut riskleri tespit etmek ve değerlendirmeler sonucunda aksiyon planlarını gözden geçirerek, takibini yapmak.
- ✓ Sözleşmelerden doğabilecek her türlü anlaşmazlık ve çıkar çatışmasını engellemek,
- ✓ Bilgiye erişilebilirlik ve bilgi sistemleri için iş gereksinimlerini karşılamak,
- ✓ Bilgi güvenliği farkındalığının artırılmasına yönelik çalışmaları gerçekleştirmek,
- ✓ Tabi olduğu ulusal veya uluslararası düzenlemelerden, yasal ve ilgili mevzuat gereklerini yerine getirmekten, anlaşmalardan doğan yükümlülüklerini karşılamaktan, iç ve dış paydaşlara yönelik kurumsal sorumluluklarından kaynaklanan bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlamak,
- ✓ Kurum itibarını geliştirmek, bilgi güvenliği temelli olumsuz etkilerden korumaktır.

 SANKO ÜNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -02 / ÜNİVERSİTENİN TANITIMI	DOKÜMAN NO : KEK.02 YAYIN/REV TARİHİ : 20.04.2021 REV NO : 01 SAYFA NO : 8 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

SANİ KONUKOĞLU VAKFI, SANKO Holding ve Konukoğlu Ailesi tarafından 1989 yılında kurulmuştur.

Vakıf Sözleşmesi doğrultusunda, eğitim ve sağlık konularındaki hizmetlerini arttırarak sürdüren Sani Konukoğlu Vakfı, Bakanlar Kurulu’nun 20.12.1995 tarih ve 95/7663 sayılı kararı ile vergi muafiyeti almaya hak kazanmıştır.

Konukoğlu Ailesi fertleri ile SANKO Holding bünyesindeki bazı şirketlerin kurduğu Vakfın gelirinin büyük bölümü, kurucu üyeler ve SANKO Holding bünyesindeki şirketlerden bağış olarak sağlanmaktadır.

SANKO Üniversitesi; faaliyet/eğitim hizmeti kapsamı olarak sağlık alanında eğitim hizmeti vermek üzere Gaziantep’in en merkezi noktalarından birinde kurulmuş olan Üniversite Ana Binasından oluşmaktadır. Ayrıca afiliasyon yönetmeliği çerçevesinde iş birliği protokolü imzalanmış olan SANKO Üniversitesi Sani Konukoğlu Uygulama ve Araştırma Hastanesinden faydalanılmaktadır.

Üniversite Ana Binası gerek fiziksel şartları, gerekse teknolojisiyle hem akademik ve idari kadro hem de öğrencilerin akademik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde planlanmıştır.

Üniversite Ana Binasının hemen yanında yer alan, SANKO Üniversitesi Sani Konukoğlu Uygulama ve Araştırma Hastanesi Türkiye’nin donanım açısından da en iyi özel hastanelerinden biridir.

SANKO Üniversitesi akademik, idari kadrosu ve öğrencileri sosyal ve kültürel faaliyetleri ile sportif ve kültürel aktiviteleri için Özel SANKO Okulları bünyesinde yer alan Abdulkadir Konukoğlu Spor ve Kültür Merkezi’nden yararlanmaktadır.

	EL KİTABI KEK -03 / ÜNİVERSİTENİN KAPSAMI	DOKÜMAN NO : KEK.03 YAYIN/REV TARİHİ : 29.04.2025 REV NO : 05 SAYFA NO : 9 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

3.1 ÜNİVERSİTENİN TANITIMI

SANKO Üniversitesinde izlenebilirliğin, sürdürülebilirliğin ve sürekli iyileştirmenin sağlanması ve akademik/idari personeller arasında kurumsallığın yönetim sistemleri **TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi** standardı şartlarına uygun bir biçimde yürütülmesi amacıyla Kalite Yönetim Sistemi kurulmuştur.

Ayrıca paydaşlarımızın sağlığını korumaya yönelik yönetsel çerçevede asgari düzeyde **Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi** oluşturulmuştur.

Üniversitemiz Bilgi İşlem Müdürlüğü bünyesinde aşağıda tanımlanmış olan kapsamda **ISO/IEC 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi** kurulmuş ve yönetilmektedir.

Üniversitemizin idari ve akademik birimleri aşağıda belirtildiği gibidir:

FAKÜLTELER

- Tıp Fakültesi
 - Cerrahi Tıp Bilimleri Bölümü
 - Dahili Tıp Bilimleri Bölümü
 - Temel Tıp Bilimleri Bölümü
- Sağlık Bilimleri Fakültesi
 - Hemşirelik Bölümü
 - Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü
 - Beslenme ve Diyetetik Bölümü

ENSTİTÜLER

- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

- Ameliyathane Hizmetleri Bölümü
- Anestezi Bölümü
- İlk ve Acil Yardım Bölümü
- Tıbbi Görüntüleme Teknikleri Bölümü

REKTÖRLÜĞE BAĞLI BİRİMLER

- Ortak Dersler Bölüm Başkanlığı
- Proje Destek Birimi

	EL KİTABI KEK -03 / ÜNİVERSİTENİN KAPSAMI	DOKÜMAN NO : KEK.03 YAYIN/REV TARİHİ : 29.04.2025 REV NO : 05 SAYFA NO : 10 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

- Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi
- Ölçme Değerlendirme Ofisi
- Dış İlişkiler ve Erasmus Koordinatörlüğü
- Kalite Koordinatörlüğü
- Hukuk Müşavirliği

İDARİ BİRİMLER

- Genel Sekreterlik
- Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
- Bilgi İşlem Müdürlüğü
- Mali İşler Müdürlüğü
- Kütüphane Müdürlüğü
- Öğrenci İşleri Müdürlüğü
- İnsan Kaynakları Müdürlüğü
- Sosyal ve Kurumsal Hizmetler Müdürlüğü
- Satın Alma Müdürlüğü
- Güvenlik ve Ulaşım Müdürlüğü
- Arşiv ve Yazı İşleri Müdürlüğü
- Destek Hizmetler Müdürlüğü
- Tanıtım Ofisi

3.2 TERİM KISALTMALAR VE TANIMLAR, ATIF YAPILAN STANDARTLAR

SANKO Üniversitesi olarak Kalite El Kitabı “**TS-EN-ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi, TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi ve ISO/IEC 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi**” kullanılarak hazırlanmıştır. Dokümanlarımızda tanımlanmış olan süreç kodları ve kısaltmalar aşağıda tanımlanmıştır.

	EL KİTABI KEK -03 / ÜNİVERSİTENİN KAPSAMI	DOKÜMAN NO : KEK.03 YAYIN/REV TARİHİ : 29.04.2025 REV NO : 05 SAYFA NO : 11 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

BİRİM / SÜREÇ KODLARI

SNK : SANKO Üniversitesi
GNS : Genel Sekreterlik
RKT : Rektörlük
TIP : Tıp Fakültesi
CBB : Cerrahi Tıp Bilimleri Bölümü
DBB : Dahili Tıp Bilimleri Bölümü
TBB : Temel Tıp Bilimleri Bölümü
SBF : Sağlık Bilimleri Fakültesi
HEM : Hemşirelik Bölümü
FTR : Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü
BES : Beslenme ve Diyetetik Bölümü
SHMYO: Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
ODB : Ortak Dersler Bölüm Başkanlığı
AYM : Arşiv ve Yazı İşleri Müdürlüğü
BAP : Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi
BHİ : Basın ve Halkla İlişkileri Müdürlüğü
BİM : Bilgi İşlem Müdürlüğü
DHM : Destek Hizmetler Müdürlüğü
ENS : Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
ERS : Dış İlişkiler ve Erasmus Koordinatörlüğü
FKT : Fakülte (Tıp /Sağlık Bilimleri Olarak Ortak)
GUM : Güvenlik ve Ulaşım Müdürlüğü
İKM : İnsan Kaynakları Müdürlüğü
KAK : Kalite Koordinatörlüğü
KTP : Kütüphane Müdürlüğü
MİM : Mali İşler Müdürlüğü
ÖGR : Öğrenci İşleri Müdürlüğü
ÖLÇ : Ölçme Değerlendirme Ofisi

	EL KİTABI KEK -03 / ÜNİVERSİTENİN KAPSAMI	DOKÜMAN NO : KEK.03 YAYIN/REV TARİHİ : 29.04.2025 REV NO : 05 SAYFA NO : 12 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

PRJ : Proje Destek Birimi

SAM : Satın Alma Müdürlüğü

SKH : Sosyal Kurumsal Hizmetler Müdürlüğü

TNT : Tanıtım Ofisi

DOKÜMAN KODLARI

BİRİM KODU-GRV- XXX	: GÖREV TANIMI
BİRİM KODU-FRM – XXX	: FORMLAR
BİRİM KODU-PRS – XXX	: PROSES
BİRİM KODU- PRD-XXX	: PROSEDÜR
BİRİM KODU-PLN- XXX	: PLAN
BİRİM KODU-LST-XXX	: LİSTE
BİRİM KODU-TBL-XXX	: TABLO
BİRİM KODU- TLM-XXX	: TALİMAT
KEK-XX	: KALİTE EL KİTABI

	EL KİTABI KEK -04 / ÜNİVERSİTENİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BAĞLAMI, İLGİLİ TARAFLARI VE HARİÇ TUTMALAR	DOKÜMAN NO : KEK.04 YAYIN/REV TARİHİ : 29.04.2025 REV NO : 03 SAYFA NO : 13 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1 Kuruluş Bağlamının Anlaşılması

SANKO Üniversitesi olarak hedeflerimiz, stratejik plana da katkı sağlayacak iç ve dış konular ile risk süreçleri doğrultusunda belirlenmiştir. Bu etkileşimlerin periyodları ilgili birimler tarafından izlenmeli ve gözlenmelidir. **ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS)**, **ISO/IEC 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS)** ve **TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi (HSYS)** standardı organizasyonlardan hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için çalışanların desteklenmesi ve gerekli bütünsel sistemin kurulmasını beklemektedir.

Sürekli iyileştirme, kalite yönetim sistemimizin temel ilkesidir. İlgili taraflardan en önemlisi Yükseköğretim Kuruludur. İhtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları sözleşmeler ve yasal mevzuatlar ile belirlenmiştir. İç/dış hususlar her sene gözden geçirilir ve olası değişiklikler YGG toplantılarına gündem teşkil eder.

İÇ HUSUSLAR	Değerlerimiz
	Kurum Kültürü
	Bilgilerimiz
	Çalışan İdari personellerin yetkinliği, yeterliliği ve sosyal hak yeterliliği
	Üniversitenin ekonomik gücü
	Şehrimizin organize sanayi ile üniversite iş birliği
	Kuruluş ekonomik gücü
	Öğrenci
	EBYS, YORDAM, OBS vb.
	Hedeflerimiz / Stratejilerimiz
	Güvenlik Tedbirleri
	Proje, Akreditasyon ve Bilimsel Faaliyet Kaynaklarının temini, verimliliği
	Performansımız
	SANKO Üniversitesi Yönetmelik ve Yönergeleri
	Bilgi Teknolojileri altyapısı

	EL KİTABI KEK -04 / ÜNİVERSİTENİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BAĞLAMİ, İLGİLİ TARAFLARI VE HARİÇ TUTMALAR		DOKÜMAN NO : KEK.04 YAYIN/REV TARİHİ : 29.04.2025 REV NO : 03 SAYFA NO : 14 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR	

	Covid-19 İle Mücadele Komisyonu
	Hijyen Personeli
DIŞ HUSUSLAR	Yasal şartların gereklilikleri
	Enflasyon, faiz ve döviz kurlarındaki değişiklikler
	Mezunlar
	Öğrenci aileleri
	Şehrin ekonomik yapısı
	TÜBİTAK
	Coğrafi konum
	Demografik yapı
	İşverenler, özel hastaneler
	Kamu İhale Kurumları
	Yasama ve Yargı Organları
	Hükümet
	Kişisel Verileri Koruma Kurumu
	Milli Eğitim Bakanlığı
	Gençlik Spor Bakanlığı
	Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
	Yüksek Öğretim Kurulu
YASAL ŞARTLAR	Doktorluk, Hemşirelik, Ebelik, Diş Hekimliği, Veterinerlik, Eczacılık ve Mimarlık Eğitim Programlarının Asgari Eğitim Koşullarının Belirlenmesine Dair Yönetmelik
	Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği
	Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
	YÖK 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
	4857 Sayılı İş Kanunu
	6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
	6698 Sayılı KVKK
	5651 Sayılı İnternet Kanunu
	5846 Sayılı Fikri Mülkiyet Hakları Kanunu

	EL KİTABI KEK -04 / ÜNİVERSİTENİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BAĞLAMI, İLGİLİ TARAFLARI VE HARİÇ TUTMALAR	DOKÜMAN NO : KEK.04 YAYIN/REV TARİHİ : 29.04.2025 REV NO : 03 SAYFA NO : 15 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

ÇEVRESEL SARTLARI	Vakıf Yükseköğretim kurumları ihale yönetmeliği
	Sağlık Bakanlığı
	TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
	ISO/IEC 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı
	TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi Standardı
	Küresel Salgın Bağlamında Güvenli Kampüs Belgesi
	Bulunduğu yerin iklimi
	Su kalitesi (içme, kullanma suları ve evsel nitelikli atık su yönetimi)
	Oluşan tüm atıklar ve bu atıkların yönetimi

4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

SANKO Üniversitesinde stratejik plan hazırlama aşamasında kuruma ait SWOT ve PEST analizleri gerçekleştirilir ve bu analizler sonucu üniversiteyi etkileyen iç ve dış konular ortaya çıkarılır. İç konular SWOT analizinin güçlü ve zayıf yönlerini temsil eder. Dış konular ise SWOT analizinin fırsat ve tehditleridir.

SWOT analizi her sene gözden geçirilir ve olası değişiklikler YGG toplantılarına gündem teşkil eder. Bu aşamada ilgili değişiklikler stratejik plana kanunun verdiği yetkilere bağlı olarak revizyon olarak yansıtılır. SWOT ve PEST analizi çalışması hem iç hem de dış paydaşlardan gelen geri bildirimler vasıtası ile gerçekleşir. SWOT ve PEST analizinden çıkan sonuçlar stratejik plana stratejik faaliyet olarak dahil edilir.

4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

SANKO Üniversitesi paydaş tanımı aşağıdaki kriterler dikkate alınarak tanımlanmaktadır:

- Üniversitenin faaliyet/hizmetlerinden etkilenenler
- Üniversitenin faaliyet/hizmetlerini kullananlar
- Üniversitenin faaliyet/hizmetlerini etkileyenler
- Üniversitenin faaliyet/hizmetlerini yönlendirenler
- Üniversitenin faaliyet/hizmetleri ile ilgisi olanlar

	EL KİTABI KEK -04 / ÜNİVERSİTENİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BAĞLAMI, İLGİLİ TARAFLARI VE HARIÇ TUTMALAR	DOKÜMAN NO : KEK.04 YAYIN/REV TARİHİ : 29.04.2025 REV NO : 03 SAYFA NO : 16 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

Paydaşlar stratejik plan hazırlama aşamasında akademik ve idari personellerin katılımıyla yapılan kalite toplantılarında belirlenir. Bu aşamada paydaş belirlenmesi, paydaş nedeni, paydaş beklentisi, paydaş statüsü (iç ve dış paydaş), paydaş türü (temel ortak ya da stratejik ortak, paydaşın üniversiteye etkisi, üniversitenin paydaş talebine verdiği önem ve bu iki kriterin birleşmesi sonucu ortaya çıkan paydaş iş birliği durumu (birlikte çalış, izle, çıkarlarını gözet, çalışmalara dahil et ve bilgilendir vb....) ve paydaşın iş birliği durumuna göre 1-5 arası verilen puanlama yer alır. (5 en yüksek, 1 en düşük statü olmak üzere)

Öğrencilerin beklentileri her dönemde yapılan memnuniyet anketleri ile öğrenilir. Bu kapsamda sistem çalıştırılmakta ve tüm paydaşların şikâyetleri alınarak çözümlenmeye çalışılmaktadır.

Paydaş analizi her sene gözden geçirilir ve olası değişiklikler yönetim gözden geçirme toplantılarına girdi teşkil eder. Paydaşlar içi tanımlamalar aşağıda belirtildiği gibidir

Bireyler	: Mezun olan ya da henüz öğrenim görmekte olan öğrenciler
Toplumsal Birimler	: İşveren, Meslek Odaları, Sendikalar, Dernekler
Program Yürütücüleri	: Öğretim Elemanları, Bölüm Personeli
İç Paydaş	: Öğretim Elemanı, Öğrenci, İdari Personel
Dış Paydaş	: Üniversiteden hizmet alan, etkilenen, etkileyen tüm kişi ve kurumlar Mezunlar, İşverenler, Meslek Odaları, diğer üniversitelerin temsilcileri
Stratejik Paydaş	: Gönüllük esasına göre olan paydaş türü
Temel Paydaş	: Kanunla bağlı olunan paydaş türü
Etki	: Paydaşın üniversitenin hizmet ve faaliyetlerine olan olumlu ya da olumsuz etkisi
Önem	: Üniversitenin paydaş beklenti ve talebine verdiği öncelik

İlgili Doküman

KAK.TBL.001

İlgili Taraflar Etkileşim Tablosu

	EL KİTABI KEK -04 / ÜNİVERSİTENİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BAĞLAM, İLGİLİ TARAFLARI VE HARİÇ TUTMALAR	DOKÜMAN NO : KEK.04 YAYIN/REV TARİHİ : 29.04.2025 REV NO : 03 SAYFA NO : 17 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

4.3 Kalite Yönetim Sistemi/Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi / Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi Kapsamı

SANKO Üniversitesi, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında öğrencilerine sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için sürekli iyileştirme çerçevesinde araştırma ve geliştirme faaliyetleri yapmaktadır. Bununla birlikte ülkemize toplumsal sorumluluk duygusu gelişmiş bireyler yetiştirmeyi amaçlamakta ve öğrencilere eğitim öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmasının yanı sıra ülkenin kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da temel sorumlulukları arasındadır.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında SANKO Üniversitesi görev alanı dâhilinde verilen hizmetler, Yükseköğretim Kanunu (YÖK) doğrultusunda gerçekleştirildiği gerekçesiyle herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın 8.3 Tasarım Geliştirme maddesinin uygulanabilir olmadığı tayin edilmektedir.

Ayrıca SANKO Üniversitesi, TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi kapsamında SANKO Üniversitesi görev alanı dâhilinde verilen hizmetler doğrultusunda paydaşların sağlığını önceleyerek standardın tüm maddelerinin uygulanabilirliğini tayin etmektedir. HSYS kapsamında da SANKO Üniversitesinde yönetiminin liderliği KEK.05 LİDERLİK VE TAAHHÜT bölümünde, risk ve fırsatların değerlendirilmesi ile hedeflerin belirlenmesi KEK.06 PLANLAMA (RİSK VE FIRSATLARIN TANIMLANMASI) bölümünde, dokümanların hazırlanması, hazırlanan proseslerde yer alan faaliyetlerin izlenmesi, anali edilmesi ve iyileştirilmesi KEK.09 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME bölümünde, hizmet alanların beklentilerinin iyileştirilmesi ve paydaş memnuiyetinin sürdürülmesine yönelik iyileştirme, istenmeyen etkilerin düzeltilmesi vb. KEK.10 İYİLEŞTİRME, UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYETLER bölümünde tanımlıdır.

Üniversitemiz Bilgi İşlem Müdürlüğü bünyesinde aşağıda tanımlanmış olan kapsamda ISO/IEC 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kurulmuş ve yönetilmektedir.

Bu sistem; ağ/sistem altyapı hizmetleri, yazılım faaliyetleri, mobil uygulama, bilgi varlıkları takibi, teknik destek ve bakım, eğitim geliştirme ve güvenliği, SANKO Üniversitesi birimlerine satın alınacak bilişim teknoloji ürünlerine teknik danışmanlık ve SANKO Üniversitesi Bilgi İşlem

 SANKO ÜNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -04 / ÜNİVERSİTENİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BAĞLAMI, İLGİLİ TARAFLARI VE HARİÇ TUTMALAR	DOKÜMAN NO : KEK.04 YAYIN/REV TARİHİ : 29.04.2025 REV NO : 03 SAYFA NO : 18 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

Müdürlüğü Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini kapsamaktadır. ISO/IEC 27001:2022 kapsamında SOA (Uygulanabilirlik Bildirgesi) dokümanı oluşturulmuştur. Tüm Ek-A kontrol maddeleri için güvenlik tedbirleri tanımlanmıştır.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi / Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi/ Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi ve Prosesler

SANKO Üniversitesi, verilen eğitim ve öğretim hizmet kalitesini, tüm ilgili tarafların ve paydaşların memnuniyetini etkileyen faaliyet konuları ve tüm proses süreçlerini belirleyerek, etkileşimlerin sürdürülebilmeleri için gerekli parametre ve yöntemleri tanımlamıştır. Tüm proseslerin etkili bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar, yönetmelikler ve mevzuat çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi için proses planı dokümante edilmiştir.

***Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi** için ihtiyaç duyulan proses süreçleri ve kurallar Hijyen ve Sanitasyon Prosedüründe detaylı olarak tanımlanmış ve iş akışı oluşturulmuştur.*

***Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi** için ihtiyaç duyulan tüm kurallar tanımlanarak dokümante edilmiş ve uygulanmaktadır.*

İlgili Doküman

KAK.TBL.002	Kalite Yöntemi Sistemi Süreç Etkileşim Tablosu
KAK.PLN.001	Proses İzleme Planı
KAK.FRM.001	İş Akışları Doküman Listesi
KAK.PRD.010	Hijyen ve Sanitasyon Prosedürü
DHM.PRS.001	Temizlik Prosesi İş Akışı

	EL KİTABI KEK -05 / LİDERLİK VE TAAHÜT	DOKÜMAN NO : KEK.05 YAYIN/REV TARİHİ : 20.04.2021 REV NO : 01 SAYFA NO : 19 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

SANKO Üniversitesi; Rektör ve Genel Sekreter liderliğinde, Kalite Yönetim Sistemi verimliliği ve etkinliği hususunda çalışmalara aşağıdaki yöntemleri izleyerek tüm süreçlere liderlik ve taahhüt etmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde belirlenen süreçlerin hedefleri ve bu hedeflerin izlenmesi yolu ile sistemin etkinliği ve hesap verilebilirliği ve sürekli olarak önemi sağlanmaktadır. Çalışmalar kapsamında yönetsel faaliyetler iyileştirilerek standart hale getirilmiştir. Kalite politikası belirlenmiş ve amaçları oluşturulmuştur.

İç ve dış paydaş beklentilerinin analiz edilmesi yolu ile Kalite Yönetim Sistemi ve bağlamı ile olan uyumu sağlanmaktadır. İyileştirmenin teşvik edilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi eğitimleri verilmektedir. Olası risklerin belirlenmesi ve risk değerlerinin azaltılması faaliyetlerine destek verilmektedir. Sistemsel görevlerini en iyi şekilde gerçekleştirerek tüm süreçlere liderlik edilmektedir.

5.1.2. Müşteri Odaklılık

SANKO Üniversitesinden eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. SANKO Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında “**Müşteri**” tanımı üniversitemizde “**Hizmet Alan (öğrenci)**”, hizmetlerimizden doğrudan etkilenen kendi bünyemizde ve kontrolümüzde olan kişi ve süreçler “**İç Paydaş**”, dolaylı olarak etkilenen kişi, devlet, STK ‘lar ve kurumlar ise “**Dış Paydaş**” olarak belirlenmiştir.

	EL KİTABI KEK -05 / LİDERLİK VE TAAHÜT	DOKÜMAN NO : KEK.05 YAYIN/REV TARİHİ : 20.04.2021 REV NO : 01 SAYFA NO : 20 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

Tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri değerlendirilerek sürekli iyileştirme çalışmaları ile süreçler düzenlenmektedir. Süreçler yardımı ile hizmetlerin risk ve fırsatları belirlenerek paydaş memnuniyetlerinin arttırılmasına yönelik uygulamalar planlanmaktadır. Öğrenci, çalışan, dış paydaş memnuniyeti; memnuniyet anketleri ve dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile ölçülmekte ve üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

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

İlgili Doküman

KAK. POL.001

Kalite Politikası, Misyon, Vizyon

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

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

Kalite politikası, vizyon ve misyonumuz kampüs alanı içerisinde belirli alanlara asılarak ve/veya web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

SANKO Üniversitesi bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşılmasının sağlanması için kalite yönetim sistemi ile ilgili roller belirlenmiştir. Kurumsal

	EL KİTABI KEK -05 / LİDERLİK VE TAAHÜT	DOKÜMAN NO : KEK.05 YAYIN/REV TARİHİ : 20.04.2021 REV NO : 01 SAYFA NO : 21 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

görev, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi amacıyla süreç bazlı görev tanımları ve organizasyon şemaları oluşturulmuştur. Birimler içerisinde görevli olan tüm personellerin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup atamaları yapılmıştır.

Görev tanımlarının tamamı EBYS' de (Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi) kalite dokümanları sekmesi görev tanımları başlığı altında listelenmiştir. Görev tanımları ve organizasyon şeması Kalite Koordinatörlüğü web sayfası vasıtası ile tüm çalışanlara duyurulmuştur. Görevlerin gerektirdiği nitelikler yine görev tanımları içinde yer almaktadır.

İlgili Doküman

KAK. POL.001

Kalite Politikası, Misyon, Vizyon

BİRİM KODU.GRV.XXX

Görev Tanımları

	EL KİTABI KEK -06/PLANLAMA (RİSK VE FIRSATLARIN TANIMLANMASI)	DOKÜMAN NO : KEK.06 YAYIN/REV TARİHİ : 15.05.2023 REV NO : 02 SAYFA NO : 22 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

6. PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI

Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatlar Prosedürü oluşturulmuştur. Proses bazında risk değerlendirme çalışmaları, stratejik plan riskleri de göz önünde bulundurularak önemli riskler için kontrol sıklığı, riskin sahibi, riski azaltmak için yapılacak faaliyetler belirlenip KAK.PLN.003 Kalite Yönetim Sistemi Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planında dokümanite edilmiştir. Proses bazlı riskler sürekli izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

6.1.2 RİSK VE FIRSATLARIN BELİRLEME FAALİYETLERİ

Yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) standartları kapsamında risk ve fırsatların belirlenmesi, süreçlere bağlı olarak KAK.PRD.004 Risk ve Fırsatların Yönetimi ve Değerlendirme Prosedürü göre yürütülmektedir. Riskler süreç bazında değerlendirilerek “Risk ve Fırsat İzleme Tablosu” ile takip edilmektedir. Risk ve fırsatlar yılda en az bir kere yönetim gözden geçirme toplantıları ve yılda en az 1 kere iç tetkikler ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir.

İlgili Doküman

KAK.PRD.004 Risk ve Fırsatların Yönetimi ve Değerlendirme Prosedürü

KAK.PLN.003 Kalite Yönetim Sistemi Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planı

6.2.1 KALİTE AMAÇLARI VE PLANLAMA

Üniversitemiz stratejik planında, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans göstergeleri SANKO Üniversitesinin kalite hedeflerini oluşturur. SANKO Üniversitesindeki tüm birimler, stratejik planda bulunan göstergelerden kendi birimleri için belirlenen göstergeleri kalite hedefi olarak takip eder. Hedeflere ulaşabilmek için yapılacak faaliyetlerin planlaması sorumlu, termin ve kaynak belirlenerek yapılır ve 6/12 aylık bir takvim ile takip edilir.

İlgili Doküman

SANKO Üniversitesi Stratejik Planı

	EL KİTABI KEK -06/PLANLAMA (RİSK VE FİRSATLARIN TANIMLANMASI)	DOKÜMAN NO : KEK.06 YAYIN/REV TARİHİ : 15.05.2023 REV NO : 02 SAYFA NO : 23 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemizde verilen hizmetlere ait amaç ve hizmetlerin planlanmasında oluşacak ilgili mevzuat, organizasyon yapısında, kaynaklarda veya yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) işleyişini etkileyecek değişiklik durumunda sistem dokümantasyonu değişikliğe paralel olarak revize edilir. Revize edilen planların duyurusu PRD.KAK.001 Doküman Edilmiş Bilgi Prosedürüne göre yapılır.

İlgili Doküman

PRD.KAK.001

Doküman Edilmiş Bilgi Prosedürü

	EL KİTABI KEK -07 / DESTEK (ALT YAPI, EKİPMAN, KAYNAK, YETERLİLİK)	DOKÜMAN NO : KEK.07 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 24 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

7. DESTEK

7.1 KAYNAKLAR

7.1.1 GENEL

SANKO Üniversitesi Rektörlüğü, yönetim sistemlerinin (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için, gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir. Yukarıda bahsi geçen faaliyetler mevcut kaynaklar ile gerçekleştirilmektedir.

7.1.2 KİŞİLER

Tüm süreçler için gerekli bilgi, beceri ve yetenek düzeyleri iş tanımı nitelikleri görev tanımları Kalite Koordinatörlüğü tarafından, İnsan Kaynakları Müdürlüğü'nün desteğiyle ve yönetimin onayıyla dokümante edilmiş olup tüm birimlere duyurulması sağlanmıştır. İşe alımlarda bu görev tanımında atıf yapılan kriterler göz önünde bulundurulur. Çalışanların işe alınmalarından sonraki bilgi ve beceri gereksinimleri ise dışarıdan profesyonel eğitim kuruluşlarından temin edilen eğitim programları ile karşılanır. Uygun durumlarda eğitimlerde kurum içi kaynaklara başvurulur.

Kurum içi ve kurum dışı eğitimlere katılan çalışanların, eğitim kayıtları İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından saklanır. Daha sonra bu bilgiler kariyer gelişmelerinde girdi olarak kullanılabilir. Yıllık performans değerlendirmeleri sırasında çalışanların bir sonraki yılın eğitim gereksinimleri gerek idari ve akademik birimler tarafından gelen talepler gerekse İnsan Kaynakları Müdürlüğü'nün Kalite Koordinatörlüğüne yönlendirilmesiyle, Genel Sekreterlik ve Rektörlük ile belirlenir. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları kapsamında dokümante edilmiştir.

	EL KİTABI KEK -07 / DESTEK (ALT YAPI, EKİPMAN, KAYNAK, YETERLİLİK)	DOKÜMAN NO : KEK.07 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 25 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

7.1.3 ALTYAPI

Kurum, sunulan hizmetin uygunluğunu, sürdürülebilirliğini ve iyileştirilmesini sağlamak için gerekli olan altyapı ihtiyaçlarını belirler ve temin eder. Altyapı; binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler, elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, güvenlik, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetlerinin tüm süreçlerde kullanılan araç, gereç, ekipmanlar, destek hizmetlerini (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar. Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu amaçla altyapının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Bu altyapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanır.

Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı hizmetleri birimlerimizden Bilgi İşlem Müdürlüğü aracılığı ile sağlanmaktadır. Bilgi İşlem Müdürlüğü, kalite yönetim sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir.

Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemi kapsamında tüm ortak alanlara (koridorlar, toplantı salonları, yemekhane, bina girişleri vb.) dezenfeksiyon konulmuştur. Yemekhanenin oturma düzeni sosyal mesafeyi koruyacak şekilde düzenlenmiş, masalar iki kişilik olacak şekilde araya paravan konularak yerleştirilmiştir. Tüm çalışanlara ve öğrencilere maske temini sağlanmaktadır. Ayrıca öğrencilere uygulama derslerinde maske yanı sıra eldiven ve siperlik temini sağlanarak önlem alınmaktadır. Bina girişi ve yemekhanede maske bulundurulmakta olup, ortak alanlarda kullanılan maske ve eldivenler için ayrı atık kutuları mevcuttur.

7.1.4 SÜREÇLERİN İLERLEMESİ İÇİN ÇEVRE

Tüm personele Üniversitenin sürdürülebilir başarısını, rekabet değerini, üretkenliğini, yaratıcılığını devam ettirmek için uygun bir çalışma ortamı sağlanır ve yönetilir. Hizmet

 SANKO UNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -07 / DESTEK (ALT YAPI, EKİPMAN, KAYNAK, YETERLİLİK)	DOKÜMAN NO : KEK.07 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 26 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve yasal mevzuatlara göre diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır. Çevre şartları her yıl yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda iyileştirmeler planlanmaktadır.

7.1.5.KAYNAKLARIN İZLENMESİ VE ÖLÇÜMÜ

7.1.5.1. GENEL

Üniversitemizde verilen eğitim prosesinin alt faaliyetlerinde laboratuvar Kalite Koordinatörlüğü tarafından geliştirilen ve/veya verilen, belirlenen gereksinimleri sağladığına dair kanıtlar oluşturularak kontrol ve organize edilir. Özellikle laboratuvar cihazlarının sürekli uygunluğunun sağlanması amacı ile kontrol ve kalibrasyon işlemleri uygulanır. Kaynaklarımıza ilişkin olarak; gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu ve amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu memnuniyet anketleri ile ve yönetim gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmekte ve güvence altına alınmaktadır.

7.1.5.2. ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

Üniversitenin bünyesinde bulunan laboratuvarlarda ve geçerli sonuçları temin etmek gerektiğinde ölçüm cihazları belirlenen aralıklarda veya kullanım öncesinde uluslararası veya ulusal standartlar dikkate alınarak kalibre edilir veya doğrulanır. Bu tip standartlar olmadığında esas alınan noktalar ve doğrulamalar kaydedilir, kalibrasyon statüsü ayarlanır.

Ölçümlerin ve ayarların geçerliliğinin bozulmasına sebep olacak uygulamalara karşı kullanım boyunca hasar ve yıpranmaya karşı korunur. İlave olarak, hatalı çalıştığı tespit edilen cihazların son dönem kullanım kayıtları incelenerek ürünlerin geçerlilikleri doğrulanır. Bu cihazların kullanımına yönelik çalıştırma, bakım ve temizlik talimatları için kalite talimatları dokümanite edilmiş olup, bu durumda cihaz ve etkilenen ürünle ilgili gerekli düzeltici işlemler yapılır. Kalibrasyon ve doğrulama kayıtları veri tabanlarında ve test raporlarında tutulur.

 SANKO UNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -07 / DESTEK (ALT YAPI, EKİPMAN, KAYNAK, YETERLİLİK)	DOKÜMAN NO : KEK.07 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 27 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

Yeni bir ölçüm cihazı satın alındığında; kullanımı konusunda tıp fakültesi bünyesine bağlı laboratuvar sorumlusu tarafından cihazın fonksiyonelliği ve kalibrasyonu için gerekli nitelikler gözden geçirilir. Cihazın kalibrasyon süresi dolarsa uyarı etiketiyle işaretlenir ve korunaklı bir yere alınır. Kullanım öncesi kalibre edilmesi sağlanır.

7.1.6.KURUMSAL BİLGİ

Eğitim faaliyetinde gerçekleşen dokümente edilmiş süreçler, prosedürler, talimatlar ve formlar ile derslerin yılda iki kere değerlendirilmesi ve dokümente edilmesini sağlar. Bilgilerin tamamına Kalite Koordinatörlüğü yönetiminde ve Kalite Birim Sorumlusunun yetkisi altında tüm personel erişebilmektedir.

Elektronik Bilgi Yönetim Sisteminde (EBYS) tanımlı dokümanlar, kalite yönetim sistemi dokümanları, alınan dersler, konferans sunum notları, sözleşme dokümanları kurumsal bilgidir.

7.2. YETERLİLİK

Yönetim sistemlerinin (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) performansını etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin yeterliliklerini görev tanımları ile belirlemiştir. İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından görev tanımlarına uygun olarak istihdam sağlanır. Gerekli yeterliliğin sağlanması ve etkinliğinin değerlendirilmesi için eğitimler planlanır ve takip edilir.

Eğitimlerin etkinliği değerlendirilir, gerekiyor ise eğitimin tekrar alınması sağlanır. Eğitim ve yetenek deneyim kayıtları saklanır. Yönetim, kalite hedeflerini, yasal gereksinimleri dikkate alarak etkin ve verimli çalışmanın gerçekleştirilebilmesi için eğitime gerekli bütçeyi sağlar.

Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sisteminin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemler alınarak eğitim almaları sağlanmaktadır.

 SANKO ÜNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -07 / DESTEK (ALT YAPI, EKİPMAN, KAYNAK, YETERLİLİK)	DOKÜMAN NO : KEK.07 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 28 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

7.3 FARKINDALIK

İdari ve akademik personellerin farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler yapılmakta; ilanları web sayfasında yayınlanmaktadır. Politikalar, ilgili kalite hedefleri, yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. E-posta yolu ile çalışanlar bilgilendirilmekte, gerekli olduğu düşünüldüğünde eğitim ve etkinlikler düzenlemekte ve kalite yönetim sistem dokümanları EBYS’de tüm personel ile paylaşılmaktadır.

7.4 İLETİŞİM

Üniversite yönetimi hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak yapısı doğrultusunda zaman zaman dikey işin niteliğine göre zaman zaman da farklı fonksiyon ve seviyeler arasında yatay olarak yerine getirilmesini temin edebilmek amacıyla;

SANKO Üniversitesinde iç ve dış yazışmalar, mail, telefon, hizmet içi eğitimler, genel sekreterlik tarafından her pazartesi haftalık olarak düzenlenen idari personel toplantıları, YGG toplantıları, direk görüşmeler, elektronik bilgi yönetim sistemi (EBYS), Üniversitenin web sitesi, ıslak imzalı gelen giden evraklar, sosyal ağlar gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1 GENEL

Kalite Koordinatörlüğü yönetiminde üniversitemizde kurulan yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) için gerekli olan tüm dokümanlar ve uyulması gereken tüm şartlar için prosedürler tanımlanmıştır. Dokümanlar için Kimin, Ne, Nasıl, Nerede, Niçin ve Ne Zaman yaptığının açıklaması yapılır.

Dokümente Edilmiş Bilgi Prosedürü; Üniversitemizde kurulan yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) ile ilgili dokümanların hazırlanması, yayınlanmadan önce

 SANKO ÜNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -07 / DESTEK (ALT YAPI, EKİPMAN, KAYNAK, YETERLİLİK)	DOKÜMAN NO : KEK.07 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 29 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

gözden geçirilmesi, onaylanması, dağıtımı, güncelleştirilmesi ve uygulamadan kaldırılanların kullanımdan alınması ile bunların herhangi bir tekrar kullanımlarının önlenmesi ve imha/yok etme için oluşturulmuş olan süreçler dokümanite edilmiş bilgi prosedürü olarak tanımlanmaktadır.

Dokümanlar için yapılacak olan revizyon sadece Kalite Birim Sorumlusunda bulunan erişme iznine göre yapılan tüm revizyon faaliyetleri tanımlanmıştır. Bu dokümanlar için her yıl birimlere bilgilendirme eğitimleri düzenlenmekte ve güncelleme kontrollü yapılmaktadır.

Bilgisayar ortamında saklanan tüm merkezi doküman ve bilgilerin güvenliğinden Bilgi İşlem Müdürlüğü sorumludur. Veri tabanlarında bulunan veriler, periyodik olarak yedeklenir. Bilgisayar ortamında yaratılmayan (basılı) kayıtlar gerekli durumlarda bilgisayar (manyetik) ortamına aktarılır. Basılı olarak saklanması gereken dokümanlar süreç dokümanları içinde tanımlanmıştır.

Dış kaynaklı dokümanlar aşağıdaki biçimde tanımlanmıştır:

- Üniversitenin uymakla yükümlü olduğu YÖK, Sağlık Bakanlığı, ÖSYM gibi kurum ve ticaret ile ilgili yasalarıyla ilgili dokümanların yönetimi Arşiv ve Yazı İşleri Müdürlüğünün sorumluluğundadır.
- Devlet İhale Yasası ve ek bazı yasalara tabi olarak alım yapan hizmet alınanların şartnameleri, ilgili sektör satış grupları tarafından temin edilir ve saklanır.
- Üniversitenin uymakla yükümlü olduğu SANKO Üniversitesinin yayınladığı genelgeler Arşiv ve Yazı İşleri Müdürlüğünde saklanır. Elektronik kopyalarına EBYS üzerinden erişilir.
- SANKO Üniversitesinin uymayı taahhüt ettiği yönetim ve kalite standartlarına ilişkin dokümanlar Kalite Koordinatörlüğünde saklanır.
- Üniversitenin uymakla yükümlü olduğu akreditasyon şartları Arşiv ve Yazı İşleri Müdürlüğünde saklanır.

	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 30/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

8.OPERASYON

8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

SANKO Üniversitesinde eğitim ve öğretim, hizmet alanlar ile bu hizmeti gerçekleştiren birimlerin beklentilerini karşılayabilmesi için proseslerle belirlenmiş ve ilgili birimler tarafından yönetim sistemlerine (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) göre her eğitim öğretim yılının başında akademik takvim planlanarak, belirlenen süreler dahilinde süreçler, iş akışı, prosedür vb. dokümanlarda belirtildiği gibi yürütülmektedir.

Üniversitemiz hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Üniversitemizce tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları, talimatlar ve kılavuzlar ortak ağ sistemine yüklenmiştir.

8.2. HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

8.2.1 HİZMET ALAN (MÜŞTERİ) İLE İLETİŞİM

Hizmet alanlar için iletişim metotları taleplere göre belirlenir. Üniversitemizin tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, Üniversitemiz web sayfası ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Sosyal ve Kurumsal Hizmetler Müdürlüğü, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ve Tanıtım Ofisi tarafından fuar, tanıtım organizasyon çalışmaları, afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrenci dilek, şikâyet ve önerileri ise sosyal medya, web sitesi ve anketler ile değerlendirilerek, uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilmektedir.

8.2.2 HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

YÖK tarafından belirlenmiş olup, öğrenci kayıt işleri ilgili mevzuat doğrultusunda yapılmaktadır. İlgili işlemler ile ilgili olarak dokümanlar tanımlanmıştır ve Üniversitenin web

	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 31/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

sayfasında (<https://www.sanko.edu.tr/>) yer almaktadır.

- a) Üniversitemizde verilen hizmetlerin özellikleri 657 sayılı DMK, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 sayılı KHK, kanunlar, ulusal ve uluslararası standartta hizmet alan sözleşme ve şartnamelerinde açıklanmaktadır.
- b) İlgi ve belgelere ilişkin kayıtlarda mevzuat hükümlerine gizlilik prensiplerine uygun hareket edilir.
- c) Üniversitemizin sunduğu hizmetler karşılığında beyan ettiği şartları karşılayabileceği (diploma, sertifika, sınav sonuç listesi, kimlik belgesi v.s) kayıt altına almaktadır.

8.2.3 HİZMET İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Üniversitemizin gerçekleştirdiği tüm hizmetleri periyodik olarak ilgili yasal mevzuata uygun olarak gözden geçirilmektedir. Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumu kapsamında her dönem sonu ders içerikleri değerlendirme anketleri ve mezun/işveren anketleri ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

Talepler mevzuat kapsamında değerlendirilerek yine talep edenlere yazılı olarak bilgilendirme yapılmaktadır. Uygulanmakta olan faaliyetler ilgili şartlarda herhangi bir değişikliği durumunda çalışanlara ve ilgili taraflara 8.2.1’de belirtilen iletişim metotlarına göre tanımlanmıştır.

8.2.4 HİZMET ŞARTLARININ DEĞİŞİKLİĞE

Üniversitemiz sunduğu hizmetler için şartların değişmesi durumunda, ilgili dokümanlar edilmiş bilginin tadil edildiğini ve ilgili kişilere bu şartların değiştiğini yazılı olarak /elektronik ortamda/ ilan ederek kayıt altına alır.

8.3 TASARIM GELİŞTİRME (KYS) / HİJYEN VE SANİTASYON PROGRAMLARI (HSYS)

SANKO Üniversitesi’nde ders tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Bologna sisteminde tanımlanmıştır. Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına SANKO Üniversitesi yetkisinde olmayıp,

 SANKO ÜNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 32/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili prosedür ve iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

SANKO Üniversitesi, **hijyen ve sanitasyon** programlarını kurmakta, uygulamakta ve sürdürmektedir. Üniversitemiz program ile ilgili kanuni ve düzenleyici gereksinimleri tanımlamaktadır. Hijyen ve sanitasyon programları, Üniversitemizin kendi bünyesinde belirlemiş olduğu DHM.PLN.006-TEMİZLİK PLANI'na uygun olarak temizlik araçlarının temizliğini içerecek şekilde, kuruluştaki bulunan tüm alanlarını, araç ve ekipmanlarının temizlendiğinden ve/veya sanite edildiğinden emin olacak şekilde oluşturulan ve onaylanan planları baz almaktadır. Plana uyumun kontrolü sağlanarak kayıtlar muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

SNK.PRD.001	Eğitim ve Öğretim Hizmetleri Prosedürü
SNK.PRS.001	Eğitim ve Öğretim Prosesi
DHM.PLN.006	Temizlik Planı
DHM.FRM.002	Genel Temizlik Formu
DHM.FRM.005	Temizlik Kontrol Formu

8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ (KYS) / TEMİZLEME VE SANİTASYON (HSYS)

8.4.1 GENEL (KYS) / GENEL GEREKLİLİKLER (HSYS)

Üniversitemizde sunulan hizmet için gerekli olan, ürün ve hizmetlere ilişkin satın almalar, mevzuatça belirtilen şartlara uygun olarak belirlenmektedir. Kamu İhale Kurumu tarafından internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılır. Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Vakıf Yükseköğretim Kurumları İhale Yönetmeliğinde belirtildiği şekilde yapılır. Satın alınan

	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 33/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği, satın alma yapıldıktan sonraki tedarikçi değerlendirmeleri ilgili yönetmelikte, Tedarikçi Seçme ve Satın Alma Prosedürü ile Satın Alma Prosesi İş Akışında tanımlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

4734 Sayılı	<i>Kamu İhale Kanunu</i>
30597 Sayılı	<i>Vakıf Yükseköğretim Kurumları İhale Yönetmeliği</i>
PRD.KAK.006	<i>Tedarikçi Seçme ve Satın Alma Prosedürü</i>
SAM.PRS.001/01	<i>Açık İhale Yoluyla Satın Alma Prosesi İş Akış Şeması</i>
SAM.PRS.003	<i>Doğrudan Temin Yoluyla Satın Alma Prosesi İş Akış Şeması</i>

SANKO Üniversitesinde temizlik ve sanitasyon teçhizatının ve çevrenin hijyenik koşullarda bulundurulduğu temizlik planı, genel temizlik formu, temizlik kontrol formu ve temizlik talimatı ile teminat altına alınmakta ve izlenmektedir.

İlgili Dokümanlar

DHM.PLN.006	<i>Temizlik Planı</i>
DHM.FRM.002	<i>Genel Temizlik Formu</i>
DHM.FRM.005	<i>Temizlik Kontrol Formu</i>
TLM.DHM.001	<i>Temizlik Talimatı</i>

8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU (KYS) / TEMİZLİK VE SANİTASYON MADDELERİ VE ARAÇLARI (HSYS)

Satın alma bilgileri ürün, hizmet, prosedürler, prosesler, teçhizatın onaylanması için şartlar, kullanacak personelin niteliği için şartlar ve yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) şartları da dâhil olmak üzere oluşturulan şartnamelerde belirtilir. Satın alınacak ürün veya hizmet ile ilgili teknik ve idari bilgiler ve diğer özellikler (bakım periyotları, personel eğitimi vb.) bu şartnamelerde tanımlanır. Teknik ve idari şartname gerektirmeyen ürünler için satın alma bilgileri tedarikçilere Satın Alma Sorumlusu tarafından sipariş geçer.

Üniversitemizde satın alınan ürün veya hizmetin satın alma şartlarını karşılamasının kontrolü

	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 34/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

için Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturulmuştur. Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar şartnameye göre Muayene ve Kabul Komisyonunca yapılır. Satın almalar için oluşturulan tüm kayıtlar muhafaza altına alınır.

İlgili Dokümanlar

<i>PRD.KAK.006</i>	<i>Tedarikçi Seçme ve Satın Alma Prosedürü</i>
<i>SAM.PRS.001/01</i>	<i>Açık İhale Yoluyla Satın Alma Prosesi İş Akış Şeması</i>
<i>SAM.PRS.003</i>	<i>Doğrudan Temin Yoluyla Satın Alma Prosesi İş Akış Şeması</i>
<i>Şartnameler</i>	

SANKO Üniversitesinde, tesisler ve teçhizat, ıslak veya kuru temizlik ve/veya sanitasyona imkân verecek durumda tutulmaktadır. Temizleme, sanitasyon ajanları ve kimyasal maddeler açık şekilde tanımlanmakta ve üreticinin talimatları doğrultusunda kullanılmaktadır. Araçlar ve teçhizat, hijyenik bir tasarımla ve muhtemel bir harici madde kaynağı olmayacak biçimde tutulmaktadır.

8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ BİLGİ (KYS) / TEMİZLEME VE SANİTASYON PROGRAMLARI (HSYS)

Dış temin ediciye meydana gelebilecek uygunsuzlukları önlemek için aşağıda tanımlı bilgileri temin eder:

- Teknik bilgiler (şartnameler, teknik resimler, satın alma formu)
- Ürün ve hizmetlerin serbest bırakılması için doğrulama ve onay gereklilikleri

Satın Alma Müdürlüğü tarafından tedarik edilen hizmet ve ürünlerle ilgili dış temin edicinin performansının izlenmesi ilgili satın alma prosedüründe belirtildiği şartlarda değerlendirmesini yaparak uygunluk olursa alımlara devam edilebilmektedir. Yılda 1 kez tüm dış tedarikçiler için değerlendirme yapılmakta olup süreç içerisinde olabilecek yeni tedarikçi dahil edilmesi ve iptal edilmesi için gerekli toplantılar ve bilgiler dış temin edicinin tesislerinde uygulanılacak doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri ile aksiyonu alınmaktadır.

	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 35/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

Dış temin edicilere üniversitemizin ilgili yasal ve çalışma prensibi gereklilikleri iletilmektedir:

- Değişikliklerin yazılı olarak bildirilmesi gerekiyorsa sözleşme değişikliği yapılması
- Geri bildirimlerin yazılı, sözlü ve/veya toplantı ile yüz yüze yapılması

İlgili Dokümanlar

<i>LST.SAM.003</i>	<i>Onaylı tedarikçi listesi</i>
<i>SAM.FRM.015</i>	<i>Tedarikçi Performans Değerlendirme Formu</i>
<i>SAM.PRS.001/01</i>	<i>Açık İhale Yoluyla Satın Alma Prosesi İş Akış Şeması</i>
<i>SAM.PRS.003</i>	<i>Doğrudan Temin Yoluyla Satın Alma Prosesi İş Akış Şeması</i>
<i>PRD.KAK.006</i>	<i>Tedarikçi Seçme ve Satın Alma Prosedürü</i>

SANKO Üniversitesinde “DHM.PLN.006 TEMİZLİK PLANI” oluşturulmuş ve temizleme teçhizatının da temizlenmesi dâhil belirlenmiş bir planla, Üniversitemizin ve teçhizatın tüm alan ve parçalarının temizlenmesi ve/veya sanitize edilmesinin temin edilmesi için Üniversitemiz tarafından onaylanmaktadır.

Temizlenecek ve/veya sanitize edilecek alan, araç ve gereçler, teçhizat parçaları, belirtilen görev için sorumluluklar, temizleme/sanitasyon yöntem ve sıklıkları, izleme ve doğrulama düzenlemeleri, temizlik/sanitasyon sonrası kontroller, çalışma öncesi kontroller sağlanarak temizleme ve/veya sanitasyon programları düzenlemekte ve takip edilmektedir.

8.4.4. TEMİZLİK VE SANİTASYON ETKİNLİĞİNİN İZLENMESİ (HSYS)

SANKO Üniversitesinde, DHM.PLN.006 TEMİZLİK PLANI, sürekli uygunluğun ve etkinliğin temini için belirlenen sıklıkta izlenmektedir.

8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Üniversitemiz, kontrollü şartlar altında ürün/hizmet sağlamayı proses haritasında ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1 ve 8.2.1 de belirtilmiştir. Ürün/hizmet gerçekleştirme kontrollü şartlar altında planlanır ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır.

	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 36/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

Eğitim-öğretim hizmeti için karakteristiklerimiz kayıt esnasındaki kayıt formu/sözleşmelerle ve bunlarla ilgili mevzuat çerçevesinde yapılan sözleşmelerde belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak Eğitim-öğretim hizmeti sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir. Üniversitemizde sunulan hizmetin özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Doküman Edilmiş Bilgi Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir. Üniversitemizde eğitim hizmetinde gerçekleştirme esnasında, kaliteye direkt ya da dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır.

Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; prosesler (Madde 8.1) ve talimatlar ile sağlanmaktadır. Proseslerin işletimi için uygun altyapı (Madde 7.1.3) ve çalışma ortamı (Madde 7.1.4) belirlenmiştir. Eğitim-öğretim hizmeti sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir prosesimiz bulunmamaktadır.

Yapılan izleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilirse iyileştirme için eğitime tabi tutularak tekrar değerlendirme yapılmaktadır. Eğitim hizmeti verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici faaliyetler yapılmaktadır. Hizmetin serbest bırakılması diploma, sertifika, katılım belgesi, sonuç raporları ile gerçekleştirilmektedir.

İlgili Doküman

Öğrenci Diplomaları

Memnuniyet ve Şikâyet Değerlendirmeleri

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK (KYS) / 8.5. (HSYS)

Üniversitemiz, eğitim-öğretim hizmetinde; hizmet alanları/öğrencilerini öğrenci numarası, T.C. Kimlik No, Diploma No, Ticari Unvan ve program adı ile bilimsel araştırma hizmetinde; proje

	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 37/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

kodu ve numarası ile toplumsal hizmette ise sertifika / katılım belgesi numarası ve resmi evrak numarası ile tanımlar ve izler.

Bununla birlikte Üniversitemiz, hijyen ve sanitasyonun uygunluğundan emin olmak için gerektiğinde, hizmet çıktılarını uygun şekilde tanımlamakta ve izlenebilirlik bir şart olduğunda çıktılarının her birine özel olan tanımlamayı kontrol altında bulundurmaktadır ve izlenebilirliği güvence altına almak için dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

8.5.3 ÖĞRENCİ /AKADEMİSYEN VE/VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Üniversitemiz faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde alınan numuneler, Üniversitemizde eğitime gelen öğrencilerden alınan lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü diplomaları (asıl) müşteri mülkü olarak değerlendirilir. Müşteri / hizmet alanların mülkünde herhangi bir kaybolma veya hasar meydana gelirse, bu durum ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Üniversitesi ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir:

- Diploma, önceki diplomaları, nüfus cüzdanı bilgileri, kayıt formları, transkript, staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu, staj defteri, proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri, ders sınav kâğıtları, laboratuvar numuneleri

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları Öğrenci İşleri Müdürlüğünde saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir.

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 38/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

8.5.4 MUHAFAZA

Üniversitemizde, iç prosesler süresince ve amaçlanan teslimat/hizmet sonrası hizmet alana ulaşınca kadar ürünün/hizmetin korunması proseslerde belirtilen kayıtlarla gerçekleştirilmektedir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda açıklanmıştır. Üniversitemiz, faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Yükseköğretim Üst Kuruluşları ve Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı, SANKO Üniversitesi Yönergeleri, Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Sirküsüne göre yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

<i>KAK.PRD.001</i>	<i>Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü</i>
<i>SAM.PRS.002</i>	<i>Depolama-Stok Takip Prosesi İş Akış Prosesi</i>

8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

Üniversitemizde sunulan hizmetlerde hizmet sonrası faaliyetler; hizmet alanın şartlarını, mevzuat ve madde 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti maddesi çerçevesinde açıklanmaktadır. Müşteri geri bildirimleri; mevzuat ve 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti maddesi çerçevesinde değerlendirilerek gerçekleştirilmektedir. Mezunların memnuniyetleri ve beklentileri yılda bir kez ölçümlenerek hizmet sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve mezunlarımızın çalıştığı alanlarda ve kurumlarda gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Üniversitemiz, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için mevzuattaki sözleşmeler ve şartnamelerdeki değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirerek kontrol etmektedir. Üniversitemizde, gözden geçirme sonuçları, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi

	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 39/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

bir faaliyeti tarif eden dokümanla edilmiş bilgi kayıt altına alınarak, ilgili dokümanlar revize edilir.

8.6 ÜRÜN VE HİZMETLERİN SUNUMU

SANKO Üniversitesi, eğitim ve öğretim hizmeti sunumunda YÖKAK ölçütleri ve program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki (DS) hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

İlgili Dokümanlar

Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Sağlık Bilimleri Fakültesi Eğitim-Öğretim ve Ölçme-Değerlendirme Yönergesi

SHMYO Eğitim-Öğretim ve Ölçme Değerlendirme Yönergesi

Tıp Fakültesi Eğitim-Öğretim ve Ölçme-Değerlendirme Yönergesi

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

8.7 UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ (KYS) / ACİL DURUMLARA HAZIR OLMA VE MÜDAHALE (HSYS)

Üniversitemiz, muhtemel acil durumlara hazırlık ve bunlara nasıl müdahale edileceği ile ilgili gerekli TLM.GUM.001- Acil Durum Talimatı ve SANKO Üniversitesi Covid-19 Eylem Planı oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Ayrıca; acil durumlardan kaynaklanan olumsuz etkileri önlemek veya azaltmak için faaliyetleri planlamakta müdahaleye hazırlanmakta, gerçek acil durumlara müdahale etme planı oluşturmakta, acil durum sonuçlarını önlemek veya etkisini azaltmak için acil durumun büyüklüğüne ve muhtemel etkilerine uygun faaliyetleri gerçekleştirmekte, planlanan müdahale faaliyetlerini belirli aralıklarla acil müdahale tatbikatları ile test etmekte, bunları risk planında değerlendirme ve yıllık olarak gözden geçirmektedir. İlgili uygun personele ve taraflara, uygun şekilde, acil duruma hazır olma ve müdahale ile ilgili gerekli bilgi ve eğitimi sağlamak ve planlamaktadır. Kuruluş,

	EL KİTABI KEK -08 / OPERASYON PLANLAMA VE KONTROL (ÜRETİM /HİZMET)	DOKÜMAN NO : KEK.08 YAYIN/REV TARİHİ : 20.06.2022 REV NO : 03 SAYFA NO : 40/ 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

proseslerin planladığı şekilde yapıldığını güvence altına almak için dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir

İlgili Dokümanlar

TLM.GUM.001 Acil Durum Talimatı

SANKO Üniversitesi Covid-19 Eylem Planı

8.7.1 UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET TANIMLANMASI VE KONTROLÜ

SANKO Üniversitesinde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler Düzeltici Faaliyet Prosedüründe belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Yapılan iç ve dış değerlendirmelerde ilgili akreditasyon ölçütleri de göz önünde bulundurularak kontroller gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar

KAK.PRD.003 Düzeltici Faaliyet Prosedür

	EL KİTABI KEK -09 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	DOKÜMAN NO : KEK.09 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 41 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1.İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ, DEĞERLENDİRME

9.1.1.GENEL

SANKO Üniversitesinde, eğitim-öğretim süreçlerinin gerçekleşmesi aşamasında verilen hizmetlerin istenilen şartları karşılamaının güvence altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde ve her süreç akışının değerlendirme parametreleri planlarda belirtilmiştir.

Kalite Koordinatörlüğü her proses için hazırlanan proses planında, yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi ve kontrol edilmesi gerektiğini tanımlamıştır. Tanımlanan metotlar aracılığı ile alınan sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetler başlatabilmektedir. Kalite Koordinatörlüğünce uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

Tüm süreçler için hazırlanan proses planında, tanımlanmış kurallar ve gerekli parametrelere uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

9.1.2 HİZMET ALAN (ÖĞRENCİ –MÜŞTERİ) MEMNUNİYETİ

Üniversitemizde yönetim sistemlerinin (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) en önemli performans kriterlerinde hizmet alanların beklentilerinin karşılanması için dönemsel olarak ki bu üniversitemizde yılda en az bir kere anketler uygulanarak yapılır veya diğer ölçme yöntemleri kullanılarak memnuniyet bilgileri toplanmaya çalışılır.

Çalışanlar iç paydaşlarımız olmakla birlikte kurumda hizmet veren personel uygulama ve sistem ile ilgili memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kez periyodik olarak ölçülerek sonuçlar yönetime sunulur. Üniversite yönetiminin kararları doğrultusunda memnuniyetsizlik olan

	EL KİTABI KEK -09 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	DOKÜMAN NO : KEK.09 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 42 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

konularda düzeltici ve iyileştirici önleyici faaliyetleri başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır. Hizmet alan dış paydaşlarımız, eğitim-öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak tanımlamaktadır.

Anketlerle tespit edilen memnuniyet değerlendirme sonuçları analiz edilir. Olumsuzluk olması durumunda düzeltici faaliyet başlatılır. Yönetim gözden geçirme toplantılarında analiz edilir. Müşteri memnuniyetini sağlamak amacı ile tedarikçilerin performansı izlenir. Periyodik olarak proje yöneticileri ve yönetim tarafından gözden geçirilir.

9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürüne uygun olarak toplanan veriler ve analiz sonuçları kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve sürekli iyileştirmenin girdilerini belirler.

Kurulan süreç yönetim sisteminin temeli ölçümlemeye dayanır. Süreçlerin performansını ölçmek için belirlenen gösterge ve ölçütler düzenli olarak izlenir. Yönetim paydaşlara odaklanmış süreçler düzeyinde performansı izler, hedeflere ulaşamaması halinde sonuçlar analiz edilir. Hedeflere erişilemediği durumlarda, hedefler gözden geçirilir, yeni kaynaklar ayrılır veya süreç iyileştirme veya yeniden tasarlama çalışmaları başlatılır.

9.2 İÇ TETKİK

Yönetim sistemlerinin (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) uygunluğunu ve etkin bir şekilde devam ettirildiğini, planlanan işlemleri gerçekleştirdiğini garanti altına almak ve amaçlanan eğitim/öğretim hizmetinin belirlenen özelliklere sahip olduğunu tespit edebilmek için Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürüne uygun olarak iç tetkikler gerçekleştirilir. İç tetkikler kontrat ve/veya yasal gereksinimleri de karşılamaktadır. Kurumun genelini etkileyen bütünleşmiş bir süreçtir. Faaliyetlerin etkin ve verimli olması, kurumun; hedeflere ulaşma düzeyi, performansı, fayda-maliyet yapısı gibi temel faaliyet hedefleri ile ilgilidir. Yürürlükteki mevzuata uyum, kurumun hedeflerine ulaşmak için yürüttüğü faaliyetlerin yasal prosedürle uygun olmasını sağlamak üzere yapılması gereken uyum çalışmaları ile ilgilidir. Varlıkların korunması ise kurumun sahip olduğu tüm varlıkların güvence altına alınmasını

	EL KİTABI KEK -09 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	DOKÜMAN NO : KEK.09 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 43 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

içerir. Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde iç tetkik eğitimi almış akademik ve idari personelin bulunduğu bir ekip oluşturulur. Yapılan iç tetkik sonuçlarının raporu yönetime sunulur.

Yapılan iç tetkikte yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) standartlarının öngördüğü maddeler ilgili birimlere yönlendirilir ve aşağıdaki şartlar sağlanmaktadır:

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç tetkikler yapmaktadır.

İlgili Dokümanlar

<i>KAK.FRM.018</i>	<i>İç Tetkik Soru Listesi Formu</i>
<i>KAK.FRM.019</i>	<i>Kuruluş İçi Kalite Tetkik Raporu</i>
<i>KAK.FRM.014</i>	<i>Düzeltilici Faaliyet Takip Formu</i>

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1 GENEL

Yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) politika, hedef ve iş süreçlerindeki değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesi ve yönetim sistemlerinin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini gözden geçirmek amacıyla yürütülecek faaliyetleri tanımlamaktır.

YGG, iki aşamalı olarak gerçekleştirilir:

- Birimler, kendi birimlerine ilişkin gözden geçirme faaliyetini gerçekleştirirler.
- İkinci aşamada ise yönetim tarafından gözden geçirme faaliyeti gerçekleştirilir.

Yönetim gözden geçirme faaliyetleri, yılın son aylarında yapılan iç tetkik ve izleme verilerinin toparlanmasıyla hazırlanan raporların Kalite Koordinatörlüğüne iletilmesi ile gerçekleştirilir. Yönetimin gerekli görmesi halinde farklı periyotlarda da ek YGG yapılabilir.

	EL KİTABI KEK -09 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	DOKÜMAN NO : KEK.09 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 44 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME GİRDİLERİ

Yönetim gözden geçirme toplantılarında aşağıda belirtilen konular görüşülür, bu konulara ilişkin raporlar değerlendirilir ve kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesine yönelik kararlar alınır. Kalite Koordinatörlüğünün yönlendirmesi ve kontrolünde Kalite Birim Sorumlusunun yönetimin gözden geçirilmesi için aşağıda belirtilen gerekli tüm girdileri veri olarak kullanarak dokümante eder.

- ✓ Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri,
- ✓ Öğrenci ve diğer paydaş geri beslemeleri, öneri ve şikâyetleri,
- ✓ Kalite hedefleri ilerleme raporları,
- ✓ Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- ✓ İç/dış tetkiklerin sonuçları,
- ✓ Tedarikçi performans ölçümleri,
- ✓ Swot analiz sonuçları
- ✓ Risk ve paydaş analizlerinin gözden geçirilmesi,
- ✓ İyileştirme için öneriler,
- ✓ Misyon ve vizyon ifadelerinin güncellik durumu,
- ✓ Kalite politikasının güncellik durumu, (Sadece YGG Toplantısında değerlendirilecek)
- ✓ Eğitim-öğretim hizmetlerinin uygunluk düzeyi,
- ✓ Yasal mevzuat değişiklikleri ve kalite yönetim sistemine etkileri,

9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTILARI

Yönetim gözden geçirme toplantılarında aşağıda belirtilen konular olmak üzere toplantı girdilerine istinaden kararlar alınır. Yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak Kalite Birim Sorumlusu dokümante edilmiş bilgiyi Toplantı Tutanağı ile muhafaza eder.

- ✓ İyileştirme faaliyetleri için alınması planlanan aksiyonlar
- ✓ Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler
- ✓ İhtiyaç duyulan kaynaklar

 SANKO ÜNİVERSİTESİ	EL KİTABI KEK -10 İYİLEŞTİRME, UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYETLER	DOKÜMAN NO : KEK.10 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 45 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

10. İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL

SANKO Üniversitesinde hizmet alanların beklentilerinin iyileştirilmesi ve daha iyi hizmet sunmak için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci/paydaş istekleri karşılanmakta ve paydaş memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Bunlar; şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak, yönetim sistemlerinin (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) performans ve etkinliğini arttırmak şeklinde planlanmaktadır.

Yönetim gözden geçirmesi, iç tetkik, doğrulama sonuçlarının analizi, kontrol önlemi kombinasyonlarının geçerli kılınması düzeltici faaliyetler ve yönetim sistemlerinin (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) güncellenmesi, prosesleri ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli olarak iyileştirmesini sağlamaktadır.

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Üniversitemiz, tüm paydaşların (personel, öğrenci /hizmet alanların) ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı ve memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlamaktadır. Bu amaca ulaşabilmek için çeşitli gerekliliklerin yerine getirilmesini sağlamaya çalışır. Yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) standartları ve YÖK mevzuat gerekliliklerini temel alarak; dokümantasyon tanımlanmıştır. Dolayısıyla, bu gerekliliklere uygun olmayan tüm hizmet durumları, yönetim sistemleri (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) için bir uygunsuzluk olarak tanımlanır. Uygunsuzluklar veya uygunsuzluk riskleri çeşitli durum ve kaynaklardan ortaya çıkabilir. Örnek:

- Tüm paydaşlarımızdan gelebilecek haklı öneri/şikâyetler
- Mevzuat şartına uyulmadığının tespiti,
- Yönetim sistemlerinin (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) dokümantasyonunda tanımlanan şartlara uyulmadığının tespiti,
- Süreçler de uygun olmayan veya gerekli performansı yerine getiremeyen bir ürün, araç, gereç, ekipman, tesis vb.nin tespiti

	EL KİTABI KEK -10 İYİLEŞTİRME, UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYETLER	DOKÜMAN NO : KEK.10 YAYIN/REV TARİHİ : 30.12.2021 REV NO : 02 SAYFA NO : 46 / 46
HAZIRLAYAN KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KONTROL EDEN KALİTE KOORDİNATÖRÜ	YÜRÜRLÜK ONAYI REKTÖR

- Sunulan hizmetlerin tanımlanmış şartlara uygun olmaması,
- İç veya dış tetkik bulguları,
- Veri analizleri, istatistiksel çalışmalar, raporlar gibi.

Uygunsuzluk ortaya çıkmadan önce veya çıktıktan sonra uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için Düzeltici Faaliyetler Prosedürü 'ne göre aksiyon alınır.

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Kalite Koordinatörlüğü sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve kabul etmiştir. Yönetim sistemlerinin (ISO 9001, ISO 27001, TS 13811 vb.) uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir. Bu kapsamda; proseslerin performans kriterleri, bağlama ilişkin iç ve dış hususların risk analizleri, YGG toplantılarında görüşülerek çıktıları takip edilmektedir.

Bu doküman “Kontrollü Kopya”dır.