BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

1993

TS EN ISO 9001:2015

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI



ANKARA 2024

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ 5
1. KALİTE EL KİTABI HAKKINDA 6
1.1. Amaç ve Kapsam 6
1.2. Atıf Yapılan Kanunlar, Standartlar, Dokümanlar ve Referanslar 6
1.3. Terimler, Tanımlar ve Kısaltmalar 7
2. KALİTE GÜVENCESİ İÇİN KURUMSAL POLİTİKA 9
2.1. Kurumun Misyonu 9
2.2. Kurumun Vizyonu 9
2.3. Kalite Politikası 9
2.4. Değerlerimiz 10
2.5. İlke Sözümüz (Mottomuz) 10
3. KURUMUN ORGANİZASYONEL YAPISI 11
3.1. Kurumun Tarihçesi 11
3.2. Kurumun Yönetim ve Yönetim Birimleri 12
3.3. Kuruluş ve Yerleşim 13
3.4. Kurumun Organizasyon Şeması 17
4. KURULUŞUN BAĞLAMI 18
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması 18
4.1.1. İç Hususlar 18
4.1.2. Dış Hususlar 20
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması 25
4.2.1. İlgili Tarafların Belirlenmesi 25
4.2.2. İhtiyaç ve Beklentilerin Belirlenmesi 26
4.2.3. İhtiyaç ve Beklentilerin Yönetimi 27
4.2.4. İzleme ve Değerlendirme 27
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi 28
4.3.1. Uygulanmayan Maddeler 28
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler (Prosesler) 29
4.4.1. Kalite Yönetimi İçin Tanımlı Süreçler 29
4.4.2 Dokümante Edilmiş Bilginin Kapsamı 31
5. LİDERLİK 32

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

KONTROLLÜ

5.1. Liderlik ve Taahhüt 32
5.1.1. Genel 32
5.1.2. Paydaş (Müşteri) Odaklılık 33
5.2. Politika 34
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması 34
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması 35
5.2.3 Eğitim – Öğretim Politikası 35
5.2.4 Araştırma – Geliştirme Politikası 36
5.2.5. Toplumun Gereksinmelerine Yanıt Verme Politikası 37
5.2.6. Yönetişim Politikası 37
5.2.7 Uluslararasılaşma Politikası 38
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar 39
6. PLANLAMA 40
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri 40
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama 40
6.3. Değişikliklerin Planlanması 41
7. DESTEK 43
7.1. Kaynaklar 43
7.1.1. Genel 43
7.1.2. Kişiler 43
7.1.3. Altyapı 43
7.1.4. Süreçlerin (Proseslerin) İşletimi İçin Ortam 44
7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi 44
7.1.6. Kurumsal Bilgi 44
7.2. Yetkinlik 45
7.3. Farkındalık 45
7.4. İletişim 46
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi 48
7.5.1 Genel 48
7.5.2. Doküman Oluşturma ve Güncelleme 48
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü 49
8. OPERASYON 50

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol 50
Hizmet Gerçekleştirme ve Süreçler 51
1. Eğitim-Öğretim 51
2. Araştırma-Geliştirme 52
3. Toplumsal Katkı 52
4. Uluslararasılaşma 53
5. Yönetim Sistemi 54
8.2. Hizmetler İçin Şartlar 54
8.2.1. Paydaşlar (Müşteri) ile İletişim 54
8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi 55
8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi 56
8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi 57
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi 58
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü 58
8.4.1. Genel 58
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu 58
8.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi 58
8.5. Hizmetin Sunumu 59
8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü 59
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik 59
8.5.3. Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti 60
8.5.4. Muhafaza 60
8.5.5. Hizmet Sonrası Faaliyetler 61
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü 61
8.6. Hizmetin Sunumu 61
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü 62
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME 63
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme 63
9.1.1. Paydaşların Memnuniyeti 63
9.1.1. Analiz ve Değerlendirme 64
9.2. İç Tetkik 66
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi 67

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

9.3.1 Genel 67
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri 67
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları 68
10. İYİLEŞTİRME 69
10.1. Genel 69
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler 69
10.3. Sürekli İyileştirme 69

KONTROLLÜ

ÖNSÖZ

Başkent Üniversitesi olarak, eğitim ve araştırma faaliyetlerimizi en üstün kalite standartlarına uygun olarak yürütme misyonuna sahibiz. Kuruluşundan bu yana üniversitemiz bilimsel araştırmalarda öncü, yenilikçi ve sürekli gelişime açık bir anlayış benimsemiştir. Bu misyon doğrultusunda, uluslararası düzeyde kabul görmüş kalite standartlarını benimseyerek, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet alanlarında mükemmeliyeti hedeflemektedir. Bu hedefler doğrultusunda Başkent Üniversitesi, bilimsel araştırmaların evrensel niteliklere ulaşmasını, öğrencilerimizin ve personelimizin sürekli öğrenme ve gelişme fırsatlarına erişimini sağlamayı da amaçlamaktadır.

Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, sürdürülebilir başarıyı ve paydaş memnuniyetini sağlamak amacıyla operasyonel süreçlerin standartlaştırılmasını, izlenmesini ve sürekli olarak iyileştirilmesini hedefleyen bir yönetim yaklaşımını benimsemiştir. Bu yaklaşım çerçevesinde, kurumumuzun kalite politikalarının belirlenmesi, uygulanması, düzenli olarak gözden geçirilmesi ve sürekli güncellenip iyileştirilmesi süreçleri yer almaktadır.

Başkent Üniversitesi Kalite El Kitabı, Yükseköğretim Kurulu Mevzuatı, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Yönetmeliği, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları, Başkent Üniversitesi Stratejik Planı ve Başkent Üniversitesi temel değerleri ile iç kalite güvencesi yapımız dikkate alınarak hazırlanmıştır. Üniversitemizin çeşitli faaliyet alanlarında etkin bir kalite yönetimi sağlamak, kalite yönetim sistemimizin temel ilkelerini ve süreçlerini detaylandırmak, kalite standartlarına uygunluğumuzu sürdürmek, paydaş memnuniyetini sürekli olarak sağlamak için rehberlik etmektedir.

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

1. KALİTE EL KİTABI HAKKINDA

1.1. Amaç ve Kapsam

Kalite El Kitabı, Başkent Üniversitesi'nde uygulanmakta olan Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi'nin (BKYS), TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarına ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi ile Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği'ne uyumunu açıklar ve bu sistemin etkin çalışması için kılavuzluk eder. Bu el kitabı, üniversitemizdeki birimlerin faaliyetlerini yürütürken izleyecekleri süreçleri, uygulanacak yöntemleri, süreçlerin ilişkilerini, süreçleri, talimatları, atıf yapılan mevzuat ile dokümanları ve yetki ile sorumlulukları tanımlar.

Başkent Üniversitesi'nde eğitim ve öğretim faaliyetleri, öğretim elemanları, öğrenciler, öğretim müfredatı ve ders programlarının kalitesini doğrudan etkileyen temel unsurlarla bir bütün olarak ele alınır. Bilimsel araştırmalar, öğretim amaçlı kullanılan donanım ve teçhizat, idari ve destekleyici hizmet faaliyetleri, uygun bir akademik ortam içinde risk tabanlı süreç yaklaşımı ile planlanır, uygulanır, izlenir ve sürekli olarak iyileştirilir.

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

Üniversitede kurulan Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi'nde, Diş Hekimliği ve Tıp Fakültelerinin sağlık hizmetleri ile Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin faaliyetleri kapsam dışıdır. Bu el kitabında tanımlanan görev ve sorumluluklara sahip her yönetici ve birim çalışanı, kendi yetki düzeyinde el kitabının şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

1.2. Atıf Yapılan Kanunlar, Standartlar, Dokümanlar ve Referanslar

Başkent Üniversitesi TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında sistem şartlarını, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini belirlenen kalite politikaları çerçevesinde karşılaması amacı ile kalite yönetim sistemini kurmuştur. Kalite Yönetim Sistemini; prosedürler, talimatlar, süreçler (prosesler), görev tanımları, süreç akış şemaları, listeler, programlar ve destek dokümanlar bazında dokümante etmiştir.

Kalite El Kitabının hazırlanmasında TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardından faydalanılmıştır. Kalite El Kitabı, aşağıda yer alan kalite yönetim sistemi dokümanları ve diğer dokümanları referans göstererek kalite sistemi dokümantasyon yapısını detaylı olarak açıklar. Bu atıflar, madde sonlarında ‘Referans ve Kanıt Dokümanları’ başlığı altında belirtilmiştir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

KONTROLLÜ

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı (BÜ.DKD.08)
- 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu (BÜ.DKD.02)
- 2809 Sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunun (BÜ.DKD.03)
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği (BÜ.DKD.09)
- Başkent Üniversitesi Yönetmelikleri ve Yönergeleri
- Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı (BÜ.DKD.10)
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (BÜ.DKD.11)
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkındaki Yönetmelik (BÜ.DKD.13)
- 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (BÜ.DKD.18)
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (BÜ.DKD.19)
- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Kurum İç Değerlendirme Raporları
- Öz Değerlendirme Raporları
- Prosedürler, süreçler, talimatlar, iş akış şemaları, görev tanımları, formlar, listeler vb.

Atıf yapılan standart ve/veya dokümanın tarihinin belirtilmemesi halinde en son güncel baskısı kullanılır.

1.3. Terimler, Tanımlar ve Kısaltmalar

TERİMLER		TANIMLAR
YÖK	:	Yükseköğretim Kurulu
YÖKAK	:	Yükseköğretim Kalite Kurulu
KEK	:	Kalite El Kitabı

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

KONTROLLÜ

KYS : Kalite Yönetim Sistemi

BKYS : Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi

Üniversite : Başkent Üniversitesi

Üst Yönetim : Kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi, grup

Kuruluşun Bağlamı : Kuruluşun amaçlarını geliştirmesine ve ulaşmasına etki eden iç ve dış konuların bütünüdür.

Kalite Politikası : Kurumun üst yönetimi tarafından resmi olarak saptanan kalite hedeflerini gerçekleştirmede temel teşkil eden amaçlar ifadesidir.

Kalite Hedefleri : Kuruluş içindeki ilgili fonksiyon ve seviyeler için kalite politikasına uygun olarak belirlenen ve ulaşılmak istenen varış noktalarıdır.

Kalite Planlaması : Kalite hedeflerinin gerçekleşmesine odaklanan, bu amaçla gerekli süreçleri ve kalite hedeflerini yerine getirebilmek için ilgili kaynakları belirleyen ve kim tarafından ve ne zaman uygulanacağını belirten dokümanlardır.

Süreç (Proses) : Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleriyle ilgili ve etkileşimli faaliyetlerdir.

Paydaş : Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen kişi veya kuruluşlardır.

Müşteri : İç ve Dış Paydaşlar

İç Paydaş : Kuruluş içinde çalışan kişi, bölüm ya da birimler

Dış Paydaş : Kuruluş dışında olan kişi, kurum ya da kuruluşlar

GZFT (SWOT) : Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler

PUKÖ : Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al

Risk : Üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşmasını olumsuz yönde etkileyecek, etki ve olasılık ile ölçülebilen her türlü eylem, durum ve olay.

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

2. KALİTE GÜVENCESİ İÇİN KURUMSAL POLİTİKA

Başkent Üniversitesi kurum misyonu ve vizyonu, stratejik planda belirtilen faaliyetler kapsamında belirlenir ve tüm paydaşlara duyurulur. Başkent Üniversitesindeki tüm birimler, üniversitemizin misyon ve vizyonu doğrultusunda süreçlerini yerine getirmekten sorumludurlar**.**

2.1. Kurumun Misyonu

Bilimin nesnelliğini benimseyen, ulusal bilince sahip, araştırıcı, sorgulayıcı, üretken, akla ve bilime saygılı, çözümleyici ve bütünleştirici düşünce yapısına sahip, insan ve çevre haklarına duyarlı, evrensel hukuka saygılı, yaratıcı ve yenilikçi, ayrıca Atatürk İlkelerine bağlı bireyler yetiştirmek; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve bilimi yayma etkinlikleri aracılığıyla Türk toplumunun teknolojik, sosyo-ekonomik ve kültürel düzeyinin yükseltilmesine, insan sağlığının iyileştirilmesine, insan ve çevresel haklarının geliştirilmesi ve korunmasına, topluma hizmetin yaygınlaşmasına katkıda bulunmaktır.

2.2. Kurumun Vizyonu

Başkent Üniversitesinin uluslararası bir marka olarak ileri sağlık uygulamalarının her alanında bilimsel üretime dayalı üst düzeyde öğretim yapan ve bunu çağdaş uygarlık çizgisinin üzerinde yer alma yolunda toplumsal katma değere dönüştürerek sunan bir yuva olmaktır.

2.3. Kalite Politikası

Başkent Üniversitesinin Kalite Politikası, Kalite Komisyonu tarafından kurum misyonu ve vizyonu ile uyumlu olacak, kurumumuzun stratejik amaç ve hedeflerini destekleyecek, kalite hedeflerinin belirlenmesinde çerçeve sağlayacak ve BKYS'nin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt verecek şekilde oluşturulmuştur.

Yüksek eğitim/öğretim, bilimsel araştırma/geliştirme faaliyetlerini nitelikli bir düzeyde yürütmenin yanı sıra evrensel kalite düzeyini yakalamış, felsefesini özümsemiş, kurum ilke ve süreçlerini bir bütün olarak görebilen, öğrenmenin sürekliliğine inanmış bireylerin yetişmesini ve çalışmasını sağlamak; müşteri odaklı etkin, sürekli iyileştirmeyi ön planda tutan risk tabanlı proses yaklaşımına dayanan bir kalite yönetim sistemini gerçekleştirmektir.

Kalite politikasının yanı sıra; kalite güvencesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumun gereksinimlerine yanıt verme, yönetim, insan kaynakları, uluslararasılaşma, uzaktan eğitim ve açık bilim genel politikaları da Üniversite Stratejik Planı çerçevesinde oluşturulmuştur. Bu politika dokümanlarının amacı; stratejik planın hayata geçirilmesinde Üniversite genelinde ana süreçlerin uygulanmasını belirleyen kuralları tanımlamaktır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

2.4. Değerlerimiz

Akademik bir kurum olarak kültürümüzün gereği, aşağıda belirtilen kavramları benimsiyor, onlara değer veriyoruz.

1. Akıl ve Bilim
2. Bilimsel Üretkenlik
3. Kurumsal Gelişim ve Kurum Kimliği
4. Çalışma Disiplini
5. Toplumsal Hizmet
6. Nesnellik
7. Ulusaldan Evrenselliğe Ulaşmak
8. Sürekli İyileştirme
9. Paydaşlarla İş Birliği ve Takım Ruhu
10. Yaratıcılık ve Yenilikçilik

2.5. İlke Sözümüz (Mottomuz)

Başkent Üniversitesi olarak misyon, vizyon ve temel yaklaşımımız ışığında ilke sözümüz "***Bilim bizde toplanır, bizden yayılır***" olarak tanımlanmıştır ve kuruluşumuzdan bugüne hiç değişmemiştir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Plan (2023-2033)
- Başkent Üniversitesi Genel Politikaları (BÜGEP) Politika Dokümanı
- Başkent Üniversitesi Kalite Güvence Yönergesi (Başkent Üniversitesi Senatosu 21 Eylül 2017 tarih ve 847 Sayılı Kararı)

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

3. KURUMUN ORGANİZASYONEL YAPISI

3.1. Kurumun Tarihçesi

Prof. Dr. Mehmet HABERAL tarafından 1980 yılında Türkiye Organ Nakli Yanık ve Tedavi Vakfı, 1982'de Diyaliz Merkezi, 1985'te ilk hastane ve 1986 yılında Haberal Eğitim Vakfı kurulmuştur. Başkent Üniversitesi, yükseköğretim kurumlarına olan gereksinimi karşılamak ve çağdaş bir eğitim sistemi kurmak amacı ile 14 Eylül 1993 tarihli 515 sayılı Kanun Hükmündeki Kararnameye dayalı olarak 13 Ocak 1994 tarihli Resmi Gazetede yayınlanan 3961 sayılı Kanun ile kurulmuştur.

Üniversitemizin amacı, bilgi çağının gerektirdiği evrensel bilgiye ulaşım ve bilgiyi kullanma becerileri gelişkin; sağlık, eğitim, beşeri bilimler, hukuk, iletişim, sanat, çevre, endüstri, ticaret ve teknoloji alanlarında bilgili ve deneyimli; araştırmacı, dinamik, ülke sorunlarına duyarlı; mesleklerinde ve iş dünyasında başarılı; rekabete açık; uluslararası çevrelerle yakından ilişkili; sanatsal, kültürel ve tarihsel değerlerimize sahip çıkan; çevreye duyarlı insanlar yetiştirmektir.

1994-1995 eğitim-öğretim yılında; Tıp Fakültesi (Tıpta Uzmanlık Eğitimi), Hemşirelik Yüksekokulu ve Biyomedikal Cihaz Teknolojisi Meslek Yüksekokulu programlarında eğitim-öğretim faaliyetlerini Ankara Bahçelievler semtinde sürdürülmüştür. Aynı dönemde Ankara-Eskişehir Devlet Yolu 20. km'de, Başkent Üniversitesi Bağlıca Kampüsünün yapımına başlanmıştır. Kuruluş yasasında mevcut olan, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İşletme ve Turizm İşletmeciliği), Fen-Edebiyat Fakültesi (Amerikan Kültürü ve Edebiyatı) ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu (Büro Yönetimi ve Sekreterlik) 1995-1996 eğitim–öğretim yılı itibariyle hizmete başlamıştır.

Kaliteli sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve sağlık eğitiminin ülkemizin farklı bölgelerindeki sağlık sorunlarının çözümünü de içerecek şekilde geliştirilmesi amacı ile Üniversitemize bağlı olarak kurulan Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin ilki 1994'de İzmir'de açılmıştır.

Sağlık ve eğitim faaliyetlerinde 1998 yılında ISO Kalite Belgesi'ni alan ilk vakıf üniversitesi olan Başkent Üniversitesi'nin sağlık ve eğitim faaliyetleri kuruluşundan bu yana uluslararası ISO 9001 standartları çerçevesinde yürütülmektedir. 2017 yılında gerekli değerlendirmeler sonucunda TS-EN-ISO-9001 Kalite Sistem Belgesi 2015 Versiyonuna geçilmiştir. New York 2013 Uluslararası Kalite Zirvesinde Altın Kalite, Paris 2015 Uluslararası Kalite Zirvesi Platin Kalite Ödülü, 2016 Frankfurt Avrupa Toplantısında Elmas Kalite ve Teknoloji ödüllerini almıştır.

1998-1999 eğitim-öğretim yılında Fen Bilimleri Enstitüsü bünyesinde Endüstri Mühendisliği yüksek lisans programı ile Elektrik-Elektronik Mühendisliği doktora programı açılarak üniversite bünyesinde lisansüstü eğitime geçilmiştir. 1994 yılında başlayan eğitim-öğretim faaliyetleri Başkent Üniversitesinde; 12 Fakülte, 7 Meslek Yüksekokulu, 8 Enstitü, 1 Yabancı Diller Yüksekokulu, 1

KONTROLLÜ

Devlet Konservatuvarı ile yürütülmektedir. Eğitim-Öğretim faaliyetlerinin yanı sıra, Başkent Üniversitesi bünyesinde araştırma ve uygulamaya yönelik merkezler de bulunmaktadır.

Üniversitemiz, Akademik Programlarda Yeniden Yapılanma Çalışmaları (Bologna Süreci) kapsamında ***Diploma Eki Etiketi ve Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS) Etiketine*** sahiptir. Üniversitemizde Bologna Süreci kapsamında Diploma Eki çalışmaları tamamlanarak, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı onayı ile 2005 -2006 yılından itibaren tüm mezunlarımıza Diploma Eki verilmeye başlanmıştır. 2012-2013 akademik yılından itibaren de mezunlarımıza verilen diploma eklerinde ***Europass*** Etiketi kullanılmaktadır. Üniversitemiz, Diploma Eki Etiketi ve AKTS Etiketi ile Avrupa Yükseköğretim Alanının içindeki yerini almıştır.

YÖK kararıyla TYÇ (Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi) Kuruluna gönderilen Mühendislik Fakültesi'ne ait 5 diploma programının TYÇ kurulunun da uygun görüşü ile TYÇ veri tabanına işlenmesi neticesinde; Elektrik-Elektronik Mühendisliği, Biyomedikal Mühendisliği, Makine Mühendisliği, Bilgisayar Mühendisliği ve Endüstri Mühendisliği programlarına ait diplomalar da Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi (TYÇ) ve Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi (AYÇ) logosunu kullanmaya hak kazanmıştır.

YÖKAK tarafından yürütülen 2021 yılı Kurumsal Akreditasyon Programı kapsamında Başkent Üniversitesi 2022 Haziran ayında 5 yıl süreli tam akreditasyon almaya hak kazanmıştır.

3.2. Kurumun Yönetim ve Yönetim Birimleri

Misyon, vizyon ve temel değerlerimiz doğrultusunda geleceğimizi şekillendirmek amacıyla kurumsal 'Başkent Üniversitesi Stratejik Yönetim Sistemi' oluşturulmuştur. Üniversitenin yönetim yapısı, Mütevelli Heyeti, Rektör, Senato ve Yönetim Kurulu gibi organlardan oluşurken, akademik işlerde Rektör Yardımcıları ve idari işlerde Genel Sekreter sorumluluk üstlenmektedir.

Başkent Üniversitesi, 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu ve Stratejik Yönetim Modeli çerçevesinde kamuoyuna açıklık prensibiyle yönetilen bir vakıf üniversitesidir ve kamu tüzel kişiliğine sahiptir. Üniversitenin en üst karar organı olan Mütevelli Heyeti, Rektöre idari ve akademik faaliyetlerin koordinasyonu için yetki verir. Bu kapsamda, rektör ve rektör yardımcılarının görev dağılımları, organizasyon şeması, görev tanımları ve iş akış süreçleri, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) standartlarına uygun olarak tanımlanmış ve paydaşlarla paylaşılmıştır.

Akademik faaliyetlerle ilgili kararlar Senato tarafından, idari konularla ilgili kararlar ise Yönetim Kurulu tarafından incelenip karara bağlanır. Rektör ve ilgili birimlerin önerileri bu organlarda değerlendirilir. Üniversitenin idari süreçleri, Genel Sekreterlik tarafından yürütülmekte olup, tüm akademik ve idari faaliyetler ile kurumun performansı, her yıl en az iki kez gerçekleştirilen Mütevelli

KONTROLLÜ

Heyeti toplantılarında gözden geçirilir ve değerlendirilir. Ayrıca, Senato ve Yönetim Kurulu toplantıları düzenli olarak yapılır.

Kalite güvence sistemi kapsamındaki yönetişimin işleyişi, Kalite El Kitabı ve iş akışlarını tanımlayan Süreç Yönetimi El Kitabı ile sağlanmakta ve bu belgeler kurumsal internet sitesi üzerinden paydaşlarla paylaşılmaktadır. Kurum içindeki hizmet ve uygulamaların işleyişi, koordinatörlükler, kurul, komisyon ve komiteler aracılığıyla desteklenir. Bu yapılar, üniversitenin stratejik hedeflerine ulaşmasında önemli bir rol oynar ve kurumun sürekli gelişimini sağlar.

3.3. Kuruluş ve Yerleşim

Başkent Üniversitesi, Bağlıca Kampüsü başta olmak üzere üç kampüste eğitim öğretim ve araştırma faaliyetlerini yürütmektedir.

Bağlıca Kampüsü: Ankara-Eskişehir Karayolu 18. km, Bağlıca Köyü mücavir alanında, ağaçlandırma ve yeşil kuşak dışında, 650 dönümlük yapılaşma arazisi üzerinde kurulmuş olup yeni yapılaşma çalışmalarıyla büyümesine devam etmektedir. Tüm Fakülteler, Yüksekokullar ve Enstitüler eğitim-öğretimlerini Bağlıca Kampüsünde sürdürmektedir. Tıp, Diş Hekimliği ve Sağlık Bilimleri Fakültelerinin öğrencileri temel eğitim-öğretimlerini burada, sağlık uygulamaları ile ilgili eğitim-öğretimlerini ise Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezlerinden almaktadırlar. Teknoloji Geliştirme Merkezi Başkent TEKMER yine Bağlıca Kampüsünde yer almaktadır. Yıllık yapılaşma programı, öğretim programları ve öğrenci kontenjanlarına göre belirlenmektedir.

Bahçelievler Kampüsü: Bahçelievler ve Maltepe semtlerinde yerleşik olup, Ankara Hastanesi, Diş Hekimliği Fakültesi birimleri, Tıp Fakültesi Dekanlık ofisleri, Kadın-Çocuk, Aile Sağlığı ve Aile Planlaması Araştırma ve Uygulama Merkezi'ni ve idari birimleri kapsamaktadır.

Kahramankazan Kampüsü: Ankara'nın Kahramankazan İlçesinde olup, 2013 yılında yeni binasına taşınarak eğitime devam eden Kahramankazan Meslek Yüksekokulu ile Transplantasyon ve Gen Bilimleri Enstitüsü yer almaktadır.

2008-2009 Eğitim – Öğretim yılında eğitim faaliyetlerine başlayan Adana Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Adana'da, Konya Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulumuz ise Konya'da hizmet vermektedir. Üniversitemiz Ankara, Adana ve Konya'da sunduğu eğitim ve sağlık hizmetlerinin yanında; Alanya, İskenderun, İstanbul, İzmir, Sakarya, Şanlıurfa, Tokat, Yalova ve Zonguldak illerinde hizmet sunmaktadır.

Üniversitenin uygulama otelleri olan; ***Kızılcahamam Patalya Termal Resort*** ve ***Gölbaşı Patalya Lakeside Resort Otelleri***, üniversitemiz öğrencilerinin eğitim faaliyetleri çerçevesindeki uygulamalarına yönelik hizmet vermektedir. Bağlıca Kampüsü içerisinde bulunan ***Abdurrahim Tuncak Atatürk Müzesi***, 10 Kasım 1990 tarihinde hizmete girmiş, 8 Kasım 1998 tarihinde Atatürk'ün Akaretlerde oturmuş olduğu binanın birebir aynısı olan yeni binasına taşınmıştır.

I. AKADEMİK BİRİMLER

Fakülteler

- Diş Hekimliği Fakültesi
- Eczacılık Fakültesi
- Eğitim Fakültesi
- Fen-Edebiyat Fakültesi
- Güzel Sanatlar Tasarım ve Mimarlık Fakültesi
- Hukuk Fakültesi
- İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
- İletişim Fakültesi
- Mühendislik Fakültesi
- Sağlık Bilimleri Fakültesi
- Ticari Bilimler Fakültesi
- Tıp Fakültesi

Enstitüler

- Avrupa Birliği ve Uluslararası İlişkiler Enst.
- Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Fen Bilimleri Enstitüsü
- Gıda Tarım ve Hayvancılığı Geliştirme Enst.
- Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Transplantasyon ve Gen Bilimi Enstitüsü
- Yanık, Yangın ve Doğal Afetler Enstitüsü

Yabancı Diller Yüksekokulu

- Yabancı Diller Yüksekokulu

Meslek Yüksekokulları (MYO)

- Adana Sağlık Hizmetleri MYO
- Anadolu Organize Sanayi Bölgesi MYO
- Kahramankazan MYO
- Konya Sağlık Hizmetleri MYO
- Sağlık Hizmetleri MYO
- Sosyal Bilimler MYO
- Teknik Bilimler MYO

Devlet Konservatuvarı

- Devlet Konservatuvarı

II. İDARİ BİRİMLER

Daire Başkanlıkları

- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- Personel Daire Başkanlığı
- Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı

Koordinatörlükler

- Akademik Değerlendirme Koordinatörlüğü
- Araştırma ve Geliştirme Koordinatörlüğü (AR-GE)
- Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Uzaktan Öğretim Koordinatörlüğü
- Bilgi, İnovasyon ve Teknoloji Transfer Ofisi (BÜ-BİTTO)
- Bilgi Teknolojileri ve Uygulamaları Koordinatörlüğü (BTU)
- Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğü
- Kurumsal İletişim Koor. (BÜ-KİK)
- Oryantasyon ve Kişisel Gelişim Dersi Koor. (ORY-KG)
- Uluslararası İlişkiler ve Değişim Prog. Koor.

KONTROLLÜ

Merkezler

- Afet Eğitim Müdahale Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Ali Şîr Nevâyî Araştırma Merkezi (BAŞNAM)
- Atatürk İlkeleri Uygulama ve Araştırma Merkezi (ATAMER)
- Ceza Hukuku ve Kriminoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (CEKAMER)
- Deney Hayvanları Üretim ve Araştırma Merkezi
- Dil Araştırma ve Uygulama Merkezi (BÜDAM)
- Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri Merkezi (BEDAM)
- Ekin Ön Kuluçka Merkezi.
- Tarım ve Gıda İnovasyon Merkezi (TAGİMER)
- Göç Araştırmaları Merkezi (BÜGAM)
- İlk Yardım Eğitim Merkezi
- İstatistik Danışmanlık ve Araştırma Merkezi (BUİSTDAM)
- Kıbrıs Türk Tarihi Araştırmaları Merkezi (BÜ-KITAMER)
- Kariyer Yönlendirme Merkezi.
- Kadın-Çocuk Sağlığı ve Aile Planlama Araştırma Uygulama Merkezi (BÜKÇAM)
- Kültür ve Sanat Araştırma Merkezi (BÜKSAM)
- Labirent Psikoloji Çalışmaları Merkezi
- Mithat Çoruh Kalite Yönetimi Merkezi
- Müzik Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Ord. Prof. Enver Ziya Karal Tarih Uygulama ve Araştırma Merkezi (BÜTAM)
- Öğrenme ve Öğretme Merkezi
- Ölçme ve Değerlendirme Merkezi
- Ölçümbilim ve Kalibrasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Psikolojik Danışma ve Rehberlik Merkezi.
- Sanat ve Tasarım Uygulama Merkezi (BÜSTUM)
- Satranç Oyunları Eğitim Merkezi
- Seramik Sanat ve Uygulama Merkezi.
- Sürdürülebilir Çevre Uygulama ve Araştırma Merkezi (BÜÇEM)
- Stratejik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Strateji ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Stres Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi (SUYAM)
- BiyoTek Teknoloji Geliştirme Merkezi(TEKMER)
- Toplumsal Cinsiyet Araştırmaları Merkezi (TOCAM)
- Türk Mutfak Kültürü Araştırmaları ve Uygulama Merkezi (TÜMAR) & Thermopolium Gastronomi Akademisi (TGA)
- Türkçe Eğitimi, Uygulama ve Araştırma Merkezi (BÜTEM)
- Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (BUZEM)
- Yaratıcı Kültür Endüstrileri Araştırma ve Uygulama Merkezi (YAKEM)
- Yapay Zeka Araştırma Merkezi (YAZEM)

KONTROLLÜ

Diğer İdari Birimler

- Basım ve Yayın Birimi
- Belge Yönetimi ve Kurum Arşivi Sistemi
- Güvenlik Müdürlüğü
- Hukuk Müşavirliği
- İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi
- Kurum Ev İdaresi
- Santral Ünitesi
- Satın Alma Müdürlüğü
- Sivil Savunma Amirliği
- Tanıtım Ofisi
- Yazı İşleri ve Evrak Müdürlüğü
- Servis Hizmetleri

III. SAĞLIK KURULUŞLARI

Hastane ve Uygulama Merkezleri

- Ankara Hastanesi
- Adana Dr. Turgut Noyan Uyg. ve Arş. Merk.
- Alanya Uyg. ve Arş. Merk.
- İstanbul Sağlık Uyg. ve Arş. Merk.
- Konya Uyg. ve Arş. Merk.
- İzmir Zübeyde Hanım Uyg. ve Arş. Merk.

Poliklinikler

- Yenikent Polikliniği
- Ümitköy Polikiliniği

Rehabilitasyon Merkezleri

- Ayaş Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Merkezi
- Yapracık Psiko-Sosyal Rehabilitasyon Merk.

Diyaliz Merkezleri

- Ümitköy Diyaliz Merkezi
- Yenikent Diyaliz Merkezi
- Yalova Diyaliz Merkezi
- İskenderun Diyaliz Merkezi
- Zile (Tokat) Diyaliz Merkezi
- Şanlıurfa Diyaliz Merkezi
- Zonguldak Diyaliz Merkezi
- Karadeniz Ereğli Diyaliz Merkezi

IV. YAN KURULUŞLAR

İlk ve Ortaöğretim Okulları

- Kolej Ayşeabla Okulları (Ankara)
- Özel Başkent İlk ve Ortaöğretim Okulları (Adana)
- Özel Başkent İlk ve Ortaöğretim Okulları (İskenderun)

Başkent Medya Grubu

- Bütün Dünya
- Radyo Başkent

Uygulama Otelleri

- Patalya Termal Resort Otel
- Patalya Lakeside Resort Otel

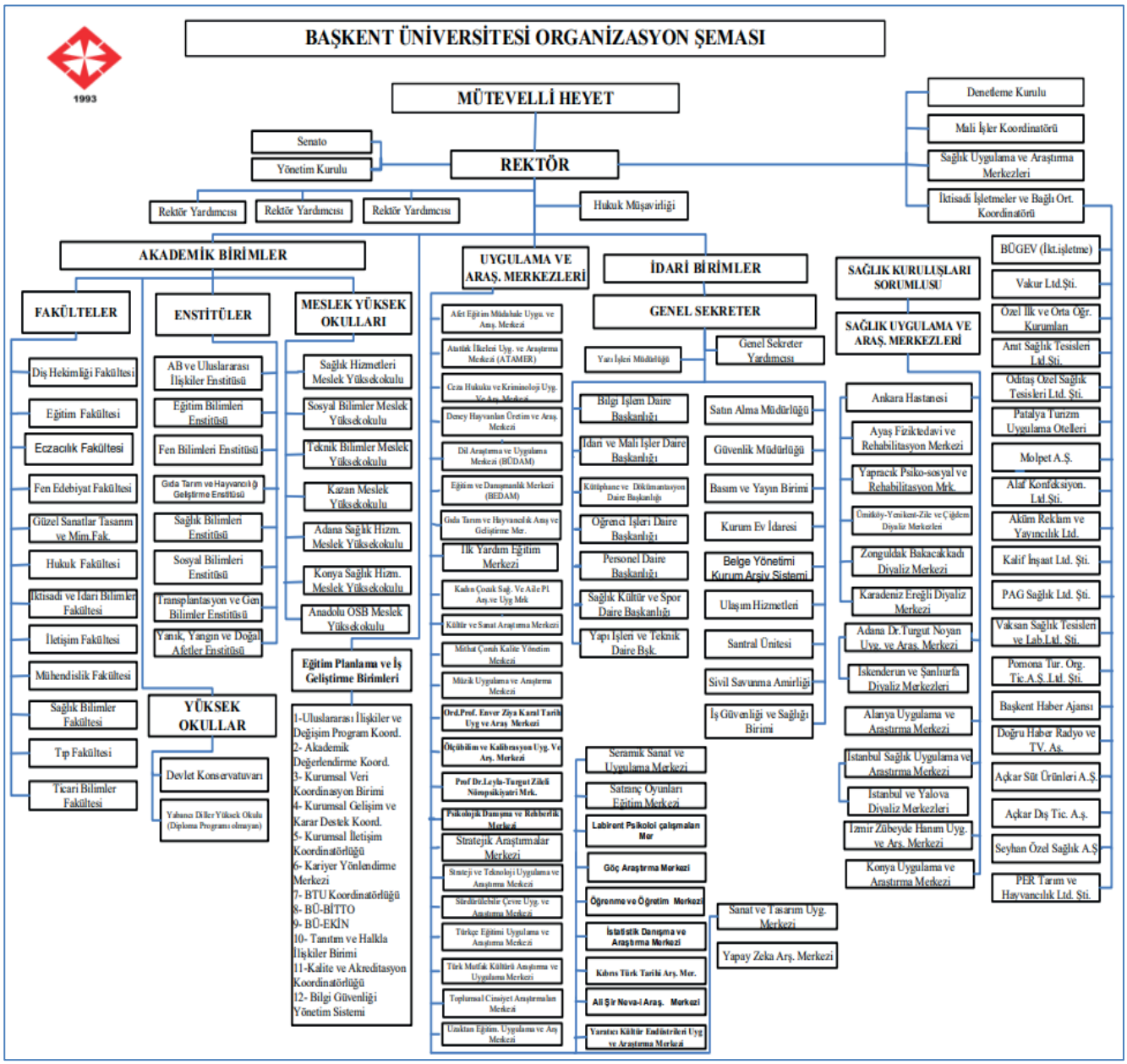
Bağlı Birimler

- Açkar Süt Ürünleri
- Alaf Konfeksiyon
- Başkent Üniversitesi Turizm Organizasyon (BUTO)

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

3.4. Kurumun Organizasyon Şeması



Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Web Sayfası (https://www.baskent.edu.tr/belgeler/yerlesme_duzeni.pdf), (https://www.baskent.edu.tr/belgeler/yonetim/organizasyon_semasi_03052024.pdf)
- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Başkent Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş, belgelemiş ve uygulamaktadır. Başkent Üniversitesinde uygulanmakta olan Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartları, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği, yasal mevzuatlar, Başkent Üniversitesi Stratejik Planı ve Başkent Üniversitesi değerleri ile uyumlu olacak şekilde dizayn edilmiştir.

Bu sistem kapsamında hazırlanan dokümanlar; kalite politikası, süreçler, prosedürler, iş akış şemaları, listeler ve formlar gibi iç kaynaklı dokümanların yanı sıra dış kaynaklı dokümanları da içermektedir. Süreçlerin uygulamaları, izlenmesi ve ölçme yöntemleri belirlenmiş olup, ilgili dokümanlarda detaylandırılmıştır. BKYS süreçlerinin izlenmesi ve ölçülmesi, analiz edilmesi ve gerektiğinde iyileştirme planları veya düzeltici ve önleyici faaliyetlerin uygulanması yoluyla sürekli iyileştirilmektedir. Üst yönetim, gerekli kaynakların (personel ve altyapı) sağlanması suretiyle bu iyileştirme sürecini desteklemektedir.

Başkent Üniversitesi, eğitim, araştırma ve topluma hizmet sunma misyonuyla faaliyet gösteren bir yükseköğretim kurumudur. Kurum, iç ve dış paydaşların beklentilerini karşılamak ve stratejik hedeflerine ulaşmak amacıyla, çevresel faktörleri ve ilgili tarafların ihtiyaçlarını dikkate alarak yönetim sistemini sürekli olarak iyileştirmektedir.

Başkent Üniversitesi, kalite yönetim sistemlerinin hedeflenen sonuçlarına ulaşabilme kapasitesini etkileyen iç ve dış hususları belirlemiştir. Bu hususlar düzenli olarak izlenmekte ve gözden geçirilmektedir. Bu süreç, üniversitenin amacı ve stratejik yönü ile uyumlu olarak yürütülmektedir.

İç ve dış hususlar olumluysa fırsat, olumsuzsa risk olarak değerlendirilir. Buradan elde edilen değerlendirmeler standardın 6. maddesi olan Planlama (risk ve fırsatları değerlendirme faaliyetleri, kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama) kapsamında kullanılır.

4.1.1. İç Hususlar

- **Misyon ve Vizyon:** Başkent Üniversitesi'nin misyonu, ulusal ve uluslararası düzeyde bilgi üretmek, yaymak ve topluma katkıda bulunmaktır. Vizyonu ise, çağdaş eğitim anlayışıyla dünya çapında tanınan ve tercih edilen bir üniversite olmaktır.
- **Temel Değerler:** Üniversitenin temel değerleri genel olarak dürüstlük, şeffaflık, yenilikçilik, akademik özgürlük, toplumsal sorumluluk ve sürekli iyileşme vb. ilkelerine dayanmaktadır.

KONTROLLÜ

- **Organizasyon Yapısı:** Mütevelli Heyeti, Rektör, Senato ve Yönetim Kurulu gibi yönetim organlarıyla yapılandırılmıştır. Akademik işlerde Rektör Yardımcıları, idari işlerde ise Genel Sekreter sorumluluk alır. Ayrıca, kalite yönetimi ve performans değerlendirmeleri için belirli kurullar ve komisyonlar bulunmaktadır.
- **Organizasyonun Performansı:** Başkent Üniversitesi, akademik başarıyı artırmak ve öğrenci memnuniyetini sağlamak için performans değerlendirme sistemleri ve geri bildirim mekanizmaları kullanmaktadır. Üniversite, eğitim kalitesini yükseltmek ve araştırma faaliyetlerini desteklemek amacıyla düzenli performans analizleri yaparak, stratejik hedeflerine ulaşmak için gerekli iyileştirme faaliyetlerini planlamaktadır. Stratejik plan ölçüm ve değerlendirme çalışmaları kalite yönetimi ile entegredir ve stratejik plan bölümleri ve takibi PUKÖ döngüsü ile doğrudan ilişkilendirilmiştir. "Stratejik Yönetim Sistemi" temel olarak kurumsal performans yönetimi (KPI) çerçevesinde bireysel sorumluluklardan kurumsal başarıya uzanan bir süreç olarak uygulanmaktadır.
- **Hizmetler:** Başkent Üniversitesi, öğrencilere sunduğu hizmetlerin kalitesini artırmak amacıyla sürekli olarak geri bildirim toplar ve değerlendirmeler yapar, bu sayede öğrenci ve personel memnuniyetini artırmak için gerekli düzenlemeleri gerçekleştirir. Üniversite, sağlık, danışmanlık, kütüphane ve kariyer hizmetleri gibi geniş bir yelpazede sunduğu hizmetlerin etkinliğini izler ve geliştirir, böylece tüm paydaşlarına en yüksek standartlarda destek sağlamayı hedefler.
- **İlgili Tarafların İhtiyaçları ve Beklentileri:** Başkent Üniversitesi, öğrenciler, akademik ve idari personel, mezunlar ve diğer paydaşların ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamak için düzenli anketler ve geri bildirim mekanizmaları kullanır. Üniversite, paydaşlarının beklentilerini karşılamak ve memnuniyetlerini artırmak amacıyla topladığı verileri analiz ederek, hizmetlerini ve süreçlerini sürekli olarak iyileştirir ve geliştirir.
- **Kurum Kültürü:** Üniversitenin kurumsal kültürü, açık iletişim, işbirliği ve yenilikçilik prensiplerine dayanır. Bu kültür, tüm çalışanlar arasında yüksek bir motivasyon ve aidiyet duygusu yaratmayı hedefler.
- **Kurumsal Hafıza:** Başkent Üniversitesi, geçmişten gelen deneyim ve bilgilerin korunmasını ve gelecekte kullanılmasını sağlamak amacıyla kurumsal hafıza sistemlerini etkin bir şekilde kullanır. Bu sistemler, üniversitenin stratejik kararlarının alınmasında ve süreçlerin iyileştirilmesinde önemli bir rol oynar. Üniversite, kurumsal hafızayı sürekli güncelleyerek ve erişilebilir kılarak, akademik ve idari süreçlerin sürekliliğini ve kalitesini artırır, böylece kurumsal bilgi ve deneyimlerin yeni nesillere aktarılmasını sağlar.
- **Kaynaklar:** Başkent Üniversitesi, eğitim ve araştırma faaliyetlerinin sürdürülebilirliği için gerekli finansal, insan ve materyal kaynakları etkin bir şekilde yönetir ve optimize eder. Bu sayede, öğrencilerin ve personelin ihtiyaçlarına en uygun çözümler sunulmaktadır. Üniversite, kaynakların verimli kullanımı ve yönetimi için sürekli olarak performans değerlendirmeleri yapar ve iyileştirme stratejileri geliştirir. Bu süreçler, kurumsal hedeflere ulaşmada önemli bir rol oynar.

KONTROLLÜ

- **Alt Yapı:** Başkent Üniversitesi, modern ve yenilikçi alt yapı yatırımlarıyla eğitim, araştırma ve sosyal alanlarda kaliteli hizmet sunar. Teknolojik donanımlar, laboratuvarlar, kütüphaneler ve sosyal tesisler gibi alanlarda sürekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Üniversite, altyapısının sürdürülebilirliğini ve etkinliğini sağlamak için düzenli bakım ve güncellemeler gerçekleştirir. Bu çalışmalar öğrencilerin ve personelin en iyi koşullarda eğitim ve araştırma yapmalarını garanti altına almayı hedefler.

4.1.2. Dış Hususlar

- **Yasal ve Düzenleyici Gereklilikler:** Üniversitemiz; 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, Başkent Üniversitesi Yönetmelikleri ve Yönergeleri, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği ve ilgili diğer yasal düzenlemeler kapsamında faaliyet gösterir. Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından düzenli olarak denetlenir ve gözetim tetkiklerine tabi tutulur.
- **Paydaşlar:** Üniversitenin başlıca paydaşları arasında öğrenciler, akademik ve idari personel, mezunlar, iş dünyası, devlet kurumları, sivil toplum kuruluşları ve topluluklar bulunmaktadır. Paydaşlarla etkin iletişim ve işbirliği, üniversitenin stratejik hedeflerine ulaşmasında kritik bir rol oynar.
- **Rekabet ve Pazar Şartları:**
  - Eğitim sektöründeki ulusal ve uluslararası gelişmeler, rekabet koşulları ve teknolojik yenilikler, üniversitenin stratejik planlamasında dikkate alınır. Üniversite, yenilikçi eğitim yöntemleri ve ileri teknolojiler kullanarak öğrencilerine üstün eğitim hizmetleri sunar, böylece rekabet gücünü artırır.
  - Üniversite, ulusal ve uluslararası eğitim pazarındaki gelişmeleri ve trendleri izleyerek, müfredatını ve programlarını yasal mevzuatlar çerçevesinde günceller. Bu sayede, mezunlarının iş dünyasında rekabet avantajı elde etmesini sağlar ve üniversitenin marka değerini güçlendirir.
  - Başkent Üniversitesi, iş dünyası ile işbirlikleri kurarak staj, araştırma ve istihdam olanaklarını artırır. Bu işbirlikleri, üniversitenin pazar şartlarına uyum sağlamasına ve öğrencilerine gerçek dünya deneyimleri sunmasına olanak tanır.
  - Üniversite, pazardaki değişimlere hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verebilmek için sürekli olarak iç süreçlerini ve yönetim sistemlerini gözden geçirir ve iyileştirir. Bu yaklaşım, üniversitenin esnekliğini ve adaptasyon yeteneğini artırarak rekabet avantajı sağlar.
- **Sosyal ve Ekonomik Koşullar:** Türkiye'nin ve dünyanın sosyal, ekonomik ve politik koşulları üniversitenin stratejik planlamasında göz önünde bulundurulmaktadır.
  - Başkent Üniversitesi, Türkiye ve dünyanın sosyal ve ekonomik koşullarını yakından takip ederek eğitim ve araştırma faaliyetlerini bu dinamiklere uyumlu hale getirmeye çalışır.

KONTROLLÜ

Ekonomik dalgalanmalar, toplumsal değişimler ve politik gelişmeler gibi faktörler, üniversitenin stratejik planlamasında önemli rol oynar.

- Üniversite, sosyal ve ekonomik koşulların getirdiği zorluklara ve fırsatlara yanıt verebilmek için esnek ve dinamik bir yaklaşım benimser. Öğrencilerin, akademik ve idari personelin bu koşullardan en az etkilenmesi için çeşitli destek programları ve burs imkânları sunar.
- Başkent Üniversitesi, sosyal sorumluluk projeleri ve toplumsal katkı faaliyetleri ile yerel ve küresel topluma değer katmayı amaçlar. Ekonomik olarak dezavantajlı öğrencilere yönelik destek programları ve toplumsal kalkınmayı teşvik eden projeler bu amaca hizmet eder.
- Ekonomik koşulların değişkenliği göz önünde bulundurularak, kaynakların verimli kullanımı ve mali sürdürülebilirlik sağlanır. Üniversite, ekonomik kriz dönemlerinde dahi eğitim kalitesini koruyarak öğrencilere en iyi hizmeti sunmaya devam eder.

➢ **Teknolojik Gelişmeler:** Eğitimdeki dijital dönüşüm, yapay zekâ uygulamaları ve yenilikçi teknolojiler, üniversitenin öğretim ve araştırma stratejilerini şekillendirmede önemli bir rol oynar.

- Başkent Üniversitesi, eğitim ve araştırma faaliyetlerinde en son teknolojik gelişmeleri takip ederek uygulamalarını sürekli olarak günceller. Üniversite, dijital dönüşüm projeleri ve yenilikçi teknolojiler sayesinde öğrencilere ve akademik personele modern bir eğitim ortamı sunar.
- Yapay zekâ teknolojilerinin hızla gelişmesi, organizasyonların rekabetçi kalabilmesi için sürekli adaptasyon ve yenilik yapmalarını zorunlu hale getirmektedir. Yapay zekânın sunduğu fırsatlar ve getirdiği riskler, dış çevrenin analiz edilmesinde kritik bir rol oynadığından bu teknolojinin etkileri üniversitemizin stratejik karar alma süreçlerinde dikkate alınmaktadır.
- Eğitimde teknoloji entegrasyonunu artırmak amacıyla, çevrimiçi öğrenme platformları, akıllı sınıflar ve dijital kütüphaneler gibi yenilikçi çözümler geliştirilir. Bu sayede, öğrenciler ve öğretim üyeleri, en güncel bilgiye ve kaynaklara hızlı ve etkili bir şekilde ulaşabilir.
- Araştırma faaliyetlerinde de ileri teknolojilerin kullanımı teşvik edilir. Laboratuvarlar, araştırma merkezleri ve veri analiz platformları, akademik personelin ve öğrencilerin araştırmalarını daha verimli ve etkili bir şekilde yürütmelerini sağlar.
- Teknolojik altyapının sürekli iyileştirilmesi ve güncellenmesi, üniversitenin rekabet gücünü artırır ve öğrenci memnuniyetini sağlar. Bu kapsamda, siber güvenlik önlemleri, bulut bilişim çözümleri ve büyük veri analitiği gibi alanlarda da yatırımlar yapılmaktadır.
- Üniversite, iş dünyası ve teknoloji firmaları ile işbirlikleri yaparak, öğrencilerin ve mezunların en yeni teknolojilere erişimini sağlar ve onların kariyer gelişimlerini destekler. Bu işbirlikleri, öğrencilerin sektördeki en son trendleri ve teknolojik yenilikleri öğrenmelerine olanak tanır.

KONTROLLÜ

➢ **Çevre:**

- Başkent Üniversitesi, çevre dostu uygulamaları ve sürdürülebilirlik politikalarını hayata geçirerek ekosistem üzerinde olumlu etkiler yaratmayı amaçlar. Bu kapsamda, enerji tasarrufu, atık yönetimi, su tasarrufu ve geri dönüşüm projeleri gibi çeşitli çevresel programlar yürütülmektedir.
- Üniversite, kampüs içinde yeşil alanların korunması ve artırılması, yeşil kampüs uygulaması, çevre dostu ulaşım seçeneklerinin teşviki ve çevresel farkındalık oluşturma etkinlikleri düzenleyerek, hem çevreye duyarlı bir eğitim ortamı sağlar hem de topluma örnek olmayı hedefler.

➢ **İklim Değişikliği:**

- Başkent Üniversitesi, iklim değişikliğiyle mücadele ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için çevresel yönetim stratejilerini benimser ve uygular. Bu kapsamda enerji verimliliği, atık yönetimi ve karbon ayak izini azaltma gibi alanlarda çeşitli projeler ve uygulamalar geliştirilmektedir.
- Üniversite, öğrenciler ve personel arasında çevre bilincini artırmak amacıyla düzenli olarak eğitimler, seminerler ve farkındalık kampanyaları düzenler. Bu faaliyetler, iklim değişikliğiyle mücadeleye yönelik kurumsal ve bireysel katkıyı teşvik eder.
- Üniversite, iklim değişikliği ile ilgili süreçler, çevresel politikalar ve kalite yönetim sistemi ile uyumlu hale getirilerek, sürdürülebilirlik hedeflerine katkı sağlar ve üniversitenin çevre dostu uygulamalarını destekler.
- Bu bağlamda, dünya üniversitelerini çevreye duyarlılık, enerji ve iklim değişikliği, atık, su, ulaşım, eğitim ve araştırma ve sürdürülebilirlik alanlarında değerlendiren UI GreenMetric sıralamasında Üniversitemiz 2024 yılında; 95 ülkeden 1477 sürdürülebilir üniversiteleri arasında 129. sırada; Türkiye Üniversiteleri arasında 120 üniversite içerisinde 8. sırada, Türkiye Vakıf Üniversiteleri arasında ise 3. sırada yer almıştır. Üniversitemiz Ankara'dan sıralamaya katılan 11 üniversite arasında 2. Sırada, Ankara'daki vakıf üniversiteleri sıralamasında 5 yıldır 1. durumdadır.

Stratejik Yönetim ve Kalite

Başkent Üniversitesi, stratejik yönetim modeli ve ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, kurumsal bağlamını sürekli olarak değerlendirir ve iyileştirir. Stratejik hedeflerin belirlenmesi, performansın izlenmesi ve paydaş memnuniyetinin artırılması bu sürecin temel unsurlarıdır. Kalite güvence sistemi, Kalite El Kitabı ve iş akışlarını tanımlayan Süreç Yönetimi El Kitabı aracılığıyla yönetilir ve bu dokümanlar kurumsal internet sitesi üzerinden paydaşlarla paylaşılır. Üniversite, stratejik plan ve politikalar doğrultusunda, eğitim kalitesini ve kurumsal performansını sürekli iyileştirmeyi hedefler.

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

Bu kapsamda, üniversitenin başarı ve gelişimi düzenli olarak izlenir, değerlendirilir ve gerekli iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilir. Başkent Üniversitesi, paydaşlarının beklentilerini karşılayarak, topluma ve bilime olan katkısını artırmayı amaçlamaktadır.

Başkent Üniversitesi Stratejik planın izlenmesi Strateji ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından yürütülen STRASİS programı ile gerçekleştirilmektedir. Üst yönetim stratejik plan değerlendirme toplantılarında, birimlerle görüşülerek iyileştirme ihtiyaçları belirlenmekte birimler STRASİS programında güncellemeleri yapmaktadırlar. Üniversite misyonunun en etkili biçimde gerçekleştirilmesi için 3 temel alan ve 5 tema (Araştırma-geliştirme, Dijitalleşme, girişim, küreselleşme, sürdürülebilirlik) üzerinden 2023- 2033 döneminde 14 stratejik amaç belirlenmiştir. Bu faaliyet alanlarının her biri misyonun üzerinde durduğu bir ayağı oluşturmaktadır.

Stratejik Faaliyet Alanı (1) Bilimsel üretim:

Bilimsel üretim alanında odağımız bilimin yol göstericiliğinde ve çalışma disiplinimizin itici gücüyle bilimsel üretimimizin artırılmasıdır.

Stratejik Faaliyet Alanı (2) Öğrenmeyi mükemmelleştirmek:

Öğrenmeyi mükemmelleştirmek alanlarında odağımız, Başkent Üniversitesi markasını küresel ölçekte geliştirmek ve güçlendirmektir.

Stratejik Faaliyet Alanı (3) Toplumun gereksinmelerine yanıt vermek:

Bu alanda odağımız ise, sürdürülebilir girişim ekosistemini oluşturmaktır biçiminde tanımlanmaktadır.

Sürekli İyileştirme ve Gelişim

Üniversite, TS EN ISO 9001:2015 standardının gerekliliklerini yerine getirerek kalite yönetim sistemini sürekli iyileştirmeye odaklanır. Bu kapsamda, iç tetkikler ve yönetim gözden geçirme toplantıları düzenli olarak yapılır. Ayrıca, geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla paydaşların görüşleri alınır ve bu görüşler doğrultusunda iyileştirme çalışmaları yürütülür.

Eğitim-Öğretim

Başkent Üniversitesi, kaliteli yüksek eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmek için modern öğretim yöntemleri ve teknolojilerini kullanır. Müfredat, sektör ihtiyaçlarına ve bilimsel gelişmelere göre sürekli olarak güncellenir. Öğrencilere, teorik bilgilerin yanı sıra pratik deneyimler kazandırmak amacıyla çeşitli laboratuvarlar, uygulama merkezleri ve staj imkânları sunulur. Eğitim programları,

KONTROLLÜ

öğrenci merkezli yaklaşımı ve interaktif öğrenme ortamları ile desteklenir. Üniversite, mezunlarının sektördeki rekabet gücünü artırmak için sürekli eğitim ve kariyer geliştirme programları da düzenler.

İnovasyon ve Araştırma

Başkent Üniversitesi, araştırma ve geliştirme faaliyetlerine büyük önem verir. Yenilikçi projeler ve araştırmalar, üniversitenin bilgi üretimine katkıda bulunur ve küresel sorunlara çözümler sunar. Bu doğrultuda, akademik personelin ve öğrencilerin araştırma faaliyetlerini desteklemek için gerekli altyapı ve kaynaklar sağlanır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- STRASİS ve FARSİS uygulaması
- PUKO Çevrimleri
- Süreç Yönetimi El Kitabı
- Birim Öz Değerlendirme Raporları
- KYS Dış ve İç Tetkik Sonuç Raporları
- Başkent Üniversitesi Politika Belgeleri ve Birimlerin Politika Belgeleri
- SWOT Analizleri, Paydaş Anketleri
- Sürdürülebilir Çevre Uygulama ve Araştırma Merkezi (BÜÇEM) Web sayfası
- Başkent University 2023 Sustainability Report
- Başkent Üniversitesi Sürdürülebilir Çevre Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği Yayımlandığı Resmi Gazete (Tarihi: 25.10.2016 Sayısı: 29868)

KONTROLLÜ

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Başkent Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin etkin bir şekilde işlemesini sağlamak amacıyla ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini anlamayı taahhüt etmektedir. Bu bağlamda, aşağıdaki adımlar takip edilerek ilgili taraflar belirlenerek iç ve dış paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasına yönelik aksiyonlar alınmaktadır.

4.2.1. İlgili Tarafların Belirlenmesi

İlgili taraflar, üniversitemizin faaliyetlerini etkileyen ve/veya bu faaliyetlerden etkilenen bireyler veya gruplardır. Bu taraflar aşağıda belirtilen kategorilere ayrılmıştır:

1. **Öğrenciler**
- ***Eğitim Kalitesi***: Ders içerikleri, öğretim yöntemleri ve akademik destek hizmetleri konusunda yüksek beklentilere sahiptirler.
- ***Erişilebilirlik ve Altyapı***: Kampüs olanakları, kütüphane ve laboratuvar gibi fiziksel kaynakların erişilebilirliği önemlidir.
- ***Destek Hizmetleri***: Psikolojik danışmanlık, kariyer rehberliği ve sosyal etkinlikler gibi destek hizmetlerini kapsamaktadır.

2. **Akademik ve İdari Personel**
- ***Çalışma Koşulları***: İş güvenliği, çalışma ortamı ve ekipmanlar gibi konular.
- ***Profesyonel Gelişim***: Eğitim fırsatları, kariyer ilerleme olanakları ve araştırma desteği.
- ***İletişim ve Katılım***: Karar alma süreçlerine dâhil olma ve açık iletişim kanallarının sağlanması.

3. **Veliler**
- ***Eğitim Kalitesi***: Çocuklarının aldığı eğitimin kalitesi ve akademik başarıları.
- ***Güvenlik ve Sağlık***: Kampüs güvenliği ve sağlık hizmetleri.

4. **Tedarikçiler ve Dış Hizmet Sağlayıcılar**
- ***Ticari İlişkileri***: Ödeme koşulları, sözleşme şartları ve iş sürekliliği.
- ***Kalite ve Zamanında Teslimat***: Sağlanan mal ve hizmetlerin kalitesi ve zamanında teslim edilmesi

5. **Düzenleyiciler**
- ***Mevzuata Uyum***: Yükseköğretim kurumu olarak uyulması gereken yasa ve düzenlemeler.
- ***Denetim ve Raporlama***: Düzenleyici kurumlara yapılması gereken bildirimler ve raporlamalar.

6. **Toplum ve Çevre**
- ***Sosyal Sorumluluk***: Üniversitenin topluma katkıları ve sosyal sorumluluk projeleri
- ***Çevresel Etki***: Üniversitenin çevresel sürdürülebilirlik uygulamaları ve çevreye olan etkisi.

KONTROLLÜ

4.2.2. İhtiyaç ve Beklentilerin Belirlenmesi

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi, üniversitenin kalite yönetim sistemi için önemli bir süreçtir. Bu sürecin etkin bir şekilde yürütülmesi için aşağıdaki adımlar izlenir:

1. Bilgi Toplama Yöntemleri: İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek için çeşitli bilgi toplama yöntemleri kullanılır:

- ***Anketler ve Görüşmeler***: Öğrenciler, personel, tedarikçiler ve diğer paydaşlarla düzenli olarak yapılan anketler ve yüz yüze görüşmeler, tarafların beklentilerinin doğrudan anlaşılmasını sağlar.
- ***Geri Bildirim Formları***: Çeşitli geri bildirim mekanizmaları (şikayet/dilek kutuları, online formlar, vb.) kullanılarak tarafların memnuniyet ve beklentileri sürekli olarak izlenir.
- ***Toplantı ve Çalıştaylar***: İlgili taraflarla düzenlenen toplantılar ve çalıştaylar, karşılıklı iletişim ve etkileşimi artırarak beklentilerin daha iyi anlaşılmasını sağlar.
- ***Paydaş Geri Bildirimleri***: Hizmet alan öğrencilerden ve diğer paydaşlardan gelen geri bildirimler, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için kullanılır.

2. Belirlenen İhtiyaç ve Beklentilerin Analizi: Toplanan veriler analiz edilerek ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri detaylı bir şekilde incelenir:

- ***Tematik Analiz***: Geri bildirimler tematik olarak sınıflandırılarak ortak beklentiler ve ihtiyaçlar belirlenir.
- ***Performans Göstergeleri***: Mevcut performans göstergeleri ile ilgili tarafların beklentileri arasındaki uyum değerlendirilir.
- ***Karşılaştırmalı Analiz***: Benzer kurumlar ve sektör standartları ile karşılaştırmalar yapılarak beklentilerin uygunluğu kontrol edilir.

3. İhtiyaç ve Beklentilerin Kategorizasyonu: İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, farklı kategorilere ayrılarak yönetilebilir hale getirilir:

- ***Öğrenciler***: Eğitim kalitesi, erişilebilirlik, destek hizmetleri, kariyer rehberliği, sosyal etkinlikler.
- ***Akademik ve İdari Personel***: Çalışma koşulları, profesyonel gelişim imkânları, iş güvenliği, iletişim ve katılım.
- ***Tedarikçiler ve Dış Hizmet Sağlayıcılar***: Ticari ilişkiler, ödeme koşulları, kalite ve zamanında teslimat.
- ***Düzenleyiciler***: Mevzuata uyum, denetim ve raporlama gereklilikleri.
- ***Toplum***: Sosyal sorumluluk projeleri, çevresel sürdürülebilirlik

KONTROLLÜ

4.2.3. İhtiyaç ve Beklentilerin Yönetimi

Belirlenen ihtiyaç ve beklentiler, üniversitenin kalite yönetim sistemine entegre edilerek yönetilir:

- ***Stratejik Planlama***: İlgili tarafların geri bildirimleri, üniversitenin stratejik planlarına dâhil edilir.
- ***Performans Değerlendirme***: Belirlenen hedefler ve performans kriterleri, ilgili tarafların ihtiyaçlarına göre düzenlenir.
- ***Sürekli İyileştirme***: İlgili tarafların beklentilerinin karşılanması ve aşılması için sürekli iyileştirme faaliyetleri yürütülür.
- ***Dokümantasyon***: Toplanan veriler ve analiz sonuçları, kalite yönetim sistemi dokümantasyonuna dâhil edilir ve periyodik olarak güncellenir.

4.2.4. İzleme ve Değerlendirme

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri düzenli olarak izlenir ve değerlendirilir:

- ***Düzenli Toplantılar***: İlgili taraflarla yapılan düzenli toplantılar ve bu toplantıların kayıtları
- ***Geri Bildirim Analizi***: Anketler ve geri bildirim formlarının analizi
- ***Performans Göstergeleri***: Belirlenen performans göstergeleri ile ihtiyaç ve beklentilerin karşılanma düzeyi ölçülür.
- ***Revizyon ve Güncelleme***: İhtiyaç ve beklentilerdeki değişiklikler doğrultusunda süreçler revize edilir ve güncellenir.

Bu süreçler, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin üniversitenin kalite yönetim sistemine entegre edilmesini sağlar ve bu sayede sürekli iyileştirme ve yüksek memnuniyet hedeflenir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Plan (2023-2033)
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- STRATİS ve FARSİS uygulaması
- İç ve dış paydaş memnuniyet anketleri
- SWOT analizleri
- Paydaş Analizi Prosedürü (BÜ.PRSD.09)
- Paydaş Analizi Kılavuzu (BÜKAK.KLV.01)
- Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu (BÜKAK.FRM.19)

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin BKYS kapsamı "***Önlisans, Lisans, Lisans Üstü Eğitim-Öğretim ve Bilimsel Araştırma Faaliyetleri***" tasarımı ve sunumunu kapsamaktadır. Başkent Üniversitesinin Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetler Kalite Yönetim Sistemi kapsamında değerlendirilmekte olup Fakülteler, Enstitüler, Yabancı Diller Yüksekokulu, Meslek Yüksekokulları, Devlet Konservatuvarı, Daire Başkanlıkları, Koordinatörlükler, Merkezler ve diğer İdari Birimlerini kapsamaktadır.

Diş Hekimliği ve Tıp Fakültelerinin sağlık hizmetleri ile Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin faaliyetleri kapsam dışıdır.

Üniversitemizin hizmetlerinin planlanması ve sunumuna ait Kalite Yönetim Sistemi kapsamı belirlenirken (4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması) maddesinde yer alan İç ve Dış Hususlar, (4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması) maddesinde yer alan ilgili taraflar göz önüne alınmıştır.

4.3.1. Uygulanmayan Maddeler

Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin Tablo 1'te belirtilen maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır.

Maddeler	Açıklamalar
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	Üniversitemiz, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve diğer yasal düzenlemeler doğrultusunda belirlenen kural ve koşulları yerine getirmekte olup, ölçümleme gerektiren makine ve teçhizat bulunmaması nedeniyle bu madde kapsam dışında bırakılmıştır.
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	Üniversitemiz, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak belirlenen kural ve koşulları yerine getirdiği için bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

KONTROLÜ

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler (Prosesler)

Başkent Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardına uygun olarak, Üniversitenin tüm akademik ve idari birimlerinde gerçekleştirilen faaliyetler, belirlenmiş süreçler aracılığıyla sistematik bir şekilde yürütülür. Bu süreçler; girdiler, çıktılar, sorumluluklar, yetkiler ve gerekli kaynaklar gibi unsurları içerir ve sürekli izlenir, ölçülür ve iyileştirilir.

Üniversitenin tüm birimlerinde, kalite yönetim sistemi ile uyumlu süreçlerin tanımlanması, dokümante edilmesi ve etkin bir şekilde uygulanması, üniversitenin misyonu ve vizyonuna uygun olarak eğitim kalitesini artırmak ve paydaş memnuniyetini sağlamak amacıyla gerçekleştirilir.

4.4.1. Kalite Yönetimi İçin Tanımlı Süreçler

Üniversitemiz, Stratejik Planının hayata geçirilmesinde, üniversite genelinde ana süreçlerin uygulanmasını yöneten kuralları belirleyen genel politika dokümanları üretmiştir.

Başkent Üniversitesi Bütünleşik Kalite Yönetimi Sistemi kapsamında, TS EN ISO 9001:2015 standartları ile Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği'ne, Başkent Üniversitesi Genel Politika dokümanlarına uygun süreçler birbiri ile etkileşimleri belirlenerek uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve devamlı iyileştirilmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması için;

- Üniversitemizin vizyon, misyon ve hedeflerine ulaşılabilmesi için bütünleşik bir kalite güvence sistemi yaklaşımı geliştirilmiştir.
- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) oluşturulurken sistemin istenilen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için nasıl uygulandığını açıklayan yönetmelikler, yönergeler, planlar, misyon vizyon, organizasyon şemaları, süreçler, prosedürler, görev tanımları, talimatlar, kılavuzlar, listeler, formlar, vb. oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.
- Tüm bu dokümantasyonun tanıtımı ve genel olarak BKYS'nin işleyişini açıklamak için "Başkent Üniversitesi Kalite El Kitabı" yayınlanmıştır.
- Dokümantasyon süreçlerinin oluşturulması, kontrolü ve sürekli iyileştirilmesi amacına yönelik prosedürler oluşturulmuştur.
- BKYS'nin yönetilmesi için gerekli olan tüm bilgi ve belgeler, Başkent Üniversitesi Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğü "https://kyt.baskent.edu.tr/" intranet adresinde tanımlanmış olup kurum içi ulaşılabilir durumdadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

KONTROLLÜ

- Faaliyetler için ihtiyaç duyulan kaynaklar ile süreçler için yetki ve sorumluluklar hazırlanan Süreç Kartlarında tanımlamıştır.

- Süreçlerin ve Bütünleşik Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Birbiriyle etkileşim halinde olan Kalite Yönetim Sistemi süreçleri, düzenli olarak ölçülmekte ve izlenmektedir. Elde edilen sonuçlar analiz edilerek, gerekli görüldüğünde iyileştirme planları ve düzeltici faaliyetler hayata geçirilmektedir. Ayrıca, politika ve hedeflerde ihtiyaç duyulan düzenlemeler yapılmakta ve tüm bu süreçler için gerekli kaynaklar üst yönetim tarafından temin edilerek sistemin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

- Süreçlerin etkin işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemler (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) Süreç Akış Planlarında belirlenmiş olup izlenip veri analizi yöntemleri ile değerlendirilerek uygulanır.

- Birim Kalite Sorumluları, Başkent Üniversitesi Kalite Komisyonu ve Üniversite Üst Yönetimi tarafından Öz Değerlendirme Raporları, Kurum İç Değerlendirme Raporu, YGG toplantıları ile değerlendirilerek iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

- Süreçlerin risk ve fırsatları Madde 6.1'in şartlarına göre belirlenmiştir.

Bu amaçlar için aşağıdaki prosedürler oluşturulmuştur.

- BÜ.PRSD.01 - Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü
- BÜ.PRSD.02 - Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- BÜ.PRSD.03 - İç Tetkik Prosedürü
- BÜ.PRSD.04 - Uygun Olmayan Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü
- BÜ.PRSD.05 - Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- BÜ.PRSD.06 - Risk ve Fırsatlar Prosedürü
- BÜ.PRSD.07 - Yönetimi Gözden Geçirmesi ve Liderlik Prosedürü
- BÜ.PRSD.08 - İletişim Prosedürü
- BÜ.PRSD.09 - Paydaş Geri Bildirim ve Analizi Prosedürü

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

Başkent Üniversitesi Süreç Yönetimi El Kitabı, üniversite bünyesindeki tüm iş süreçlerinin standartlara ve güncel mevzuata uygun olarak etkili bir şekilde yürütülmesi ve paydaşlarla uyum içinde sürekli iyileştirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Kitap, mevcut süreçleri ve iş akışlarını yazılı hale getirip ilgili iç ve dış paydaşlarla paylaşmayı, aynı zamanda kurum içinde Bütünleşik Kalite Güvence Sisteminin etkili bir şekilde uygulanmasını amaçlar.

Başkent Üniversitesi, stratejik planı doğrultusunda belirlediği politika ve stratejileri hayata geçirmek için Süreçlerle Yönetim yaklaşımını benimsemiştir. Bu yaklaşım, üniversitenin farklı birimlerindeki iş akışlarının belirli standartlarla yürütülmesini, süreçlerdeki olası problemlerin iyileştirilmesini, verimliliğin artırılmasını ve kaynakların daha etkin kullanılmasını hedeflemektedir.

Süreç Yönetimi El Kitabı, üniversitemizin tüm iş süreçlerini birim bazında yazılı hale getirmeyi, bu süreçleri iç ve dış paydaşlarla eşgüdüm içinde yürütmeyi, kalite güvence sistemleri çerçevesinde standartlara ve güncel mevzuata uygun olarak etkili bir şekilde uygulamayı amaçlamaktadır.

Kitabın birinci bölümünde temel tanımlar, ikinci bölümünde süreç yönetiminin kapsamı, amacı ve gelişimi, üçüncü bölümde Başkent Üniversitesi Süreç Yönetim Modeli ve dördüncü bölümde Başkent Üniversitesi Süreç Hiyerarşisi tablosu yer almaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları
- Başkent Üniversitesi Stratejik Plan (2023-2033)
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- STRATİS ve FARSİS uygulaması
- Başkent Üniversitesi Süreçleri
- Başkent Üniversitesi Süreç Yönetimi El Kitabı

4.4.2 Dokümante Edilmiş Bilginin Kapsamı

Üniversitemiz BKYS şartlarına göre süreçlerinin planlı bir şekilde yürütülmesi için, "Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)" ve "Kayıtların Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.02)"ne uygun, dokümante edilmiş bilgilerin kapsamını belirler, sürekliliğini ve güncelliğini sağlamak adına periyodik olarak gözden geçirilir ve revize edilir. Dokümante edilmiş bilgileri muhafaza etmek amacıyla gerekli önlemleri alır.

Referans ve Kanıt Dokümanları
- Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.02)
- Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı (BÜ.DKD.10)
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (BÜ.DKD.11)
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkındaki Yönetmelik (BÜ.DKD.13)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

KONTROLLÜ

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Başkent Üniversitesi'nin üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin etkinliği ve sürekli iyileştirilmesi konusundaki liderlik ve taahhüdünü aşağıdaki şekilde göstermektedir:

1. **Kalite Yönetim Sisteminin Etkinliğinin Sorumluluğunu Almak**: Üniversitenin üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin etkinliğinden doğrudan sorumlu olup, sistemin tüm süreçlere entegre edilmesini sağlar. Bu süreçler, üniversitenin eğitim-öğretim, araştırma, uluslararasılaşma ve topluma hizmet faaliyetlerini kapsayacak şekilde tasarlanmıştır.
2. **Kalite Politikası ve Hedeflerin Belirlenmesi**: Yönetim, üniversitenin stratejik yönüne ve bağlamına uygun bir kalite politikası oluşturur ve bu politikanın üniversitenin genel hedefleriyle uyumlu olmasını sağlar. Kalite hedefleri, öğrencilerin ve diğer paydaşların beklentilerini karşılamaya yönelik somut adımlar içerir.
3. **Süreç Yaklaşımını ve Risk Tabanlı Düşünceyi Teşvik Etmek**: Üniversitenin yönetimi, süreç odaklı bir yaklaşımı benimseyerek, eğitim ve araştırma süreçlerinin etkinliğini artırmayı hedefler. Ayrıca, risklerin belirlenmesi ve bu risklerin yönetimi, üniversitenin sürdürülebilir başarısı için kritik öneme sahiptir.
4. **BKYS için Gerekli Kaynakların Sağlanması**: Üst yönetim, BKYS'nin etkin bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli olan insan kaynağı, teknoloji, altyapı ve finansal kaynakları sağlar. Bu kaynakların etkin kullanımı, üniversitenin kalite hedeflerine ulaşmasını destekler.
5. **BKYS'nin Amacına Ulaşmasını Sağlamak**: Yönetim, BKYS'nin belirlenen hedeflere ulaşıp ulaşmadığını düzenli olarak gözden geçirir ve gerekli durumlarda düzeltici önlemler alır.
6. **İyileştirmeyi Teşvik Etmek**: Üniversitenin yönetimi, sürekli iyileştirme kültürünü teşvik eder ve bu doğrultuda üniversitenin her seviyesindeki çalışanların katılımını sağlar. Bu, hem akademik hem de idari süreçlerde kaliteyi artırmak için önemli unsurlardan biri olarak kabul edilir.
7. **Diğer Yönetim Rolleri ile İşbirliği**: Yönetim, diğer yönetim kademelerinin kendi sorumluluk alanlarında liderlik göstermelerini destekler ve onlara rehberlik eder.

KONTROLLÜ

Başkent Üniversitesi üst yönetimi yukarıda bahsedilen hususların dışında aşağıda belirtilen faaliyetlerle Bütünleşik Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için gereken çalışmaları etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir:

✓ Yönetim gözden geçirme faaliyetlerinin yürütülmesi,
✓ Stratejik planın performansının değerlendirilmesi,
✓ Paydaş beklentilerini anlamak için anketlerin düzenlenmesi ve geri bildirimlere göre faaliyetlerin gerçekleştirilmesi,
✓ Kurum İç Değerlendirme Raporu hazırlık sürecine rehberlik edilmesi,
✓ Öğretim üyelerinin yetkinliklerinin ve motivasyonlarının artırılması.

Bu prensipler, Başkent Üniversitesi'nin kalite yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulanmasını ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak için kritik öneme sahip olarak kabul edilir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Misyon - Vizyon Bildirgesi
- Kalite Politikası
- Başkent Üniversitesi Stratejik Plan (2023-2033)
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Yönetsel Süreçler Ana Süreci Akış Süreç Kartı (BÜ.SRÇ.01)
- Yönetimin Sistemi Gözden Geçirmesi ve Liderlik Prosedürü (BÜ.PRSD.07)

5.1.2. Paydaş (Müşteri) Odaklılık

Başkent Üniversitesi, odak noktası olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle olarak öğrencilerini benimsemiştir. Başkent Üniversitesi üst yönetimi ve Bütünleşik Kalite Yönetim Sisteminin temel hedefi, öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak tespit etmek, mevcut kaynaklarını en etkin şekilde kullanarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle kurumsal yapıyı tasarlamaktır. Bu doğrultuda şu adımları atar:

1. **Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi ve Karşılanması**: Üniversite, öğrenci, akademik personel, idari personel ve dış paydaşların (mezunlar, işverenler vb.) beklenti ve gereksinimlerini anlamak için düzenli olarak anketler ve geri bildirim mekanizmaları kullanır. Bu geri bildirimler, kalite yönetim sistemine entegre edilerek sürekli iyileştirme faaliyetlerine rehberlik eder.
2. **Memnuniyetin Sürekli İzlenmesi ve İyileştirilmesi**: Öğrenci memnuniyeti başta olmak üzere, tüm paydaşların memnuniyet düzeyleri düzenli aralıklarla izlenir ve değerlendirilen bu veriler

KONTROLLÜ

ışığında gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanır. Bu süreçler, üniversitenin eğitim-öğretim kalitesini, hizmet sunumunu ve genel performansını artırmayı hedefler.

3. **Paydaş Odaklılık**: Başkent Üniversitesi, öğrenci ve paydaş odaklı bir yaklaşımı benimser. Bu yaklaşım, tüm üniversite süreçlerinde müşteri memnuniyetinin ön planda tutulmasını sağlar ve üniversitenin stratejik planlarının bu doğrultuda şekillendirilmesini destekler.

4. **Gelişmiş Hizmet Kalitesi**: Üniversitenin sunduğu hizmetlerin kalitesi, paydaş geri bildirimlerine dayalı olarak sürekli iyileştirilir. Bu, öğrencilerin eğitimden beklentilerinin karşılanması, kampüs olanaklarının iyileştirilmesi ve idari süreçlerin daha verimli hale getirilmesi gibi alanlarda kendini gösterir.

Detaylar, "Paydaş Geri Bildirim Yönetimi ve Analizi Prosedüründe (BÜ.PRSD.09)" ayrıntılı şekilde verilmiştir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Paydaş Geri Bildirim Yönetimi ve Analizi Prosedürü (BÜ.PRSD.09)
- Başkent Üniversitesi Kalite Politikası
- Başkent Üniversitesi Misyonu ve Vizyonu
- Yönetsel Süreçler Ana Süreci Akış Süreç Kartı (BÜ.SRÇ.01)
- Paydaş Memnuniyet Anketleri

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Başkent Üniversitesi'nin kalite politikasının oluşturulması, üniversitenin misyonu-vizyonu ve stratejik hedefleri doğrultusunda belirlenen temel prensipleri yansıtır. Kalite politikamız Başkent Üniversitenin sunduğu eğitim, araştırma, uluslararasılaşma ve topluma hizmet süreçlerinde kalite standartlarını sürekli iyileştirmeyi amaçlar. Kalite politikası, aşağıdaki unsurları kapsar:

1. **Amaca ve Bağlama Uygunluk**: Kalite politikası, üniversitenin amacı ve bağlamına uygun olarak tasarlanır ve stratejik yönünü destekler. Üniversitenin eğitim ve araştırma faaliyetlerinde yüksek kalite standartlarının sağlanması ve sürdürülebilir gelişimi hedeflenir.

2. **Kalite Hedefleri İçin Bir Çerçeve Sağlamak**: Politika, üniversitenin kalite hedeflerinin belirlenmesi için bir çerçeve sunar. Bu hedefler, akademik ve idari süreçlerin etkinliğini artırmayı ve paydaş memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmayı amaçlar.

KONTROLLÜ

3. **Uygunluk Gerekliliklerine Bağlılık**: Başkent Üniversitesi, yasal ve düzenleyici gerekliliklere tam uyum sağlamayı ve öğrenciler, akademik personel, mezunlar ve diğer paydaşların beklentilerini karşılamayı taahhüt eder.

4. **Sürekli İyileştirme Taahhüdü**: Üniversite, kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi ve güncellenmesi konusunda kararlıdır. Bu, akademik başarıların artırılması, araştırma etkinliklerinin geliştirilmesi ve üniversite hizmetlerinin iyileştirilmesi için gerekli adımların atılmasını içerir.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikası üniversitemizin internet sayfasında tüm paydaşlarımız ve kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Kalite politikasının uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurularak hayata geçirilir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Kalite Politikası
- Başkent Üniversitesi Misyonu ve Vizyonu
- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)
- Yönetimin Sistemi Gözden Geçirmesi ve Liderlik Prosedürü (BÜ.PRSD.07)
- İletişim Prosedürü (BÜ.PRSD.08)

5.2.3 Eğitim – Öğretim Politikası

Başkent Üniversitesi'nin Eğitim-Öğretim Politikası, öğrencilere uluslararası standartlarda eğitim sunmayı, onları akademik ve mesleki anlamda donanımlı bireyler olarak yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Bu politika, üniversitenin temel misyonu olan nitelikli eğitim verme hedefine hizmet ederken, aynı zamanda öğrenci merkezli bir yaklaşımla eğitim kalitesini sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Eğitim-öğretim süreçlerinin sürekli olarak gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi, üniversitenin öncelikleri arasındadır. Bu bağlamda, ders programları ve müfredatlar, güncel bilimsel gelişmeler ve toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda yasal düzenlemeler çerçevesinde güncellenir. Ayrıca, öğretim üyelerinin pedagojik yetkinliklerini artırmaları için sürekli mesleki gelişim olanakları sunulmaktadır.

KONTROLÜ

Başkent Üniversitesi, öğrenci başarılarını ve memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için çeşitli destek hizmetleri ve danışmanlık sistemleri geliştirmiştir. Öğrencilere yönelik rehberlik ve kariyer planlama hizmetleri, onların akademik ve mesleki gelişimlerini desteklemek amacıyla sunulmaktadır.

Ayrıca, eğitimde yenilikçi yaklaşımların benimsenmesi, teknolojinin etkin kullanımı ve disiplinler arası eğitim programlarının geliştirilmesi, üniversitenin eğitim-öğretim politikasının önemli bileşenleridir. Bu kapsamda, öğrencilerin analitik düşünme, problem çözme ve eleştirel düşünme becerilerinin geliştirilmesine özel önem verilmektedir.

Başkent Üniversitesi'nin eğitim-öğretim politikası, öğrencilerini dünya standartlarında eğitimle donatarak, onların hem akademik hem de mesleki yaşamlarında başarılı bireyler olarak yetişmelerini sağlamayı hedefleyen bütüncül bir yaklaşıma dayanmaktadır. Bu politika, üniversitenin eğitim kalitesini sürekli olarak yükseltme ve küresel ölçekte rekabet edebilir bir eğitim kurumu olma vizyonunu desteklemektedir.

5.2.4 Araştırma – Geliştirme Politikası

Başkent Üniversitesi'nin Araştırma-Geliştirme Politikası, üniversitenin bilimsel katkılarını artırmak, yenilikçi çözümler üretmek ve toplumsal kalkınmaya katkıda bulunmak amacıyla şekillendirilmiştir. Bu politika, üniversitenin araştırma kapasitesini güçlendirmeyi, akademik personelin ve öğrencilerin araştırma faaliyetlerine etkin katılımını sağlamayı hedefler.

Üniversite, araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası düzeyde tanınmasını sağlamak için stratejik işbirlikleri kurmayı ve mevcut işbirliklerini güçlendirmeyi önemsemektedir. Bilimsel araştırmaların kalitesini artırmak ve bu çalışmaların topluma olan etkisini genişletmek amacıyla, araştırma projelerine yönelik destekler ve teşvikler sunulmaktadır.

Başkent Üniversitesi, araştırma ve geliştirme süreçlerinde multidisipliner yaklaşımları teşvik etmekte ve bu yönde projeler geliştirmektedir. Üniversite, araştırma altyapısını sürekli olarak güncelleyerek, araştırmacılara modern ve yenilikçi ortamlar sunmayı amaçlamaktadır. Ayrıca, genç araştırmacıların desteklenmesi ve araştırma süreçlerine aktif katılımlarının sağlanması, üniversitenin öncelikleri arasında yer almaktadır.

Araştırma sonuçlarının uluslararası akademik camiada yayımlanması ve uygulanabilir sonuçların sanayiye aktarılması da üniversitenin politikası doğrultusunda teşvik edilmektedir. Bu bağlamda, araştırma sonuçlarının patentlenmesi ve ticarileştirilmesi süreçlerine yönelik destek mekanizmaları oluşturulmuştur.

Sonuç olarak, Başkent Üniversitesi'nin Araştırma-Geliştirme Politikası, bilimsel mükemmeliyet, yenilikçilik ve toplumsal faydayı önceliklendiren bir yaklaşım üzerine kuruludur. Bu politika,

KONTROLLÜ

üniversitenin bilimsel araştırma ve geliştirme alanındaki gücünü artırmayı ve bu çalışmaların toplum üzerindeki olumlu etkisini genişletmeyi amaçlamaktadır.

5.2.5. Toplumun Gereksinmelerine Yanıt Verme Politikası

Başkent Üniversitesi'nin Toplumsal Katkı Politikası, üniversitenin topluma olan sorumluluğunu yerine getirmek ve toplumsal kalkınmaya katkıda bulunmak amacıyla geliştirilmiştir. Bu politika, üniversitenin eğitim, araştırma ve hizmet faaliyetlerini toplumun ihtiyaçları doğrultusunda şekillendirerek, sürdürülebilir kalkınmayı desteklemeyi hedefler.

Üniversite, toplumsal katkı faaliyetlerinde yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde işbirlikleri kurmayı ve bu işbirliklerini güçlendirmeyi amaçlar. Bu bağlamda, toplumun çeşitli kesimleriyle, özellikle dezavantajlı gruplarla etkileşimde bulunarak, sosyal sorumluluk projeleri ve gönüllülük faaliyetleri yürütülmektedir. Ayrıca, üniversitenin bilgi ve uzmanlığını toplumun yararına sunarak, sağlık, çevre, eğitim ve kültürel alanlarda projeler geliştirilmesi teşvik edilmektedir.

Başkent Üniversitesi, toplumsal katkı projelerinde öğrenci ve akademik personelin aktif katılımını sağlamak amacıyla çeşitli programlar ve teşvikler sunar. Bu projeler, öğrencilerin toplumsal sorunlara duyarlılığını artırmak ve onların sosyal sorumluluk bilinci geliştirmelerine katkıda bulunmak amacıyla yapılandırılmıştır.

Başkent Üniversitesinin Toplumsal Katkı Politikası, üniversitenin bilgi, uzmanlık ve kaynaklarını toplumla paylaşarak, toplumsal kalkınmayı desteklemeyi ve sürdürülebilir bir gelecek için katkıda bulunmayı amaçlayan kapsamlı bir yaklaşıma dayanmaktadır.

5.2.6. Yönetişim Politikası

Başkent Üniversitesi Kurumsal Yönetim Politikası, üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerleri doğrultusunda yönetim süreçlerini etkin, şeffaf ve katılımcı bir şekilde yürütmeyi amaçlar. Bu politika, üniversitenin stratejik hedeflerine ulaşmasını sağlamak, kalite güvencesini sürekli olarak iyileştirmek ve paydaşların beklentilerini karşılamak üzere yapılandırılmıştır.

Üniversite yönetimi, tüm faaliyetlerinde şeffaflığı ön planda tutar ve hesap verebilirliği esas alır. Bu kapsamda, üniversitenin tüm faaliyetleri, paydaşların bilgiye kolayca erişimini sağlamak amacıyla düzenli olarak raporlanır ve kamuoyu ile paylaşılır. Ayrıca, yönetim süreçlerinde geniş bir katılım sağlanarak, akademik ve idari personelin yanı sıra öğrencilerin de karar alma süreçlerine dahil edilmesi teşvik edilir.

Sürdürülebilirlik, üniversitenin yönetim politikasının temel unsurlarından biridir. Eğitim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetlerinin devamlılığı ve kalitesi, uzun vadeli başarı hedeflerine uygun olarak

KONTROLLÜ

güvence altına alınır. Üniversite, bu faaliyetlerin sürdürülebilirliğini sağlamak için gerekli adımları atar ve kalite güvencesi sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini korur.

Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğü, üniversitenin tüm kalite ve akreditasyon faaliyetlerinin entegre bir şekilde yürütülmesini sağlar. Üniversite yönetimi, bu yapı sayesinde kalite süreçlerini etkili bir şekilde yönetir ve performans takibini sürekli iyileştirme çalışmalarına entegre eder. Üniversitedeki tüm işleyiş sürecini "Planlama - Uygulama - Kontrol Etme - Önlem Alma" (PUKÖ) döngüsüyle takip eder.

Başkent Üniversitesi, tüm faaliyetlerinde etik değerlere bağlılık ve yasalara tam uyumu esas alır. Üniversitenin tüm paydaşlarına karşı adil ve dürüst davranmayı, insan haklarına saygıyı ve çevreye duyarlılığı teşvik eden bir yönetim anlayışı benimsenmiştir. Bu kurumsal yönetim politikası, üniversitenin akademik mükemmeliyet ve topluma katkı hedeflerini gerçekleştirmesine olanak tanıyan, yenilikçi ve sürdürülebilir bir yönetim anlayışını temsil eder.

5.2.7 Uluslararasılaşma Politikası

Başkent Üniversitesi'nin uluslararasılaşma politikası, küresel ölçekte tanınan bir eğitim ve araştırma kurumu olma hedefi doğrultusunda şekillendirilmiştir. Bu politika, üniversitenin eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetlerinin uluslararası düzeyde rekabet edebilirliğini artırmayı amaçlar.

Başkent Üniversitesi, uluslararası işbirlikleri kurarak ve mevcut işbirliklerini güçlendirerek, öğrencilerin ve akademik personelin uluslararası deneyimlerini artırmayı hedeflemektedir. Öğrencilerin uluslararası hareketliliğini teşvik etmek, farklı kültürel ve akademik ortamlarda deneyim kazanmalarını sağlamak, üniversitenin öncelikleri arasındadır. Bu kapsamda, uluslararası öğrenci sayısının artırılması ve üniversitenin uluslararası görünürlüğünün artırılması için stratejik adımlar atılmaktadır.

Ayrıca, üniversitenin araştırma faaliyetlerinde uluslararası işbirliklerini artırmak ve dünya çapında tanınan akademik projelerde yer almak, uluslararasılaşma politikasının önemli bir parçasıdır. Üniversite, öğretim üyelerinin uluslararası akademik ağlara katılımını teşvik etmekte ve uluslararası bilimsel yayınlar ile projelerde aktif rol almalarını desteklemektedir.

Başkent Üniversitesi'nin uluslararasılaşma politikası, küresel akademik ve araştırma ağlarıyla entegre bir yapı oluşturmayı, uluslararası öğrenci ve öğretim üyesi sayısını artırmayı ve uluslararası tanınırlığı güçlendirmeyi hedeflemektedir. Bu politika, üniversitenin global bir eğitim ve araştırma merkezi olarak konumunu güçlendirmeye yönelik stratejik bir yaklaşımı yansıtmaktadır.

KONTROLLÜ

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Başkent Üniversitesi Süreç Yönetimi El Kitabı
- Başkent Üniversitesi Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Başkent Üniversitesi Politika Belgeleri

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Başkent Üniversitesinde, tüm çalışanların görev ve yetkilerini net bir şekilde ortaya koymak amacıyla, kalite politikası ve hedefleri doğrultusunda tüm yönetim kademelerinden en alt seviyedeki çalışanlara kadar herkesin rol ve sorumlulukları açıkça tanımlanmıştır. Bu kapsamda, her çalışanın hangi görevlerden sorumlu olduğunu ve bu görevleri yerine getirmek için hangi yetkilere sahip olduğunu bilmesi önemle vurgulanmıştır.

Üniversitenin üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak adına belirli kalite süreçlerinin yönetimi, performansın izlenmesi ve sürekli iyileştirme çalışmaları için gerekli olan sorumlulukları uygun pozisyonlara atamaktadır. Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu güvence altına almak ve olası değişikliklerin etkili bir şekilde yönetimini sağlamak amacıyla bir kalite yönetim temsilcisi görevlendirilmiştir.

2023 yılında, kalite çalışmalarının daha entegre ve koordineli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla Kalite Güvence Birimi, Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğü olarak yeniden yapılandırılmıştır. Bu yeniden yapılanma, tüm kalite ve akreditasyon faaliyetlerinin tek bir çatı altında, sistematik ve uyumlu bir şekilde yürütülmesini amaçlamaktadır.

Atanan görev ve sorumluluklar, tüm üniversite personeline açıkça iletilmiş olup, bu sayede her bir çalışan hem kendi rolünü hem de diğer çalışanların rollerini bilmekte ve gerektiğinde kimlerle iletişime geçmesi gerektiğini net bir şekilde anlayabilmektedir. Bu iletişimi ve bilgi paylaşımını desteklemek için üniversite genelinde organizasyon şemaları ve görev tanımları gibi belgeler hazırlanmıştır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Organizasyon Şeması
- Başkent Üniversitesi Fakülte/Bölüm/Birim Organizasyon Şemaları
- Yönetimi Gözden Geçirmesi ve Liderlik Prosedürü (BÜ.PRSD.07)
- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemleri Görev Tanımları

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemiz, TS EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak risk temelli proses yaklaşımını benimsemiştir. Üniversitemizde her birim, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi için planlamalarını yaparken, iç ve dış faktörleri ile ilgili tarafların ihtiyaçlarını ve beklentilerini dikkate alır. Bu planlamalar, sistemin istenilen sonuçlara ulaşmasını güvence altına almak, olumlu etkileri artırmak, olumsuz etkileri önlemek, azaltmak ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak amacıyla risk ve fırsatları belirlemeyi içerir.

Bu süreç, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin etkinliğini arttırmayı, üniversitemizin akademik ve idari işleyişini optimize etmeyi ve tüm paydaşların memnuniyetini sağlamayı hedefler.

Bu kapsamda, risk ve fırsatların belirlenmesi süreci, üniversitemizin misyon ve vizyonuyla uyumlu olarak, sürdürülebilir büyüme ve gelişim hedeflerine katkıda bulunacak stratejik kararların alınmasında kritik bir rol oynamaktadır. Aynı zamanda, bu yaklaşım, üniversitemizin rekabet gücünü artırmaya, eğitim-öğretim kalitesini sürekli iyileştirmeye ve topluma sağladığı katkıları güçlendirmeye yönelik bir araç olarak kullanılmaktadır. Risk yönetiminin nasıl uygulanacağına dair genel ilkeler “Risk ve Fırsatlar Prosedürü (BÜ.PRSD.06)”nde ayrıntılı şekilde anlatılmıştır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (BÜ.PRSD.06)
- Yönetimi Gözden Geçirmesi ve Liderlik Prosedürü (BÜ.PRSD.07)
- Yönetimi Gözden Geçirme Tutanakları
- SWOT Analizleri
- STRASIS
- Hedef Takip Planları
- Hedef İzleme ve Takip Formları

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Başkent Üniversitesinin kalite hedefleri stratejik planda yer alan hedefler ile kalite politikasıyla uyumlu olacak şekilde belirlenir. Birimlerin kalite hedefleri, Üniversitemizdeki birimler ile yapılan stratejik plan değerlendirme toplantıları ve YGG toplantısında kalite politikası ile uyumlu olarak belirlenir ve dokümante edilerek, kurum içerisinde duyurur.

KONTROLLÜ

Akademik ve idari birimler kalite politikası ve Stratejik Plan doğrultusunda kendi birimleri için yaptıkları SWOT analizi ve risk analizi çerçevesinde kalite hedeflerini ölçülebilir, uygulanabilir, ulaşılabilir, izlenebilir şekilde oluşturur ve uygun şekilde günceller. Dokümante edilmiş bilginin sürekliliği sağlanır. Hedefler takip edilerek gerektiği takdirde güncellenir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)
- Yönetimi Gözden Geçirmesi ve Liderlik Prosedürü (BÜ.PRSD.07)
- İç Tetkik Raporları
- Yönetimi Gözden Geçirme Tutanakları
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Yıllık Faaliyet Raporları
- Süreç Takip Planları
- STRASIS
- Hedef Takip Planları
- Hedef İzleme ve Takip Formları

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Başkent Üniversitesi, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak, değişiklikleri sistematik bir şekilde planlar ve yönetir. Her birim, Bütünleşik Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini ve etkinliğini korumak amacıyla yapılacak değişiklikleri değerlendirir. Bu süreçte, değişikliklerin amacını, potansiyel etkilerini, mevcut sistemle uyumunu ve ilgili tarafların gereksinimlerini dikkate alır. Değişikliklerin planlanması, süreçlerdeki olası kesintileri en aza indirmeyi ve kalite hedeflerine ulaşmayı güvence altına almayı amaçlar. Değişikliklerin Planlanması aşağıdaki şekilde gerçekleştirilir:

- Değişiklik ihtiyacının belirlenmesindeki ilk adım, mevcut sistemde değişiklik gerektiren alanların tespit edilmesidir. Bu ihtiyaç, yeni düzenlemeler, teknolojik gelişmeler veya performans iyileştirme gereksinimlerinden kaynaklanabilir.
- Değişikliğin sistem üzerindeki potansiyel etkileri analiz edilir. Bu analiz, değişikliğin hem olumlu hem de olumsuz yönlerini, ilgili tüm tarafların etkilenme durumlarını ve süreçlerdeki olası aksamaları kapsayacak şekilde gerçekleştirilir.
- Değişikliklerin nasıl uygulanacağına dair bir plan oluşturulur. Bu plan, sorumlulukların dağıtılması, zaman çizelgesi, gerekli kaynaklar ve iletişim stratejilerini içerir.

KONTROLLÜ

- Planlanan değişiklikler, belirlenen plana göre uygulanır. Bu aşamada, süreçlerin izlenmesi ve gerektiğinde düzeltici önlemler alınması kritik öneme sahiptir.
- Değişikliklerin etkisi, belirlenen kriterler doğrultusunda değerlendirilir ve sonuçlar ilgili birimlere raporlanır. Gerekirse, ek iyileştirmeler yapılır.

Detaylı bilgi "Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.04)", "Düzeltici Faaliyet Prosedürü (BÜ.PRSD.05)" ve "Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi (BÜ.PRSD.01)" prosedürlerinde yer almaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.04)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (BÜ.PRSD.05)
- İç Tetkik Prosedürü (BÜ.PRSD.03)
- İletişim Prosedürü (BÜ.PRSD.08)
- Düzetici Faaliyet Talep Formu
- Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı Tutanakları

KONTROLLÜ

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Başkent Üniversitesi Üst Yönetimi, Stratejik Plan doğrultusunda, misyon, vizyon ve hedefleri esas alarak, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi'nin (BKYS) etkin bir şekilde uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli adımları atar. Bu süreçte, birimlerin ihtiyaçları ile iç ve dış paydaşların beklentileri dikkate alınır ve memnuniyetlerinin artırılması hedeflenir. BKYS'nin etkinliğini sağlamak için gerekli kaynaklar ve ihtiyaçlar belirlenir ve temin edilir.

7.1.2. Kişiler

Başkent Üniversitesi, faaliyetlerini sürdürmek, Bütünleşik Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlamak ve süreçlerinin kontrolünü gerçekleştirmek amacıyla, istihdam edilecek personelin niteliklerini birim sorumluları ile Personel Daire Başkanlığı ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde belirler. Personel Daire Başkanlığı, üniversitenin insan kaynakları yönetimini yürütür, personel alımı, özlük işlemleri, eğitim, geliştirme ve diğer personel yönetimi süreçlerini organize eder.

Başkent Üniversitesi hizmet kalitesini etkileyen süreçlerde çalışan idari ve akademik personel bulunmaktadır. Üniversitemiz organizasyon şemasında personelin bağlı bulunduğu ilgili birimleri gösterilmektedir. Hem idari hem de akademik personelin görev tanımları, nitelikleri ve sorumlulukları belirlenmiştir. Yeni göreve başlayan personele genel kurallar ve imkanlar hakkında oryantasyon eğitimi verilir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atama Ölçütleri Yönetmeliği
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu (BÜ.DKD.02)
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu (BÜ.DKD.16)
- Başkent Üniversitesi Süreç Yönetimi El Kitabı
- Başkent Üniversitesi Personel Dairesi Başkanlığı Proses Akış Planları
- Organizasyon şemaları
- Görev Tanımları

7.1.3. Altyapı

Başkent Üniversitesi BKYS'nin uygulanması, sürdürülebilirliğini ve iyileştirilmesini sağlamak amacıyla ihtiyacı olan binalar, tesisler ve çalışma alanları, bilişim sistemleri, araç, gereç, ekipmanlar,

KONTROLLÜ

kurumsal iletişim, ulaştırma vb. destek hizmetleri gibi altyapı ihtiyaçları belirlenerek, temin edilmektedir. Alt yapıyı desteklemek için süreç içinde ihtiyaç duyulan düzenlemeler üst yönetim tarafından planlanır.

İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, üniversitenin idari ve mali süreçlerini yöneterek, bütçe planlaması, malzeme temini, idari hizmetlerin düzenlenmesi ve mali işlemlerin yürütülmesini sağlar.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Başkent Üniversitesi'nin tüm birimlerine yazılım geliştirme, ağ altyapısı planlama ve işletme, ayrıca kesintisiz e-posta ve sunucu hizmetleri sunmaktadır.

Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, üniversite bünyesindeki bina ve tesislerin inşası, bakım ve onarımı, altyapı hizmetlerinin planlanması ve yönetimi gibi teknik işleri yürütmektedir.

7.1.4. Süreçlerin (Proseslerin) İşletimi İçin Ortam

Başkent Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında, tüm akademik ve idari birimlerdeki süreçlerin verimli ve etkin bir şekilde işletilmesini sağlamak amacıyla uygun bir çalışma ortamı oluşturmayı taahhüt eder. Bu ortam, fiziki koşulların yanı sıra, çevresel, sosyal, psikolojik faktörler ve ergonomik düzenlemeleri de içerir. Üniversitemiz, çalışanların ve öğrencilerin güvenli, sağlıklı ve motivasyonlarını artıracak bir çevrede bulunmalarını sağlamak için düzenli olarak ortam değerlendirmeleri yapar ve gerekli iyileştirmeleri gerçekleştirir.

Başkent Üniversitesi özel fiziksel koşullar gerektiren çalışma alanlarında (yemekhane, mutfak, arşiv odası, depolar, laboratuvar vb.) gürültü, nem, sıcaklık, havalandırma, aydınlatma koşullarının sağlanması için gerekli önlemleri alır.

Referans ve Kanıt Dokümanları
- Paydaş Memnuniyet Anketleri

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Kapsam dışı madde

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Başkent Üniversitesi, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin işletimi ve kurum hafızası oluşumuna önemli katkıları olan bilgilerin toplanması, muhafaza edilmesi ve gerektiğinde hizmete sunulmasını sağlar. Üniversitemizde mevzuat çerçevesinde verilen hizmetlerin yerine getirilmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi belirlenmiş olup bunlara erişim ve bilginin sürdürülebilir olması sağlanmıştır. Mevzuatlar, Kütüphane kaynakları, EBYS, İnternet Siteleri, Kalite Sistem dokümanları, öğrencilere ait kayıtlar vb. bu kapsamdadır.

KONTROLLÜ

Üniversitemiz faaliyetleri, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimi "https://www.baskent.edu.tr/" web adresinden sağlanır. Kurum içerisindeki Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere "https://kyt.baskent.edu.tr/" adresi kullanılmaktadır.

7.2. Yetkinlik

Üst Yönetim çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi ile çalışanların eğitim almalarını sağlamaktadır. Personelin eğitim ihtiyaçlarını, Öğrenme ve Öğretme Merkezi aracılığıyla tespit edilir. Yapılan eğitimler sonucu oluşan kayıtlar, kayıtların kontrolü prosedürlerine göre muhafaza edilir. Personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenir ve görev tanımları dokümante edilir. Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve BKYS'ne katkılarının arttırılması amacıyla, gereken eğitimler ve mentorluk hizmetleri veya diğer tedbirler planlı bir şekilde belirlenir ve uygulanır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- 2547 sayılı YÖK Kanunu (BÜ.DKD.02)
- Başkent Üniversitesi Eğitim, Danışmanlık ve Araştırma Merkezi (BEDAM) https://bedam.baskent.edu.tr/
- Başkent Üniversitesi Öğrenme ve Öğretme Merkezi (BÖGEM) https://bogem.baskent.edu.tr/kw/index.php
- Uzaktan Eğitim Uyg. ve Araş. Merk. (BUZEM) https://buzem.baskent.edu.tr/
- Görev Tanımları
- Paydaş anketleri

7.3. Farkındalık

Başkent Üniversitesi, akademik ve idari çalışanlarının kalite yönetim sistemi (BKYS) ve bu sistemin gereklilikleri hakkında farkındalığını sağlamaya odaklanmıştır. Çalışanlarını kuruluşun kalite politikası ve hedefleri hakkında bilgi sahibi olmaya, kendi görevlerinin ve yaptıkları işin kalite yönetim sistemi üzerindeki etkisini anlamaya teşvik eder. Bu anlayış, bireylerin organizasyonun genel kalite hedeflerine nasıl katkıda bulunduklarını fark etmelerini sağlar.

Başkent Üniversitesi personeli için, tüm birimlerde farkındalığı artırmak amacıyla Birim Kalite Komisyonları tarafından toplantılar ve etkinlikler düzenlenmektedir. Bu bağlamda, Başkent Üniversitesi Kalite Komisyonu, Birim Yöneticileri ve Birim Kalite Komisyonu temsilcileri ile birlikte stratejik plan, kalite politikası, kalite güvence süreçleri, Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR), akreditasyon ve paydaş analizleri gibi konularda farkındalığı artırmak için çeşitli toplantılar, seminerler ve çalıştaylar organize etmektedir. Bu etkinlikler kayıt altına alınmakta olup, ilgili kısımlar

KONTROLLÜ

Başkent Üniversitesi Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğü (BÜKAK) web sayfası üzerinden paylaşılmaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları
- Başkent Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü web sayfası

7.4. İletişim

Başkent Üniversitesi iç ve dış paydaşlarla etkili iletişim kurabilmek için gerekli tedbirleri alır. Başkent Üniversitesinin kurumsal iletişim faaliyetleri Rektörlüğe bağlı olarak faaliyet gösteren Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü (BÜKİK) tarafından sürdürülmektedir. BÜKİK Yönergesi doğrultusunda üniversitenin tanıtım ve halkla ilişkiler faaliyetleri, yazılı ve görsel materyallerin tasarımı, sosyal medya hesap yönetimi, etkinlik ve protokol koordinasyonuna ek olarak kurum içi anketler, iş geliştirme ve planlama uygulamaları, denetleme ve arşivleme işlerini icra eder.

Üniversite topluma ve dış paydaşlara karşı sorumluluğu gereği temel hizmet alanları; Eğitim-Öğretim, Ar-Ge ve Toplumsal Katkı faaliyetleriyle ilgili güncel verileri yazılı/görsel/işitsel basın aracılığıyla (basın bülteni ve basın bildirisi gibi) ve kurumsal sosyal medya hesapları, iç yazışmalar üzerinden paylaşarak kamuoyunu bilgilendirmektedir.

Öğretim Yönetim Sistemi (ÖYS) aracılığıyla danışmanlar, öğrencilerine toplu veya bireysel mesaj gönderebilmekte ve birebir iletişim kurabilmektedir.

Mezun Bilgi Sistemi mezunlarla daha etkin bir iletişim ortamı sağlanarak geribildirim kaynağı olarak kullanılmaktadır.

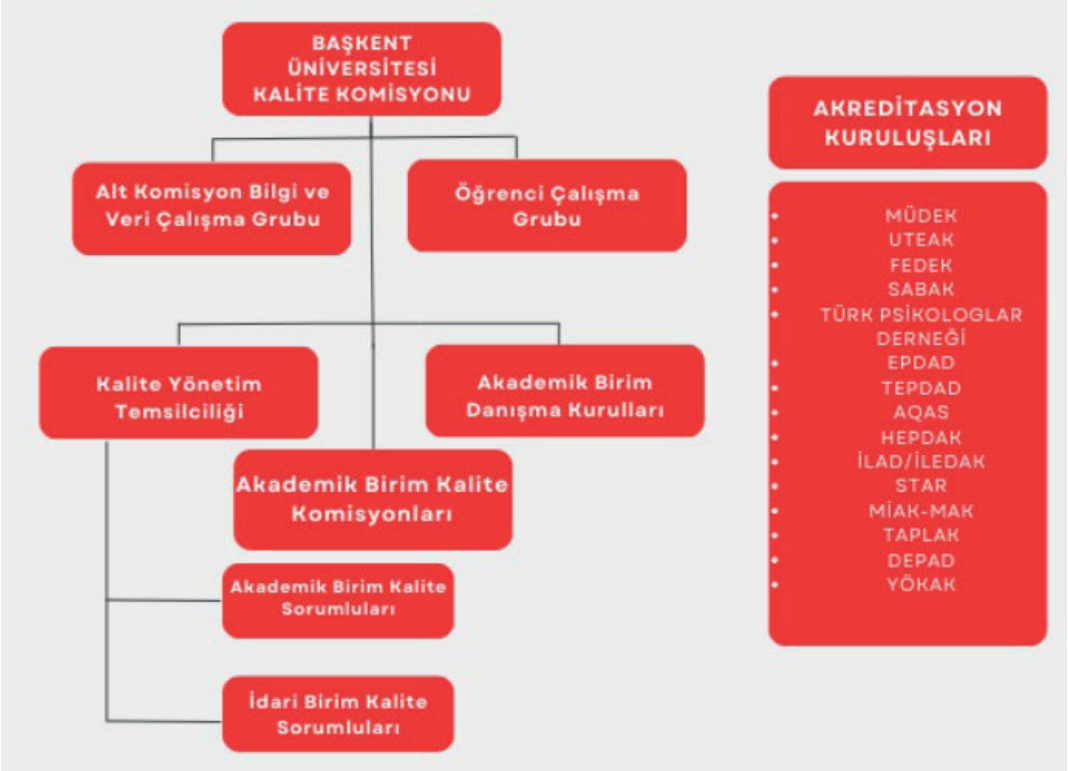
Üniversitede uzaktan öğretim faaliyetleri ve öğrenci-akademik personel iletişimi, Zoom, Microsoft Teams gibi program ve portallar aracılığıyla, Başkent Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi (BUZEM) tarafından gerçekleştirilmektedir.

Üniversitenin iştirakleri arasında yer alan Kanal B ve Radyo Başkent, Bütün Dünya Dergisi ve Bülten Dergisi eğitim, kültür ve sanat alanında toplumun eğitim ve bilgilendirmesine yönelik program ve yayınları ile faaliyetlerini sürdürmektedir.

Üniversitemiz dış paydaşlarla iletişimi; yazışmalar, telefon, faks, yüz yüze görüşme, internet sayfası, toplantı, etkinlik yoluyla sağlamaktadır.

KONTROLLÜ

Başkent Üniversitesi Kalite komisyonu, Kalite Yönetim Temsilciliği, Bilgi ve Veri Çalışma Grubu, MÜDEK, UTEAK, FEDEK, SABAK, TÜRK PSİKOLOGLAR DERNEĞİ, EPDAD, TEPDAD, AQAS, HEPDAK, İLAD/İLEDAK, STAR, MİAK-MAK, TAPLAK, DEPAD, YÖKAK ile akademik ve idari birimlerdeki kalite ve yeniden yapılanma sorumluları iş birliği ve eşgüdümü ile çalışmalarını sürdürmektedir. Başkent Üniversitesi BKYS'nin etkin bir şekilde kullanılabilmesi için aşağıda verilen organizasyon şeması kapsamında tüm birimlerle iletişim ve koordinasyonu sağlamaktadır.



Referans ve Kanıt Dokümanları

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (BÜ.DKD.13)
- Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü (BÜKİK) Katalogları
- Kurumsal Web Sayfası
- Sosyal Medya Hesapları
- Mezun Bilgi Sistemi
- Uzaktan Eğitim Merkezi
- EBYS Uygulaması
- İletişim Prosedürü (BÜ.PRSD.08)
- Duyuru Panoları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Başkent Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin ve verimli bir şekilde uygulanmasını, sistemin sürekli güncellenmesini ve sürdürülebilirliğini sağlamak için tüm süreçlerini dokümante etmiştir. Bu dokümantasyon, üniversitenin kalite standartlarına uygun olarak yürütülen tüm faaliyetlerin izlenebilirliğini ve hesap verebilirliğini destekler. Ayrıca, bu süreçlerin şeffaf bir şekilde yönetilmesini ve gerektiğinde güncellenmesini kolaylaştırır. Tüm dokümanlara, üniversite personeli tarafından kullanıcı adı ve şifreleri ile güvenli bir şekilde erişim sağlanabilir. Bu erişim, https://kyt.baskent.edu.tr/ adresi üzerinden gerçekleştirilmektedir.

7.5.2. Doküman Oluşturma ve Güncelleme

Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu, iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışmasını sağlamak amacıyla gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda, KYS dokümantasyonu birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinden oluşan bir bütünlüğe sahiptir. Başkent Üniversitesi Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

✓ **Başkent Üniversitesi Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası**: Üniversitenin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.

✓ **Başkent Üniversitesi Kalite El Kitabı**: Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.

✓ **Başkent Üniversitesi Süreç Yönetimi El Kitabı**: Üniversitenin süreç yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, süreçlerin yapılandırılmasını ve iyileştirilmesini açıklar, ilgili yöntem ve tekniklere atıfta bulunur.

✓ **Prosedürler, süreçler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları**: Süreçlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli metotları ve kuralları açıklar.

✓ **Formlar ve diğer kayıtlar**: Süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne dair kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

✓ **Dış kaynaklı dokümanlar:** Üniversitemiz tarafından hazırlanmayan, kurumun faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan dokümanlardır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

KONTROLLÜ

Kalite Yönetim Sistemi dokümanları, kalite web sayfasında (https://kyt.baskent.edu.tr/) ve ayrıca tüm birimlerin web sayfalarında yayımlanmış olup, paydaşların erişimine açıktır. Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'ni oluşturan dokümanlar, Ana Doküman Listesi'nde belirtilmiştir.

Başkent Üniversitesi Bütünleşik Kalite Yönetim sistemi dokümanları "Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)" ne uygun olarak hazırlanır, güncellenir ve iptal edilmesi talep edilir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.02)

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Başkent Üniversitesi Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinde kullanılan tüm dokümanlar ve kayıtlar niteliğinin korunması, değişikliklerin kontrolü, erişiminin sağlanması, arşivlenmesi, muhafaza ve imha işlemleri "Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)" ve "Kayıtların Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.02)" ve ilgili mevzuatlarda belirtildiği şekilde gerçekleştirilir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.02)
- Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı (BÜ.DKD.10)
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (BÜ.DKD.11)
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkındaki Yönetmelik (BÜ.DKD.13)
- Kişisel Verilerin Korunması Kanununu (BÜ.DKD.18)

KONTROLLÜ

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Başkent Üniversitesi, sunduğu tüm hizmetlerin etkinliğini sağlamak için kapsamlı bir planlama ve kontrol süreci yürütmektedir. Üniversite eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme faaliyetlerini, ilgili mevzuatlar ve yasalar çerçevesinde titizlikle planlamakta ve kontrol etmektedir. Bu süreçler, üniversitenin stratejik hedefleri olan toplumsal katkı, uluslararasılaşma, eğitimde mükemmeliyet ve araştırma-geliştirme alanlarında belirlenen amaçları destekleyecek şekilde tasarlanmıştır.

Her eğitim-öğretim yılı başlamadan önce, akademik takvim planlanır ve yayınlanır. Bu planlama sürecinde, hizmetlerin kesintisiz sürdürülmesi amacıyla diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatiller, mücbir sebepler gibi etkenler göz önünde bulundurulur. Karşılaşılan uygunsuzluklar ve sapmalar, "Düzeltici Faaliyetler" kapsamında ele alınır, yeni planlamalar yapılır ve kontrollerden sonra gerekli güncellemeler yapılır. Bu planlar ve meydana gelen değişiklikler, olası etkileriyle birlikte "Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları" kapsamında düzenli olarak değerlendirilir ve kontrol edilir.

Başkent Üniversitesi, operasyonel süreçlerin yönetimini ***STRASIS*** üzerinden izlemekte, süreçlerin verimliliğini performans göstergeleri, paydaş analizleri ve iç-dış tetkikler aracılığıyla sürekli olarak değerlendirmektedir. Üniversitenin kalite yönetim sistemi, süreçlerin etkinliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla yapılandırılmıştır. Tüm bu süreçlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için, personelin kalite yönetim süreçlerine katılımını artırmak amacıyla düzenli eğitimler ve farkındalık programları uygulanmaktadır.

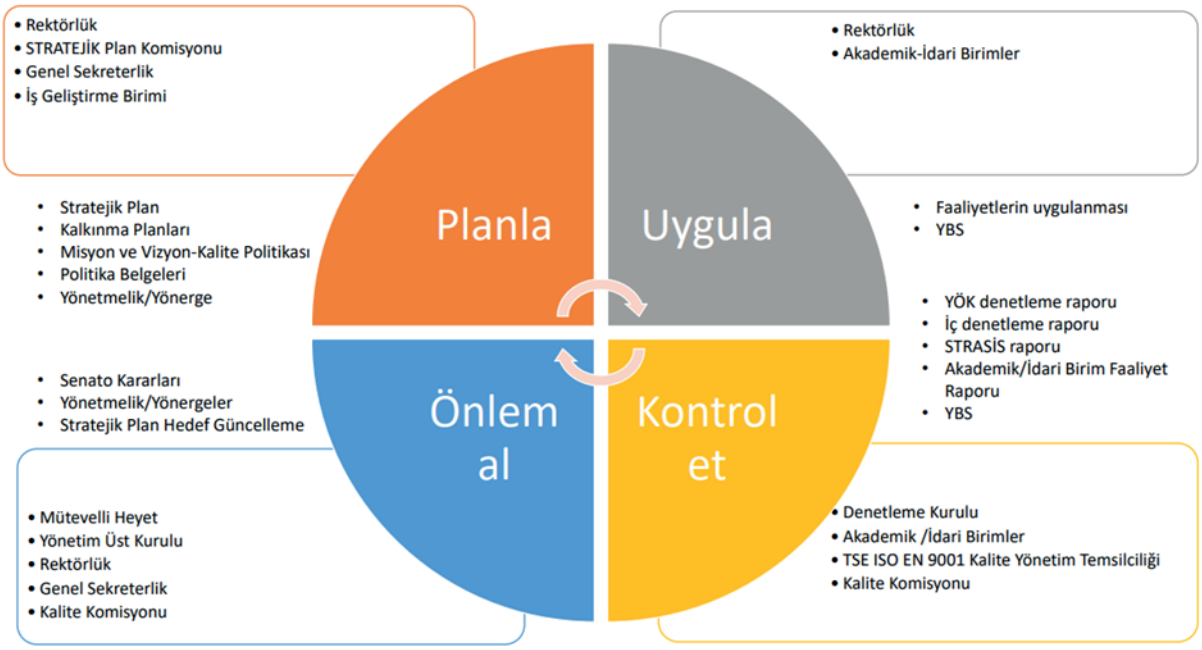
Üniversitemiz, hizmet kapsamında sunulan tüm faaliyetleri, ilgili mevzuat gerekliliklerini de içererek ***PUKÖ döngüsü*** çerçevesinde gerekli planlamaları yapar, uygular, izleme ölçümleriyle kontrol eder, önlem alır ve gerekli iyileştirme faaliyetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirir. Operasyonel planlama ve kontroller, tüm eğitim, öğretim ve araştırma-geliştirme süreçlerini kapsar. Planlanan hizmetlerin sürekliliğini sağlamak amacıyla tüm süreçler, iş akışları, prosedürler, talimatlar, formlar ve kılavuzlar hazırlanmış ve Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) içerisinde uygulanmakta ve sürdürülebilirlikleri güvence altına alınmaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- YÖK kanunu (BÜ.DKD.02) ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği (BÜ.DKD.09)
- Yönetsel Süreçler Ana Süreci Akış Süreç Kartı (BÜ.SRÇ.01)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (BÜ.PRSD.05)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

KONTROLLÜ



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ YÖNETİM SİSTEMİ PUKÖ DÖNGÜSÜ

Hizmet Gerçekleştirme ve Süreçler

1. Eğitim-Öğretim

Başkent Üniversitesi'nde, eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin tüm süreçler net bir şekilde tanımlanmış ve Kalite Güvence Sistemi'ne uygun olarak yürütülmektedir. Bu süreçler, genel olarak "dersler", "sınavlar", "stajlar", "öğrenci işlemleri" ve "mezuniyet işlemleri" gibi ana başlıklar altında toplanmaktadır. Ders programlarının hazırlanması, güncellenmesi, onaylanması ve uygulanması süreçleri, öğrenci katılımını da içeren bir yaklaşımla belirlenip yönetilmektedir. Süreçlerin tanımlanmasında "öğrenme çıktıları ve gereksinimleri", "öğrenme kaynakları" ve "öğrenci başarı ve gelişimini izleme yöntemleri" esas alınmaktadır.

Öğrenci başarılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi, uluslararası geçerliliği olan modern ilkeler doğrultusunda belirlenmiş yazılı kriterler, düzenlemeler ve prosedürler çerçevesinde tasarlanmakta ve uygulanmaktadır. Öğrenci kayıt, kayıt yenileme, mezuniyet, ilişik kesme ve belge düzenleme süreçleri de belirlenmiş kurallar doğrultusunda yürütülmektedir. Ayrıca, Başkent Üniversitesi'nde eğitim-öğretim hizmetlerinin ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenlemeler ve uygulamalar, ilgili mevzuata uygun bir şekilde yürütülmektedir. Eğitim-

öğretim hizmetlerinin tanımlanmış süreçlere uygun olarak sunulmasını sağlamak amacıyla gerekli esaslar belirlenmiş ve belgelendirilmiştir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Plan (2023-2033)
- Başkent Üniversitesi Faaliyet Raporları
- Başkent Üniversitesi Eğitim-Öğretim Politika Belgesi
- YÖK Yönetmelik ve Yönergeler
- Başkent Üniversitesi Yönetmelik ve Yönergeler
- Başkent Üniversitesi Öz Değerlendirme Raporları
- Süreç Kartları

2. Araştırma-Geliştirme

Başkent Üniversitesi'nde araştırma-geliştirme hizmetleri için süreçler tanımlanmıştır ve Bütünleşik Kalite Güvence Sistemine uygun olarak yürütülmektedir. Bu bağlamda araştırma-geliştirme faaliyetlerinin planlanması, desteklenmesi, gerçekleştirilmesi ve izlenmesi süreçleri belirlenmiştir. Bu süreçlerde kaynakların etkili ve verimli kullanımı göz önünde bulundurulmaktadır. Başkent Üniversitesi'nde araştırma-geliştirme hizmetleri ile ilgili performans göstergeleri tanımlanmıştır ve düzenli olarak izlenmektedir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Plan (2023-2033)
- Başkent Üniversitesi Araştırma-Geliştirme Politika Belgesi
- Başkent Üniversitesi Öncelikli Araştırma Alanları
- Başkent Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Yönergesi
- Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi
- Süreç Kartları

3. Toplumsal Katkı

Başkent Üniversitesinde toplumsal katkı hizmetleri ile ilgili süreçler tanımlanmış ve Bütünleşik Kalite Güvence Sistemi çerçevesinde yürütülmektedir. Kurum bünyesinde öğrencilere, çalışanlara ve genel topluma sunulan hizmetlerle ilgili süreçler belirlenmiş ve bu süreçler etkin bir şekilde yönetilmektedir. Her bir sürece ilişkin faaliyetleri gösteren akış şemaları, sorumluluklar, performans göstergeleri ve izleme yöntemleri hazırlanmıştır. Süreçlerin performansı ilgili birimler tarafından sürekli olarak izlenmekte ve ihtiyaç duyulduğunda iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Bu

KONTROLLÜ

iyileştirme faaliyetleri, kaliteyi artırma ve geliştirme ilkeleri doğrultusunda yürütülmekte olup, süreçlerin iyileştirilmesinde iç ve dış paydaşların beklentileri ve geri bildirimleri dikkate alınmaktadır. Kurum, toplumsal katkı süreçlerinin daha etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla sürekli olarak çalışmalarını sürdürmektedir.

Üniversitenin yer aldığı şehir ve kampüs alanlarında sürdürülebilir ve yaşanabilir bir çevre oluşturma ile toplumu sağlıklı bir yaşama teşvik etme stratejik amacı doğrultusunda farkındalık çalışmaları, üniversitenin üst yönetimi tarafından toplumsal fayda süreç yönetimi çerçevesinde yıllık öz değerlendirme ve ara değerlendirme raporları aracılığıyla izlenmektedir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Plan (2023-2033)
- Başkent Üniversitesi Toplumsal Katkı Politika Belgesi
- Başkent Üniversitesi Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Süreç Kartları
- Öz Değerlendirme Raporları

4. Uluslararasılaşma

Üniversitemiz, 2023-2033 Stratejik Planı kapsamında, Bilimsel Üretim ve Öğrenmeyi Mükemmelleştirmek amacıyla 2023 uluslararasılaşma politikasını uygulamaya koymuştur. Bu politika, öğrencilerin uluslararası hareketliliğini destekleyen esnek eğitim modelleri, yabancı uyruklu araştırmacıların istihdamı ve uluslararası öğrenci, personel, proje ve anlaşma sayılarının artırılmasını hedeflemektedir. Belirlenen göstergelerle sürecin etkinliği düzenli olarak değerlendirilmektedir. Kalite güvence sistemi yönetiminde, PUKÖ döngüsü uluslararasılaşma süreçlerinde etkin şekilde kullanılmaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Plan (2023-2033)
- Başkent Üniversitesi Uluslararasılaşma Politika Belgesi
- Başkent Üniversitesi Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Süreç Kartları

KONTROLLÜ

5. Yönetim Sistemi

Başkent Üniversitesinin akademik ve idari yapılanması, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği ile bunlara ilişkin ikincil mevzuatlar çerçevesinde oluşturulmuştur. Başkent Üniversitesi Stratejik Yönetim Modeli politikası çerçevesinde yönetilen kamu tüzel kişiliğine sahip bir vakıf üniversitesi olup yönetim sistemi, süreç temelli bir anlayışa dayanmaktadır.

Üniversitede rektör, rektör yardımcıları görev dağılımları ve organizasyon şeması, görev tanımları, iş akış süreçleri ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında tanımlanıştır. Üniversitede kalite güvence sistemi kapsamındaki yönetişimin işleyişi Kalite El Kitabı ve iş akışlarını tanımlayan Süreç Yönetimi El Kitabı ile sağlanmakta ve kurumsal internet sitesi üzerinden paydaşlar ile paylaşılmaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Plan (2023-2033)
- Başkent Üniversitesi Yönetim Sistemi Politika Belgesi
- Başkent Üniversitesi Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Başkent Üniversitesi Süreç Yönetimi El Kitabı
- Süreç Kartları

8.2. Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Paydaşlar (Müşteri) ile İletişim

Başkent Üniversitesi, paydaşlarla etkili ve sürekli iletişim kurmak için çeşitli kanallar oluşturmuş ve bu kanallar aracılığıyla paydaşların talepleri, istekleri, şikâyetleri, önerileri ve soruları düzenli olarak ele alınmaktadır. Bu iletişim süreci, paydaş memnuniyetini artırmak için yapılan faaliyetlerin temelini oluşturur.

Geri bildirimleri toplamak amacıyla düzenli olarak paydaş memnuniyet anketleri yapılmakta, bu anketlerden elde edilen veriler analiz edilmekte ve sonuçlar doğrultusunda iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir.

Eğitim programlarında yapılan tüm iyileştirme ve değişiklikler, öğrencilere ve diğer paydaşlara çeşitli kanallar aracılığıyla duyurulmaktadır. Bu kanallar arasında e-posta, Öğretim Yönetim Sistemi (ÖYS), resmi yazışmalar, üniversitenin web sitesi ve sosyal medya platformları yer alır. Öğretim Yönetim Sistemi (ÖYS) sayesinde, danışmanlar öğrencileriyle toplu veya bireysel olarak mesajlaşarak doğrudan iletişim kurabilmekte, böylece öğrencilere daha yakın ve kişisel bir destek sağlanmaktadır.

KONTROLLÜ

Akademik birimler, öğrencilerin görüş ve önerilerini değerlendirme toplantılarıyla alır. Senato ve kalite komisyonundaki öğrenci temsilcileri, öğrencilerin süreçlere katılımına katkıda bulunur. Mezunların işveren beklentilerine uygun yeterlilikler kazanması için Danışma Kurulları raporları üst yönetimle paylaşılır ve iyileştirmeler izlenir. Yeni mezunların beklentileri anketlerle değerlendirilir. Birimlerin web sayfalarındaki iletişim sekmesinden geri bildirimler alınır ve çözümler sunulur. E-talep sistemi, birimler arası talep sistemi ile daha etkili hale getirilmiştir.

Bu kapsamlı iletişim ağı, üniversitenin eğitim ve öğretim süreçlerinin etkinliğini artırmayı ve paydaşların memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı amaçlamaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (BÜ.DKD.19)
- 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (BÜ.DKD.18)
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- İletişim Prosedürü (BÜ.PRSD.08)
- Paydaş Analizi Prosedürü (BÜ.PRSD.09)

8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Başkent Üniversitesi, sunduğu hizmetlerle ilgili şartları, yasal mevzuat, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda belirler, uygular ve paydaşlarına duyurur. Bu şartları 2547 sayılı YÖK Kanunu, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Yönetmeliği, diğer yasal mevzuatlar, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı, Başkent Üniversitesi temel değerleri, Bologna Süreci, Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri oluşturur.

Üniversitede eğitim ve öğretim süreçleri bütüncül bir yaklaşımla yönetilmektedir. Eğitim Komisyonu, Öğrenme ve Öğretme Merkezi, Ölçme ve Değerlendirme Merkezi ve Uzaktan Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi, bu süreçlerin yönetiminden sorumludur.

Yüz yüze ve uzaktan öğretim süreçleri için kurum genelinde ilke, esaslar ve takvim belirlenmiştir. Programlarda öğrenme kazanımları, öğretim yöntemleri ve ölçme-değerlendirme süreçleri, YÖK mevzuatı ve üniversite yönetmelikleri çerçevesinde yürütülmekte olup, tüm süreçlerin koordinasyonu üst yönetim tarafından izlenmektedir. Eğitim-öğretim süreçlerinin izlenmesi ve iyileştirilmesi, öğrenci ve ders değerlendirme anketleri, öğretim elemanı raporları ve program çıktılarıyla ilgili izleme ve iyileştirme yaklaşımlarıyla sağlanmakta ve PUKO çevrimleri tamamlanmaktadır.

KONTROLLÜ

Kurumun Eğitim-Öğretim Politikasında, öğrenmeyi mükemmelleştirme stratejisi kapsamında öğrenci merkezli ve yetkinlik temelli öğretim, ölçme ve değerlendirme yöntemleri uygulanmaktadır. Ders kazanımlarına ve eğitim yaklaşımlarına (örgün, uzaktan, harmanlanmış) uygun ölçme ve değerlendirme yöntem ve teknikleri uygulanmaktadır.

Üniversitede yatay ve dikey geçiş işlemleri, Yükseköğretim Kurumlarında Ön Lisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Geçiş, Çift Anadal, Yandal ile Kurumlar Arası Kredi Transferi Yapılması Esaslarına İlişkin Yönetmelik kapsamında yapılmaktadır.

Üniversitede uluslararasılaşmaya verilen önem nedeniyle yurt dışından öğrenci kabulü, değişim programları ile yurt dışına öğrenci gönderme olanakları bulunmaktadır. Bologna Süreci kapsamında, 2005-2006 yılından itibaren tüm mezunlara diploma eki verilmektedir. Ayrıca, Diploma Eklerinde "Europass" etiketi kullanılmaktadır. Öğrencilerin ders ve sınıf geçme, ders muafiyeti, intibak, alttan/üstten ders alma usulleri Ön Lisans, Lisans ve Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği ve birimlerin eğitim-öğretim yönergeleri çerçevesinde yürütülmektedir. Öğrenci kayıt ve mezuniyet işlemleri ile ilgili şartlar mevzuat kapsamında belirlenmekte ve Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- 2547 sayılı YÖK kanunu (BÜ.DKD.02)
- Başkent Üniversitesi Yönetmelik ve Yönergeleri
- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği (BÜ.DKD.09)

8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Başkent Üniversitesi, ilgili kanun, yönetmelik, yönerge ve talimatlarda belirtilen kurallara uygun vermiş olduğu hizmetler için gereken şartları karşılamakta ve yapmış olduğu tüm faaliyetleri gözden geçirmektedir. Başkent Üniversitesi bu şartları yerine getirme kabiliyeti şeffaf bir biçimde izlenebilir durumdadır. Hizmetler verilmeden önce tüm şartların ilgili kanun ve yönetmeliklere olan uyumu kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerde farklılık var ise bunların giderilmesi sağlanır. Üniversite sunduğu hizmetlere yönelik yapılan talepleri gözden geçirerek talep edenleri yazılı olarak bilgilendirir.

Eğitim faaliyetlerinin güncellenmesi, akredite programlarda tanımlı süreçler çerçevesinde sürdürülmektedir. Akredite olmayan programlarda ise, Akreditasyona Ön Hazırlık Çalışmaları, Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme faaliyetleri ile Üniversite Üst Yönetimi ve Kalite

KONTROLLÜ

Komisyonunun gerçekleştirdiği paydaş analizleri doğrultusunda izleme ve güncelleme çalışmaları yapılmaktadır. Birim kalite güvence sorumluları paydaş görüşleri ve anketler düzenleyerek bölümler için ihtiyaç analizleri gerçekleştirmektedir. Bu analizlere dayanarak, eğitim programlarının amaçları, program yeterlikleri ve ders bilgi paketlerinde güncellemeler yapılmaktadır. Ayrıca, YÖK tarafından belirlenen ilkeler veya düzenlemeler doğrultusunda da lisans ve lisansüstü programlarda güncellemeler gerçekleştirilmektedir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği (BÜ.DKD.09)
- 2547 sayılı YÖK kanunu (BÜ.DKD.02)
- Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları
- Memnuniyet Anketleri
- Yönetim Kurulu ve Senato Toplantı Kararları

8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Başkent Üniversitesinde hizmetlere ilişkin şartlarda bir değişiklik yapılması gerektiğinde, bu değişiklikler ilgili yasal düzenlemeler ve kanunlar doğrultusunda gerçekleştirilir. İdari, mali ve akademik değişiklikler, Rektörlük ve Üniversite Genel Sekreterliği tarafından yetkili makamlarca yürütülür. Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) ile ilgili değişiklikler ise Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğü tarafından planlanır ve uygulanır.

Başkent Üniversitesi, sunduğu hizmetlerde meydana gelen değişiklikler hakkında öğrenci ve diğer ilgili paydaşları bilgilendirmek için çeşitli iletişim kanallarını kullanır. Bu kanallar arasında e-posta, SMS ve üniversitenin web sayfası duyuruları yer alır. Eğer değişiklikler, dokümante edilmiş bir bilgiyi etkiliyorsa, bu durum "Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)" uyarınca ele alınır. Bu değişikliklerin tüm personel tarafından bilinmesi ve anlaşılması için, ilgili bilgiler Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğünün web ve intranet sayfalarında duyurulur, ayrıca personel e-posta yoluyla bilgilendirilir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Yönetim Kurulu ve Senato Toplantı Kararları
- Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)

KONTROLLÜ

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak 4.3.1 Maddesinde tanımlanmıştır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Başkent Üniversitesi dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlere ilişkin satın almaların belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesine ilişkin yöntemini ve kontrolleri Satın Alma Müdürlüğünce yapılmaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi İhale Yönetmeliği

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz bütçesi dâhilinde, dışardan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, ürün ve hizmet bilgisi ile istenilen şartları içeren, ilgili yasalara uygun bilgileri dokümante ederek önceden belirler ve yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler hazırlar ve duyurur.

Şartnamelere göre ilgili komisyonca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilir, uygun değil ise reddedilerek tedarikçiye teslim edilir.

8.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi

Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Başkent Üniversitesi İhale Yönetmeliği belirtildiği şekilde yapılır.

Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar şartnameye göre hazırlanmış olan muayene ve kabul komisyonu tarafından yapılır. Tüm kayıtlar muhafaza altına alınır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi İhale Yönetmeliği

KONTROLLÜ

8.5. Hizmetin Sunumu

8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, sunmuş olduğu hizmetlerin etkin şekilde yürütülmesi, devamlılığının sağlanması, beklenmedik sonuçlardan kaçınılması adına; Süreç Akış Planları hazırlamış, yetkin kişilerin görevlendirmesini yapmış, süreçlerin sorunsuz bir şekilde yürütülmesi adına uygun alt yapı ve ortamı hazırlamış, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi bilgilerini dokümante etmiş ve web sayfasında yayınlamıştır.

Başkent Üniversitesi hizmet çıktılarının muhafazasını ve sunduğu ürün ve hizmetlerin belirlenen şartlara sürekli uygun olmasını, değişikliklerin gözden geçirilmesinin sonuçları ile kişisel yetki değişikliklerini Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01) ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (BÜ.PRSD.02) göre gerçekleştirir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Süreç Akış Planları
- Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.02)

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Tanımlama ve izlenebilirlik süreçleri, üniversitenin kalite yönetim sistemi süreçlerine entegre edilmiştir. Bu sayede, hizmetlerin izlenmesi ve kalite standartlarına uygunluğunun sağlanması, gerekli tüm aşamalarda etkin bir şekilde yönetilmektedir. Başkent Üniversitesi, bu süreçleri kullanarak, öğrenci ve personelin bilgilerinden bilimsel araştırmalara kadar geniş bir yelpazede izlenebilirliği garanti altına alır. Bu durum, üniversitenin hizmet kalitesini sürekli iyileştirme taahhüdünün bir parçasıdır ve aynı zamanda yasal düzenlemelere uyumun sağlanması açısından kritik öneme sahiptir. Bu sistem, hizmetlerin etkin bir şekilde izlenmesi ve kontrol edilmesi için aşağıdaki yöntemlerle uygulanmaktadır:

a) Yazışmalar: Tüm gelen ve giden evraklar, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden kayıt altına alınır. Bu yöntem, yazışmaların izlenebilirliğini ve arşivlenmesini sağlar.

b) Öğrenci İzlenebilirliği: Öğrencilerimizin izlenebilirliği ve kontrolü, öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. Kimlik Numarası kullanılarak gerçekleştirilir. Bu sayede, öğrencilerin akademik ve idari süreçleri güvenli bir şekilde izlenir.

KONTROLLÜ

c) Personel İzlenebilirliği: Üniversite personelinin izlenebilirliği, kurum sicil numarası aracılığıyla sağlanır. Bu numara, personelin tüm kurumsal işlemlerinin takibini kolaylaştırır.

d) Araç, Gereç ve Ekipman İzlenebilirliği: Üniversitenin sahip olduğu araç, gereç ve ekipmanlar, demirbaş numarası ile izlenir ve kaydedilir. Bu sayede, malzeme yönetimi ve envanter takibi etkin bir şekilde yapılır.

e) Eğitim ve Öğretim Programları İzlenebilirliği: Eğitim ve öğretim programlarının izlenebilirliği, Ders Bilgi Paketleri Sistemi üzerinden sağlanır. Bu sistem, ders içerikleri, program yeterlilikleri ve öğretim yöntemlerinin izlenmesini ve değerlendirilmesini mümkün kılar.

f) Bilimsel Araştırma Hizmetleri İzlenebilirliği: Üniversitede yürütülen bilimsel araştırma hizmetleri, proje kodu ve numarası ile izlenir. Bu kodlama sistemi, araştırma projelerinin takibini ve yönetimini kolaylaştırır.

g) Toplumsal Hizmetlerin İzlenebilirliği: Üniversitenin sunduğu toplumsal hizmetler, sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS üzerinden yapılan yazışmalar ile izlenir. Bu yöntem, eğitim ve toplumsal etkinliklerin izlenebilirliğini ve katılımcıların doğrulanmasını sağlar.

8.5.3. Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti

Üniversitemizde müşteri mülkiyetini öğrenci bilgileri, teminatlar, avanslar vb.lerinden oluşmaktadır. Saklanması, korunması, muhafaza edilmesi, elden çıkartılması ilgili birimler tarafından gerçekleştirilmektedir. Üniversitemizde dış tedarikçiye ait bir mülkiyet yoktur.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.02)
- Başkent Üniversitesi Mevzuatları

8.5.4. Muhafaza

Üniversitemiz, faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için satın alımını gerçekleştirdiği ürünler ile öğrencilerimize ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarını kullanım şartlarına uygun muhafaza edilmesi için gereken fiziksel ortam şartlarını sağlamış, kategorize ederek tanımlamış ve arşivlemiştir.

Depolanan ürünlerin taşıma ve nakliyesi niteliklerine uygun şekilde araç ve teçhizatla yapılmaktadır. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. Ürünlere ait stoklar tutulur, giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevli personel tarafından gerçekleştirilir.

KONTROLLÜ

Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilen belgeler elektronik ortamda (EBYS), ilgili birim arşivleri ve kurum arşivlerinde ilgili mevzuat kapsamında toplanır, muhafaza edilir, hizmete sunulur, ayıklanır ve imha edilir. Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilen belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında "Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, Arşiv Yönetmeliği" kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir.

Referans ve Kanıt Dokümanları
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (BÜ.DKD.11)

8.5.5. Hizmet Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim, öğretim hizmetleri sonucunda mezun olan öğrencilerimiz Üniversitemiz Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ile akademik birimleri tarafından takip edilmektedir. Mezuniyet Bilgi Sistemi uygulaması ve sosyal medya iletişim kanalları ile mezun öğrencilerimiz ile irtibat sürdürülmekte ve geri bildirimler alınmaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz, hizmet sunumunda yasal ve kalite standartlarına uyumu güvence altına almak, paydaşlarımızın beklenti ve memnuniyetlerini en üst düzeyde karşılayabilmek amacıyla, mevzuatta yapılan değişiklikleri ve Kalite Yönetim Sisteminde olası güncellemeleri titizlikle kontrol etmektedir. Gözden geçirme süreçlerinde, değişiklikleri onaylayan kişiler belirlenir, yapılan değişiklikler kayıt altına alınır ve ilgili dokümanlar revize edilir. Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı'nda alınan kararlar doğrultusunda, onay veren kişiler ve ilgili faaliyetler belgelenip muhafaza edilir, bu değişiklikler sisteme entegre edilerek gerekli bilgilendirme ve duyurular yapılır.

Referans ve Kanıt Dokümanları
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.04)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (BÜ.PRSD.05)

8.6. Hizmetin Sunumu

Üniversitemiz, akademik yıl içerisinde planlanan kayıt tarihleri, ders başlangıç, ders bitiş tarihleri ve sınav tarihlerini içeren akademik takvimlerini hazırlar, her eğitim öğretim yılından önce yayınlar. Eğitim ve öğretim faaliyetleri akademik takvimlerde planlandığı şekilde gerçekleştirilir. Eğitim, öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu yapılan sınavlar ile ölçülmektedir. Sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme, mezuniyet öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin usul ve esaslar ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

KONTROLLÜ

Üniversitemizde sunulan hizmetleri onaylayan kişi/kişiler için izlenebilirlik faaliyetleri, EBYS ile ıslak imzalı dokümanlar ile sağlanmaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürü (BÜ.PRSD.01)
- İç Tetkik Prosedürü (BÜ.PRSD.03)
- Uygun Olmayan Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.04)
- Yönetimi Gözden Geçirmesi ve Liderlik Prosedürü (BÜ.PRSD.07)
- Akademik Takvimler

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemiz, hizmetin sunumu sırasında ve yapılan kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzlukları belirler. Belirlenen uygunsuzluklar için her aşamada en uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla düzeltici ve/veya iyileştirici faaliyetler gerçekleştirilir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinde ve kontrolünde "Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü"ne göre yapılmaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (BÜ.PRSD.05)
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.04)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.02)
- İç Tetkik Prosedürü (BÜ.PRSD.03)

KONTROLLÜ

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Paydaşların Memnuniyeti

Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi eğitim - öğretim hizmet süreçlerinin sürekli iyileştirilmesini, sistemi etkileyen yazılı ve sözlü şikâyetlerin değerlendirilmesini, uygun çözümlerin üretilmesini ve paydaşlara yanıt verilmesini içerir.

Üniversite çalışanlarının görüşlerini almak ve ihtiyaçlarını belirlemek amacıyla her yıl memnuniyet anketi yapılmaktadır. Ayrıca, öğretim elemanlarının dersleri ile uzmanlık alanlarının uyumu, 'Ders ve Ders Sorumlusu Değerlendirme Anketi' ile izlenmektedir.

Üniversitede öğrencilere yönelik geri bildirimler, üniversite genelinde ve birimlere özel anketler aracılığıyla alınmaktadır. Öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerini belirlemek için memnuniyet anketleri düzenlenir. Ders ve eğitmenlerin değerlendirilmesi için "Ders ve Ders Sorumlusu Değerlendirme Anketi" ve "Uzaktan Öğretimde Ders ve Eğitmen Değerlendirme Anketi" uygulanır. Birimlere özgü anketlerle teorik ve uygulamalı dersler değerlendirilir. Bazı birimlerde, öğrenci ve dış paydaşlarla odak grup görüşmeleri yapılır. Ayrıca, her dönem sonunda öğrencilere AKTS iş yükü anketi uygulanarak geri bildirimler doğrultusunda gerekli güncellemeler yapılır. Öğrenciler, her akademik yarıyıl sonunda ders ve öğretim elemanlarını değerlendiren anketler doldurur.

Başkent Üniversitesi'nin sosyal tesis, yurtlar, yemekhane, teknoloji donanımlı çalışma alanları ve sağlık hizmetleri ile ilgili olanakları kullanıcı anketlerinden elde edilen veriler kapsamında her yıl geliştirilmektedir. Değerlendirmeler, ders ve program güncellemeleri ile fiziksel mekânların iyileştirilmesi için kullanılır. Öğrenci anketleri, ders sonu değerlendirmeleri ve öğretim elemanı raporları, eğitim süreçlerinin izlenmesi ve iyileştirilmesinde bütünsel olarak uygulanır ve PUKO döngüleri tamamlanır.

Kalite komisyonlarında, öğrenciler ve idari personel karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılım sağlar. Senato ve kalite komisyonundaki öğrenci temsilcileri, öğrenci katılımını destekler. Yazılı ve sözlü şikâyetler öncelikle birim yöneticisi tarafından değerlendirilerek çözüm üretilir veya Üst Yönetime yönlendirilerek düzeltici faaliyetler programlanır, yazılı ve sözlü olarak şikâyet sahibi bilgilendirilir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri
- Kurum İç Değerlendirme Raporu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

KONTROLLÜ

- Uygun Olmayan Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.04)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (BÜ.PRSD.05)
- Paydaş Geri Bildirim Yönetimi ve Analizi Prosedürü (BÜ.PRSD.09)

9.1.1. Analiz ve Değerlendirme

Başkent Üniversitesi stratejik amaçları ve hedefleri doğrultusunda sürekli iyileştirme ve kurumsal performans yönetim sistemine sahiptir. Stratejik planda hedeflenen başarılar ve amaçlardaki gelişimin izlendiği kilit başarım göstergeleri (KPI) ve bu göstergeleri oluşturan temel değişkenler, üniversitenin kalite güvencesi sisteminin süreçlerinin sürdürülebilirliğinin izlenmesini sağlar. Stratejik plan kapsamında birim eylemleri yıllık olarak izlenmekte ve kritik noktalarda ihtiyaç duyulan hedef güncellemeleri yapılmaktadır. Üniversitenin detaylı yıllık faaliyetleri, faaliyet raporu kapsamında paydaşlarla paylaşılmaktadır.

Üniversitede stratejik plan temelinde belirlenen hedeflere yönelik gerçekleştirilen faaliyetler, PUKÖ çevrimleri kapsamında iç ve dış paydaşların katılımıyla yürütülmektedir. Akademik ve idari birimlerde belirlenen iyileştirme ve geliştirme alanları, Kurumsal Performans Değerlendirme ve Hedeflere Ulaşma Düzeylerini Belirleyecek Revizyon Toplantılarında değerlendirilerek ihtiyaç duyulan iyileştirmeler ilgili kurullara iletilmekte ve çevrimler kapatılmaktadır.

Stratejik plan ölçüm ve değerlendirme çalışmaları, kalite yönetimi ile entegre bir şekilde yürütülmekte olup, stratejik planın bölümleri ve takibi doğrudan PUKÖ döngüsü ile ilişkilendirilmiştir. "Stratejik Yönetim Sistemi," kurumsal performans yönetimi çerçevesinde bireysel sorumluluklardan kurumsal başarıya uzanan bir süreç olarak uygulanmaktadır. Sürekli iyileşme süreci, STRASİS yazılımı ile stratejik hedefler ile ilişkilendirilmektedir. STRASİS yazılımında hedefler ve performans göstergeleri tanımlanmış olup, her eylem için oluşturulan eylem planlarında ilgili birimin eylem alanına ilişkin çevre, paydaşlar belirlenmekte ve kontrol mekanizması kurularak eylemlerin performans ölçüm ve kontrol süreçleri tanımlanmaktadır.

Üniversitemiz genelinde, bilgi işlem birimimiz tarafından toplanan veriler FARSİS yazılımı ile işlenerek stratejik eylemlerin amaçları gerçekleştirme oranı hesaplanır. FARSİS, Üniversite genelinde toplanan tüm verileri kullanarak eylemlerin hedeflere ulaşma etkisini ve amaçların misyonu gerçekleştirme oranını hesaplar. Bu sistemde geliştirilen raporlar ve analizler, üniversitemiz genelinde yürütülen tüm süreçlerin şeffaf, nesnel ve kesintisiz takibini sağlar. Eylemlerin gerçekleşmesinin izlenmesi ise STRASİS yazılımı üzerinden yapılır. Birimlerimiz, eylemlerine ilişkin tüm süreçleri zaman çizelgesine uygun olarak bu sisteme girerler.

KONTROLLÜ

Kurum performans yönetimi aşağıdaki araçlar üzerinden gerçekleştirilmektedir:

1. **Kırmızı Kitap**: Stratejik Plan'ın tanımlandığı ve açıklandığı kitaptır.
2. **Beyaz Kitap**: Ana faaliyet birimlerinin gelecek senaryomuzu inşa etmek üzere geliştirdikleri eylemlerin listelendiği kitaptır.
3. **Sarı Kitap**: Destek birimlerinin, ana faaliyet birimlerinin eylemlerini destekleme planlarının listelendiği kitaptır.
4. **STRASİS**: Üniversitemizin Stratejik Yönetim Sisteminin işletildiği yazılımdır. STRASİS, beyaz ve sarı kitap ile birlikte tüm eylemlerin tanımlı olduğu bilgi platformudur. Yazılımda eylemler ve eylemlere ilişkin tüm veriler, iş zekâsı modelleri ile analiz ve takip edilir.
5. **FARSİS**: STRASİS sistemi ile entegre çalışan, üniversite genelinde üretilen verilerin stratejik eylemlerin değerlendirilmesi için kullanımına olanak tanıyan veri analiz yazılımıdır. FARSİS, STRASİS içinde tanımlanmış tüm eylemlerin nesnel veriler ile ölçülüp değerlendirilmesini sağlar. Akademik Portal ise FARSİS'i destekleyen bir entegrasyon olarak kullanılır.

Stratejik Yönetim Sistemimizin esasları, yıllık olarak fakülte ve üniversite düzeyinde takip edilmektedir. Stratejik plan değerlendirmesi, Üniversite Üst Yönetimi başkanlığında yılda en az bir kez yapılan, tüm birimlerin katıldığı toplantılar ile gerçekleştirilir.

Üniversitemizin Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yüksek eğitim-öğretim hizmetinin uygunluğunu kontrol etme, izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme, yöntem ve süreçlerini tanımlamış, ilgili sorumlulukları belirlemiş ve dokümante edilmiştir. Sistem, hizmet kalitesini etkileyen tüm akademik ve idari birimleri kapsar.

Başkent Üniversitesi Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi için çeşitli yöntemleri uygular. Planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılır. Bu amaçla süreçlerin ölçülebilir kalite hedeflerine, belirlenen zaman aralığında ulaşılıp ulaşılmadığı uygun aralıklarda uygun yöntemlerle izlenir.

BKYS'nin performansı, birim kalite komisyonları ile Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğü tarafından değerlendirilmekte ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülmektedir. Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları, Kalite İç Tetkik Sonuçları, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetlerden gelen geri bildirimler uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, "Uygun Olmayan Hizmetlerin Kontrolü

KONTROLLÜ

Prosedürü" kapsamından gerekli faaliyetler başlatılarak sonuçlar dokümante edilerek muhafaza edilmektedir.

Birimler tarafından akademik dönem sonunda elde edilen sonuçlar (başarı durumları, devam durumları, öğrenci kompozisyonları, öğrenciye ait öğretim elemanı değerlendirme sonuçları vb.) performans raporu haline getirilerek Üst Yönetime sunulur. Üniversite Üst Yönetimi hizmet sunumunda tanımladığı şartların yerine getirildiğini doğrulamak için ilgili süreçlerin izleme ve ölçümlerini uygun aşamalarda gerçekleştirir. Hizmet uygunsuzlukları, eksiklik ve hataların doğrulama faaliyetleri; iç tetkikler, hizmet raporları, süreç kontrolleri ve müşteri şikâyetleri ile tespit edilir. Uygun olmayan hizmetin saptandığı bir durum birim yöneticisi sorumluluğunda giderilir ve sonuç kontrol edilir.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği (BÜ.DKD.09)
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu (BÜ.DKD.02)
- Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları
- Memnuniyet Anketleri
- Yönetim Kurulu ve Senato Toplantı Kararları
- Uygun Olmayan Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.04)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (BÜ.PRSD.05)
- İç Tetkik Prosedürü (BÜ.PRSD.03)

9.2. İç Tetkik

Başkent Üniversitesi eğitim-öğretim hizmetleri sunumu kapsamında tanımlanan Kalite Yönetim Sisteminin yeterlilik, uygunluk ve etkinliğini değerlendirmek amacıyla BKYS düzenli iç tetkikler planlar, gerçekleştirir ve sonuçlarını belgeleyerek raporlamasını gerçekleştirir. Tetkikler, kalite yönetim sisteminin belirlenen standartlara, kuruluş politikalarına ve hedeflerine uygun olup olmadığını değerlendirmek amacıyla "İç Tetkik Prosedürü (BÜ.PRSD.03)" ne göre uygulanmaktadır. İç tetkikler üst yönetim tarafından atanmış yetkin tetkikçilerle, bağımsız ve tarafsız bir şekilde gerçekleştirilir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- İç Tetkik Prosedürü (BÜ.PRSD.03)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

KONTROLLÜ

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Başkent Üniversitesi Üst Yönetimi, tanımlanan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun devam ettirildiğinden, yeterliliğinden ve etkinliğinin sürekliliğini ve kuruluşun stratejik yönüyle uyumundan emin olmak için belirli aralıklarla sistemi gözden geçirir. Gözden geçirme; YGG toplantılarının planlanması, duyurulması, raporlanması "Yönetimi Gözden Geçirmesi ve Liderlik Prosedürü (BÜ.PRSD.07)"nde belirtildiği şekilde gerçekleştirilir.

5.1. Üst Yönetim yılda bir kez Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve etkinliğini değerlendirmek için akademik/idari ve destek birim yöneticilerini toplantıya davet eder. Ayrıca akademik anlamda Üniversite Senatosu ve Kalite Komisyonu toplantıları da Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarıyla eşdeğerdir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Üniversitemiz Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında girdi olan konular aşağıda verilmiştir;

1) Önceki yönetim gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerin durumu,
2) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
3) Aşağıdakilerle ilgili eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
   - Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
   - Kalite hedeflerine erişme derecesi
   - Süreç performansı ile hizmetlerin uygunluğu
   - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
   - İzleme ve ölçme sonuçları
   - Tetkik sonuçları
   - Dış tedarikçilerin performansı
4) Kaynakların yeterliği,
5) Risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
6) İyileştirme için fırsatlar.

KONTROLLÜ

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Üst yönetimin gözden geçirme çıktıları;

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin, devamlılığının paydaş memnuniyetinin en üst seviyede tutulması için iyileştirme fırsatlarını,
- Her türlü değişiklik ihtiyaçlarını
- İhtiyaç duyulan kaynakları kapsar.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Yönetimi Gözden Geçirmesi ve Liderlik Prosedürü (BÜ.PRSD.07)
- Yönetimin Gözden Geçirme Tutanakları
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.02)
- İç Tetkik Prosedürü (BÜ.PRSD.03)
- Düzeltici faaliyetler

KONTROLLÜ

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Kalite Yönetim Sistemi, kalite politikasının ve hedeflerinin tüm birimlerde anlaşılması ve uygulanması, tetkik sonuçlarının analiz edilmesi, düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanması ve yönetimin gözden geçirme süreçleri aracılığıyla sürekli olarak iyileştirilmektedir. Bu süreç, kurum genelinde kalite bilincini yaygınlaştırmayı ve süreçlerin sürekli olarak optimize edilmesini amaçlar.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

Üniversitenin faaliyet alanlarına ilişkin Süreç Akış Planlarının uygulanması sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklar, kontrol mekanizmaları, paydaş şikâyetleri, öğrenci değerlendirme sonuçları, iç tetkik uygulamaları gibi veri kaynakları ile tespit edilir. Belirlenen uygunsuzluklar veya olabilecek sorunlar BÜ.PRSD.04 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre takip edilerek uygulama gerçekleştirilir.

10.3. Sürekli İyileştirme

Başkent Üniversitesi, yükseköğretim eğitim-öğretim hizmetlerinin tanımlanmış kalite sistemine uygunluğunu sağlamak için girdi, süreç ve çıktı aşamalarında iyileştirme fırsatlarını proaktif olarak belirleyip uygulamaktadır. Üniversite, hizmet süreçlerinin sürekliliğini ve etkinliğini koruyarak, nerelerde iyileştirme yapılması gerektiğini tespit eder ve bu iyileştirmeler için ölçme ve analiz süreçlerini planlayarak hayata geçirir. Bu süreç, hizmet kalitesini etkileyen tüm akademik ve idari birimleri kapsar.

Başkent Üniversitesi sürekli iyileştirme çerçevesinde aşağıdaki faaliyetleri gerçekleştirmektedir:

1. **Fırsatların Belirlenmesi ve Değerlendirilmesi:** Üniversitenin süreçlerini, hizmetlerini ve eğitim kalitesini iyileştirebilecek fırsatları belirlemek için sürekli analiz ve değerlendirmeler yapılır. Bu, öğrenci geri bildirimleri, iç ve dış denetim sonuçları, performans ölçümleri ve risk analizlerine dayandırılır.
2. **Düzeltici Faaliyetler:** Tespit edilen uygunsuzluklar için kök neden analizi yapılır ve bu uygunsuzlukların tekrarını önlemek için düzeltici faaliyetler uygulanır.
3. **Sürekli İyileştirme Kültürü:** Üniversite içinde sürekli iyileştirme kültürünün yerleşmesi için çalışanların ve öğrencilerin sürece katılımı teşvik edilmektedir. Bu süreç paydaş memnuniyet anketleri, önerileri ve iyileştirme projelerine dâhil etmek suretiyle sağlanmaktadır.

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

4. **Değişim Yönetimi:** Üniversite içindeki değişikliklerin (yeni eğitim programları, teknoloji entegrasyonu gibi) BKYS üzerinde olumsuz bir etkisi olup olmadığı değerlendirilir ve bu değişikliklerin etkili yönetimi için uygun adımlar üst yönetim tarafından atılır.

5. **Veri Analizi ve İzleme:** Performans verilerinin düzenli olarak analiz edilmesi ve bu analizlerin iyileştirme fırsatlarını belirlemek için kullanılmaktadır. Öğrenci başarı oranları, memnuniyet anketleri ve diğer kritik metrikler izlenerek iyileştirmeler için kullanıma sunulur.

İç ve dış tetkik sonuçları, kurum performansı değerlendirme sonuçları, iç ve dış paydaş anket sonuçları, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı sonuçları değerlendirildikten sonra gerekli durumlarda, düzeltici faaliyetler başlatılarak iyileşmeler sağlanır ve sürdürülür.

Referans ve Kanıt Dokümanları

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (BÜ.PRSD.02)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (BÜ.PRSD.05)
- Yönetimi Gözden Geçirmesi ve Liderlik Prosedürü (BÜ.PRSD.07)
- İç Tetkik Prosedürü (BÜ.PRSD.03)
- Başkent Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2033)
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

TS EN ISO 9001:2015'e Çapraz Referanslar I

TS EN ISO 9001:2015 / Kalite El Kitabı		1.1 Amaç ve Kapsam	1.2 Atıf yapılan Kanunlar, Standartlar	1.3 Terimler, Tanımlar ve Kısaltmalar	**4. Kuruluşun bağlamı**	4.1Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	4.4 Kalite yönetim sistemi ve süreçler	**5. Liderlik**	5.1 Liderlik ve taahhüt	5.2 Politika	5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	**6. Planlama**	6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama	6.3 Değişikliklerin planlanması
1	**Kapsam**	X															
2	**Atıf Yapılan Standart / dokümanlar**		X														
3	**Terimler ve Tarifler**			X													
4	**Kuruluşun Bağlamı**				X												
4.1	Kuruluş ve bağlamının anlaşılması					X											
4.2	İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması						X										
4.3	Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi							X									
4.4	Kalite yönetim sistemi ve prosesleri								X								
5	**Liderlik**									X							
5.1	Liderlik ve taahhüt										X						
5.1.1	Genel										X						
5.1.2	Müşteri odaklılık										X						
5.2	Politika											X					
5.2.1	Kalite politikasının oluşturulması											X					
5.2.2	Kalite politikasının duyurulması											X					
5.3	Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar												X				
6	**Planlama**													X			
6.1	Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri														X		
6.2	Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama															X	
6.3	Değişikliklerin planlanması																X

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

TS EN ISO 9001:2015'e Çapraz Referanslar II

Kalite El Kitabı / TS EN ISO 9001:2015		**7. Destek**	7.1 Kaynaklar	7.2 Yetkinlik	7.3 Farkındalık	7.4 İletişim	7.5 Dokümante edilmiş bilgi	**8. Operasyon**	8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	8.2 Hizmetler için şartlar	8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü	8.5 Hizmetin sunumu
7	**Destek**	X										
7.1	Kaynaklar		X									
7.1.1	Genel		X									
7.1.2	Kişiler		X									
7.1.3	Altyapı		X									
7.1.4	Proseslerin işletimi için ortam		X									
7.1.5	İzleme ve ölçme kaynakları		-									
7.1.6	Kurumsal bilgi		X									
7.2	Yetkinlik			X								
7.3	Farkındalık				X							
7.4	İletişim					X						
7.5	Dokümante edilmiş bilgi						X					
7.5.1	Genel						X					
7.5.2	Oluşturma ve güncelleme						X					
7.5.3	Dokümante edilmiş bilginin kontrolü						X					
8	**Operasyon**							X				
8.1	Operasyonel planlama ve kontrol								X			
8.2	Ürün ve hizmetler için şartlar									X		
8.2.1	Müşteri ile iletişim									X		
8.2.2	Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi									X		
8.2.3	Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi									X		
8.2.4	Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi									X		
8.3	Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi									-		
8.4	Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü										X	
8.4.1	Genel										X	
8.4.2	Kontrolün tipi ve boyutu										X	
8.4.3	Dış tedarikçi için bilgi										X	
8.5	Üretim ve hizmetin sunumu											X
8.5.1	Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü											X
8.5.2	Tanımlama ve izlenebilirlik											X

KONTROLLÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

TS EN ISO 9001:2015'e Çapraz Referanslar III

Kalite El Kitabı / TS EN ISO 9001:2015		8.5 Hizmetin sunumu	8.6 Hizmetlerin piyasaya sunumu	8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü	**9. Performans değerlendirme**	9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	9.2 İç Tetkik	9.3 Yönetimin gözden geçirmesi	**10. İyileştirme**	10.1 Genel	10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetler	10. Sürekli iyileştirme
8.5.3	Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	X										
8.5.4	Muhafaza	X										
8.5.5	Teslimat sonrası faaliyetler	X										
8.5.6	Değişikliklerin kontrolü	X										
8.6	Ürünlerin ve Hizmetlerin piyasaya sunumu		X									
8.7	Uygun olmayan çıktının kontrolü			X								
9	**Performans değerlendirme**				X							
9.1	İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme					X						
9.1.1	Genel					X						
9.1.2	Müşteri memnuniyeti					X						
9.1.3	Analiz ve değerlendirme					X						
9.2	İç Tetkik						X					
9.3	Yönetimin gözden geçirmesi							X				
9.3.1	Genel							X				
9.3.2	Yönetimin gözden geçirmesi girdileri							X				
9.3.3	Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları							X				
10	**İyileştirme**								X			
10.1	Genel									X		
10.2	Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet										X	
10.3	Sürekli iyileştirme											X

KONTROLLÜ