 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

## 1. Giriş

### 1.1. Genel

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından kalite yönetim sistemini uygulamaya karar vermek, kurumun genel performansını artırmaya yardım etmesi ve kullanıcıya kaliteli bir servis sunumu sağlanması için sağlam bir temel oluşturması bakımından stratejik bir karardır.


Bu standardı esas alarak bir kalite yönetim sistemi uygulamak kurumumuza aşağıdaki potansiyel faydaları sağlar:

- Kullanıcı ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygun ürün ve hizmetleri sürekli sağlama kabiliyetini,
- Kullanıcı memnuniyetini artırmak için fırsatları,
- Bağlamı ve amaçları ile ilgili risk ve fırsatları belirlemeyi,
- Belirtilmiş kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğun gösterilmesi kabiliyetini

Hazırlanan El Kitabı ilgili iç ve dış taraflarca kullanılabilir. Uygulanan yönetim sistemi belirtilen kalite yönetim sistemi şartları, ürün ve hizmet için olan şartları tamamlayıcıdır. Yönetim Sistemi uygulamaları, Planla - Uygula - Kontrol et - Önlem al (PUKÖ) döngüsü ve risk temelli düşünmeyi içeren proses yaklaşımını uygular. Proses yaklaşımı kurumumuza, prosesleri ve onların karşılıklı etkileşimlerinin planlamasını sağlar. PUKÖ döngüsü kurumumuza, proseslerine uygun şekilde kaynak sağlandığından, proseslerinin uygun şekilde yönetildiğinden, iyileştirme için fırsatların tayin edildiğinden ve bu şekilde hareket edildiğinden emin olunmasını sağlar.

Risk temelli düşünme kurumumuza, prosesleri ve kalite yönetim sisteminin planlanan sonuçlardan sapmaya yol açan faktörlerin tayinini, olumsuz etkileri asgari seviyeye indirecek önleyici kontrolleri uygulamayı ve ortaya çıktıkça fırsatlardan azami derecede faydalanmayı

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

sağlar. Şartları düzenli şekilde karşılama ve gelecek ihtiyaç ve beklentilerini belirleme, artarak dinamikleşen ve karmaşık çevrede, kurumumuz için bir tehdit oluşturmaktadır. Bu amaca erişmek için kurumumuz, doğrulama ve sürekli iyileştirmeye ek olarak büyük değişiklikler, inovasyon ve organizasyon değişikliği gibi farklı şekillerdeki iyileştirmeyi adapte etmektedir.

## 1.2. Kalite Yönetim Sistem Prensipleri

- ✓ Kalite yönetim prensipleri;
- ✓ Liderlik,
- ✓ Personelin bağlılığı,
- ✓ Proses yaklaşımı,
- ✓ İyileştirme,
- ✓ Kanıt esaslı karar alma,
- ✓ İlişki yönetimidir.


## 1.3. Proses Yaklaşımı

Uygulanan Yönetim sistemi standardı, kullanıcı şartlarını karşılamak sureti ile kullanıcı memnuniyetini artırmak için kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde proses yaklaşımının benimsenmesini teşvik eder. Proses yaklaşımının uygulanması ile ilgili hayati kabul edilen özel şartlar Madde 4.4'ün kapsamında yer almaktadır.

Birbiri ile ilişkili prosesleri bir sistem içerisinde anlamak ve yönetmek, kurumun amaçlanan sonuçlara erişmek için etkinliği ve verimliliğine katkı sağlar. Bu yaklaşım kuruma, bir sistemin prosesleri arasındaki ilişkileri ve birbirine bağlılıklarını kontrol etmeyi sağlar, böylece kurumun tüm performansı artırılabilir.

Proses yaklaşımı, kurumun kalite politikası ve stratejik yönüne göre istenen sonuçlara erişmek için proseslerin sistematik tanımlanmasını, yönetimini ve birbiri ile etkileşimini içerir. Proseslerin ve sistemin bir bütün olarak yönetilmesine, fırsatlardan avantaj sağlamayı

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

ve istenmeyen sonuçları önlemeyi amaçlayan, risk esaslı düşünmenin (bk. Madde 0.4) bütüncül bir odağı olan PUKÖ döngüsü kullanılarak erişilebilir.

Bir kalite yönetim sisteminde proses yaklaşımı uygulamak aşağıdakileri sağlar:

- Şartların yerine getirilmesinin anlaşılması ve sürdürülmesini,
- Proseslerin değer katma açısından dikkate alınmasını,
- Etkili proses performansına erişimini,
- Veri ve bilgilerin değerlendirilmesini esas alan proseslerin iyileştirilmesini.


Kontrol için gerekli olan izleme ve ölçme kontrol noktaları her bir prosese özeldir ve ilgili risklere göre değişir.

#### **1.4. Risk Temelli Düşünme**

Risk temelli düşünme kurumumuz tarafından, etkin bir kalite yönetim sistemine erişmek için esastır. Risk temelli düşünme kavramı, örneğin, potansiyel uygunsuzlukları yok etmek için önleyici faaliyetlerin gerçekleşmesi, oluşan herhangi bir uygunsuzluğun analizi ve uygunsuzluğun etkisine uygun faaliyetleri gerçekleştirerek yeniden oluşmasını önlemeyi sağlamaktadır. Bu standardın şartlarını sağlamak için kurumumuzun, risk ve fırsatları belirlemek amacıyla faaliyetleri planlaması ve uygulaması gerekir. Risk ve fırsatların belirlenmesi, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin artırılması, iyileştirilmiş sonuçlara erişim ve olumsuz etkileri önlemek için bir temel oluşturur.

Fırsatlar, amaçlanan bir sonuca erişmek için olumlu bir durumun sonucu olarak ortaya çıkabilir. Örneğin, kurumun kullanıcıları etkilemesi, yeni ürün ve hizmetler geliştirmesi, atığı azaltması veya verimliliği artırmasına katkı sağlar. Fırsatları belirleme faaliyetleri, ilgili risklerin değerlendirmelerini de kapsayabilir. Risk, belirsizliğin etkisidir ve böyle bir belirsizlik olumlu veya olumsuz etkilere sahip olabilir. Bir riskten kaynaklanan olumlu bir sapma, fırsat oluşturabilir ancak riskin bütün olumlu etkileri fırsat ile sonuçlanmaz.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM</b> <b>SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

## 2. AMAÇ VE KAPSAM

Kurumumuzda uygulanan Yönetim Sistemi; Atatürk Üniversitesi hizmetleri içerisinde Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Bilgisayar Bilimleri Araştırma ve Uygulama Merkezi (BAUM) yetki ve görev alanında bulunan bilişim sistemlerinin, network ve sistem altyapılarının planlanması, gerekli kurulumların yapılması, donanım-teknik destek faaliyetlerinin sürdürülmesi, bilgi güvenliğinin sağlanması, iletişim ve internet altyapısı yeniliklerinin takip edilmesi ve uygulanması, bilimsel ve akademik çalışmalara en yüksek seviyede destek sağlanması, üniversite ve bilişim personeline gerekli eğitimlerin verilmesi hizmetleri faaliyetlerini kapsamaktadır.

### KAPSAM:

Kurumumuz tarafından 9001:2015 standardı referans alınarak hazırlanan El Kitabı, aşağıdaki durumlarda, kurumumuzun kalite yönetim sisteminin karşılaması gereken şartları kapsar:

- Kullanıcı ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan ürünü düzenli olarak sağlama yeteneğini göstermeyi,
- Sistemin sürekli iyileştirilmesi, müşteri/kullanıcı ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygunluk güvencesi için gereken prosesler dahil sistemi etkin olarak uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlamaktadır.


## 3. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEM-ŞARTLAR standardı referans alınarak oluşturulmuştur.

## 4. TANIMLAR KISALTMALAR

**Kalite:** Bir ürün yada hizmetin belirlenen yada olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

**Kalite Yönetim Sistemi:** Müşterinin beklentisinin aşılmasını hedefleyen, ekip çalışmasını destekleyen, tüm birimlerin ve faaliyetlerin gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini sağlayan bir yönetim anlayışıdır.

**Kalite El Kitabı:** Kalite yönetim sisteminin şirkette nasıl işlediği hakkında bilgi veren bir dokümandır.

**Kalite Politikası:** Kalite yönünden neyin önemli olduğunu gösteren açık bir ifadedir.

**Kalite Hedefi:** Belli bir zaman aralığında gerçekleştirilecek olan genel amaçlardır.

**İç Tetkik:** Organizasyonun periyodik olarak kendini değerlendirmesidir.

**Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemiş olmasıdır.

**Düzeltilici Faaliyet:** Mevcut uygunsuzluğun sebeplerini ortadan kaldırmak için yapılan faaliyettir.

**Önleyici Faaliyet:** Potansiyel bir uygunsuzluğun sebeplerini ortadan kaldırmak için yapılan faaliyettir.


#### 4. KURUMUN BAĞLAMI

##### 4.1. Kurumun Bağlamının Anlaşılması

Kurumumuz stratejik yönüne ve amacına etki eden iç ve dış konuları(durumları), kalite yönetim sisteminin arzu edilen sonucuna/sonuçlarına ulaşma yeteneklerini belirlemiş, iç ve dış konular (olumu/olumsuz faktörler) ile ilgili bilgileri izleyip periyodik olarak gözden geçirmektedir. İç faktörler; değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentiler gibi konulardır. Dış faktörler; hukuki konular, teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.


KONULAR	YAPI	DATA CORE	ETKİLENEN AMAÇ VE STRATEJİK YÖN
İÇ ORGANİZASYON YAPISI	Kurumsal Organizasyon	Yetenekli, bilgili ve dinamik bir ekip ile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yetkilerin Paylaşımı</li> <li>İyileştirme</li> </ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	


KONULAR	YAPI	DATA CORE	ETKİLENEN AMAÇ VE STRATEJİK YÖN
		BİDB organizasyon yapısı hızlı karar alma yetisine sahiptir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sürdürülebilirlik</li> </ul>
<b>Kurumsal Değerler</b>	<b>Hesap Verebilirlik</b>	Yapılan işler sorumluluk ve sahiplenme duygusuyla birlikte objektif ve hesap verebilir şekilde gerçekleştirilmektedir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>İletişim</li> <li>Takım Olma</li> <li>Yönetişim</li> <li>Müşteri Memnuniyeti</li> <li>Ticari Hedef</li> </ul>
	<b>Tarafsızlık ve Adil Olma</b>	Tüm Çalışmakta olduğumuz müşterilere aynı mesafede yaklaşım gerçekleştirilmektedir.	
	<b>Müşteri Odaklılık</b>	Kurumumuzda yapılan bütün çalışmalar Müşteri Odaklılık ilkesine göre gerçekleştirilmektedir.	
<b>Kurum Kültürü</b>	<b>Adetler</b>	Kurumda çalışanlar birbirleriyle iletişimde saygı ve sevgi çerçevesinde	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurumu Benimseme</li> <li>Sosyalleşme</li> <li>Paylaşıcılık</li> <li>Değişim</li> </ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

KONULAR	YAPI	DATA CORE	ETKİLENEN AMAÇ VE STRATEJİK YÖN
		sosyalleşme imkanını bulmaktadırlar.	
	<b>Normlar</b>	Geçmiş tecrübesi olan çalışanların olması yazılı olarak yapılması gereken durumlar olmadığı zamanlarda avantaj sağlamaktadır.	
	<b>İnanç</b>	Yapılan işlerde herkese eşit mesafede yaklaşımın olması gerektiği duygusunu oluşturmaktadır.	
<b>Kurumun Performansı</b>	<b>Ticari</b>	Yapılan işlerde ki başarı kazancı etkilerken çalışanların motivasyonunu da artırmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İlgili Tarafların Memnuniyeti</li> <li>• Ticareti</li> <li>• Rekabeti</li> <li>• Sürdürülebilirliği</li> <li>• Sosyal Sorumluluğu</li> <li>• Bilgi Güvenliği</li> <li>• Kurumsal Takip</li> </ul>
	<b>Kalite</b>	Kurulan Yönetim Sistemleri ile Kurumun Kalite ve BGYS performansı ölçülmektedir. Sektörde	


<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

KONULAR	YAPI	DATA CORE	ETKİLENEN AMAÇ VE STRATEJİK YÖN
		<p>imaj, marka ve güven oluşturma gayesi arzusundadır.</p> <p><b>BGYS</b></p> <p>Yürütmekte olduğumuz Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi açısından bilgi varlıklarının tespiti ve çalışanların farkındalığı oluşturulmuştur.</p> <p><b>MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ</b></p> <p>Müşteri iletişim merkezi yönetimi ve müşteri memnuniyet yönetim sistemleri için gerekli prosesler oluşturulmuş ve sistem üzerinden takibi yapılmaktadır.</p>	
<b>Metotlar</b>	<b>Süreç Dokümanları</b>	<p>İşlerin nasıl yapıldığını Yönetim Sistem amaçlarına ulaşmak için Süreçler dokümante edilmiş ve ilgili taraflara</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Davranışları</li> </ul>


<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı



 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	


KONULAR	YAPI	DATA CORE	ETKİLENEN AMAÇ VE STRATEJİK YÖN
<b>Kurumun Sahip Olduğu Kaynaklar</b>	<b>İnsan Kaynağı</b>	duyurulmuştur. Nitelikli elemanların kadromuzda bulunması kurumun güçlü yönü olarak dikkat çekmektedir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karlılık</li> <li>• Verimlilik</li> </ul>
	<b>Finansal Kaynaklar</b>	Finansal anlamda yeterli doygunlukta olmasıyla birlikte Piyasalardaki dalgalanmalara karşı temkinli hareket etmektedir.	
	<b>Alt Yapı</b>	Kurumda çalışma ortamı ve alt yapı yeterli düzeydedir.	
<b>Bilgi Birikimi</b>	<b>Yazılı Bilgi</b>	Kurumsal ve bireysel Bilgi birikimi ile Strateji oluşturmada, Muhasebe, Muhakeme ve planlama yapmada gerekli her türlü yazılı bilgiye ulaşılmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuruma Değer Katma</li> <li>• Kurumun Gelişimi</li> </ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	


KONULAR	YAPI	DATA CORE	ETKİLENE AMAÇ VE STRATEJİK YÖN
	<b>Yazılı Olmayan Bilgi</b>	Kurumsal ve bireysel anlamda sahip olunan örtük bilgi görünmeyen gizli bir güç gibidir. BİDB’de çalışanlar kendi konularında bir çok yerde çalıştıkları ve edindikleri tecrübeyi aktarmaktadır.	
<b>Bilgi Teknolojileri</b>	<b>Veri İletişim Ağı, Telekomünikasyon Sistemi Paylaşılan Bilgisayar ve Yerel Ağlar, Veri Depolama Sistemleri</b>	Verilerin Paylaşılması, E Postaların gönderilmesi, Bilgi İşlem alt yapısı, İnternet Erişimi, Bilgisayar Sistemleri, Sunucular ve WEB Sitesi ile Bilginin ulaşılma kullanılma ve korunması anlamında her türlü alt yapı sağlanmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veri Yönetimi</li> <li>• Verilere Tam Zamanlı Ulaşımı</li> <li>• Zaman Yönetimi</li> </ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	


KONULAR		YAPI	DATA CORE	ETKİLENEN AMAÇ VE STRATEJİK YÖN
<b>DIŞ</b>	<b>Yasal Şartlar</b>	<b>Kanunlar, Yönetmelikler, Genelgeler</b>	Her birim kendisine ait yasal mevzuat şartlarını takip etmekte kurumun itibarına zarar verecek ticari anlamda zarara uğratacak her türlü bilginin takibi yapmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ticaret</li> <li>• İş Sürekliliği</li> </ul>
	<b>Rekabet Şartları</b>	<b>Bölgesel</b>	Rekabet kaliteyi zinde tutar inancıyla sektördeki diğer ilgili Kurumlar takip edilmektedir. Bölgede ve Türkiye’de öncü olma yolunda her türlü kaynak ve çalışma yapılmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaliteyi</li> <li>• Ticareti,</li> <li>• İş Sürekliliği</li> </ul>
	<b>Sosyal ve Ekonomik</b>	<b>Bölgesel</b>	Ürün ve Hizmet Talebi iyi analiz edilerek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ticareti,</li> <li>•</li> </ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

KONULAR	YAPI	DATA CORE	ETKİLENEN AMAÇ VE STRATEJİK YÖN
Çevre		ihtiyaç ve beklentilerine göre hizmet verilmektedir.	
Siyasi Durum	Ulusal	Siyasi durum tüm sektörleri olduğu gibi çağrı merkezi hizmet sektöründe etkilemektedir. Son zamanlarda yaşanan siyasi olaylar yatırımları da etkilemektedir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ticareti,</li> <li>İş Sürekliliği</li> </ul>
Teknoloji Seçim İmkânı	Bölgesel, Ulusal	Gelişen teknoloji sürekli mercek altında tutulup sektörün gerisinde kalmamak ve müşterilerimize daha iyi hizmet verebilmek adına takip edilmektedir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşteri Memnuniyeti</li> </ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM</b> <b>SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

#### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

KYS ile ilişkili ilgili tarafların (şahıs veya grup, müşteriler, nihai tüketiciler, tedarikçiler, yasal kurumlar vb..) beklentileri belirlenmiş ve gerekli bilgiler izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

#### 4.3. Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

BİDB kapsamının oluşturulabilmesi için, KYS sınırlarını ve uygulanabilirliğini dış ve iç hususları, İlgili tarafların gereksinimlerini ve beklentilerini, ürün ve hizmetlerimizi dikkate alarak belirlemiş ve yazılı hale getirmiştir.

Kapsam: Atatürk Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde yazılım geliştirme, donanım-teknik destek, ağ ve sistem yönetimi faaliyetlerinin yürütülmesi ve bu faaliyetler için kullanılan bilgi işlem faaliyetlerinin bilgi varlıkları ile bu varlıkları korumak amacıyla kullandıkları güvenlik önlemleri


#### 4.4. Yönetim Sistemi Prosesleri

Kurum, bu standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, bir kalite yönetim sistemi kurulmuş, uygulamış, sürekliliğini sağlamış ve sürekli iyileştirmektedir.

Kurum, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların kurumun tamamında uygulamalarını,

- Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını tayin etmekte,
- Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini tayin etmekte,

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

- c) Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) tayin etmekte ve uygulamakta,
- d) Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmekte ve varlığını güvence altına almakta,
- e) Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenmekte,
- f) Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmekte risk ve fırsatları belirlenmekte,
- g) Bu prosesleri değerlendirilmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almakta için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişiklikler uygulanmakta,
- h) Prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirilmektedir.

Kurum tarafından oluşturulan süreçler ve prosesler dokümante edilmiştir.

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

BİDB Üst yönetimi KYS kurulmasında ve uygulanmasında liderlik etmekte, KYS uygulamalarına üst düzeyde katılım sağlamaktadır. Üst Yönetim kendi içinde, KYS kurulmasında ve uygulanmasında görev alacak KYS Ekibi ataması yapmıştır.


#### Yönetim Taahhüdü

Kurumumuz Üst Yönetimi, aşağıdakileri yerine getirerek KYS ile ilgili liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

Bu doğrultuda kurumumuzun Üst Yönetimi:

- Politika ve hedeflerin Kalite yönetim sistemi için oluşturulmasını ve kurumumuzun stratejik yönelimi ile uyumlu olmasını sağlamakta,

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

- Kalite yönetim sistemi şartlarının kurumumuzun iş süreçlerine entegrasyonu için çaba harcamakta,
- Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan personel, finansal, teknolojik ve bilgi kaynaklarının bulunmasını sağlamakta,
- Yapılan toplantı, eğitim, panel vb. her fırsatta etkili bir Kalite yönetim sisteminin önemine vurgu yapmakta ve KYS şartlarına üst düzeyde uymakta,
- KYS'nin hedeflenen sonuçları elde etmesi için çalışmakta,
- Çalışanları ve ilgili tarafları KYS'nin etkinliğine katkıda bulunmaları için yönlendirmekte ve desteklemekte,
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik etmekte ve
- Yönetimin görevlendirdiği diğer yöneticilerin çalışmalarını desteklemektedir.


Üst yönetim KYS'nin uygulanmasındaki yükümlülüğünün gereğini,

- Bir Kalite politikası belirleyerek,
- Kalite hedeflerinin belirlenmesini sağlayarak,
- Kalite Yönetimi için Görevleri, sorumlulukları ve yeterlilikleri belirleyerek ve
- KYS'nin uygulanmasında ve devam ettirilmesinde tanımlanacak olan doğru yetki ve yeterliliğe sahip KYS Ekibini atayarak yerine getirmektedir.

Kurumumuzun Üst yönetiminin KYS ile ilgili temel görevleri aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Risk Yönetimi Prosedürüne uygun olarak, risk değerlendirme yaparak,
- KYS'nin İç Tetkik Prosedürüne uygun olarak iç denetimlerinin yapılmasını sağlamak,
- KYS'nin YGG Prosedürüne uygun olarak yönetim gözden geçirmelerini yürütmek ve
- Sürekli iyileştirme taahhüdünü göstermek.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

### 5.1.2. Müşteri/Kullanıcı Odağı

Üniversitedeki tüm birimler, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimlerine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirlerler.Üst yönetim, aşağıdakileri güvence altına alarak, müşteri/kullanıcı odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir:

- Müşteri/Kullanıcı ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,
- Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile müşteri memnuniyetinin artırılması için yeteneğini tayin etmekte ve belirlemekte,
- Müşteri memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini sağlamaktadır.

### 5.2. Politika

Kurumumuz Üst yönetimi:

- Kurumumuzun kurum amacına uygun olan,
- Kalite hedeflerinin belirlemek için bir çerçeve sunan,
- uygulanabilir koşulları yerine getirme taahhüdünü içeren,
- KYS'nin sürekli gelişme taahhüdünü içeren.


Bir KYS politikası belirlemiş ve dokümante etmiştir. Bu politika kurum içerisinde uygun iletişim kanalları ile tüm çalışanlara ve ilgili taraflara duyurulmakta, YGG toplantılarında ve önemli değişiklikler olduğunda uygunluk için sürekli gözden geçirilmektedir.

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kurumumuz Üst yönetimi aşağıdakiler için yetki ve sorumlulukları belirlemektedir:

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı



 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

- Kalite yönetim sisteminin, bu standardın şartlarını karşılamaının güvence altına alınmasında,
- Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınmasında,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme (bk. Madde 10.1) için fırsatlar ile ilgili raporlanmasında (özellikle üst yönetime raporlama),
- Kurumun tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınmasında,
- Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün güvence altına alınmasında, ilgili görevler için yetki ve sorumlulukların belirlendiği ve kurum içerisinde duyurularak güvence altına almaktadır.

## 6.PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Kurumumuz KYS ile ilgili planlama yaparken, Risk analizi ve ilgili tarafların beklentilerini göz önünde bulundurmaktadır. Kurumumuz bünyesindeki riskler ve fırsatlara yönelik alınan tedbirlere Kalite Yönetim Sistemine yönelik planları, gerektiğinde oluşturulan proses/prosedürler, talimatlar ile operasyonel olarak kontrol etmekte, ve sonuçlarını **Risk Yönetim Prosedürü** 'ne göre değerlendirmektedir.

### 6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama


Kurumumuz, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde, Kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir, uygulanabilir şartların dikkate alındığı, ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve müşteri memnuniyetine uygun bir şekilde oluşturulduğu, izlendiği ve uygun şekillerde güncellenerek duyurulan kalite amaçlarını oluşturmaktadır.

Kurumumuz Kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken;

Ne yapılacağını,

Hangi kaynakların gerekeceğini,

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

Kimin Sorumlu olacağını,

Ne zaman tamamlanacağını,

Sonuçların nasıl değerlendirileceğini tayin etmektedir.

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kurumumuz kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. Kurumumuz, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını, Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünü, kaynakların varlığını, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini değerlendirmektedir.

## 7 DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel


Kurumumuz, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmekte ve sağlamaktadır. Kurumumuz bu değerlendirmeyi yaparken, var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını, dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini değerlendirmektedir.

#### 7.1.2. Kişiler

Kurumumuz, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin ve tedarik etmektedir. Mevzuat şartlarını karşılayacak kalite düzeyini sağlamak için bu işte görev alacak personelin nitelikleri belirlenmiştir. İşe yeni alınacak personellerde bu niteliklerin olmasına dikkat edilir. Mevcut çalışan personelin de istenilen niteliklerde olmasını temin etmek amacıyla gerekli eğitim faaliyetleri yapılmaktadır.

Eğitim ihtiyaçlarının tespiti ve kurumumuzdaki eğitim faaliyetleri **Eğitim prosesine** göre planlı ve sistematik olarak yapılmaktadır. Oryantasyon eğitim programı ile, kurumumuza

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM</b> <b>SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

yeni katılan veya başka bir göreve atanan personelin, kurumumuzu ve Yönetim sistemimizi tanınması ve görevini anlaması **Eğitim Prosesine** göre sağlanır. Hizmet içi ve planlı eğitim faaliyetleri, çalışan personelin bilgi ve becerilerini geliştirmeleri için verilen eğitim faaliyetleridir. Verilen eğitimler ile personelin yaptığı işin başarısı ve farkında olunması sağlanır. Öğrenim, eğitim ile ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.

### 7.1.3. Altyapı


Kurumumuz, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, tayin ve tedarik etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır. Kurumumuz hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için gerekli olan alt yapıyı belirlemiş, kurmuş ve sürekliliğini sağlamıştır. Binalar, çalışma alanları, proses teçhizatı, yazılım, donanım, iletişim araçları, hizmet kapasitemize göre, kalite politikası ve hedeflerimize uygun ve yeterli düzeydedir. Gelişen ve değişen şartlara bağlı olarak mevcut olan altyapının yeterliliği, koordinasyon toplantılarında ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda herhangi bir ihtiyaç tespit edilmesi durumunda, ihtiyaç duyulan alt yapı belirlenir ve gerekli kaynaklar tespit ve temin edilir. Herhangi bir anda ortaya çıkan kaynak ihtiyaçları yönetim tarafından temin edilir. Kurum altyapı gereksinimlerini belirler, bunlar için gerekli kaynakları sağlar ve altyapının sürekliliğini destekleyen faaliyetleri gerçekleştirir. Bakım planları içerisinde periyotlar belirlenmiş, iç ve dış bakımlar periyodik olarak yapılmakta, kurum iç ve dış servis kayıtları tutulmaktadır.

### 7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Kurumumuz, proseslerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevreyi tayin ve tedarik etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.

- Sosyal (Örn; Ayrımcılık yapılmayan, huzurlu, uzlaşmacı)
- Psikolojik (Örn; Stres azaltıcı, tükenmişlik sendromunu önleyici, duygusal olarak koruyan)

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM</b> <b>SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

- Fiziksel (Örn; Sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortam havası, hijyen, gürültü)

Şartları göz önüne alarak uygun bir çevre, insan ve fiziksel faktörler çerçevesinde belirleyip, sağlayıp sürdürmektedir. Çalışma ortamında gerekli iş sağlığı ve güvenliğine yönelik gerekli güvenlik tedbirleri alınmaktadır. Personelin çalışma ortamına yönelik ihtiyaç duyulan yazılım ve donanım ekipmanları, büro malzemeleri temin edilmiştir. Zaman içerisinde ihtiyaç duyulan gereklilikler temin edilmektedir.

### **7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü**

#### **7.1.5.1. Genel**

Kurumumuz, hizmetlerinin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik etmektedir.

Kurumumuz, sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına almaktadır:

- a) Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- b) Amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu.

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


#### **7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği**

Hizmet kapsamımız kalibrasyona tabi cihazımız bulunmamaktadır.

### **7.1.6. Kurumsal Bilgi**

BİDB proseslerin işletilmesi, hizmet uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Yapılan işler kurum sistemlerinde yer almaktadır. Yapılan tüm sözleşmeler, faturalar ve dokümanlar klasör ortamında muhafaza edilmektedir. Bu bilgi; her hizmet sonrası kazanılan deneyimler, Kalite

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

Yönetim Sistemi kapsamında Dokümante Edilmiş Bilgi, vb.den oluşur. Ayrıca kurum bilgileri ve referanslar web sitemizde yer almaktadır.

## 7.2. Yeterlilik

Kurumumuz aşağıdakileri yapmaktadırlar:

- Kurumun performansını ve KYS'nin etkinliğini etkileyen kendi çalışanlarının gerekli yeterliliklerini Görev tanımlarında belirler.
- Uygun öğretim, eğitim veya tecrübe temelinde bu kişilerin yeterliliklerini güvence altına alır.
- Uygun olduğu durumlarda gerekli yeterliliğin sağlanabilmesi için girişimde bulunur ve bu girişimlerin etkinliğini değerlendirir.
- Yeterliliğin delili olarak yazılı bilgileri muhafaza eder.

## 7.3. Farkındalık

Kurumumuz çalışanların


- Kalite Yönetim Sistem Politikası
- İlgili Kalite Yönetim Sistem Hedefleri,
- İyileştirilmiş Kalite Performansının faydaları da dahil olmak üzere, kalite yönetim sisteminin etkinliğine yaptıkları katkı ve
- Kalite yönetim Sistemi şartlarına uyum sağlamamanın sonuçları hakkında farkındalığı sağlamaktadır.

## 7.4. İletişim

Kurumumuz

- İletişimin konusu (neyin duyurulacağı),

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM</b> <b>SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

- Ne zaman iletişim kurulacağı(duyurulacağı),
- Kiminle iletişim kurulacağı,
- Nasıl duyurulacağı,
- Kimin iletişim kuracağı

Konularını göz önüne alarak, kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim ihtiyaçlarını belirleyip yönetmektedir.

## 7.5. Dokümente Edilmiş Bilgi

### 7.5.1. Genel

Kalite Yönetim Sistemimiz;

- Standardın gerektirdiği yazılı bilgileri ve
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için gerekli olduğu belirlenen yazılı bilgileri içermektedir.

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Yazılı bilgi oluşturulacağı ve güncelleneceği zaman;


- Uygun tanımlama ve açıklama (Örneğin; Başlık, Tarih, Doküman No, Revizyon No, Revizyon Tarihi) yapılır.
- Biçimi (Örneğin; dil, yazılım sürümü, grafik), ortamı (Örneğin; Kağıt veya Elektronik)
- Uygunluk ve yeterlilik açısından gözden geçirilir ve onaylanır.

### 7.5.3. Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü

Kurumumuz Kalite Yönetim Sisteminin ve bu standardın gerektirdiği yazılı bilgilerin;

- Gereken yerde ve zamanda kullanım için kullanılabilir ve uygun olması,

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM</b> <b>SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

- Yeterli bir şekilde korunması (Örneğin; Gizlilik kaybından, uygun olmayan kullanımından veya bütünlük bozulmasından),
- Dağıtım, erişim (sadece yazılı bilgilerin görüntülenmesi konusunda bir izin kararı veya yazılı bilgileri görüntüleme ve değiştirmeye dair izin ve yetkiyi) geri alma ve kullanımı,
- Okunaklılığın korunması da dahil olmak üzere saklama ve korunması,
- Değişikliklerin kontrolü (Sürüm kontrolü) ve
- Elde tutma ve elden çıkarma şartları tanımlanır.
- Kalite yönetim sisteminin planlanması ve işletimi için gerekli olduğu belirlenen dış kaynaklı yazılı bilgiler uygun şekilde tanımlanır ve kontrol edilir.
- Uygunluğun delili olarak muhafaza edilen doküman edilmiş bilgi(kayıtlar), istenmeyen şartlara (hasar, kaybolma, tahribat vb.) karşı korunur.


## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Kapsam faaliyetlerimizi gerçekleştirirken gerek Kanun, Yönetmelik, Yönergeler ve gerekse kalite politikamız doğrultusunda hedeflerimize ulaşabilecek şekilde planlamalar yapılmaktadır. Hizmet süreçlerinin istenilen şekilde gerçekleştirilebilmesi için ihtiyaç duyulan nitelikli personel, ekipman ve benzeri kaynaklar tespit edilerek temin edilmiş, uygulamalar için gerekli dokümanlar oluşturulmuştur.

Sunulan hizmetlere ilişkin kontrol noktaları İş Akışlarında belirlenmiş ve böylece faaliyetlerin kontrol edilmesi güvence altına alınmıştır. Hizmetlerimizdeki doğrulama ve

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM</b> <b>SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

kontroller Kanunlara, Yönetmeliklere ve Yönergelere uygun olarak yapılmakta ve hizmete ait kayıtlar düzenlenmektedir.

Kurumumuz, ürün ve hizmet sunumu için şartları karşılamak, gerekli olan proseslerin planlanması, uygulanması ve kontrol edilmesi için risk ve fırsatlara yönelik belirlenen faaliyetleri uygulamak için;

- Ürün ve hizmet şartlarını belirler
- Kabul kriterlerini prosesler, ürünler ve hizmetler için oluşturur
- Ürün ve hizmet şartlarında uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları belirler ve sağlar
- Belirlenen kriterlere göre proseslerin kontrolünü gerçekleştirir
- Proseslerin planlandığı gibi yürütüldüğünü güvence altına almak, ürün ve hizmetlerin, şartları karşıladığına dair kanıtları göstermek için; gerekli ölçüde yazılı bilgi belirler ve korur.

Planlamanın çıktısı faaliyetlerimizle uyumludur.

Planlanan değişiklikleri kontrol eder ve istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını gözden geçirerek, gerekiyor ise kötü etkileri azaltmak için eyleme geçer.

Dış kaynaklı proseslerin kontrolünü sağlar.


## 8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

### 8.2.1. Kullanıcılar İle İlişkiler

Kullanıcı / müşteri şartlarının belirlenmesi ve gözden geçirilmesi paralelinde ihale takipleri, taleplerin değerlendirilmesi, teklif hazırlama ve ihaleye katılma gibi konular planlı ve sistematik olarak takip edilmektedir. İhaleye çıkan kurum/kurumlar tarafından şartnamelerde belirtilen tüm hususlar ilgili birimler tarafından detaylı olarak incelenir. Yapılan inceleme ve

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı



 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

değerlendirme sonucunda ihaleye girme veya girmeme kararlaştırılır. İhaleye katılma sürecinde ilgili kurum/kurum şartları ve tabi olunan kanunlar doğrultusunda ihale dosyası hazırlanır ve ihaleye girilir. İhalenin şirketimiz lehine sonuçlanması durumunda sözleşme imzalanır.

Kullanıcı / müşterilere verdiğimiz hizmetler konusunda; bilgilendirme, sözleşme değişiklikleri, sözleşme uzatmaları, şikâyetlerin giderilmesi, önerilerin alınması, sözleşme imzalanması, proje değişiklikleri vb. konularda sürekli iletişim içerisindeyiz. Müşteri ile iletişimin etkin olarak işleyişinin sağlanması ilgili birim sorumluları tarafından yapılmaktadır.

BİDB'den hizmet alan kurumlar ile iletişim aşağıdaki yöntemler ile sağlanır;

- Ziyaretler
- Telefon
- Faks
- E-Mail

Kurumumuz aşağıdaki konular kapsamında müşterilerle iletişim sağlar;


- Verilecek hizmet ile ilgili bilginin sağlanması,
- Hizmetlere ilişkin, müşteri şikâyetleri dahil müşteri geri beslemesinin edinilmesi,
- İlgili olduğunda, beklenmeyen durumlar için özel gerekliliklerin belirlenmesi

Bu faaliyetler sonucu oluşacak kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

### 8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Müşteri Şartlarının Belirlenmesi ve Gözden Geçirilmesi paralelinde ihale takipleri, taleplerin değerlendirilmesi, teklif hazırlama ve ihaleye katılma gibi konular planlı ve sistematik olarak takip edilmektedir. İhaleye çıkan kurum/kurumlar tarafından şartnamelerde belirtilen tüm hususlar ilgili birimler tarafından detaylı olarak incelenir. Yapılan inceleme ve değerlendirme

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

sonucunda ihaleye girme veya girmeme kararlaştırılır. İhaleye katılma sürecinde ilgili kurum/kurum şartları ve tabi olunan kanunlar doğrultusunda ihale dosyası hazırlanır ve ihaleye girilir. İhalenin şirketimiz lehine sonuçlanması durumunda sözleşme imzalanır. Müşterilere verdiğimiz hizmetler konusunda; bilgilendirme, sözleşme değişiklikleri, sözleşme uzatmaları, şikâyetlerin giderilmesi, önerilerin alınması, sözleşme imzalanması, proje değişiklikleri vb. konularda sürekli iletişim içerisindeyiz.

Kurumumuz müşteriye ürün ve hizmeti sunmayı taahhüt etmeden önce;

- Hizmet ve hizmet sonrası faaliyetlere ait şartlar dahil müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları,
- Kurumumuza ait özel şartları
- Hizmette uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını,
- Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme veya hizmet şartlarını içerecek şekilde bir gözden geçirme yapar ve taahhütlerini yerine getirir.


Önceden tanımlananlardan farklı olan sözleşme veya hizmet şartları var ise çözüme kavuşturulur.

Müşteri, şartları doküman halinde beyan etmediğinde müşteri şartları, kabulden önce tarafımızca müşteri ile teyit edilir ve yazılı bilgiye (kayıta) dönüştürülür. Gözden geçirme sonuçları, Hizmete ait herhangi bir şart ile ilgili yazılı bilgiler muhafaza edilir.

#### 8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmet şartları değiştiğinde, uygun yazılı bilgilerin değiştirilmiş ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar edilmiş olması sağlanır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

### 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bilgi işlem daire başkanlığı bünyesinde kullanıcılara yönelik tasarımlara ilişkin tüm bilgiler şartnamelerle tanımlanmıştır. Yeni programlar ve bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına BİDB yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Üniversite kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde (örn; web yazılım süreç kartı) tanımlanmıştır.

### 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü


Müşteri ile yapılan sözleşme paralelinde ihtiyaç duyulan malzemeler şartname, sözleşme esasları dikkate alınarak belirlenir. Yapılan değerlendirmeler sonucu ihtiyaç duyulan malzemeler ürün özelliklerine göre idari işler yöneticisi ve Bilgi işlem yöneticisi tarafından Satınalma Prosesine/Prosedürü uygun olarak gerçekleştirilir. Hizmet aşamalarında birimlerden gelen ihtiyaçlar doğrultusunda Satınalma Prosesine/Prosedürü göre satın alımlar yapılarak kayıtları düzenlenir.

Yeterlilikleri Tedarikçi Değerlendirme Talimatına göre onaylanan tedarikçilerin; belirlenen kriterleri devam ettirip ettiremediklerinin doğrulanması amacıyla performansları ilgili talimat kapsamındaki metotlarla takip edilmektedir.

Satınalma bilgileri satın alınan malzemeyi tanıtıcı bilgileri içermekte ve satın alma bilgileri oluşturulurken müşteri şartları dikkate alınmaktadır. Satınalma bilgileri satın alma dokümanlarında açıklanmaktadır.

Satın alma faaliyetleri sırasında, tedarik edilecek girdilere ait her türlü bilgi ve doküman ve tedarikçilere iletilerek uygun ve doğru girdi tedariki sağlanır. Satın alma bilgileri, müşteri beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda ve uygun ürün sağlama yeterliliği de göz önüne alınarak hazırlanır ve güncel hale getirilir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM</b> <b>SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

Girdi Kontrol Talimatı dikkate alınarak girdi malzemeler kontrol edilmektedir. Kontrollerde uygunsuzluk çıkması halinde Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürüne göre gerekli işlemler yapılmakta ve kayıtları düzenlenmektedir.

#### **8.4.1. Genel**

#### **8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu**

Kurumuz, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, kurumun müşteriye düzenli şekilde uygun ürün ve hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almaktadır. Kurumumuz, tedarikçilerini hizmet/ürün şartlarını sağlama yeteneği temelinde değerlendirmekte ve seçmektedir.

Seçme, değerlendirme ve tekrar değerlendirme için kriterler oluşturulmuştur. Değerlendirme işlemleri için yöntemler, Tedarikçi Değerlendirme Talimatında belirtilmiştir.

Değerlendirme sonuçları ve bu değerlendirme sonucu olarak ortaya çıkan kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir

#### **8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi**


Müşteri ile yapılan sözleşme paralelinde ihtiyaç duyulan malzemeler şartname, sözleşme esasları dikkate alınarak belirlenir. Yapılan değerlendirmeler sonucu ihtiyaç duyulan malzemeler Satınalma bölümü tarafından Satınalma Talimatına uygun olarak gerçekleştirilir. İmalat aşamalarında birimlerden gelen ihtiyaçlar doğrultusunda ilgili talimata göre satın alımlar yapılarak kayıtları düzenlenir. Satın alım yapılan firmalar onaylı tedarikçi listesinden seçilmekte ve tedarikçi değerlendirme talimatına göre değerlendirmeye alınmaktadır.

### **8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu**

#### **8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

Müşteri ile yapılan sözleşme paralelinde organizasyon Lokasyon Müdürü ve Grup Yöneticisi tarafından işin büyüklüğü ve kapsamı dikkate alınarak oluşturulur. Yapılan sözleşme

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM</b> <b>SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

kapsamında müşteriden gelen hedef KPI 'ların ölçülmesi , takibi ve hedeflerin tutturulmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

### **8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Şirketimizde satın alınan malzemeler ilgili talimat paralelinde kontrol edilir. Yapılan kontrol sonucuna göre kabul gören malzemeler ilgili birim yöneticisinin belirlediği alanda tanımlanır. Hizmet gerçekleştirme sırasındaki tüm kontroller kurumsal müşteri ekranlarından yapılır ve kontrol sonuçları kayıt altına alınır. Yapılan tüm faaliyetler işin adıyla raporlanır.

### **8.5.3. Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

Verilen çağrı merkezi hizmeti kapsamında müşteri bilgileri görüntülenebilmektedir.

### **8.5.4. Teslimat Sonrası Faaliyetler**

Hizmet süreçlerinin uygun şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan Prosesler oluşturulmuştur. Hizmetlerin sunumu esnasında gerek duyulan hizmete ilişkin bilgiler ve kontrol adımları, Sözleşmelerde ve Proseslerde yer alan iş akış şemalarında belirlenmiştir.

Hizmet sunumunda kullanılan donanımların ( yazılımlar, bilgisayarlar v.b.) hizmetin aksamasını engellemeyecek şekilde belirlenir ve kontrol edilir. Gerek duyulduğunda değişen şartlara göre bu donanımların yeterlilikleri yeniden gözden geçirilir.Sözleşmenin sona ermesi ile birlikte herhangi bir aksiyon alınmamaktadır


### **8.5.5. Değişikliklerin Kontrolü**

Kurumumuz, üretim ve hizmet sunumundaki değişiklikleri, şartlara uygunluğun sürdüğünden emin olmak için kontrol eder ve gözden geçirir. Değişikliklerin gözden geçirme sonuçlarını, değişikliği onaylayan kişileri ve gözden geçirme kaynaklı gerekli faaliyetleri tanımlayan yazılı bilgileri muhafaza eder.

### **8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu**

Kurumumuzda sunulan hizmetlerin izlenmesi ve ölçülmesi aşamasında Sözleşmelerde ve şartnamelerde yer alan hükümler göz önünde bulundurulur.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

Hizmet gerçekleştirme aşamaları Proseslerde belirlenen iş akışlarında belirtilmektedir.

Hizmet esnasında bu kontrol noktalarına riayet edilmekte ve uygunsuzluklar için, Uygunsuzlukların Kontrolü

Prosedürü uyarınca gerekli işlemler yürütülmektedir.

### **8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

Tespit edilen uygunsuzluklar, Uygunsuzluk Formunda tanımlanır. Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü paralelinde uygunsuzluğa müdahale edecek personel tarafından uygunsuzluk dikkate alınarak gerekli planlama çalışmaları yapılmaktadır. Planlanan faaliyetlerin etkinliği sorumluluk alan kişiler tarafından kontrol edilmekte ve yapılan çalışmaların sonuçları Uygunsuzluk Formunun ilgili bölümlerine kaydedilmekte ve onaylanmaktadır. Uygunsuzluklar ilgili personel tarafından takip edilerek uygunsuzluk formu kapatılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

## **9. OPERASYON**

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


#### **9.1.1. Genel**

Yapılan kontroller ile hizmet faaliyetleri ölçülmektedir. Kontrol sonuçları veriler ile analiz edilmekte ve karar verilmesi halinde iyileştirme faaliyetleri uygulanmaktadır. Yapılan iyileştirme çalışmaları hizmet kalitesinin yanı sıra Yönetim sisteminin iyileştirilmesini de kapsamaktadır.

Yapılan tüm iyileştirme çalışmalarında, Kalite Yönetim Sistemi standardına göre kurulan sistem içerisindeki tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Belirlenen süreçlerin altında tutulması, etkinliklerinin sağlanması ve iyileştirme fırsatlarının sağlanması amacıyla ihtiyaç duyulan süreçler için performans kriterleri belirlenmiştir. Süreç

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM</b> <b>SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

performans parametreleri ve kontrol kriterleri, Proses Etkileşim Tablosu içerisinde tanımlanmıştır.

Kurumumuzda hazırlanan her süreç için performans kriterleri Kalite Sorumluları tarafından izlenerek ölçülmektedir. Süreç performansları oluşturulurken dikkat edilen en önemli unsur sürecin performansının mevcut dönemlerdeki durumudur. Mevcut dönem ki kayıtlar kontrol edildiğinde süreç performansı kurumun çalışma performansı açısından yeterli ise sadece süreç performansı takip edilir. Süreç performans sonuçları birim performansı ve ilgili Yönetmelik şartları için yeterli görülmediyse süreç ölçülebilir bir kalite hedefi ile desteklenerek takip edilir.

Hazırlanan Proses Etkileşim Tablosunda belirtilen performans kriterleri Birim Sorumluları tarafından izlenir. Ölçüm sonuçları Birim Sorumluları tarafından Proses Etkileşim Tablosunda belirtilen periyotlarda Yönetim


Temsilcisine iletilir. Yönetim Temsilcisi performans sonuçlarını Genel Müdür ile görüşür.

Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından planlanır.

### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

*Müşteri verileri ihtiyaç olması halinde istatistik teknikleri kullanılarak analiz edilmekte, yönetime sunulmakta ve müşteri memnuniyetini arttırmak için yapılacak çalışmaların kararı alınmaktadır. Veri analizinde İstatistik Teknikleri Uygulama Talimatı dikkate alınmaktadır. Ayrıca müşterinin tarafından; teşekkür ve iş bitirme yazısı da memnuniyetin göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu anlamda kabul tutanaklarındaki veya müşteri şikâyetleri kayıt altına alınarak değerlendirilmekte ve iyileştirme kararları alınmaktadır. Müşteri istek, öneri, şikâyetleri ve gelecekteki müşteri ihtiyaçları, yönetim toplantılarında değerlendirilmektedir.*

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Gerek mevcut durumun ve eğilimlerin tespiti ve gerekse iyileşme fırsatlarının belirlenmesi için kullanılacak temel veri kaynaklarımız;

- Müşteri ve çalışan memnuniyetleri, şikâyetler, öneriler,
- Kalite hedefleri ve süreç performans kriterleri,
- Risk ve Fırsatlara Yönelik Faaliyetleri,
- Düzeltici faaliyetler,
- Kurum performans göstergeleri,

Toplanan verilerin nasıl analiz edileceği, hangi istatistiksel metotların kullanılacağı kurum tarafından belirlenmiştir.

Kalite Ekibi tarafından, uygunsuzluklar, müşteri/çalışan şikâyetleri, önerileri ve memnuniyetleri ile

Düzeltici faaliyet sonuçları analiz edilir. Süreç performans verileri, kalite hedef verileri, tedarikçilerin performans verileri Kalite Birim Sorumlularınca analiz edilir.

Bütün veri analizleri, Kalite Ekibi tarafından değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına sunulur.


### 9.2. İç Tetkik

Kalite Yönetim Sisteminin planlanmış düzenlemelere göre etkin olarak uygulanıp uygulanmadığının sistematik ve tarafsız olarak tetkiki amacıyla yılda en az bir kez iç tetkikler yapılmaktadır.

İç kalite tetkikleri ile; hedeflere ulaşılma noktasında, KYS'nin etkinliğinin, kaliteyi hedefleyen faaliyetlerin ve sonuçlarının planlara uygunluğunun denetlenmesi amacı ile planlı, programlı

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı



 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

bir biçimde gerekli yetki ve sorumluluklar ile donatılmış, iç tetkikler konusunda eğitim almış, denetleyecekleri bölümler ile herhangi bir şekilde doğrudan sorumluluk taşımayan, tarafsız personel tarafından yapılmaktadır.

Tetkik planları oluşturulurken tarafsızlık ilkesi dikkate alınmaktadır. Hazırlanan İç Tetkik Planı geçmiş tetkiklerin sonuçları da dikkate alınarak oluşturulmaktadır.

Tetkik kriterlerinin kapsamı, sıklığı, metotları İç Tetkik Prosedüründe detaylandırılmıştır.

İç tetkik sonucu oluşan kayıtlar Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

Düzeltilici faaliyetlerin yerine getirilip getirilmediği ve etkinliği takip tetkikleri ile kontrol edilmekte ve sonuçları kayıt altına alınmaktadır.

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi

#### 9.3.1. Genel

Kurum Üst Yönetimi Kalite Yönetim Sistemini bu sistemin uygunluk yeterlilik ve etkinliğinin sürekliliğini ve kurum stratejik yönüyle uyumunu güvence altına almak için planlanmış aralıklarla (yılda bir kez) gözden geçirmeler yapar.


#### 9.3.2. Yönetim Gözden Geçirme Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında asgari olarak aşağıdaki girdi hakkında kararlar alınır.

#### Toplantının Girdileri

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
  - Kalite amaçlarına erişme derecesi,
  - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
  - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
  - İzleme ve ölçme sonuçları,
  - Tetkik sonuçları,
  - Dış tedarikçilerin performansı.
- Kaynakların varlığı,
  - Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
  - İyileştirme için fırsatlar.


### 9.3.3. Yönetim Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında asgari olarak aşağıdaki çıktılar hakkında kararlar alınır.

- İyileştirme için fırsatlar,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Kurumuz, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak yazılı bilgiyi muhafaza etmektedir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Belirlenen kaynak ve yöntemler kullanılarak toplanan veriler, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun etkinliğinin, süreçlerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi için kullanılırlar.

Uygulanan KYS;

Hedeflerin değerlendirilmesi, Düzeltici Faaliyetler, İç Tetkik Sonuçları, Verilerin Analizi, YGG toplantıları ile sürekli iyileştirilmeye çalışılmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için; süreç hedef ve performans parametrelerinin tespit edilmesi, süreçlerin planlanması, süreçlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi ve kaynakların hazır bulundurulması, sürecin etkinliğinin değerlendirmesi için gerekli ölçümlerin izlenmesi, istenen sonuçların başarılmasında gerekli faaliyetlerin tanımlanması/uygulamaya geçirilmesi ile planlanır.


### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzlukları gidermek, tekrarını engellemek ve potansiyel uygunsuzlukların olma ihtimalini ortadan kaldırmak amacıyla gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler sistematik olarak yapılmaktadır. Gerek düzeltici ve gerekse Risk Değerlendirme sonucu faaliyetler ilgili prosedürüne uygun olarak yapılmaktadır.

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu ile faaliyetler başlatılmakta ve konu ile ilgili birimlerle iletişim kurularak faaliyet planlaması yapılmaktadır.

Yapılan değerlendirme sonucunda uygunsuzluğu giderecek ve tekrarını önleyecek faaliyet belirlenmekte ve ilgili formda belirtilmektedir. Belirlenen faaliyetler ilgili personeller tarafından planlanan sürede yerine getirilmektedir. Planlanan faaliyetlerin yapılıp yapılmadığı ve sonucunun etkinliği sorumluluk alan kişiler tarafından izlenmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı

 <b>Bilgi İşlem Daire Başkanlığı</b> Directorate of Computing	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>	Doküman No	KTB.01
		Yayın tarihi	15.05.2020
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	

Potansiyel hataların oluşma riskini ortadan kaldırmak veya azaltmak amacıyla gerekli Risk Değerlendirme faaliyet çalışmaları sistematik olarak ilgili prosedür paralelinde yapılmakta ve sonuçları izlenmektedir. Yapılan tüm düzeltici faaliyet çalışmalarına ilişkin kayıtlar düzenlenerek muhafaza edilmekte, YGG toplantılarında görüşülmektedir.

### **10.3. Sürekli İyileştirme**

Kurumumuz Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini, sürekli olarak iyileştirir. Analiz ve değerlendirme çıktılarını ve Yönetim Gözden Geçirme çıktılarını ihtiyaç ve fırsat için kullanır ve sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak ele alır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı