



ISO 9001:2015 ISO 50001:2018 ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMA REHBERİ

Hazırlayan

Onaylayan

İçindekiler Tablosu

BÖLÜM 1-2-3	4
1 Üniversite Hakkında	4
2 Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar	5
3 Terimler ve tarifler	5
BÖLÜM 4	6
4 Kuruluşun bağlamı	6
4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	6
4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	7
4.3 Entegre yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	7
4.4 Entegre yönetim sistemi ve prosesleri	8
BÖLÜM 5	9
5 Liderlik	9
5.1 Liderlik ve taahhüt	9
5.1.1 Genel	9
5.1.2 Müşteri odağı	9
5.2 Politika	10
5.2.1 Kalite ve Enerji politikasının oluşturulması	10
5.2.2 Kalite ve Enerji politikasının duyurulması	10
5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	10
BÖLÜM 6	11
6. Planlama	11
6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	12
6.2 Kalite ve Enerji amaçları / hedefleri ve bunlara erişmek için planlama	12
6.3 Değişikliklerin planlanması/ Enerji Gözden Geçirmesi	13
Bölüm 7	13
7 Destek	13
7.1 Kaynaklar	13
7.1.1 Genel	13
7.1.2 Kişiler	13
7.1.3 Altyapı	14
7.1.4 Proseslerin işletimi için çevre	14
7.1.5 Kaynakların izlenmesi ve ölçümü	14
7.1.6 Kurumsal bilgi	14
7.2 Yeterlilik / yetkinlik	15
7.3 Farkındalık	15

7.4 İletişim	15
7.5 Dokümanite edilmiş bilgi.....	15
Bölüm 8	16
8 Operasyon	16
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	16
8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar	16
8.3 Tasarım	17
8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü.....	17
8.5 Üretim ve hizmetin sunumu.....	17
8.6. Ürün ve Hizmetin Sunumu/ Serbest Bırakılması	18
8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü	19
BÖLÜM 9	19
9 Performans değerlendirme	19
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	19
9.2 İç tetkik	20
9.3 Yönetimin gözden geçirmesi	21
BÖLÜM 10	22
10 İyileştirme	22
10.1 Genel	22
10.2 Olay, uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet (ISO 50001 10.1)	22
10.3 Sürekli iyileştirme	23

BÖLÜM 1-2-3

1 Üniversite Hakkında

Boğaziçi Üniversitesi'nin tarihi, Robert Kolej'e dayanmaktadır. Robert Kolej, Dr. Cyrus Hamlin tarafından Christopher Rheinlander Robert'ın mali desteği ile 1863 yılında Birleşik Devletler sınırları dışındaki ilk Amerikan koleji olarak kurulmuştur. Kolejin, ırk, milliyet, din gözetilmeksizin tüm öğrencilere açık olmasına, hiçbir siyasi düşünceye dahil olmamasına ve eğitim dilinin İngilizce olmasına karar verilmiştir. Robert Kolej, Cumhuriyet döneminde başlayan "eğitimin birliği ilkesi" çerçevesinde bu yeni yaklaşımı benimseyip, eğitim sisteminde yapılan yeni düzenlemelere uyum sağlamış ve Türk eğitim sisteminin önemli bir parçası haline gelmiştir. 1957 yılında Bakanlar Kurulu kararı ile Robert Kolej Yüksekokulu'nun açılmasına izin verilmiş; kurum, 1971 yılında Boğaziçi Üniversitesi kuruluncaya dek lise ve yüksekokul diploması vermiştir. Anayasa Mahkemesi'nin 12 Ocak 1971 tarihli kararına istinaden Robert Kolej Mütevelli Heyeti, Robert Kolej Yüksekokulu'nun bir Türk üniversitesine dönüştürülmesi için Milli Eğitim Bakanlığı'na başvurmuş, 18 Mayıs 1971'de Robert Kolej ile Milli Eğitim Bakanlığı arasında Robert Kolej Yüksekokulu'nun Boğaziçi Üniversitesi'ne dönüştürülmesine ilişkin bir mutabakat imzalanmıştır. Ardından, Boğaziçi Üniversitesi Kuruluş Kanunu, 25 Ağustos 1971'de Millet Meclisi'nde, 9 Eylül 1971'de Senatoda kabul edilmiştir. Böylece, Boğaziçi Üniversitesi, Robert Kolej'in tüm binalarını ve personelini devralarak Robert Kolej'in kampüsü olarak kullanılan ve bugün Güney Kampüs olarak bilinen alanda resmi olarak faaliyetlerine başlamıştır. 12 Eylül 1971 tarihli Boğaziçi Üniversitesi Kanununun geçici maddesinde ifade edildiği gibi, "geçiş döneminde" sadece Temel Bilimler, Mühendislik ve İdari Bilimler bölümleri bulunan Boğaziçi Üniversitesi, bugün yedi kampüsü (Güney Kampüs, Kuzey Kampüs, Hisar Kampüs, Uçaksavar Kampüsü, Kilyos Kampüsü, Kandilli Kampüsü, İznik Kampüsü) üzerinde yer alan dört fakülte ve iki yüksekokul bünyesinde 33 lisans programı, altı enstitüsü bünyesinde ise 98 lisansüstü programı yürütmektedir. 2016 yılında, Tarsus'ta bulunan tarihi çırçır fabrikası restore edilerek Tarsus-Gözlükule Kazıları Araştırma Merkezi olarak Üniversitemiz bünyesine katılmıştır. Bölümler ve enstitülere bağlı 135 araştırma laboratuvarı yanında 32 uygulama ve araştırma merkezi ile, bir araştırma üniversitesi olarak geniş bir yelpazedeki disiplinleri kapsayacak şekilde etki değeri yüksek araştırmalar yapmayı sürdürmektedir. 150 yılı aşan geçmişi ile akademik özerklik ve katılımcı yönetim anlayışını temel alan, yaşamın her alanında düşünce özgürlüğünü savunan Boğaziçi Üniversitesi, eğitim ve araştırma performansı ile dünyanın en seçkin üniversiteleri arasında yerini almış, fark yaratacak eğitim ve araştırma faaliyetlerine odaklanmış, mükemmeliyetçiliği benimsemiş bir kamu üniversitesidir.

Misyon

Kurumsal değerlerimizi sahiplenen, yaratıcı ve eleştirel düşünen, özgür ve özgürlükçü, etik değerleri önemseyen, doğa ve çevre bilinci gelişmiş, yerele kök salmış-evrensele açık, bilimsel, sosyal ve kültürel formasyonu ve özgüveni ile üstleneceği mesleki ve sosyal sorumlulukları başarıyla yerine getirecek bireyler yetiştirmek; evrensel boyutta düşünce, bilim ve teknoloji üreterek insanlığın hizmetine sunmak ve bilim, sanat ve kültürün toplumda yer bulmasında ve yaygınlık kazanmasında yardımcı ve öncü olmaktır.

Vizyon

Boğaziçi Üniversitesi'nin vizyonu eğitim, öğretim ve araştırmada öncü konumuyla geleceği şekillendiren bir üniversite olmaktır.

Eğitim ve öğretim deneyimini yenilikçi ve yaratıcı yaklaşımlarla zenginleştirmek,

Bilim, araştırma, yaratıcılık, yenilikçilik kültürünü güçlendirerek dünyanın lider araştırma üniversiteleri arasında yer almak,

Akademik, bilimsel ve kültürel faaliyetlerimizle daha iyi bir geleceğin şekillenmesine katkıda bulunmak, vizyonumuzun ana öğelerini oluşturmaktadır.

Değerler

Yüz elli yılı aşan akademik geleneği ile Boğaziçi Üniversitesi'nin değerleri:

Eğitimde ve araştırmada mükemmeliyetçi,

Öğrenci odaklı,

Yönetimde ve akademik yaşamda özerk, özgürlükçü, demokratik ve katılımcı,

Farklılıklara saygılı, her türlü ayrımcılığa karşı ve fırsat eşitliği konusunda duyarlı,

Akılcı ve eleştirel düşünceyi özendiren,

Etik değerlere sahip çıkan,

Temel hak ve özgürlükleri savunan,

Kamusal ve sosyal sorumluluğu önemseyen,

Küresel sorunlara duyarlı ve çözüm geliştirmeyi amaçlayan,

Doğa ve çevre sorunlarına duyarlı,

Mezunlarla bağıını güçlü ve sürekli kılan,

Kurumsal mirasını sahiplenen ve kurum kültürünü sürdürülebilir kılmakta kararlı,

olarak ifade edilebilir.

2 Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar

Aşağıda atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar, bu uygulama rehberinin uygulanması açısından zorunludur. Tarihi belirtilen atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar için sadece alıntı yapıldığı baskısı kullanılır. Atıf yapılan standard ve/veya dokümanın tarihinin belirtilmemesi halinde en son baskısı (herhangi bir değişiklik dahil) kullanılır.

ISO 9001: 2015 Kalite yönetim sistemleri -Temel esaslar, terimler ve tarifler

ISO 50001:2018 Enerji yönetim sistemleri - Şartlar ve kullanım için kılavuz

3 Terimler ve tarifler

Bu el kitabının amaçları bakımından ISO 9001: 2015 ve ISO 50001:2018 standartlarında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

BÖLÜM 4

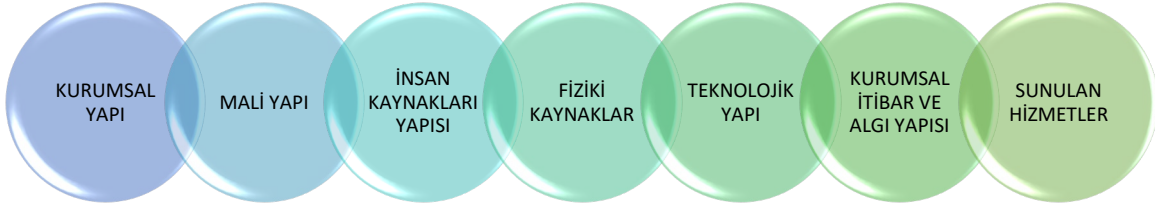
4 Kuruluşun bağlamı

4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması

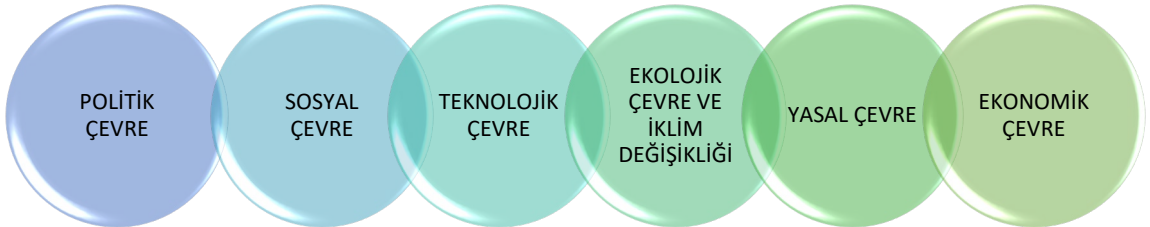


Kuruluşun bağlamı üniversitemizin temel amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Entegre yönetim sisteminin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış çevre analizleri ile tanımlamıştır.

İç Çevre Analizi ile kaynak ve faaliyetler değerlendirilerek, aşağıdaki 7 temel başlık altında belirlenmiştir:



Dış Çevre Analizi ile kurumun kontrolü dışındaki koşullar ve eğilimler incelenerek, aşağıdaki 6 temel başlık altında belirlenmiştir.



Bu belirlemeler doğrultusunda kuruluşun iç ve dış konuları değerlendirilerek Stratejik Plan oluşturulmuştur. Yönetimin Gözden geçirmesi toplantılarında ve stratejik plan çalışmalarında gözden geçirilmektedir. Ayrıca kurum içi değerlendirmeler ile kurumumuzun güçlü ve geliştirilebilir yönlerini belirlemekte ve gelecekte yapılacak eylem planlara temel sunulmaktadır.

4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Üniversitemiz tüm ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması için maksimum seviyede özen göstermektedir. Üniversitemiz mevzuat hükümlerini kapsayan hizmetlerinden etkilenen iç ve dış paydaşlarını tanımlamış ve paydaşlarının beklentilerini belirlemiştir. Beklentilerin karşılanmasına yönelik faaliyetler beklentilerin analizi doğrultusunda planlanmaktadır. Bu analizler dış paydaş memnuniyet anketi/toplantısı, beyin fırtınaları, akademik idari personel memnuniyet anketi, öğrenci memnuniyet anketi, dilek, öneri şikâyet sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilmektedir.

İlgili tarafların en önemlisi Yüksek Öğretim Kurumu. İhtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları sözleşmeler ve yasal mevzuatlar ile belirlenmiştir. Bu şartlar yılda en az bir defa olmak üzere Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilmektedir.

Üniversitemiz Stratejik Planında, paydaş analizi kapsamında üniversitemizin sunduğu ürün ve hizmetlerle paydaşlar ilişkilendirilmiştir. Ayrıca kurum içi değerlendirmeler ile kurumumuzun güçlü ve geliştirilebilir yönlerini belirlemekte ve gelecekte yapılacak eylem planlara temel sunulmaktadır.

4.3 Entegre yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

Üniversite olarak temel faaliyet alanımız eğitim ve araştırma olmakla beraber bilimsel, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler, idari alanlarındaki hizmetlerimiz stratejik plan çalışmalarında göz önünde bulundurulmuştur.

Stratejik Plan Faaliyet Alanı-Ürün/Hizmet Listesi

Entegre Yönetim Sistemi Kapsamı:

Yönetim Sistemi Kapsamı: Eğitim ve araştırma faaliyetleri, bilimsel, kültürel, sanatsal sportif etkinlikler ve bu faaliyetlere yönelik idari hizmetler

Fiziksel Sınırları ve Alan Bilgisi:

Güney Kampüs	Bebek, 34342 Beşiktaş/İstanbul	120.000 m2
Kuzey Kampüs	Rumeli Hisarı, Hisar Üstü Nispetiye Caddesi No:7, 34342 Sarıyer/İstanbul	145.000 m2
Hisar Kampüs	Hisarüstü, Nispetiye Caddesi, Rumelihisarı, Sarıyer/İstanbul	60.000 m2
Kandilli Kampüs	Kandilli Mahallesi, Vaniköy Caddesi, Eşref Bitlis Sokak, Üsküdar/İstanbul	300.000 m2

Sarıtepe Kampüs	Boğaziçi Üniversitesi, Sarıtepe Kampüsü, Sarıyer/İstanbul	1.350.000 m2
Uçaksavar Kampüs	Cengiz Topel Caddesi, Özden Sok., Rumelihisarı, Beşiktaş/İstanbul	40.000 m2
Anadolu Hisarı Kampüs	Göksu, Cuma Yolu, 34800 Beykoz/İstanbul	78.585 m2

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi İçin Uygulanabilir Olmayan Maddeler

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

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden ve ölçümleme zorunluluğu bulunan makine teçhizat olmaması sebebiyle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

TS EN ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sisteminde Tasarım Maddesi kapsam dışı değildir, ilgili açıklama PR.06 ENERJİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ' nde yapılmıştır.

8.5.1. Madde f) bendi Üniversitemizce gerçekleştirilen tüm faaliyetler yasalar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Faaliyetlerin nasıl yapılacağı planlanmış, detaylandırılmış ve basamaklandırılmıştır. Tanımlamalar ve mevzuat, planlanan sonuçlara ulaşmak için yeterlidir. Bu nedenle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

4.4 Entegre yönetim sistemi ve prosesleri

BOĞAZİÇİ ÜNİVERSİTESİ ISO 9001:2015 ve ISO 50001:2018 şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, bir entegre yönetim sistemi kurmuş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmektedir.

Entegre Yönetim Sisteminin gereklilikleri doğrultusunda aşağıdaki prosesleri oluşturmuştur:

1. Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri Süreci
2. Akademik ve Bilimsel Araştırmalar Süreci
3. Kültürel ve Sosyal Hizmetler ile Sağlık Hizmetleri Süreci
4. Dış İlişkilerin Yönetimi Süreci
5. İnsan Kaynaklarının Yönetimi ve Geliştirilmesi Süreci
6. Kütüphane ve Bilgi Kaynaklarının Yönetilmesi Süreci

7. Bilgi Teknolojileri ve Bilgi Kaynaklarının Yönetimi Süreci
8. Finansal Kaynakların Yönetimi Süreci
9. Fiziksel Kaynakların Yönetimi Süreci
10. Kurumsal Kapasitenin Yönetimi ve Geliştirilmesi Süreci
11. Destek Hizmetlerinin Yönetimi Süreci

BÖLÜM 5

5 Liderlik

5.1 Liderlik ve taahhüt

5.1.1 Genel

Üst yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla Entegre Yönetim Sistemi etkinliği ve sürekli iyileştirilmesi için liderlik, taahhüt ve bağlılık göstermektedir:

- a) Entegre yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- b) Kalite, ve Enerji politikası ve Kalite ve Enerji içerikli Entegre Yönetim Sistemi amaçlarının oluşturulduğu ve bunların Boğaziçi Üniversitesi' nin stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- c) Entegre yönetim sistemi şartlarının, Boğaziçi Üniversitesi iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- e) Entegre yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- f) Etkin Kalite ve Enerji yönetimi ve entegre yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- g) Entegre yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,
- h) Entegre yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- i) Sürekli iyileştirmenin teşvik edilmesi,
- j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi,
- k) EnPG'nin/EnPG'lerin, enerji performansını uygun şekilde temsil etmesinin sağlanması.

l) Enerji ekibinin oluşmasını sağlamak ve enerji performansını iyileştirecek kaynağı sağlayarak, bu konuda lider üniversite haline gelmek

Bu bağlamda yönetim temsilcisi ve Entegre Yönetim Sistemi ekibi ataması gerçekleştirilmiştir.

5.1.2 Müşteri odağı

Üniversitemizin odak noktası olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrencilerimiz olarak benimsemiştir. Boğaziçi Üniversitesi üst yönetimi ve Entegre 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. Üniversitemiz tüm iç ve dış paydaşların beklentilerini değerlendirerek devamlı iyileştirme çalışmaları ile süreçleri düzenlemektedir.

Üniversitemiz, öğrencilerimiz başta olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyetinin artırılması amacı ile memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile ölçmekte ve üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

5.2 Politika

5.2.1 Kalite ve Enerji politikasının oluşturulması

Üst yönetim, aşağıdakileri karşılayan bir Kalite ve Enerji politikasını oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır:

- a) Boğaziçi Üniversitesi'nin ; yapısı, ölçeği ve faaliyetleri, ürün ve hizmetlerin çevresel etkileri dahil, amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen,
- b) Kalite ve Enerji amaçlarının/hedeflerinin belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan,
- c) Uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren,
- d) Entegre yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için bir taahhüt içeren,
- e) Yasal ve diğer şartları yerine getirme taahhüdü içeren,
- f) Faaliyetleriyle öncü ve örnek olacak enerji yönetimini kuracak taahhüdü gösteren,
- g) Entegre yönetim Sistemi performansını etkileyen verimli ürün ve hizmetler tedarik edilmesi taahhüdünü içeren PL.01 Entegre Yönetim Sistemi Politikası oluşturmuştur.

Enerji ekibi toplantılarında, strateji toplantılarında ve Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında enerji politikası görüşülerek stratejilerimizi yansıtan, güncelliğini koruyan bir politika olacaktır.

5.2.2 Kalite ve Enerji politikasının duyurulması

Kalite ve Enerji politikası:

- a) Dokümanite edilmiş bilgi olarak PL.01 Entegre Yönetim Sistemi Politikası oluşturulmuştur ve sürekliliği sağlanmaktadır,
- b) Boğaziçi Üniversitesi içerisinde ilgili yerlere asılarak duyurulmuş, toplantı ve bilgilendirme eğitimleri ile anlaşılmış ve uygulanmaktadır,
- c) İlgili tarafların erişimine uygun şekilde açıktır. Erişim web sitesi aracılığıyla sağlanmıştır.
- d) Yönetimin gözden geçirmesi toplantısında gözden geçirilmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir.

5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Kurumumuz faaliyetleri gerçekleştirilirken belirlenen görev, yetki ve sorumluluklar aşağıda belirtilen mevzuat hükümleri doğrultusunda tanımlanmış ve sürdürülmektedir.

Yükseköğretim Kanunu (2547)

Yüksek Öğretim Personel Kanunu (2914)

Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu (2809)

Genel Kadro ve Usulü Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (Kararname Numarası:2)

RHB/01 Yay.Tar:16.09.2022 Rev:Tar:04.10.2024

Üst Kademe Kamu Yöneticileri ile Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Atama Usûllerine Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (Kararname Numarası: 3)

Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (Kararname Numarası: 4)

Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (124)

Yükseköğretim Kurumları Öğretim Elemanlarının Kadroları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

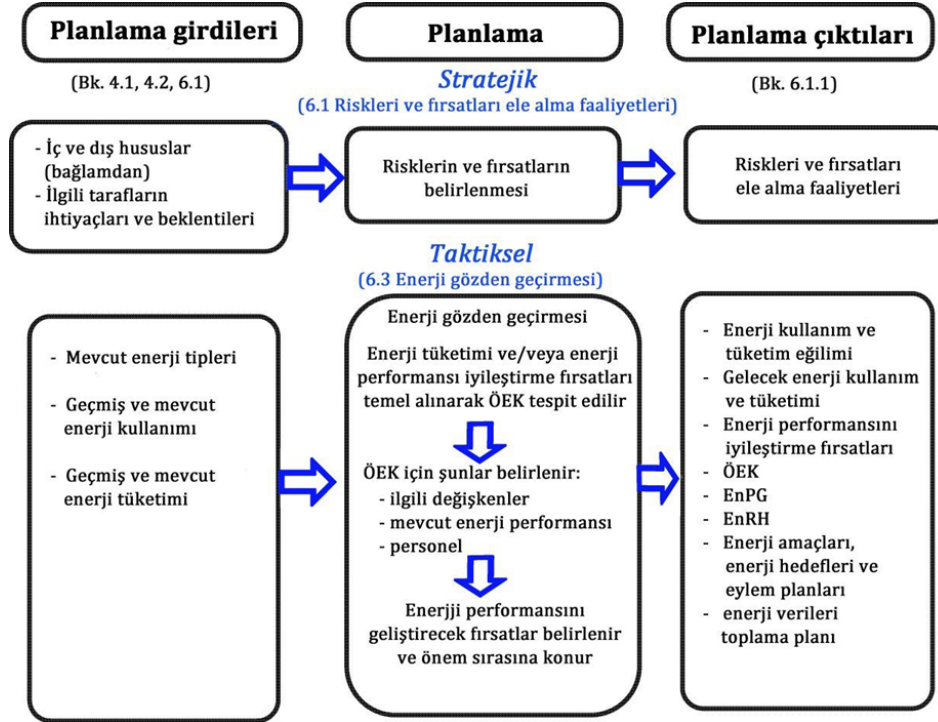
Boğaziçi Üniversitesi İmza Yetkileri Yönergesi

Entegre Yönetim Sistemine yönelik görev, yetki sorumluluk tanımlamaları Entegre Yönetim Sistemi Görev ve Sorumluluklar Talimatı ile tanımlanmış ve sürdürülmektedir.

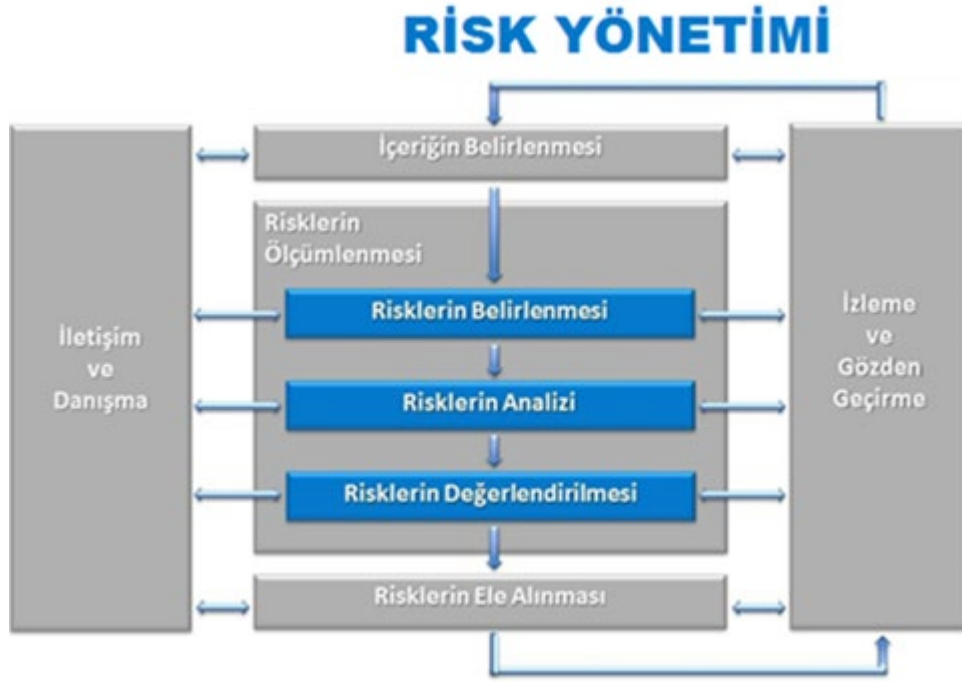
BÖLÜM 6

6. Planlama

Enerji planlama sürecinin anlaşılmasını geliştirmek için aşağıdaki şema oluşturulmuş ve gereklilikleri **Enerji Yönetimi Prosedürüne** göre işletilmektedir.



6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri



6.1.1 Boğaziçi Üniversitesi, Entegre Yönetim Sistemini planlarken, kuruluş bağlamı, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların tayinini değerlendirmektedir:

- a) Entegre yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- b) İstenen etkileri geliştirmek,
- c) İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- d) İyileşmeye erişim,
- e) Entegre yönetim sisteminin kapsamı.

6.1.2 Boğaziçi Üniversitesi aşağıdakileri planlamaktadır:

- a) Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
- b) Aşağıdakileri nasıl yapacağını:
 - 1) Faaliyetleri kalite yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını,
 - 2) Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini.

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

Boğaziçi Üniversitesi risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedüründe belirtilen puanlama yöntemi Risk ve Fırsat Değerlendirme Formu ile kayıt altına almaktadır.

6.2 Kalite ve Enerji amaçları / hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

6.2.1 Boğaziçi Üniversitesi, Entegre Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde Entegre Yönetim Sistemi amaçlarını oluşturmuştur.

Entegre Yönetim Sistemi amaçları:

- a) Kalite ve Enerji politikası ile uyumlu,
- b) Ölçülebilir,
- c) Uygulanabilir şartları dikkate almakta,
- d) Ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve müşteri memnuniyetini arttırmaya uygun,
- e) İzlenebilir,
- f) Duyurulmuş,
- g) Önemli Enerji kullanımlarını göz önünde bulundurmakta,
- h) Entegre yönetim sistemi performansını iyileştirme fırsatlarını dikkate almakta,
- ı) Uygun şekilde güncellenmektedir.

Boğaziçi Üniversitesi, Kalite ve Enerji amaçlarını / hedeflerini dokümente edilmiş bilgi olarak Amaç Hedef Eylem Planı formu ile muhafaza etmektedir.

6.2.2 Kalite ve Enerji amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken, Boğaziçi Üniversitesi:

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

6.3 Değişikliklerin planlanması/ Enerji Gözden Geçirmesi

Gerek yükseköğretim alanında ve gerekse yasal düzenlemelerle ortaya çıkabilecek değişikliklere bağlı olarak ve sürdürülebilirlik kapsamında mutlaka Entegre Yönetim Sisteminde yapılması gereken değişikliklerde, bu değişikliğin amacı ve potansiyel sonucu, Entegre Yönetim Sisteminin bütününe etkisi, hangi girdilere ihtiyaç duyulduğu belirlenir ve değişiklik ile ilgili yetki ve sorumluluklar da belirlenir.

Bölüm 7

7 Destek

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Boğaziçi Üniversitesi, Entegre Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmekte ve sağlamaktadır.

Boğaziçi Üniversitesi;

- a) Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını,
- b) Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini değerlendirmektedir.

Kaynaklar; Stratejik Plan Durum Analizi-kuruluş içi analiz, insan kaynakları yetkinlik analizi, fiziki kaynak, teknoloji ve bilişim altyapısı analizi, mali kaynaklar analizi başlıkları altında değerlendirmeye alınmış ve tanımlanmıştır.

7.1.2 Kişiler

Boğaziçi Üniversitesi, Entegre Yönetim Sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin ve tedarik etmektedir.

Boğaziçi Üniversitesinde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiştir. Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve Entegre Yönetim Sistemine katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler 5.3 maddesinde atıf yapılan mevzuat şartlarına göre planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

7.1.3 Altyapı

Boğaziçi Üniversitesi, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı tayin etmekte, tedarik etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Bunlar;

- Kampüs olanakları ve proseslerin işletimi için çevreyi,
- Bilgi işlem olanaklarını (yazılım, donanım, araç, gereç, laboratuvar, sınıf ekipmanı, internet erişimi, bilgi sistemleri vb.)
- Destek hizmetlerini (ulaştırma, sağlık, iletişim, kütüphane vb.) kapsar.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu amaçla altyapının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar Entegre Yönetim Sistemi dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

7.1.4 Proseslerin işletimi için çevre

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

Uygun bir çevre, aşağıda belirtilmiş beşeri ve fiziki unsurların birleşimidir:

- a) Sosyal olarak din, dil, ırk ayrımcılığı yapmayan, sakin, cepheleşmemiş,
- b) Psikolojik olarak baskı unsuru oluşturmeyen, stresi azaltan, tükenmişliği önleyen, duygusal olarak koruyucu,
- c) Fiziksel olarak sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü.

Boğaziçi Üniversitesinde hizmetin kaliteli sunulabilmesinden ve Entegre Yönetim Sisteminin etkin olarak uygulanabilmesinden Üst Yönetim sorumludur. Çalışma ortamı, fiziksel ve çevresel etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma, hava) dikkate alınarak düzenlenir. Tüm çalışanların genel ve acil sağlık ihtiyaçları kurum doktoru ve sağlık merkezi aracılığı ile giderilir. İş Sağlığı ve Güvenliği uzmanı gerekli eğitimleri verir. Psikolojik etmenler de dikkate alınarak kurum tarafından görevlendirmiş bir psikolog destek verir. Çalışan motivasyonuna yönelik çeşitli sportif ve kültürel faaliyetler de sıklıkla düzenlenmektedir.

7.1.5 Kaynakların izlenmesi ve ölçümü

Kapsam dışı 4.3 maddesinde açıklanmıştır.

7.1.6 Kurumsal bilgi

Boğaziçi Üniversitesi, proseslerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi bu Rehberde tanımlamıştır.

Bu bilgi sürdürülebilir ve ulaşılabilir.

Bu Rehber ve içerisinde tanımlanmış ve atıf yapılmış dokümanite edilmiş bilgiler ve uygulama kanıtları Boğaziçi Üniversitesi için oluşturulmuş en önemli kurumsal bilgidir.

7.2 Yeterlilik / yetkinlik

Boğaziçi Üniversitesi Entegre Yönetim Sisteminin, performansını ve etkinliğini etkileyen çalışanların, uygun eğitim, öğrenim veya işin yapısı gereği sahip olması gereken nitelikler ve tecrübe birimleri yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak tespit etmiş ve dokümanite edilmiştir.

Entegre Yönetim Sisteminin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemler alınarak eğitim almaları sağlanmaktadır. Eğitimlerin etkinliği, sınav, sertifika gözlem, anket vb. birimlerin kullanılması suretiyle belirlenmekte ve kayıtlar muhafaza edilmektedir.

7.3 Farkındalık

Entegre Yönetim Sistemi Politikamız ve Stratejik Planlarımız, Entegre Yönetim Sistemi çalışmaları da dâhil olmak üzere Üniversitemizin tüm faaliyetleri, Üniversite internet sayfasında kamuoyu ile paylaşılmıştır. Ayrıca Stratejik Plan hazırlanırken ve tüm kurumsal iç değerlendirme sürecinde ilgili yöneticiler sürece dâhil edilir.

7.4 İletişim

Üniversitemiz bünyesinde, Entegre Yönetim Sistemi çerçevesinde iç ve dış iletişim kanalları, konuları, zamanları, kiminle kurulacağı ve kimin kuracağı aşağıda maddeler halinde belirlenmiştir.

- İletişimin konuları ve ne zaman iletişim kurulacağı bu standart kapsamı olarak belirlenmiş,
- Kiminle iletişime geçileceği ve kimin iletişim kuracağı konusunda, iletişim bilgileri ilgili birimin kurumsal web sayfalarında paydaşlar ile paylaşılmıştır.
- Üniversitemiz Entegre Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli iç ve dış iletişim yazılı (EBYS), sözlü (toplantı, seminer, konferans, telefon vb.) ve elektronik ortam (web sayfası, E-Posta, uzaktan erişim vb.) yöntemler kullanılarak yapılacaktır.

BOUN Web Sayfası

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

EBYS Uygulaması

7.5 Dokümanite edilmiş bilgi

7.5.1 Genel

Boğaziçi Üniversitesi Entegre Yönetim Sistemi aşağıdakileri içermektedir.

- ISO 9001:2015 ve ISO 50001:2018 standartlarında istenen dokümanite edilmiş bilgiyi,
- Boğaziçi Üniversitesi tarafından, Entegre Yönetim Sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümanite edilmiş bilgiyi.

7.5.2 Oluşturma ve güncelleme

Boğaziçi Üniversitesi; dokümanite edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe güvence altına almaktadır:

- Tanımlama ve açıklama (örneğin, bir başlık, tarih, yazar veya referans numarası),
- Format (örneğin, dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),
- Uygunluk ve kifayeti için gözden geçirme ve onay.

RHB/01 Yay.Tar:16.09.2022 Rev:Tar:04.10.2024

7.5.3 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

7.5.3.1 Entegre yönetim sistemi ve bu standard tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi, aşağıdakileri Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe tanımlandığı şekilde, güvence altına almak için kontrol edilmektedir:

- a) İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,
- b) Uygun şekilde korunması (örneğin, gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması).

7.5.3.2 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü için kuruluş aşağıdaki faaliyetlerden uygulanabilir olanları belirlemektedir:

- a) Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- b) Niteliğinin korunması dahil, arşivleme ve koruma,
- c) Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü),
- d) Muhafaza ve elden çıkarma.

Entegre yönetim sisteminin planlaması ve işletimi için gerekli olduğu, kuruluş tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi, uygun şekilde tanımlanmalı ve kontrol edilmektedir

Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilgi Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe tanımlandığı şekilde, istenmeyen değişikliklere karşı korunmaktadır.

Bölüm 8

8 Operasyon

8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

Boğaziçi Üniversitesinde operasyonu oluşturan Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanması ilgili bölümlerin kontenjanlarının belirlenmesi, YÖK tarafından onaylanması, tüm birimler için akademik takvim hazırlanması, kayıtların yapılması, açılacak derslerin ve öğretim elemanlarının belirlenmesi, izlencelerin oluşturulması, sınav programlarının hazırlanması, vb. işlemlerini kapsar.

8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar

8.2.1 Öğrenci ile iletişim

Yükseköğrenim için yürürlükte bulunan şartların uygulanmasının yanı sıra, Entegre Yönetim Sistemi kapsamında öğrenci odaklı olma ve tüm paydaşları gözetme konusundaki hassasiyet Boğaziçi Üniversitesi Entegre Yönetim Sistemi Politikasında belirtilmiştir. Entegre Yönetim Sistemi uygulanmasında asıl kılavuz Boğaziçi Üniversitesi Stratejik Planında belirlenen ve hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci ve tüm paydaşların, ilgili tarafların memnuniyetinin arttırılmasına yönelik oluşturulan amaçlar ve bu amaçlar doğrultusundaki hedeflerdir. Yükseköğrenim şartlarına bağlı olarak geliştirilen yönetmelikler öğrencilerin eğitim hayatları boyunca gerekli şartları taahhüt eder. Öğrencinin kayıt işleminden mezuniyetine kadar gerekli şartlar titizlikle takip edilir. Oluşan özel şartlar ilgili yönetim kurullarında ve Senatoda görüşülür. Yönetmelik ve yönergelerde gerekli değişiklikler yapılır.

8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Üniversitemizin ana faaliyet alanları olan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme hizmetleri için istenilen şartlar ilgili mevzuat çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmektedir. Üniversitemiz faaliyet alanı kapsamındaki hizmetleri ile ilgili şartlar, yasal mevzuatlar, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile Üniversitemizin mevcut olanaklarına göre belirlenmekte, uygulanmakta ve belirli kanallar aracılığıyla tüm paydaşlarımıza duyurulmaktadır..

8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

Yükseköğretim hizmetlerinin sağlıklı ve etkin bir biçimde yürütüldüğünün gözden geçirilmesinin sistematik bir hale getirilmesi amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü hazırlanarak Entegre Yönetim Sistemi kapsamında uygulamaya konulmuştur. Her yeni eğitim-öğretim dönemi başlangıcından önce tüm hizmet şartları Üniversitemiz tarafından gözden geçirilip kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerde değişiklik söz konusu ise bu konular hakkında gerekli çalışmalar ve düzenlemeler yapılır.

8.3 Tasarım

Kapsam dışı 4.3 maddesinde açıklanmıştır..

8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

Üniversitemizin amaç ve faaliyetlerinin etkin ve verimli yürütüldüğünü, varlık ve kaynakların korunarak, mali bilgi ve yönetim işleyiş bilgisinin zamanında ve güvenilir biçimde izlenip raporlandığının kontrolü amacıyla kurulmuş olan Üniversite İç Kontrol Sistemi, Maliye Bakanlığı tarafından belirlenmiş olan Kamu İç Kontrol Standartlarına uygun olarak bir eylem planı çerçevesinde oluşturulmuştur. Üniversitemiz bütçesinde harcama birimlerinin satın alma ve ihale işlemleri, yürürlükte bulunan mevzuata göre merkezi olarak yürütülmektedir. Üniversitemizin idari ve akademik teşkilatı, ilgili mevzuata uygun olarak yapılandırılmıştır..

8.5 Üretim ve hizmetin sunumu

8.5.1 Verilen Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işleri ve mezuniyet işlemleri gibi konuları kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları ile ölçülüyor olsa da, hazırlanan ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleri de öğrencilerin bilgileri kullanabilme ve uygulayabilme becerilerini geliştirmede önemli bir yer tutmaktadır. Eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar ilgili mevzuata göre yürütülmektedir. Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından kalite güvence değerlendirmesi yapılarak kontrol edilmektedir.

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Boğaziçi Üniversitesi sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini, benzersiz bir kodlama sistemi ile numaralandırma yapmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır.

- Tüm yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmakta,
- Öğrencilerimize izlenebilirliği ve kontrollü öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. Kimlik Numarası ile yapılmakta,

- c) Personelin izlenebilirliği, kurum sicil numarası ile yapılmakta,
- d) Araç, gereç ve ekipmanların izlenebilirliği demirbaş numarası ile yapılmakta,
- e) Eğitim, öğretim programlarının izlenebilirliği yapılmakta,
- f) Bilimsel araştırma hizmetleri proje kodu ve numarası ile yapılmakta,
- g) Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmakta,
- h) Satın alma hizmetleri sözleşmelerle numaralandırılmakta ve izlenmekte,

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini ve kontrolünü oluşturduğu veya oluşturulan web alt yapı sistemleri ile takip edilmektedir. Bu sistemlere ait bilgiler belirli aralıklar ile Üniversitemiz tarafından veya ilgi kurum/kuruluşlar tarafından yedeklenerek saklanmakta ve muhafaza edilmektedir.

8.5.3 Öğrenci ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Tüm öğrencilerin resmi evrakları (öğrenci mülkiyeti olan diploma, askerlik belgesi, öğrenci resmi evrakları vb.),arşivde ve dijital ortamda muhafaza edilmektedir. Herhangi bir Öğrenciye ait mülkiyet kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için uygun olmadığı tespit edilirse Üniversitemiz bu durumu Öğrenciye bilgi vermekte ve ne olduğu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

8.5.4 Muhafaza

Üniversitemiz, faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için aldığı 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 depolamış/depolamaktadır. 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 yetkilisi personel tarafından gerçekleştirilir.

Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilene belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında “Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği” kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir.

8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

Üniversitemizde öğrenci ile ilgili verilen hizmetlerde hizmet sonrası faaliyetler Öğrenci mezun olduktan sonra transkript, diplomanın yeniden düzenlenmesi veya öğrenci tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgeler mevzuata uygun olarak yürütülmekte ve doküman bilgi mevzuatlara uygun kayıt altına alınmaktadır..

8.5.6 Değişikliklerin kontrolü

Üniversitemiz şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmetlerdeki değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir. Öğrencilere verilen hizmetlerde değişiklik durumlarında dokümanite edilmiş bilgide gerekli düzenlemeler yapılarak ilgililere web sayfasında bu değişiklik duyurulmaktadır.

8.6. Ürün ve Hizmetin Sunumu/ Serbest Bırakılması

Üniversitemiz, kayıt tarihlerini, ders başlangıç, bitiş tarihlerini ve sınav tarihlerini içeren akademik takvimlerini hazırlar, her eğiti, öğretim yılından önce yayınlar. Eğitim ve öğretim faaliyetleri akademik takvimlerde planlandığı şekilde icra edilir.

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.

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

8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili Entegre Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

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 faaliyetler gerçekleştirilir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden tüm akademik ve idari birim yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Uygun olmayan faaliyetler ile bunlar için yapılabilecek düzeltici ve önleyici faaliyetler Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

BÖLÜM 9

9 Performans değerlendirme

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1 Boğaziçi Üniversitesinde, hizmetlerinin Entegre Yönetim Sistemi kapsamında istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, ilgili süreçlerde belirtilmiştir. Boğaziçi Üniversitesi Stratejik Planının etkinliği her yıl yapılan Öz-değerlendirme ile izlenmekte ve ölçümlenmektedir. Ayrıca katılımcı yönetim anlayışıyla Dış Paydaş Analizlerinin yapılması planlanmaktadır. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için ISO 9001:2015 ve IS 50001:2018 standartlarının da bir gereği olan İç Tektik Ekibi oluşturulmuş ve görevleri belirlenmiştir. İç tetkik Ekibi İç Tetkik Prosedürü doğrultusunda görevlerini yürütür. Hazırlanan iç tetkik raporları yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir. Entegre Yönetim Sistemi performansı ve etkinliği Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi için oluşturulan Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ile de desteklenmektedir..

9.1.2 Müşteri memnuniyeti/ Yasal ve Diğer Şartlara Uygunluğun Değerlendirilmesi

Üniversitemiz, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına dair algılarını, belirli aralıklar ile yapmış olduğu paydaş memnuniyet anketleri, beyin fırtınası, toplantılar ile istek, dilek ve şikâyet formları, yüz yüze görüşme ile izlemektedir. Üniversitemiz sunmuş olduğu hizmetlerin müşteriler tarafından talep edilen şartları karşılayıp karşılamadığını müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder.

Paydaşların memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kere ölçülmek suretiyle ve izlenir, görüşülür ve raporlar. Tespit edilen memnuniyetsizlikler ile ilgili, üst yönetimin kararları doğrultusunda düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler başlatılır ve sonuçlar izlenip raporlanarak kayıt altına alınır.

Üniversitemiz, uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirildiğini değerlendirmek için gerekli olan çalışmaları gerçekleştirmekte, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Kuruluşumuz tarafından uyulmakla yükümlü olunan / uyulması taahhüt edilen yasalar ve diğer şartlara ilişkin değerlendirme Yasal ve Diğer Şartlar ile Yükümlülüklerin Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir.

Takibi yapılan ilgili yasal ve diğer şartlardaki değişiklikler veya yeni yönetmelikler, bu doğrultuda alınması gereken aksiyonlar ile birlikte Enerji Gözden Geçirme Toplantılarında gündem maddesi olarak paylaşılır. Toplantıda alınan kararlar ile birlikte ilgili revize edilen/yeni yayınlanan yönetmelik ilgili birimler/kişiler ile e-mail ortamında paylaşılır.

9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Boğaziçi Üniversitesi, Entegre Yönetim Sistemi süreçlerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları belirlemiş ve uygulamaktadır. Süreçlerin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli olarak izlenir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir. Bununla birlikte, Entegre Yönetim Sistemi süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Boğaziçi Üniversitesi, Entegre Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve Entegre Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder. Entegre Yönetim Sistemi dokümantasyonu ile oluşturulan tüm kayıtlar veri kaynaklarını oluşturur.

9.2 İç tetkik

9.2.1 Boğaziçi Üniversitesi Entegre Yönetim Sisteminin; Entegre Yönetim Sistemi şartlarına, ISO 9001:2015 ve ISO 50001:2018 standardı şartlarına uygunluğu, etkili bir şekilde uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı belirlemek için yılda en az bir kez iç tetkik yapmaktadır.

9.2.2 Boğaziçi Üniversitesi;

a)Boğaziçi Üniversitesi, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak İç Tetkik Planı ile planlar ve bunu tüm ilgili bölümlere dağıtır. Plan, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkikler kaliteyi etkileyen tüm birimler için bölümler bazında planlanmıştır. Tetkik Programı tetkikin kapsamını tarihini ve zamanını içerir. İç Tetkik, eğitim almış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir. Yönetim Temsilcisi tetkikin planlaması ve uygulanmasından sorumludur. Plan söz konusu proseslerin önemi, kuruluşu etkileyen değişiklikler ve önceki tetkik sonuçları değerlendirilerek, oluşturmakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Tetkikin aynen planlandığı gibi yapılması gerektiğini bilmektedir. Tetkik takviminde herhangi bir değişikliğin yapılması durumunda tetkik edilen kişinin kabul etmesi ile yeniden düzenleme yapılır.

b) Tetkikler İç Tetkik Prosedüründe dokümente edilmiş bilgiler doğrultusunda süreç bazlı olarak İç Tetkik Soru Listesi hazırlanarak gerçekleştirilmektedir.

c) Yönetim Temsilcisi tetkiki planlarken tetkik edilen kişinin tetkikçiden tamamen bağımsız olmasını ve direkt olarak o bölümle alakalı olmaması gerektiğini bilmektedir,

d) Tetkik sonuçlarının ilgili yönetime rapor edilmesi İç Tetkik Raporu ile tetkikçi ve tetkik edilen bölüm sorumlusu tarafından karşılıklı olarak imza atılarak güvence altına alınmaktadır,

e) İç tetkik raporunda açılması gereken Düzeltici Faaliyetler en geç bir gün içerisinde Düzeltici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınarak düzeltme ve düzeltici faaliyet gerçekleştirilmektedir,

f) Tetkik programının uygulanmasının ve tetkik sonuçlarının kanıtı olarak dokümente edilmiş bilgi olarak İç Tetkik Prosedüründe muhafaza edilmektedir.

9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

9.3.1 Genel

Üst yönetim, Boğaziçi Üniversitesi' nin Entegre Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve kuruluşun stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için yılda en az bir kez Entegre Yönetim Sistemini gözden geçirmektedir.

Üniversitemizde Entegre Yönetim Sistemi şartlarının amaca uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmek, değişiklik ve diğer gereksinimleri belirlemek amacıyla, planlı aralıklarla yapılan YGG toplantılarına yönelik bir yöntem oluşturmak amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü dokümente edilmiş bilgi haline getirilmiştir.

9.3.2 Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi yılda en az bir kez olmak üzere planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. YGG girdileri genel gündem maddeleri olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedüründe dokümente edilmiş bilgi haline getirilmiştir.

9.3.3 Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri kapsamaktadır:

- a) Sürekli iyileştirme için fırsatları ile ilgili kararlar,
- b) Entegre yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı ile ilgili kararlar,
- c) İhtiyaç duyulan kaynaklar ve tahsisi,
- d) Entegre yönetim sistemi amaçlarına ulaşılmadığında yapılacak faaliyetler,
- e) Entegre Yönetim Sistemi politikaları,
- f) Enerji performans göstergeleri ve enerji referans çizgileri,
- g) Süreçlerle Entegre Yönetim Sistemi entegrasyonunun arttırılması,
- h) Yetkinlik, farkındalık ve iletişimin artırılması,
- ı) Boğaziçi Üniversitesi'nin stratejik yönü ile ilgili çıkarımlar.

Boğaziçi Üniversitesi, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmekte toplantıyı YGG Toplantı Raporu ile kayıt altına almaktadır.

BÖLÜM 10

10 İyileştirme

10.1 Genel

Boğaziçi Üniversitesi, iyileştirme için fırsatları iç tetkikler, izleme ölçme verileri, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları gibi konuları gözden geçirerek Entegre Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına erişmek için gerekli faaliyetleri gerçekleştirir.

Boğaziçi Üniversitesi iyileştirme için fırsatları tayin etmekte ve seçmekte, müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

Bunlar aşağıdakileri içermektedir:

- a) Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- b) İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- c) Entegre yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak.

İyileştirme araçları olarak; düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme faaliyetleri, önemli değişiklikler, düzeltmeler, inovasyon ve organizasyon değişiklikleri kullanılmaktadır.

10.2 Olay, uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet (ISO 50001 10.1)

10.2.1 Bir uygunsuzluk oluştuğunda, şikayetlerden kaynaklananlar dahil, Boğaziçi Üniversitesi:

- a) Uygunsuzluğa tepki vermekte ve uygulanabildiği şekilde:
 - 1) Uygunsuzluğu kontrol etmekte ve düzelmek için faaliyet yapmakta,
 - 2) Sonuçları değerlendirmektedir.
- b) Uygunsuzluğun; tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacının aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirmektedir:
 - 1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
 - 2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tayini,
 - 3) Benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin tayini.
- c) İhtiyaç duyulan herhangi bir faaliyeti gerçekleştirmekte,
- d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirmekte,
- e) Gerektiğinde, planlama esnasında tayin edilen risk ve fırsatları güncellemekte,
- f) Gerektiğinde, Entegre Yönetim Sisteminde değişiklik yapılmaktadır.

Düzeltilici faaliyet, karşılaşılan uygunsuzluğun etkisine uygun olmaktadır.

10.2.2 Boğaziçi Üniversitesi, aşağıdakilerin kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi Düzeltici Faaliyet Prosedürü ile muhafaza etmektedir:

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

Düzeltilici Faaliyetler

Düzeltilici faaliyetler, müşteri şikâyetlerinin, süreç ve Entegre Yönetim Sistemi ile ilgili olan uygunsuzlukların ele alınması için yapılan faaliyetlerdir.

Düzeltilici faaliyet istekleri, Düzeltilici Faaliyet Formu ile ilgili bölüm sorumlusuna bildirilir. İlgili bölüm sorumlusu bu istekleri inceledikten sonra uygunsuzlukla ilgili düzeltilici faaliyet çalışmaları başlatır.

Uygunluksuzlukların sebebini yok etmek için gerekli olan düzeltilici faaliyetler, ilgili birim sorumlusu tarafından tespit edilir ve Düzeltilici Faaliyet Formuna kaydedilir.

İlgili bölüm sorumlusu, başlatılan düzeltilici faaliyet için sorumluyu ve bitiş tarihini belirler ve Düzeltilici Faaliyet Formunu belirlenen sorumluya verir.

İlgili bölüm sorumlusu, tespit edilen düzeltilici faaliyeti öngörülen zamanda gerçekleştirir. Belirtilen zamanda sonuçlanmayan çalışmalar için ek süre istenir.

Düzeltilici Faaliyetlerin Takibi

İlgili bölüm sorumlusu, düzeltilici faaliyetleri, Düzeltilici Faaliyet Formu ile takip eder.

Düzeltilici faaliyetler için belirlenen tamamlanma tarihinde, ilgili bölüm sorumlusu koordinasyonunda faaliyeti talep eden tarafından, faaliyet doğrulanır. Bu amaçla, faaliyeti talep edene takibi yapılacak faaliyet için açılan, Düzeltilici Faaliyet Formu verilir.

Doğrulama faaliyeti sonucunda, faaliyeti talep eden tarafından, Düzeltilici Faaliyet Formunun düzeltilici faaliyet sonucu kısmı doldurularak ilgili bölüm sorumlusuna verilir.

Belirlenen sorumlu personel, ilgili düzeltilici faaliyeti zamanında gerçekleştirmekten sorumludur. Herhangi bir kabul edilebilir sebepten dolayı gerçekleştirilememişse ek süre verilir ve forma işlenir. Ek süre sonunda gerçekleştirilemezse durum, Genel Sekretere bildirilir.

Faaliyetin sonuçlanmasından sonra belirlenen tarihte uygunluksuzluğu açan kişi tarafından etkinlik denetimi yapılarak uygunluksuzluğun etkinliği kontrol edilir. Düzeltilici Faaliyet Formunun etkinlik denetim sonucu kısmı doldurularak ilgili bölüm sorumlusuna verilir.

10.3 Sürekli iyileştirme

Boğaziçi Üniversitesi, Entegre Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Boğaziçi Üniversitesi ; iyileştirme için fırsatları tayin eder.

Entegre Yönetim Sisteminin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliği,

Paydaşlara ait şikayetler,

Ramak kalalar dahil uygunluksuzlukların gözden geçirilmesini,

Tespit edilen uygunluksuzlukların nedenlerinin belirlenmesini,

Uygunluksuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak amacıyla ihtiyaç duyulan faaliyetleri değerlendirilmesini,

Gerekli faaliyetlerin belirlenerek uygulanmasını,

Faaliyetler ile ilgili sonuçların kayıtlarını,

Risk ve fırsatların güncellenmesini,

Entegre Yönetim Siteminin kapsamı ve sınırları için normalleştirilmiş enerji tüketiminin azaltılmasını,

Enerji hedeflerine doğru ilerleme ve önemli enerji kullanımlarının yönetilmesini,

Başlatılan düzeltilici faaliyetin etkinliğinin gözden geçirilmesini sağlamak için tüm şartları tanımlamıştır.

Entegre yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için;

Analiz ve değerlendirmelerinin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirmesi çıktılarını, sürekli iyileşmenin parçası olarak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinin tayini için değerlendirir.

Entegre Yönetim Sisteminin uygulandığı üniversitemizde, çalışanlarımızın bilgi, beceri ve deneyimlerinden yola çıkılarak çok yönlü gelişmeye ve güçlenmeye katkıda bulunacak, üniversitemizin gelişimine katkı sağlayacak önerilerin alınması ile katılımlarının sağlanması ve etkin bir şekilde değerlendirilmesi amacıyla paydaşların katılımını sağlamaktadır.

Boğaziçi Üniversitesi Entegre Yönetim Sistemi Politikasını, önemli enerji kullanımları, enerji performans göstergeleri, enerji referans çizgileri, izleme ölçme sonuçları, risk ve fırsatları, hedeflerini, tetkik sonuçlarını, veri analizlerini, ramak kala kayıtları, çalışanların önerilerini Düzeltici Faaliyet ve Yönetimin Gözden Geçirmesi kayıtlarını kullanarak Entegre Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.