



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2021 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANI

Doküman Kodu	KGK-PLN-003
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Sayfa No	1/3

FAALİYET ADI	YAPILACAK FAALİYET	UYGULAMA	KONTROL	PERİYOT	SORUMLU
DOKÜMANTASYON	Kalite Geliştirme Koordinatörü kontrolleri, doküman değişiklik talepleri	İlgili doküman değişikliğinin yapılması	Yayın öncesi kontrol ve onay, Dökümanların Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-001)	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
KAYITLARIN KONTROLÜ	Faaliyetler sonrası her türlü verinin toplanması	Kalite kayıtlarının bölümde ve arşivde muhafazası	Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-002), Dicle Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği, Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
MÜŞTERİ ODAKLILIK	Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tespiti	Müşteri memnuniyeti doğrultusunda sürekli gelişim konularının ve kalite hedeflerinin belirlenmesi	Müşteri memnuniyeti takip sonuçlarının değerlendirilmesi, YGG toplantısı	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
KALİTE POLİTİKASI	YGG toplantılarında görüşme	Gerekli görülmesi halinde revizyon yapılması	Takip eden YGG toplantısında değerlendirme	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
KALİTE HEDEFLERİ	YGG toplantılarında Üniversite yıllık hedeflerinin belirlenmesi	Belirlenen hedefler doğrultusunda önlemler alma	Takip eden toplantıda verilerin analizi ve değerlendirme Hedef Eylem Planı (KGK-PLN-004)	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	Yeni birimler eklendiğinde veya birimlerde değişiklik talebi geldiğinde görev ve sorumlulukların tespiti	Görev ve yetkilerin yeniden belirlenerek anlaşılır hale getirilmesi	İç tetkikler ile uygulamanın kontrolü	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	Konuların belirlenmesi ve bildirilmesi	Kararların alınması ve sorumluların belirlenmesi	Takip eden toplantıda verilerin analizi ve değerlendirme	Altı ayda bir	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
RİSK VE FIRSATLAR	Süreç ve faaliyet izleme	Süreç ve faaliyet hedefleri izlemesi sonucu ortaya çıkan risk ve fırsatların belirlenmesi	Süreç ve faaliyet hedefleri izlemesi sonucu Risk Eylem Planı (KGK-PLN-002)	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Birim, Süreç Sorumluları
YETERLİLİK FARKINDA OLMA VE EĞİTİM	Eğitim ve insan kaynakları ihtiyaçlarının tespiti	Eğitim planlarının hazırlanması ve uygulanması	Eğitim, Kalite El Kitabı	Sürekli	Eğitim Sorumlusu
ALTYAPI, ÇALIŞMA ORTAMI	Çalışma alanı, süreç teçhizatı ve destek hizmet ihtiyaçlarının tespiti	İhtiyaçların giderilmesi	YGG toplantıları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
KAYNAK YÖNETİMİ	Kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi ve değerlendirme	Kaynak ihtiyaçlarının giderilmesi (örn. eğitim, ekipman temini)	Takip eden YGG toplantısında değerlendirme	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
HİZMET GERÇEKLEŞTİRME PLANLANMASI	Kuruluş içi kalite tetkikleri doküman değişiklik talepleri	Yönetim temsilcisi doküman değişikliğini yapması	Yayın öncesi kontrol ve onay	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü

Hazırlayan 08/12/2021 Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan 08/12/2021 REKTÖR
 Doç.Dr. Fatma MATPAN BEKLER	 Prof.Dr. Mehmet KARAKOÇ Rektör



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2021 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANI

Doküman Kodu	KGK-PLN-003
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Sayfa No	2/3

HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	Müşteri istekleri, mevzuat gerekliliklerinin tespiti ve gözden geçirilmesi	Üretim ve hizmetin sunumu	Kalite planına uygunluk kontrolü, üretim verilerinin analizi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER	Müşteri taleplerinin gelmesi	Müşteri taleplerinin uygulamaya alınması	Tüm taleplerin gözden geçirilmesi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
TASARIM VE GELİŞTİRME	Lisansüstü eğitimler ve bilimsel araştırma projeleri	Eğitimlerin yapılması ve kabul edilen projelerin uygulanması	Lisansüstü tasarım planı, proje tasarım planı	Sürekli	Enstitü Müd. BAP Koordinatörlüğü
SATIN ALMA	Satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi ve tedarikçi değerlendirme	Malzeme temini ve tedarikçi performans takibi	Satın alınan ürünün doğrulanması (KİK 4734-4735)	Sürekli	Satınalma Sorumlusu
HİZMETİN SAĞLANMASI	Müşteri istekleri ve yasal gerekliliklerin tespiti, tanımlama ve izleme yönteminin seçilmesi, muhafaza şartlarının belirlenmesi	Ürün ve hizmeti gerçekleştirme	Kalite planları ve talimatlar doğrultusunda gerekli kontrollerin yapılması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK	Müşteri şikâyetleri ve işletme için talepler	Geriye dönük bilgilere ulaşılması	İstenilen tüm bilgilere ulaşıp ulaşılmadığı	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
HİZMETİN MUHAFAZASI	Hizmet ve ürünün taşınması, depolanması, ambalajlanması, muhafaza ve sevk	Hizmet ve ürünün muhafazası	Hizmet ve ürünün muhafazası	Sürekli	Birim Sorumluları
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ TESPİTİ	Birebir görüşmeler, başka kurumların varsa ilgili istatistik verileri ve müşteri şikâyetleri ile memnuniyet anketleri	Anket yöntemi ile müşteri geri bildirimleri toplama, düzeltici ve geliştirici faaliyetlerin başlatılması	YGG toplantısında istatistiki verilerin analizi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
İÇ TETKİK	İç tetkik tarihlerinin tespiti ve planlanması	İç tetkiklerin yapılması, aksaklıkların tespiti ve giderilip giderilmediğinin kontrolü	YGG toplantılarında iç tetkik sonuçlarının incelenmesi, İç Tetkik Prosedürü (KGK-PRD-004)	Altı ayda bir	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
SÜREÇLERİN İZLENMESİ ÖLÇÜLMESİ	Süreç performans takipleri ve değerlendirilmesi YGG toplantısı	Süreç performansların tespiti (veri analizi)	YGG toplantıları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ	Hizmetin tüm aşamalarında kontrolü	Giriş, süreç ve sonuç	YGG toplantıları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
VERİ ANALİZİ	Kalite El Kitabında belirlenen verilerin toplanması -Ürün ve hizmetlerin uygunluğu -Müşteri memnuniyet derecesi -Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği -Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı -Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen	Toplanan verilerin analiz ve değerlendirilmesi	YGG toplantıları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü

Hazırlayan 08/12/2021 Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan 07/12/2021 Prof. Dr. Mehmet MATPAN BEKLER REKTÖR



DİCLE ÜNİVERSİTESİ
2021 YILI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANI

Doküman Kodu	KGK-PLN-003
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Sayfa No	3/3

	faaliyetlerin etkinliği -Dış tedarikçilerin performansı -Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları				
UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET	Nedenlerin araştırılması	Uygun Olmayan Ürün Formu (KGK-FRM-020) ile tespiti ve değerlendirilmesi	Verilerin analizi, Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-003)	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	İyileştirme fırsatlarının tespiti	Kaynak ihtiyacının tespiti ve giderilmesi	Uygulamanın performans takibi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
DÜZELTİCİ FAALİYETLER	Düzeltilici faaliyet istekleri	Düzeltilici faaliyetlerin uygulanması (KGK-FRM-030)	DÖF takibi ve değerlendirilmesi YGG toplantısı	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü

Hazırlayan: 08/12/2021 Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan: 08/12/2021 REKTÖR
 Doç.Dr. Fatma MATPAN BEKLER	 Prof.Dr. Mehmet KARAKOÇ

KGK-FRM-003/02

Bu doküman elektronik doküman olup basılı halleri kontrolsüz kopya niteliğindedir.