



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2025 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, Dokümanların 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, Tüm Birimler
MÜŞTERİ ODAKLILIK	Anket uygulamaları ile memnuniyet düzeylerinin ve eksikliklerin belirlenmesi, Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tespiti	Müşteri memnuniyeti doğrultusunda sürekli gelişim konularının ve kalite hedeflerinin belirlenmesi	Müşteri memnuniyeti takip sonuçlarının değerlendirilmesi, YGG toplantısı, Anket Değerlendirme Prosedürü	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
KALİTE POLİTİKASI	YGG toplantılarında görüşme	Gerekli görülmesi halinde revizyon yapılması	Takip eden YGG toplantısında değerlendirme	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Birim Kalite Sorumluları, Birim Kalite Komisyonları
KALİTE HEDEFLERİ	Birimlerin hedeflerinin belirlenmesi	Belirlenen hedefler doğrultusunda strateji ve faaliyetlerin termine uyumlu şekilde gerçekleştirilmesi	Takip eden toplantıda verilerin analizi ve değerlendirme	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	Yılda bir	Birim Kalite Sorumluları, Birim Kalite Komisyonları, İç tetkikçiler (sorumlu personel), Tetkik edilen birimler
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	Konuların belirlenmesi ve bildirilmesi	Kararların alınması ve sorumluların belirlenmesi	Takip eden toplantıda ele alınan konuların gerçekleşme durumlarının incelenmesi ve değerlendirilmesi	Yılda bir	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
RİSK VE FIRSATLAR	Hedeflere bağlı olarak süreç ve faaliyet izleme	Süreç ve faaliyet hedefleri izlemesi sonucu ortaya çıkan risk ve fırsatların belirlenmesi	KYS üzerinden risklerin, risklerin hedeflerinin kontrolü ve izlenmesi, Süreç ve faaliyet hedeflerinin izlenmesi sonucu DÖF Sistemi, Riskler ve GZTF analizleri	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Tüm Birimler, Süreç Sorumluları
YETERLİLİK FARKINDA OLMA VE EĞİTİM	Eğitim ve insan kaynakları ihtiyaçlarının tespiti	Eğitim planlarının hazırlanması ve uygulanması	Hizmet İçi Eğitim (seminer, çalıştay, konferans), (Kalite El Kitabı dikkate	Sürekli	Personel Daire Başkanlığı

Hazırlayan 29.11/2025 Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan 29.11/2025 REKTÖR
Prof. Dr. Hasan BAYINDIR	Prof. Dr. Kamuran ERONAT



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2025 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

			alınarak)		
ALTYAPI, ÇALIŞMA ORTAMI	Çalışma alanı, süreç teçhizatı ve destek hizmet ihtiyaçlarının tespiti	İhtiyaçların giderilmesi	Birim ihtiyaç ve taleplerinin tekrardan toplanması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
KAYNAK YÖNETİMİ	Kaynak ihtiyaçlarını belirleme ve değerlendirme	Kaynak ihtiyaçlarının giderilmesi (örn. eğitim, ekipman temini)	4734 Sayılı KİK	Sürekli	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İdari Mali İşler Daire Başkanlığı
HİZMET PLANLANMASI	Kuruluş içi kalite tetkikleri, doküman değişiklik talepleri	Yönetim temsilcisinin doküman değişikliği yapması	Yayın öncesi kontrol ve onay	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER	Müşteri taleplerinin gelmesi	Müşteri taleplerinin uygulamaya alınması	Tüm talepler değerlendirilerek gerekli önlemlerin alınması ve iyileştirmelerin yapılması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
TASARIM VE GELİŞTİRME	Ön lisans, Lisans, Lisansüstü eğitimler ve bilimsel araştırma projeleri	Eğitimlerin yapılması ve kabul edilen projelerin uygulanması	Lisansüstü tasarım planı, proje tasarım planı	Sürekli	Enstitü Müd. BAP Koord.
SATIN ALMA	Satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi ve tedarikçi değerlendirme	Malzeme temini ve tedarikçi performans takibi	Satın alınan ürünün doğrulanması (KİK 4734-4735)	Sürekli	Satın alma 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, Tüm Birimler
HİZMETİN MUHAFAZASI	Hizmet ve ürünün taşınması, depolanması, ambalajlanması, muhafaza ve sevk	Hizmet ve ürünün muhafazası	Hizmet ve ürünün kontrolü	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 bildirimlerinin toplanması, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması	Anket sonuçlarının analizi ve değerlendirme, YGG toplantısında istatistik verilerin analizi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
İÇ TETKİK	İç tetkik tarihlerinin tespiti ve planlanması	İç tetkiklerin KYS modülü ile yapılması, birim karnelerinin oluşturulması yapılması,	YGG toplantılarında iç tetkik sonuçlarının incelenmesi, İç Tetkik Prosedürü (KGK-PRD-004), SPR, İç tetkiklerdeki uygunsuzlukların takibi,	Yılda bir	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
SÜREÇLERİN İZLENMESİ ÖLÇÜLMESİ	Süreç performans takipleri ve değerlendirilmesi, YGG toplantısı	Süreç performanslarının tespiti (veri analizi)	YGG toplantıları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ	Hizmetin tüm aşamalarında kontrolü, iç ve dış paydaş memnuniyet düzeyi	Giriş, süreç ve sonuç	YGG toplantıları, Memnuniyet anketleri	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
VERİ ANALİZİ	Kalite El Kitabında belirlenen verilerin	Toplanan verilerin analiz ve	YGG toplantıları, anket sonuçları	Sürekli	Kalite Geliştirme

Hazırlayan 29.01/2025 Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan 29.01/2025 REKTÖR
Prof. Dr. Hasan BAYINDIR	Prof. Dr. Kamuran ERONAT



DİCLE ÜNİVERSİTESİ
2025 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

	toplanması -Ürün ve hizmetlerin uygunluğu -Müşteri memnuniyet derecesi -Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği -Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı -Hedeflere bağlı risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği -Dış tedarikçilerin performansı -Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları	değerlendirilmesi			Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET	Nedenlerinin araştırılması	Düzeltilici Önleyici Faaliyet (KGK-FRM-030) 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	Sistem Performans raporu ile uygulama performans takibi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER	Düzeltilici ve önleyici faaliyet istekleri	Düzeltilici/Önleyici faaliyetlerin uygulanması (KGK-FRM-030)	Düzeltilici/Önleyici Faaliyet (KGK-FRM-030) takibi ve değerlendirilmesi YGG toplantısı	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü

Hazırlayan ^{29.01/2025} Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan ^{29.01/2025} REKTÖR
Prof. Dr. Hasan BAYINDIR	Prof. Dr. Kamuran ERONAT