



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 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 Geliştirme Komisyonu, Birim Kalite Sorumluları, Birim Kalite Komisyonları
KALİTE HEDEFLERİ	YGG toplantılarında Üniversite yıllık hedeflerinin belirlenmesi, Birimlerin hedeflerinin belirlenmesi	Belirlenen hedefler doğrultusunda strateji ve faaliyetlerin termine uyumlu şekilde gerçekleştirilmesi	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	Yılda bir	, Birim Kalite Sorumluları, Birim Kalite Komisyonları, İç tetkikçiler (sorumlu personel), Tetkik edilen birimler
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	Konuların belirlenmesi ve bildirilmesi	Kararların alınması ve sorumluların belirlenmesi	Takip eden toplantıda ele alınan konuların gerçekleştirme durumlarının incelenmesi ve değerlendirme	Altı ayda 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 kontrolünün ve izlemesi, Süreç ve faaliyet hedefleri izlemesi sonucu DÖF Sistemi, Riskler ve GZTF analizleri	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Tüm Birimler, Süreç Sorumluları
YETERLİLİK FARKINDA	Eğitim ve insan kaynakları ihtiyaçlarının	Eğitim planlarının hazırlanması ve	Hizmet İçi Eğitim (seminer, çalıştay,	Sürekli	Personel Daire

Hazırlayan <u>19/01/2024</u> Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan <u>19/01/2024</u> REKTÖR
Doç. Dr. Fatma MATİHAN BEKLER	Prof. Dr. Mehmet KARAKOÇ

KGK-FRM-003/02

Bu doküman elektronik doküman olup basılı halleri kontrolsüz kopya niteliğindedir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 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

OLMA VE EĞİTİM	tespiti	uygulanması	konferans), Kalite El Kitabı		Başkanlığı
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 ihtiyaçlarının belirlenmesi 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 temsilcisi doküman değişikliğinin 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 Koordinatörlüğü
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 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 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 performansların 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 19/01/2024 Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan 19/01/2024 REKTÖR
Doç. Dr. Fatma MATRAN BEKLER	Prof. Dr. Mehmet KARAKOÇ

KGK-FRM-003/02

Bu doküman elektronik doküman olup basılı halleri kontrolsüz kopya niteliğindedir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ
2024 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	Nedenlerin araştırılması	Düzeltilici Önleyici Faaliyet (KGK-FRM-030) ile tespiti ve değerlendirilmesi	Verilerin analizi, Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-003), DÖF sistemi	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 <u>19/01/2024</u> Kalite Geliştirme Koordinatörü	Onaylayan <u>19/01/2024</u> REKTÖR
Doç. Dr. Fatma MATPAN BEKLER	Prof. Dr. Mehmet KARAZOÇ

KGK-FRM-003/02

Bu doküman elektronik doküman olup basılı halleri kontrolsüz kopya niteliğindedir.