



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ - (ADYÜ)
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANI

Doküman Kodu	KYK-PLN-02
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	20.12.2018/02
Sayfa No	1/3

FAALİYET ADI	YAPILACAK FAALİYET	UYGULAMA	KONTROL	PERİYOT	SORUMLUSU
DOKÜMANTASYON	Yönetim Temsilcisi Kontrolleri Doküman Değişiklik talepleri	İlgili doküman değişikliğinin yapılması	Yayın öncesi kontrol ve onay Dokümanların Kontrolü Prosedürü (KYK-PRD-001)	Sürekli	Yönetim Temsilcisi
KAYITLARI KONTROLÜ	Faaliyetler sonrası her türlü verinin toplanması	Kalite Kayıtlarının bölümde ve arşivde muhafazası	Kayıtların Kontrolü Prosedürü, arşiv yönetmeliği (KYK-PRD-01)	Sürekli	Yönetim Temsilcisi
MÜŞTERİ ODAKLILIK	Müşteri İhtiyaç ve Beklentilerin tespiti	Müşteri memnuniyeti doğrultusunda sürekli gelişim konularının ve kalite hedeflerinin belirlenmesi	Müşteri Memnuniyeti takip Sonuçlarının değerlendirilmesi Y.G.G Toplantısı	Sürekli	Yönetim Temsilcisi/Birim Sorumluları
KALİTE POLİTİKASI	Y.G.G toplantılarında görüşme	Gerekli görülürse revizyon	Takip eden Y.G.G Toplantısında değerlendirme	Altı ayda bir	Yönetim Temsilcisi
KALİTE HEDEFLERİ	Y.G.G Toplantılarında Yıllık Hedeflerin belirleme	Belirlenen hedefler doğrultusunda önlemler alma	Takip Eden toplantıda verilerin analizi ve değerlendirme Hedef Eylem Planı (KYK-PLN-001) ve Kalite Birim Hedefleri Formu (FRM-005)	Altı ayda bir	Yönetim Temsilcisi.
SORUMLULUK YETKİ VE İLETİŞİM	Kuruluşumuz faaliyetlerinde yasal süreçler ve kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, yeni birimler eklendiğinde ve değişiklik talebi geldiğinde	Görev ve Yetkilerin yeniden belirlenerek anlaşılır olması sağlanır.	Referans dokümanlar çerçevesinde Görev Tanımları Formu	Sürekli	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	Konuların belirlenmesi ve bildirilmesi	Kararlar alınması ve sorumluların belirlenmesi	Takip eden toplantıda verilerin analizi ve değerlendirme	Yılda en az bir	Yönetim Temsilcisi
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 ve Fırsatlar Prosedürü(KYT-PRN-06)	Birimlerin belirlediği aralıkta izlenir/ Yılda en az bir defa YGG gözden geçirilir.	YÖN. TEM. Birim Yöneticileri/Süreç Sorumluları
YETERLİLİK FORKINDA OLMA VE EĞİTİM	Eğitim ve İnsan Kaynakları İhtiyaçlarının tespiti	Eğitim planlarının hazırlanması ve uygulanması	İnsan Kaynakları Prosedürü(KYT-PRN-08)	Sürekli	Personel İşleri
ALT YAPI, ÇALIŞMA ORTAMI	Çalışma Alanı, Süreç Teçhizatı ve Destek Hizmet ihtiyaçlarının tespiti	İhtiyaçların giderilmesi	Bakım Onarım Prosedürü(KYT-PRN-07)	Sürekli	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ - (ADYÜ)

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANI

Doküman Kodu	KYK-PLN-02
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	20.12.2018/02
Sayfa No	2/3

KAYNAK YÖNETİMİ	Üniversitemizde insan kaynağı, alt yapı, eğitim, finans gibi kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi ve değerlendirme	Kaynak İhtiyaçlarının giderilmesi (örn. eğitim, ekipman temini)	Takip eden Y.G.G Toplantısında değerlendirmekte ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir	Sürekli	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri ve Sorumluları
HİZMET GERÇEKLEŞTİRME PLANLANMASI	Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri Doküman değişiklik talepleri	Yönetim Temsilcisi doküman değişikliğini yapması	Yayın öncesi kontrol ve onay	Sürekli	Yönetim Temsilcisi
HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	Müşteri istekleri, Mevzuat gerekliliklerinin tespiti ve gözden geçirilmesi	Üretim ve Hizmetin Sunumu	Kalite Planına Uygunluk Kontrolü, Üretim verilerinin Analizi	Sürekli	Yönetim Temsilcisi
MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER	Müşteri taleplerinin gelmesi	Müşteri Taleplerinin uygulamaya alınması	Her Talebin Gözden Geçirilmesi	Sürekli	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri
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
ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUN KONTROLÜ	Müşteri istekleri ve yasal gerekliliklerin tespiti, tanımlama ve izleme yönteminin seçilmesi, muhafaza şartlarının belirlenmesi	Ürün ve hizmeti gerçekleştirme	Yasal ve Mevzuat Şartları Şartlar Kalite Planları ve Talimatlar doğrultusunda gerekli kontrollerin yapılması	Sürekli	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri Birim Sorumluları
TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK	Hizmetler, kayıtlar üzerinde geriye doğru izlenebilir	Geriye dönük bilgilere ulaşılması	EBYS/BAP/Öğrenci Otomasyon/YORDAM İstenilen Tüm Bilgilere Ulaşılabilirliği	Sürekli	Birim Yöneticileri Birim Sorumluları
HİZMETİN MUHAFAZASI	Hizmet ve ürünün taşınması depolanması ambalajlanması muhafaza ve sevk	Hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden süreç ve muhafazası	Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği, Yasal Şartlar	Sürekli	Birim /Proses Sorumluları
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ TESPİTİ	İdari, akademi öğrenci memnuniyet anketleri, dilek öneriler, birebir görüşmeler, anket sonuçlarının istatistik verileri ve müşteri şikâyetleri	Anket yöntemi ile müşteri geri bildirimleri toplama ve düzeltici faaliyetler başlatma	Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında istatistiki verilerin analizi	Yılda 1 defa	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri Birim Sorumluları
İÇ TETKİK	İç tetkik tarihlerinin tespiti ve planlanması	İç tetkiklerin yapılması ve aksaklıkların tespiti ve giderilip giderilmediğinin kontrolü	Y.G.G Toplantılarında iç tetkik sonuçlarının incelenmesi, iç tetkik prosedürü (KYT-PRD-03)	Yılda En Az Bir Defa	Yönetim Temsilcisi
PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİ	Süreç performans takipleri ve değerlendirilmesi	Süreç Performansların izlenip, ölçülmesi (Veri Analizi)	Y.G.G Toplantıları	Yılda En Az Bir Defa	Yönetim Temsilcisi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör



ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ - (ADYÜ)
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANI

Doküman Kodu	KYK-PLN-02
Yürürlük Tarihi	04.04.2014
Revizyon Tarihi/No	20.12.2018/02
Sayfa No	3/3

ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU	Hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması	Süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri,	2547 YÖK Kanunu, ADYÜ-Eğitim Öğretim Sınav Yönetmeliği ve Prosesler	Sürekli	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri
VERİ ANALİZİ	Kalite El Kitabında Belirlenen Verilerinin toplanması • Ürün ve hizmetlerin uygunluğu, • Müşteri memnuniyet derecesi, • Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği, • Planlamanın etkin şekilde yapıp yapılmadığı, • Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği, • Dış tedarikçilerin performansı, • Hedeflere ulaşma derecesi, • Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.	Toplanan Verilerin Analiz ve Değerlendirilmesi	Y.G.G Toplantıları/Stratejik Planlar/Yıllık Faaliyet Raporları	Yılda En Az Bir Defa	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri
UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ	Sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar	Uygunsuzlukların ortaya sebep olan nedenin ortadan kaldırılması	Verilerin analizi, uygun olmayan ürün/hizmet kontrolü prosedürü, gelen şikâyetler (KYT-PRD-04)	Sürekli	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	İyileştirme fırsatlarının tespiti için uygulanan yöntemler: • Veri analizleri, • Birim hedefleri • Akademik, idari ve öğrencilerin memnuniyetleri düşük olduğu alanlar, • Şikâyetler, • Zayıf yönlerimiz • Dilek ve Öneriler.	Kaynak ihtiyacının tespiti ve giderilmesi	YGG Toplantıları/Uygulamanın Performans Takibi/Düzeltilici Faaliyetler/Kurul Kararları	Sürekli	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri.
DÜZELTİCİ FAALİYETLER	Düzeltilici faaliyetler istekleri	Uygunsuzluklar sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltilici faaliyetler uygulanır ve etkinliği takip edilir.	Düzeltilici Faaliyetlerin takibi ve değerlendirilmesi Y.G.G Toplantısına sunulur. Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (KYT-PRD-005)	Sürekli	Yönetim Temsilcisi/Birim Yöneticileri.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Rektör