|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROSESİN AMACI** | Kuruluş sürekli iyileştirme için fırsatları tayin etmeli ve seçmeli, müşteri şartlarını karşılamak ve paydaş memnuniyetini arttırmak için gerekli tüm faaliyetleri uygulamalıdır. Kuruluş bunları gerçekleştirmek için;* Şartları karşılamanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilere de cevap vermek amacıyla ürün ve hizmetleri iyileştirmeli,
* Uygunsuzluğa tepki vermeli uygunsuzluğu kontrol altına almalı ve düzeltmek için faaliyet yapmalı,
* İstenmeyen etkileri düzeltmeli, önlemeli veya azaltmalı,
* Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmalıdır.
 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **PROSESİN KAPSAMI** | Kurumun tüm kalite yönetim sistemi faaliyetleriİlgili görev tanımlarıTüm Prosesler Tüm Prosesler |  |
| **PROSESİN SORUMLULARI** |  |
| **ETKİLEDİĞİ PROSES** |  |
| **ETKİLENDİĞİ PROSES** |  |
| **Sürecin Girdileri** | Kurumun vermiş olduğu her türlü hizmetler için yapılan düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, innovasyon ve yeniden yapılanma |  |
|  |
|  |
|  |
| **Sürecin Kaynakları** |  Yapılan iyileştirmeler sonucunda paydaş memnuniyetinin Performans değerlendirme sonuçları, iç tetkikler, iç ve dış denetimlerin sonuçları Oluşturulan şartlar, insan kaynakları |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **Sürecin Planlanan Çıktıları** | Sürekli iyileştirme, daha kaliteli hizmet, paydaş niteliğinin artması ve istihdamda kolaylık |  |
|  |
| **PROSESİN UYGULANMASI** | * 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
* Yükseköğretim Kalite Güvencesi Ve Yükseköğretim
* Kalite Kurulu Yönetmeliği
* TSE En ISO 9001:2015 Standartları
* Harran Üniversitesi Kalite Yönergesi
* Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler prosedürü
* Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
* Stratejik plan toplantıları
* Kalite komisyonu toplantıları
* YGG toplantıları
* Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik
* İç tetkik prosedürü
* YÖKAK kurumsal dış değerlendirme ziyaretleri
* Yıl içinde yapılan iç ve dış denetimler
* İç denetim yönetmeliği
 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Kurum Risk Prosedürü,Kalite Hedefleri Dokümanları |  |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **PROSESİN KONTROLÜ (PROSESİN****İŞLETİM VE PERFORMANS KRİTERLERİ)** | İç tetkik sonuçları, İç ve dış denetim sonuçları,Faaliyet raporları Stratejik plan gerçekleşme düzeyleriYÖKAK KGBR raporu, KDR raporu paydaş memnuniyet anketleri, Ulusal ve uluslararası derecelendirme kuruluşlarının yaptığı sıralamalar. |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **RMELER)****ÖNLEMİ(İYİPROSES** |  | **Değerlendirme****Metodu** |  | Tetkik sonuçları,Raporlar,Sıralamalar,Anketler ve görüşmeler |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Değerlendirme****Periyodu** |  | Haftalık, aylık, yıllık |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Raporlama** |  | Strateji geliştirme daire başkanlığı,Kalite birimi, rektörlük, istatistik birimi |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |
| **PROSESİN RİSKLERİ** |  Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin zamanında yapılmamasından dolayı kalite yönetim sisteminin olumsuz etkilenmesi, İyileştirmelerin yapılmamasından dolayı kurumun zarar görmesi, Kurumun kalite hedeflerine ulaşamaması,Kalite kültürünün gelişmemesiPaydaş kaybının yaşanması |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **PROSESİN FIRSATLARI** |  Düzeltici ve önleyici faaliyetlerinin ve sürekli iyileştirmenin kalite yönetim sistemi içerisindeki öneminin üst yönetim tarafından anlaşılması Kurumun bir daha zarar görmemesi için gerekli önlemlerin alınması* Kalite hedeflerine ulaşmak için yaşanan aksaklıkların giderilmesi
* Paydaş öneminin anlaşılması
 |  |
|  |
|  |
|  |