|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 faaliyetleri  İlgili görev tanımları  Tüm 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 | | | | | | | |  |
|  |
|  |
|  |