

		SÜREÇ DOKÜMANI			
				Doküman Kodu ve No	Y.4.4-D.04
				Yayın Tarihi	05.01.2022
		Revizyon Tarihi/ No	.../00		
Ana Süreç	:	Yönetim			
Süreç	:	İzleme, Ölçme, Analiz ve İyileştirme			
Alt Süreçler	:	1. İzleme ve Ölçme 2. Uygun olmayan Hizmetin Kontrolü 3. Veri Analizi 4. İyileştirme			
Süreç Sahibi	:	İlgili Yönetici/Personel			
Girdiler	:	1. Müşteri memnuniyet anket, rapor, vb. 2. Müşteri şikâyet, beklenti ve önerileri 3. Süreç hedef değerleri 4. Düzeltici iyileştirici faaliyet talepleri 5. İş planları			
Çıktılar	:	1. Müşteri memnuniyeti sonuçları 2. İç tetkik Planı 3. İç tetkik uygunsuzluk sonuçları 4. İç tetkik raporu 5. Süreçlere ait izleme ve ölçme sonuçları 6. Hizmetlere ait izleme ve ölçme sonuçları 7. Uygunsuz hizmete ait kayıtlar 8. Analiz raporları 9. Süreç gözden geçirme raporları 10. Hedef gerçekleştirme raporları 11. Düzeltici faaliyet sonuçları 12. İyileştirme kapsamında yapılan faaliyet sonuçları 13. Kuruma ait istatistiki bilgiler 14. Yönetimin gözden geçirme toplantı rapor ve kararları 15. Faaliyet raporları			
Kaynak	:	Altyapı kaynak araç ve gereçleri, ilgili personel			
Kullanılan Araç Ve Gereçler	:	Bilgisayar, e-mail, evrak, telefon, vb.			
Kullanılan Doğal Kaynaklar	:	Elektrik, doğalgaz, su, vb.			
Kullanılan Kimyasallar	:	-			
Faaliyetler	:	1. İzleme ve Ölçme a. Müşteri memnuniyeti ölçme işlemleri b. İç Tetkik c. Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi d. Hizmetin izlenmesi ve ölçülmesi 2. Uygun olmayan Hizmetin Kontrolü a. Uygunsuz hizmetin tanımlanması b. Uygunsuz hizmetin kontrolü 3. Veri Analizi a. Veri toplama b. İstatistiksel yöntemler ile analiz etme c. Değerlendirme ve Raporlama 4. İyileştirme a. Düzeltici/İyileştirici faaliyet			
Kontrol Kriterleri	:	1. Müşteri beklenti ve talepleri 2. Süreç ve hizmet kriterlerine uygunluk 3. Planlamalara uygunluk 4.			



SÜREÇ DOKÜMANI

Doküman Kodu ve No	Y.4.4-D.04
Yayın Tarihi	05.01.2022
Revizyon Tarihi/ No	.../00

Kullanılan İzleme-Ölçme Yöntemleri/ Aletleri	: Kontrol listeleri, İstatiksel proses kontrol yöntemleri, gözlem, raporlama, vb.
Performans Kriteri	: İzleme ölçme sonuçlarının gerçekleşme değerlerine yakınlığı
Gözden Geçirme Periyodu	: Periyodik sürelerde
Müşteri	: İç ve dış bağlam ve ilgili taraflar
Dokümanlar/ Yasal Mevzuat	: İzleme ölçme dokümanları, verilerin analizi talimatı, vb.
Kayıtlar	: İzleme ölçme kayıtları
Tehlikeli Atıklar	: Pil, kartuş, toner, tükenmez kalem, aydınlatma armatürleri
Tehlikesiz Atıklar	: Kâğıt, karton, plastik, naylon
İSG Dokümanları ve Donanımları	: İSG Güvenlik talimatları, kişisel koruyucu donanımlar
Riskler	: Kalite risk değerlendirme tablosunda tanımlanmıştır

ONAY


Prof. Dr. Mehmet HAKKI ALMA
Rektör