

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ  
KURUMSAL VERİ YÖNETİM  
KOORDİNATÖRLÜĞÜ  
KALİTE EL KİTABI**

**Gazi Üniversitesi  
Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü**



**Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri  
Yönetim Koordinatörlüğü  
Kalite El Kitabı**

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	1/13

## İçindekiler

1. AMAÇ ve KAPSAM .....	3
1.1. Organizasyon Şeması .....	3
1.2. Misyon ve Vizyon .....	3
1.2.1. Misyon .....	3
1.2.2. Vizyon .....	4
1.3. Kalite Politikası .....	4
2. ATIF YAPILAN STANDART ve DOKÜMANLAR .....	5
3. TERİMLER ve TARİFLER .....	5
4. KURULUŞUN BAĞLAMLI .....	5
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması .....	5
4.1.1. Tarihçe .....	6
4.1.2. Kuruluş ve Yerleşim .....	6
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması .....	6
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi .....	6
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler .....	6
5. LİDERLİK .....	7
5.1. Liderlik ve Taahhüt .....	7
5.1.1. Genel .....	7
5.1.2. Müşteri (Paydaş) Odaklılık .....	7
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar .....	7
6. PLANLAMA .....	8
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri .....	8
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama .....	9
7. DESTEK .....	9
7.1. Kaynaklar .....	9
7.1.1. Genel .....	9
7.1.2. Kişiler .....	9
7.1.3. Altyapı .....	10
7.1.4. Kurumsal Bilgi .....	10
7.2. Dokümante Edilmiş Bilgi .....	10



**Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri  
Yönetim Koordinatörlüğü  
Kalite El Kitabı**

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	2/13

7.2.1. Genel .....	10
7.2.2. Oluşturma ve Güncelleme.....	11
7.2.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü .....	11
8. OPERASYON .....	11
8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol .....	11
8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar .....	12
8.2.1. Müşteri ile İletişim .....	12
8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi .....	12
8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi .....	12
8.4.Ürün ve Hizmetin Sunumu .....	12
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....	13
9.1. Analiz ve Değerlendirme .....	13
10. İYİLEŞTİRME .....	13
10.1. Genel.....	13
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet.....	13



# Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü Kalite El Kitabı

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	3/13

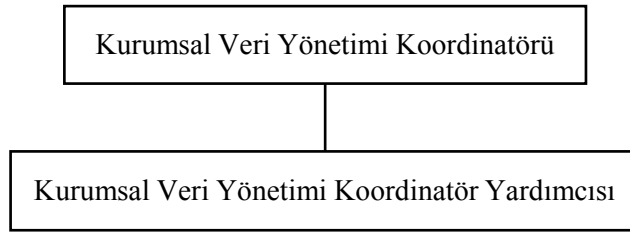
## 1.AMAÇ ve KAPSAM

Bu el kitabı, TS EN ISO 9001:2015 ve TS EN ISO 14001:2015 standartları temel alınarak, Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü kalite faaliyetleri için hazırlanmış, gerekli istek ve şartları karşılamakta olup, izlenen yolu ilgili diğer tüm iç ve dış paydaşlara aktarmayı amaçlar. Bu el kitabı, Koordinatörlük bünyesindeki faaliyetleri gerçekleştirirken proses yaklaşımı ile izleyecekleri yöntemleri, uygulanacak prosesleri, atıf yapılan mevzuat, prosedür, proses ve talimatları, proseslerin ilişkilendirilmelerini, yetki ve sorumlulukları tanımlar.

Bu el kitabında fonksiyonları tanımlanmış her yönetici / birim / çalışan kendi yetki düzeyinde el kitabının gerekliliklerini yerine getirmekten sorumludur. Kalite el kitabı, Koordinatörlük çalışanları için uyulması gereken bir tanıtım ve sunum kitabı niteliğindedir.

### 1.1. Organizasyon Şeması

Koordinatörlük organizasyon şeması Şekil 1’de yer almaktadır.



Şekil 1. KVYK organizasyonel yapı

### 1.2. Misyon ve Vizyon

Koordinatörlüğün misyon ve vizyonu, koordinatörlüğün ilgili faaliyetleri kapsamında belirlenir ve tüm paydaşlara duyurulur.

#### 1.2.1. Misyon

Koordinatörlüğün Misyonu, kurum içi ve kurum dışı planlara, raporlara, belgelendirmelere, sıralamalara ve göstergelere girdi teşkil edecek kurumsal veri ve bilgilerin oluşturulması için



## Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü Kalite El Kitabı

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	4/13

gerekli planların, programların ve uygulamaların geliştirilmesi, yürütülmesi ve değerlendirilmesi faaliyetlerini ilgili birimler ile eşgüdüm sağlayarak yürütmektir.

### 1.2.2. Vizyon

Koordinatörlüğün vizyonu ise bütünleşik ve etkin bir kurumsal veri yönetim süreci mekanizmasını tasarlamak ve dijital ortamda faaliyete geçirmektir.

### 1.3. Kalite Politikası

Koordinatörlüğün Kalite Politikası, misyon ve vizyonu ile uyumlu olacak, kalite hedeflerinin belirlenmesinde çerçeve sağlayacak ve sürekli iyileştirilmesi için taahhüt verecek şekilde oluşturulmuştur.

Koordinatörlüğün Kalite Politikası koordinatörlüğün misyonu ve vizyonu ile stratejik planda belirlenen hedefleri doğrultusunda,

- Üniversite bünyesinde yer alan birimlerdeki kurumsal veri ve bilgi varlıklarının tanımlanması, üretilmesi, bütünleştirilmesi, yaşam döngüleri boyunca kalitesinin (doğruluk, bütünlük, güncellik, geçerlilik, gizlilik, erişilebilirlik) sağlanması
- Kurumsal veri sahipleri, kurumsal veri kullanıcıları ve kurumsal veri sorumlularına ilişkin süreçlerin yönetilmesi için gerekli bilgi sistemi uygulamasının geliştirilmesi
- Kalite Güvence Sistemine paydaşlarımızın etkin katılımını sağlayarak katılımcı, paylaşımcı ve dinamik bir yönetim anlayışı ile iç ve dış paydaşların tüm süreçlerdeki ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak,
- Toplam Kalite Yönetimi anlayışıyla kaliteyi bir kültür haline getirmek, girişimcilik ve inovasyonu destekleyerek “Planla - Uygula - Kontrol et - Önlem al” yaklaşımını yaygınlaştırmaktır.



## Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü Kalite El Kitabı

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	5/13

### 2. ATIF YAPILAN STANDART ve DOKÜMANLAR

Koordinatörlük Kalite el kitabında diğer standart ve dokümanlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiş ve Tablo 1’de açıklamalarıyla verilmiştir. Atıf yapılan standart ve dokümanın en son baskısı kullanılır.

Tablo 1. Atıf yapılan standart ve dokümanlar

Standart / Doküman No	Doküman Adı	Açıklama
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar	TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar

### 3. TERİMLER ve TARİFLER

Bu standardın amaçları bakımından ISO 9001: 2015 standardında verilen terimler ve tarifler, Tablo 2’deki terimler ve tarifler ile geçersiz kılınmadığı sürece geçerlidir.

Tablo 2. Terimler ve tarifler

Terimler / Tarifler	Açıklama
Koordinatörlük	Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü

### 4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI

#### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Koordinatörlüğün misyonu ile ilgili olan kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar belirlenir, izlenir ve gözden geçirilir.

Üniversitemizin Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından her beş yılda bir kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş görüşleri dikkate alınır. Koordinatörlüğün hedeflerine ulaşmasında etkili olacağı düşünülen güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, muhtemelen karşılaşılabileceği sorunlara ilişkin zayıf yönlerinin iyileştirilmesi için Birim İç Değerlendirme Raporu, Birim Faaliyet Raporu düzenlenir.

#### İlgili Dokümanlar:

- Birim İç Değerlendirme Raporu



## Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü Kalite El Kitabı

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	6/13

- Birim Faaliyet Raporu

### 4.1.1.Tarihçe

Koordinatörlüğün Tarihçesi; Gazi Üniversitesi Senatosunun 25.03.2021 tarih ve 06 sayılı toplantısında almış olduğu 2021/67 nolu kararı ile Koordinatörlük 2021 yılında faaliyetlerine başlamıştır.

### 4.1.2.Kuruluş ve Yerleşim

Koordinatörlük Gazi Üniversitesi Rektörlük Binası'nda faaliyetlerini sürdürmektedir. Koordinatörlüğe tahsis edilen alanlar Tablo 3 de verilmiştir.

Tablo 3.Kullanım Alanı

	Sayısı (Adet)	Alanı (m <sup>2</sup> )
	1	40
Toplam	1	40

### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Koordinatörlüğün hizmet sunduğu ilgili tarafları ve bu tarafların beklentileri paydaş analizi ve sene içinde yapılan toplantılar vasıtası ile belirlenir.

### 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi sonucunda sistemin kapsamı ve sınırları; “Kurumsallaşma” olarak belirlenmiştir.

### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Gazi Üniversitesi Stratejik Planına paralel olarak TS EN ISO 9001:2015 standartlarına göre oluşturulmuştur. Belirlenen prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimleri belirlenerek uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve devamlı iyileştirilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken sistemin nasıl uygulandığını açıklayan kalite el kitabı ile prosesler, iş akışları, görev tanımları, prosedürler, talimatlar, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.



## Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü Kalite El Kitabı

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	7/13

### 5. LİDERLİK

#### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

##### 5.1.1.Genel

Koordinatörlük, aşağıdaki anılan maddeleri yerine getirerek “Kurumsallaşma” ile ilgili olarak liderlik ve taahhütte bulunur:

- Veri varlıklarının nasıl tanımlandığı, üretildiği, saklandığı, korunduğu, kullanıldığı ve yok edildiğini belirleyecek politika, standartlar, süreçler, görev-sorumluluklar ve göstergelerin birleşiminden oluşan bir sistem kurmak.
- Kurum içi ve dışı periyodik raporlama faaliyetleri ve dinamik durumlarda hızlı ve doğru kararların alınması için gerekli verilerin kaynağını oluşturmak.
- Veri erişimi ve yönetiminin karmaşıklaştığı üniversitemiz için verinin etkili ve etkin kullanılmasını sağlayacak ve koordinasyonunu yürütecek yazılımı geliştirmek.

##### 5.1.2. Müşteri (Paydaş) Odaklılık

Koordinatörlük müşteri beklentilerinin belirlenmesi, karşılanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi için faaliyetlerin yürütülmesi hususlarını taahhüt eder. Bunun için paydaşlara yönelik çevrim içi hizmetler ve düzeltici faaliyetler yapılır ve yapılan etkinlik ve faaliyetler birim iç değerlendirme raporu ve birim faaliyet raporunda belirtirler.

##### İlgili Dokümanlar:

- Birim İç Değerlendirme Raporu
- Birim Faaliyet Raporu

#### 5.3.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Koordinatörlüğün görevleri, yetki ve sorumluluklar aşağıdaki faaliyetleri kapsar:





**Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri  
Yönetim Koordinatörlüğü  
Kalite El Kitabı**

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	8/13

(1) Üniversite bünyesinde yer alan birimlerdeki kurumsal veri ve bilgi varlıklarının belirlenen kurallar ve yöntemlere uygun olarak

- Tanımlanması,
- Üretilmesi,
- Bütünleştirilmesi,
- Yaşam döngüleri boyunca kalitesinin (doğruluk, bütünlük, güncellik, geçerlilik, gizlilik, erişilebilirlik) sağlanması,

(2) Kurumsal veri sahipleri, kurumsal veri kullanıcıları ve kurumsal veri sorumlularına ilişkin süreçlerin yönetilmesi,

(3) Kurum içi ve kurum dışı planlara, raporlara, belgelendirmelere, sıralamalara ve göstergelere girdi teşkil edecek kurumsal veri ve bilgilerin oluşturulması,

için gerekli planların, programların ve uygulamaların geliştirilmesi, yürütülmesi ve değerlendirilmesi faaliyetlerini ilgili birimler ile eşgüdüm sağlayarak yürütür.

**İlgili Dokümanlar:**

- Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetimi Koordinatörlüğü Yönergesi

**6. PLANLAMA**

**6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

Koordinatörlük Gazi Üniversitesi Risk İzleme ve Yönlendirme Komisyonu'na yayınlanan rehberdeki adımları izler. Bu adımlar kapsamında riskler iç ve dış hususlar dikkate alınarak belirlenir. Önemli riskler için kontrol sıklığı, riskin sahibi, riski azaltmak için yapılacak faaliyetler belirlenir. Koordinatörlük kendi risklerini sürekli izler ve gözden geçirir.

**İlgili Dokümanlar:**

- Gazi Üniversitesi Kurumsal Risk Yönetim Rehberi



## Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü Kalite El Kitabı

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	9/13

### 6.2.Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Koordinatörlüğe ait hedefler stratejik planda yer alan hedeflere uyumlu olarak belirlenir. Üniversite stratejik planında belirtilen koordinatörlükle ilgili hedefleri göz önüne alarak kendi birimleri için kalite hedeflerini belirler. Bu hedeflere ulaşabilmek için yapılacak faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren planlar hazırlanır ve yönetimi sağlanır. Aksiyon planlarında yapılan işler, sorumlu, termin, kaynak, planlanan ve gerçekleşen zamanlar olarak kaydedilir ve hedef izleme kartları ile yıllık olarak takip edilir.

#### İlgili Dokümanlar:

- Üniversite Stratejik Planı

## 7. DESTEK

### 7.1.Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Koordinatörlük; gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek faaliyetlerin sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin arttırılmasını temin eder. Anılan faaliyetler için gerekli olan insan kaynağı, alt yapı gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin eder.

#### 7.1.2.Kişiler

Koordinatörlük faaliyetlerini gerçekleştirmek için Gazi Üniversitesi insan kaynağı ihtiyacı ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilir. Gereksinim çalışmaları sonrası işe alım ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine dikkat edilir. Prosesler için gerekli sayı ve nitelikte personelin görevlendirilmesine önem verilir.

#### İlgili Dokümanlar:

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu



## Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü Kalite El Kitabı

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	10/13

- Personel Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumları Personel Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

### 7.1.3. Altyapı

Verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları Koordinatörlükçe belirlenir ve temin edilir. Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması için gerekli tanımlanan usullerle gerçekleştirilir. Koordinatörlük faaliyetlerinin sürdürülebilmesi için gerekli taşınabilir ve taşınmaz teçhizat özellikleri ile belirlenir ve İdari Mali İşler Daire Başkanlığı'ndan talep edilir. Taşınmazlara ait kayıtlar İdari Mali İşler Daire Başkanlığı'nca yapılır ve tutulur.

### 7.1.4. Kurumsal Bilgi

Koordinatörlük faaliyetlerine ilişkin faaliyetler koordinatörlüğün internet sayfasından ve ilgili iç ve dış paydaşlara e-posta yoluyla duyurulur. Ayrıca birim iç değerlendirme raporu ve birim faaliyet raporu her sene koordinatörlükçe hazırlanır ve raporlar koordinatörlüğün internet sayfasında yayınlanır.

Koordinatörlük bünyesinde geliştirilen Kurumsal Veri Yönetim Sistemi ile ilgili yapılan geliştirmeler ve yenilikler çeşitli eğitim toplantılarıyla iç ve dış paydaşlar bilgilendirilir.

## 7.2. Doküman Edilmiş Bilgi

### 7.2.1. Genel

Koordinatörlük faaliyetlerinin etkinliği, izlenmesi, kontrolü ve işletme hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan doküman edilmiş bilgi (Birim Faaliyet Raporu, Birim İç Değerlendirme Raporu, Yönerge, Usul ve Esaslar) hazırlanmış, duyurulmuş ve takibi yapılmaktadır.



## Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü Kalite El Kitabı

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	11/13

### 7.2.2. Oluşturma ve Güncelleme

Koordinatörlük faaliyetlerinin uygulanması için gerekli dokümanların oluşturulması, onaylanması, gözden geçirilmesi, güncellenmesi, tanımlanması, formatı, kontrolü, erişimi, muhafazası ve dağıtımı ile ilgili hususlar Dokümanların Kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir.

### 7.2.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiş ve Dokümanların Kontrolü Prosedüründe detaylı olarak belirtilmiştir.

#### İlgili Dokümanlar:

- Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetimi Koordinatörlüğü Yönergesi
- Birim İç Değerlendirme Raporu
- Birim Faaliyet Raporu
- Gazi Üniversitesi
- Kurumsal Veri Yönetimi Koordinatörlüğü Veri Toplama Usul ve Esasları
- Dokümanların Kontrolü Prosedürü

## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Koordinatörlük tarafından verilen hizmetlerin özellikleri Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetimi Koordinatörlüğü Yönergesi ile belirlenmiştir. Bu yönergeyle belirlenen görevlerin yerine getirilebilmesi için Gazi Üniversitesi Stratejik Planında amaç ve hedefler belirlenmiş olup bu hedeflerin gerçekleşmeleri düzenli olarak izlenmektedir. Ayrıca bu stratejik planda yer alan hedeflerle uyumlu bir şekilde ihtiyaç duyulan Koordinatörlük bünyesinde veri toplama ile ilgili iş akış şeması planlanmış ve oluşturulmuştur. Aynı zamanda birim söz konusu faaliyetleri uygulamakta ve kontrol etmektedir.



## Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü Kalite El Kitabı

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	12/13

### İlgili Dokümanlar:

- Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetimi Koordinatörlüğü Yönergesi
- Gazi Üniversitesi Stratejik Plan

## 8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

### 8.2.1. Müşteri ile İletişim

Koordinatörlük paydaşlarla etkili iletişim sağlanmak için Kurumsal Veri Yönetim Sistemi üzerinde kurulu mesajlaşma modülü, e-posta ve toplantılar yoluyla paydaşların görüş ve önerilerini alır.

### 8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Koordinatörlük gerçekleştirdiği tüm faaliyetleri ve hizmetleri, iç ve dış paydaşların ihtiyaç, beklentileri ve yönerge ve talimatlara göre yerine getirir. Bu şartlara uygunluğunun kontrolü Birim İç Değerlendirme ve İç Denetim yoluyla gerçekleştirilir.

## 8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Koordinatörlük iç ve dış paydaşların ihtiyaçlarını yaptığı toplantılar ve görüşler doğrultusunda belirler. Bu ihtiyaçlar için gerekli çözümleri araştırır ve geliştirme sürecinde ilgili paydaşlarla sürekli toplantı halinde olur. İhtiyaçları karşılayacak ürün veya hizmeti tasarlar, onaya sunar, sürekli olarak izler ve gelişimini sağlar.

## 8.4.Ürün ve Hizmetin Sunumu

Koordinatörlük ürün ve hizmet çıktılarının muhafazasını ve sunduğu ürün ve hizmetlerin belirlenen şartlara sürekli uygun olmasını, değişikliklerin gözden geçirilmesinin sonuçlarını izler ve kişisel yetki değişikliklerini gerçekleştirir.



## Gazi Üniversitesi Kurumsal Veri Yönetim Koordinatörlüğü Kalite El Kitabı

Doküman No	KVYK.KEK.0001
Yayın Tarihi	10.09.2022
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	13/13

### 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

#### 9.1. Analiz ve Değerlendirme

Koordinatörlük ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu göstermek, müşteri memnuniyetini tayin etmek ve artırmak, etkinliği ve uygunluğundan emin olmak, planlamanın başarılı bir şekilde uygulandığını göstermek, ihtiyaç veya fırsatları belirlemek için iç ve dış paydaşların görüşlerini toplantılar yardımıyla toplar ve toplanan bilgiyi analiz eder ve değerlendirir. Gazi Üniversitesi Stratejik Planlama faaliyetleri kapsamında Koordinatörlüğe tanımlanmış hedef kartlarındaki göstergelere ait verilerde analiz edilir ve değerlendirilir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları başlatılır. Elde edilen bilgiye göre gelecek için bir yol haritası belirlenir.

### 10. İYİLEŞTİRME

#### 10.1. Genel

Koordinatörlük bünyesinde tüm hizmetler ilgili yönerge, çalışma usul ve esasları dikkate alınarak gerçekleştirilir. Sistemin Gözden Geçirilme sonuçları, performansın değerlendirilmesi sonucu elde edilen bilgiler ile risk ve fırsatların gözden geçirilmesi ile elde edilen bilgiler ışığı altında iyileştirmeler belirlenir.

#### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Müşteri önerileri, uygun olmayan hizmetler ve denetim performans değerlendirme sonuçlarında belirlenen uygunsuzlukların ortadan kaldırılması için düzeltici faaliyet yapılır. Bu uygunsuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyetin açılması, uygulanması ve sonuçlarının takip edilmesi gerçekleştirilir. Uygunsuzlukla ilgili değerlendirme de risk ve fırsatlar da gözden geçirilerek, gerekirse sistem üzerinde değişiklikler yapılır.