



KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
FORMLARI

LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE ÖLÇÜTÜ PUKÖ
TEMELLİ EYLEM PLANI

Doküman Kodu

İlk Yayın Tarihi

Revizyon Tarihi / No

Sayfa

1/2

Tanımlama

Birim	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Amaç ve Hedef Rehberi	Tüm birimler ve personeller arasında kaliteli ve kesintisiz iletişimin sağlanması.
Ölçüt Rehberi	Birim İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Rehberi
Ölçüt	A.1.3. Birimsel Dönüşüm Kapasitesi A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları
Konu	Akademik ve idari personelin iletişim ihtiyaçlarının karşılanması.
İlgili Kontrol Faaliyeti ve Paydaş Katılımı	Bilgi İşlem Dairesi ,Yetkili firma,Akademik ve İdari personel
İyileştirme Periyodu	1.1.2025 / 31.12.2025

PUKO DÖNGÜSÜ

PLANLAMA	Amaç	Akademik ve idari personelin iletişim ihtiyaçlarının karşılanması için yapılabilecek işlemler.
	Hedef	Akademik ve idari personelin arasındaki iletişimin kesintisiz sağlanması.
	Faaliyet Açıklaması	Birimlerin gelecekteki tahmini gelişme ve büyüme ihtimallerine karşı yapılacak güncellemeler
	Sorumlu Kişi/ Birim	Ağ ve İletişim Şube Müdürlüğü.
	Gerekli kaynaklar	Tüm network ,switchler ve IP telefon makineleri.
	Riskler ve önlemler	Birimler arası iletişimin kopması ,iş ve işlemlerin aksaması.
	Ölçütler ve Göstergeler	ISO 27001 BGYS
	Planlama Tarihleri	1.1.2025 / 31.12.2025
UYGULAMA	Yapılan faaliyetlerin kısa özeti	Birimlerden talep edilen IP telefon bağlantı taleplerinin karşılanması ve arızalarının giderilmesi.
	Uygulamada görevli kişiler/birimler	Ağ ve İletişim Şube Müdürlüğü
	Paydaş katılımının belirtilmesi	Akademik ve İdari personel.
	Kullanılan kanıtların (doküman, fotoğraf, rapor vb.) listesi	Akademik ve idari personelin talep yazıları EBYS sisteminde bulunmakta olup arıza talepleri ise mail sisteminde yer almaktadır.
	Uygulama Tarihi	1.1.2025 / 31.12.2025

	Karşılaşılan sorunlar ve kısa açıklamalar	Network sistemlerindeki kapasite yetersizlikleri ,altyapı sistemlerindeki yıpranma ve eksiklikler.
KONTROL	Kontrol faaliyetlerinin açıklaması	IP santral ve IP telefon makinelerinin rutin günlük kontrolleri ve gerekli müdahalelerin anlık yapılması.
	Kontrolü yapan kişi/birim	Ağ ve İletişim Şube Müdürlüğü
	Ölçüm ve değerlendirme sonuçları	Sistemlerin genel olarak stabil çalıştığı ,gerekli hallerde her an müdahale yapılabileceği görüldü.
	Eksiklikler ve tespit edilen problemler	Eksiklik tesbit edilmedi.
	Geri bildirim ve öneriler	Artan personel sayılarına istinaden güncelleme ve kapasite arttırmaları tavsiye edilmesi.
	Kontrol tarihleri	1.1.2025 / 31.12.2025

ÖNLEM-İYİLEŞTİRME	Önlem ve iyileştirme faaliyetleri	Network alt yapısı ,sunucu ve IP telefon makinelerinde güncellemeler yapıldı.	
	Sorumlu kişi/birim	Ağ ve İletişim Şube Müdürlüğü	
	Uygulanacak yöntemler ve kaynaklar	İletişim sistemleri ile ilgili donanım ve yazılımların bakım ve onarımlarının zamanında yapılması.	
	Önlem için belirlenen zaman çizelgesi	1.1.2025 / 31.12.2025	
	Önlem sonuçlarının takibi	Tüm iletişim sistemlerindeki ekipmanların ve yazılımların anlık kontrolleri yapılmaktadır.	
	Önlem döneminde elde edilen kazanımlar	Daha iyi bir iletişim kalitesi sağlanması ve kesintilerin en aza indirilmesi hedeflenmektedir.	
	Önlem periyodu	1.1.2025 / 31.12.2025	
Gönderen Birim Yöneticisi		Gönderim Tarihi	Teslim Edilen
Şeref YUVKA İmza			Kalite Koordinatörlüğü



KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ FORMLARI

LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE ÖLÇÜTÜ PUKÖ TEMELLİ EYLEM PLANI

Doküman Kodu

İlk Yayın Tarihi

Revizyon Tarihi / No

Sayfa

1/2

Tanımlama

Birim	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Amaç ve Hedef Rehberi	Tüm birimler ve personeller arası iletişimin kesintisiz sağlanması
Ölçüt Rehberi	Birim İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Rehberi
Ölçüt	A.1.3. Birimsel Dönüşüm Kapasitesi A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları
Konu	Akademik ve İdari Personelin İletişim ihtiyaçlarının karşılanması
İlgili Kontrol Faaliyeti ve Paydaş Katılımı	Bilgi İşlem Dairesi, Yetkili Firma, Akademik ve İdari Personel
İyileştirme Periyodu	01.01.2025/31.12.2025

PUKO DÖNGÜSÜ

PLANLAMA	Amaç	Arızaları maksimum seviyede azaltmak
	Hedef	İletişim ve haberleşmeyi kesintisiz sürdürebilmek.
	Faaliyet Açıklaması	Çeşitli yollarla tarafımıza ulaşan arıza taleplerinin onarımını yapmak sistemsel sorunlara anında müdahale etmek.
	Sorumlu Kişi/ Birim	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Ağ ve İletişim Şube Müdürlüğü
	Gerekli kaynaklar	İp Telefon Sunucu Sistemleri, Network ağları, kullanıcıların telefon makineleri
	Riskler ve önlemler	İp Telefon Sunucu Sistemlerinin ve ip telefonların çalışmaması, Düzenli olarak kontrol edilmesi,
	Ölçütler ve Göstergeler	ISO27001 BGYS
	Planlama Tarihleri	01.01.2025/31.12.2025
UYGULAMA	Yapılan faaliyetlerin kısa özeti	Üniversitemiz çalışanlarının kullandığı ip telefonların, ip fax bağlantılarının yapılması ve arıza durumunda çalışır hale getirilmesi
	Uygulamada görevli kişiler/birimler	Haberleşme Birimi Görevlileri
	Paydaş katılımının belirtilmesi	Bilgi İşlem Network Servisi
	Kullanılan kanıtların (doküman, fotoğraf, rapor vb.) listesi	İPECS UCM Sanal Santralimizde tüm veriler ve kayıtlar saklanmaktadır.
	Uygulama Tarihi	01.01.2025/31.12.2025

	Karşılaşılan sorunlar ve kısa açıklamalar	Aramanın kesilmesi, sesin karşı tarafa ulaşmaması,ip telefonların çalışmaması,ip telefonların internet alamaması vb.
KONTROL	Kontrol faaliyetlerinin açıklaması	Yapılan bazı güncellemeler sonunda arızaların azaldığı görüldü.
	Kontrolü yapan kişi/birim	Ağ ve İletişim Şube Müdürlüğü
	Ölçüm ve değerlendirme sonuçları	Sistemlerin genel olarak stabil çalıştığı, gerekli hallerde her an müdahale edilebileceği görüldü.
	Eksiklikler ve tespit edilen problemler	Eksiklik tespit edilmedi
	Geri bildirim ve öneriler	Artan personel sayılarına istinaden güncelleme ve kapasite artırımları tavsiye edilmesi.
	Kontrol tarihleri	01.01.2025/31.12.2025

ÖNLEM-İYİLEŞTİRME	Önlem ve iyileştirme faaliyetleri	Network alt yapısı,sunucu ve İp telefon makinelerinde güncellemeler yapıldı.	
	Sorumlu kişi/birim	Ağ ve İletişim Şube Müdürlüğü	
	Uygulanacak yöntemler ve kaynaklar	İletişim sistemleri ile ilgili yazılım ve donananımların bakım ve onarımının zamanında yapılması.	
	Önlem için belirlenen zaman çizelgesi	Tüm iletişim sistemlerindeki ekipmanların ve yazılımların anlık kontrolleri yapılmaktadır.	
	Önlem sonuçlarının takibi	Tüm iletişim sistemleri anlık control edilmektedir.	
	Önlem döneminde elde edilen kazanımlar	Daha iyi bir iletişim kazalitesi sağlanması ve kesintilwein en aza indirilmesi hedeflenmektedir.	
	Önlem periyodu	01.01.2025/31.12.2025	
Gönderen Birim Yöneticisi		Gönderim Tarihi	Teslim Edilen
Şeref YUVKA İmza			Kalite Koordinatörlüğü