



Ondokuz Mayıs University

Kalite Yönetim Süreci

PROCESS COORDINATOR: sevimh@omu.edu.tr

RESPONSIBLE UNITS FOR THE PROCESS: KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

AUTHORIZATION AND RESPONSIBILITIES: Görev tanımlarında belirlenmiştir.

GOAL OF PROCESS: Üniversitede yürütülmekte olan eğitim-öğretim, araştırma- geliştirme, topluma katkı ve yönetim sistemi faaliyetlerinin YÖKAK ölçütlerine ve belgelendirme kuruluşları standartlarına uygun olarak kalite güvence sistemi doğrultusunda izlenmesi ve iyileştirilmesi süreçlerini yönetmek

ENTRIES	RESOURCES	OUTPUTS
<ul style="list-style-type: none">Birimler arası yazışmaKurumlar arası yazışmaKurum içi ve dışı bilgilendirme ihtiyacıStratejik PlanKurumsal Değişken ListesiKurumsal Değişken VerileriProses PlanıKalite Komisyonu Toplantı GündemiKalite Komisyonu KararlarıGörev tanımlarıOrganizasyon şemalarıKalite Hedefleri ve Gerçekleşme SonuçlarıSüreç Yönetimi Güncelleme FormuKIDR sonuçlarıOMÜ İş Takvimi	<ul style="list-style-type: none">Ofis OrtamıBilgisayar vb. Teknolojik Altyapıİnsan KaynağıUBYSKAYSİS-Yasal MevzuatE-Bütçe otomasyon SistemiÜNİKYS yazılımıSüreç Yönetim SistemiGeri Bildirim Yönetim SistemiWeb Sayfası	<ul style="list-style-type: none">Stratejik PlanPerformans Göstergeleri Hedefe Ulaşma Oranı RaporuSüreç Kartı İzleme Raporu (İzleme - Kriteri ve Riskler)İyileştirme Eylem PlanıEylem Planı İzleme RaporuÜNİKYS raporlarıBirim Öz Değerlendirme RaporlarıBirim Geri Bildirim RaporuKIDRKomisyon KararlarıPaydaş Etki Düzeyi SonuçlarıKoordinatörlük Faaliyet Raporu (Etkinlik tanıtım broşürleri)

Activities



Ondokuz Mayıs University

Kalite Yönetim Süreci

F5.2.1 Süreç Yönetimi

Goal of the Activity: Üniversitede yürütülen süreçlerin kalite güvence sistemine uygun olarak izlenmesi ve iyileştirilmesini sağlamak

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none">Süreç Kartlarının Takip İşlemleriDoküman Taleplerinin Alınması ve Değerlendirilmesi İşlemleriDokümanların Oluşturulması ve Yayınlanması İşlemleriRisk Bildirimlerinin Alınması ve DeğerlendirilmesiRisk güncelleme işlemleriFırsat Yönetim İşlemleri	<p>Doküman Yönetimi Ofis Personeli Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Risk ve Fırsat Yönetimi Ofis Personeli</p>	<p>Kalite El Kitabı PP.5.2.PRS.0002 OMÜ DOKÜMAN KONTROLÜ VE KAYIT YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ PP.5.2.PRS.0003 OMÜ RİSK VE FIRSAT YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ PP.5.2.FR.0033-Düzeltilme Formu PP.5.2.FR.0026 Risk ve Fırsat Kayıt Formu PP.5.2.FR.0032-İyileştirici Faaliyet Formu PP.5.2.FR.0031-Düzeltilici Faaliyet Formu PP.5.2.FR.0001-Doküman Ekleme - Değişirme Talep Formu PP.5.2.LST.0001 Ana Doküman Listesi</p>	<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYSUBYSFiziki ortam

Tracking Criterion:

KG787 Güncellenen doküman sayısının toplam doküman sayısına oranı
KG788 Hatalı güncellenen doküman sayısının toplam güncellenen doküman sayısına oranı
KG789 Uygun görülmeyen doküman talep sayısı
KG790 Uygun görülmeyen risk bildirim sayısı
KG791 Yüksek risk grubunda yer alan risk sayısının toplam risk sayısına oranı

Risks:

Birimlerde kullanılan dokümanların koordinatörlüğe iletilmemesi nedeniyle kontrolsüz doküman kullanılması
Doküman kontrol ve kayıt yönetimi prosedürüne dair bilgisizlik nedeniyle mükerrer doküman talebinde bulunulması
Birimlerin risklerini doğru değerlendirememeleri nedeniyle sürecin başarı performansının düşmesi
Olasılık/etkilerin doğru belirlenememesi nedeniyle risk puanının hatalı olması
Yüksek risk grubundaki risklere DİF açılmaması nedeniyle riskin düşürülebilmesi
Dokümanların ÜNİKYS yazılımından indirilmemesi nedeniyle güncel olmayan dokümanların kullanılması

Opportunities:

ÜNİKYS Risk ve Fırsat modülü ile üniversitenin risk ve fırsatlarının anlık takip edilebilir olması
ÜNİKYS Doküman yönetimi modülü ile kontrolsüz doküman kullanımının minimuma indirilmesi
İç kaynaklarla üretilen OMÜ'ye özgü ÜNİKYS yazılımının kullanılıyor olması



Ondokuz Mayıs University

Kalite Yönetim Süreci

F5.2.2 Veri ve Gösterge Yönetimi

Goal of the Activity: Hedeflerin belirlenmesi, verilerin toplanması, değerlendirilmesi, raporlandırılması ve hedeflere ulaşma durumunun izlenmesi amaçlanmaktadır.

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none">Veri ve gösterge havuzunun güncelleme işlemleriVerilerin ve gösterge hedeflerinin girişlerinin sağlanmasıRaporlama işlemleriÜNİKYS Birim ve Kullanıcı yetkilendirme işlemleri	<p>Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü Kurumsal Değerlendirme Birim Personeli Kurumsal Performans İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Veri ve Gösterge Yönetimi Personeli</p>	<p>PP.5.3.FR.0011-Veri Toplama ve Raporlama Takvimi PP.5.2.FR.0037- ÜNİKYS Gösterge Hazırlama Tablosu PP.5.2.TAL.0001 UNİKYS Gösterge Oluşturma Talimatı</p>	<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYSUBYSFiziki ArşivDijital Ortam

Tracking Criterion:

KG793 Düzeltilen kurumsal veri değeri sayısı
KG794 Hatalı gösterge etiketi hedef değeri sayısı
KG792 Eksik kurumsal veri girişi yapan birim sayısının toplam birim sayısına oranı

Risks:

Gösterge üst hedeflerinin doğru belirlenememesi nedeniyle hedefe ulaşma raporlarının yanlış olması
Kurumsal verilerin gerçek değerinin girilmemesi nedeniyle sağlıklı raporlama yapılamaması
Birimlerin hedeflerini doğru belirleyememesi nedeniyle raporların hatalı hesaplanması

Opportunities:

Veri kütüphanesi yapısıyla tekrarlı veri girişlerinin önlenmesi
Gösterge kütüphanesi yapısıyla tekrarlı veri girişlerinin önlenmesi

F5.2.3 Kurumsal Değerlendirme Yönetimi

Goal of the Activity: Kurumsal Değerlendirme süreçlerini gerçekleştirmek ve takibini yapmak

Units in Which the Activity Is Carried Out: Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, GENEL SEKRETERLİK, İdari Birimler

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none">İç ve Dış Tetkik İşlemleriYönetimin Gözden	<p>İç Tetkikçi Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu</p>	<p>PP.5.2.FR.0003 İç Tetkik Detay Planı PP.5.2.FR.0004 İç Tetkikçi Performans İzleme Formu</p>	<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYSUBYS



Ondokuz Mayıs University

Kalite Yönetim Süreci

<p>Geçirmesi İşlemleri</p> <ul style="list-style-type: none">Kurum İç Değerlendirme SüreciKurum Dış Değerlendirme SüreciKalite Komisyonu İşlemleri	<p>Kalite Koordinatörü Kurumsal Değerlendirme Birim Personeli ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi</p>	<p>PP.5.2.FR.0005 İç Tetkik Katılımcı Listesi PP.5.2.FR.0007 OMÜ İç Tetkik Üst Yönetim Soru Listesi PP.5.2.FR.0020 Yönetim Gözden Geçirme (YGG) 1_2. Kademe Raporu Formu PP.5.2.FR.0018 İç Tetkik Raporu PP.5.2.FR.0006 OMÜ İç Tetkik Ana Soru Listesi PP.5.2.İŞA.0003 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG) TOPLANTISI İŞ AKIŞI - ÜNİVERSİTE İDARİ BİRİMLERİ PP.5.2.İŞA.0001 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG) TOPLANTISI İŞ AKIŞI - FAKÜLTE,MYO,YO,ENSTİTÜ PP.5.2.İŞA.0015 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG) TOPLANTISI İŞ AKIŞI - KOORDİNATÖRLÜKLER - UİB - BAPKOB PP5.2.İŞA.0004 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG) TOPLANTISI İŞ AKIŞI - ARAŞTIRMA MERKEZLERİ</p>	<ul style="list-style-type: none">Fiziki ArşivDijital Ortam
<p>Tracking Criterion: KG795 İç Tetkik sonucuna tespit edilen bulgu sayısı KG796 İç Tetkik bulguları olması rağmen birimler tarafından açılmayan DİF sayısı KG797 İç Tetkikte görev alan alan kişi sayısı KG798 İç tetkikçi eğitimi talep eden kişi sayısı KG799 YGG sonucu açılan DİF sayısı KG800 Kalite Komisyonu tarafından uygun görülen kanıt sayısı</p>			
<p>Risks: YGG sonucunda birimler tarafından DİF açılmaması sonucu bulguların iyileştirilememesi Kurum iç değerlendirme sonucunda birimler tarafından DİF açılmaması sonucu bulguların iyileştirilememesi İç tetkik sonucunda birimler tarafından DİF açılmaması sonucu bulguların iyileştirilememesi</p>			
<p>Opportunities: Kurumda değerlendirme süreçleri hakkında farkındalık oluşması BİDR/KİDR, İç tetkik ve YGG'nin ÜNİKYS üzerinden gerçekleştirilmesi ile takip edilebilirliğinin sağlanması</p>			

F5.2.4 Kurumsal Performans İzleme ve İyileştirme Yönetimi

<p>Goal of the Activity: Programların akreditasyon altyapısını güçlendirmek, kalite ölçütlerine uyumlaştırmak, sıralama kuruluşlarında görünürlüğünü artırmak ve eğitim öğretim performansını izlemek ve yürütülen faaliyetlerin iyileştirilmesini sağlamak, üniversitemizin ulusal / uluslararası görünürlüğünü arttırmak</p>			
<p>Units in Which the Activity Is Carried Out:</p>			
Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none">Eğitimde Revizyon	Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü	Kalite El Kitabı PP.5.2.PRS.0005 OMÜ	<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYS



Ondokuz Mayıs University

Kalite Yönetim Süreci

İşlemleri

- Ar-Ge Revizyon

İşlemleri

- Eğitim Öğretim Performans Ölçeği
- Akreditasyon Mentor Uygulama Programı işlemleri
- Eylem Planlarının hazırlanması, izlenmesi ve raporlanması
- Düzeltici ve iyileştirici Faaliyetlerin izlenmesi ve raporlanması
- Düzeltme faaliyetleri

Sorumlusu

Kalite Koordinatörü
Kurumsal Performans İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli
ORT-Kalite Sorumlusu
ORT-Süreç Koordinatörü
ORT-Süreç Yöneticisi

DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

PP.1.2.FR.0036-Öğretim Elemanı Ders Tanıtım Formu
PP.1.2.FR.0038-Eğitim Öğretim Performansı Birim Geri Bildirim Formu
PP.1.2.FR.0006-Eğitim Öğretim Performansı Birim Amiri Değerlendirme Formu
PP.5.2.FR.0033-Düzeltilme Formu
PP.5.2.FR.0032-İyileştirici Faaliyet Formu
PP.5.2.FR.0031-Düzeltilici Faaliyet Formu
PP.5.3.FR.0020-Ders Değerlendirme Anket Formu
PP.5.1.PLN.0001-Eylem Planı Takip Çizelgesi
PP1.2.KLV.0002-Eğitimde Revizyon İzleme ve Yönlendirme Kılavuzu

- UBYS
- Dijital Ortam
- Fiziki Arşiv
- eopd.omu.edu.tr

Tracking Criterion:

KG801 Uygun görülmeyen ders açma talebi sayısı
KG802 Zamanında gönderilmeyen ara ve sonuç raporu sayısı
KG156 Üniversitenin THE'ya göre dünya sıralaması
KG803 Greenmetric index sıralaması
KG804 Girişimci ve Yenilikçi üniversite index sıralaması
KG805 Ders tanıtım dosyasını eopd sisteminde yüklemeyen akademisyen sayısı
KG1177 Akreditasyon kuruluşlarında görev alan akademik personel sayısı

Risks:

Eylem planından birimler tarafından açılan DİF takibinin yapılmaması ve PUKO çevriminin tamamlanamaması
Ders tanıtım dosyasının zamanında yüklenememesi nedeniyle bölüm/fakülte ortalamasının gerçek performansının ortaya konulamaması
Birimlerin eylem planlarında kendilerine verilen görevleri yapma konusunda isteksiz olması nedeniyle eylemlerin gerçekleştirilememesi
DİF ve Düzeltme kayıtları hakkında bilgi yetersizliği sebebiyle hatalı işlem yapılması
Uluslararası sıralama kuruluşlarının talep ettiği verilerin eksik/hatalı veya geç gönderilmesi sebebiyle üniversitenin daha düşük sırada yer alması
Zamanında gönderilmeyen ERK ara ve sonuç raporu nedeniyle sürecin uzaması
Eylem planlarının uygulanabilir olmaması nedeniyle gerekli iyileştirmelerin yapılamaması
Eğitim öğretim performans ölçeği için ihtiyaç duyulan verilerin birimlerden eksik ve yanlış alınması sebebiyle öğretim elemanlarının gerçek performansının ortaya konulamaması
Ders açma taleplerinin müfredata uygun olmaması nedeniyle kalite süreçlerinin yavaşlaması

Opportunities:

Eğitim öğretim performans ölçeği için eopd.omu.edu.tr sistemi kullanıldığından sürekliliğin sağlanması
Eğitimde revizyon kılavuzu kontrol kriterleri ile kalite ölçütlerine tam uyumun sağlanması
Ar-ge revizyon kılavuzu ile sıralama kuruluşlarında görünürlüğün artması
Birimlerin iyileştirme süreçlerini benimseyerek sürece katkıda bulunması
Üst yönetimin iyileştirme yönetimini içselleştirerek liderlik etmesi



Ondokuz Mayıs University

Kalite Yönetim Süreci

F5.2.5 Yaygınlaştırma ve Danışmanlık İşlemleri

Goal of the Activity: Üniversite genelinde kalite güvence sistemi farkındalığını arttırmak ve ÜNİKYS ticarileştirme danışmanlık hizmeti vermek

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none">• ÜNİKYS Ticarileştirme İşlemleri• KGS Eğitim İşlemleri• Kalite Kültürünü Yaygınlaştırma Etkinlikleri İşlemleri• Akreditasyon Süreçleri	<p>Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Yaygınlaştırma ve Danışmanlık Birimi Personeli</p>		<ul style="list-style-type: none">• ÜNİKYS• UBYS• Dijital Ortam• Fiziki Arşiv

Tracking Criterion:

KG569 Akredite olan program sayısının toplam program sayısına oranı
KG809 Verilen kalite güvencesi eğitimi sayısı
KG810 Ticarileştirme ile anlaşılan kurum sayısı

Risks:

Akademisyen direnci nedeniyle akredite program sayısının artırılmaması
Eğitim içeriklerinin yetersiz olması nedeniyle paydaş farkındalığının oluşmaması

Opportunities:

Kalite Koordinatörlüğü kurgu ekibinin sürece hakim ve tecrübeli oluşu
ÜNİKYS yazılımcısının konuya hakim ve tecrübeli oluşu