



# 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"><li>Birimler arası yazışma</li><li>Kurumlar arası yazışma</li><li>Kurum içi ve dışı bilgilendirme ihtiyacı</li><li>Stratejik Plan</li><li>Kurumsal Değişken Listesi</li><li>Kurumsal Değişken Verileri</li><li>Proses Planı</li><li>Kalite Komisyonu Toplantı Gündemi</li><li>Kalite Komisyonu Kararları</li><li>Görev tanımları</li><li>Organizasyon şemaları</li><li>Kalite Hedefleri ve Gerçekleşme Sonuçları</li><li>Süreç Yönetimi Güncelleme Formu</li><li>KIDR sonuçları</li><li>OMÜ İş Takvimi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ofis Ortamı</li><li>Bilgisayar vb. Teknolojik Altyapı</li><li>İnsan Kaynağı</li><li>EBYS</li><li>KAYSİS-Yasal Mevzuat</li><li>E-Bütçe otomasyon Sistemi</li><li>ÜNİKYS yazılımı</li><li>Süreç Yönetim Sistemi</li><li>Geri Bildirim Yönetim Sistemi</li><li>Web Sayfası</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Stratejik Plan</li><li>Performans Göstergeleri Hedefe Ulaşma Oranı Raporu</li><li>Süreç Kartı İzleme Raporu (İzleme - Kriteri ve Riskler)</li><li>İyileştirme Eylem Planı</li><li>Eylem Planı İzleme Raporu</li><li>ÜNİKYS raporları</li><li>Birim Öz Değerlendirme Raporları</li><li>Birim Geri Bildirim Raporu</li><li>KIDR</li><li>Komisyon Kararları</li><li>Paydaş Etki Düzeyi Sonuçları</li><li>Koordinatörlük Faaliyet Raporu (Etkinlik tanıtım broşürleri)</li></ul>

## 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"><li>Süreç Kartlarının Takip İşlemleri</li><li>Doküman Taleplerinin Alınması ve Değerlendirilmesi İşlemleri</li><li>Dokümanların Oluşturulması ve Yayınlanması İşlemleri</li><li>Risk Bildirimlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi</li><li>Risk güncelleme işlemleri</li><li>Fırsat Yönetim İşlemleri</li></ul>	Doküman Yönetimi Ofis Personeli Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Risk ve Fırsat Yönetimi Ofis Personeli	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 - Değiştirme Talep Formu PP.5.2.LST.0001 Ana Doküman Listesi	<ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>EBYS</li><li>Fiziki ortam</li></ul>

**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:**

İç kaynaklarla üretilen OMÜ'ye özgü KALEM yazılımının kullanılıyor olması  
KALEM Doküman yönetimi modülü ile kontrolsüz doküman kullanımının minimuma indirilmesi  
KALEM Risk ve Fırsat modülü ile üniversitenin risk ve fırsatlarının anlık takip edilebilir 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"><li>Veri ve gösterge havuzunun güncelleme işlemleri</li><li>Verilerin ve gösterge hedeflerinin girişlerinin sağlanması</li><li>Raporlama işlemleri</li><li>KALEM Birim ve Kullanıcı yetkilendirme işlemleri</li></ul>	<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.KLV.0005-KALEM Kullanım Kılavuzu-Admin PP.5.2.TAL.0001 UNİKYS Gösterge Oluşturma Talimatı</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>EBYS</li><li>Fiziki Arşiv</li><li>Dijital Ortam</li></ul>

**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, İdari Birimler

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none"><li>İç ve Dış Tetkik işlemleri</li><li>Yönetimin Gözden</li></ul>	<p>İç Tetkikçi Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu</p>	<p>PP.5.2.PRS.0007 OMÜ İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ PP.5.2.FR.0003 İç Tetkik Detay Planı</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>EBYS</li></ul>



# Ondokuz Mayıs University

## Kalite Yönetim Süreci

### Geçirmesi İşlemleri

- Kurum İç Değerlendirme Süreci
- Kurum Dış Değerlendirme Süreci
- Kalite Komisyonu İşlemleri

Kalite Koordinatörü  
Kurumsal Değerlendirme Birim Personeli  
ORT-Kalite Sorumlusu  
ORT-Süreç Koordinatörü  
ORT-Süreç Yöneticisi

PP.5.2.FR.0004 İç Tetkikçi Performans İzleme Formu  
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.0008 OMÜ İç Tetkik Kalite Koordinatörlüğü Soru Listesi  
PP.5.2.FR.0020 Yönetim Gözden Geçirme (YGG) 1\_2. Kademe Raporu Formu  
PP.5.2.FR.0013 OMÜ İç Tetkik Bilgi İşlem Süreci Soru Listesi  
PP.5.2.FR.0018 İç Tetkik Raporu  
PP.5.2.FR.0006 OMÜ İç Tetkik Ana Soru Listesi  
PP.5.2.FR.0010 OMÜ İç Tetkik Eğitim Öğretim Uygulama Süreci Soru Listesi  
PP.5.2.FR.0011 OMÜ İç Tetkik Bilgi Üretimi Süreci Soru Listesi  
PP.5.2.FR.0012 OMÜ İç Tetkik Bilgi Transferi Prosesi Soru Listesi  
PP.5.2.FR.0015 OMÜ İç Tetkik İnsan Kaynakları Soru Listesi  
PP.5.2.FR.0016 OMÜ İç Tetkik Satın Alma Süreci Soru Listesi  
PP.5.2.FR.0017 OMÜ İç Tetkik Öğrenci İşleri Prosesi Soru Listesi  
PP.5.2.İŞA.0002 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG) TOPLANTISI İŞ AKIŞI - ENSTİTÜLER  
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.FR.0009 OMÜ İç Tetkik Eğitim Öğretim Planlama Süreci Soru Listesi  
PP.5.2.FR.0014 OMÜ İç Tetkik Geri Bildirim Süreci Soru Listesi

- Fiziki Arşiv
- Dijital Ortam

### 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

### Opportunities:

Kurumda değerlendirme süreçleri hakkında farkındalık oluşması  
BİDR/KİDR, İç tetkik ve YGG'nin KALEM üzerinden gerçekleştirilmesi ile takip edilebilirliğinin sağlanması



### F5.2.4 Kurumsal Performans İzleme ve İyileştirme Yönetimi

**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

#### Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
<ul style="list-style-type: none"><li>Eğitimde Revizyon İşlemleri</li><li>Ar-Ge Revizyon İşlemleri</li><li>Eğitim Öğretim Performans Ölçeği</li><li>Eylem Planlarının hazırlanması, izlenmesi ve raporlanması</li><li>Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetlerin izlenmesi ve raporlanması</li><li>Düzeltilme faaliyetleri</li></ul>	<p>Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü Kurumsal Performans İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi</p>	<p>Kalite El Kitabı PP.5.2.PRS.0005 OMÜ 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.0094-Eğitim-Öğretim Performansı Değerlendirme Takvimi PP.1.2.FR.0095-Eğitim-Öğretim Performans Ölçüm 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.1.2.PRS.0032 OMÜ EĞİTİM-ÖĞRETİM PERFORMANSININ DEĞERLENDİRİLMESİNE AİT USUL VE ESASLAR PP.5.1.PLN.0001-Eylem Planı Takip Çizelgesi PP1.2.KLV.0002-Eğitimde Revizyon İzleme ve Yönlendirme Kılavuzu</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>EBYS</li><li>Dijital Ortam</li><li>Fiziki Arşiv</li><li>eopd.omu.edu.tr</li></ul>

#### 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

#### 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



# Ondokuz Mayıs University

## Kalite Yönetim Süreci

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 ölçüğü 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 ölçüğü 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

## F5.2.5 Yaygınlaştırma ve Danışmanlık İşlemleri

**Goal of the Activity:** Üniversite genelinde kalite güvence sistemi farkındalığını arttırmak ve KALEM 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"><li>KALEM Ticarileştirme İşlemleri</li><li>KGS Eğitim İşlemleri</li><li>Kalite Kültürünü Yaygınlaştırma Etkinlikleri İşlemleri</li><li>Akreditasyon Süreçleri</li></ul>	<p>Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu</p> <p>Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Yaygınlaştırma ve Danışmanlık Birimi Personeli</p>	<p>PP.5.2.KLV.0005-KALEM Kullanım Kılavuzu-Admin</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>ÜNİKYS</li><li>EBYS</li><li>Dijital Ortam</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

### 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 artırılamaması

Eğitim içeriklerinin yetersiz olması nedeniyle paydaş farkındalığının oluşmaması

### Opportunities:

KALEM yazılımcısının konuya hakim ve tecrübeli oluşu

Kalite Koordinatörlüğü kurgu ekibinin sürece hakim ve tecrübeli oluşu



# Ondokuz Mayıs University

## Kalite Yönetim Süreci