



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ: sevimh@omu.edu.tr

SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER: KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

YETKİ VE SORUMLULUKLAR: Görev tanımlarında belirlenmiştir.

SÜRECİN AMACI: 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

GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR
<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 KaynağıEBYSKAYSİS-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)

Faaliyetler



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

F5.2.1 Süreç Yönetimi

Faaliyetin Amacı: Üniversitede yürütülen süreçlerin kalite güvence sistemine uygun olarak izlenmesi ve iyileştirilmesini sağlamak

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<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">ÜNİKYSEBYSFiziki ortam

İzleme Kriterleri:

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

Riskler:

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 belirlenmemesi nedeniyle risk puanının hatalı olması
Yüksek risk grubundaki risklere DİF açılmaması nedeniyle riskin düşürülememesi
Dokümanların ÜNİKYS yazılımından indirilmemesi nedeniyle güncel olmayan dokümanların kullanılması

Fırsatlar:

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 Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

F5.2.2 Veri ve Gösterge Yönetimi

Faaliyetin Amacı: Hedeflerin belirlenmesi, verilerin toplanması, değerlendirilmesi, raporlandırılması ve hedeflere ulaşma durumunun izlenmesi amaçlanmaktadır.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none">Veri ve gösterge havuzunun güncelleme işlemleriVerilerin ve gösterge hedeflerinin girişlerinin sağlanmasıRaporlama işlemleriKALEM 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- UNİKYS 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">ÜNİKYSEBYSFiziki ArşivDijital Ortam

İzleme Kriterleri:

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

Riskler:

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

Fırsatlar:

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

F5.2.3 Kurumsal Değerlendirme Yönetimi

Faaliyetin Amacı: Kurumsal Değerlendirme süreçlerini gerçekleştirmek ve takibini yapmak

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Araştırma Merkezleri, Enstitü Müdürlükleri, Fakülte Dekanlık/YO/MYO Müdürlük, İdari Birimler

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none">İç ve Dış Tetkik İşlemleriYönetimin Gözden Geçirmesi İşlemleri	<p>İç Tetkikçi Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü Kurumsal Değerlendirme</p>	<p>PP.5.2.PRS.0007 OMÜ İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ 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">ÜNİKYSEBYSFiziki Arşiv



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

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

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

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

- Dijital Ortam

İzleme Kriterleri:

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

Fırsatlar:

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



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

F5.2.4 Kurumsal Performans İzleme ve İyileştirme Yönetimi

Faaliyetin Amacı: 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

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none">Eğitimde Revizyon İşlemleriAr-Ge Revizyon İşlemleriEğitim Öğretim Performans ÖlçeğiEylem Planlarının hazırlanması, izlenmesi ve raporlanmasıDüzeltilici ve İyileştirici Faaliyetlerin izlenmesi ve raporlanmasıDüzeltilme faaliyetleri	<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">ÜNİKYSEBYSDijital OrtamFiziki Arşiveopd.omu.edu.tr

İzleme Kriterleri:

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

Riskler:

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



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

DIF 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 ölçeceği 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

Fırsatlar:

Eğitim öğretim performans ölçeceği 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

Faaliyetin Amacı: Üniversite genelinde kalite güvence sistemi farkındalığını arttırmak ve KALEM ticarileştirme danışmanlık hizmeti vermek

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none">KALEM Ticarileştirme İşlemleriKGS Eğitim İşlemleriKalite Kültürünü Yaygınlaştırma Etkinlikleri İşlemleriAkreditasyon Süreçleri	<p>Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu 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">ÜNİKYSEBYSDijital OrtamFiziki Arşiv

İzleme Kriterleri:

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

Riskler:

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

Fırsatlar:

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