



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ: ckurnaz@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
- Birimler arası yazışma - Kurumlar arası yazışma - Kurum içi ve dışı bilgilendirme ihtiyacı - Stratejik Plan - Kurumsal Değişken Listesi - Kurumsal Değişken Verileri - Proses Planı - Kalite Komisyonu Toplantı Gündemi - Kalite Komisyonu Kararları - Görev tanımları - Organizasyon şemaları - Kalite Hedefleri ve Gerçekleşme Sonuçları - Süreç Yönetimi Güncelleme Formu - KIDR sonuçları - OMÜ İş Takvimi	- Ofis Ortamı - Bilgisayar vb. Teknolojik Altyapı - İnsan Kaynağı - UBYS - KAYSİS-Yasal Mevzuat - E-Bütçe otomasyon Sistemi - ÜNİKYS yazılımı - Süreç Yönetim Sistemi - Geri Bildirim Yönetim Sistemi - Web Sayfası	- Stratejik Plan - Performans Göstergeleri Hedefe Ulaşma Oranı Raporu - Süreç Kartı İzleme Raporu (İzleme - Kriteri ve Riskler) - İyileştirme Eylem Planı - Eylem Planı İzleme Raporu - ÜNİKYS raporları - Birim Öz Değerlendirme Raporları - Birim Geri Bildirim Raporu - KIDR - Komisyon Kararları - Paydaş Etki Düzeyi Sonuçları - Koordinatörlük Faaliyet Raporu (Etkinlik tanıtım broşürleri)

Faaliyetler

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
Süreç Kartlarının Takip	Doküman Yönetimi Ofis	Kalite El Kitabı	ÜNİKYS



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

İşlemleri - Doküman Taleplerinin Alınması ve Değerlendirilmesi İşlemleri - Dokümanların Oluşturulması ve Yayınlanması İşlemleri - Risk Bildirimlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi - Risk güncelleme işlemleri - Fırsat Yönetim İşlemleri - İç ve Dış Tetkik İşlemleri - Yönetimin Gözden Geçirmesi İşlemleri	Personel Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Risk ve Fırsat Yönetimi Ofis Personeli İç Tetkikçi ORT-Kalite Sorumlusu	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 (Talebinizi Sistem Üzerinden Oluşturmak İçin Tıklayınız) PP.5.2.LST.0001 Ana Doküman Listesi PP.5.2.PRS.0008 İÇ TETKİK ve YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG) PROSEDÜRÜ PP.5.2.İŞA.0001 Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantısı İş Akışı - Fakülte, Myo, Enstitü PP.5.2.İŞA.0003 Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantısı İş Akışı - Üniversite İdari Birimleri PP.5.2.İŞA.0004 Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantısı İş Akışı - Araştırma Merkezleri PP.5.2.İŞA.0015 Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantısı İş Akışı - Koordinatörlük - UİB - BAPKOB PP.5.2.İŞA.0016 Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG) İş Akışı - OMÜ PP.5.2.FR.0039 İç Tetkikçi Performans İzleme Takip Formu PP.5.2.FR.0019 OMÜ YGG-KYS Performans Raporu 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.0003 İç Tetkik Detay Planı PP.5.2.FR.0038 İç Tetkik Bulgu ve Takip Çizelgesi PP.5.2.FR.0018 İç Tetkik	- UBYS - Fiziki ortam
--	---	---	---



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

PP.5.2.FR.0004 İç Tetkikçi
Performans İzleme Formu
PP.5.2.FR.0041 İç Tetkikçi
Birim Değerlendirmesi Formu
PP.5.2.FR.0040 İç Tetkikçi Ön
Değerlendirme Kontrol Listesi
PP.5.2.FR.0006 OMÜ İç Tetkik
Ana Soru Listesi

İzleme Kriterleri:

KG787 Güncellenen doküman sayısının toplam doküman sayısına oranı
KG788 Hatalı güncellenen doküman sayısının toplam güncellenen doküman sayısına oranı
KG789 Uygun görülmeleyen doküman talep sayısı
KG790 Uygun görülmeleyen risk bildirim sayısı
KG791 Yüksek risk grubunda yer alan risk sayısının toplam risk sayısına oranı
KG633 İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluk sayısı
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

Riskler:

Birimlerde kullanılan dokümanların koordinatörlüğe iletilmemesi nedeniyle kontrolsüz doküman kullanılması
Doküman kontrol ve kayıt yönetimi prosedürüne dair bilgisizlik nedeniyle mükerrer doküman talebinde bulunulması
YGG sonucunda birimler tarafından DİF açılmaması sonucu bulguların iyileştirilememesi
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 düşürülememesi
Dokümanların ÜNİKYS yazılımından indirilmemesi nedeniyle güncel olmayan dokümanların kullanılması
İç tetkik sonucunda birimler tarafından DİF açılmaması sonucu bulguların iyileştirilememesi

Fırsatlar:

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
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 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
- Veri ve gösterge havuzunun güncelleme işlemleri - Verilerin ve gösterge hedeflerinin girişlerinin sağlanması - Raporlama işlemleri - ÜNİKYS Birim ve Kullanıcı yetkilendirme işlemleri	Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü Kurumsal Değerlendirme Ofis Personeli İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Veri ve Gösterge Yönetimi Personeli	PP.5.2.FR.0037- ÜNİKYS Gösterge Hazırlama Tablosu PP.5.2.TAL.0001 ÜNİKYS Gösterge Oluşturma Talimatı	- ÜNİKYS - UBYS - Fiziki Arşiv - Dijital Ortam

İzleme Kriterleri:

KG792 Eksik kurumsal veri girişi yapan birim sayısının toplam birim sayısına oranı

Riskler:

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

Fırsatlar:

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



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

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, GENEL SEKRETERLİK, İdari Birimler

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- Kalite Komisyonu İşlemleri - Kurum İç Değerlendirme Süreci - Kurum Dış Değerlendirme Süreci - YÖKAK Bilgi Yönetim Sistemi İşlemleri	Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü Kurumsal Değerlendirme Ofis Personeli ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Rektör Rektör Yardımcısı	PP.5.2.PRS.0001 OMÜ KALİTE GÜVENCE YÖNERGESİ POL0005-OMÜ KALİTE POLİTİKASI	- ÜNİKYS - UBYS - Fiziki Arşiv - Dijital Ortam

İzleme Kriterleri:

Riskler:

Kurum İç değerlendirme sonucunda birimler tarafından DİF açılmaması sonucu bulguların iyileştirilememesi

Fırsatlar:

Kurumda değerlendirme süreçleri hakkında farkındalık oluşması
BİDR/KİDR, İç tetkik ve YGG'nin ÜNİKYS üzerinden gerçekleştirilmesi ile takip edilebilirliğinin sağlanması
Kurumda değerlendirme süreçleri hakkında farkındalık oluşması
BİDR/KİDR, İç tetkik ve YGG'nin ÜNİKYS 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
- Eylem Planlarının hazırlanması, izlenmesi ve raporlanması - Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetlerin izlenmesi ve raporlanması - Düzeltilme faaliyetleri	Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü İzleme ve İyileştirme Birimi Personeli ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi	Kalite El Kitabı PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ PP.5.2.FR.0033-Düzeltilme Formu PP.5.2.FR.0032-İyileştirici Faaliyet Formu PP.5.2.FR.0031-Düzeltilici Faaliyet Formu PP.5.1.PLN.0001-Eylem Planı Takip Çizelgesi	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

İzleme Kriterleri:

KG806 Eylem planları üzerinden açılan DİF sayısı
KG807 Yıl içinde "Etkili Değil" olarak değerlendirilmiş DİF sayısı
KG808 Açılan düzeltme sayısı

Riskler:

Eylem planından birimler tarafından açılan DİF takibinin yapılmaması ve PUKO çevriminin tamamlanamaması
Zamanında gönderilmeyen ERK ara ve sonuç raporu nedeniyle sürecin uzaması
Eylem planlarının uygulanabilir olmaması nedeniyle gerekli iyileştirmelerin yapılamaması
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
Ders açma taleplerinin müfredata uygun olmaması nedeniyle kalite süreçlerinin yavaşlaması

Fırsatlar:

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
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 Akreditasyon İşlemleri

Faaliyetin Amacı: Programların akreditasyon altyapısını güçlendirmek, eğitim öğretim performansını izlemek

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
-------------------	---------	-------------------------	--------------



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

- Program akreditasyon işlemleri - Akreditasyon Mentor Uygulama Programı işlemleri - Eğitim Öğretim Performans Ölçeği işlemleri	Eğitim Öğretim Performansını Ölçme, Değerlendirme ve Geliştirme Komisyonu Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü Öğretim Elemanı ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Bölüm Başkanı Dekan Enstitü/YO/MYO/Merkez Müdürü	PP.1.2.PRS.0040 OMÜ EĞİTİM-ÖĞRETİM PERFORMANSINI DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ PP.1.2.FR.0037-Eğitim Öğretim Performansı Değerlendirmesi Öğretim Elemanı Geri Bildirim Formu PP.1.2.FR.0038-Eğitim Öğretim Performansı Birim Geri Bildirim Formu PP.5.3.FR.0020-Ders Değerlendirme Anket Formu PP.1.2.FR.0006-Eğitim Öğretim Performansı Birim Amiri Değerlendirme Formu PP.1.1.FR.0022-Akreditasyon Mentör Uygulama Programı Mentor Program Değerlendirme Formu PP.1.1.FR.0023-Akreditasyon Mentör Uygulama Programı Birim Mentor Değerlendirme Formu PP.1.1.FR.0026 Akreditasyon Mentör Uygulama Programı Akademik Birim Ziyaret Değerlendirme Raporu PP.5.2.PRS.0009 OMÜ AKREDİTASYON MENTÖR UYGULAMA PROGRAMI İZLEME KOMİSYONU VE MENTÖRLERİ ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv - eopd.omu.edu.tr
İzleme Kriterleri: KG1177 Akreditasyon kuruluşlarında görev alan akademik personel sayısı KG805 Ders tanıtım dosyasını eopd sisteminde yüklemeyen akademisyen sayısı KG569 Akredite olan program sayısının toplam program sayısına oranı KG570 Akredite olamayan program sayısının toplam akreditasyon başvuru sayısına oranı			
Riskler: Akademisyen direnci nedeniyle akredite program sayısının artırılamaması Ders tanıtım dosyasının zamanında yüklenememesi nedeniyle bölüm/fakülte ortalamasının gerçek performansının ortaya konulamaması Eğitim öğretim performans ölçeği için ihtiyaç duyulan verilerin birimlerden eksik ve yanlış alınması sebebiyle öğretim elemanlarının gerçek performansının ortaya konulamaması			
Fırsatlar: Eğitim öğretim performans ölçeği için eopd.omu.edu.tr sistemi kullanıldığından sürekliliğin sağlanması Eğitim öğretim performans ölçeği için eopd.omu.edu.tr sistemi kullanıldığından sürekliliğin sağlanması			



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

F5.2.6 Yaygınlaştırma ve Danışmanlık İşlemleri

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

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- ÜNİKYS Yazılım işlemleri (kurgu, test, bilgi notu vb) - KGS Eğitim işlemleri - Kalite Kültürünü Yaygınlaştırma Etkinlikleri İşlemleri - Koordinatörlük Web sayfası işlemleri	Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Kalite Kültürünü Yaygınlaştırma Birim Personeli BİDB Yazılım Geliştirme Birimi Personeli	PP.5.2.PRS.0001 OMÜ KALİTE GÜVENCE YÖNERGESİ	- ÜNİKYS - UBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv

İzleme Kriterleri:

KG809 Verilen kalite güvencesi eğitimi sayısı

Riskler:

Eğitim içeriklerinin yetersiz olması nedeniyle paydaş farkındalığının oluşmaması

Fırsatlar:

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