



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
- 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 - EBYS - 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



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
- Süreç Kartlarının Takip İşlemleri - Doküman Taleplerinin Alınması ve Değerlendirilmesi İşlemleri - Dokümanların Oluşturulması ve Yayınlanması İşlemleri - Risk Bildirimlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi - Risk güncelleme işlemleri - Fırsat Yönetim İşlemleri	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 (Talebinizi Sistem Üzerinden Oluşturmak İçin Tıklayınız) PP.5.2.LST.0001 Ana Doküman Listesi	- ÜNİKYS - EBYS - Fiziki 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

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 düşürülebilmesi

Dokümanların ÜNİKYS yazılımından indirilmemesi nedeniyle güncel olmayan dokümanların kullanılması

İç tetkik sonucunda birimler tarafından DİF açılmaması sonucu bulguların iyileştirilememesi

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
- Veri ve gösterge havuzunun güncelleme işlemleri - Verilerin ve gösterge hedeflerinin girişlerinin sağlanması - Raporlama işlemleri - KALEM 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.5.3.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 ÜNİKYS Gösterge Oluşturma Talimatı	- ÜNİKYS - EBYS - Fiziki Arşiv - Dijital 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:

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

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
- İç ve Dış Tetkik İşlemleri - Yönetimin Gözden Geçirmesi İşlemleri	İç Tetkikçi Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü Kurumsal Değerlendirme Ofis	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	- ÜNİKYS - EBYS - Fiziki Arşiv



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

- Kurum İç Değerlendirme Süreci - Kurum Dış Değerlendirme Süreci - Kalite Komisyonu İşlemleri	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 Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantısı İş Akışı - Üniversite İdari Birimleri PP.5.2.İŞA.0001 Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantısı İş Akışı - Fakülte, Myo, Enstitü 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			
Riskler: Kurum iç değerlendirme sonucunda birimler tarafından DİF açılmaması sonucu bulguların iyileştirilememesi			
Fırsatlar: Kurumda değerlendirme süreçleri hakkında farkındalık olmaları			



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

Kurumda değerlendirilme süreçleri hakkında farkındalık sağlanması

BİDR/KİDR, İç tetkik ve YGG'nin KALEM üzerinden gerçekleştirilmesi ile takip edilebilirliğinin sağlanması

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
- Eğitimde Revizyon İşlemleri - Ar-Ge Revizyon İşlemleri - Eğitim Öğretim Performans Ölçeği - Eylem Planlarının hazırlanması, izlenmesi ve raporlanması - Düzeltilici ve iyileştirici 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.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 PP.1.2.KLV.0002-Eğitimde Revizyon İzleme ve Yönlendirme Kılavuzu	- ÜNİKYS - EBYS - Dijital Ortam - Fiziki Arşiv - eopd.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 TUBİTAK Girişimci ve Yenilikçi Üniversite endeksi
KG805 Ders tanıtım dosyasını eopd sisteminde yüklemeyen akademisyen sayısı

Riskler:

Eylem planından birimler tarafından açılan DİF takibinin yapılmaması ve PUKO çevriminin tamamlanamaması
Zamanında gönderilmeyen FRK ara ve sonuç raporu nedeniyle sürecin uzaması



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

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:

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

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
- KALEM Ticarileştirme İşlemleri - KGS Eğitim İşlemleri - Kalite Kültürünü Yaygınlaştırma Etkinlikleri İşlemleri - Akreditasyon Süreçleri	Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi Kalite Kültürünü Yaygınlaştırma Birim Personeli	PP.5.2.KLV.0005-KALEM Kullanım Kılavuzu-Admin	- ÜNİKYS - EBYS - Dijital Ortam - Fiziki 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
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:

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