



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ: mterzi@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 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)

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 - Değiştirme Talep Formu PP.5.2.LST.0001 Ana Doküman Listesi</p>	<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYSUBYSFiziki 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:

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
<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

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



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
<ul style="list-style-type: none">İç ve Dış Tetkik İşlemleriYönetimin Gözden Geçirmesi İşlemleriKurum İç Değerlendirme SüreciKurum Dış Değerlendirme SüreciKalite Komisyonu İşlemleri	<p>İç Tetkikçi Kalite Komisyonu Kalite Koordinatörlüğü Sorumlusu Kalite Koordinatörü Kurumsal Değerlendirme Birim Personeli ORT-Kalite Sorumlusu ORT-Süreç Koordinatörü ORT-Süreç Yöneticisi</p>	<p>PP.5.2.FR.0003 İç Tetkik Detay Planı 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.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 PP.5.2.İŞA.0004 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG) TOPLANTISI İŞ AKIŞI - ARAŞTIRMA MERKEZLERİ</p>	<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYSUBYSFiziki ArşivDijital 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:

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

Fırsatlar:

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
<ul style="list-style-type: none">Eğitimde Revizyon İşlemleriAr-Ge Revizyon İşlemleriEğitim Öğretim Performans ÖlçeğiAkreditasyon Mentor Uygulama Programı İşlemleriEylem 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.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</p>	<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYSUBYSDijital 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
KG1177 Akreditasyon kuruluşlarında görev alan akademik personel 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
DİF ve Düzeltilme 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 ölççeği 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



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Kalite Yönetim Süreci

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 ÜNİKYS ticarileştirme danışmanlık hizmeti vermek

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYS Ticarileştirme İşlemleriKGS Eğitim İşlemleriKalite Kültürünü Yaygınlaştırma Etkinlikleri İşlemleriAkreditasyon Süreçleri	<ul style="list-style-type: none">Kalite KomisyonuKalite Koordinatörlüğü SorumlusuKalite KoordinatörüORT-Kalite SorumlusuORT-Süreç KoordinatörüORT-Süreç YöneticisiYaygınlaştırma ve Danışmanlık Birimi Personeli		<ul style="list-style-type: none">ÜNİKYSUBYSDijital 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:

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