|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROSES BİLGİLERİ** | | |
| **PROSESİN ADI:** Kalite Yönetim Sistemi Prosesi | | |
| **PROSES SORUMLUSU: Kalite Koordinatörlüğü** | | |
| **YETKİ VE SORUMLULUKLAR:** | | |
| **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  -İç Kontrol Eylem Planı  -İç Değerlendirme Sonuçları  -Memnuniyet Ölçüm Sonuçları  -Geri Bildirim Sonuçları (Ş.Ö.D.) | -Ofis Ortamı  -Bilgisayar vb. Teknolojik Altyapı  -İnsan Kaynağı  -EBYS  -KAYSİS-Yasal Mevzuat  -E-Bütçe otomasyon Sistemi  -............ 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  -............ raporları  -Birim Öz Değerlendirme Raporları  -Birim Geri Bildirim Raporu  -KİDR  -Komisyon Kararları  -Paydaş Etki Düzeyi Sonuçları  -Koordinatörlük Faaliyet Raporu  (Etkinlik tanıtım broşürleri)  -İç Tetkik Raporları  -Dış Tetkik Raporları  -YGG toplantı tutanakları  -Memnuniyet ölçüm sonuçları  -Düzeltici faaliyet takipleri  -Performans Programı |
| **PROSES İZLEME KRİTERLERİ** | | |
| **F1- *Stratejik Yönetimin Koordinasyonu***  -Performans göstergesi hedefi veri girişini yapmayan birim sayısı  -Eksik/hatalı veri girişi yapan birim sayısı  -Stratejik hedefine ulaşamamış birim sayısı  **F2- *Süreçlerin İzlenmesi***  -Kriterlere uygun olmayan işlem sayısı  -Yeni tanımlanan risk sayısı  -Meydana gelme olasılığı veya etkisi azalan risk sayısı  -Tanımlanan fırsat sayısı  **F3- *Kalite Güvence ve Kalite Yönetim Sisteminin İzlenmesi***  **-**Tamamlanamayan eylem sayısı (adet/yıl):  -İç tetkik gerçekleştirilemeyen birim sayısı  -Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısına mazeretsiz katılmama sayısı:  -Eylem planlarını iletmeyen birim sayısı  -Eylem planlarını uygulamayan birim sayısı  -Dış paydaşlarla birlikte yapılan kalite komisyonu toplantısı sayısı  **F4- *Kalite Geliştirme***  -Akredite laboratuvar sayısı | | |

-Akredite program sayısı

-Kalite kültürünü artırmak için yapılan etkinlik sayısı

**F5- *Kurumsal Veri Toplama ve İzleme***

-Kalite elçisi değişen birim sayısı

-Yanlış tanımlanan kurumsal değişken sayısı

-Eksik/hatalı giriş yapan birim sayısı

-Verilen sürede girişlerini tamamlamayan birim sayısı

**F6- *Kurumsal Performansın Değerlendirilmesi***

-Ortalama performansın altında kalan birim sayısı

-URAP Dünya Sıralaması

-Webometrics sıralaması

-SCOPUS (SCIMAGO) sıralaması

-USNEWS sıralaması

-Times Higher Education (THE) sıralaması

-LEIDEN sıralaması

-Web Of Sciences (RUR) sıralaması

-QS sıralaması

-NTU sıralaması

-CWUR sıralaması

-ARWU sıralaması

-Program ortalamasından daha düşük eğitim öğretim performansına sahip öğretim elemanı

- **F7- *Geri Bildirim İzleme ve Değerlendirme***

-Uygunsuzluk/uygun olmayan iş ve hizmet sayısı:

-Etkin olmayan düzeltici/iyileştirici faaliyet sayısı:

-Şikayet sayısı:

-İstek sayısı:

-Öneri sayısı:

-Memnuniyet belirten geri bildirim sayısı

**F8- *Doküman Kontrolü***

-Revize edilen doküman sayısı:

-Yeni eklenen doküman sayısı:

-İptal edilen doküman sayısı

**PROSES ETKİLEŞİMLERİ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ETKİLEDİĞİ PROSESLER/FAALİYETLER** | **ETKİLENDİĞİ PROSES/FAALİYETLER** |
| Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci | Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci |
| Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci (Staj Planlama ve | Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci (Staj Planlama ve |
| Uygulama dahil) | Uygulama dahil) |
| Uluslararası İlişkiler | Uluslararası İlişkiler |
| Hizmet Üretme ve Topluma Sunma Süreci | Hizmet Üretme ve Topluma Sunma Süreci |
| Ürün Üretme ve Topluma Sunma Süreci | Ürün Üretme ve Topluma Sunma Süreci |
| Bilgi Üretimi | Bilgi Üretimi |
| Bilgi Transferi Süreci | Bilgi Transferi Süreci |
| Proje Yönetimi Süreci | Proje Yönetimi Süreci |
| Mali İşlemler Süreci | Mali İşlemler Süreci |
| Satın Alma Süreci | Satın Alma Süreci |
| İdari ve Destek Süreci | İdari ve Destek Süreci |
| Bilgi İşlem Süreci | Bilgi İşlem Süreci |
| Kütüphane Süreci | Kütüphane Süreci |
| Yapı İşleri Süreci | Yapı İşleri Süreci |

|  |  |
| --- | --- |
| Stratejik Planlama ve İzleme Süreci  Kurumsal Yönetim Süreci Müşteri İlişkileri Yönetimi | Stratejik Planlama ve İzleme Süreci  Kurumsal Yönetim Süreci Müşteri İlişkileri Yönetimi |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SORUMLU** | **PROSES FAALİYET ADI** | **BİLGİ/TARİF DOKÜMANLARI** | **KAYIT ORTAMI** |
| **F1-**  Kalite Koordinatörü  -Kalite Yönetim Birimi  Yöneticisi  Stratejik Planlama Ofisi Sorumlusu  Stratejik Planlama Ofisi Personeli | **F1-**  ***Stratejik Yönetimin***  ***Koordinasyonu***  -Stratejik Amaç ve Hedefler ile Performans göstergelerinin belirlenmesi  -Stratejik risklerin belirlenmesi ve izlenmesi  -Stratejik Amaç ve Hedeflere Ulaşma Düzeyinin İzlenmesi | **F1-**  -Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar  Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi  -Kamu İdarelerince Hazırlanacak Performans Programları Hakkında Yönetmelik  -Performans Programı Hazırlama Rehberi  -E-Bütçe Sistemi Formları  -Performans Programı İzleme Formları  -İA-Stratejik Plan Hazırlama | **F1-**  [www...........................](http://www.kalem.omu.edu/)  [edu](http://www.kalem.omu.edu/)  .tr  -............  YazılımıKayıtları  -Stratejik Plan Klasörü  -EBYS Kayıtları |
| **F2-**  -Kalite Yönetim Birimi  Yöneticisi  -Süreç İzleme Ofisi Sorumlusu  -Süreç İzleme Ofisi Personeli | **F2-**  ***Süreçlerin İzlenmesi***   * Süreç izleme   kriterlerinin izlenmesi   * Uygunsuzlukların, uygun olmayan iş ve hizmetlerin izlenmesi ve raporlanması * Süreç bazında düzeltmelerin, düzeltici faaliyetlerin ve   iyileştirmelerin izlenmesi ve raporlanması  -Risk ve Fırsatların belirlenmesi, izlenmesi ve yönetilmesi | **F2-**  -ISO 9001-2015 Standartları  -Risk Yönetim Çerçevesi  -Düzeltici Önleyici Faaliyet  Yönetim Çerçevesi  -Geri Bildirim Yönetim Çerçevesi  -Proses Planı Güncelleme  Formu | **F2-**  [www...........................](http://www.kalem.omu.edu/)  [edu](http://www.kalem.omu.edu/)  .tr  -Elektronik ortamı  -Web ortamı  -Kâğıt ortamı  -EBYS Kayıtları |
| **F3-**  -Kalite Yönetim Birimi  Yöneticisi  -Kalite Güvence ve Kalite Yönetim Sistemi İzleme Ofisi Sorumlusu  -Kalite Güvence ve Kalite Yönetim Sistemi İzleme Ofisi Personeli | **F3-**  ***Kalite Güvence ve Kalite Yönetim Sisteminin İzlenmesi***  -............ Kalite  YönetimSistemi Yazılımının ( )  Yönetimi  -İç tetkiklerin  gerçekleştirilmesi ve izlenmesi  -Kurum İç Değerlendirme İşlemleri  -Yönetimin Gözden Geçirilmesi işlemleri  -Eylem Planı Hazırlama  ve İzleme  -Dış değerlendirme işlemleri | **F3-**  -İç Değerlendirme Kılavuzu ve Ekleri | **F3-**  -Elektronik ortamı  -Kâğıt ortamı  -EBYS Kayıtları |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **F4-**  -Kalite Yönetim Birimi  Yöneticisi  -Kalite Geliştirme Ofisi  Sorumlusu  -Kalite Geliştirme Ofisi  Personeli | **F4-**  ***Kalite Geliştirme***  -Kalite Komisyonu  işlemleri  - Akreditasyon işlemlerinin koordinasyonu  -Kalite Kültürünün Yaygınlaştırılması Faaliyetleri | **F4-**  -Eylem Planı Takip Çizelgesi  -Paydaş Etki Düzeyi Ölçüm  Formu | **F4-**  -Elektronik ortamı  -Kâğıt ortamı  -EBYS Kayıtları |
| **F5-**  -Kurumsal Veri Toplama ve İzleme Birimi Yöneticisi  -Kurumsal Veri Toplama Ofisi Personeli  -Kurumsal Veri ve Gösterge İzleme Ofisi Personeli | **F5-**  ***Kurumsal Veri Toplama ve İzleme***  -Kurumsal değişkenlerin  belirlenmesi  -Kurumsal Göstergelerin  Belirlenmesi  -Kurumsal Verilerin  Toplanması  - Kurumsal verilerin ve  göstergelerin izlenmesi | **F5-**  -Yükseköğretim Kalite  Güvencesi Yönetmeliği  -ISO 9001-2015 Standartları | **F5-**  [www...........................](http://www.kalem.omu.edu/)  [edu](http://www.kalem.omu.edu/)  .tr  -Elektronik ortamı |
| **F6-**  -Kalite Koordinatörü  -Kurumsal Performansı Değerlendirme Birimi Sorumlusu  -Kurumsal Performansı Değerlendirme Birimi Personeli | **F6-**  ***Kurumsal Performansın Değerlendirilmesi***  -Akademik ve İdari birimlerin performanslarının değerlendirilmesi işlemleri  -Öğretim Elemanı Eğitim Öğretim Performansının Değerlendirilmesi  -AR-GE performansının değerlendirilmesi  -Ulusal ve Uluslararası Sıralama Kuruluşlarının İhtiyaç Duyduğu Verilerin Üretilmesi ve Veri Girişlerinin Yapılması | **F6-**  -Kurumsal Dış Değerlendirme Yönergesi  -Yükseköğretim Alanında Faaliyet Gösteren Dış  Değerlendirme Ve Akreditasyon Kuruluşlarının Yetkilendirilmesine İlişkin Yönerge  -Kurumsal Dış Değerlendirme Ölçütleri (Güncel)  -Kurumsal Dış Değerlendirme Kılavuzu Sürüm:1.2 (Güncel) | **F6-**  [www...........................](http://www.kalem.omu.edu/)  [edu](http://www.kalem.omu.edu/)  .tr  -Elektronik ortamı  -Kâğıt ortamı  -EBYS Kayıtları |
| **F7-**  -Kalite Koordinatörü  -Geri Bildirim İzleme  Birimi Sorumlusu  -Geri Bildirim İzleme  Birimi Personeli | **F7-**  ***Geri Bildirim İzleme ve***  ***Değerlendirme***  -Geri Bildirim Modülünün Yönetimi  -Geri Bildirimlerin (şikâyet, öneri, istek ) İzlenmesi  -Geri Bildirimlerin  Değerlendirilmesi | **F7-**  -Yükseköğretim Kalite  Güvencesi Yönetmeliği  -Yükseköğretim Kalite Kurulunun Çalışma Usul Ve Esasları  Kurumsal Dış Değerlendirme Yönergesi  -............ Üniversitesi  Kalite Güvence Yönergesi | **F7-**  [www...........................](http://www.kalem.omu.edu/)  [edu](http://www.kalem.omu.edu/)  .tr  -Elektronik ortamı  -Kâğıt ortamı  -EBYS Kayıtları |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | - Paydaş Görüşlerinin İzlenmesi | -KİDR Hazırlama Kılavuzu Sürüm:1.2(Güncel) |  |
| **F8-**  -Kalite Koordinatörü  -Doküman Kontrolü  Birimi Sorumlusu  -Doküman Kontrolü  Birimi Personeli | **F8-**  ***Doküman Kontrolü***  -Doküman kontrolü  -Doküman güncellenmesi | **F8-** | **F8-**  [http://kalite e](http://kalite.omu.edu.tr/tr)  [du](http://kalite.omu.edu.tr/tr)  [.tr/tr](http://kalite.omu.edu.tr/tr) [www..........................](http://www.kalem.omu.edu/)  [.edu](http://www.kalem.omu.edu/)  .tr  -Elektronik ortamı  -Kâğıt ortamı  -EBYS Kayıtları |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **İlgili Proses: Kalite** | | | | | | | | |
| **Risk Tanımı** | | **Olasılık** | **Şiddet** | **Risk**  **Puanı** | **Öncelik** | **Mevcut Kontroller** | **Yapılacak Faaliyet** | **Sorumlu** | **Termin Tarihi** |
| **F1- *Stratejik Yönetimin Koordinasyonu*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kurumsal değişken veri girişlerinin  eksik/hatalı yapılması nedeniyle performans  göstergesi hedeflerini yanlış  değerlendirmeye neden olma riski | | 2 | 3 | 9 |  | - ............ veri girişi için belirlenen tariharalığında günde 2 kere veri giriş oranları kontrol edilmektedir.  -Tespit edilen eksiklik ve hatalar ilgili birimlere tammalatılmaktadır |  |  |  |
| **F2- *Süreçlerin İzlenmesi*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Riskler sağlıklı izlenemediği için imaj kaybı ve | | 3 | 3 | 13 |  | -............ Risk ve Fırsat Yönetimi |  |  |  |
| mali kayıplar yaşanması |  | Prosedürünün olması. |
|  |  | -............ yazılımının risk ve belirsizlik |
|  |  | modülüne sahip olması |
| Fırsatlar sağlıklı izlenemediği için imaj kaybı | | 3 | 3 | 13 |  | ............ Risk ve Fırsat Yönetimi |  |  |  |
| ve mali kayıplar yaşanması |  | Prosedürünün olması. |
|  |  | -............ yazılımının risk ve belirsizlik |
|  |  | modülüne sahip olması |
| **F3- *Kalite Güvence ve Kalite Yönetim Sisteminin İzlenmesi*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| İç tetkikçi kalitesi düşüklüğü sebebiyle iç tetkiklerin sağlıklı yapılamaması | | 2 | 3 | 9 |  | -İç tetkikçilerin standartları prosedürde | -Yedek takım üyelerinin | -İç Değerlendirme |  |
| tanımlanmıştır.  -İç tetkikçilere tetkik öncesi eğitimler  verilmektedir. | belirlenmesi  -Yedek takım üyelerinin görevlendirilmesi | Birim Yöneticisi |
| Yönetimin gözden geçirilmesi sağlıklı yapılamadığından iyileştirmeye açık alanların doğru tespit edilememesi | | 2 | 3 | 9 |  | -Yönetimin gözden geçirilmesi prosedürde tanımlanmıştır.  -YGG toplantıları sürekli izlenmektedir ve YGG raporları birimlere  ulaştırıldığından sistem çalışmaktadır. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***F4-Kalite Geliştirme*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Eylem planlarının uygulanabilir olarak hazırlanmaması sebebiyle gerekli iyileştirmelerin yapılamaması | 3 | 3 | 13 |  |  | - Eylem planı hazırlama  eğitimlerinin düzenlenmesi | -Eylem Planı Hazırlama ve İzleme Birim Yöneticisi ve Personeli |  |
| Birimlerin eylem planlarında kendilerine verilen görevleri yapma konusunda isteksiz olması sebebiyle eylemlerin  gerçekleştirilememesi | 3 | 4 | 18 |  | -eylem gerçekleşme yüzdelerinin birim  düzeyinde yazılımında  izlenebiliyor olması  -Eylem gerçekleştirmelerinin İç tetkik ve  yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında görüşülecek olması |  |  |  |
| **F5- *Kurumsal Veri Toplama ve İzleme*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Veri girişlerinde hatalar yapılması riski |  |  |  |  | -Veri Toplama, Analiz, Değerlendirme ve Raporlandırma birim sorumlusu tarafından kontrol edilmektedir | - İlgili personelin bilinçlendirilmesi ve  periyodik kontrole devam edilmesi  -Veri kaynaklarından veri doğrulamasının yapılması | - Veri Toplama, Analiz,  Değerlendirme ve Raporlandırma Birim Yöneticisi |  |
| -Talep edilen veri sayısının çokluğu olmasından birimlerin veri girişinde isteksiz olması sebebiyle sağlıklı veri elde edilememesi | 3 | 4 | 18 |  | -............ yazılımının değişkenleri öğrenci bilgi sisteminden ve yöksis’ten otomatikelde etmesi |  |  |  |
| **F6- *Kurumsal Performansın Değerlendirilmesi*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Eğitim öğretim performansı ölçeği için ihtiyaç duyulan verilerin birimlerden eksik ve yanlış alınması sebebiyle  öğretim elemanlarının gerçek performansının ortaya konulamaması | 3 | 3 | 13 |  | -Öğrenci işleri otomasyonu veri tabanı yardımıyla verileri çevrim içi alınacak olması |  |  |  |
| Uluslararası sıralama kuruluşlarının  talep ettiği verilerin eksik/hatalı ve geç | 3 | 3 | 13 |  | -Talep edilen veriler yazılımında  kurumsal veri olarak tanımlandığından |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| girilmesi sebebiyle ’nün  dahadüşük sırada yer alması |  |  |  |  | verilerin sürekli hazır olması ve anlık raporlandırılıyor olması  -............ yazılımında son veri giriş tarihi  için uyarı veriliyor olması |  |  |  |
| **F7- *Geri Bildirim İzleme ve***  ***Değerlendirme*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Şikayet/istek/öneri sahibine bilgi verilmemesi sebebiyle memnuniyetsizliğin artması | 2 | 3 | 9 |  | -............ Geri Bildirim Modülü  istek/öneri/şikâyet sahibine mesajla bilgilendirme yapmaktadır. |  |  |  |
| -Paydaş görüşlerinin sağlıklı izlenememesi sebebiyle gerekli iyileştirmelerin yapılamaması sonucu imaj kaybı yaşanması | 4 | 4 | 18 |  |  | Paydaş görüşlerinin farklı bilgi toplama yöntemleri ile çapraz kontroller yapılarak alınmasının sağlanması yeni  yaklaşımlar | Geri Bildirim İzleme Birimi Sorumlusu |  |
| -............ geri bildirim modülünün etkin çalışmaması sebebiyle geri bildirimlerin alınıp izlenememesi sebebiyle  memnuniyetsizliği artması | 2 | 3 | 9 |  | ............ Yazılımının performans testlerinin düzenli yapılıyor olması |  |  |  |
| **F8- *Doküman Kontrolü*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Birimlerin kullandığı dokümanı kalite web sayfasından alıp kullanmadığı için işlemlerin güncel olmayan formla/dokümanla yapılması | 2 | 3 | 9 |  | -Birim faaliyetlerinin güncel formla  yapılıp yapılmadığının düzenli kontrol  edilmesi |  |  |  |