|  |
| --- |
| **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 GüncellemeFormu-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 HedefeUlaşma 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 SüreciKurumsal Yönetim Süreci Müşteri İlişkileri Yönetimi | Stratejik Planlama ve İzleme SüreciKurumsal Yönetim Süreci Müşteri İlişkileri Yönetimi |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SORUMLU** | **PROSES FAALİYET ADI** | **BİLGİ/TARİF DOKÜMANLARI** | **KAYIT ORTAMI** |
| **F1-**Kalite Koordinatörü-Kalite Yönetim BirimiYöneticisiStratejik Planlama Ofisi SorumlusuStratejik 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 EsaslarÜniversiteler 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 BirimiYöneticisi-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 FaaliyetYönetim Çerçevesi-Geri Bildirim Yönetim Çerçevesi-Proses Planı GüncellemeFormu | **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 BirimiYöneticisi-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***-............ KaliteYönetimSistemi Yazılımının ( )Yönetimi-İç tetkikleringerçekleştirilmesi ve izlenmesi-Kurum İç Değerlendirme İşlemleri-Yönetimin Gözden Geçirilmesi işlemleri-Eylem Planı Hazırlamave İzleme-Dış değerlendirme işlemleri | **F3-**-İç Değerlendirme Kılavuzu ve Ekleri | **F3-**-Elektronik ortamı-Kâğıt ortamı-EBYS Kayıtları |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **F4-**-Kalite Yönetim BirimiYöneticisi-Kalite Geliştirme OfisiSorumlusu-Kalite Geliştirme OfisiPersoneli | **F4-*****Kalite Geliştirme***-Kalite Komisyonuişlemleri- Akreditasyon işlemlerinin koordinasyonu-Kalite Kültürünün Yaygınlaştırılması Faaliyetleri | **F4-**-Eylem Planı Takip Çizelgesi-Paydaş Etki Düzeyi ÖlçümFormu | **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 değişkenlerinbelirlenmesi-Kurumsal GöstergelerinBelirlenmesi-Kurumsal VerilerinToplanması- Kurumsal verilerin vegöstergelerin izlenmesi | **F5-**-Yükseköğretim KaliteGüvencesi 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 DışDeğerlendirme 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 İzlemeBirimi Sorumlusu-Geri Bildirim İzlemeBirimi Personeli | **F7-*****Geri Bildirim İzleme ve******Değerlendirme***-Geri Bildirim Modülünün Yönetimi-Geri Bildirimlerin (şikâyet, öneri, istek ) İzlenmesi-Geri BildirimlerinDeğerlendirilmesi | **F7-**-Yükseköğretim KaliteGüvencesi Yönetmeliği-Yükseköğretim Kalite Kurulunun Çalışma Usul Ve EsaslarıKurumsal Dış Değerlendirme Yönergesi-............ ÜniversitesiKalite 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 KontrolüBirimi Sorumlusu-Doküman KontrolüBirimi 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 girişlerinineksik/hatalı yapılması nedeniyle performansgöstergesi hedeflerini yanlışdeğerlendirmeye 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 eğitimlerverilmektedir. | 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 birimlereulaştırıldığından sistem çalışmaktadır. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***F4-Kalite Geliştirme*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Eylem planlarının uygulanabilir olarak hazırlanmaması sebebiyle gerekli iyileştirmelerin yapılamaması | 3 | 3 | 13 |  |  | - Eylem planı hazırlamaeğitimlerinin düzenlenmesi | -Eylem Planı Hazırlama ve İzleme Birim Yöneticisi ve Personeli |  |
| Birimlerin eylem planlarında kendilerine verilen görevleri yapma konusunda isteksiz olması sebebiyle eylemleringerçekleştirilememesi | 3 | 4 | 18 |  | -eylem gerçekleşme yüzdelerinin birimdüzeyinde yazılımındaizlenebiliyor olması-Eylem gerçekleştirmelerinin İç tetkik veyönetimin 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 veperiyodik 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 sebebiyleöğretim elemanlarının gerçek performansının ortaya konulamaması | 3 | 3 | 13 |  | -Öğrenci işleri otomasyonu veri tabanı yardımıyla verileri çevrim içi alınacak olması |  |  |  |
| Uluslararası sıralama kuruluşlarınıntalep ettiği verilerin eksik/hatalı ve geç | 3 | 3 | 13 |  | -Talep edilen veriler yazılımındakurumsal veri olarak tanımlandığından |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| girilmesi sebebiyle ’nündahadüşük sırada yer alması |  |  |  |  | verilerin sürekli hazır olması ve anlık raporlandırılıyor olması-............ yazılımında son veri giriş tarihiiçin uyarı veriliyor olması |  |  |  |
| **F7- *Geri Bildirim İzleme ve******Değerlendirme*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Şikayet/istek/öneri sahibine bilgi verilmemesi sebebiyle memnuniyetsizliğin artması | 2 | 3 | 9 |  | -............ Geri Bildirim Modülüistek/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 yeniyaklaşımlar | Geri Bildirim İzleme Birimi Sorumlusu |  |
| -............ geri bildirim modülünün etkin çalışmaması sebebiyle geri bildirimlerin alınıp izlenememesi sebebiylememnuniyetsizliği 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 formlayapılıp yapılmadığının düzenli kontroledilmesi |  |  |  |