

ISO9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
ISO14001:2015 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ
OHSAS18001:2007 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ
DENEYİMLERİ

Yrd.Doç.Dr. Faruk DURMAZ
MCBÜ Turgutlu MYO Öğretim Üyesi

Çalışma Bakanlığı İş Güvenliği Uzman Eğitmeni
TÜRKAK İç Denetçi
IRCA Baş Denetçi
AB Sertifikalı Yönetim Danışmanı



❖ HİZMETLERİMİZİN KALİTESİNDEN EMİNİZ. ÖYLE İSE;

ISO9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARDI



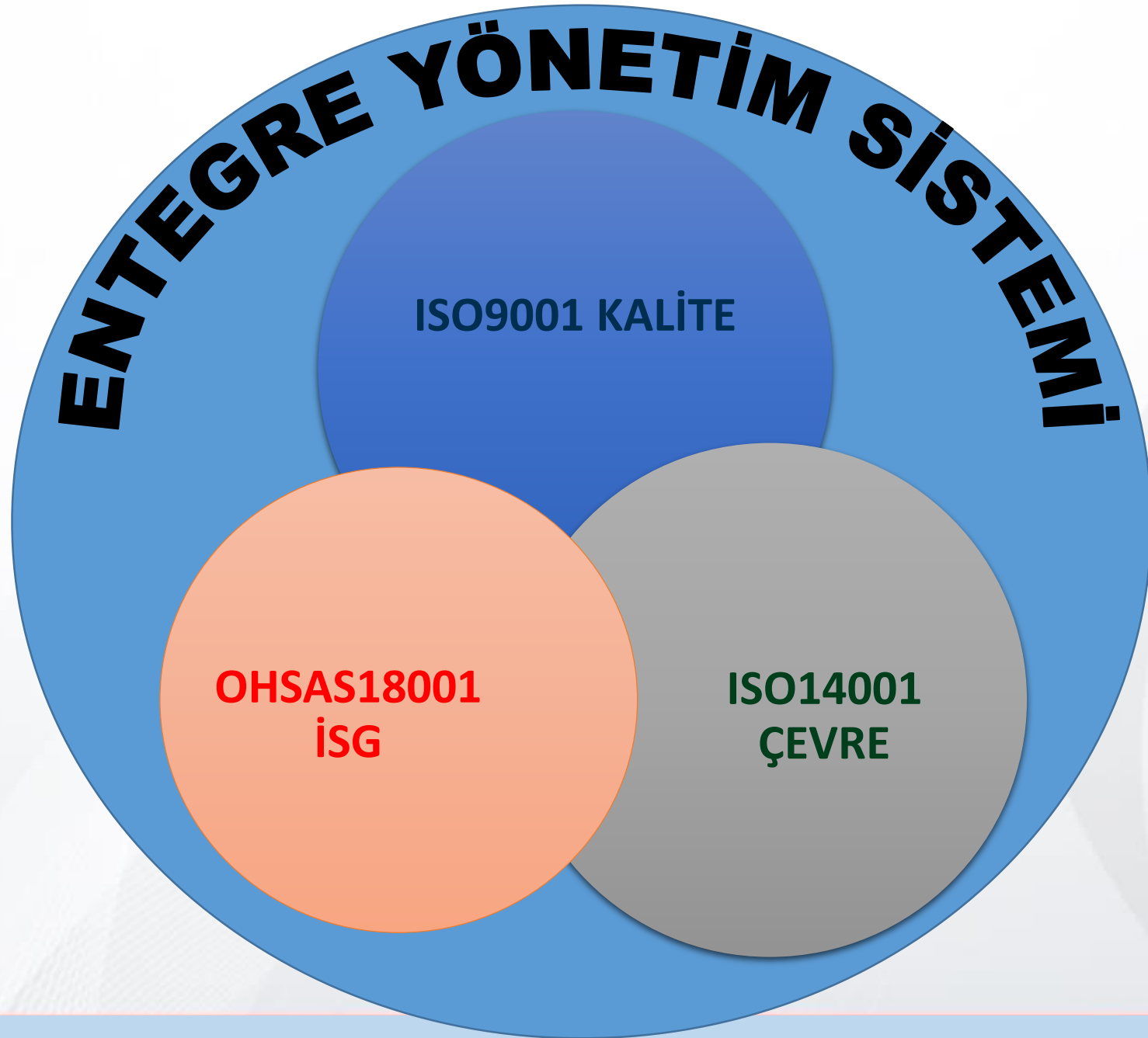
❖ ÇEVREMİZİN SAĞLIĞINA KARŞI DUYARLIYIZ. ÖYLE İSE;

ISO14001 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARDI



❖ PERSONELİMİZİN VE ÖĞRENCİLERİMİZİN SAĞLIĞINI
ÖNEMSIYOR VE KORUYORUZ. ÖYLE İSE;

OHSAS18001 İSG YÖNETİM SİSTEMİ STANDARDI



ISO9001:2015 KYS ŞARTLARI

4.0. KURULUŞUN BAĞLAM
5.0. LİDERLİK
6.0. PLANLAMA
7.0. DESTEK
8.0. OPERASYON
9.0. PERFORMANS
DEĞERLENDİRME
10.0. İYİLEŞTİRME

ISO14001:2015 ÇYS ŞARTLARI

4.0. KURULUŞUN BAĞLAM
5.0. LİDERLİK
6.0. PLANLAMA
7.0. DESTEK
8.0. OPERASYON
9.0. PERFORMANS
DEĞERLENDİRME
10.0. İYİLEŞTİRME

OHSAS18001 İSG YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI

4.1. GENEL ŞARTLAR
4.2. İSG POLİTİKASI
4.3. PLANLAMA

4.4. UYGULAMA VE İŞLETME
4.5. KONTROL

4.6. YÖNETİMİN GÖZDEN
GEÇİRMESİ



OCAK 2016



ISO SERİSİ STANDARTLAR ETKİN BİR YÖNETİM SİSTEMİ İÇİN YAPILMASI GEREKEN

ASGARİ ŞARTLARI

BELİRLER.

BUNLARIN DAHA FAZLASINA VE NASIL YAPILACAKLARINA İSE

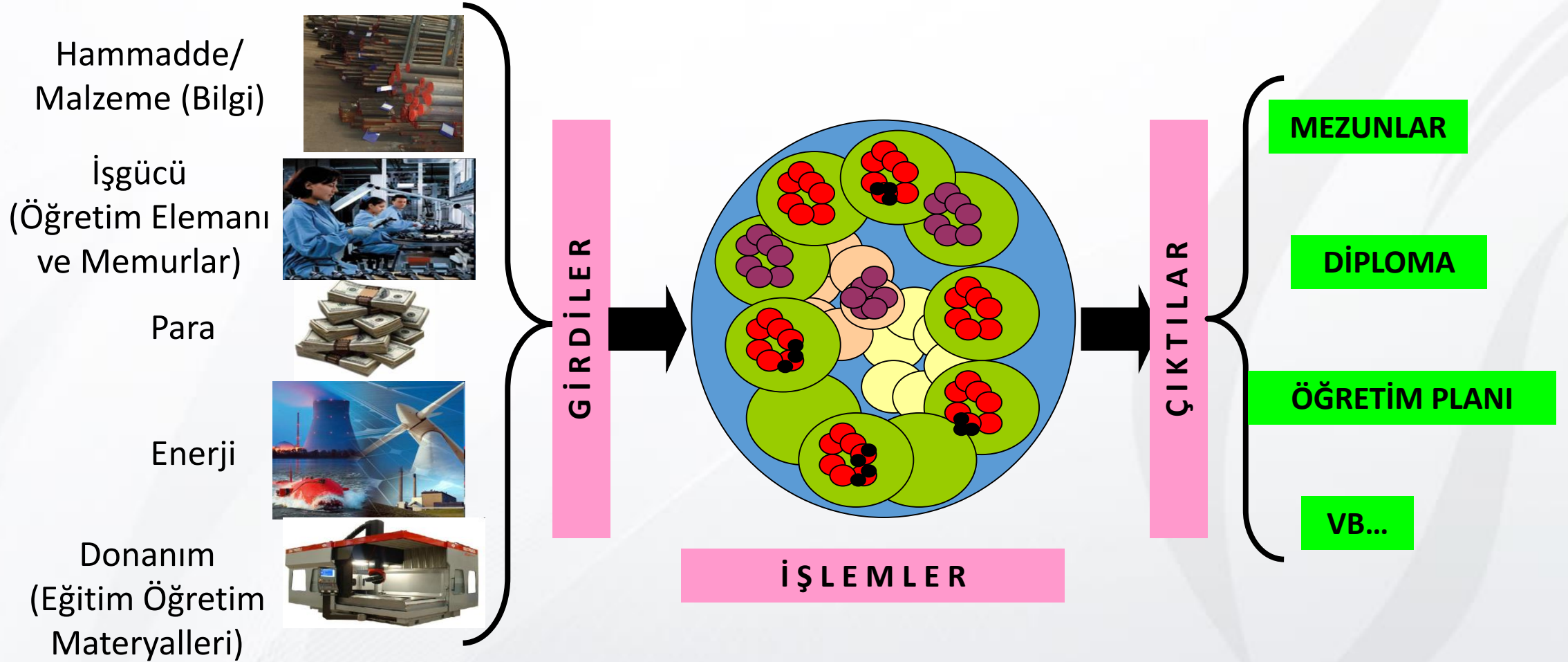
KURUMLAR KENDİLERİ

KARAR VERİRLER.

ISO 9000 VE TKY KARŞILAŞTIRMASI



SÜREÇ ODAKLILIK



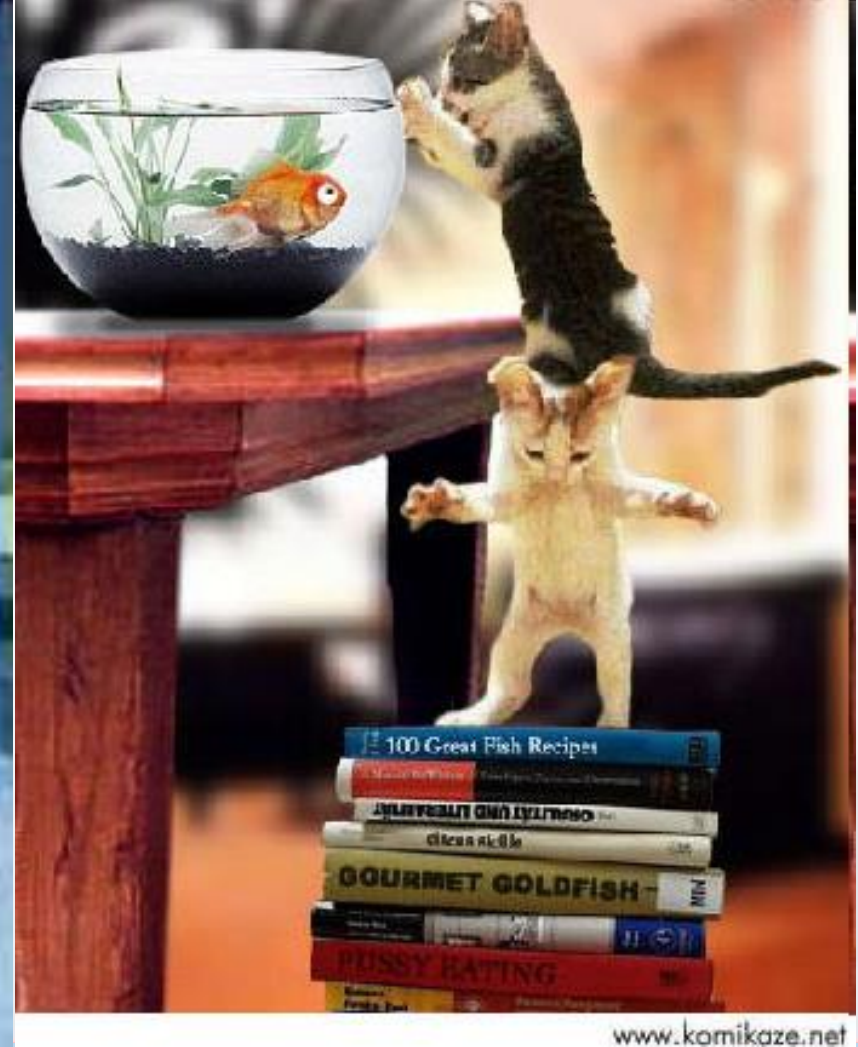
PROSES = SÜREÇ (GİRDİLERİN ÇIKTILARA DÖNÜŞTÜRÜLDÜĞÜ İŞLEMLER BÜTÜNÜ)

TAKIM ÇALIŞMASI ???

“Bölümler arası engelleri yıkın.” (Edwards Deming)



TAKIM ÇALIŞMASI



ÖNLEMESYE YÖNELİK YAKLAŞIM

**İLK SEFERDE ve HER SEFERİNDE
DOĞRU YAPMAK**

RİSK ANALİZİ

İŞ İŞTEN GEÇMEDEN ÖNLEM ALMALIYIZ



STANDARTLARIN UYGULAMASINDA KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

- Yönetimin Sahiplenmemesi
- Çalışanların Katılımının Sağlanamaması
- Sürekli Eğitimin Sağlanamaması
- Değişime Direnç
- Kısa Zamanda Büyük Beklenti
- Yetersiz Planlama
- Kalıplaşmış Modellerin Kullanılması
- Etkin Ölçüm Tekniklerinin Kullanılmaması

ISO9001-ISO14001-OHSAS18001 UYGULAMA AŞAMALARI

1. EĞİTİM

- 
- **STANDARTLARIN TEMEL EĞİTİMİ**
 - **DOKÜMANTASYON EĞİTİMİ**
 - **İÇ TETKİKÇİ (DENETÇİ) EĞİTİMİ**

2. KURUM POLİTİKALARININ BELİRLENMESİ

- KALİTE POLİTİKASI
- ÇEVRE POLİTİKASI
- İŞ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI



ISO9001-ISO14001-OHSAS18001 UYGULAMA AŞAMALARI

3. KALİTE AMAÇLARININ (HEDEFLERİNİN) BELİRLENMESİ

KALİTE HEDEFLERİNİN ÖZELLİKLERİ

S

Belirgin (Specific): Hedefler belirgin olmalı, açık olarak tanımlanmalıdır. Ne, ne zaman, nerede, nasıl, kiminle gibi sorularını yanıtlanmalıdır.

M

Ölçülebilir (Measurable): Hedefler ölçülebilir olmalıdır. Hedefler sayısal olarak ifade edilebilmelidir..

A

Ulaşılabilir (Attainable): Hedefler ulaşılabilir olmalıdır. Çalışanlar tarafından hedefi gerçekleştirmek ulaşılabilir boyutta olmalıdır.

R

Gerçekçi (Realistic): Hedefler gerçekçi olmalıdır. İşletmenin kaynaklarına uygun gerçekçi bir plan üzerine kurulmalıdır.

T

Zaman Sınırlı (Time Bounded): Hedefler zaman sınırlı olmalıdır. Hedeflere ulaşmak için gerekli olan zaman süreci tanımlanmalıdır.

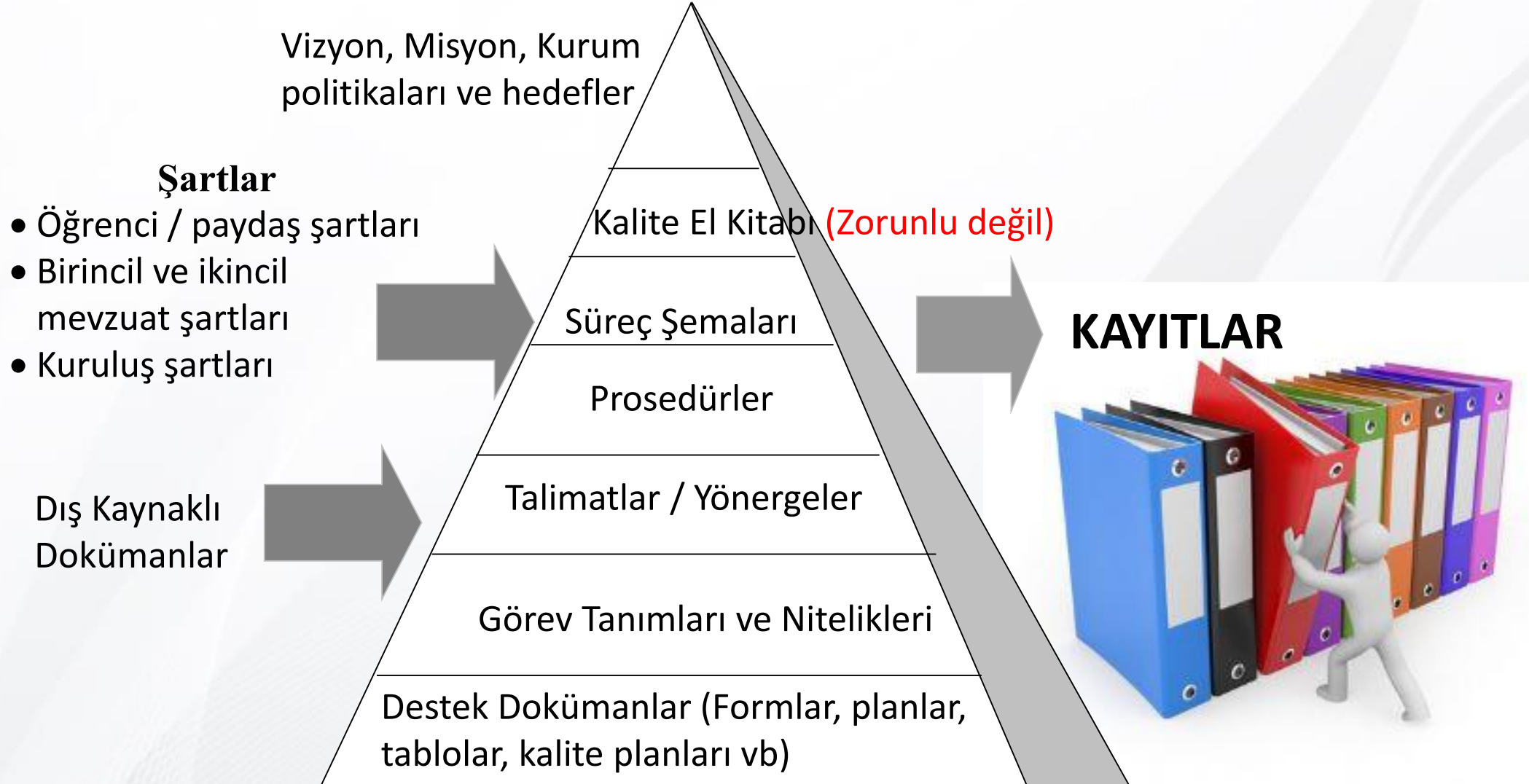
TURGUTLU MESLEK YÜKSEKOKULU 2016 YILI ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ HEDEFLERİ

SIRA NO	KALİTE HEDEFLERİ PERFORMANS PARAMETRELERİ	STRATEJİK / FAALİYET	SORUMLU	İLGİLİ STANDART	İLGİLİ SÜREÇ	MEVCUT DURUM (2015)	HEDEF (2016 yılı)	ÖLÇÜM METODU	ÖLÇÜM PERİYODU	İZLEYEN BÖLÜM / SORUMLU	KAYIT / GÖSTERGE	İŞ BİRLİĞİ PAYDAŞLARI
AMAÇ 1. Turgutlu MYO'nu yükseköğretimde AB standartlarına uygun hale getirmek. AMAÇ 2. Turgutlu MYO olarak topluma ve diğer MYO'larına örnek Teknikerler yetiştirmek. AMAÇ 3. Turgutlu MYO ile kamu ve özel sektörü çözüm ortağı haline getirmek. AMAÇ 4. Turgutlu MYO olarak ön lisans düzeyinde eğitim ve öğretimde öğrenciler tarafından tercih edilen bir okul olmak.												
1.	Öğrencilerden gelen şikayet oranını %10'un altında tutmak	1.1. Üye şikayetlerini toplamak (Anketler, mülakatlar, toplantılar, şikayet kutuları) 1.2. Şikayetleri analiz etmek ve raporlamak	Tüm Personel Müdür Yardımcısı Y.okul Müdürü, Y.okul Sekreteri	ISO9001	hizmet sunma öğrenci memnuniyeti	Tespit edilmedi	en fazla %10	Şikayette bulunan öğrenci sayısı) x 100 / (Toplam öğrenci sayısı)	6 aylık	Müdür Yardımcısı	Anketler, Toplantı Tutanakları, Şikayet Formları, Öğrenci Memnuniyeti Raporu, Düzeltici Faaliyet	Rektörlük Öğrenciler
2.	Paydaşlardan 10 adetten fazla şikayet almamak	2.1. Paydaş şikayetlerini toplamak (Anketler, mülakatlar, toplantılar, şikayet kutuları) 2.2. Şikayetleri analiz etmek ve raporlamak 2.3. Önceki dönem şikayet raporlarını değerlendirmek ve	Tüm Personel Müdür Yardımcısı Y.okul Müdürü, Y.okul Sekreteri	ISO9001	hizmet sunma öğrenci memnuniyeti	Tespit edilmedi	en fazla 10 adet	Paydaş şikayetleri adet bazında izlenir	6 aylık	Müdür Yardımcısı	Anketler, Toplantı Tutanakları, Şikayet Formları, Düzeltici Faaliyet Kayıtları	Öğrenciler dışındaki tüm paydaşlarımız
3.	Öğrencilerden, Paydaşlardan ve TMYO Personelinden gelen önerilerden en az %50'sini uygulamaya koymak	3.1. Önerilerini toplamak (Anketler, ziyaretler, toplantılar, öneri kutuları) 3.2. Önerileri analiz etmek ve raporlamak 3.3. Önerileri değerlendirmek ve	Tüm Personel Müdür Yardımcısı Y.okul Müdürü, Y.okul Sekreteri	ISO9001	hizmet sunma öğrenci memnuniyeti Sürekli iyileştirme	Tespit edilmedi	en az %50	Uygulanan öneri sayısı) x 100 / (Gelen önerisayısı)	6 aylık	Müdür Yardımcısı	Anketler, Toplantı Tutanakları, Öneri Formları, Önleyici Faaliyet Kayıtları	Tüm paydaşlarımız
4.	%85 Öğrenci memnuniyeti sağlamak	4.1. Öğrencilerimize her yıl anket uygulamak ve memnuniyet derecelerini tespit etmek. 4.2. Anket sonuçlarına göre öğrencilerimizin memnuniyetlerini artırıcı çalışmalarda bulunmak.	Bölüm Başkanı, Y.okul Müdür Yardımcısı Y.okul Müdürü, Y.okul Sekreteri Y.okul Müdürü,	ISO9001	hizmet sunma öğrenci memnuniyeti Sürekli iyileştirme	Tespit edilmedi	100%	Öğrenci anketlerinin tüm derslerden ortalaması alınarak hesaplanır	6 aylık	Yüksekokul Müdürlüğü Bölüm Başkanları	Anketler, Öğrenci memnuniyeti raporu	Rektörlük Öğrenciler
5.	Yıl içinde aynı öğrenciden 2 veya daha fazla şikayet almamak	5.1. Öğrenci şikayetlerini etkin olarak değerlendirmek ve sonuçlandırmak 5.2. Daha önce şikayeti olan	Y.okul Müdürü İlgili Personel	ISO9001	hizmet sunma öğrenci memnuniyeti	Tespit edilmedi	en fazla 1	Öğrenci şikayetleri adet bazında izlenir	6 aylık	Müdür Yardımcısı	Anketler, Toplantı Tutanakları, Şikayet Formları, Öğrenci Memnuniyeti Raporu,	Rektörlük Öğrenciler
6.	Yıl içinde aynı öğrenciye 2 veya daha fazla kez hatalı evrak vermemek, işlem vanmamak	6.1. Uygun olmayan hizmet çıktılarını etkin olarak değerlendirmek ve yeni hizmet talenlerinde daha fazla titizlik	Y.okul Müdürü İlgili Personel	ISO9001	hizmet sunma öğrenci memnuniyeti	Tespit edilmedi	en fazla 1	Hatalı düzenlenen hizmet çıktıları adet bazında izlenir	6 aylık	Yüksekokul Sekreteri	Anketler, Toplantı Tutanakları, Şikayet Formları, Öğrenci Memnuniyeti Raporu	Rektörlük Öğrenciler
8.	Yılsonuna kadar uygun olmayan hizmet çıktısı sayısını 20'nin altında tutmak	8.1. Personeli iç ve dış eğitimlerle bilinçlendirmek 8.2. Uygun olmayan hizmet çıktılarını etkin olarak değerlendirmek ve yeni hizmet taleplerinde daha fazla titizlik göstermek	Y.okul sekreteri ve İlgili Memur	ISO9001	hizmet sunma öğrenci memnuniyeti	Tespit edilmedi	en fazla 20	Hatalı düzenlenen hizmet çıktıları adet bazında izlenir	6 aylık			
10.	Eğitim ihtiyaçlarının en az %80'ini gerçekleştirmek	10.1. Eğitim ihtiyaçlarını doğru tespit etmek 10.2. Eğitim kurumunu iyi araştırmak	Y.Kurulu, Tüm Personel Y.okul Sekreteri EYS Temsilcisi EYS Temsilcisi	ISO9001	Eğitim	Tespit edilmedi	en az %80	(Toplam alınan eğitim süresi) / (Planlanan eğitim süresi)	6 aylık	EYS Temsilcisi	Eğitim Planları	Eğitim Kurumları
11.	Öğrenim harcı tahsilatı gerçekleştirilen öğrenci oranının en az %80 olması	11.1. Öğrenci harçlarının UBS sisteminden izlenmesi ve öğrencilerle iletişime geçip teşvik edilmesi	Danışman Öğretim Elemanı	ISO9001	Kaynak Yönetimi	Tespit edilmedi	en az %80	(Harç ödeyen öğrenci sayısı) x 100 / (Toplam harç ödemesi gereken öğrenci sayısı)	6 aylık	Yüksekokul Sekreteri	UBS Kayıt Sistemi	Öğrenciler
12.	Kayıt yenilemeyen öğrenci oranını azaltmak	12.1. Öğrenci kayıtlarının UBS sisteminden izlenmesi ve öğrencilerle iletişime geçip teşvik edilmesi	Danışman Öğretim Elemanı	ISO9001	Kaynak Yönetimi	Tespit edilmedi	en fazla %25	(Kayıt yenilemeyenn öğrenci sayısı) x 100 / (Toplam öğrenci sayısı)	6 aylık	Yüksekokul Sekreteri	UBS Kayıt Sistemi	Öğrenciler

NOT: Ayrıca tüm performans parametreleri SAS001 – SAS004 – SAS006 no'lu süreçlerle ilişkilidir.

TURGUTLU MESLEK YÜKSEKOKULU 2016 YILI ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ HEDEF-STRATEJİ-SÜREÇ-RİSK İLİŞKİSİ TABLOSU																
KALİTE HEDEFLERİ PERFORMANS PARAMETRELERİ	RİSKLER	RİSK KAYNAĞI	OLASI NEDENLER	OLASILIK	ŞİDDET	DERECE	RİSK GERÇEKLEŞME GÖSTERGESİ	ÖNLEM (RİSK YÖNETİMİ)	ÖNLEM SORUMLUSU	KONTROL FAALİYETİ	KONTROL SORUMLUSU	ACİL DURUM FAALİYETİ	ACİL DURUM FAALİYET SORUMLUSU	İZLEME TARİHİ	FAALİYET İZLEME SONUÇLARI	HEDEFİN GÖZLENEN DEĞERİ
Öğrencilerden gelen şikayet oranını %10'un altında tutmak	Şikayetlerin toplanamaması	DIŞ	Anketlerin gerçekçi doldurulmaması, Öneri ve Şikayet Kutularına ilgisizlik,	2	2	4	Anketlerin gelişigüzel yanıtlanması, Öneri ve Şikayet kutusunun boş olması	Öğrencilere anketlerin öneminin anlatılması, Şikayetlerin birebir alınması	Danışman Öğr.Elemanı Öğretim Elemanı	Güz dönemi anketlerinin incelenmesi Şikayet kutularının her ay açılması	Yüksekokul Müdürü Yüksekokul Sekreteri	Herhangi bir aktivite gerekmez.	Yüksekokul Müdürlüğü	27.10.2016	Öğrenci Temsilcisi seçimlerinden sonra Öğrenci temsilcileri ile her ay toplantı yapılarak şikayetler bu yoldan alınacaktır	
	Şikayetlerin artması	İÇ	Hizmetlerin yetersiz kalması, Şikayetlerin doğru ve zamanında analiz edilmemesi	4	4	16	Geçmiş aylardaki şikayet sayısının istatistiksel olarak gelecekte artma eğilimi göstermesi	Personelin uyarılması, Şikayetlerin tekrar gözden geçirilmesi, Her şikayetin anında değerlendirilmesi ve etkin önlemlerin alınması.	Yüksekokul Müdürü Müdür yardımcısı Müdür yardımcısı	Her ay şikayetlerin istatistiksel olarak izlenmesi	Müdür yardımcısı	Hedef revize edilir ve ulaşılabilir yeni bir değere çıkartılır. Bu arada şikayetlerin beklenenden daha hızlı artış göstermesinin nedenleri araştırılır.				
Paydaşlardan 10 adetten fazla şikayet almamak	Şikayetlerin toplanamaması	DIŞ	Anketlerin gerçekçi doldurulmaması, Öneri ve Şikayet Kutularına ilgisizlik,	2	2	4	Anketlerin gelişigüzel yanıtlanması, Öneri ve Şikayet kutusunun boş olması	Paydaşların ziyaret edilmesi ve şikayetlerin birebir alınması	Müdür yardımcısı	İlk anketlerin titizlikle incelenmesi Şikayet kutularının her ay açılması	Müdür yardımcısı Yüksekokul Sekreteri	Herhangi bir aktivite gerekmez.	Yüksekokul Müdürlüğü	27.10.2016	Paydaşlarla yapılan toplantılar kayıt altına alınacaktır.	
	Şikayetlerin artması	İÇ	Hizmetlerin yetersiz kalması, Şikayetlerin doğru ve	3	4	12	Geçmiş aylardaki şikayet sayısının istatistiksel olarak	Personelin uyarılması, Şikayetlerin tekrar gözden geçirilmesi,	Yüksekokul Müdürü Müdür yardımcısı Müdür yardımcısı	Her ay şikayetlerin istatistiksel olarak	Müdür yardımcısı	Hedef revize edilir ve ulaşılabilir yeni bir değere çıkartılır. Bu arada				
Öğrencilerden, Paydaşlardan ve TMYO Personelinden gelen önerilerden en az %50'sini uygulamaya koymak	Öneri alınamaması	DIŞ	Anketlerde öneri olmaması, Öneri ve Şikayet Kutularına ilgisizlik,	4	2	8	Anketlerin gelişigüzel yanıtlanması, Öneri ve Şikayet kutusunun boş olması	Paydaşların ziyaret edilmesi ve önerilerin birebir alınması	Müdür yardımcısı	İlk anketlerin titizlikle incelenmesi Öneri kutularının her ay açılması	Müdür yardımcısı Yüksekokul Sekreteri	Paydaş toplantıları düzenlenmesi ve önerilerinin alınması	Yüksekokul Müdürlüğü	27.10.2016	Paydaşlarla yapılan toplantılar kayıt altına alınacaktır.	
	Önirilerin uygulanabilir olmaması	İÇ/DIŞ	Aşırı maddi ve beşeri kaynak gerekirmesi	3	2	6	Geçmiş aylardaki	Önerilerin tekrar gözden geçirilmesi, Her önerinin anında	Yüksekokul Müdürü	Her ay önerilerin	Müdür yardımcısı	Hedef revize edilir ve ulaşılabilir yeni bir değere				
En az %85 Öğrenci memnuniyeti sağlamak	Memnuniyet ölçümünün yapılamaması	DIŞ	Yazılım hatası	1	3	3	Anketlerin boş olması	Anketlerin her dersin Öğr.Elemanı tarafından manuel olarak yapılması	Öğretim Elemanı	İlk anketlerin titizlikle incelenmesi	Müdür yardımcısı	Herhangi bir aktivite gerekmez.	Yüksekokul Müdürlüğü	27.10.2016	Risk yoktur	
	Memnuniyet derecesinin düşük çıkması	İÇ/DIŞ	Anketlerin gerçekçi doldurulmaması, Hizmetlerimizin yetersiz kalması	3	4	12	Anketlerin gelişigüzel yanıtlanması, Güz dönemindeki memnuniyet oranının istatistiksel olarak	Öğrencilere anketlerin öneminin anlatılması, Personelin uyarılması, Güz dönemi anketlerinin	Danışman Öğr.Elemanı Yüksekokul Müdürü Müdür yardımcısı	İlk anketlerin titizlikle incelenmesi	Müdür yardımcısı	Hedef revize edilir ve ulaşılabilir yeni bir değer belirlenir. Gelişigüzel doldurulan anketler (hepsi)				
Yıl içinde aynı öğrenciden 2 veya daha fazla şikayet almamak	Şikayetin aynı öğrenci için tekrar etmesi	İÇ	Birinci tekrarda uygunsuzluğun yeterince analiz edilmemesi ve etkin önlemlerin alınmaması	3	3	9	İkinci kez aynı öğrenciden şikayet gelmesi	İlk şikayeti doğru analiz edip, etkin önlemler alınması ve öğrencinin bilgilendirilmesi, Aynı öğrenciye sonraki	Müdür yardımcısı	Öğrenci hizmet almaya geldiğinde daha önceki aldığı hizmetlerin gözden geçirilmesi	Hizmeti veren personel	Hedef revize edilir ve ulaşılabilir yeni bir değer belirlenir. Yeni hedefe ulaşılması için etkin	Yüksekokul Müdürlüğü	27.10.2016	Risk yoktur	
Yıl içinde aynı öğrenciye 2 veya daha fazla kez hatalı evrak vermek, işlem yapmamak	Hatalı veya geciken hizmetlerinaynı öğrenci için tekrar etmesi	İÇ	Birinci tekrarda uygunsuzluğun yeterince analiz edilmemesi ve etkin önlemlerin alınmaması	3	3	9	İkinci kez aynı öğrenciye hatalı veya gecikmeli hizmet sunulması	İlk hatalı veya geciken hizmette doğru analiz edip, etkin önlemler alınması ve personelin bilgilendirilmesi Aynı öğrenciye sonraki hizmetlerde daha fazla titizlik gösterilmesi	Yüksekokul Sekreteri	Öğrenci hizmet almaya geldiğinde daha önceki aldığı hizmetlerin gözden geçirilmesi	Hizmeti veren personel	Hedef revize edilir ve ulaşılabilir yeni bir değer belirlenir. Yeni hedefe ulaşılması için etkin önlemler alınır.	Yüksekokul Müdürlüğü	27.10.2016	Risk yoktur	
Entegre Yönetim Sisteminin en az yılda 2 kez gözden geçirilmesi	Yeterli sayıda gözden geçirme yapılamaması	İÇ	Üst Yönetimin İş yoğunluğu	2	4	8	anan zamanda YGG yapılma	YGG için katılımcıların önceden haberdar edilmesi	EYS Temsilcisi	Yeni ay başlamadan önceki ay içerisinde faaliyet takviminin gözden geçirilmesi ve ilgili birimere hatırlatma yapılması	EYS Temsilcisi	Çok gecikmeden yeni bir YGG takvimi belirleme	Yüksekokul Müdürlüğü	27.10.2016	Henüz ilk YGG olduğu için 1 kez gözden geçirme olmuştur. Süreç doğal olarak sürmektedir. Risk yoktur.	

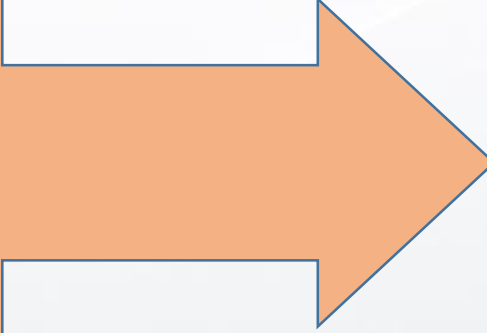
4. SİSTEMİN DOKÜMANTASYONU



ISO9001-ISO14001-OHSAS18001 UYGULAMA AŞAMALARI

4.1. STANDARTLARIN GEREKLİ GÖRDÜĞÜ DOKÜMANLAR

- **DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ**
- **PROSES**
- **PROSEDÜR**
- **KAYIT**
- **PLANLI / PLANLAMALI**



**DOKÜMAN
GEREKTİRİR**

ISO9001-ISO14001-OHSAS18001 UYGULAMA AŞAMALARI

4.1. STANDARTLARIN GEREKLİ GÖRDÜĞÜ DOKÜMANLAR

- **ISO9001 (EN AZ 29 ADET)**
- **ISO14001 (EN AZ 4 ADET İLAVE)**
- **OHSAS18001 (EN AZ 4 ADET İLAVE)**

TOPLAM EN AZ 37 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

STANDART  **=** **KALİTE**

ISO9001-ISO14001-OHSAS18001 UYGULAMA AŞAMALARI

4. SİSTEMİN DOKÜMANTASYONU

4.2. KURUMUN GEREKLİ GÖRDÜĞÜ DOKÜMANLAR

- **SAYISI VE TÜRÜ KURUM ÜST YÖNETİMİNE BAĞLIDIR**

TURGUTLU MYO'nda 321 DOKÜMAN

Standart Maddesi	Kapsamı	Kurumumuzun Kalite Yönetim Sistemi İçindeki Kanıtı
4.3.	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı	KYS El Kitabı Madde 4.3.
4.4.	Proseslerin işletimi	KYS El Kitabı Madde 4.4. Süreç Akış Şemaları KYS Prosesleri Fonksiyonel Etkileşim Tablosu
4.4.	Proseslerin planlandığı şekilde yürütüldüğünden emin olmak	Hedef-Strateji-Süreç-Risk İlişkisi Tablosu Kalite Amaçları Yönetimin Gözden Geçirme Süreci Akış Şeması
5.2	Kalite politikasının oluşturulması ve duyurulması	Kalite Politikamız Çevre Politikamız İş Güvenliği Politikamız
5.3.	Kurumsal görev yetki ve sorumlulukların belirlenmesi ve duyurulması	Görev Tanımları
6.2.	Kalite amaçları	Kalite Amaçları
7.1.2.	Kişiler	İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü Organizasyon Şemaları
7.1.5.	İzleme ve Ölçme Kaynakları	Sınav Kayıtları
7.2.	Yeterlilik	Hizmet İçi Eğitim Prosedürü Personel Özlük Dosyaları
7.4.	İletişim	Bilgi ve İletişim Teknolojileri Prosedürü Bilgi ve İletişim Teknolojik Altyapı Tablosu İletişim ve Haberleşme Stratejisi Tablosu
7.5.	Dokümanite edilmiş bilgi	Ana Doküman Listesi Kalite Kayıtları Listesi Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü
7.5.3.	Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü	Kalite Kayıtları Listesi Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü
7.5.3.2.	Dış Kaynaklı Dokümanite edilmiş bilgi	Ana Doküman Listesi
8.1.	Operasyonel Planlama ve Kontrol	Ders Öğretim Planları Faaliyet Kontrol Prosedürü İş Sağlığı ve Güvenliği Kontrol Prosedürü
8.2.3.	Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	Ders Öğretim Planları Yükseköğretim Hizmetleri Tasarım / Geliştirme Süreci Akış Şeması Öğrenci İşleri Hizmetleri Süreci Akış Şeması
8.3.	Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	Yükseköğretim Hizmetleri Tasarım / Geliştirme Süreci Akış Şeması

Hazırlayan ve Onaylayan

Kalite Koordinatörü

Standart Maddesi	Kapsamı	Kurumumuzun Kalite Yönetim Sistemi İçindeki Kanıtı
8.4.	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü
8.5.1.	Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	Ders Öğretim Planları Öğrenci İşleri Hizmetleri Süreci Akış Şeması Personel İşlemleri Süreci Akış Şeması Maaş Ödemeleri İş Akış Şeması Genel Gider Ödemeleri İş Akış Şeması Döner Sermaye İşlemleri İş Akış Şeması Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma İş Akış Şeması Ön Lisans Kontenjanlarını Belirleme İşlemleri İş Akış Şeması Öğrenci Memnuniyeti Ölçme Süreci Akış Şeması Öğrenci / Paydaş Şikayetleri Değerlendirme ve Takip Süreci Akış Şeması Öğrenci Disiplin Soruşturması İş Akış Şeması Personel Disiplin Soruşturması İş Akış Şeması Öğrenci Temsilcisi Seçimi İş Akış Şeması İş Sağlığı ve Güvenliği Kontrol Prosedürü Acil Durum Prosedürü Faaliyet Kontrol Prosedürü Atık Sınıflandırma ve Toplama Prosedürü
8.5.2.	Tanımlama ve İzlenebilirlik	Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü
8.5.3.	Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü Öğrenci İşleri Hizmetleri Süreci Akış Şeması
8.5.6.	Değişikliklerin Kontrolü	Yükseköğretim Hizmetleri Tasarım / Geliştirme Süreci Akış Şeması
8.6.	Ürün ve Hizmet Sunumu	Ders Öğretim Planları
8.7.	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	KYS El Kitabı Madde 8.7.
9.1.	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	Veri Analizi Prosedürü
9.1.2.	Öğrenci Memnuniyeti	Öğrenci Memnuniyeti Ölçüm Süreci Akış Şeması
9.2.	İç Tetkik	İç Tetkik Prosedürü
9.3.	Yönetim Gözden Geçirmesi	Yönetimin Gözden Geçirme Süreci Akış Şeması
10.2.	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	Düzeltici Faaliyet Prosedürü
10.3.	Sürekli İyileştirme	Sürekli İyileştirme Planı Yönetimin Gözden Geçirme Kayıtları

Hazırlayan ve Onaylayan

Kalite Koordinatörü

5. UYGULAMA

5.1. STANDARTLARIN GEREKLİ GÖRDÜĞÜ UYGULAMALAR

5.2. KURUMUN GEREKLİ GÖRDÜĞÜ UYGULAMALAR

(YAPTIĞINI YAZ – YAZDIĞINI YAP)



ISO9001-ISO14001-OHSAS18001 UYGULAMA AŞAMALARI

6. İÇ TETKİK (DENETİM)

ISO 19011 STANDARDINA GÖRE EĞİTİM ALMIŞ

EN AZ 2 İÇ DENETÇİ



İÇ TETKİK PLANI

YIL: 2016

Plan No : PLN.004
Yayın Tarihi : 17.08.2016
Revizyon No : 0
Rev. Tarihi : -
Sayfa No : 1/2

TETKİK EDİLECEK BÖLÜMLER	TETKİKÇİLER	A Y L A R											
		OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUST.	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK
Yüksekokul Müdürlüğü	Yrd.Doç.Dr. Hayrettin GÖKOZAN												
Kalite Koordinatörlüğü	Yrd.Doç.Dr. Hayrettin GÖKOZAN												
Yüksekokul Sekreterliği	Yrd.Doç.Dr. Faruk DURMAZ												
Öğrenci İşleri	Yrd.Doç.Dr. Faruk DURMAZ												
İdari Mali İşler	Yrd.Doç.Dr. Hayrettin GÖKOZAN												
İdari İşler	Yrd.Doç.Dr. Hayrettin GÖKOZAN												
Personel İşleri	Yrd.Doç.Dr. Faruk DURMAZ												
Teknik Hizmetler	Yrd.Doç.Dr. Faruk DURMAZ												
Güvenlik	Yrd.Doç.Dr. Faruk DURMAZ												

☐ Bu ay için tetkik planlanmıştır.
 ☒ Tetkik günü kesinleşmiş, tetkikçiler duyurulmuş ve soru listeleri dağıtılmıştır.
 ☒ Tetkik yapılmıştır.
 ☒ Tetkik raporu hazırlanmış, düzeltici faaliyetler planlanmıştır.
 ☒ Düzeltici faaliyetler doğrulanmış, tetkik raporu kapatılmıştır.

Hazırlayan

Kalite Koordinatörü

Onaylayan

Yüksekokul Müdürü

İÇ TETKİK RAPORU

Rapor No : 001

Sayfa No : 1/1

Tetkik Edilen Bölüm	Tetkikçi (ler)	Tetkik Tarihi : 05.10.2016
YÜKSEKOKUL MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE KOORDİNATÖRÜ	Yrd.Doç.Dr. Hayrettin GÖKOZAN	Tetkike Başlama Saati: 14:00 Tetkikin Bitiş Saati : 17:15

TETKİK BULGULARI:(Lütfen bulgularınızı ilgili standardın madde numarasını referans vererek belirtiniz.)

ÜST YÖNETİM ve Üst Yönetim'e bağlı KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ birimleri 05.10.2016 tarihinde planlandığı üzere Yrd.Doç.Dr. Hayrettin GÖKOZAN tarafından tetkik edilmiştir. Tetkik'e Üst Yönetim'i temsilen Yüksekokul Müdürü Prof.Dr. M.Kenan YALINIZ ve Kalite Koordinatörü Yrd.Doç.Dr. Faruk DURMAZ katılmıştır. Tetkikte ekte sunulan LST009 no'lu Üst Yönetim İç Tetkik Soru Listesi referans alınmıştır. Tetkik sonucunda 7 adet kayıtlı uygunsuzluk tespit edilmiş olup, bunlar;

1. ISO9001 Madde 4.1. Amaçları etkileyen iç ve dış hususlar EYS El Kitabında tanımlanmış fakat iç hususlarda "Kurumun Yapısı" açıklanmadığı görülmüştür.
2. ISO9001 Madde 4.3. Hariç tutulan şartlar için "Kalibrasyon" konusunda EYS El Kitabının 4.3. maddesinde ISO9001 standardının ilgili maddesi hariç tutulurken, TS18001 ve ISO14001 standartlarının ilgili maddeleri hariç tutulmamıştır.
3. ISO9001 Madde 4.4.1. Proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklik uygulamaları, yetki ve sorumluluklar, risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerine atıf yapılan dokümanlar EYS El Kitabında görülemedi.
4. TS18001 Madde 4.4.3.1. İSG Yönetim Sistemi ve İSG Tehlikeleri ile kurum içi ve kurum dışı iletişimi tanımlayan herhangi bir dokümanla edilmiş bilgi görülemedi.
5. ISO9001 Madde 7.1.6. EYS El Kitabı sayfa 30'da kurumsal bilginin nasıl kazanılacağı, nasıl güncelleneceği ve bunlara nasıl erişileceği açık ve net bir şekilde tanımlanmamaktadır.
6. ISO9001 Madde 7.2. Kalite Koordinatörünün ISO9001:2015 Temel eğitimi değerlendirme kaydı görülemedi.
7. ISO9001 Madde 7.5.1. Bazı dokümanların uygulama ile çelişkili olduğu görülmüştür. Örneğin LST001 Ana Doküman Listesinde Atölye Talimatları görülememiştir.

Tespit edilen uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet talebi açılmış ve ilgili kayıtlar ekte sunulmuştur.

EK 1. LST009 Üst Yönetim İç Tetkik Soru Listesi

EK 2. Düzeltme / Düzeltici Faaliyet Talep Formları (7 adet)

Bu rapor konusunda Düzeltici Faaliyet Talebi gerekli mi?

☐ HAYIR

☒ EVET (Düzeltici Faaliyet Talep no: 001 – 002 – 003 – 004 – 005 – 006 - 007)

Bu rapor konusunda takip tetkiki gerekli mi? ☐ HAYIR ☒ EVET (Öngörülen Takip Tetkik Tarihi: 31.10.2016)

TETKİK ONAYI

<u>Tetkikçi (ler)</u>	<u>Bölüm Yöneticisi</u>	<u>Kalite Koordinatörü</u>

Takip Tetkiki Sonuçları: (Bu bölüm takip tetkiki gerekli ise tetkikçi tarafından doldurulacaktır)

Takip Tetkiki Tarihi: 31.10.2016

Sonuçlanmayan DÖF var mı? ☒ HAYIR ☐ EVET (Düzeltici Faaliyet Talep no:)

TAKİP TETKİKİ ONAYI

<u>Tetkikçi (ler)</u>	<u>Bölüm Yöneticisi</u>	<u>Kalite Koordinatörü</u>

7. DÜZELTİCİ FAALİYETLER



ISO9001-ISO14001-OHSAS18001 UYGULAMA AŞAMALARI

8. YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME TOPLANTISI

KATILIMCILAR

ÜST YÖNETİM (YÜKSEKOKUL KURULU)

GİRDİLER

- Vizyon, misyon, kurum politikaları ve Kalite Amaçları,
- Öğrenci memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler (Öğrenci anketleri/ şikayetler/ öneriler/ toplantılar/ görüşmeler),
- Proses performansı ve hizmet uygunluğu (Hatalı hizmet çıktıları/hizmet kontrol sonuçları),
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Önceki yönetimin gözden geçirmesinde alınan kararlar ve faaliyetlerin durumu,
- Kalite, Çevre ve İSG Yönetim Sistemlerini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- İzleme ve ölçme sonuçları,

ÇIKTILAR

- İyileştirme için fırsatlar ve öneriler,
- Kaynakların varlığı
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği.

TURGUTLU MYO İYÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME TOPLANTISI

Yüksekokulumuz Akreditasyon çalışmaları çerçevesinde ISO9001 Kalite, ISO14001 Çevre ve ISO18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği sistemlerinden oluşan Entegre Yönetim Sistemini Gözden Geçirme Toplantısının ilkinin gerçekleştirildi. Yüksekokul Müdürümüz Prof.Dr.M.Kenan YALINIZ başkanlığında, Kalite Koordinatörümüzün koordinasyonunda Yüksekokul Kurulumuzun üyeleri tarafından 28.09.2016 tarihinde gerçekleştirilen bu ilk toplantıda, Kalite Koordinatörümüz Yrd.Doç.Dr.Faruk DURMAZ Akreditasyon süreci ile ilgili çalışmalar hakkında bilgilendirme yapmıştır. Ardından ISO9001-ISO14001-ISO18001 standartları gereği Yüksekokulumuzun geldiği nokta, yaptığı çalışmalar ve bundan sonraki süreçler değerlendirilerek bir sonraki toplantıya kadar yapılacaklar hakkında yol haritası çıkarılmıştır. Yüksekokul Müdürümüzün teşekkür ve kapanış konuşması ile toplantı sona ermiştir.



ISO9001-ISO14001-OHSAS18001 UYGULAMA AŞAMALARI

- 1. STANDARTLARLA İLGİLİ EĞİTİM**
- 2. KURUM POLİTİKALARI**
- 3. KALİTE AMAÇLARI**
- 4. DOKÜMANTASYON**
- 5. UYGULAMA**
- 6. İÇ TETKİKLER**
- 7. DÜZELTİCİ FAALİYETLER**
- 8. YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRMESİ**
- 9. BELGELENDİRME KURULUŞUNA BAŞVURU**

KİŞİSEL KALİTE



SEVGİYİ YÜREĞİNİZDE GİZLEMİYİN.

AVUCUNUZUN
İÇİNE ALIN VE HİÇ
BIRAKMAYIN.



KALİTE YOLCULUĞUNDA HEPİNİZE BAŞARILAR DİLER, SAYGILAR SUNARIM.

TEŞEKKÜRLER...

Yrd.Doç.Dr. Faruk DURMAZ
MCBÜ Turgutlu MYO Öğretim Üyesi