

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2. GÖZETİM TETKİKİ DEĞERLENDİRME RAPORU (19-20 ARALIK 2019)	Dok. No: RP/GNL/03
		İlk Yayın Tar.: 7.1.2020
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 1 / 5

Tetkik Tarihi : 30-31 Mayıs 2019

Tetkik Ekibi : M. Buket YILMAZ (BTG)

: Mehmet KELEŞ (TG)

: Mehmet Ali ÖZERDOĞAN (TG)

Üniversitemizde yürütülen kalite sistemleri çalışmalarının TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına uygunluğunu, yeterliliğini ve sürdürülebilirliğini güvence altına almak üzere düzenlenen Gözetim Tetkiki süreci, **19.12.2019** Perşembe günü saat 09.30'da gerçekleştirilen **Açılış Toplantısı** ile başlatılmıştır.

2 gün süre ile programlanan gözetim tetkiki sürecinde, Üniversitemiz Üst Yönetimi ve Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte;

- Sağlık Bilimleri Enstitüsü,
- Eczacılık Fakültesi,
- Yabancı Diller Yüksekokulu,
- Merkezi Araştırma Laboratuvarları Uygulama ve Araştırma Merkezi,
- Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi,
- Dış İlişkiler Koordinatörlüğü,
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı,
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı,
- Personel Daire Başkanlığı,
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ve
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tetkik edilmiştir.

Bahse konu tetkik süreci, ekli tetkik planı doğrultusunda her birim için belirlenmiş olan Standard¹ maddeleri çerçevesinde yürütülmüştür.

Belirlenen birimlerin tetkiklerinin tamamlanmasına müteakip, **20.12.2019** Cuma günü saat 16.00'da gerçekleştirilen **Kapanış Toplantısı** ile Gözetim Tetkiki sonlandırılmıştır.

Tetkik süresince tespit edilen **olumlu, olumsuz (uygunsuzluk) ve iyileştirilebilecek hususlar** tetkikçiler tarafından kapanış toplantısında Üst Yönetim ve Kalite Komisyonu üyeleri ile birlikte İdari ve Akademik Birim Amirlerine açıklanarak bildirilmiştir.

Olumlu Hususlar:

- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından oluşturulan Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi modülleri ve bu kapsamda diğer üniversitelere verilen yazılım hizmetleri,

¹ TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2. GÖZETİM TETKİKİ DEĞERLENDİRME RAPORU (19-20 ARALIK 2019)	Dok. No: RP/GNL/03 İlk Yayın Tar.: 7.1.2020 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 2 / 5

- Merkezi Araştırma Laboratuvarı cihaz/uzmanlık kapasitesi ve başlatılan laboratuvar akreditasyonu çalışmaları,
- Yabancı Diller Yüksekokulunun akreditasyon sürecini başarıyla tamamlaması ve uluslararası akreditasyon çalışmalarına devam etmesi olumlu husus olarak değerlendirilmiştir.
- Üniversitede yürütülen Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarında önceki tetkik deneyimlerine nazaran kalite bilinci, kalite kültürü ve farkındalığı konusunda gelişme ve iyileştirme olduğu teyit edilmiştir. Sistemin tüm birim ve personele yaygınlaştırma çalışmalarının özverili olarak devam etmesi önemle vurgulanmıştır.

İyileştirilebilecek Hususlar:

- Bölümler tarafından uygulanan hizmet içi veya diğer eğitimlerin sistematik planlamaya birim bazında olarak dâhil edilmesi ve eğitim etkinlik değerlendirme yöntemlerinin gözden geçirilerek eğitime göre çeşitlendirilmesi,
- Müşteri memnuniyeti yaklaşımının proses hedeflerine yansıtılması,
- Paydaş beklentilerini izleme yönteminin detaylandırılması,
- Kalite politikası ve KYS uygulamalarının öğrencilere duyurulması geliştirilebilecek husus olarak değerlendirilmiştir.

Olumsuz Husus (Uygunsuzluk):

19-20 Aralık 2019 tarihlerinde gerçekleştirilen 2. Gözetim Tetkiki sürecinde, Üniversitemiz faaliyetlerine ilişkin herhangi bir olumsuz husus veya uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

Bir Sonraki Tetkikte Tetkik Edilmesi Öngörülen Birim:

Hizmet tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin Proje Genel Koordinatörlüğü bölümünde de değerlendirilmesi önerilmiştir.

Tetkik gözlemleri ve tetkikçi geri bildirimleri sonucunda elde edilen bilgiler neticesinde;

Sağlık Bilimleri Enstitüsünde;

Birimde gerçekleştirilen ziyarette tetkikçinin sorduğu tüm konular sistem ve mevzuat açısından faaliyetlerin girdisinden çıktısına kadar elektronik ve Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu üzerinden detaylı olarak aktarılmıştır. Gözetim Tetkik sürecine eşlik eden Enstitü Müdürü, Enstitü Müdür Yardımcısı ve Enstitü Sekreteri tarafından birim faaliyetleri ve sistemin benimsenmesi açısından örnek bir uygulama olmuştur. Bu durum TSE Tetkikçisi tarafından da teyit edilerek tüm ekibe teşekkür edilmiştir.

Eczacılık Fakültesinde;

Birimde gerçekleştirilen ziyarette tetkikçinin sorduğu tüm konular sistem ve mevzuat açısından faaliyetlerin girdisinden çıktısına kadar elektronik ve Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu üzerinden aktarılmıştır. Ancak Kalite Yönetim Sistemi “yaptığımı yaz, yazdığımı yap” prensibi gereği tetkik süreci özellikle Kalite

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2. GÖZETİM TETKİKİ DEĞERLENDİRME RAPORU (19-20 ARALIK 2019)	Dok. No: RP/GNL/03
		İlk Yayın Tar.: 7.1.2020
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 3 / 5

Yönetim Sistemi Dokümantasyonunun güncel olmadığı, faaliyetlerin sistemde tanımlanmadığı görülmüştür. Fakültenin kuruluş faaliyetlerine devam etmesi ve gözetim tetkik sürecine eşlik eden Dekan Yardımcıları ve personellerin ilgili, istekli ve sistemi iyileştirmeye yönelik gayretli çalışmaları ile eksiklikler giderilecektir. İlk tetkik deneyimi açısından başarılı bir gözetim tetkiki geçirilmiştir.

Yabancı Diller Yüksekokulunda;

Birimde tamamlanan akreditasyon çalışmaları kalite yönetim sistemi açısından büyük bir katkı sağlamış olup idari ve akademik tüm personel sistemin mantığını kavrayarak iyileştirme çalışmalarına aynı hızla devam etmektedir. Birimde yürütülen akreditasyon çalışmaları ile kalite yönetim sistemi çalışmalarının ortak zeminde yürütülmesi önerilmiş ve kurumsal hafızanın sıhhati açısından KDYS'nden daha aktif yararlanılması aktarılmıştır.

Merkezi Araştırma Laboratuvarları Uygulama ve Araştırma Merkezinde;

Birimin yürüttüğü tüm faaliyetlerin gerek sanayi bölgesi için gerekse Üniversite bünyesinde proje yürüten akademik personel açısından büyük öneme sahip olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca ÜBYS aracılığı ile oluşturulan otomasyon sistemi de yürütülen çalışmalarda büyük katkı sağlayacaktır. Kurumsal hafızanın birimde artırılması amacıyla KDYS'nden daha aktif yararlanılması önerilmiştir.

Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezinde;

Birimde gerçekleştirilen ziyarette tetkikçinin sorduğu tüm konular sistem ve mevzuat açısından faaliyetlerin girdisinden çıktısına kadar elektronik ve Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu üzerinden aktarılmıştır. Ancak Kalite Yönetim Sistemi “yaptığını yaz, yazdığını yap” prensibi gereği tetkik süreci özellikle Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonunun güncel olmadığı ve faaliyetlerin sistemde tanımlanmadığı görülmüştür. Gözetim tetkik sürecine eşlik eden Merkez Müdür Yardımcısının kişisel inisiyatifi ile çalışmaların yürütüldüğü gözlemlenmiştir. İstekli ve sistemi iyileştirmeye yönelik gayretli çalışmaları ile eksiklikler giderilecektir. İlk tetkik deneyimi açısından kalite bilinci ve farkındalığı açısından başarılı bir gözetim tetkiki geçirilmiştir.

Dış İlişkiler Koordinatörlüğünde;

Birimde gerçekleştirilen ziyarette tetkikçinin sorduğu tüm konular mevzuat açısından faaliyetlerin girdisinden çıktısına kadar aktarılmıştır. Ancak Kalite Yönetim Sistemi “yaptığını yaz, yazdığını yap” prensibi gereği tetkik süreci özellikle Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonunun güncel olmadığı, faaliyetlerin sistemde tanımlanmadığı görülmüştür. Birimin kuruluş faaliyetlerine devam etmesi ve gözetim tetkik sürecine eşlik eden ERASMUS Koordinatörü ve personellerin istekli ve sistemi iyileştirmeye yönelik gayretli çalışmaları ile eksiklikler giderilecektir. İlk tetkik deneyimi açısından kalite bilinci ve farkındalığı açısından başarılı bir tetkik geçirilmiştir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığında;

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
 Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	 Erkan Küçükçılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	 Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2. GÖZETİM TETKİKİ DEĞERLENDİRME RAPORU (19-20 ARALIK 2019)	Dok. No: RP/GNL/03
		İlk Yayın Tar.: 7.1.2020
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 4 / 5

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar, 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi ile 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti standartları kapsamında gözetim tetkiki gerçekleştirilmiş olup, tetkik görevlisince ilgili standartlar kapsamında prosedür, talimat, iş akışı, görev tanımı gibi dokümanların bağlantılı olduğu diğer dokümanlara atıfların eksiksiz yapılması, geniş kapsamlı dış mevzuata dayalı olarak gerçekleştirilen iş ve işlemlerin yürütülmesine ilişkin sınırlamaların/detafların belirlenmesi (*ihtiyaç duyulan alanlarda talimat, iş akışı vb. hazırlanması*) önerilmekle birlikte genel olarak standartlara uyumun gözlemlendiği belirtilmiştir.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığında;

Üniversitenin tüm faaliyetlerinin otomasyona aktarılması amacıyla birimde bulunan yazılım ekibinin büyük bir avantaj olduğu ve diğer üniversitelere de hizmet verebilecek olgunlukta olunmasının üniversite açısından önemli bir değer olduğu vurgulanmıştır. ÜBYS'nde oluşturulan modüller incelenmiş ve faaliyetlere sağladığı kolaylıklar açısından çok faydalı olduğu aktarılmıştır. Ayrıca, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çalışmalarının da birim için önemli bir çalışma olduğu ve belgelendirme işlemlerinin TSE tarafından yürütülebileceği önerilmiştir.

Personel Daire Başkanlığında;

Standard açısından büyük bir öneme sahip insan kaynağının nasıl yönetildiği ile ilgili incelemeler yapılmış, hizmet içi eğitim çalışmaları hakkında bilgi alınmıştır. Bahse konu eğitimlerin etkinliğinin değerlendirilmesi konusunda öneriler geliştirilmiştir.

Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığında;

7.1.3 Altyapı, 7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam ile 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları standartları kapsamında gözetim tetkiki gerçekleştirilmiş olup, kalite doküman yönetim sisteminde yer alan dokümanlar ile uygulamada kullanılan dokümanlar arasında bazı küçük farklılar tespit edilmiş, doküman güncellenmesi, güncel dokümanların kullanımına ilişkin birim ve kurum içinde bilgi akışının sağlanması, eski dokümanların kullanımdan kaldırılması ve söz konusu standartlar incelendiğinde Kalite El Politikası'nda ilgili standartlara ilişkin prosedür vb. dokümanların tanımlanması ve ilgili dokümanlara atıfların yapılması hususlarına ilişkin tetkik görevlisince önerilerde bulunulmuştur. Genel olarak standartlara uyum olumlu olarak değerlendirilmiştir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında;

Üniversitenin kalite çalışmalarının koordine edildiği birim olması sebebiyle standardın kurumsal başlıkları birimde incelenmiş, KEK aracılığı ile Standardın içerdiği şartların ne ölçüde karşılandığı incelenmiştir. Bu kapsamda, öneriler aktarılmış ve önceki tetkik ile belirlenen uygunsuzluk giderilmiş olup ilerleyen dönemde nasıl bir yol izleneceği ile ilgili bilgi paylaşımı yapılmıştır.

Üniversitemizde ise;

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükkılıç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2. GÖZETİM TETKİKİ DEĞERLENDİRME RAPORU (19-20 ARALIK 2019)	Dok. No: RP/GNL/03 İlk Yayın Tar.: 7.1.2020 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 5 / 5

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesinin **Kapsamı** gözden geçirilmeli ve bu amaçla Kalite Komisyonu Toplantısı ile **Toplumsal Katkı** faaliyetleri için değerlendirme yapılması uygun olacaktır.
- YGG toplantı kararlarında yer alan Öğrenci Memnuniyet Anketi ile Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi çalışmalarına **Dış Paydaş Memnuniyet Anketinin** de eklenmesi değerlendirilmelidir.
- Üniversitemizde yürütülen iç tetkik faaliyetlerinin etkinliğini teminen, başta Kalite Komisyonu üyelerinden eğitimi almamış olanlar olmak üzere, toplam 30 kişilik bir gruba **İç Tetkikçi Eğitimi** düzenlenmelidir.
Bu sayede, 2020 yılında geçireceğimiz belge yenileme tetkiki öncesi programlanacak iç tetkik faaliyetlerinde tetkikçi sayımız artarak iş yükü azalacaktır.
- Tamamlanan Ana ve Alt Proseslerin rehberliğinde, **İç Kontrol Birimi** ile koordineli olarak **Kamu İç Kontrol Rehberi** ve **Standard** doğrultusunda, **Bütünleşik Risk Yönetimi** çalışmaları tamamlanması önem arz etmektedir.

Kalite Sistemleri çalışmalarının etkinliğini güvence altına almak için Kalite Komisyonu ile birlikte Standard maddeleri detaylı olarak incelenmeli, kurumsal doküman ihtiyaçları belirlenmeli ve eksik kalan noktalar tamamlanmalıdır.

Tüm bu değerlendirmelerin, **2020 yılı Eylül - Aralık** ayları arasında gerçekleştirilecek olan **Belge Yenileme Tetkikine** kadar tamamlanması uygun olacaktır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<i>e-İmzalıdır</i> Uğur Kılıç Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	<i>e-İmzalıdır</i> Erkan Küçükılınç Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	<i>e-İmzalıdır</i> Prof. Dr. Saffet Köse Rektör