İSKENDERUN TİCARET VE SANAYİ ODASI

KALİTE AKREDİTASYON EL KİTABI

İÇINDEKILER

ÖNSÖZ 4
MİSYONUMUZ 4
VİZYONUMUZ 4
DEĞERLERİMİZ 4
ETİK KURALLARIMIZ 5
MALİ POLİTİKAMIZ 6
İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ 6
HABERLEŞME VE YAYIN POLİTİKAMIZ 6
BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKAMIZ 6
ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ 6
KALİTE VE AKREDİTASYON POLİTİKAMIZ 7
ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR 7
TERİMLER VE TARİFLER 7
ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER 7
ODANIN GÖREVLERİ 8
KURULUŞUN BAĞLAMI 9
Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması 9
İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması 10
İÇ DIŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ) 11
Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi 14
Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri 14
LİDERLİK 14
Liderlik ve Taahhütler 14
Genel 14
Müşteri odaklılık 15
Politika 15
Kalite politikasının oluşturulması 15
Kalite politikasının duyurulması 15
Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar 16
PLANLAMA 16
Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetler 16
Kalite Hedefleri ve Bu Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama 17
Değişikliklerin Planlanması 17
DESTEK 17
Kaynaklar 17
Genel 17
Kişiler 18
Altyapı 18
Proseslerin işletimi için ortam 18
İzleme ve ölçme kaynakları 18
Kurumsal bilgi 18
Yetkinlik 18
Farkındalık 18
İletişim 19
Dokümante Edilmiş Bilgi 19
OPERASYON 19
Operasyonel Planlama ve Kontrol 19
Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar 19
Müşteri ile iletişim 19

Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi 20
Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi 20
Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi 20
Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi 21
Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü 21
Genel 21
Kontrolün tipi ve boyutu 21
Dış tedarikçi için bilgi 21
Üretim ve Hizmetin Sunumu 21
Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü 21
Tanımlama ve izlenebilirlik 21
Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet 22
Muhafaza 22
Teslimat sonrası faaliyetler 22
Değişikliklerin kontrolü 22
Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu 23
Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü 23
PERFORMANS DEĞERLENDİRME 23
İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme 23
Genel 23
Müşteri memnuniyeti 24
Analiz ve değerlendirme 24
İç tetkik 24
Yönetimin gözden geçirmesi 25
İYİLEŞTİRME 25
Genel 25
Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet 25
Sürekli iyileştirme 25
ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU 26
ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ 27

REVİZYON VE DEĞİŞİKLİK TABLOSU

Rev./Değ. No	Rev./Değ. Tarihi	Revizyon/Değişiklik Açıklamaları	Çıkarılan Sayfa	Eklenen Sayfa	Madde/Bölüm	Onay
01	09.09.2018	Tüm sistem ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYS ve TOBB Akreditasyonu ile entegre amacıyla komple yenilenmiştir.				
02	03.06.2019	2019-2022 Stratejik plan yenilenmesi ile Misyon, Vizyon ve Politikalar revize edilmiştir.				
03	20.02.2020	Paydaş ve Türkloydu Belge Denetimi Sonucu öneri nedeniyle			Tüm kitap revize edildi.	
04	14.09.2020	P.1.8.6 COVID-19 Acil Durum Eylem Planı P.1.8.7 COVID-19 Acil Durum Prosedürlerinin dokümanlara eklenmesi nedeni ile revize edilmiştir.				

ÖNSÖZ

Kalite El Kitabı, kurumun ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarını uygun olarak işleyişini açıklamaktadır. Sistem, hizmetlerin istenilen kalite ve müşteri beklenti ve şartlarına uygun olarak verilebilmesi ile hizmet sunumu için kullanılan malzemelerin satın alınmasından teslimine kadar sürecin her aşamasını kontrol altında tutarak, istenilen kalitenin sürekli olarak muhafaza edilmesini ve iyileştirilmesini sağlamaktadır.
Odamız, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve TOBB Akreditasyon Sistemini entegre ederek kurumun tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine ve sistem yaklaşımının çalışanlar tarafından benimsenmesine yardımcı olması amacıyla hazırlanmıştır.
İskenderun TSO olarak belirlediğimiz kalite politikamızı ve bunları destekleyen kalite hedeflerine ulaşmayı, kurmuş olduğumuz KYS'nin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini, standardlara ve kurumumuzun yapısına uygun olarak yapacağımızı ve bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ederiz.

MİSYONUMUZ

Bağlı olduğu yasa ve mevzuatlara bağlı kalarak, üyelerinin bulunduğu sektörlere yönelik katma değer sağlayacak etkinlikler yaparak, ilçenin ve ilin ekonomik ve sosyal gelişimine katkı sağlayan bir odadır.

VİZYONUMUZ

İlçenin öz kaynaklarının etkin kullanılmasını sağlayarak, önümüzdeki 10 yıl içerisinde istihdam odaklı proje üreten, üyelerine ve diğer kurumlara öncülük eden, İskenderun'u marka şehir yapan, güvenilir, tasarruf bilinciyle hareket eden, uzlaşmacı ve öncü bir oda olmak.

DEĞERLERİMİZ

- ✓ Şeffaflık ve yenilikçilik,
- ✓ Güvenilirlik ve dürüstlük,
- ✓ Liderlik ve iş ahlakı,
- ✓ Üye odaklılık ve katılımcılık,
- ✓ Güç birliği ve dayanışma,
- ✓ Objektif ve etik değerlere bağlı,

ETİK KURALLARIMIZ

Odamız çalışanları, organ üyeleri, İskenderun TSO'yu temsil edenler, birbirleri ve üçüncü kişiler ile olan ilişkilerinde aşağıda yer alan etik kurallar doğrultusunda hareket ederler.

1-Dürüstlük ve Tarafsızlık

Yapılan işte dürüst ve tarafsız davranılır.

2-Karşılıklı Saygı ve Güven

İlişkiler, karşılıklı saygı içerisinde itibar ve güveni sağlayacak şekilde yürütülür.

3-Fikri ve Sınai Mülkiyet Haklarına Saygı

Zihinsel yaratıcılığın ortaya koyduğu tüm fikri ve sınaî mülkiyet haklarına saygı gösterilir.

4-Kaynakların Doğru Kullanımı

Her türlü malzeme, makine, donanım ve taşıtlar yalnızca iş amaçlı kullanılır; enerji, zaman ve kaynak israfından kaçınılır.

5-Çıkar Çatışmaları

Tarafsız değerlendirmelerde bulunarak çıkar çatışmalarına girmeden görevlerini yerine getirme, kendilerine, yakınlarına, arkadaşlarına ya da ilişkide bulundukları kişi/ kuruluşlara sağlanan her türlü menfaat, onlarla ilgili mali ya da diğer yükümlülükler ve benzeri şahsi çıkarlar konusunda dikkatli davranılır.

6-Sorumluluk

Görev ve topluma karşı sorumluluk bilinci içerisinde hareket edilir. Gerekli kararların tutarlılık içerisinde doğru, zamanında alınması ve uygulanması sağlanır.

7-Fırsat Eşitliği

Her türlü görevlendirme, istihdam ve kişisel gelişimde, yürütülen faaliyetlerde ilgili tüm taraflara fırsat eşitliği sağlanır.

8-Pozitif Yaklaşım

Tavır ve davranışlarda yapıcı yaklaşımlar sergilenir.

9-Gizlilik

Görev süresince ve görev sona erdikten sonra kurumsal ve kişisel bilgiler ile ilgili gizlilik esas alınır.

10-Misyon Ve Değerlere Bağlılık

Her türlü hizmet ve çalışmalarda oda misyonuna ve değerlerine hizmet edecek şekilde davranılır.

Etik Dışı Davranışlar

Görev ve yetkiyi kötüye kullanmak, işe politika karıştırmak, zimmet, rüşvet, gerçek dışı beyanat vermek, menfaat sağlamak, ayrımcılık, kişi kayırmak, tehdit, istismar, bencillik, yolsuzluk, hakaret ve küfür etmek, psikolojik ve fiziksel tacizde bulunmak, baskı uygulamak, bezdiri (mobbing), v.b. davranışlar etik ihlali olarak kabul edilir.

İzlenecek Süreç

Kişiler herhangi bir olası/mevcut çıkar çatışmasını ve etik dışı davranışları önlemek için gerekli önlemleri alır, etkili olamadığı durumlarda Genel Sekretere yazılı olarak bildirir.
Genel Sekreter tarafından değerlendirilecek bildirimler Etik Kurul'a havale edilir. İçeriği etik konusu olmayan bildirimlerde ise gereği Genel Sekreterce yapılarak kişiye geri bildirimde bulunulur. Yapılan bildirimler kesinlikle gizli tutulur.

MALİ POLİTİKAMIZ

TOBB kanun ve yönetmeliklere uygun olarak, muhasebe ihtiyatlılık ve verimlilik ilkeleri doğrultusunda, şeffaf, hesap verebilen, ülke ve bölge ekonomisinin gelişimine katkı sağlayan, mali risk analizleri yaparak, kaynaklarını üyelerinin ihtiyaç ve beklentileri için kullanan bir oda olmaktır.

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

- ✓ Ayrımcılıktan uzak, adil, şeffaf, katılımcı ve söz hakkı tanıyan,
- ✓ Çalışanların potansiyellerini ortaya koyma fırsatları yaratan,
- ✓ Her bir çalışanın, değer yaratarak, odanın geleceğine katkı sağladığı ve değer gördüğü,
- ✓ Mesleki ve kişisel gelişim için olanak sağlayan,
- ✓ Çalıştığı alanda güçlü ve etkili bir liderlik sergileyen,
- ✓ Oda ruhunu yansıtan ve kurum kültürüne bağlılığı yüksek,
- ✓ Üye memnuniyeti odaklı, verimli ve sağlıklı bir işgücü oluşturmayı hedefler,

HABERLEŞME VE YAYIN POLİTİKAMIZ

Gelişen teknolojinin sağladığı haberleşme ve iletişim olanaklarını kullanarak, kurumda veya dışarıda üretilmiş, üyelere katma değer katacak doğru bilgileri, yazılı ve görsel medya araçları ile anlaşılabilir, hızlı ve eksiksiz olarak paylaşacağız.

BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKAMIZ

Bilgi güvenliği, risk değerlendirme ve verimlilik esaslarına uygun, gelişen iletişim teknolojilerini izleyen ve ilk kullananlardan olacak, üyelerimize daha hızlı ve kaliteli hizmet vereceğiz.

ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ

- ✓ İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası, varlık nedeninin üyeleri olduğunun bilincindedir ve yaptığı tüm etkinlik ve faaliyetlerde üye odaklı çalışacaktır.
- ✓ ISO 10002 Üye Memnuniyeti Yönetim Sistemini kılavuzluğunda, kurumun ve üyelerimizin sürekli gelişimi için, üye öneri, şikâyet ve beklentilerini dikkate alacak bir sistem kuracağız.
- ✓ Üye öneri ve şikâyetlerine yönelik iyileştirme faaliyetlerini bedelsiz gerçekleştireceğiz.
- ✓ Üyelerinin başarılı olmasını özendirecek ve başarılı üyelerimizi ödüllendirecek, diğer üyelerin örnek alması için paylaşım ortamlar yaratacağız.
- ✓ Üyelerimizin ilçemize katma değer sağlayacağının farkında olduğumuzdan üyelere yönelik her türlü proje, danışmanlık, teknik hizmet vs. sunacak.

- ✓ Başta ihracat yapabilmeleri olmak üzere iş geliştirmeleri için üyelerin gelişmesine yönelik etkinlikler planlayacak ve yapacağız.

KALİTE VE AKREDİTASYON POLİTİKAMIZ

TOBB Akreditasyon Standardı ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri gerekliliklerini kullanarak, üyelerinin ve kurumun gelişimi için her türlü etkinlikler yürüten ve bunları sürekli geliştirerek, tüm tarafların memnuniyetini sağlayan bir oda olmaktır.

ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemi aşağıda belirtilen standard, kanun ve yasal düzenlemelere göre uygulanmaktadır:

- TS EN ISO 9001: 2015 revizyonu Kalite Yönetim Sistemi- Şartlar.
- TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Terimler ve Sözlük
- 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve bu kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelikler,
- TOBB Akreditasyon Kılavuzu,
- Ticaret Odalarının iş ve işlemlerini ilgilendiren diğer yasal düzenlemeler.
- 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve bu kanun ile ilgili diğer yasal düzenlemeler,
- 4857 sayılı İş Kanunu

Kalite El Kitabı'nda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, şemalara, talimatlara, formlara, anketlere, çizelgelere, planlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir. Kalite El Kitabı; Odamızın kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standard şartlarının sağlandığını açıklar.

Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır. Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici/birim /çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

TERİMLER VE TARİFLER

Kalite yönetim sistemimiz; KYS temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini TS-EN-ISO 9000:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

İTSO: İskenderun TSO
KEK: Kalite El Kitabı
KYS: Kalite Yönetim Sistemi
DF: Düzeltici Faaliyet
AİK: Akreditasyon İzleme Komitesi Toplantısı
ISO : Uluslararası Standardlar Organizasyonu
P : Proses ve Prosedürler
SP: Stratejik Plan
KA : Kalite Akreditasyon
F: Form
YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi
AİK: Akreditasyon İzleme Kurulu

ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Ülkemizde 5174 yasa ile çalışması düzenlenen Odamız, üyelerimizin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, meslekî faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslekî disiplin, ahlâk ve dayanışmayı korumak ve yukarıda belirtiğimiz kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.
Odamızın bağlı bulunduğu TOBB Odamızın bir üst kurulu ve İskenderun temsilcisidir. Ana görevi ise; odalar arasında birlik ve dayanışmayı sağlamak, ticaret ve sanayinin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, üyelerinin mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, üyelerin birbirleriyle ve halkla olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslek disiplinini ve ahlakı korumaktır. Önem verdiğimiz konuların başında mesleki eğitim gelmektedir.
Siz personelimizin gerek işe başlama, gerekse çalışma sorumluluklarını doğru bir şekilde yerine getirebilmelerinin ön koşulu, sizi yakından ilgilendiren bu kitapçığı, 5174 sayılı kanunu ve Odamız işlerinin yürütülmesi ile ilgili kanun ve yönetmeliklerinin iyi bilinmesi ve bunun gereklerini yerine getirebilmesine bağlıdır. Kariyer hayatınızın başarılı geçmesi için bizlere de önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu sorumluluklarımızı yerine getirme gayreti içerisindeyiz ve olmaya devam edeceğiz. İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası camiası içerisinde, gerek üst yönetim olarak biz ve tüm personelimiz sizlere her türlü yardıma açıktır. Sizlere verilen bu kitapçık, Odamızda bulunduğunuz çalışma hayatı süresince devamlı başvuracağınız bir çalışmadır. Odamızda çalışan bir birey olarak yapmanız gereken işlemler, dikkat edilecek konular kronolojik bir sıra ile sizlerin bilgisine sunulmuştur. Özen ve dikkatle incelenip, gereken sorumlulukları yerine getirildiğinde istenmeyen olumsuzlukların önüne geçilmiş olacaktır.

ODANIN GÖREVLERİ

Odamızın Başlıca Görevleri Şunlardır;

1. Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
2. Ticaret ve sanayiyi ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, ilgili kanunlar çerçevesinde resmî makamlarca istenecek bilgileri vermek ve özellikle üyelerinin mesleklerini icrada ihtiyaç duyabilecekleri her çeşit bilgiyi, başvuruları durumunda kendilerine vermek veya bunların elde edilmesini kolaylaştırmak, elektronik ticaret ve internet ağları konusunda üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak, bu konularda gerekli alt yapıyı kurmak ve işletmek.
3. Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadî, ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
4. Kanunun 26. maddesindeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
5. Meslek faaliyetlerine ait konularda resmî makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamının veya bir kesiminin meslekî menfaati olduğu takdirde meclis kararı ile bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak.
6. Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
7. Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
8. Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
9. Gerektiğinde 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkârlar Kanununun 125 inci maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azamî fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
10. Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.

11. Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
12. Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret Ve Sanayi Odalarla tevdii halinde bu işleri yürütmek.
13. Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.
14. Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
15. Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
16. Ticaret ve sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın, Ticaret Ve Sanayi Odamızınlar ayrı olan illerde ise sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.
17. Ticaret Ve Sanayi Odamızınlar, bunlardan başka mevzuat hükümleri çerçevesinde;
18. Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme lâboratuarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,
19. Milli Eğitim Bakanlığının izin ve denetiminde ticaret, denizcilik ve sanayi ile ilgili kursları açmak, açılan kurslara yardımda bulunmak, yurt içinde ve dışında ihtiyaç duyulan alanlar için öğrenci okutmak ve stajyer bulundurmak; meslekî ve teknik eğitim ve öğretimi geliştirme ve yönlendirme çalışmaları yapmak, kendi üyelerinin işyerleriyle sınırlı olmak üzere, 3308 sayılı Meslekî Eğitim Kanunu kapsamına alınmamış meslek dallarında bu uygulamaya ilişkin belgeleri düzenlemek,
20. İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,
21. Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırlar, umumi mağazalar, depolar, müzeler ve kütüphanelere katılmak,Yetkili bakanlıkça uygun görülen alanlarda sanayi siteleri, endüstri bölgeleri, organize sanayi bölgeleri, teknoloji geliştirme bölgeleri, teknoparklar, teknoloji merkezleri kurmak ve yönetmek; 3218 sayılı Serbest Bölgeler Kanunu çerçevesinde serbest bölge kurucu ve işleticisi veya işleticisi olmak, antrepo işletmek ve fuar alanları, kongre merkezleri ile ticaret merkezleri kurmak, işletmek veya kurulmuş olanlara iştirak etmek, görevlerini de yaparlar.
22. Yönetim Sistemimizi oluşturduk. Bu sistem İskenderun TSO Kalite El Kitabı'nda dokümante edilmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

İlgili dönem Stratejik Planı
5174 Sayılı kanun ve ekleri

KURULUŞUN BAĞLAMI

KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Odamız politika ve öncelikleri; misyon çerçevesinde hazırlanan 4 yıllık Stratejik Plan ve SWOT analizi ile belirlemektedir. İTSO; temel amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış unsurlar stratejik plan aşamasında yaptığı SWOT Analizi ile tanımlanmıştır. İç ve dış unsurlar ile ilgili bilgiler, proses ve faaliyetlerin hedeflerinin performansı izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

Odamız; iç bağlam için Meclis, Meslek Komiteleri, Yönetim Kurulu ve Oda personelini, dış bağlamı belirlemek için sosyal, teknolojik, çevresel, etik, politik, hukuki ve ekonomik çevreyi belirlemiştir. Dış paydaş diye de tanımladığımız dış bağlamdan kaynaklanan sorunları düşünmüştür. Dış bağlam örnekleri arasında şunlar olabilir:

- Devlet düzenlemeleri ve yasadaki değişiklikler
- Kuruluşun pazarındaki ekonomik değişimler
- Kuruşun rekabeti
- Kurumsal imajı etkileyebilecek olaylar
- Teknolojideki değişiklikler

İLGILI TARAFLARIN İHTIYAÇ VE BEKLENTILERININ ANLAŞILMASI

İTSO ile ilişkili ilgili tarafları, ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartlarını belirlemek için Paydaş Analizi ve Beklenti Formu hazırlanmıştır. Stratejik planlama döneminde paydaş listesi gözden geçirilmekte ve paydaş analizi yapılmaktadır.
Odamız; ISO 9001:2015 KYS' n de geçen ilgili taraflar maddesini, iç ve dış paydaşlar olarak tanımlamıştır.

İç Paydaşlar/ Dış Paydaşlar	Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler	
Oda Çalışanları	**1.** Motivasyon, **2.** Eğitim İhtiyacı, **3.** Performans ölçümü, **4.** Sosyal ve özlük haklar, **5.** Yönetim süreçlerine katılım, **6.** İç iletişim kuralları,	**7.** Görev yetki ve sorumlulukların belirlenmesi, **8.** Ödüllendirme, **9.** Terfi ve takdir, **10.** Uygun çalışma ortamı ve çevre, **11.** Teknolojik altyapı,
Oda Üyeleri	**1.** İlgi ve işlerinin eksiksiz tamamlanması **2.** Memnuniyet ve yönetim süreçlerine katılım **3.** Şikâyet öneri ve beklentilerine uygun işler **4.** Zamanında işlemlerin teslimi **5.** Olası tüm kolaylıklar **6.** İş geliştirmelerine yönelik etkinlik ve lobicilik faaliyeti **7.** Bilgilendirme ve eğitimler	
Oda Yönetim Kurulu	**1.** Tam katılım ve nitelikli personel **2.** Motivasyon ve saygınlık **3.** Uygun altyapı ve çevre şartları **4.** Eğitim ve etkinlik **5.** Proses hedefleri ile stratejik plana uygunluk	
Oda Meclisi	**1.** Tam katılım **2.** Nitelikli personel **3.** Motivasyon ve saygınlık **4.** Uygun altyapı ve çevre şartları **5.** Eğitim ve etkinlik	
Akreditasyon İzleme Komitesi	**1.** Tam katılım ve nitelikli personel **2.** Motivasyon ve saygınlık **3.** Uygun altyapı ve çevre şartları **4.** Proses performans hedefleri ve stratejik plan ilerleme durumları (veri) **5.** Uygunsuzluk ve önleyici faaliyet kayıtları **6.** Üye memnuniyet ve memnuniyetsizlik analizi (şikâyet, talep, öneri vs) **7.** Kaynakların sağlanması	
Türkiye Odalar Ve Odalar Birliği	**1.** Yasa ve yönetmeliklere uygunluk **2.** TOBB etkinliklerine katılım **3.** Görüş ve öneri geliştirme **4.** Ekonomi istatistikler	

İç Paydaşlar/ Dış Paydaşlar	Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler
Tedarikçiler	**1.** Satın alma hacmi **2.** Süreklilik ve zamanında ödeme **3.** Eksiksiz sipariş

İÇ DIŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

Odamız; ISO 9001:2015 KYS de geçen ilgili taraflar maddesini, iç ve dış paydaşlar olarak tanımlamıştır. Stratejik planında da kullandığı bu paydaşlık ilişkisi, paydaşların etki ve önem derecelendirmesi yapılırken paydaşın etki derecesi (zayıf – güçlü), paydaşın önem derecesi (önemli – önemsiz) matrisi kullanılmış olup sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

ETKİ ÖNEM MATRİSİ

İç Paydaşlar

No	Paydaş Adı	Türü
1	İskenderun TSO Meclisi	İç Paydaş
2	İskenderun TSO Yönetimi	İç Paydaş
3	İskenderun TSO Meslek Komiteleri	İç Paydaş
4	İskenderun TSO Hesapları İnceleme Komisyonu	İç Paydaş
5	İskenderun TSO Disiplin Kurulu	İç Paydaş
6	İskenderun TSO Yüksek İstişare Kurulu	İç Paydaş
7	İskenderun TSO Çalışan Kadrosu	İç Paydaş

Dış Paydaşlar

No	Paydaş Adı	Türü
1	İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası Eğitim ve Kalkınma Vakfı	Dış Paydaş
2	TOBB Hatay Genç Girişimciler İl İcra Komitesi	Dış Paydaş
3	TOBB Hatay Kadın Girişimciler İl İcra Komitesi	Dış Paydaş
4	İskenderun TSO Üyeleri	Dış Paydaş
5	Hukuki ve Mali Danışmalar	Dış Paydaş
6	Türkiye Odalar Borsalar Birliği	Dış Paydaş
7	Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	Dış Paydaş
	Hatay İli Oda ve Borsalar	
8	Antakya Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
9	İskenderun Ticaret Borsası	Dış Paydaş
10	Antakya Ticaret Borsası	Dış Paydaş
11	Dörtyol Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
12	Erzin Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
13	Kırıkhan Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
14	Reyhanlı Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
15	Reyhanlı Ticaret Borsası	Dış Paydaş
16	Deniz Ticaret Odası İskenderun Şubesi	Dış Paydaş
	Kıyaslama Yapılan Oda ve Borsalar	
17	Osmaniye Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
18	Ceyhan Ticaret Odası	Dış Paydaş
19	Adana Ticaret Odası	Dış Paydaş
20	Kızıltepe Ticaret Borsası	Dış Paydaş
21	Kızıltepe Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
22	Tarsus Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
	Kardeş Oda ve Borsalar	
23	Silifke Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
24	Ordu Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
25	Giresun Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
26	Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş
27	Kıbrıs Türk Sanayi Odası	Dış Paydaş
28	KOSGEB Hatay Müdürlüğü	Dış Paydaş
29	İskenderun Organize Sanayi Bölge Müdürlüğü	Dış Paydaş

No	Paydaş Adı	Türü
30	Hatay Valiliği	Dış Paydaş
31	İskenderun Kaymakamlığı	Dış Paydaş
32	İskenderun Belediye Başkanlığı	Dış Paydaş
33	İskenderun Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Dış Paydaş
34	Mustafa Kemal Üniversitesi Rektörlüğü	Dış Paydaş
35	Doğu Akdeniz Kalkınma Ajansı	Dış Paydaş
36	Hatay ABİGEM A.Ş.	Dış Paydaş
37	İskenderun Gazeteciler Cemiyeti	Dış Paydaş
38	Hatay Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü	Dış Paydaş
39	İskenderun İş-Kur Şube Müdürlüğü	Dış Paydaş
40	İskenderun İlçe Emniyet Müdürlüğü	Dış Paydaş
41	İskenderun İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü	Dış Paydaş
42	İskenderun Halk Eğitim Merkezi Müdürlüğü	Dış Paydaş
43	Hatay Milletvekilleri	Dış Paydaş
44	İskenderun ilçe Özel İdaresi Genel Sekreterliği	Dış Paydaş
45	İskenderun ilçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Dış Paydaş
46	Hatay İl Bilim Sanayi ve Teknoloji Müdürlüğü	Dış Paydaş
47	Hatay İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	Dış Paydaş
48	Hatay İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü	Dış Paydaş
49	T.C. Merkez Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş
50	T. Vakıflar Bankası İskenderun Şubesi	Dış Paydaş
51	T. Halk Bankası A.Ş. İskenderun Şube	Dış Paydaş
52	T.C. Ziraat Bankası A.Ş. İskenderun Şubesi	Dış Paydaş
53	Tüm Özel Bankalar İskenderunŞubeleri	Dış Paydaş
54	İskenderun Sivil Toplum Kuruluşları	Dış Paydaş
55	Çevre ilçelerde bulunan Kurum ve Kuruşlar	Dış Paydaş
56	Özel Palmiye Hastanesi	Dış Paydaş
57	Özel Gelişim Hastanesi	Dış Paydaş
58	Dışarıdan sağlanan hizmetler (tedarikçiler-hizmet sağlayıcılar)	Dış Paydaş
59	TOBB MEYBEM Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezleri A.Ş.	Dış Paydaş
60	İskenderun'da Bulunan Limanlar	Dış Paydaş

KALITE YÖNETIM SISTEMININ KAPSAMININ BELIRLENMESI

Odamız, TS EN ISO 9001:2015 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini, 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar Borsalar Kanunun ilgili yönetmelikler çerçevesinde faaliyete geçirmektedir. Kalite yönetim sistemi uygulanırken ISO 9001:2015 standardının aşağıda yer alan maddesini kapsam dışında tutar. Odamız uygulama alanları olmadığından, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin

- **7.1.5.2 İzleme ve Ölçüm Kaynakları**
- **8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

maddeleri odamızda uygulanmamaktadır

KALITE YÖNETIM SISTEMI VE PROSESLERI

İTSO'de ISO 9001:2015 Standard şartlarına göre yönetim sistemi kurulmuş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir ve ayrıca kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların kuruluşta uygulanmasını aşağıdaki maddeleri dikkate alarak belirlemiştir:

- Yönetim sistemi için gerekli süreçler, kuruluştaki uygulamalar belirlenmiş ve bu süreçlerin istenen girdileri ve beklenen çıktıları belirlenmiştir.
- Bu süreçlerin sırası ve birbiri ile ilişkileri tanımlanmıştır.
- Süreçlerin etkin işletimi ve kontrolü için ihtiyaç duyulan metot ve kriterler belirlenmiştir.
- Bu süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmekte ve varlığı güvence altına alınmaktadır.
- Bu süreçlerin sahipleri ve sorumluları belirlenmiştir.
- Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirlenmiştir.
- Süreçler değerlendirilmekte ve bu süreçlerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler uygulanmaktadır.
- Süreçler ve kalite yönetim sistemi iyileştirilmektedir.

Bu süreçlerin işletilmesi için bir dokümantasyon sistemi kurulmuştur ve dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin; ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, ölçme ve izleme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve hedeflerde revizyona gidilmesi ve ayrıca gerekli kaynakların üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir ve yılda bir kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında proses sonuçları değerlendirilmekte ve iyileştirme kararları alınmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.1.1-P.2.6 ye kadar toplam 23 adet prosedür ve proses

LİDERLİK

LIDERLIK VE TAAHHÜTLER

GENEL

İTSO üst yönetimi, yönetim sistemi ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.
a) KYS etkinliği için hesap verilebilirliği,

b) Kalite politikasını ve hedeflerinin oluşturulmasını ve bunların kuruluşun bağlamı ve stratejik yönü ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
c) KYS şartlarının kuruluşun hizmet süreçleri ile entegre olmasının güvence altına alınması,
d) Süreç yaklaşımı ve risk esaslı düşünmenin teşvikini sağlanlaması,
e) Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakları sağlanması,
f) Etkin yönetimin ve yönetim sisteminin gerekliliklerine uyumun öneminin paylaşılması,
g) Kalite Yönetim Sisteminin hedeflediği sonuçlara ulaşılmasını sağlanması,
h) Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişilerin desteklenmesini, yönlendirilmesini ve teşvik edilmesi,
i) Sürekli iyileştirme faaliyetlerinin teşvik edilmesi,
j) İlgili yöneticilerin kendi sorumluluk alanlarındaki liderliklerini göstermek için desteklenmesi.

İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.00 Stratejik Beyanlar ve Politikalar

MÜŞTERI ODAKLILIK

İskenderun TSO hizmet verdiği üye ve paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi üye istek ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve üye memnuniyetinin izlenmesi gibi faaliyetler yürütülmektedir.
İTSO, üye odaklılık ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

- Üye ihtiyaçlarının tayin edilmiş, anlaşılmış olması ve düzenli olarak karşılanması,
- Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile üye memnuniyetinin arttırılması için kurumsal yeteneğin belirlenmesi,
- Üye memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesi.

İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.1.7 Üye ilişkileri Prosesi
P.1.7.1 Şikayet Yönetimi Prosedürü
Risk Analizi ve Fırsatlar Tablosu

POLITIKA

KALITE POLITIKASININ OLUŞTURULMASI

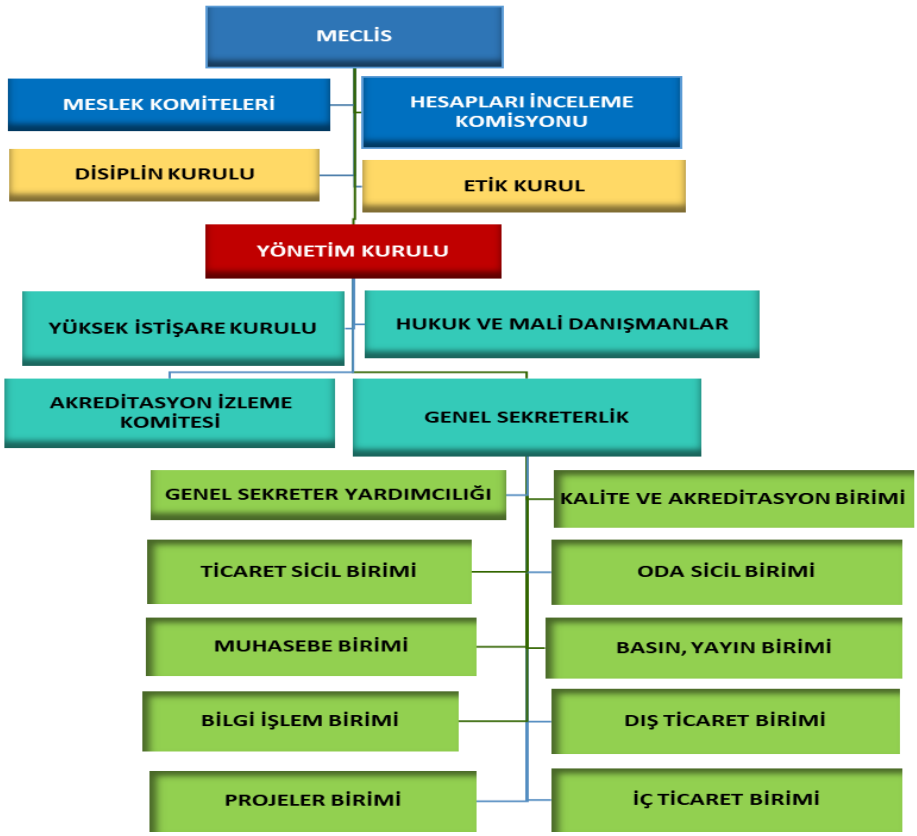
İTSO, KYS standart gereksinimlerini karşılar bir kalite politikası belirlenmiş, kalite yönetim sistem taahhütlerini içerecek şekilde oluşturulmuş ve personelin içselleştirmesi sağlanmıştır. Kalite Politikamız bu el kitabınında Bölüm 1.3 de verilmiştir.

KALITE POLITIKASININ DUYURULMASI

İskenderun TSO Kalite Politikasını, kuruluşun amacına ve Kalite Yönetim Sisteminin şartlarına uyarak "sürekli iyileşme" taahhütlerini içerecek nitelikte belirlemiş, tüm çalışanların ve üyelerin görebileceği şekilde kurum içinde asılmış ve web sayfasında duyurusu yapılmıştır.
Uygunluğun sürekliliği; YGG toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak ve hayata geçirilerek sağlanmaktadır. Ayrıca kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

KURUMSAL GÖREV, YETKI VE SORUMLULUKLAR

Kuruluşumuz organizasyon şemasını oluşturmuş ve organizasyondaki tüm pozisyonları görev tanımları ile tanımlamıştır.



İLGİLİ DOKÜMANLAR
EK.01 Görev Yetki Ve Sorumluluklar El Kitabı

PLANLAMA

RISK VE FIRSATLARI BELIRLEME FAALIYETLER

İTSO, Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine yönelik güvence oluşturulması, istenen etkilerin geliştirilmesi, istenmeyen etkilerin önlenmesi veya azaltılması ve iyileşmenin sağlanması amacıyla Madde 4.1. de belirtilen konular ile Madde 4.2.de belirtilen gereksinimleri göz önüne alarak risk ve fırsatları belirler ve bu riskleri minimize etmek için gerekli planlamayı yapar.

Planlama yapılırken risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini, bu faaliyetleri kalite yönetim sistemi prosesleri içerisinde nasıl uygulanacağı ve etkinliğinin ölçülmesini göz önünde bulundurulur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.1.8.5 Tehlike Ve Risk Değerlendirme Prosedürü
P.1.8.6 COVID-19 Acil Durum Eylem Planı
P.1.8.7 COVID-19 Acil Durum Prosedürü
P.2.7 Proses Risk Analizleri ve Değerlendirme Listesi

KALITE HEDEFLERI VE BU HEDEFLERE ULAŞMAK İÇIN PLANLAMA

İTSO, kalite politikası ile uyumlu ölçülebilir hizmet ile ilgili şartlarının karşılanması ile ilgili hedeflerini belirlemiş, duyurulmuş ve takibini yapmaktadır. Kalite hedefleri, kalite politikasının etkinliği ve müşteri ihtiyaçları göz önüne alınarak düzenli olarak gözden geçirilir, sürekli iyileştirme taahhüdü çerçevesinde gerekli hallerde revizyon yapılır.
İTSO, kalite amaçlarına ulaşmak için aşağıdaki hususları göz önünde bulundurarak planlama yapar:

- Kalite amacına ulaşmak için ne yapılacağını,
- Hangi kaynakların gerekeceğini,
- Kimin sorumlu olacağını,
- Ne zaman tamamlanacağını,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceğini

İLGİLİ DOKÜMANLAR
Stratejik Plan
Yılık İş Panı İş Takip Programı

DEĞIŞIKLIKLERIN PLANLANMASI

Kuruluşumuz üst yönetimi, standard şartlarını yerine getirmek ve kalite amaçlarına ulaşabilmek için oluşturduğu Kalite Yönetim Sisteminde güncelleme ve değişiklik ihtiyacı oluştuğunda aşağıdaki hususlar dikkate alınır:

- Değişiklilerin amaçları ve potansiyel sonuçları,
- Kalite yönetim sisteminin bütünlüğü,
- Kaynakların varlığı,
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi değerlendirilir.

DESTEK

KAYNAKLAR

GENEL

Odamız, faaliyetlerini yürütebilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürekliliğinin sağlanması, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, hedeflerin gerçekleştirilmesi amacıyla gerekli finansman, bilgi teknolojileri, malzeme, iş gücü, eğitim ve diğer kaynakları temin etmektedir. Ayrıca mevcut olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını ve dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini belirlenmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.1.2 Mali Yönetim Proses Kartı
P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı
P.1.3.1 İnsan Kaynakalrı ve İşe Alma Prosedürü
P.1.8.1 Satın alma Proses Kartı

KIŞILER
İTSO, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde uygulanması için gerekli kişileri tayin ve temin etmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

Organizasyon Şeması
EK.01 Görev Yetki Ve Sorumluluklar El Kitabı

ALTYAPI
Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı
P.1.6.1 Bilgi İşlem Yedekleme ve Arşivleme Prosedürü

PROSESLERIN IŞLETIMI IÇIN ORTAM
İTSOKalite Yönetim Sistemi kapsamında vermekte olduğu hizmetler için, gerekli çalışma ortamlarını sağlamış ve çalışma ortamlarının gerek hizmet veren personel için gerek de üyeler için gerekli hizmetleri yerine getirmiştir.
Çalışma ortamına ilişkin olarak personelin önerileri anketler ile veya personel toplantıları ile alınmaktadır.

İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI
Odamızın bünyesinde hizmetlerin gerçekleştirilmesi için uygun izleme ve ölçme cihazları bulunmadığından bu maddeden muaf tutulmuştur.

KURUMSAL BILGI
Odamız hizmetlerini yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir ve sürdürülebilir durumdadır.
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği uygulamaları sürekli olarak Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu ve Genel Sekreter tarafından takip edilir. Gerekli değişiklikler Yönetim Kurulu'na bildirilerek uygulamaya konulur. Değişikliklerler ilgili olarak personele bilgi verilir. Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alır:

a) İç kaynaklar (örneğin; fikri mülkiyet, tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümante edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, proses ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları)
b) Dış kaynaklar (örneğin; standardlar, akademik çevreler, konferanslar, üye ve dış tedarikçilerden derlenen bilgi)

YETKINLIK
İskenderun TSO, kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan personellerin gerekli yeterliliğini belirlemiş ve uygun eğitim, öğrenim veya tecrübelerinin kazanılması için gerekli faaliyetleri yapmakta, faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmekte ve personelinin yetkin olduğunu güvence altına almaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

EK.01 Görev Yetki Ve Sorumluluklar El Kitabı

FARKINDALIK
Odamız çalışanları; kalite politikası, ilgili kalite hedeflerini, kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkılarının ve kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

İlgili Dönem Stratejik Plan
Yıllık İş Planı Takip Programı

İLETIŞIM

İTSO, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim ihtiyaçlarını F.16 İletişim Planı dokümanı oluşturarak belirlemiştir. Bu dokümanda;

a) Neyin iletileceği
b) Ne zaman iletileceği,
c) Kiminle iletişim kurulacağı,
d) Nasıl duyurulacağı
e) Kimin iletişim kuracağına dair bilgiler yer almaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

F.16 İletişim Planı

DOKÜMANTE EDILMIŞ BILGI

Odamız'da KYS standardında istenen kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları "P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü"nde açıklanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri " P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü ve P.1.6.1 Bilgi Güvenliği Yedekleme, Bakım ve Arşivleme Prosedürü"nde açıklamıştır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü
P.1.6.1 Bilgi Güvenliği (Bakım,Yedekleme Ve Arşivleme) Prosedürü

OPERASYON

OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu doğrultusunda hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan proseslerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Odamızca tespit edilen proseslerin belirleyicisi; bağlam, kapsam, stratejik plan iç ve dış hususlar, kalite politikası, kalite hedefleri, üyelerin ihtiyaç ve beklentileri ile mevzuatlarda hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Odamız hizmet şartlarını gerçekleştirebilmek için süreçlerini tanımlamış, kaynaklarını oluşturmuş, etkin yönetebilmek için ihtiyaç duyulan dokümantasyonu oluşturmuş, sürekli iyileştirme felsefesi ile süreç hedeflerini belirlemiştir ve ölçümlerini gerçekleştirmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı
P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu

ÜRÜN VE HIZMETLER İÇIN ŞARTLAR

MÜŞTERI ILE ILETIŞIM

İTSO, Bilgi İletişim Teknolojileri ve Haberleşme Yayın Politikasını yukarıdaki şekilde bu el kitabında bölüm 1.7 ve 1.8 şekilde tanımlamıştır;

İTSO üyeleri ve diğer kuruluşlar ile ilgili iletişimin sağlandığı en önemli kaynağı www.İTSO.org.tr adresindeki internet sitesidir. Bu sitede Odanın müşterilerinin ve diğer ilgili kuruluşların istedikleri bilgilere ulaşması sağlanır.

Gerek Oda faaliyetleri gerekse Oda tarafından sunulan hizmetlere ilişkin bilgiler, gerekli şartlar da belirtilmek suretiyle ilan edilmekte, basın bültenleri, internet, ziyaretler, telefon, faks, yazışma, çeşitli toplantılar ve yüzyüze görüşmelerle bilgiler verilmektedir.

Odanın 4 yılllık stratejik planları ve bu plandan türetilmiş Faaliyetlerin sonuçlarının yer aldığı Yıllık Faaliyet Raporları Üyelerimizi İTSO faaliyetleri hakkında bilgilendirmek ve hesap vermek amaçlı bir iletişim aracı olarak kullanılır.
Müşteri geri beslemeleri; hizmetin sunumu esnasında yüz yüze görüşmeyle, telefonla, anketlerle, web sitesi ile alınmaktadır.
Üyelerle ile ilgili iletişim metotları İTSO Üye İlişkileri Prosedüründe ve İletişim Planında ayrıntılı olarak tanımlanmıştır.
Üye ile iletişim aşağıdakileri içermektedir:
a) Hizmetlerle ilgili bilgi sağlanmasını,
b) Değişiklikler dâhil, taleplerin, sözleşmelerin veya siparişlerin ele alınmasını,
c) Üye şikayetleri dahil üyelerden geri bildirimler sağlanmasını,
d) Müşteri mülkiyetinin ele alınması veya kontrolünü
e) Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmesini (uygun olduğu zaman).

İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı
F.29 Üye Anketleri
Üye Anket Raporları

ÜRÜN VE HIZMETLER IÇIN ŞARTLARIN TAYIN EDILMESI

Odamız'da 5174 sayılı kanun ve ilgili yönetmelikler esasına bağlı olarak Oda hizmetleri kanun ve yönetmelikler ile müşteri taleplerine uygun olarak hazırlanır. Kuruluş tarafından verilen hizmet, bilgi ve belgelere ilişkin kayıtlarda mevzuat hükümleri çerçevesinde gizlilik prensibine uygun hareket edilir

İLGİLİ DOKÜMANLAR
5174 Sayılı Kanun ve Yönetmelikler
P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı
P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu

ÜRÜN VE HIZMETLER IÇIN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇIRILMESI

Üyelerimizin taleplerinin karşılanması aşamasında öncelikle yasal ve belirleyici diğer şartları taşıyıp taşımadığı gözden geçirilir ve gerekli şartları taşımadığının tespiti durumunda eksikliklerin tamamlatılması yoluna gidilir ya da talepleri reddedilir.
Odamıza, TOBB tarafından faaliyetlerimizle ilgili istenen değişiklik talepleri genelge ve genel yazı ile bildirilir. Bildirilen bu değişiklikler ilgili birimlere aktarılır. Üyelerimizden hizmetimizle ilgili gelen değişiklik talebi veya tarafımızca değişiklik önerilen durumlarda konu TOBB ve ilgili kurumlara aktarılarak oradan alınan talimat doğrultusunda işlem yapılır. Hizmet talebine ilişkin müşterilerin talepleri kuruluşumuza yazılı veya sözlü olarak yapılır. Hizmetin yerine getirilmesi kanunlar ve yönetmelikler çerçevesinde tamamlanmasından sonra onay ve imza işlemleri yapılarak imza karşılığı, bilgisayar çıktısı olarak (makbuz, dekont vb.) veya giden evrak kayıt numarası verilerek, müşteriye takdim edilir. Hizmetin talebinde değişiklik olması durumunda ilgili bölüm/ bölümler değişiklik hakkında bilgilendirilir ve talep kanuna/ mevzuata uygun ise yerine getirilir.

ÜRÜN VE HIZMETLER IÇIN ŞARTLARIN DEĞIŞMESI

Odamızın hizmet şartları değiştiğinde, uygun yazılı bilginin değiştirilmiş ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar edilmiş olmasını üyelere yapılan email, faxs v.b. ile teyitleşerek sağlamaktadır. Ayrıca gerekli görülmesi halinde üyelerle bir araya gelinerek konuyla ilgili toplantı yapılır. Söz konusu değişiklik söz konusu

olan şartlar sicil işlemleri tarafından alınır ilgili birim sorumlularına bildirilir. Genel Sekreterlikçe gerekli görülmesi durumunda ilgili personelin konuyla ilgili eğitim alması sağlanır.

ÜRÜN VE HIZMETLERIN TASARIMI VE GELIŞTIRILMESI

Kuruluşumuzda sunulan hizmetler 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'nun yasal şartları çerçevesinde yapıldığından tasarımı gerektiren her hangi bir durum söz konusu olmayıp, bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

DIŞARIDAN TEDARIK EDILEN PROSES, ÜRÜN VE HIZMETLERIN KONTROLÜ

GENEL

İskenderun TSO' nın ihtiyacı olan ürün ve hizmetler ile üyelerimize sunulmak üzere temin edilecek mal ve hizmetlerin alımı için ilgili mevzuata uygun olarak, şekil ve şartları belirlemek, uyulması gereken esas ve ilkeleri saptamak ve tedarikçilerin değerlendirilmesi için P.1.8.1 Satın Alma Proses Kartı oluşturulmuştur.

KONTROLÜN TIPI VE BOYUTU

İTSO, dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin kontrolünü Satın Alma Prosesine göre yapmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

P.1.8.2 Satın Alma Proses Kartı
F.03 Onaylı Tedarikçi Listesi
F.04 Tedarikçi Değerlendirme Formu

DIŞ TEDARIKÇI IÇIN BILGI

Odamızda hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır ve duyurulur.

İTSO aşağıdakiler için uygulanabilir şartları dış tedarikçilere iletmektedir:

a) İTSO adına sağlanan ürünler ve hizmetler veya yürütülen prosesleri,
b) Ürünler ve hizmetlerin, metotların, proseslerin veya ekipmanların kabulü veya serbest bırakılmasının onaylanmasını,
c) Personelin istenen vasıflandırılması dahil yeterliliğini,
d) Dış tedarikçinin Oda ile etkileşimini,
e) Dış tedarikçinin performansının kontrolünü ve izlenmesini (kuruluş tarafından kullanılan),
f) İTSO ya da onun üyesi tarafından dış tedarikçinin tesisinde yapılan doğrulama faaliyetlerini.

ÜRETIM VE HIZMETIN SUNUMU

ÜRETIM VE HIZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Odamız, verilen hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmek için gereken prosesleri belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleşmesine yönelik prosesler, prosedürler ve Hizmet Standartları hazırlanmış ve personel ile paylaşılmıştır. Hizmetleri gerçekleştirilen personelin yetkinlik şartları görev tanımlarında belirlenmiştir.

TANIMLAMA VE IZLENEBILIRLIK

Üyelerimize (müşterilerimize) sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır;
Üyenin Oda ve ticaret sicil/esnaf sicil numarası - Üyenin adı soyadı ve unvanı - Üyenin TC kimlik numarası - Yazışmalarda dosya numarası, tarih ve sayısı - Sicil Numarası – Sicil Beyannamesi - Üye Güncelleme Formu
İskenderun TSO, verdiği hizmeti, hizmeti gerçekleştiren birimin değişik aşamalarda tuttuğu kayıtlar aracılığıyla izler.
Üyelerle ilgili yapılan tüm işlemler, üyenin kendi dosyasına takılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR
Üye Dosyaları
MERSİS
TOBB Üye modülü
Evrak Kayıt Programı

MÜŞTERI VEYA DIŞ TEDARIKÇIYE AIT MÜLKIYET

İTSO'da hizmetin sunumu için gerekli olan ve üyenin yasal şartlara istinaden alınan dosyalar üye mülkü olarak belirlenmiştir. Kontrolümüz altında olduğu süre içinde üyeye ait olan evraklar taranarak bulut sisteminde korunur. Ayrıca fiziki ortamda saklanması ve yetkisiz kişilerin eline geçmesini önlemek amacı ile gerekli tedbirler alınır, güvenliği sağlanır.
Üye mülkünün kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygunluğunun kalmaması hallerinde; üye ile irtibata geçilerek üye kayıtlarından eksiklikler giderilir. Üye bilgileri özel proses gibi özenle korunmaktadır.

MUHAFAZA

Odamızda hazırlanan belge, rapor ve ürünlerin korunması için uygun yöntemler geliştirilmiştir.
Odamız, faaliyet konularına bağlı olarak gerçekleştirdikleri iş ve işlemler ile ilgili, Odamız bilişim sistemi içerisinde, tanımlanmış olan yazılımlar üzerinde çalışır ve faaliyetin içeriğine bağlı olarak hazırlanmış olan yazılım programı üzerinde gerekli olan bilgiler, birimler tarafından kayıt ve muhafaza edilir. TOBB modülleri üzerinde işlenen veriler TOBB tarafından muhafaza edilir.
Birimlerin yazılım programları üzerinde kayıt altına aldıkları bilgi ve belgelerin muhafazası amacı ile gerekli olan veri yedeklemeleri yapılır. Bilgi ve belgelerin Bilgi İşlem Yedekleme Prosedürü ve Bilgi Güvenliği Prosedürü'nde belirtildiği üzere korunması sağlanır.
Odamıza, alımı yapılan her türlü demirbaş ve donanım Bakım Prosedürüne göre gerekli bakımları yapılarak muhafaza edilmektedir.
İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü
P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı
P.1.6.1 Bilgi Güvenliği (Bakım,Yedekleme Ve Arşivleme) Prosedürü

TESLIMAT SONRASI FAALIYETLER

Odamız sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin geri bildirimleri yazılı veya sözlü şekilde alınır ve değerlendirir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda eğer düzeltme gerekliyse süreçler tekrar başlatılır.
Kuruluşumuz, gerekli teslimat sonrası faaliyetleri tayin ederken, aşağıdakileri değerlendirir:
a) Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
b) Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar,
c) Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü,
d) Müşteri şartları,
e) Müşteri geri bildirimleri.

DEĞIŞIKLIKLERIN KONTROLÜ

Hizmetlerin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için olası bir değişiklikte Genel Sekreter, Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu ve değişikliğin yapılacağı süreçten sorumlu personel değişikliği değerlendirir ve değişikliğin uygulanması için Yönetim Kurulu Başkanının onayını alır. Onay alındıktan sonra değişiklik yapılır ve tüm personele duyurulur. Yapılan değişikliklere ait kayıtlar muhafaza edilir

ÜRÜNLERIN VE HIZMETLERIN PIYASAYA SUNUMU

İTSO'de verilen tüm hizmetler için yapılan faaliyetler ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi modeli, 5174 Sayılı Kanun ve İskenderun TSO İç Yönetmeliği çerçevesinde belirlenen Kalite Politikasına, Kalite El Kitabına, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarına uygun olarak düzenlediği prosedürlerle, talimatlarla, kalite süreçleri ile, formlarla, kılavuzlarla, yönetmelik özetleriyle gerçekleştirilmektedir.
İskenderun TSO Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yürütülen tüm faaliyetler işleyişi içerisinde sistematik bir şekilde kontrol edilir. Görülen aksaklıklar giderilerek sistemin yenilenmesi, geliştirilmesi ve sürekliliği sağlanır.
Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Prosesi Kartında belirtilen yöntemler kullanılarak uygunsuzluk giderilir ve proses yeniden işletilir.
Hizmetin aşamalarının tamamında hizmetin izlenmesi ölçülmesi için yöntemler belirlenmiştir. Hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmet karakteristikleri izlenmekte ve ölçülmektedir. Üye memnuniyet anketleri, iç tetkikler ve gerçekleştirilen günlük kontroller ile de hizmetin izlenmesi ve ölçülmesinde önemli yöntemlerdir. Ayrıca hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de, hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR
5174 Sayılı Kanun ve Yönetmelikler
P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı
P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu Prosedürü

UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

İskenderun TSO'de 5174 sayılı kanunla belirtilen faaliyetlerin, diğer faaliyetlerin ve kalite sistemine uygun olmayan hizmetin verilmesi önlenmekte, uygunsuzluklar tespit edilmekte ve çözüm getiren yöntemlerle giderilmektedir.
Hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında onay noktalarında ve kalite süreçleri doğrultusunda belirtilen hizmetlerle kontrol edilmekte, kalite yönetim sistemi planlı tetkiklerle kontrol edilmekte, tetkik raporlarıyla incelenmekte, uygunsuzluk tespitedildiğinde düzeltici, önleyici faaliyetler başlatılmakta, gerekli tedbirler alınarak tekrar edilmesi önlenmektedir.
Uygunsuzlukların tanımlanması, ele alınması, kontrolü ve yapılan faaliyetler P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartında tanımlanmıştır. İlgili kayıtlar, P.1.6.2 prosedürüne göre muhafaza edilir.
İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

İZLEME, ÖLÇME, ANALIZ VE DEĞERLENDIRME

GENEL

İTSO'de, sürekli iyileştirmenin sağlanabilmesi için, izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme prosesleri planmış ve uygulanmaktadır.
Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğu için; stratejik plandan türetilmiş İş Takip Programı, üye memnuniyeti, iç tetkikler ile kalite yönetim sistemi proseslerin ölçümleri konularında izleme ve ölçme metotları oluşturur. Bu ölçüm sonuçlarını, istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edip, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için düzeltici ve önleyici faaliyetleri gerçekleştirir
İLGİLİ DOKÜMANLAR
İş Takip Programı
İlgili Dönem Stratejik Plan
F.29 Üye Memnuniyet Anketleri
SPİK Süreç Hedefleri Takip Formu
P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı

MÜŞTERI MEMNUNIYETI

İskenderun TSO müşterileri Oda üyeleridir. Odamız, üye şartlarını karşılayıp, karşılamama hakkında üyelerimizin memnuniyet, şikâyet ve önerileriyle ilgili geri beslemesini;

- Üyelerimizi birebir ziyaret ederek,
- Odamıza geldiklerinde tarafımıza ilettikleri istek, şikâyetleri alarak,
- Web sitesi ile,
- Anketler ile ölçülür. Anketler yılda en az bir kez üyelerimiz tarafından doldurur.Anketler Üye Memnuniyet Anketi Değerlendirme Talimatı'na göre değerlendirilir.

Üyelerin şikâyet, önerileri ve bilgi edinme talepleri P.1.7.1 Şikayet Yönetimi Prosedürüne göre değerlendirilir.
Üye öneri veya şikayetlerinin değerlendirilmesi sonucu yapılan düzeltici ve önleyici faaliyetler DÖF prosedürüne göre yapılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

P.1.7.1 Şikayet Yönetimi Prosedürü
P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı

ANALIZ VE DEĞERLENDIRME

İskenderun TSOn'da hizmetler için yürütülen faaliyetler sonucunda elde edilen veriler: üye ve personel memnuniyet anket sonuçları, yönetim organları ve personelin toplantıya katılım performansları, lobi faaliyetleri, basında yer alma oranları, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve sonuçları, iç tetkik sonuçları, alınan eğitim sonuçları ve kişibaşı saat istatistikleri ve SP'den türetilerek iş takip programında takip edilen faaliyetlere ilişkin veriler analiz edilerek bilgiye dönüştürülmekte, gerek duyulduğunda istatistiki yöntemlerle raporlanmakta ve Yönetim Gözden Geçirme toplantısında değerlendirilmektedir.
Analiz sonuçları, aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılır:

- Hizmetin gerekliliklere uygunluğunu göstermek,
- Müşteri (Üye) memnuniyetini değerlendirmek ve geliştirmek,
- KYS yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini temin etmek,
- KYS sistemi planlamasının başarılı bir şekilde gerçekleştiğini göstermek,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliğini göstermek,
- Dış tedarikçilerin performansını değerlendirmek,
- Yönetim sisteminin gelişimi dahilinde ihtiyaç ve fırsatları belirlemek.

Ayrıca stratejik plan sonuçları yıllık hazırlanan faaliyet raporunda yer alır ve web sitemizde duyurusu yapılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

SPİK, İş Takip Programı
P.1.7.1 Şikayet Yönetimi Prosedürü
P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı
P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı
P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı

İÇ TETKIK

Odamız, Kalite Yönetim Sisteminin standard şartlarına uyup uymadığını, planlanan şekilde uygulanıp uygulanmadığını, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin olarak sürdürülüp sürdürülmediğini, yılda asgari 1 defa planlayarak iç tetkik yapar.
Odamız tetkik planı; geçmiş tetkik sonuçları, faaliyetlerin durumu ve önemi göz önüne alınarak hazırlanır. Planda denetlenecek birim, denetim görevlileri ve denetleme zamanı (ayı) belirtilir. Tetkikçiler, eğitim alanlar

içinden kendi yaptığı faaliyeti tetkik etmeyecek şekilde belirlenir. Tetkiklerin planlanması, yürütülesi, kayıt altına alınması ve sorumluluklar İç Tetkik Prosedürü'nde dokümante edilmiştir. Tetkik edilen birim sorumlusu, tetkikte bulunan eksiklikler ile ilgili düzeltici faaliyetleri ve tarihlerini belirler ve zaman geçirmeden uygular. Aynı tetkikçi tarafından düzeltici faaliyetleri doğrular ve sonuçlarını kayıt eder. Eğer uygunsuzlukların devam ettiği tespit edilirse, sorun personel toplantılarında ele alınmakta burada da çözülmezse üst yönetim toplantılarında da karar alınmaktadır. Ayrıca iç tetkik raporu AİK ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı gündemine alınarak görüşülmektedir.
Tetkik kayıtları, kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı

YÖNETIMIN GÖZDEN GEÇIRMESI

İTSO'de Yönetimi Gözden Geçirme toplantıları YGG ve Akreditasyon İzleme Komitesi Toplantı Prosedürü'ne göre gerçekleşmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı
P.1.8 Kalite Ve Dokümantasyon Proses Kartı

İYİLEŞTİRME

GENEL

İskenderun TSO kalite politikası, kalite hedefleri, iç tetkikler, verilerin analizi, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı aracılığı ile hizmet kalitesini ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli olarak geliştirir ve gereken düzeltici faaliyetleri başlatır. Bu faaliyetler aşağıdakileri içerir:

- Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek,
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak
- Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmaktır.

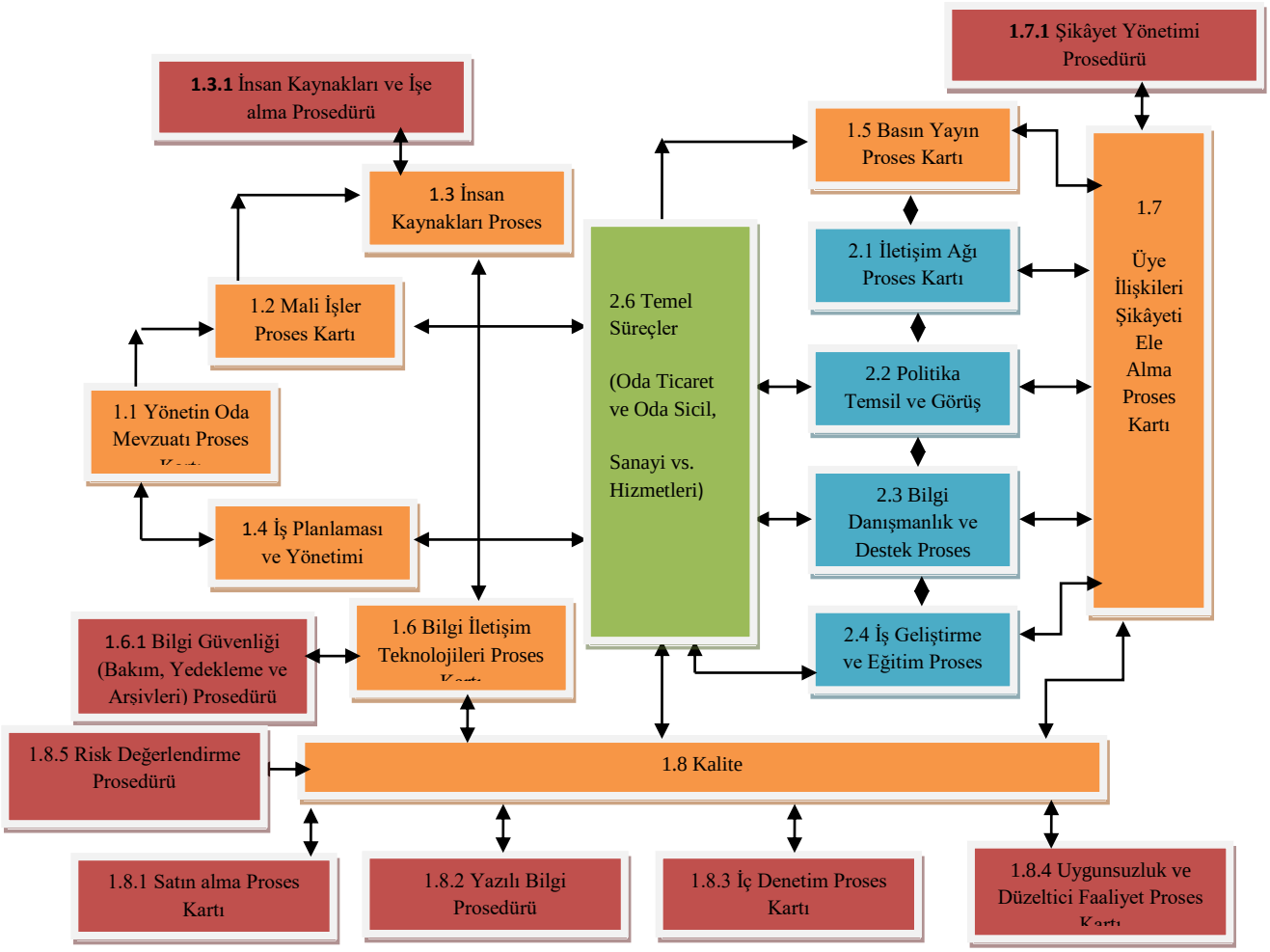
UYGUNSUZLUK VE DÜZELTICI FAALIYET

Bu madde kapsamında P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı, P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı oluşturulmuştur.
İLGİLİ DOKÜMANLAR
P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı

SÜREKLI IYILEŞTIRME

Odamız, Kalite politikamızın Odamızı geleceğe ne derecede taşıdığını, Kalite hedeflerine ne derecede ulaşıldığını, Tetkik sonuçlarının durumunu, Verilerin analiz sonuçlarını, Düzeltici ve önleyici faaliyetler sonuçlarını, Yönetimin gözden geçirmesi sonucunda alınan karar ve faaliyetlerini kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için kullanır.

ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



Onay Genel Sekreter		Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	

ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	**ISO 10002:2014 MMYS**	**TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ**	**İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON**
1 Kapsam	**1. Kapsam**	**-**	
2. Atıf yapılan standartlar	**2. Atıf yapılan standart ve doküman**	**-**	
3. Terimler tarifler	**3. Terimler ve tarifler**	**-**	
4. Kuruluş bağlamı	**4. Kılavuzluk prensipleri**	Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı	
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama		Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı	EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
4.2 İlgili tarafların İhtiyaç ve beklentilerin anlaşılması		Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Proses Kartı	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme		Madde 1. 8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	P.1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı
4.4 Kalite yönetim sistemi ve Süreçleri		Madde 1. 8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	Proses Etkileşim Tablosu
5. Liderlik	**5. Şikâyetleri Ele Alma Çerçevesi**		
5.1 Liderlik ve Taahhüt	5.1 Taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı	P.00 Stratejik Beyanlar ve Politikalar
5.2 Kalite Politikası	5.2 Politika	Madde 1. 8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	Kalite Politikası
5.3 Organizasyonel Roller, Sorumluluklar ve Yetkiler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		EK.01 Yönetici ve Personel El Kitabı (OEK)
6. Planlama	**6. Planlama ve Tasarım**		**P.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Proses Kartı**
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri		Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) P.2.7 Proseslerin Risk Analizleri Tablosu P.1.8.5 Risk Değerlendirme Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	**6.1** Genel **6.2** Hedefler **6.3** Faaliyetler		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) 2016-2019 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları Proses Kalite Hedefleri
6.3 Değişikliklerin Planlaması			
		7. Destek	
7.1 Kaynaklar	**6.4** Kaynaklar	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.8 Kalite	P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	**ISO 10002:2014 MMYS**	**TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ**	**İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON**
7.2 Yeterlilikler **7.3** Farkındalık **7.4** İletişim	**5.3** Sorumluluk ve Yetki		P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.3.1 İnsan Kaynakları ve İşe Alma Prosedürü P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme ve Eğitim Proses Kartı
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi			P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.1.6.1 Bilgi Güvenliği (Bakım, Yedekleme ve Arşivleme) Prosedürü P.1.6.2 Acil Durum Eylem Planı P.1.8.6 COVID-19 Acil Durum Eylem Planı P.1.8.7 COVID-19 Acil Durum Prosedürü
8.Operasyon	**7. Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Çalıştırılması**		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol **8.2** Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar **8.3** Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi **8.4** Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü **8.5** Üretim ve hizmetin sağlanması **8.6** Ürün ve Hizmet Sunumu	**7.1** İletişim **7.2** Şikâyetin Alınması **7.3** Şikâyetin Takip Edilmesi **7.4** Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi **7.5** Şikâyetin İlk Değerlendirmesi **7.6** Şikâyetin Araştırılması **7.7** Şikâyetlere Cevap Verme **7.8** Kararın Bildirilmesi **7.9** Şikâyetin Kapatılması	Madde 1.7 Üye ilişkileri Şikayeti Ele Alma Proses Kartı	P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikâyet Ele Alma Proses Kartı P.1.7.1 Şikâyet Yönetimi Prosedürü P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık ve Destek Proses Kartı P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu Proses Kartı
8.7 Uygun Olmayan Süreç çıktıların Kontrolü		Madde 1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	P.1.8.4 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
9.Performans Değerlendirme	**8. Sürdürme Veya İyileştirme**		P.1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG ve AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	**8.1** Bilginin Toplanması **8.2** Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirmesi **8.3** Şikâyetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet **8.4** Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi	Madde 1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Proses Kartı Madde 1.7 Üye ilişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı Madde 1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	Müşteri Memnuniyeti Sonuçları P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık ve Destek Proses Kartı
9.2 İç tetkik	**8.5** Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki	Madde 1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	8.6 Şikâyetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	**ISO 10002:2014 MMYS**	**TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ**	**İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON**
10. İyileştirme			
10.1 Genel		Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kalite Madde 2.4 İş Geliştirme ve Eğitim	Tüm Prosesler
10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler	**8.7** Sürekli İyileştirme		P.1.8.4 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı (YGG VE AİK)
10.3 Sürekli iyileştirme			Tüm Prosesler