



**1. AMAC:** Bu prosedürün amacı üniversite bünyesinde yürütülen Kalite ve Müşteri (Öğrenci) Memnuniyeti Yönetim Sistemini, bu sistem ile ilgili yürütülen faaliyetlerin etkinliğini ve uygulamaya yansıtılma durumunu, üniversitede uygulanmakta olan Kalite ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin etkinliğinin belirlenmesi, uygunsuzlukların saptanması, düzeltmelerin önerilmesi, Kuruluş İçi Denetim sonuçlarının raporlanması, düzeltmelerin takibi ve tetkiklerin organize edilmesi faaliyetlerini açıklar.

**2. KAPSAM:** Bu prosedür üniversitenin tüm birimlerini kapsar.

### **3. TANIMLAR:**

**İç Denetim:** Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ve yeterliliğinin gözlenmesi amacı ile üniversite iç denetimcileri tarafından yapılan denetlemelerdir. *İç Kalite Denetimi, sertifikalı ve (Yönetim Temsilcisi tarafından görevlendirilen ) bağımsız denetimler tarafından gerçekleştirilir.*

### **4. UYGULAMA:**

Kuruluş İçi Yıllık Denetim Planı her yılın Ocak ayında Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda hazırlanır ve Rektöre onaylatılır.

#### **4.1. İç Kalite Denetim Hazırlığı**

Yönetim Temsilcisi, üniversite genelinde yapılacak denetimleri ve görev alacak denetimcileri saptar. Denetimcilerin Kuruluş İçi Denetimci Eğitim sertifikasının bir kopyasını iç denetim dosyasına koyar.

Denetim planı yapılırken; Denetimcinin, denetim yapılacak bölüm personeli dışında olması sağlanır. Denetim ekibinin hangi bölümde ve kaç kişilik ekiplerle denetim gerçekleştireceğine Yönetim Temsilcisi karar verir.

Yönetim Temsilcisi her takvim yılı için yıllık periyotlarda toplam **iki kez** olacak şekilde gelecek yıla ait yıllık iki denetimi içeren Kuruluş İçi Yıllık Denetim Planını hazırlar. 'Kuruluş İçi Yıllık Denetim Planı' Rektöre onaylatılarak, Yönetim Temsilcisi tarafından yürürlüğe konulur. Yönetim Temsilcisi tarafından Kuruluş İçi Yıllık Denetim Planı tüm denetimcilere kontrollü doküman olarak dağıtılır.



Kuruluş İçi Yıllık Denetim Planı doğrultusunda denetim tarihinin ertelenmesi durumunda tüm birimler bilgilendirilir ve Kuruluş İçi Yıllık Denetim Planı revize edilir.

#### 4.2. İç Kalite Denetiminin Gerçekleştirilmesi

##### Açılış Toplantısı

Denetim başlarken Denetimci/ler ve ilgili bölüm sorumlusunun katıldığı bir açılış toplantısı yapılır. Bu toplantıya ilgili bölümden bölüm sorumlusunun uygun gördüğü elemanlar da katılabilirler. *Denetim ekibinin lideri (Baş Denetçi)*, açılış toplantısında İç Denetimin nedenlerini ve amacını belirtir, uygunsuzluk tanımını yapar ve denetim planını açıklar.

##### Denetim

Denetimciler, denetim sırasında gözlemlerini tarafsız olarak yapmak zorundadırlar. Denetimci, bölümün dokümanlarına, yürürlükte olan yasal mevzuatlara, ISO 9001:2008 ve ISO 10002:2014 standardı şartlarına bağlı kalarak, bölüm elemanları ile karşılıklı görüşmeler yapar, dokümanları inceler, koşulları inceler ve verilerin uygunluğu/uygunsuzluğu ile ilgili kanaat oluşturur.

Sorulan soruların cevaplarının olumsuz (olumsuzluğun yoğunlaşması, bölüm çalışmalarını olumsuz yönde etkileme durumu bulunması) olması durumunda Başdenetimci /Denetimci Kuruluş İçi Tetkik Raporu düzenler( Düzeltici Önleyici Faaliyet açılmaz ) ve uygunsuzluk başlatarak yapılacak düzeltme ile ilgili olarak, denetim geçiren bölüm sorumlusu ile beraber gerekli süreyi belirleyerek yazar ve bölüm sorumlusuna imzalatır. Ayrıca İç Denetim Soru Listesi üzerinde ilgili maddede uygunsuzluğu belirtir. *Kuruluş içi tetkik raporunda mutlaka objektif delil belirtilir ve uygunsuzluğun düzeltilmesi için en az 20 gün süre verilir. Uygunsuzlukla ilgili verilen termin tarihinde uygunsuzluk giderilmemiş ise, denetçi, ilgili birim yöneticisi ile de görüşerek ikinci bir tarih verir, ikinci tarihte de uygunsuzluğun düzeltilmemesi halinde durum yönetim temsilcisi kanalıyla Rektörlüğe bildirilir ve çözüm için gereği talep edilir.*

##### Kapanış Toplantısı

Denetim ekibinin lideri, denetim olan bölüm elemanlarıyla toplantı yaparak uygunsuzlukları ve olumlu bulguları tarafsız gözlemlerle açıklar. Denetim ekibinin lideri (Baş Denetçi),



kapanış toplantısı sırasında belirlenmiş olan uygunsuzluklarla ilgili açıklama ve bu uygunsuzlukların düzeltilmesi için belirlenen termin tarihlerini toplantı katılımcılarına bildirir.

#### 4.3. İç Kalite Denetiminin Raporlanması

Denetimin tamamlanmasından sonra denetim esnasında doldurulan ve ilgili bölüm sorumlusuna da imzalatılan 'Kuruluş İçi Denetim Raporu' denetmciler tarafından imzalanarak onaylanır.

İç denetim soru listesinde belirtilen uygunsuzlukların tamamı için ayrı ayrı 'Kuruluş İçi Denetim Raporu' doldurulur ve tespit edilen her uygunsuzluk için ilgili Birim Amirine düzeltilmesi için minimum 20 gün bir süre verilir.

#### 4.4. Uygunsuzlukların Takibi

*Bulunan uygunsuzlukların düzeltilmesi için gereğinin zamanında yaptırılmasından ilgili bölüm sorumlusu sorumludur. Düzeltici işlemlerin takibinden ise denetim ekibinin lideri, Denetim ekibi lideri herhangi bir sebeple bu takibi gerçekleştiremeyecekse denetim ekibinden (denetim eki liderinin belirleyeceği) herhangi bir denetimci sorumludur.*

Denetim ekibi lideri İç Denetim sırasında bulunan uygunsuzluklarla ilgili yapılması gereken düzeltici işlemler (Faaliyetler) tamamlandığında ilgili Kuruluş İçi Denetim Raporu üzerindeki "Takip Bilgileri Hanesindeki Açıklama Kısmını" doldurur, faaliyetin bitiş tarihini yazarak imzalar. Yapılan düzeltme bir doküman içeriyorsa düzeltilmiş bu doküman Kuruluş İçi Denetim Raporunun ekine konularak Dokümantasyon Sorumlusuna Revizyon Talep Formu ile birlikte teslim edilir.

Yönetim Temsilcisi, gerçekleşen iç denetimlerle ilgili olarak, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarından önce *Sistem Performans Raporu ile* üst yönetimi bilgilendirecek şekilde açıklamalar yapar.

### 5. SORUMLULUK

**Yönetim Temsilcisi:** Üniversitede yapılacak denetimleri ve görev alacak denetmcileri saptar. Yıllık Kalite Denetim Planını hazırlar. *Sistem Performans Raporunu* hazırlar ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı öncesi üst yönetime sunar.

**Diğer Bölümler ve Bölüm Sorumluları:** Yönetim Temsilcisiyle birlikte denetim kesin tarihini denetimden önce belirlerler. Denetim ekibine, iç denetimin rahat ve uygun bir ortamda geçmesi için gerekli kolaylık ve yardımı sağlarlar. Teslim edilen uygunsuzlukların belirlenen son tarihten önce düzeltilmesinden sorumludurlar.

**Baş Denetimci:** Denetim süresince kendi denetim ekibine liderlik eder, 'Kuruluş İçi Denetim Raporu'nu hazırlar ve Yönetim Temsilcisine teslim eder.



**Denetmciler:** Denetim edilecek bölüm sorumlularıyla açılış toplantısına katılır. Denetim sırasında gözlemlerini tarafsız olarak yaparlar,

**6.REFERANSLAR:**

- 6.1. Kuruluş İçi Denetim Raporu
- 6.2. Kuruluş İçi Yıllık Denetim Planı
- 6.3. İç Denetim Soru Listesi
- 6.4.Sistem Performans Raporu

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	