



## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Üniversitemizde uygulanan ISO 9001, ISO 45000, ve ISO 10002 Entegre Yönetim Sisteminde iç – dış, bağlam ve hususlarını açıklamaktır.

## 2.KAPSAM VE UYGULAMA ALANI

### 2.1 GENEL

TS-EN-ISO-9001:2015, TS ISO 10002:2018, TS ISO 45001:2018, standartlarına göre hazırlanan dokümanlar, Üniversitemizin

- Öğrenci taleplerini ve yürürlükteki kanun ve mevzuat şartlarını karşılayan hizmeti, düzenli bir şekilde sağlama yeteneğini gösterme ihtiyacı için,
- Sistemin sürekli iyileştirilmesi ve öğrencilere yürürlükteki mevzuat şartlarına uyulduğu güvencesinin verilmesi için ve öğrenci memnuniyetinin artırılması için Üniversitemiz, Entegre yönetim sistemi şartlarını belirlemektedir.

### Entegre Yönetim Sistemi kapsamı;

Gazimağusa'da yer alan kampüsümüzde, Yüksek Öğretim Hizmetleri Sunumu

### 2.2 UYGULAMA

TS-EN-ISO-9001:2015 Kalite yönetim Sistemleri, TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, TS ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartları kapsamında uygulamaktadır.

### 2.3 UYGULANABİLİR OLMAYAN MADDELER

**8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi:** Üretimimizde belirlenmiş standartlar dahilinde Tasarım söz konusu olan bir faaliyet bulunmamaktadır bundan dolayı kapsam dışı konular olarak belirlenmiştir.

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR YARDIMCISI
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	



### 3.TERİMLER VE TARİFLER

Bu doküman, Entegre (ISO 9001, ISO 10002, ISO 45001) yönetim sistemi için geçerlidir.

- **Entegre Yönetim Sistemi;** Politika ve hedefler ile bu hedefleri gerçekleştirmek için gerekli prosesleri oluşturmada kullanılan kuruluşun ilişkili veya etkileşimli bir dizi unsuru (9001-10002-45001 için oluşturulan sistem)
- **Kalite;** Bir nesnenin bir dizi doğal özelliğinin gereklilikleri yerine getirme derecesi
- **Kuruluş;** Hedeflere ulaşmak için sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri düzenlenmiş, kendi işlevleri mevcut olan kişi veya kişiler grubu
- **Politika;** Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen niyetleri ve yönelimi
- **Hedef;** Ulaşılabilecek sonuç
- **Proses;** İstenen çıktıları ortaya koymak için girdileri kullanan ilişkili veya etkileşimli faaliyetler grubu
- **Katılım;** Paylaşılan hedeflere ulaşmak için yapılan faaliyetlere dahil olma ve katkı sağlama
- **Üst yönetim;** Bir kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi veya kişiler grubu
- **Çıktı;** Bir prosesin sonucu
- **Risk;** Belirsizlik etkisi
- **İlgili taraf;** Bir karar veya faaliyeti etkileyen, bunlardan etkilenen veya bunlardan etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş
- **Dokümante edilmiş bilgi;** Bir kuruluş tarafından kontrol edilmesi ve saklanması gereken bilgi ve bunun saklandığı ortam
- **Ürün;** Bir kuruluşun, kuruluş ile müşterisi arasında herhangi bir etkileşim olmadan üretebildiği çıktısı
- **Hizmet;** Bir kuruluşun mutlaka en az bir faaliyetinin kuruluş ve müşterisi arasında

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR YARDIMCISI
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	



gerçekleştirildiği çıktısı

- **Etkinlik;** Planlanan faaliyetlerin gerçekleştirilme ve planlanan sonuçlara ulaşılma seviyesi
- **Yetkinlik;** istenen sonuçlara ulaşmak için bilgi birikimi ve becerileri uygulama yeteneği
- **Dış kaynak kullanımı;** bir dış kaynaklı kuruluşun, bir kuruluşun fonksiyonlarının veya proseslerinin bir bölümünü yürüttüğü durumlarda yapılan düzenleme
- **İzleme;** bir sistemin, bir prosesin, bir hizmetin veya bir faaliyetin durumunun belirlenmesi
- **Düzeltilici faaliyet;** Uygunluğunun sebebini ortadan kaldırmak ve tekrar ortaya çıkmasını önlemek için yapılan faaliyet
- **Sürekli iyileştirme;** Performansın geliştirilmesi için tekrarlanan faaliyet
- **İyileştirme;** Performansın geliştirilmesi için yapılan faaliyet
- **Düzeltilme;** belirlenmiş bir uygunluğunun ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet
- **Yasal Şart;** bir yasama organı tarafından belirlenmiş zorunlu şart
- **Düzenleyici Şart;** bir yasama organı tarafından yetki verilmiş olan bir yetkili makam tarafından belirlenen şart
- **ISO 10002 terimi;** ISO 10002:2018 standardı için kullanılmıştır.
- **Müşteri Memnuniyeti;** Gerçekleştirilen hizmetlerin vatandaşlar tarafından algılanma derecesi
- **Şikâyetçi;** Şikâyet Yapan kişi, kuruluş ya da temsilcisi
- **Şikâyet;** müşterinin sunulan hizmetle ilgili memnuniyetsizlik duyması ve bu durumdan doğrudan ya da dolaylı yolla çözüm beklemesi durumu
- **Müşteri;** Hizmet alan kişi/ler,
- **Geri Bildirim;** Sunulan hizmetler veya şikâyetlerle ilgili müşteri görüş, yorum veya beyanları

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR YARDIMCISI
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	



- **İlgili taraf:** Kuruluşumuzun hizmet performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi ya da grup
- **Kaza (İş Kazası):** Ölüme, hastalığa, yaralanmaya hasara veya diğer kayıplara sebebiyet veren istenmeyen olay
- **Tehlike:** İnsanların yaralanması, hastalanması, malın veya malzemenin hasar görmesi, işyeri ortamının zarar görmesi veya bunların birlikte gerçekleşmesine neden olabilecek potansiyel kaynak veya durum
- **Tehlike Tanımlanması:** Bir tehlikenin varlığını tanıma ve özelliklerini tarif etme prosesi
- **Olay:** Kazaya sebep olan veya olabilecek potansiyele sahip olay
- **İş Sağlığı ve Güvenliği:** Çalışanların, geçici işçilerin, müteahhit personelin, ziyaretçilerin ve çalışma alanındaki diğer insanların sağlığını ve güvenliğini etkileyen faktörler ve şartlar
- **Risk:** Meydana gelebilecek Zararlı bir olayın sonuçları ve oluşma olasılığının bileşkesi
- **Risk Değerlendirmesi:** Tüm proseslerde riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve riske tahammül edilip edilemeyeceğine karar vermek
- **Enerji:** Elektrik, yakıtlar, buhar, ısı, basınçlı hava ve benzeri diğer kaynaklar.
- **Akış şeması:** Aşamaların, sıraları ile etkileşimlerinin, sistematik ve şematik gösterimi.
- **Kritik limit:** Kabul edilme durumunun kabul edilmeme durumundan ayrıldığı kriter.

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR YARDIMCISI
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	



#### 4.KURULUŞUN BAĞLAMI

##### Dış Bağlam/Dış Hususlar

Üniversitemiz kontrolünde olmayan, hedeflere ulaşmada belirsizlik oluşturabilecek; ülkedeki ekonomik ve siyasi konjonktür, dış ülkelerle olan ilişkiler, sosyolojik, demografik, faktörler, iklim şartları doğal afetler, siber saldırılar, kamu kurumları arasındaki eş güdüm ve koordinasyon sorunları, mevzuatlar, hükümet programındaki öncelikler, bütçe yetersizliği vs. dış hususlarımızı oluşturmaktadır. Verilen hizmetleri ve kurumsal yapımızı etkileyen belli başlı dış hususlar şunlardır:

- Hükümet programı
- Ekonomik durum (ulusal ve uluslararası)
- YÖK ve YÖDAK kararları
- Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlarının düzenlemeleri
- Politik faktörler
- Pazar payı
- Uluslararası düzenlemeler
- İklim ve çevre şartları
- İlgili tarafların (sivil toplum kuruluşları vb.) beklentileri
- Teknolojik gelişmeler
- İlgili bakanlıklar ve müdürlükler (çevre, sağlık, enerji, turizm, çalışma, )
- Uluslararası rekabet
- Hızlı nüfus artışı, göçler,
- Turizm
- Yapılmış / yapılacak olan ulusal / uluslararası hizmet anlaşmaları şartlarının karşılanması
- Öğrenci beklentileri
- Mücbir sebepler (deprem, sel, yıldırım, toplumsal olaylar, grev, lokavt, salgın hastalıklar,

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR YARDIMCISI
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	



savaş halleri gibi) için hizmet sürekliliği beklentilerini karşılamak

- Sigorta ödemeleri, cezai şartlar gibi finansal kayıp risklerini kontrol etmek
- Yasalara, mevzuata ve düzenleyici yapıların şartlarının karşılanmamasından doğabilecek yetki iptali, finansal kayıp, faaliyet durdurma, rücu gibi yaptırımlara karşı kurum çıkarlarını korumak, sonuçlarının farkına varmak

### İç Bağlam/İç Hususlar

Üniversitemizin organizasyon yapısı, kurum kültürü, entelektüel sermayesi, çalışanlar ve birimler arası iletişim, yönetim yaklaşımı, yetki göçerim sorunları, kaynak ihtiyaçları karşılanmasındaki sıkıntılar, bilgi işlem alt yapısı, insan kaynakları ve fiziki sorunlar, etik olmayan davranışlar, hassas görevler gibi kuruluş kontrolü altında olan durumlar iç konularımızı kapsar.

- Senato Kararları
- Mütevelli Heyeti Kararları (Vakıf Yöneticiler Kurulu Kararları)
- Üniversite Yönetim Kurulu Kararları
- Personel yapısı, yeterliliği ve yetkinliği
- Alt yapının yeterliliği, kullanılan yazılımlar
- Teknolojik kapasitenin yeterliliği, güncelliği ve güvenliği, web, veri güvenliği
- Kurum kültürü (aidiyet, alışkanlıklar, bilgi alışverişi vb.)
- Bilgi Sistemleri
- Performans Göstergeleri
- Kasıtlı / kasıtsız fiziksel ve çevresel riskleri değerlendirmek.
- İnsan kaynaklı tehditleri değerlendirmek.
- Sistem kaynaklı tehditleri değerlendirmek.
- Kurum risklerini tanımlamak ve farkındalığı sağlamak.
- Tedarikçi ve tedarik zinciri hizmetlerinin istenilen şartlarda karşılanmasını sağlamak.

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR YARDIMCISI
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	



İÇ ÇEVRE FAKTÖRLER		DİŞ ÇEVRE FAKTÖRLERİ					
GÜÇLÜ YÖNLER		ZAYIF YÖNLER		FIRSATLAR		TEHDİTLER	
N	Etken kodu	N	Etken Kodu	N	Etken Kodu	N	Etken Kodu
1	Kurum Kültürü	1	Coğrafi Faktörler	1	Büyüme Fırsatlarıyla karşılaşma	1	Ekonomik Belirsizlik
2	Elit Akademik Kadro	2	Kentsel olanak ve altyapı yetersizliği	2	Teşvikler, Projeler	2	Alım gücünün azalması
3	Profesyonel yönetsel kadro	3	Genel internet problemi	3	Hükümetin Destek Program ve politikaları	3	Öğrenci Kayıpları
4	Dünyadaki tanınırlık	4	İzolasyonlar	4	Mezun faaliyetleri	4	Komşu ülkelerde yaşanan sıkıntılar
5	Kendine güven					5	Yönetimde verilebilecek yanlış kararlar
6	Geniş Kampüs					6	Bilişim altyapısı
7	Deneyim ve Tecrübe						
8	Kurum geçmişi						
9	Bilinen bir marka olmak						
10	Güçlü bir bilişim alt yapısı						
11	Tedarikçilerle olan iletişim						
12	KKTC'de en büyük üniversite olmak						
13	Pazara ve dinamiklerine hakimiyet						
14	Saygın bir üniversite olmak						
15	Büyük organizasyonel yapı						
16	Şehirdeki en büyük kuruluş olmak						
17	Öğrenci odaklı olmak						
18	Özverili personel						
19	Kurum içi finansman politikası						
20	Kurumsal İletişim Ağı						

HAZIRLAYAN  
DOKÜMANTASYON SORUMLUSU

KONTROL EDEN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
REKTÖR YARDIMCISI



ETKENLER

POLİTİK		EKONOMİK		SOSYO KÜLTÜREL		TEKNOLOJİK		YASAL ETKENLER		ÇEVRESEL	
N	Etken tanımı	N	Etken tanımı	N	Etken tanımı	N	Etken tanımı	N	Etken tanımı	N	Etken tanımı
1	Hükümetin Destek Program ve politikaları	1	Üniversitenin Maddi Finans Gücü	1	Aşırı çevik bir organizasyon olmak (Çalışanların olumlu reaksiyonu)	1	Güçlü bir bilişim alt yapısı	1	İş Sağlığı Güvenliği Kanun ve Yönergeleri	1	İSG de çevreyi etkileyen riskler
2	İnsan Kaynakları yönetimi	2	Öğrenci gelirleri	2	Özverili personel	2	Uzaktan eğitim olanağı	2	İş Kanunu-Çevre Kanunu	2	Şehir Esnafı
3	Değişen Politikalar	3	Alacak Devir Hızı- Borç Devir Hızı Oranı	3	Kurum kültüründe çevik yönetim anlayışı	3	Yüksek Kapasite	3	YÖK ve YÖDAK		
4	Siyasi Belirsizlikler	4	Ödemeler	4	Yetkin personel yapısı	4	Geniş donanım yapısı	4	Tedarikçi sözleşmeleri ve yasal bağlayıcılıklar		
5	Üniversite içi finansman politikası	5	Yatırımlar	5	Sosyal Etkinliklerin Gerçekleştirilmesi			5	Milli Eğitim Bakanlığı		
6	Teşvikler	6	Görünmeyen Giderler	6	Üniversite genelinde güven kaybına tahammül olmaması						
7	YÖK ve YÖDAK	7	Pazara ve dinamiklerine hakimiyet	7	Deneyim ve Tecrübe						

HAZIRLAYAN  
DOKÜMANTASYON SORUMLUSU

KONTROL EDEN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
REKTÖR YARDIMCISI





8	Dış Kaynaklı Doküman Listesi (Standart, Yönetmelik, Mevzuat, Kanun vb.)	8	Girilmemiş pazarların varlığı	8	Marka imajına odaklanma
9	Milli Eğitim Bakanlığı			11	Çalışan Profili
11	Maliye Bakanlığı			12	Yönetimde verilebilecek yanlış kararlar
12	Türk Standartları Enstitüsü				

HAZIRLAYAN  
DOKÜMANTASYON SORUMLUSU

KONTROL EDEN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
REKTÖR YARDIMCISI

