



KALİTE EL KİTABI


TSE-EN ISO 9001:2015

DOKÜMAN NO : KEK

YAYIN TARİHİ : 01.10.2018

BASKI NO : 02 (KEK'in tamamen güncellenmesi veya tüm bölümlerde revizyon sayısının 50'yi geçmesi halinde baskı no bir artırılır)


AİT OLDUĞU BÖLÜM : Yönetim Kurulu Başkanı, Sektör Başkanları ve Yönetim Temsilcisi

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-1
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	0
		BÖLÜM SAYFA NO	1/1

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM NO	STANDARD MADDE NO	BÖLÜM ADI	REVİZYON NO	SAYFA SAYISI
1	-	İÇİNDEKİLER	00	1
2	-	TANITIM	00	1
3	4.0	KAPSAM VE KURULUŞUN BAĞLAMI	00	4
4	5.0	LİDERLİK	00	10
5	6.0	PLANLAMA	00	3
6	7.0	DESTEK	00	8
7	8.0	OPERASYON	00	6
8	9.0	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	00	3
9	10.0	İYİLEŞTİRME	00	1

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-2
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	1/1

TANITIM

06 Eylül 1990 Tarihinde kurulmuş olan ANSİAD, Dernekler Kanunu hükümleri çerçevesinde; Üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını temin etmek, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel çıkarlara uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleriyle ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hakim kılmak üzere meslek disiplinini, ahlak ve dayanışmayı korumak ve kanunda yazılı hizmetleri görmek, bölgemizin ve ülkemizin ekonomik ve sosyal kalkınmasına katkıda bulunmak, sanayici ve iş insanlarının sorunlarına sahip çıkarak toplumdaki öncü ve girişimci niteliklerini geliştirmek, çağdaş uygarlık hedefini esas alarak bölgesel ve sektörel potansiyellerin en iyi şekilde değerlendirilmesi için faaliyetlerde bulunmak, parlamenter, demokratik, laik ve etkin hukuk devleti anlayışı içinde, sivil toplumun kurumsallaşması, rekabetçi ve güçlü girişimciliğin yaygınlaşması için çalışmak amacıyla kurulan ve faaliyetlerini sürdüren sivil toplum örgütü niteliğinde tüzel kişiliğe sahip bir dernektir.


Antalya ve Batı Akdeniz Bölgesi'nde küresel rekabete açık güçlü bir ekonominin ve çağdaş bir toplumsal yapının oluşumuna katkıda bulunur, bölgenin doğal ve tarihi zenginliğini koruyarak sürdürülebilir kalkınmasını amaçlar. Kentimizi, bölgemizi ve ülkemizi yakından ilgilendiren konularda ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan bilgi edinerek kamuoyu ile paylaşır.

Batı Akdeniz Sanayi ve İş Dünyası Federasyonu (**BAKSİFED**) üyeliği ile Türk Girişim ve İş Dünyası Konfederasyonu (**TÜRKONFED**) çatısı altında yer alan ANSİAD, 100'ü aşan üyesi ve çalışanları ile Türkiye'nin ve bölgenin sayılı SİAD'larından biridir.

Üyelerine hizmet veren dernek içi çalışanlarının hizmet standartlarını arttırmak, Üyelerine en iyi hizmeti doğru ve zamanında ulaştırmak, bu hizmeti sağlarken dernek içinde yeniliğe açık ve yüksek motivasyonlu çalışanlar istihdam etmek ve Uluslararası Hizmet Kalite Belgesi almak amacıyla, Derneğimiz Ağustos 1999 tarihinden itibaren Kalite Yönetim Sistemi kuruluş çalışmalarına başlamış ve 20 Haziran 2000 tarihinde ISO 9002 Kalite Belgesini almış, sistemini Ağustos 2003'te ISO 9001:2000 versiyonuna, Haziran 2009'da ISO 9001:2008 versiyonuna ve Ekim 2018'de ISO 9001:2015 versiyonuna göre revize etmiştir.

Bu Kalite El Kitabı, ANSİAD'ın ISO 9001:2015'e göre güncellenmiş olan Kalite Sisteminin esaslarını anlatmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-3 - 4
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	1/4

1. Kapsam

Antalya Sanayici ve İş İnsanları Derneği hizmetleri sunumu

2. Atıf Yapılan Standartlar

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi - Temel esaslar, terimler ve tarifler

3. Terimler – Tarifler

Bu standardın amaçları bakımından ISO 9000: 2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1 Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması


ANSIAD, amacı ve stratejik yönü ile ilgili yönetimin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş, bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir.

Belirlenen iç ve dış hususlarla ilgili konular risk analizi çalışmalarımıza girdi teşkil etmektedir. İç ve dış unsurlar her yıl Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında ele alınmakta ve gerekli değişiklik / düzenlemeler yapılmaktadır.

Dernek faaliyetlerimizi etkileyen iç hususlar (İÇ BAĞLAM)

1. Kurumsal değerlerimiz
2. Kurum kültürü ve politikaları
3. Organizasyonel yapı
4. Çalışan profili
5. ANSIAD üyelerinin Antalya ekonomisine katkısı
6. Personel sayısı
7. Nitelikli üye sayısı
8. Üye aidiyeti
9. İletişim
10. İç standartlar
11. Eğitimler
12. Yönetim kurulu kararları
13. Bütçe
14. Sosyal etkinlikler
15. Data kaybı
16. Teknolojik altyapı
17. Altyapı

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-3 - 4
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	2/4

Dernek faaliyetlerimizi etkileyen dış hususlar (DIŞ BAĞLAM)


1. Yasal düzenlemeler
2. Sosyoekonomik şartlar
3. Dünya ve ülke ekonomisi
4. Ulusal ve uluslararası gündem
5. Standartlar
6. Hava şartları, doğal afetler, salgın hastalıklar
7. Tedarik zinciri
8. Üye mali yapısı

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Dernek faaliyetlerimizin etkilediği ve etkilendiği ilgili taraflar belirlenmiş ve aşağıda listelenmiştir. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılabilmesi için yapılan çalışmaların sonuçları risk analizi çalışmalarına girdi teşkil etmektedir. Ayrıca çalışma sonuçları her yıl Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında ele alınmaktadır.

1. Dernek çalışanları : Yılda 1 defa çalışan memnuniyeti anketi düzenlenir.
2. Dernek üyeleri : Yılda 1 defa üye memnuniyeti anketi düzenlenir.
3. Tedarikçi firmalar : Dış Paydaş Görüş ve Öneri Formu (KP03.03-F06) YGG toplantılarında gündeme alınır.
4. Yönetim Kurulu : 15 günde 1 toplantı yapılır, yılda 1 defa YGG toplantısı yapılır.
5. Resmi kurumlar : Her yönetim faaliyet dönemi sonunda Aralık ayında dış paydaş anketi yapılır.
6. Üniversiteler : Her yönetim faaliyet dönemi sonunda Aralık ayında dış paydaş anketi yapılır.
7. Kalite denetim firmaları : Yılda 1 defa dış denetimler gerçekleştirilir.
8. Yerel ve ulusal basın : Dış Paydaş Görüş ve Öneri Formu (KP03.03-F06) YGG toplantılarında gündeme alınır.
9. Diğer iş insanı dernekleri : Her yönetim faaliyet dönemi sonunda Aralık ayında dış paydaş anketi yapılır.
10. İşbirliğinde olunan kuruluşlar ve STK'lar: Her yönetim faaliyet dönemi sonunda Aralık ayında dış paydaş anketi yapılır.
11. Üye olunan kurum ve kuruluşlar: Her yönetim faaliyet dönemi sonunda Aralık ayında dış paydaş anketi yapılır.
12. Organize sanayi bölgeleri : Her yönetim faaliyet dönemi sonunda Aralık ayında dış paydaş anketi yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-3 - 4
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	3/4

4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Kalite yönetim sistemimizin kapsamı, Antalya Sanayici ve İş İnsanları Derneği hizmetleri sunumu olarak belirlenmiştir.

Kalite Yönetim Sistemimizde Hariç Tutulan Maddeler: Kalite Yönetim Sistemimizde (8.3) Tasarım ve Geliştirme maddesi, (8.5.4) Muhafaza ve (7.1.5) Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü hariç tutulmuştur. Derneğimizde geçerli kılınmayı gerektirir özel durum bulunmadığından, tasarım ve geliştirme yapılmadığından, üyeye ait malları kullanarak herhangi bir ürün veya hizmet üretmediğimizden, derneğimizde izleme ve ölçme cihazları kullanılmadığından ve ürün muhafazası için depolama, taşıma gibi faaliyetimiz olmadığından bu maddeler bizim için geçerli değildir.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi Süreçleri

4.4.1 – 4.4.2

ANSİAD, bu standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan süreçler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, bir entegre yönetim sistemi kurmuş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmek için gerekli hedefleri koymaktadır.

Süreçlerimiz;

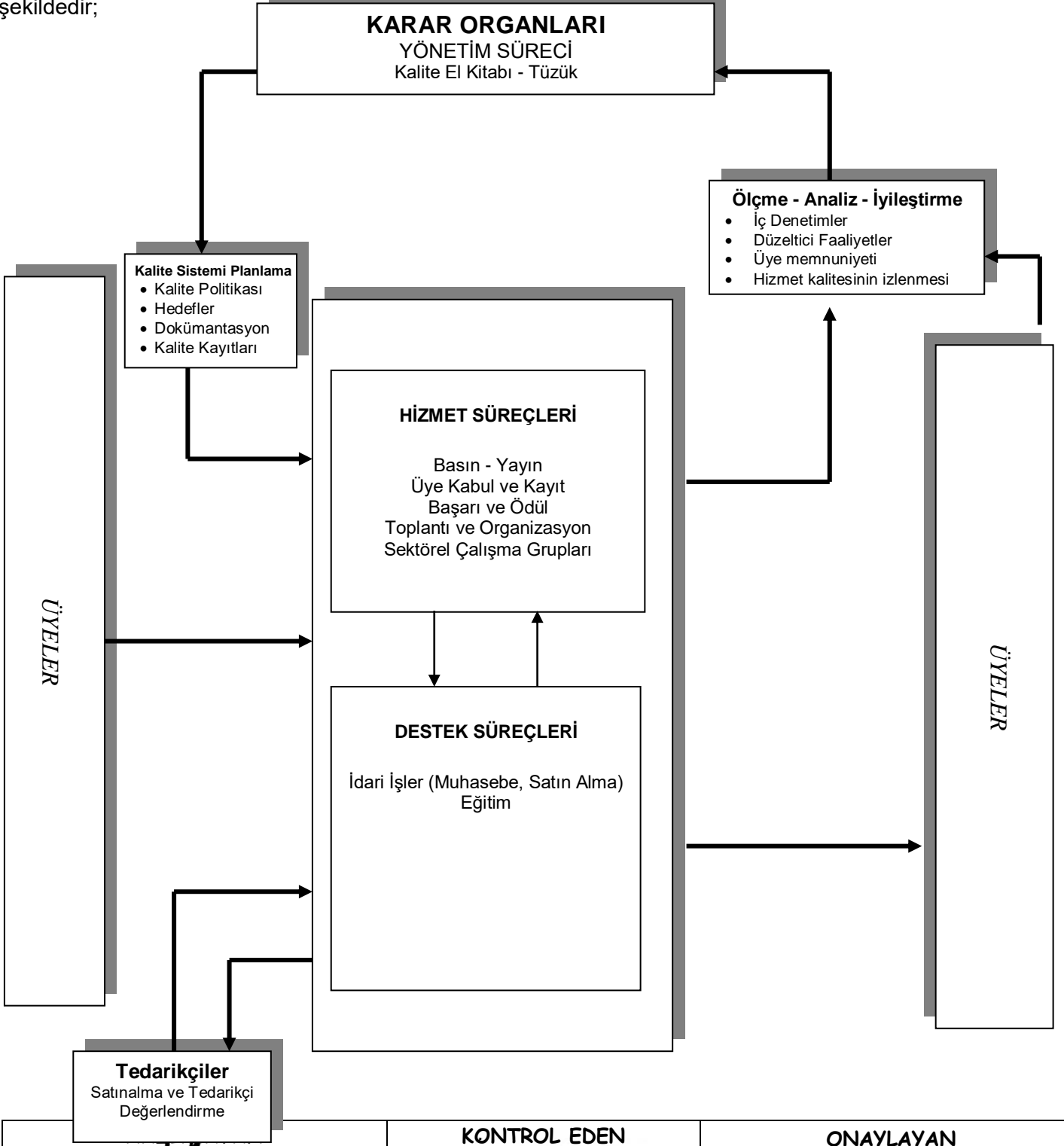
1. Basın – Yayın Süreci
2. Başarı ve Ödül Süreci
3. Eğitim Süreci
4. İdari İşler Süreci
5. Sektörel Çalışma Grupları Süreci
6. Toplantı ve Organizasyon Süreci
7. Üye Kabul ve Kayıt Süreci
8. Yönetim Süreci

Süreçlerimizin standardın şartlarına uygun şekilde izlenebilmesi için “Süreç Kartları” oluşturulmuştur.

Süreç performans kriterleri, “Süreç Performans Takip ve İzleme Formu” (KP02.01-F03) ile izlenmektedir. Elde edilen sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında ele alınmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GÖNÜL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

Derneğimizde gerçekleşen ana süreçlerin birbirine olan etkisi, sırası, etkileşimleri ve operasyon etkinliği şu şekildedir;



DENİZ İSTANBULLU
İDARİ GENEL SEKRETER

KONTROL EDEN
IŞIK YARGIN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
AKIN AKAY AKINCI
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

 <p>ANSIAD ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-5
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	1/10

5. Liderlik

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

Amaç, politikalar ve uygulama planı, ANSİAD'ın kalite konusunda taahhütlerinin yerine getirmesini sağlamaktadır.

Hizmetlerin verilebilmesi için gerek duyulan kaynaklar Dernek yönetimince mali imkânların elverdiği azami ölçüde ilgili birimlerden ve/veya üyelere gelen taleplerin değerlendirilmesi ile sağlanır.

Organizasyonel bölümlerin belirlediği çalışma konuları ve aktiviteler, bunların yapılabilmesi için gerekli kaynaklar Mali Yönetmenler tarafından Yönetim Kuruluna arz edilir. Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilen bu çalışmalardan uygun görülenler Yıllık Çalışma Planlarına alınır, Dernek Gelir Gider Bütçesi de hazırlanarak Yıllık Çalışma Planı Yönetim Kurulu tarafından Genel Kurul'un onayına sunulur.




ANSİAD'ın hizmetlerini daha iyi yürütebilmesi için gerek duyulan kolaylıklar ve bunların idamesi Yönetim Kurulu tarafından yukarıda belirtildiği şekilde izlenir ve gerekli kaynak planlaması yapılır.


Bu hedeflere ne derece yaklaşıldığı dönem içerisinde yapılan Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında incelenir ve gerekli görüldüğünde ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

Yönetim Kurulu, Kalite Yönetim Sistemi bünyesinde yazılmış olan tüm prosedürleri uygulamak ve devamlılığını sağlamak için, uygun eğitilmiş personel alır veya çalışanlarından bazılarını eğitime tabii tutar. ANSİAD'da verilen hizmetlerin kalitesini o hizmeti yerine getiren kişinin bilgi, beceri ve sorumluluk duygusu belirler. Bu nedenle işe yeni alınan elemanların nitelikli ve kaliteli olması esastır. Hizmette verimi ve kaliteyi etkileyen personelin eğitimi ve görevi yerine getirmedeki sorumlulukları önem kazanmaktadır. ANSİAD bünyesinde görev alan personelin iç denetçiler de dâhil olmak üzere işlerinin yapılmasını sağlayacak eğitimi almaları esastır. İşletmenin iş performansını gözlemlemek, gerekli eğitimleri uygulamak ve iç denetimleri kapsayan doğrulama faaliyetleri izlemek için KP02.04 Eğitim Prosedürü'nde yetenek, farkında olma ve eğitim konuları uygulanmaktadır.

5.1.2 Üye Odası

ANSİAD tarafından verilen hizmetler sırasında üyelerin uğradığı zararlar, yapılan yanlışlıklar ve rahatsızlık yaratıcı durumlar incelenir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-5
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	2/10

Şikâyet, Yönetim Temsilcisi veya onun görevlendireceği kişi tarafından ele alınır. Bununla ilgili durumlar;

- Hatalı yazılmış raporlar
- Eksik veya yanlış doldurulmuş formlar
- Amaca uygun olmayan toplantılar
- Verimsiz toplantılar
- Üyelere anlamsız gelen uygulamalar ve benzeri olabilir.

Şikâyet için önlem Yönetim Temsilcisi veya Yönetim Kurulunca kararlaştırılır. Alınan düzeltici önlem Yönetim Temsilcisi tarafından raporlanır ve etkinliği kontrol edilir ve Yönetim Kurulu'na bilgi verilir.

Şikâyetlerin ele alınıp çözümlendiği, şikâyet sahibinin bilgilendirildiğine ait kayıtlar saklanır. Şikâyetlere ilişkin sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında görüşülmek üzere Yönetimin Temsilcisi tarafından raporlanır.

Derneğimiz, üyelerin şikâyet ve önerilerini Üye Memnuniyeti Anketi, olağan toplantılarda dağıtılan Faaliyet Değerlendirme Formları ve birebir görüşmelerle belirlemektedir. Anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında değerlendirilmekte ve gerekli kararlar alınmaktadır.

5.2 Politika


5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

KALİTE POLİTİKAMIZ;

“Kentimizin, bölgemizin ve ülkemizin ekonomisinde etkin 5 sektöre mensup sanayici ve iş insanlarından üyeleri bir araya getiren ANSİAD’ın temel kalite politikasının ana başlıkları aşağıdaki gibidir:

- Üretim sürecinin temel taşı “Girişimcilik”
- Bilgiyi, teknolojiyi etkin kullanarak küresel rekabette başarıyı etkileyecek insan kaynakları kalitesi, bilgi toplumu olgusuna katkı için “Eğitim”
- Girişimcilik ve Eğitimi tamamlayan “İnovasyon”
- Rekabete dayalı piyasa ekonomisinde kaynakların optimal dağılımı için “Rekabet Hukuku”
- Üyelerimizin şirketlerinin sürdürülebilir büyümesi ve rekabet gücü garantisi için “Kayıtdışı ile Mücadele”
- Üyelerimizi sektörlerine adil rekabet ortamı için “Sanayi Stratejisi”
- Toplumun refahı için “Çevre Dostu Teknoloji ve Teknikler”
- Gelişmiş bir ekonominin güvencesi için “Hukuk Devleti İlkesi ve Yargı”

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞIK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-5
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	3/10

- Türkiye'nin ulusal çıkarları doğrultusunda "AB'ye Uyum"

Bu ana başlıklarla ilgili olarak Kalite Politikamız; ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uymayı taahhüt ederek, üyelerimizin beklentilerini tatmin edecek kalitede sürekli iyileşen hizmet sunmak, bölgemizin ve ülkemizin ticari ve ekonomik hayatının gelişmesini sağlayıcı katkılarda bulunmaktır."



Bu amacın gerçekleşmesi için Derneğimizin tüm hizmetlerinin belli bir kalite seviyesinde, günün ekonomik ve teknik ihtiyaçlarına en uygun biçimde gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir. Hedefimize ulaşmak, kalite düzeyimizi gelişen teknoloji ve üye beklentileri doğrultusunda iyileştirmek için tüm bölümlerin aktivitelerinde Kalite Sistemi gereklilikleri esas olacaktır.

Referans standart olarak ISO:9001 Kalite Yönetim Sistemi standardı seçilmiş ve Kalite Sistemimiz bu standarda uygun olarak kurulmuştur. Belirlenmiş olan politika ve hedefler bağlayıcı olup, tüm birimlerde ve kademelerdeki çalışanların Kalite Sistemi dokümantasyonu ve talimatlarına uygun çalışmasını gerektirmektedir.

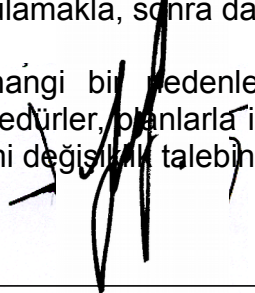
Dernek Yönetim Kurulu kendisine bağlı bölümlerin yönetimini ve faaliyetlerin yürütülmesini bu El Kitabındaki standartlar ve ilgili Kalite Prosedürlerine göre gerçekleştirir. Yönetim Kurulu, tüm bölüm yöneticilerinin kalite politikasını anladıklarından, uyguladıklarından, desteklediklerinden ve tüm seviyede çalışanlar tarafından anlaşılmasını, uygulanmasını, desteklenmesini sağlayacak biçimde çalıştıklarından emin olmak durumundadır.

Kalite Sisteminin planlanması, gözetilmesi ve geliştirilmesi birinci derecede Yönetim Kurulunun ve Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır. Yönetimin Temsilcisi problemlerin saptanması, düzeltilmesi için istek yapılması ve düzeltme sürecinin gözlenmesinde ve doğrulanmasında gerekli yetkilere sahiptir. Organizasyonel bir değişiklik gerekiyor ise bu yetki Yönetim Kuruluna aittir.

Kalite Sistemi ve Kalite Organizasyonu, Kalite El Kitabı ve Kalite Prosedürlerinde dokümante edilmiştir.


Derneğin tüm çalışanları, önce Kalite El Kitabında açıklanan standartlar ve prosedürleri uygulamakla, sonra da bu standartları geliştirmekle yükümlüdür.

Herhangi bir nedenle uygulanamayan standartlar, prosedürler saptandığında veya mevcut prosedürler, planlarla istenen kalite seviyesine ulaşamadığında bu standart veya prosedürlerde resmi değişiklik talebinde bulunmak her çalışanın görevi ve hakkıdır.



HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI



	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-5
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	4/10

MİSYONUMUZ

- ANSİAD, bölgenin öncü ve yenilikçi girişimcilerini işbirliği ve dayanışma temelinde bir araya getiren ve onları ulusal ve uluslararası platformlarda temsil eden bir kurum olarak, üyelerine küresel rekabete yönelik eğitim, enformasyon, organizasyon ve strateji desteği sağlar.
- ANSİAD, Antalya ve Batı Akdeniz Bölgesinde küresel rekabete açık güçlü bir ekonominin ve çağdaş bir toplumsal yapının oluşumuna katkıda bulunur, bölgenin doğal ve tarihi zenginliğini koruyarak sürdürülebilir kalkınmasını amaçlar.
- Bölgenin ülke ve dünya ekonomisiyle entegrasyonuna yönelik stratejik alt yapı yatırımlarına, endüstriyel ve teknolojik yatırımlara öncülük eder.
- Ülkenin temel sorunlarına duyarlı bir kurum olarak kamuoyunu yönlendirici bir rol oynar.
- Ülkemizin ve bölgemizin ekonomik sorunlarıyla ilgili olarak yetkilileri ve kamuoyunu bilgilendirir, talepleri iletir.

DEĞERLERİMİZ

- ANSİAD, demokratik ve laik hukuk devleti ilkelerine bağlıdır.
- Liberal, etkin devlet anlayışını ve piyasa ekonomisini benimser.
- Evrensel iş ahlakı ilkelerini benimser ve korur.
- Eğitime duyarlı, kendini sürekli geliştiren, tüm karar ve uygulamalarında bilimsel ilkelere dayanan bir kurumdur.
- Bölge kaynaklarının bölgenin gelişimine tahsisinden yanadır.
- Katılımcı bir örgüt yapısını benimser.

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması



Kalite politikamız, web sitemizde ve mobil uygulamamızda tüm ilgili tarafların erişimine açık şekilde bulundurulmaktadır.

Yeni üyelerimize ve yeni çalışanlarımıza kalite politikamız ve kapsamı oryantasyon eğitimlerinde detaylı şekilde açıklanmaktadır. Ayrıca alternatif olarak üye kataloglarında üyelerin erişime açık şekilde yer almaktadır.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Yürütme yetkisi Yönetim Kurulunda bulunmakla birlikte, hizmet kalitesinin yaratılması, korunması ve iyileştirilmesinde ANSİAD'ın tüm organlarının katkısı bulunmaktadır.

Kalite işin yapılabildiği şeklinin bir parçasıdır. İşin yapılmasına ilişkin sorumluluk ve kalitesine ilişkin sorumluluk bir bütündür. Derneğin her organı, verilen hizmetin kalitesinden, organizasyonun

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-5
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	5/10

çizdiği çerçevedeki görevleri, yetkileri, sorumlulukları çerçevesinde hizmet oluşumuna bulunduğu katkı kadar sorumludur.

Kalite Sistemi aşağıdaki noktalar üzerinde yeterli kontrolü ve güvenceyi sağlar:

- Hizmetin belirlenen gerekliliklere uygun verilmesi
- Hizmetten bağımsız olarak kalite önlemlerinin belirli kurallar çerçevesinde yürütülmesi
- Kalite Sisteminin bir dokümanla temsil edilmesi
- Kalite Sistemi ve bunun organizasyonel birimler getirdiği sorumluluklarla ilgili olarak eksiksiz belgelendirme

ANSİAD'ın Organizasyonel Yapısı aşağıda açıklanmış olup, derneğimizde her pozisyon için görev ve sorumluluklar çıkarılmış, Tüzüğümüze işlenmiş ve herkese yazılı olarak dağıtılmıştır.

ANSİAD'ın organları:

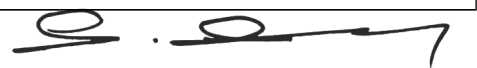
- Genel Kurul
- Yönetim Kurulu
- Denetleme Kurulu
- Haysiyet Divanı
- Yüksek Danışma Kurulu
- Sektörel Başkanlıklar

Genel Kurul, Derneğin oy verme hakkını taşıyan, asli üyelerin tamamından teşekkül eden en yüksek organdır. Genel Kurul her yıl Ocak ayında olağan olarak toplanır. 2018 Yılı Ocak ayında yapılan Genel Kurul itibariyle zorunlu organlar 3 yılda bir seçilir. Yönetim Kurulu veya Denetleme Kurulunun gerekli gördüğü hallerde veya Dernek üyelerinin 1/5'inin yazılı isteği üzerine olağanüstü toplanır.

Yönetim Kurulu, Derneğin yürütme organıdır. 3 Yıllık süre için seçilir. 9 Asil 6 yedek üyeden teşekkül eder. Gizli oyla seçilir. Asil üyelerden boşalan yere yedek üyelerin çağırılması zorunludur. Yönetim Kurulu ilk toplantısında kendi arasından bir başkan, iki başkan yardımcısı, bir genel sekreter, bir toplantı yönetmeni, bir mali yönetmen, bir genel sekreter yardımcısı, bir mali yönetmen yardımcısı, bir toplantı yönetmen yardımcısı seçerek vazife taksimi yapar. Başkan adayının tespitinde Yüksek Danışma Kurulu Başkanı ile Yönetim Kurulu Başkanı birlikte çalışma yaparak, üyelerle temas eder, başkan adaylarını ve muhtemel Yönetim Kurulu üye adaylarını tespit ederler. Tespit edilen başkan adaylarının isimleri üyelere bildirilerek 1 tek başkan adayını tercih etmeleri anketle (Anket Şubat veya Mart ayı gibi gönderilir.) sorulur. Yönetim Kurulu üyeliği için isim önerilmez. Ancak, üyelere 5 adet favori üye ismi bildirilmesi istenir. Gerekli durumlarda YDK Başkanı ile YK Başkanı üyelere, Yönetim Kurulu Başkan adayı ismi de önermeyebilir. Üyelerin konu hakkındaki temayülleri ve alınan sonuçlar, YDK ve YK başkanı tarafından değerlendirilip mümkünse Mayıs ayında (seçimli genel kuruldan önceki) yapılan YDK'ya getirilir. Eğer Mayıs ayındaki YDK toplantısında sonuca varılamıyorsa Kasım ayında, Kasım ayında da

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	IŞIK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI





	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-5
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	6/10

sonuca varılamazsa konu Genel Kurula bırakılır. YDK aday sayısını bire düşüremezse karar açıklamaz.

Denetleme Kurulu, Yönetim Kurulunun faaliyet ve muamelelerini murakabe etmek üzere Genel Kurul tarafından 3 yıl için seçilen 3 asil, 3 yedek üyeden meydana gelir. Görevini Tüzükte tespit edilen esaslara göre 6 ayı geçmeyen aralıklarla yapar. Denetleme sonuçlarını rapor halinde Yönetim Kurulu veya Genel Kurula sunar. Denetleme Kurulu gizli oyla seçilir.

Haysiyet Divanı, başta geçmiş dönem başkanları olmak üzere Derneğin tecrübe sahibi, çevresinde hürmet ve itimat kazanmış üyeleri arasından 3 yıl için Genel Kurulca seçilen, 5 asil ve 5 yedek üyeden teşekkül olur. Divan ilk toplantısında kendi arasından bir başkan seçer.

Yüksek Danışma Kurulu, Derneğin Yönetim Kurulu, Haysiyet Divanı, Denetleme Kurulu, asil üyeleriyle Yönetim Kurulu kararı ile Dernek arasından kurulmuş, sektör başkanları, üyeliği devam eden dernek kurucuları, şeref üyeliğine seçilen kurucu üyeler ile üyeliği devam eden geçmiş dönem başkanlarından oluşur. Dernek çalışmaları ile ilgili önemli gelişmeler veya Derneğin kamuoyundaki konumunu etkileyecek hususlarda görüş belirler. Her yıl Mayıs ve Kasım aylarında kendiliğinden toplanır. YDK Başkanı, gerekli gördüğü hallerde Yüksek Danışma Kurulunu toplantıya davet edebilir. Yüksek Danışma Kurulu kararları tavsiye niteliğinde sayılır. Toplantı hazırlığı ile duyuruları İdari Genel Sekreterlik yapar.

Derneğin Haysiyet Divanı Başkanı Yüksek Danışma Kurulu toplantılarına başkanlık eder. Kurulun görüşmeleri kayıt altına alınır. Hazırlanan toplantı kararları İdari Genel Sekreter tarafından düzenlenir ve dosyasında muhafaza edilir.


Sektörel Başkanlıklar, meslek gruplarına dahil ANSİAD üyelerinden oluşur. Sektör başkanları, seçimli genel kuruldan sonra 3 yıllık görev süresi için Yönetim Kurulu Başkanı tarafından belirlenir.

ANSİAD'IN YÖNETİM YAPISI

ANSİAD'ın hizmetleri, üyelerin ve bölgenin gereksinim ve beklentilerini karşılayacak hizmetlerin verilmesini sağlamak üzere oluşturulmuş birimler tarafından yürütülür. Bu birimler;

- İdari Genel Sekreter & Muhasebe Sorumlusu
- Yönetim Temsilcisi
- Basın Danışmanı
- Büro Sekreteri

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-5
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	7/10

Tüm pozisyonların görev tanımları Yönetim Kurulu tarafından hazırlanır ve her personelin kendisinde bulunur. ANSİAD Organlarının ve Dernek hizmetlerini yürüten birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları ile ANSİAD Organizasyon Şeması şu şekildedir:

KURUCU ÜYELER

- Ercan EVREN
- Halit AYDIN
- Himmet ÖCAL
- Hüseyin ACARLIOĞLU
- Hüseyin ÇALIK
- Oğuz İKİZOĞLU
- Oktay ÖZTÜRK
- Osman Zeki SÖNMEZ
- Sadık BADAĞ
- Sami ATILGAN
- Süleyman UYSAL



GENEL KURUL

- Derneğin ana tüzüğünün değiştirilmesi
- Dernek organlarının seçilmesi
- Yönetim ve Denetleme Kurulu raporlarının görüşülmesi, bütçenin müzakeresi ve kabulü ile bu kurulların ibrası
- Derneğe lüzumlu taşınmaz malların satın alınması, işletilmesi, kiraya verilmesi veya satılması hususlarında Yönetim Kuruluna yetki verilmesi
- Aynı gayeyi taşıyan başka şehirlerdeki derneklerin oluşturacağı federasyona katılmak veya katılmamak hakkında karar vermek
- Derneğin feshine karar verilmesi


YÜKSEK DANIŞMA KURULU


- Dernek çalışmalarıyla ilgili önemli gelişmeler veya derneğin kamuoyundaki konumunu etkileyecek hususlarda görüş belirler.

DENETLEME KURULU

- Derneğin tüzüğünde gösterilen amaç ve amacın gerçekleştirilmesi için sürdüreceği belirtilen çalışma konuları ve doğrultusunda faaliyet gösterip göstermediğini, defter, hesap ve kayıtların mevzuata, Yönetim Kurulu kararlarına ve dernek tüzüğüne uygun olarak tutulup tutulmadığını, dernek tüzüğünde tespit edilen esas ve usullere göre ve bir yılı geçmeyen aralıklarla denetler ve denetimin sonuçlarını bir rapor halinde Yönetim Kuruluna ve toplandığında Genel Kurula sunar.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI



	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-5
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	8/10

- Gerektiği yerde Yönetim Kurulu toplantılarına, müzakerelerine iştirak eder fakat oylamada oy kullanamaz.

HAYSİYET DİVANI

- Üyelerin Tüzükte belirtilen şartlara, dernek faaliyetlerine, iş ahlakına uygun davranmayan üyelere yazılı ihtar bildirim ve dernekten ihraç konularında yetki sahibidir.


YÖNETİM KURULU

- Derneği temsil eder. Bu hususta kendi üyelerinden bir veya birkaçına yetki verebilir.
- Genel Kurulu Olağan ve Olağanüstü toplantıya çağırır. ~~Gündemlerini çalışma raporlarını ve bütçeyi hazırlar.~~
- Dernek üyeliğine kabul ve üyelikten ayrılmak isteyenlerin dilekçelerini görüşür, karara bağlar ve neticeyi ilgiliye bildirir.
- Derneğin gelir gider hesaplarına ait işlemleri yapar veya yaptırır.
- Dernek amaçlarının gerçekleştirilmesi için çalışmalar yapar. Bunun için teşkil edilmiş görevlilerin veya komisyonların yetki ve sorumluluklarını düzenler ve bunlar arasındaki koordinasyonu sağlar.
- Belirli gün ve saatte olmak üzere ayda en az bir defa toplanır. Kararlar ekseriyetle alınır. Alınan kararlar karar defterine işlenir ve toplantıda mevcut olanlar tarafından imzalanır. Mücbir sebep olmaksızın, ardı ardına üç yönetim kurulu toplantısına gelmeyen üye yazı ile ikaz edilir. Gelmemekte ısrar ederse istifa etmiş sayılır.

SEKTÖR BAŞKANLIKLARI

- Sektör Başkanı, Sektörel Grubun yılda en az iki defa toplanmasını sağlar ve toplantıya başkanlık eder. Toplantıda alınan kararları kendisine önceden haber verilen bir olağan toplantıda üyelerle paylaşır.
- Sektörle ilgili çalışma ve bilgilerin grup üyelerine ulaştırılmasını sağlar.
- Üyelerin kendilerini ve firmalarını geliştirmesi ile ilgili çalışmalar yapar, eğitim almalarına aracı olur.
- Sektör için faydalı olacağına inanılan konuşmacılarla temasa geçer veya geçilmesini sağlar.
- Toplantıya katılan konukların ağırlandırmasını sağlar.
- Toplantı davet mektubunu hazırlar ve grup üyelerine ulaşmasını sağlar.
- Toplantı masraflarının karşılanması için Sektör İcra Kurulu mali yönetmenini görevlendirir.
- Grup çalışmalarının dergiye, web siteye ya da sosyal medyaya intikali için gerekli koordineyi sağlar.
- Sektör Grubu toplantılarına üyelerin katılımını ve üye olmayan fakat grup için faydalı olabilecek kişilerin kazandırılmasını sağlar.
- Sektör Başkanı, ANSIAD Yönetim Kurulunun uygun gördüğü tarihlerde yılda en az iki defa Yönetim Kurulu toplantılarına davet edilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-5
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	9/10

- Sektörünü ilgilendiren konularda eğitim ve araştırma kurumları ile işbirliğini temin eder.

Ticaret Sektörü Başkanlığı ek olarak;

- Sektörel fuar ve araştırma gezileri tertip eder.

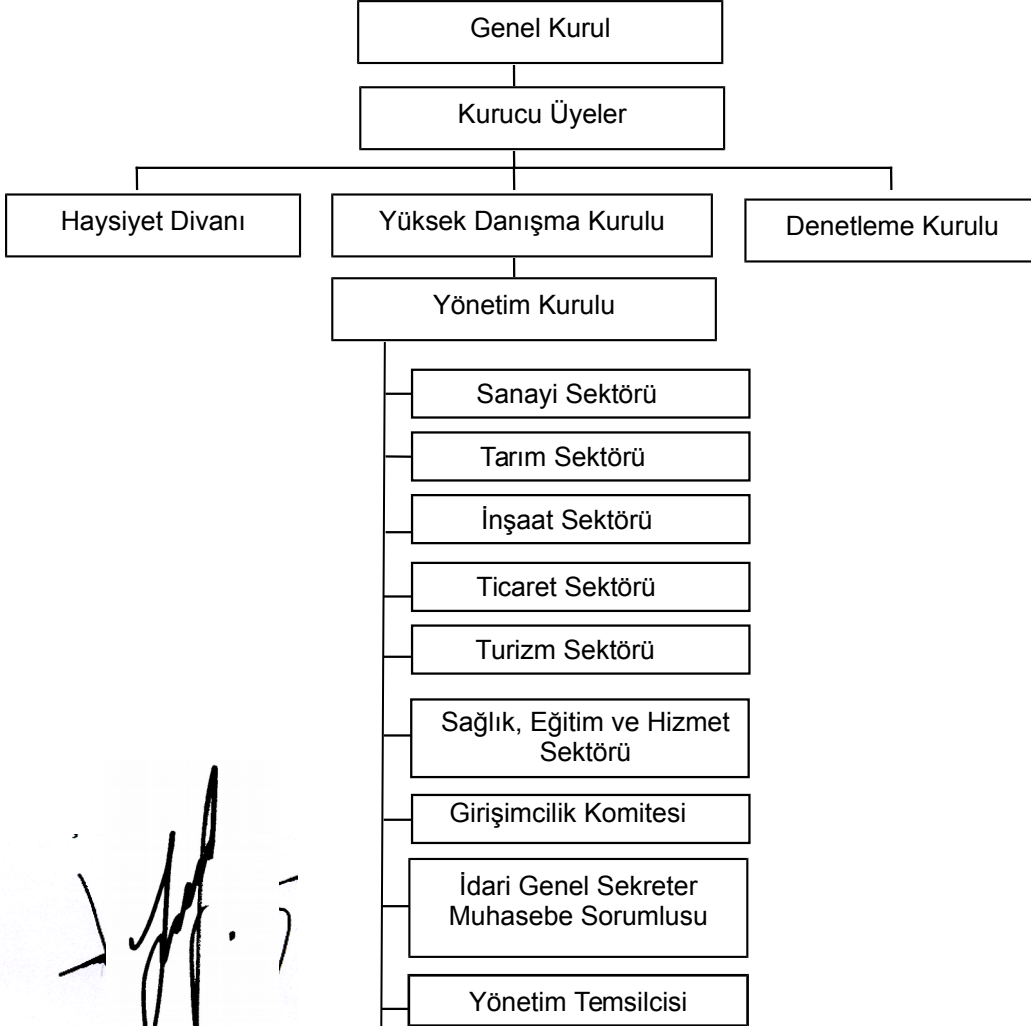
Turizm Sektörü başkanlığı ek olarak;

- ATAV ile işbirliği koordinasyonunu sağlar.

- Bölgesel turizm için yeni projeler sağlar.


- Bölge turizmi için olumsuz gelişmelere karşı ANSİAD üyelerinin desteğini sağlar

ANSİAD ORGANİZASYON ŞEMASI



[Handwritten signature]

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

 ANSIAD ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-5
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	10/10

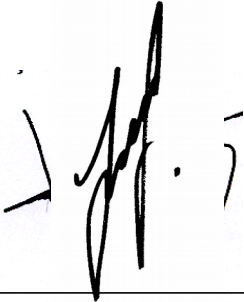
Basın Danışmanı

Büro Sekreteri

YÖNETİM TEMSİLCİSİ


Derneğimizde Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması ve devam ettirilmesini sağlamak, gözden geçirmek ve performansı konusunda yönetime rapor vermek Üye şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasını sağlamak ve KYS'nin iyileştirilmesi konusunda kaynak ihtiyacının Yönetim Kuruluna aktarılması amacıyla Yönetim Kurulu tarafından bir Yönetim Temsilcisi atanmıştır. Görevleri aşağıda verilmiştir:

- Derneğin bünyesinde kalite faaliyetlerinin koordinasyonunu sağlar.
- ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesini sağlar.
- Kalite El Kitabını hazırlar, dağıtımını yapar.
- Kalite Prosedürlerinin hazırlanması, onaylanması, dağıtımı ve kalite sisteminin performansının izlenerek, yönetimce gözden geçirilmek için raporlanmasını sağlar.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.
- Hizmet ve sistemde olası zayıf noktalar arar, saptar. Bu zayıflıkların giderilmesi için düzeltici ve önleyici önlemlerin alınmasını ve sürdürülmesini sağlar.
- Alınan düzeltici faaliyetleri doğrular.
- Organizasyonel bölümlerdeki çalışmaların koordinasyonunu sağlayarak, şikâyetleri değerlendirir.
- ANSİAD ISO 9001 Kalite Sisteminin gereği olarak Yönetim Kurulunun ve büro personelinin eğitim ve geliştirme çalışmalarını organize eder.
- Üye şikâyetlerini izler.
- Kalite Yönetim Sisteminin güvence altında olup olmadığı durumunu inceleyen kalite raporları ile Yönetim Kurulunu düzenli olarak bilgilendirir.
- Referans standarda uygunluğu sağlar.



HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI



 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-6
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	1/3

6. Planlama

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Kalite yönetim sistemi faaliyetleri planlanırken, belirlenen iç ve dış hususların faaliyetlerimize olan olumlu ve olumsuz etkileri ile paydaşlarımızın bizden beklenti ve talepleri ele alınmaktadır. Risk ve fırsatlar prosesler bazında ele alınmakta ve "Risk ve Fırsat Değerlendirme Prosedürü"nde (KP01.04) belirtilen yöntemle analiz edilerek gerekli görülen durumlar için aksiyonlar belirlenmekte ve takip edilmektedir.

6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1 Yönetim Kurulu, her Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısında, bir sonraki yıla ait ölçülebilir ve somut kalite hedeflerinin Sektör Başkanları ve Yönetim Kurulu üyeleri tarafından belirlenmesini ister. Belirlenen hedefler kayıt altına alınır. Kayıt altına alınan yıllık hedefler dışında derneğin genel hedefleri şu şekildedir:

HEDEFLERİMİZ

- Üyelerimize etkin, hızlı ve kaliteli hizmet vermek.
- Yapılan çalışmalarla üyelerimize ve toplumsal yaşamımıza katkıda bulunmak.
- Yapacağımız araştırmalar ile yerel yönetimlere ve ülke yöneticilerine ışık tutmak.
- Derneği, üyeler nezdinde iş dünyası hakkında danışman bir kurum haline getirmek.
- Üyelerimize yönelik, 1 yıl içerisinde en az 3 saat kişisel gelişim konularında eğitimler düzenlemek
- Faaliyetleri daha yararlı ve süratli verebilmek amacıyla, personelin yılda en az 2 defa gerekli eğitimi almasını sağlamak
- ISO 9001 Kalite Belgeli lider bir kuruluş olarak üyelerine ve diğer sivil toplum kuruluşlarına öncülük etmek.
- Üye memnuniyetinin sağlanabilmesi amacıyla her yılın sonunda Ansiad Üye Memnuniyeti Anketi'ni yaparak, dernek performansını izlemek.

ANSİAD ÜYELERİNİN ANTALYA İÇİN BEKLENTİLERİ


1. ÇEVRESEL ÖZELLİKLER

- Ekolojik dengesi korunmuş bir kent
- Alt yapı sorunları giderilmiş bir kent
- Ulaşım sorunları çözülmüş bir kent
- Düzenli kentleşme

2. EKONOMİK ÖZELLİKLER

- Gelişmiş sanayi bölgeleri
- Altyapısı tamamlanmış bir turizm kenti
- Modern bir tarım kenti
- Kongre ve fuar merkezi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYICI VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-6
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	2/3

3. SOSYO – KÜLTÜREL ÖZELLİKLER

- Bölgenin kültür merkezi
- Alışveriş ve eğlence merkezi
- Ulusal ve uluslararası spor organizasyonları

4. EĞİTİM VE SAĞLIK

- Nitelikli üniversiteler ve sağlık merkezleri

ÜYELERİN ANSIAD'DAN UZUN DÖNEMDE ÜSTLENMESİNİ BEKLEDİKLERİ GÖREV VE AMAÇLARI

1. ÜYELERİNE YÖNELİK

- Nitelikli girişimcilerden oluşan bir kurum
- Üyeler arasında işbirliği ve dayanışma sağlayan bir kurum
- Ortak yatırımları yönlendiren bir kurum
- Eğitim, araştırma, proje ve danışmanlık desteği sağlayan bir kurum
- Güçlü sermaye tekeli engelleyen bir kurum
- Üyelerin uluslararası ilişkilerini geliştiren bir kurum
- Yabancı sermaye yatırımlarına, yabancı üyelere açık bir kurum olması

2. KURUMSAL YAPIYA YÖNELİK

- Öncü, yönlendirici, yaptırım gücü olan, çözüm üreten güçlü bir kurum
- Katılımcı
- Tarafsız
- ISO 9001 Kalite belgesine sahip
- Üniversitelerle işbirliği içinde olan bir kurum
- Ulusal ve uluslararası imaj güçlendirme çalışmaları yapan bir kurum olması


3. KENT VE BÖLGEYE YÖNELİK

- Ekonomik, kültürel, sosyal faaliyetlerde aktif rol taşıması
- Sivil örgütlerle düzenli ilişkide bulunması
- Bölgenin gelir dağılımını iyileştiren programlara öncülük etmesi
- Bölgenin ekolojik yapısının korunmasında aktif rol alması

4. ÜLKEYE YÖNELİK

- Ülke sorunlarında saygınlığı, ağırlığı olan ve çözüm üreten bir kurum olması

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	IŞIK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

 ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-6
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	3/3

6.2.2 Performans kriterleri için belirlenmiş olan hedeflerle ilgili kaynak ihtiyacı, sorumlu tespiti, terminler "Süreç Performans Takip ve İzleme Formu"(KP02.01-F03) ile kayıt altına alınmakta ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında değerlendirilmektedir.


6.3 Değişikliklerin Planlanması

Derneğimizde yönetim sistemi kapsamında gerçekleştirilen değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. Yapılması planlanan büyük değişiklikler, planlama ve sonuç değerlendirme kapsamında Değişiklik Takip ve Kontrol Formu KP02.01-F04 ile kayıt altına alınmaktadır.

Gerçekleşecek değişiklikler aşağıdaki maddeler doğrultusunda ortaya çıkabilmektedir;

- Paydaş şikayetleri ve geri bildirimleri sonucu
- Rutin toplantılar ve YGG sonucu
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler sonucu
- İç denetim sonucu
- Risk ve fırsat değerlendirmeleri sonucu
- İç ve dış bağlamdaki değişiklikler sonucu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-7
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	1/8

7. Destek

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

ANSİAD, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve sağlamıştır.

7.1.2 Kişiler

Proseslerin etkin şekilde işletimi için gerekli olan personel tayin ve tedarik edilmiştir. Tüm proseslerin işletimi için gerekli personel Organizasyon Şeması'nda belirtilmiş olup, her biri için ayrı ayrı görev tanımları oluşturulmuştur.

7.1.3 Altyapı

Üye tarafından beklenen hizmetin özellikleri temelde mevcut kanunlar, tüzükler ve İLGİLİ ANSİAD DOKÜMANLARINDA açıklanmaktadır.

Bu çerçevede verilen hizmetler çeşitli çalışmalar, proje hazırlama, danışmanlık, eğitim ve bilgisayar yazılımı gibi çalışma araçlarının sağlanması, önerilerde bulunulması olabilir.

Derneğimizin çalışanları üyelere sağladıkları hizmetlerin uygun şartlarda yapılabilmesi için dernek yönetimi gerekli altyapıyı sağlamıştır. Dernekte bulunan araç gereçlere sürekli bakım yapıldığından çalışanlarımız maksimum verimlilikle bunları kullanmaktadır. Kaliteli hizmet verilebilmesi için altyapı kaynaklarının da sorunsuz çalışıyor olması ve periyodik bakımlarının yapılması gerekmektedir. Altyapı kaynaklarının bakımı hakkında yetkili servislerle yapılan teknik sözleşmeler kapsamında kayıtları tutulmaktadır.

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre




Derneğimizin çalışma alanlarında çalışanlarımızın gerekli işleri yapabilmeleri için gerekli aydınlatma, iş güvenliği, teknik altyapı ve hijyen sağlanmıştır. Bu çevre ortamını sağlarken gerekli incelemeler yapılmıştır.


7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü - Kapsam dışı

Derneğimizde yürütülen faaliyetlerde izleme ve ölçme cihazları kullanılmadığı için kapsam dışı bırakılmıştır.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Derneğimizde proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

 ANSIAD ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-7
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	2/8

Derneğimizin web sayfasında tanımlanmış alanda, üye kataloğunda ve mobil uygulamada kurumsal bilgilerin iç ve dış paylaşımı yapılmaktadır. Bu bilgiler dernek harici yedek ünitesinde muhafaza edilir.

Projeler sonrası kazanılan deneyimler, dergi ve diğer basılı yayınlar, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümanite edilmiş bilgiye girdi oluşturur. Elde edilen yeni bilgi ya da değişiklikler, İdari Genel Sekreterlik tarafından üyelere ve diğer ilgili paydaşlara bildirilmektedir.

7.2 Yeterlilik

Derneğimiz, üyeye sunulan hizmetlerin belirli bir kalite standardında olabilmesi için ilgili personelin yetenekleri belirlemektedir. Bu yetenekler hemen iş başvurusunda test edilir. Çalışan personelin hangi eğitimlere ihtiyacı olduğu gözlemlerimiz sayesinde tespit edilir.

Yeni personelin seçiminde ve işe başlatılmasından İdari Genel Sekreter ve Yönetim Kurulu sorumludur. Personel seçiminde, pozisyonların tanımları (işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler, uzmanlık gereksinimi, beceriler) kriter olarak kullanılır. Tanımlar Yönetim Kurulu ve İdari Genel Sekreter işbirliğinde hazırlanır ve her personelin kendisinde bulunur. İlk iş eğitimi gereksinimi bu iş tanımındaki kriterlere göre saptanır ve Yönetim Temsilcisi tarafından düzenlenir. Yönetim Kurulu Genel Sekreteri bu gereksinimlerin karşılanmasında Yönetim Temsilcisine gereken desteği verir.




7.3 Farkındalık


ANSIAD bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan elemanlar tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları, Yönetim Temsilcisi tarafından sürekli olarak takip edilir. Üyenin isteklerini en iyi şekilde karşılayabilmek için çalışanlarımıza yeteneklerini geliştirici gerekli eğitimler sağlanır.

Eğitim ihtiyaçları YGG toplantılarında periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak eğitim planları oluşturulur. Personelin atanmasında mevcut nitelikleri göz önüne alınır. Eğitim planları aşağıda belirtilen maddeleri güvence altına alacak kapsamda oluşturulur;

- Kalite politikası
- İlgili kalite amaçları
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

Personelin katıldığı eğitimler, tecrübe ve teknik yeterlilikleri ile ilgili bilgiler Yönetim Temsilcisine iletilir, Yönetim Temsilcisi tarafından dosyalanır, güncelleştirilir ve saklanır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-7
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	3/8

Söz konusu eğitimlerin etkinliği sürekli gözlemlenerek değerlendirilmektedir. Çalışanlarımız, Derneğimizin kalite amaçlarının ne olduğunu ve ne derece önemli olduğunu bilmektedirler.

Çalışanlarımıza yönelik tüm eğitimler, beceriler ve deneyimlerle ilgili kalite kayıtları personel eğitim dosyalarına işlenerek korunmaktadır.

7.4 İletişim

Dernek kültürümüz olarak kolay ulaşılabilirlik, çalışanları dinleme ve yanıtlamaya önem vermekteyiz. Derneği ilgilendiren her bilgiyi çalışanlarımızla paylaşmaktayız.

Dernek dışı iletişim bültenler, duyurular, toplantılar ve raporlar aracılığıyla sağlanmaktadır. İlgili prosedürlerde sorumluluklar tanımlanmıştır.

7.5 Doküman Edilmiş Bilgi




7.5.1 – 7.5.2 – 7.5.3 Genel – Oluşturma ve Güncelleme – Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü


Derneğimizin Kalite Yönetim Sistemi aşağıdaki dokümanlardan oluşmaktadır:

- a- Derneğin Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri
 - b- Kalite El Kitabı
 - d- Derneğimizin etkin bir şekilde yönetilebilmesi için gerekli plan, prosedür ve süreç kartları
 - e- Derneğimizin Kalite Kayıtları
- Derneğimizde kurulan Kalite Yönetim Sistemi 4 ana doküman tipi ile takip edilmektedir;

Kalite El Kitabı **KEK**
Prosedürler **KP**
Formlar **F**
Süreç Kartları **SK**
olarak yazılmıştır.

Kalite El Kitabı ve Prosedürlerde herhangi bir değişiklik talebi Yönetim Kurulu, İdari Genel Sekreter veya ilgili bölüm tarafından teklif edilir. Yönetim Temsilcisi tarafından incelenen talep ile ilgili değişiklik ilgili bölüm ve Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır, Yönetim Kurulu Başkanı tarafından onaylanır ve Yönetim Temsilcisi tarafından yayın ve dağıtımı sağlanır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-7
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	4/8

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite politikasını, organizasyonu, kalite sistemini ve temel sorumlulukları, organizasyonel bölümlerin görev ve yetki alanlarını, sorumluluklarını, uygulama yöntemlerini açıklar. Üst yönetimin onayı ile üçüncü şahıslara veya kuruluşlara verilebilir. Kopya edilemez.

Kalite El Kitabı'nın her bölümü referans standardın gerekliliklerini karşılayacak biçimde İdari Genel Sekreter tarafından hazırlanır, Yönetim Temsilcisi tarafından kontrol edilir, Yönetim Kurulu Başkanı tarafından onaylanır ve Yönetimin onayını takiben Yönetim Temsilcisi tarafından dağıtım listesine göre dağıtılır. KEK dağıtım listesi, Yönetim Temsilcisi ve TSE'den oluşmaktadır. Yönetim Kurulu, Sektör Başkanları, Üyeler ve diğer şahıslar KEK'e ulaşmak için derneğimizin web sayfasından yararlanır.

Kalite El Kitabı veya bölümlerinden birinde, herhangi bir sayfada değişikliğe gidilmesi durumunda o bölümün tamamı tekrar yayınlanır. Bölümlerin yeniden yayımlanmaları ve değişiklikleri ile ilgili kayıtlar, Doküman Master Listesi'nde ve Doküman ve Veri Kontrol Formunda (Form No: KP01.01-F01) tutulur.

Bölümleri oluşturan sayfalarda yayın tarihi ve değişiklik numarası ile ilgili bilgiler bulunur.




Güncelleştirme durumunda, değişikliğe uğrayan bölüm Kalite El Kitabı sahibine Dağıtım Listesi aracılığı ile (Form No: KP01.01-F03) imza karşılığında verilir. Değişikliğin içeriği Doküman ve Veri Kontrol Formuna (Form No: KP01.01-F01) işlenerek Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır. Aynı zamanda, değişen kısımlar ilgili sayfalarda altı çizili olarak işaretlenir.


KEK'in tamamen güncellenmesi durumunda kapak sayfasındaki baskı numarası artırılır ve bölümlerin revizyon numaraları sıfırlanır.

Kalite Prosedürleri (KP) ve Süreç Kartları (SK)

Kalite Prosedürleri ve Süreç Kartları Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan detay prosedürlerden oluşur. İlgili kayıtları tanımlar ve gerektiğinde iş akış şemalarını da gösterir. Bu prosedürler yayınlanmadan önce Yönetim Kurulu Başkanı tarafından kontrol edilir ve ilgili olabilecek Organizasyonel Bölümün mutabakatını takiben yayım için onaylanırlar. Kalite Prosedürleri ve Süreç Kartları Derneğin özel dokümanıdır. Dernek dışına verilemez, kopya edilemezler.

İdari Genel Sekreter tarafından hazırlanır, Yönetim Temsilcisi tarafından kontrol edilir ve Yönetim Kurulu Başkanı tarafından onaylanır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

 ANSIAD ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-7
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	5/8

Her Kalite Prosedürü ve Süreç Kartı Yönetim Temsilcisi ve ilgili olabilecek Organizasyonel Bölümler tarafından temelde referans standardın gerekliliklerini karşılayacak biçimde, hazırlanır. Hazırlanan prosedür, Yönetim Temsilcisi tarafından referans standarda uygunluk/içerik/format açısından kontrol edilir. Onaylanan metin Yönetim Temsilcisi tarafından numaralandırılır, kaydedilir ve dağıtım listesine (Form No: KP01.02-F03) göre dağıtım yapılır.

Prosedürler, düzenlenmiş standart kâğıtlara aşağıdaki formata göre yazılır:

Başlık

1. Kayıtlar
2. Referanslar
3. Uygulama

Süreç kartlarında ilgili sürecin girdileri, çıktıları, kontrol kriterleri, performans kriterleri, kaynakları, sorumlular ve faaliyet adımları yer alır. Prosedürlerden birinde, herhangi bir sayfada değişikliğe gidilmesi durumunda prosedür tekrar yayınlanır. Değişiklik kayıtları Doküman ve Veri Kontrol Formu'na (Form No: KP01.01-F01) işlenerek Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır. Dağıtım, Dağıtım Listesi'ne (Form No: KP01.01-F03) göre imza karşılığında gerçekleştirilir. Dokümanın değişen kısımları ilgili sayfalarda altı çizili olarak işaretlenir.

Sistemdeki olabilecek değişikliklerden dolayı prosedürlerin ve süreç kartlarının yeniden yayınlanması durumunda revizyon numaraları sıfırlanır.




Dokümantasyonun yönetimi, kontrol altında tutulması işlemleri aşağıdaki gibidir:


- Hazırlık, tanımlama, işaretleme, kontrol
- Yayım, Dağıtım ve Koruma
- Güncelleştirme, değişiklik
- Kullanımdan kaldırma

Doküman hazırlanmasında içerik ve format konusunda kalite sistemi esas alınır. Hazırlık aşamasında ilgili olabilecek personelin de görüşünü alır. Dokümanlar yetkili personel tarafından yayınlanmadan önce kontrol edilir ve onaylanırlar.

Dokümanlar dağıtım tabloları aracılığı ile izlenir. Dokümanların en son versiyonlarının gerekli yerlere dağıtılması ve kullanılması sağlanır. Eski dokümanlar kullananlarca yürürlükten kaldırılırlar.

Dokümanların en son değişiklik durumlarının izlenmesi için master liste kullanılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-7
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	6/8

Değişiklikle ilgili bilgi mümkün olan dokümanlarda doküman üzerinde, aksi takdirde ekli kayıtlarda belirtilir. Yalnızca dokümanı hazırlayan ve onaylayan personel değişiklik yapabilirler. Asıl kopyalar ve değişiklik kayıtları yönetim temsilcisi tarafından saklanır.

İlgili kanunlar/tüzükler/yönetmelikler içeriklerine göre ilgili bölümlere dağıtılır. Kullanımda olan referans dokümanların izlenebilmesi için ilgili birimce liste hazırlanır.

ISO 9001 Standardının güncel durumu Yönetim Temsilcisi tarafından TSE yayınları aracılığıyla izlenir. Bunun takibi için TSE'ye telefon açılarak yetkili kişiler veya TSE'nin resmi web sitesi vasıtasıyla güncel kopyalar ve değişen standartlar alınır.

Standart, yasal mevzuatlar (5253 sayılı dernekler kanunu) v.b. dış kaynaklı dokümanların güncel kopyaları Yönetim Temsilcisi tarafından "Doküman Master Listesine" işlenerek kitaplığa konur. (Bkz. Yayın Prosedürü)

5253 sayılı Dernekler Kanunu'nun güncelliği İdari Genel Sekreterlik ve Yönetim Temsilcisi tarafından Sivil Toplumla İlişkiler İl Müdürlüğü, sosyal medya duyuruları ve basın aracılığıyla izlenir. Bunun takibi Sivil Toplumla İlişkiler İl Müdürlüğü'ne telefon açılarak ya da resmi web sitesi takip edilerek yapılır. Güncel kopya Sivil Toplumla İlişkiler İl Müdürlüğü'nden veya kitapçıdan alınarak, "Doküman Master Listesine" işlenir ve kitaplığa kaldırılır.

Prosedürlerin ve süreç kartlarının yürürlükteki güncel kopyaları, revizyon tarihleri ve revizyon numaralarını gösterecek şekilde, "Doküman Master Listesi" (KP01.01-F02) ne işlenir. Bu liste ilgili klasörün başında bulundurulur.




Formlar (F)


KYS kapsamında olan tüm formlar FORMLAR klasörü içinde YT tarafından muhafaza edilirler. Formların yürürlükteki güncel kopyaları, revizyon tarihleri ve revizyon numaralarını gösterecek şekilde, "Doküman Master Listesi" (KP01.01-F02) ne işlenir. Formlara ait doküman master listesi FORMLAR klasörünün başında bulundurulur. Formlar revize edildikçe revizyon durumu, form numarasını takip edecek şekilde form üstünde gösterilir.

Doküman Master Listesindeki ilgili bölümde de, revize edilen prosedürün veya formun revizyon durumu ve tarihi güncelleştirilir.

Kalite El Kitabında yer alan tüm dokümanlar aşağıdaki gibi kontrol edilmektedir:

- Dokümanların yayınlanmadan önce uygun olup olmadıkları Yönetim Temsilcisi ve Yönetim Kurulu Başkanı tarafından kontrol edilir.
- Dokümanlar gözden geçirilerek YT ve YKB tarafından güncelleştirilirler ve onaylanırlar.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-7
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	7/8

- c- Doküman değişiklikleri ve geçerli revizyonlar YT tarafından tanımlanmaktadır.
- d- Dokümanlar okunaklı ve anlaşılabilir olmaktadır.
- e- Dokümanların kaynakları doğru tanımlanmaktadır, Standartlara uygun dokümanlar Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak kırmızı mürekkepli "**KONTROLLÜ**" damgası vurulmakta ve kontrollü bir şekilde dağıtılmaktadır. Bu tür çoğaltma ve damgalama işlemi yalnızca Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.
- f- Dış kaynaklı dokümanlar kayıt altında tutulmaktadır.
- g- Geçersiz dokümanları yanlışlıkla kullanılmaması için yürürlükten kalkan KEK ve prosedürler kırmızı mürekkepli "**GEÇERSİZ**" damgası vurularak diğer dokümanlardan ayrılmaktadır.

Değişiklik önerileri Yönetim Temsilcisi ve Yönetim Kurulu Başkanı tarafından incelenerek gerekli görüldüğünde değişiklikler yapılır.

Kalite El Kitabı yılda en az bir defa gözden geçirilmektedir. Kontroller, uygunluk ve gerçekleşen değişiklikler üzerinde olacaktır.




Doküman kontrolü ile ilgili detaylı bilgiler KP01.01 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedüründe anlatılmıştır.


Kalite Sisteminin en önemli unsurlarından olan Kalite kayıtlarımız KP01.01 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü ile KP01.02 Kalite Kayıtları Prosedüründe tasnif edileceği, kimler tarafından nerede ve nasıl saklanılacağı, muhafaza edileceği ve hangi sürenin sonunda imha edileceği açıkça belirtilmiştir.

İdari Genel Sekreter, verilen hizmete ilişkin her türlü yasal evrakı ve prosedürlerde tanımlanan kayıtları, raporları, Yönetim Kurulu kararlarını düzenli olarak tutar, dosyalar ve saklar. Bu raporlar, kayıtlar formlar (raporlar vb.) ilgili dosyalarında kolayca ulaşılabilecek şekilde tanımlanır, ayrılır, indekslenir ve saklanırlar. Kayıtların kullanılma ve saklanma yöntemleri ilgili prosedürlerde ve uygun yasal mevzuatta tanımlandığı gibidir. Hizmetle ilişkin rapor veya kayıtlar, belgeler uygun olduğu şekilde hazırlayan birime, personele, hazırlanma tarihine, hizmet talep edenin kimliğine, varsa ilgili yasal mevzuata ilişkin bilgiler içerirler.

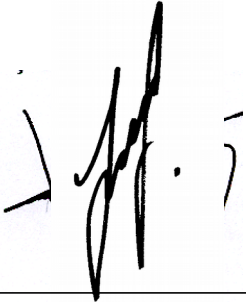
Kayıtların kapsamı, gerek duyulduğunda bütün şartların yerine getirildiğinin kanıtlanmasını sağlayacak şekilde dokümante edilir.



Dosyalama sistemi, yapılan hizmetlerin verilerine ulaşımın kontrol altında olmasını ve izlenmesini kolaylaştırır, saklanmalarını, korunmalarını, taşınmalarını güvence altına alır. İdari Genel Sekreterde dosyalanan kayıtlar yetkili personel tarafından ilgili prosedürlere göre arşive kaldırılır.


HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

 Ansiad ANTALYA SANAYICI VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-7
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	8/8

Kalite kayıtları, üyelere ait her türlü bilgi, üyelerin aidat ödemelerini gösteren muhasebe evrakları, dergide yayınlanan konular, Outlook'taki mail yazışmaları ve günlük yazışmalar bilgisayar ortamında kayıtları tutularak, server'daki tüm bilgiler her gün öğle arasında otomatik olarak NAS yedekleme ünitesine back-up'ları alınarak saklanmaktadır. Bu evrakların güncel kopyaları bilgisayar ortamında bulunur ve lazım olduğu takdirde buradan çıkarılır.



HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-8
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	1/6

8. Operasyon

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Derneğimiz, kalite standartlarına uygun ve üye taleplerini karşılayacak şekilde bir hizmet gerçekleştirmeyi kendisine hedef seçmiştir. Bu hedefi gerçekleştirmek için tüm süreçle tanımlanmış ve ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır.

Tüm süreçlerle ilgili oluşturulmuş olan kalite prosedürlerinde, ilgili faaliyetin planlaması, kabul kriterleri ve uyumsuzluk durumunda yapılacaklar açıklanmıştır.

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Üyelerle İletişim

ANSİAD'a üyelik belirli kriterler çerçevesinde mümkün olur. Üyelik işlemleri ilgili prosedüre göre yürütülür. Üyelerle ilgili tüm detay bilgiler Üye Veri Tabanından izlenir.

Üyelerle etkin iletişimi sağlayarak kendilerine Derneğimizin hizmetleri ile ilgili her türlü bilgi verilmektedir. Kendilerinden gelen sorular ve şikâyetler hızlı bir şekilde değerlendirilip gerekli cevap ve düzeltmeler yapılmaktadır. Üyelerimize daha iyi hizmet verebilmek için dijital her türlü platform olanaklarından da yararlanılmakta olup, web sitemiz, sosyal medya hesaplarımız bu amaca hizmet etmektedir.


8.2.2 Hizmet İçin Şartların Tayin Edilmesi

ANSİAD tarafından verilen hizmetler, ilgili kanun ve mevzuat hükümleri çerçevesinde yürütülür. Yeni alınan üyelere, üye oldukları dernek hakkında bilgi almak üzere oryantasyon eğitimi verilir.

Üyelerin talepleri sözlü veya yazılı olarak derneğimize ulaştığı andan itibaren kayıt altına alınırlar. Talebinin alınmasını takiben talep ile ilgili olarak mevzuat hükümleri dahilinde yasal bir engel bulunup bulunmadığı araştırılır. Hizmetin verilmesi ile ilgili bir engel bulunmadığı takdirde, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli çalışmalar yapılır. Hizmetin verilmesinden sorumlu personel gerektiğinde hizmeti talep eden ile görüşerek, sağlanacak hizmetin niteliklerini açıklığa kavuşturur.

Yönetim Kurulu veya İdari Genel Sekreter, hizmetin nasıl ve kimin tarafından yerine getirilebileceğini belirler. İşin niteliğine göre başka kuruluş/kişilerle işbirliği yapılması gerekiyorsa, formal bilgi alışverişi (koordinasyon) sağlanır ve gerek duyulduğunda müşterek bir toplantı yapılarak istenilen hizmetin yerine getirilmesi sağlanır. İdari Genel Sekreter hizmetin verilmesinde

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-8
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	2/6

yer alacak kişi/kuruluşlar arasındaki sorumluluk ve yerine getirilmesi gereken görevleri belirler ve verilen işlerin düzenli yapılmasını sağlar. Anlaşılamayan konular hakkında veya bilgilendirmek amacıyla ilgili üyeler aranarak gerekli açıklamalarda bulunulur.

Talep edilen hizmet ile verilebilecek hizmet arasında çelişki olması durumunda üye veya talep sahibi bilgilendirilir. Çelişkinin giderilememesi durumunda durum Yönetim Kuruluna aktarılır. Hizmet talebinde değişiklik olması durumunda ilgili birimler değişiklik hakkında bilgilendirilir ve talep mevzuata uygun ise yerine getirilir, değil ise Yönetim Kurulu'na intikal ettirilir. Verilen hizmete ilişkin tüm kayıtlar/evraklar hizmeti veren birim tarafından uygun biçimde ve verilen hizmetin izlenebilirliğini sağlayacak biçimde dosyalanır, arşivlenirler.

8.2.3 Hizmet İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üyeden gelen taleplerin nereden ve ne şekilde sağlanabileceği gözden geçirilmektedir. Talep edilen hizmetler, ilgili yasal mevzuata uygun olarak ilgili personel tarafından gereğinde ilgili Dernek birimleri ve sektör başkanlıklarının da görüş ve önerileri alınarak yerine getirilirler.

Hizmetin verilmesi sırasında kullanılacak olan her türlü belge ve kayıt ilgili prosedürlerde tanımlıdır. Teslim edilen belgeler veya kayıtlar, ilgili bölüm tarafından teslim alınır, kaydı yapıldıktan sonra ilgili birime gönderilir. Hizmet talebinin yerine getirilmesi sırasında, teslim alınan belgelere ilişkin herhangi bir problemin ortaya çıkması durumunda, durum saptanarak ilgili bölüm aracılığıyla üye ile temasa geçilir ve çözüme kavuşturulur.

Hizmet üretimi ve verilmesi aşamalarında, kalitenin izlenmesi ve kontrolü gibi kalitenin güvence altında tutulmasını sağlayan aktiviteler ilgili yönetmelik ve prosedürlere göre gerçekleştirilir. Uygulama yöntemlerinin doğruluğu kontrol altında tutulur.


Hizmetin üretimi ve verilmesi uygun olduğu yerde ilgili mevzuat hükümleri ve prosedürler de dikkate alınarak, Yönetim Kurulunun, vereceği talimatlar çerçevesinde yürütülür. İşlemler ilgili birim sorumlularının sürekli gözetimi altında tutulurlar. Hizmetin sağlanmasında sözleşmeli personel kişi/kuruluş kullanılması söz konusu olduğunda ilgili prosedürler göz önüne alınır.

Üye talebi karşılanamayacak ise kendisine bildirilir. Üyeden gelen cevap doğrultusunda gerekli çalışmalar yapılır.

ANSİAD'da verilen hizmetlerin genel kapsamı aşağıdaki gibidir ve bunlar ilgili prosedürlere göre gerçekleştirilir.

- Yayın faaliyetleri
- Muhasebe kayıtları
- Üye kabul ve kayıt işlemleri

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-8
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	3/6

- d) Başarı ve ödül programı
- e) Toplantı düzenlenmesi

8.2.4 Hizmet İçin Şartların Değişmesi

ANSIAD'da verilen hizmetlerle ilgili değişiklikler olması durumunda, web sitesinde gerekli değişiklikler yapılır. Üyelere duyuru yoluyla bildirimde bulunulur. Konu doküman değişikliğini gerektiriyorsa gerekli güncellemeler, 7.5 Doküman Edilmiş Bilgi maddesinde detaylandırıldığı şekilde yapılır ve sorumlu personel bilgilendirilir.

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi - Kapsam Dışı

Derneğimizde gerçekleştirilen çalışmalar tasarım ve geliştirme faaliyeti gerektirmediğinden kapsamı dışı bırakılmıştır.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

ANSIAD'ın talep ettiği mal ve hizmetler, Dernek dışındaki uzman kişi ve/veya kuruluşlardan ve Dernek bünyesinde çalışan personel aracılığı ile sağlanmaktadır. Yönetim Kurulunun belirlediği miktar ve üzerindeki satın almalarda en az 3 firmadan fiyatı teklifi alınır.


Dernek bünyesi dışındaki kişi ve veya kuruluşlardan mal veya hizmet alınması bu hizmete gerek duyan birim tarafından Yönetim Kurulu'na yapılan talep sonucunda veya doğrudan satın alınan mal veya hizmetin finansal boyutlarına göre İdari Genel Sekreterlik veya Yönetim Kurulu kararı ile olur. Karar İdari Genel Sekreterlik tarafından uygulamaya alınır.

Mal veya hizmet alımlarında siparişler, yoruma açık olmayacak şekilde, gerekli tüm bilgileri içerecektir. Mal ve hizmet spesifikasyonları ve standart gibi dokümanlar, yetkili kişiler tarafından gözden geçirilerek, sipariş bilgilerine dahil edilir.

Satın alımların yapılacağı kişi/kuruluşlara, istenen hizmetin kapsamı, konusu hakkında ilgili birim aracılığı ile de yazılı olarak bilgi verilebilir.

Hizmet satın alınan bu tür kişi/kuruluşlar hakkında İdari Genel Sekreterlik tarafından gerekli kayıtları içeren bir liste tutulur. Kayıtlar bu kişi ve/veya kuruluşların kimlikleri, deneyim, öğrenim, bilgi birikimi, nitelikleri vb konusundaki bilgileri içerir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-8
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	4/6

Onaylanmış kişi/kuruluş hakkındaki kayıtlar bu alınan hizmete uygunsuz aşamaları ile gösterirler. Acil durumlarda bu listede yer almayan bir kişi/kuruluştan hizmet satın alınması için Yönetim Kurulu kararı ile karar verilebilir.

Satın alma işlemini daima sistemli bir şekilde gerçekleştirmek için KP02.02 Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü'nde belirlenmiştir.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Sipariş edilen malzeme ve hizmetler derneğimizin çalışanları ve gerekli görüldüğü takdirde Yönetim Temsilcisi ve Yönetim Kurulu Başkanı tarafından kontrol edilir.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alınacak mal/hizmetler ile ilgili harcama yetkileri her yıl Ocak ayında Yönetim Kurulu Mali Yönetmenlerinin önerileri paralelinde Yönetim Kurulu tarafından belirlenir.

Yönetim Kurulu onayına sunulacak satın alma talepleri için satın alınacak mal ve hizmetin bedeline, niteliğine, neden ihtiyaç duyulduğuna ilişkin, gerektiğinde detaylı eklere sahip bir büro notu hazırlanır ve satın alma işlemlerinde tedarikçiyi bilgilendirme amacıyla kullanılır.

8.5 Hizmet Sunumu

8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Derneğimiz tarafından üyelere sağlanan hizmetlerin doğru ve planlanan şekilde yapılabilmesi için yönetim aşağıdaki maddeleri sürekli kontrol etmekten sorumludur:


- Verilecek hizmetle ilgili bilgi ve özelliklerin doğruluğu
- Yapılan çalışmaların izlenebilmesi ve ölçülebilmesi
- Son kontrol, hizmet sonrası aktivitelerin uygulanması

Derneğimizin süreçleri arasında geçerli kılmayı gerektiren özel bir süreç bulunmamaktadır.

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Verilen hizmetler, hizmeti gerçekleştiren birimin hizmetin değişik aşamalarında tuttuğu kayıtlarla izlenirler. Hizmet talebine ilişkin dokümanın girişi, gerek varsa Yönetim Kurulu kararı ile İdari Genel Sekreterlik tarafından, yapılacak araştırma veya düzenlenecek toplantı, araştırma sonucu hazırlanacak rapor kayıtları tutulur. Verilen hizmet sonunda hazırlanacak raporda veya tutulacak kayıtlarda hazırlayanın tanımı, üyenin referansı, kayıtların, raporun hazırlanış tarihi ve sayfa sayısı, sonuçları veren bilgiler yer alır. Raporlar, hizmeti talep eden üyeye, bilgi için İdari Genel Sekreterliğe ve Yönetim Kuruluna gönderilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-8
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	5/6

Resmi evrak ve doküman talebi için yapılan müracaatlar genel evrak kaydına alındıktan sonra ilgili bölüme gönderilir. İlgili bölüm, talebi inceleyerek, kanun ve mevzuat hükümleri çerçevesinde gerekli belgeyi düzenleyerek ilgiliye verir.

8.5.3 Üye ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üyelere ait her türlü bilgi ve yazışmalar üyelik formlarının bulunduğu klasörlerde, bilgisayar ortamında ve NAS yedek ünitesinde saklanmaktadır. Kişisel Verileri Koruma Kanunu kapsamındaki bilgiler, kanun prosedürü tamamlanmadan paylaşılmaz.

ANSİAD verdiği hizmetlerle ilgili olarak oluşturduğu bazı doküman veya yayınları istek karşılığında ücretsiz verebilir.

ANSİAD üyelere, kişi ve kuruluşlara verdiği hizmetler ile bilgilere ilişkin tutulan kayıtların 3. şahıslara verilmesi konusunda mevzuat hükümleri çerçevesinde gizlilik prensibine uygun davranır.

8.5.4 Muhafaza - Kapsam Dışı

Derneğimizde herhangi bir ürün muhafazası için depolama, taşıma gibi faaliyetimiz olmadığından kapsam dışıdır.

8.5.5 Hizmet Sonrası Faaliyetler

ANSİAD, üyelik işlemlerinin tamamlanması ve üyeliğin feshedilmesi sonrasında konuyla ilgili mevzuatlara uyar, geri bildirimleri dikkate alarak taleplerine tüzük doğrultusunda yardımcı olur.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Kurumumuzda hizmet sunumunda gerçekleşen değişiklikler kalite yönetim sistemi uygulamalarına ve dokümantasyonuna yansıtılmaktadır. Gerçekleştirilen değişiklikler ve gözden geçirme sonuçları Değişiklik Takip ve Kontrol Formu (KP02.01-F04) ile kayıt altına alınmaktadır.


8.6 Hizmet Sunumu

İdari Genel Sekreter, gerçekleştirilen hizmetlerin kalitesinin çeşitli aşamalarda kontrol edilmesini ve

- Hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında performansın gerektiği şekilde yani ilgili metot ve teknolojileri bilen kişiler tarafından yerine getirilmesini
- Hazırlanan raporların açıklayıcı, düzenli, tatmin edici olmasını
- Dosyaların izlenebilir ve uygun olmasını

sağlar.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-8
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	6/6

Üyelere verilen hizmetin kalitesinin kontrol durumu, hizmetin verilmesi sürecinde tutulan uygun kayıtlar aracılığı ile gösterilir. Uygunsuzluk bulunması durumunda, Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü uygulanır.

Derneğimiz tarafından verilen hizmetlerin, hangi aşamada oldukları ve kimler tarafından verildikleri ilgili formlarla sürekli olarak izlenmektedir. Bu formlarla tüm hizmetleri birbirinden ayrı bir şekilde detaylı olarak kayıt altına alınmaktadır. Proseslerin uygunluğunu ölçebilmek için bu proseslerin çıktıları olan ürün ve hizmetlerin ölçülmesi gerekmektedir.

ANSİAD'a gelen veya çalışmalarda yaratılan bilgilerin işlenmesinde gerek duyulan istatistiksel yöntemler tanımlanırlar. Bu yöntemler ilgili prosedüre göre hizmetin verilmesi veya değerlendirilmesi aşamalarında kullanılırlar.

İstatistiksel tekniklerin seçiminde ANSİAD'ın ihtiyaç ve gereksinimleri, geçmiş tecrübeler ve üye istekleri göz önüne alınır.

Faaliyet değerlendirme çalışmalarında, üye memnuniyet anketinin düzenlenmesi ve sonuçların değerlendirilmesinde, üye profilinin çıkarılmasında uygun frekans tabloları, grafik yöntemler kullanılır.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü




Faaliyetlerimiz sırasında saptanan uygunsuzluklara anında müdahale edilir.


- İç denetimlerden
- Hizmet kalitesinin izlenmesi faaliyetlerinden
- Dış denetimlerden ve üye şikâyetlerinden
- Personelin düzeltilmesini istediği aktivitelerden

kaynaklanan uygunsuzluklar veya potansiyel uygunsuzluk faktörlerine ilişkin tüm uygunsuzluk raporlarını Yönetim Temsilcisi tutar ve bu raporlardaki bilgilere göre düzeltici veya önleyici faaliyet gerektirenleri Yönetim Kuruluna iletir.

ANSİAD bünyesinde çalışan tüm personel, hizmet kalitesini olumsuz etkileyebilecek olası sorunları Yönetim Temsilcisine raporlamakla sorumludur.

Düzeltilici veya Önleyici Faaliyetlerin sonuçları Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantılarında Yönetim Kurulunca görüşülür.

HAZIRLAYAN  DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	KONTROL EDEN  İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN  AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
--	---	---

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-9
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	1/3

9. Performans Değerlendirme

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Derneğimizde üretilen hizmetlerin ve verilen hizmetlerin doğruluğu ölçülerek ve analiz edilerek görülmektedir. Derneğimizde kurulu olan Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde çalıştığı ancak sürekli doğrulama yapılarak izlenmektedir. Kalite Yönetim Sisteminin ne durumda olduğunu daha objektif bir gözle görebilmek için aşağıdaki farklı doğrulama kaynakları kullanılmaktadır.

Derneğimizde üretilen hizmetlerin uygunluğunu görebilmek için ilgili prosesler izlenerek sürekli ölçülmektedir. Belirlenen metotlar sayesinde proseslerin doğruluğu konusunda gerekli düzeltmeler en etkin şekilde yapılmaktadır. Proseslerin doğruluğu kalifiye çalışanlar tarafından izlenir ve ölçülür.

9.1.2 Üye Memnuniyeti

Derneğimizde kurulu olan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi performansı konusunda yaptığımız ölçümlerden biri de Üye Memnuniyeti Anketi'dir. Üyelere verilen hizmetin uygunluğu, üyenin hizmet kalitesinin algılamasının ölçümü yapılarak kanıtlanır. Bu amaçla faaliyet değerlendirme ve üye memnuniyet anketleri ilgili prosedüre göre gerçekleştirilir. Üye memnuniyeti ölçümünde kullanılan anketler ve gelen diğer bilgiler ışığında derneğin ne durumda olduğu büyük doğrulukla saptanabilmektedir. Yapılan analizlerin sonucuna göre gerekli görüldüğünde düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmaktadır.




9.1.3 Analiz ve Değerlendirme


Kalite Yönetim Sisteminin durumu konusunda yapılan veri analizleri Derneğimizin sürekli gelişmesi ve iyileşmesi için çok önemlidir. Yönetim Temsilcisi, toplanan verilerin analiz edilmesinden ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında bunları açıklamaktan sorumludur. Ayrıca kullanılan analiz metotları ve terimleri tüm dernek yönetimine öğretmekten sorumludur.

9.2 İç Tetkik

Derneğimizde kurulu olan Kalite Yönetim Sisteminin işleyişi hakkında daha somut bilgiler elde edilmesi, kalite sisteminin uygunluğunun ve etkinliğinin düzenli olarak doğrulanması, zayıf noktalar için düzeltici önlemlerin belirlenmesi ve dokümantasyonunun sağlanması amacıyla yılda en az bir defa olmak üzere tüm bölümleri ve işleri kapsayacak şekilde Yönetim Temsilcisi ve diğer iç denetçiler tarafından İç Denetim yapılır.

Yönetim Temsilcisi, Yönetim Kurulu tarafından onaylanmak üzere yıllık iç denetim planını hazırlar. Hangi bölümlerinin ne zaman değerlendirileceği, fonksiyonun durumu ve önemine göre Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölümlerin yöneticileri ile kararlaştırılır. Yönetim Kurulunun onayını takiben plan yürürlüğe girer.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
		

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYİCİ VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-9
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	2/3

Denetim, eğitilmiş ve sertifikalandırılmış iç denetçiler tarafından denetlenen bölümün bir temsilcisi ile birlikte yapılır. Denetim sırasında görülen uygunsuz noktalar için denetlenen birim yöneticisinden düzeltici faaliyet talebinde bulunulur. Denetlenen bölüm sorumlusu gerekli düzeltici önlemleri termin tarihleri ile birlikte planlar ve uygular. Denetçiler uygulanan düzeltici önlemin yeterliliğini, etkinliğini ve zamanında uygulanıp uygulanmadığını kendi planları çerçevesinde tekrar denetler ve doğrular.

Tüm denetim bulguları rapor haline getirilerek Yönetim Temsilcisi, Yönetim ve denetlenen bölüm yöneticisine dağıtılır, asıl kopya Yönetim Temsilcisinde saklanır. Denetim raporları Yönetim Kurulu Genel Sekreteri tarafından incelenir, değerlendirilir. İç denetimlerde, gerek duyulduğunda veya talep geldiğinde programsız olarak da yapılır.

Denetim sonuçları yönetimin gözden geçirmesi için yönetim kuruluna da raporlanır ve Yönetim Kurulu denetim bulgularına göre kendi ilave önlemlerini almak üzere harekete geçebilir.

İç denetim sırasında başlıca iki konu kontrol edilmeye çalışılmaktadır:

- Derneğimizin Kalite Yönetim Sisteminde belirtilen işlerin istenilen şekilde çalışanlar tarafından yapılıp yapılmadığını kontrol etmek
- Sistemimizde var olan prosedür ve talimatlara uyulup uyulmadığını kontrol etmek

Yönetim Temsilcisi tarafından İç Denetimle ilgili bilgiler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında yönetime sunulur.


9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Yönetim Temsilcisi ve İç Denetçi olarak yetiştirilen diğer çalışanlar en az yılda bir kez olmak üzere İç Denetim yapar ve Kalite Yönetim Sisteminin işleyişleriyle ilgili tespitleri Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında Yönetim Kuruluna detaylı bir şekilde iletirler. Buradaki amaç; sistemin etkinliği ve belirlenen hedeflere ulaşım ulaşılmadığını kontrol etmek ve bir önceki değerlendirilmelerin sonucuna göre yeni hedefler belirlemek, iyileştirme fırsatlarını değerlendirerek hayata geçirmektir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına, Yönetim Temsilcisi ve tüm Yönetim Kurulu Üyeleri katılmaktadır. Bu toplantıların içeriği ile ilgili tutanaklar tutulmaktadır. Yönetim Kurulu gözden geçirme faaliyetleri sonrasında gelecek ayların hedeflerini planlar ve belirler. Bu hedefler sistemin geliştirilmesi ve uygulanması için alınacak önlemleri, ulaşılabilecek sonuçları kapsar. Gözden geçirmelerde kalite sisteminin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. İç denetim ve uygunsuzluk, düzeltici faaliyetlere ilişkin veriler gözden geçirmenin minimum gündemini oluştururlar.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI

	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-9
		YAYIN TARİHİ	01.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	3/3

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarının işleyişi ile ilgili tüm detaylar KP02.01 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü'nde verilmiştir.

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

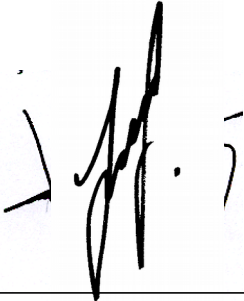
Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında incelenen girdiler:

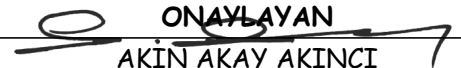
- İç denetim sonuçları
- Üye anketleri, üye istekleri, değerlendirmeler
- Proses ve çalışanların performansı ile ürün\hizmetlerin uygunluğu
- Düzeltici ve Önleyici faaliyetlerin durumu
- Bir önceki yönetimi gözden geçirme toplantısında alınan kararların durumu
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli değişikliklerin planlanması
- İyileştirme için tavsiyeler ve öneriler
- Gelecek dönem için hedeflerin planlanması
- Belirlenmiş yıllık hedeflerin gerçekleşme durumları
- İç ve dış bağlamdaki değişiklikler
- Risk ve fırsatlar
- Belirlenen aksiyonların gerçekleşme durumu
- Personel eğitim ihtiyaçları
- Kaynak ihtiyaçları


9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında, 9.3.2 maddesinde belirtilen konular üzerinden görüşüldükten sonra aşağıdaki içeriği kapsayan kararlar alınmakta ve toplantı tutanağına kaydedilmektedir.

- İyileştirme için fırsatlar
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı
- İhtiyaç duyulan kaynaklar



HAZIRLAYAN DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	KONTROL EDEN IŞIK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	 ONAYLAYAN AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI
---	--	---

 <p>Ansiad ANTALYA SANAYICI VE İŞ İNSANLARI DERNEĞİ KURULUŞ 1990</p>	KALİTE EL KİTABI	BÖLÜM NO	KEK-10
		YAYIN TARİHİ	0.10.2018
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	00
		BÖLÜM SAYFA NO	1/1

10. İyileştirme

10.1 Genel

Derneğimizde mevcut yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için yılda bir kez yapılan YGG Toplantılarında kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans kriterleri, iç tetkik sonuçları, düzeltici faaliyet sonuçları ve üyelere gelen geri besleme bilgileri değerlendirilmekte, gerekli kararlar alınmakta ve alınan bu kararlar uygulanmaktadır.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzlukların yeniden olmasını önlemek için bunların nedenlerini ortadan kaldıracak faaliyetler yapılmaktadır. Düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzlukların yarattığı etkilere uygun olmaktadır. Düzeltici faaliyetlerle ilgili oluşturulan dokümanlar edilmiş prosedürlerde aşağıdaki bilgiler yer almaktadır:

- Üye şikayetleri dahil tüm uygunsuzluklar gözden geçirilmektedir
- Uygunsuzlukların nedenleri belirlenmektedir
- Uygunsuzlukların tekrarlanmaması için gerekli faaliyet ihtiyaçları belirlenmektedir
- Gerekli faaliyetler belirlenip uygulanmaktadır
- Yürütülen faaliyet sonuçları kaydedilmektedir
- Yapılan düzeltici faaliyetler gözden geçirilmektedir.

10.3 Sürekli İyileştirme

Derneğimizde kurduğumuz Kalite Yönetim Sistemi sayesinde sürekli gelişme amaçlanmaktadır. Bu nedenle hedeflenen Kalite Politikaları, İç Denetim Sonuçları, Üye Memnuniyeti, Düzeltici Faaliyetler sürekli bir şekilde izlenerek bu faaliyetlerle ilgili neler yapılacağı YGG toplantılarında belirlenir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında ele alınan konular arasında bazılarının belli bir süre sürekli izlenmesi gerektiği ve sürekli iyileştirilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
DENİZ İSTANBULLU İDARİ GENEL SEKRETER	İŞİK YARGIN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	AKIN AKAY AKINCI YÖNETİM KURULU BAŞKANI