 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> Akıl - Ahlak - Adalet - Adap	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	1 / 22

## **STANDART NO: 4. KURULUŞUN BAĞLAMİ**

### **4.1 Kuruluşun ve bağlamının anlaşılması**

Kuruluş, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve KYS ve BGYS sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş mi? Bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izliyor ve gözden geçiriyor mu?

**Not 1** – Hususlar değerlendirme için olumlu veya olumsuz etkenleri içerebilir.

**Not 2** – Dış bağlamı anlamak; yasal, teknolojik, rekabetçi, pazar, kültürel, sosyal ve ekonomik çevrelerden (uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel olabilir) kaynaklanan hususların değerlendirilmesi ile yapılabilir.

**Not 3** – İç bağlamın anlaşılması; kuruluşun değerleri, kültürü, bilgisi ve performansı ile ilgili hususların değerlendirilmesi ile yapılabilir.

### **4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması**

Kuruluş, müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan ürünleri ve hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı, aşağıdakileri belirlemiş mi?

- KYS ve BGYS sistemleri ile ilgili tarafları,
- Bu ilgili tarafların KYS ve BGYS sistemleri ile ilgili şartları,

Kuruluş, bu ilgili taraflar hakkındaki bilgileri ile bu tarafların şartlarını izliyor ve gözden geçiriyor mu?

### **4.3 KYS ve BGYSlerinin kapsamının belirlenmesi**

Kuruluş, kapsamı belirlemek amacıyla, KYS ve BGYS sistemleri sınırlarını ve uygulanabilirliğini tayin etmiş mi? Bu kapsam belirlenirken, kuruluş aşağıdakileri değerlendiriyor mu?

- Madde 4.1’de atıf yapılan iç ve dış hususları,
- Madde 4.2’de atıf yapılan ilgili tarafların şartlarını,
- Kuruluşun, ürün ve hizmetlerini.


Kuruluş, bu standardın şartlarından belirtilen kapsam dâhilinde uygulanabilir olanların tamamını uyguluyor mu?

Kuruluşun KYS ve BGYS sistemleri kapsamı, dokümente edilmiş mi ve muhafaza ediliyor mu?

(Kapsam, kapsanan ürün ve hizmet tiplerini belirtmeli ve bu standardın herhangi bir şartının kuruluş tarafından KYS ve BGYS sistemleri kapsamında uygulanabilir olmadığı tayin edilirse, gerekçesini ifade etmelidir. Standarda uygunluk ancak, uygulanabilir olmayan olarak tayin edilen şartın, kuruluşun ürün ve hizmetlerinin uygunluğunu ve müşteri memnuniyetini artırmayı güvence altına alma yeteneği ve kabiliyetini etkilememesi durumunda söylenebilir.)

### **4.4 KYS ve BGYS sistemleri ve Prosesleri**

**4.4.1** Kuruluş, bu standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, bir kalite yönetim sistemi kurmuş, uyguluyor, sürekliliğini sağlıyor ve sürekli iyileştiriyor

 <b>KAPADOKYA</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK</b> <b>DEĞERLENDİRME</b> <b>SORU LİSTESİ</b> <b>AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	2 / 22

mu? Kuruluş, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların kuruluşun tamamında uygulamalarını tayin ediyor mu? ve:

- Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını tayin ediyor mu?
- Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini tayin ediyor mu?
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) tayin edilmeli ve uyguluyor mu?,
- Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmeli ve varlığını güvence altına almalı,
- Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları belirliyor mu?
- Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirliyor mu?
- Bu prosesleri değerlendirmeli ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişikliği uyguluyor mu?
- Prosesleri ve KYS ve BGYS sistemlerini iyileştiriyor mu?

#### 4.4.2 Kuruluş, ihtiyaç duyulan ölçüde:

- Bu proseslerin işletimini desteklemek için dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza ediyor mu?
- Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümanite edilmiş bilgiyi sürdürüyor mu?


## STANDART NO: 5. LİDERLİK

### 5.1 Liderlik ve taahhüt

#### 5.1.1 Genel

Üst yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla KYS ve BGYS sistemleri için liderlik ve taahhüt gösteriyor mu?

- KYS ve BGYS sistemlerinin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- KYS ve BGYS sistemleri şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- KYS ve BGYS sistemleri için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite ve bilgi güvenliği yönetimi ve sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- KYS ve BGYS sistemlerinin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıllı - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	3 / 22

h) KYS ve BGYS sistemlerinin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,

i) İyileştirmenin teşvik edilmesi,

j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

**Not** – “İş” kavramına standartta yapılan atıf kuruluşun, özel veya kamu olması ya da kâr amacı güdüp gütmeyeceğine bakılmaksızın, varlık amacı olan ana faaliyetler olarak tercüme edilebilir.

### 5.1.2 Müşteri odağı

Üst yönetim, aşağıdakileri güvence altına alarak, müşteri odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt gösteriyor mu?

- Müşteri ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,
- Ürün ve hizmet uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile müşteri memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayini ve belirlenmesini,
- Müşteri memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini.

## 5.2 KYS ve BGYS Politikası

### 5.2.1 Kalite politikasının oluşturulması

Üst yönetim, uygulamaya koyduğu yönetim sistemleri için aşağıdakileri karşılayan bir politika oluşturmuş, uyguluyor ve sürekliliğini sağlıyor mu?

- Kuruluşun amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen,
- Kalite amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan,
- Uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren,
- KYS ve BGYS sistemlerinin sürekli iyileştirilmesi için bir taahhüt içeren.

### 5.2.2 Politikaların duyurulması


BGYS ve KYS politikaları:

- Dokümante edilmiş bilgi olarak var mı ve sürekli mi?
- Kuruluş içerisinde duyurulmuş, anlaşılabilir ve uygulanıyor mu?
- İlgili tarafların erişimine uygun şekilde açık mı?

## 5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Üst yönetim, ilgili görevler için yetki ve sorumlulukların belirlendiği ve kuruluş içerisinde duyurmuş mu?

Üst yönetim aşağıdakiler için yetki ve sorumlulukları belirlemiş mi?

 <b>KAPADOKYA</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK</b> <b>DEĞERLENDİRME</b> <b>SORU LİSTESİ</b> <b>AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	4 / 22

- a) KYS ve BGYS sistemlerinin, bu standardın şartlarını karşılamaının güvence altına alınması,
- b) Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
- c) KYS ve BGYS sistemleri performansı ve iyileştirme (bk. Madde 10.1) için fırsatlar ile ilgili raporlama (özellikle üst yönetime raporlama),
- d) Kuruluşun tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması,
- e) KYS ve BGYS sistemlerindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken KYS ve BGYS sistemlerinin bütünlüğünün güvence altına alınması

## **STANDART NO: 6. PLANLAMA**

### **6.1 Risk ve fırsatları ele alan faaliyetler**

**6.1.1** Kuruluş, KYS ve BGYS sistemlerini planlarken, Madde 4.1’de atıf yapılan hususları, Madde 4.2’ de atıf yapılan şartları ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların tayinini değerlendiriyor mu?

- a) KYS ve BGYS sistemleri amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- b) İstenen etkileri geliştirmek,
- c) İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- d) İyileşmeye erişim.

**6.1.2** Kuruluş aşağıdakileri planlıyor mu?

- a) Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
- b) Aşağıdakileri nasıl yapacağını:

- 1) Faaliyetleri KYS ve BGYS sistemleri prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını,
- 2) Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini.

Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, ürün ve hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılı mı?


**Not: BGYS denetimlerinde standart soru listesine ilaveten EK:A ile verilmiş olan Referans Kontrol Soru Listesi uygulanacaktır.**

### **6.2 Kalite amaçları ve bu amaçları başarmak için planlama**

**6.2.1** Kuruluş, KYS ve BGYS sistemleri için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite amaçlarını oluşturuyor mu?

Kalite amaçları:

- a) Kalite politikası ile uyumlu olmalı,
- b) Ölçülebilir olmalı,
- c) Uygulanabilir şartları dikkate almalı,

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	5 / 22

- d) Ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve müşteri memnuniyetini arttırmaya uygun olmalı,
- e) İzlenmeli,
- f) Duyurulmalı,
- g) Uygun şekilde güncellenmelidir.

Kuruluş, kalite amaçlarını dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza ediyor mu?

**6.2.2** Kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken, kuruluş:

- a) Ne yapılacağını,
- b) Hangi kaynakların gerekeceğini,
- c) Kimin sorumlu olacağını,
- d) Ne zaman tamamlanacağını,
- e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini tayin ediyor mu?

### **6.3 Değişikliklerin planlanması**

Kuruluş kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikler planlı şekilde gerçekleştiriyor mu? Kuruluş aşağıdakileri değerlendiriyor mu?

- a) Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,
- b) Kalite yönetim sistemini bütünlüğünü,
- c) Kaynakların varlığını,
- d) Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini.

## **STANDART NO: 7. DESTEK**

### **7.1 Kaynaklar**

#### **7.1.1 Genel**


Kuruluş, KYS ve BGYS sistemlerinin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ediyor ve sağlıyor mu? Kuruluş aşağıdakileri değerlendiriyor mu?

- a) Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını,
- b) Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini.

#### **7.1.2 Kişiler**

Kuruluş, KYS ve BGYS sistemlerinin etkili şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin ve tedarik ediyor mu?

#### **7.1.3 Altyapı**

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> Akıl - Ahlak - Adalet - Adap	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	6 / 22

Kuruluş, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı tayin ve tedarik ediyor, sürekliliğini sağlıyor mu?

**Not** – Altyapı aşağıdakileri içerebilir:

- Binalar ve ilgili müstemilatı,
- Donanım ve yazılım dahil makine teçhizatı,
- Taşıma kaynakları,
- Bilgi ve iletişim teknolojisi.

#### 7.1.4 Proseslerin işletimi için çevre

Kuruluş, proseslerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevreyi in ve tedarik ediyor, sürekliliğini sağlıyor mu?

**Not** – Uygun bir çevre, aşağıdakiler gibi beşerî ve fiziki unsurların birleşimi olabilir:

- Sosyal (örneğin, ayrımcılık yapmayan, sakin, cepheleşmemiş),
- Psikolojik (örneğin, stresi azaltan, tükenmişliği önleyen, duygusal olarak koruyucu),
- Fiziksel (örneğin, sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü).

Bu unsurlar, tedarik edilen ürün ve hizmetlere göre farklılık gösterebilir.

#### 7.1.5 Kaynakların izlenmesi ve ölçümü

##### 7.1.5.1 Genel

Kuruluş, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları in ve tedarik ediyor mu?


Kuruluş, sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına alıyor mu?

- Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- Amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu.

Kuruluş, uygun dokümanla bilgiyi, izleme ve ölçüm kaynaklarının amaca uygunluğunun kanıtı olarak muhafaza ediyor mu?

##### 7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği

Ölçüm izlenebilirliği istendiğinde ya da kuruluş tarafından ölçüm sonuçlarının geçerliliği açısından uygunluk sağlamanın önemli bir parçası olarak görüldüğünde, ölçüm teçhizatı:

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> Akıl - Ahlak - Adalet - Adap	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	7 / 22

- a) Uluslararası ve ulusal ölçüm standartlarına izlenebilir ölçüm standartlarına karşı, belirlenmiş aralıklarda veya kullanımdan önce kalibre edilmeli veya doğrulanmalı ya da her ikisi birden yapılmalı,
- b) Durumlarını tayin etmek için tanımlanmalı,
- c) Kalibrasyon durumu ve sonraki ölçüm sonuçlarını geçersiz kılacak şekilde ayarlamadan, hasardan ve bozulmadan korunmalıdır.

Kuruluş, ölçüm teçhizatının istenen amaç için uygun olmadığı zaman, önceki ölçüm sonuçlarının geçerliliğinin olumsuz şekilde etkilendiğini tayin ediyor ve gerekli uygun faaliyetleri gerçekleştiriyor mu?

#### 7.1.6 Kurumsal bilgi

Kuruluş, proseslerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin ediyor mu? Bu bilgi sürdürülebilir ve gerekli şekilde ulaşılabilir mi? Değişiklik ihtiyacı ve eğilimleri ele alındığı zaman, kuruluş; mevcut bilgi birikimini değerlendiriyor ve ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri nasıl kazanacağı veya bunlara nasıl erişebileceğini tayin ediyor mu?

- a) İç kaynaklar (örneğin; fikri mülkiyet, tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları),
- b) Dış kaynaklar (örneğin; standartlar, akademik çevreler, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden derlenen bilgi).

**Not 1** – Kurumsal bilgi, kuruluşa özel bilgi olup genellikle tecrübe ile kazanılır. Bu, kuruluşun amaçlarına erişmek için kullandığı ve paylaştığı bilgidir. **Not 2** – Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alabilir:

#### 7.2 Yeterlilik


Kuruluş:

- a) KYS ve BGYS sistemlerinin performansını ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişi/kişilerin gerekli yeterliliğini belirtiyor?
- b) Bu kişilerin, uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeterliliklerini güvence altına alıyor?
- c) Uygulanabildiğinde, ihtiyaç duyulan yeterliliği kazanması için gerekli faaliyetleri yapmalı ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendiriyor?
- d) Uygun dokümanite edilmiş bilgiyi yeterliliğin kanıtı olarak muhafaza ediyor mu?

#### 7.3 Farkındalık

Kuruluş, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına alıyor mu?

- a) Kalite politikası,
- b) İlgili kalite amaçları,

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> Akıl - Ahlak - Adalet - Adap	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	8 / 22

- c) İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin KYS ve BGYS sistemlerinin etkinliğine katkıları,  
d) KYS ve BGYS sistemleri şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

#### 7.4 İletişim

Kuruluş; aşağıdaki hususlar dahil olmak üzere KYS ve BGYS sistemleri ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimlerini belirlemiş mi?

- a) Neyle ilgili iletişim kuracağını,  
b) Ne zaman iletişim kuracağını,  
c) Kiminle iletişim kuracağını,  
d) Nasıl iletişim kuracağını,  
e) Kimin iletişim kuracağını.

#### 7.5 Dokümante edilmiş bilgi

##### 7.5.1 Genel

Kuruluşun KYS ve BGYS sistemleri aşağıdakileri içeriyor mu?

- a) Bu standartta istenen dokümante edilmiş bilgiyi,  
b) Kuruluş tarafından, KYS ve BGYS sistemlerinin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümante edilmiş bilgiyi.

##### 7.5.2 Oluşturma ve güncelleme (Dokümanların kontrolü)

Kuruluş; dokümante edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde güvence altına alıyor mu?

- a) Tanımlama ve açıklama (örneğin, bir başlık, tarih, yazar veya referans numarası),  
b) Format (örneğin, dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),  
c) Uygunluk ve kıfayeti için gözden geçirme ve onay.


##### 7.5.3 Dokümante edilmiş bilgilerin kontrolü (Kayıtların kontrolü)

**7.5.3.1** KYS ve BGYS sistemleri ve ilgili standard tarafından istenen dokümante edilmiş bilgiler, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol ediliyor mu?

- a) İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,  
b) Uygun şekilde korunması (örneğin, gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması).

**7.5.3.2** Dokümante edilmiş bilginin kontrolü için kuruluş aşağıdaki faaliyetlerden uygulanabilir olanları belirliyor mu?



 <b>KAPADOKYA</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK</b> <b>DEĞERLENDİRME</b> <b>SORU LİSTESİ</b> <b>AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	<b>9 / 22</b>

- Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- Niteliğinin korunması dahil, arşivleme ve koruma,
- Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü),
- Muhafaza ve elden çıkarma.

KYS ve BGYS sistemlerinin planlaması ve işletimi için gerekli olduğu, kuruluş tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilgi, uygun şekilde tanımlanıyor ve kontrol ediliyor mu?

Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümanite edilmiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunuyor mu?

## **STANDART NO: 8. OPERASYON**

### **8.1 Operasyonel planlama ve kontrol**

Kuruluş, ürün ve hizmet sunmak için şartları karşılamak ve Madde 6'da tayin edilen faaliyetleri gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan prosesleri; aşağıdakiler vasıtası ile planlıyor, oluşturuyor, uyguluyor ve kontrol ediyor mu?

- Ürün ve hizmetler için şartları tayin etmeli,
- Aşağıdakiler için kriter oluşturmalı:
  - Prosesler,
  - Ürün ve hizmet kabulü.
- Ürün ve hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmeli,
- Kriterlere göre proseslere kontrol uygulamalı,
- Aşağıdakileri sağlamak için gerekli olan kapsamda, dokümanite edilmiş bilgiyi tayin etmeli, muhafaza etmeli ve sürekliliğini sağlamalıdır:
  - Proseslerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına almak,
  - Ürün ve hizmetlerin şartlarına uygunluğunu göstermek.


Planlamanın çıktısı, kuruluşun operasyonlarına uygun mu?

### **8.2 Ürün ve hizmet için şartlar**

#### **8.2.1 Müşteri ile iletişim**

Müşteri ile iletişim aşağıdakileri içeriyor mu?

- Ürün ve hizmetle ilgili bilgi sağlanmasını,
- Değişiklikler dahil, elleçleme soruları, sözleşme ve siparişleri,
- Müşteri şikayetleri dahil, ürün ve hizmetlerle ilgili müşterilerden geri bildirimler sağlanmasını,
- Müşteri mülkiyetinin elleçlenmesi ve kontrolünü,

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	<b>10 / 22</b>

e) Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmesini (uygun olduğu zaman).

### 8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Müşteriye teklif edilecek ürün ve hizmetler için şartlar tayin edilirken, kuruluş aşağıdakileri güvence altına alınıyor mu?

a) Aşağıdakiler dahil ürün ve hizmetler için şartların tanımlandığını:

- 1) Ürüne uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- 2) Kuruluşun gerekli olduğunu düşündüğü şartları.

b) Kuruluşun, teklif ettiği ürün ve hizmetler için beyan ettiği şartları karşılayabileceğini.

### 8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi


**8.2.3.1** Kuruluş, müşteriye teklif edilecek ürün ve hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahip olduğunu, güvence altına almalıdır. Kuruluş, müşteriye ürünü sağlamayı taahhüt etmesinden önce, aşağıdakileri içeren bir gözden geçirme yapıyor mu?

- a) Teslimat ve teslimat sonrası faaliyetlerle ilgili şartlar dahil, müşteri tarafından belirtilen şartlar,
- b) Müşteri tarafından ifade edilmeyen ancak belirtilmiş veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar, bilindiğinde,
- c) Kuruluş tarafından belirtilen şartlar,
- d) Ürün ve hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- e) Önceden ifade edilenden farklı sözleşme veya sipariş şartları.

Kuruluş, daha önceden tanımlanandan farklı sözleşme veya sipariş şartları ile ilgili hususların çözüldüğünü güvence altına alıyor mu?

Müşteri, şartlarını dokümanede edilmiş bir şekilde beyan etmediğinde; müşteri şartları, kabulden önce kuruluş tarafından teyit ediliyor mu? Kuruluş, müşteriye teklif edilecek ürün ve hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahip olduğunu, güvence altına alıyor mu? Kuruluş, müşteriye ürünü sağlamayı taahhüt etmesinden önce, aşağıdakileri içeren bir gözden geçirme yapıyor mu?

- a) Teslimat ve teslimat sonrası faaliyetlerle ilgili şartlar dahil, müşteri tarafından belirtilen şartlar,
- b) Müşteri tarafından ifade edilmeyen ancak belirtilmiş veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar, bilindiğinde,
- c) Kuruluş tarafından belirtilen şartlar,
- d) Ürün ve hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıllı - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	<b>11 / 22</b>

e) Önceden ifade edilenden farklı sözleşme veya sipariş şartları.

Kuruluş, daha önceden tanımlanandan farklı sözleşme veya sipariş şartları ile ilgili hususların çözüldüğünü güvence altına alıyor mu? Nasıl?

Müşteri, şartlarını dokümante edilmiş bir şekilde beyan etmediğinde; müşteri şartları, kabulden önce kuruluş tarafından teyit ediliyor mu?

**8.2.3.2** Kuruluş aşağıdakilerle ilgili dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza ediyor mu? uygulanabildiği şekilde:

- Gözden geçirme sonuçları,
- Ürün ve hizmetler için yeni şartları.

#### **8.2.4 Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi**

Ürün veya hizmetler için şartlar değiştiğinde kuruluş, ilgili dokümante edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu güvence alıyor mu?

### **8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi**


#### **8.3.1 Genel**

Kuruluş, ürün ve hizmetlerin daha sonraki sunumunu güvence altına almak için bir tasarım ve geliştirme prosesi oluşturuyor, uyguluyor ve sürekliliğini sağlıyor mu?

#### **8.3.2 Tasarım ve geliştirmenin planlanması**

Tasarım ve geliştirmenin aşamaları ve kontrolleri tayin edilirken kuruluş aşağıdakileri değerlendiriyor mu?

- Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yapısı, süresi ve karmaşıklığı,
- Uygulanabilir tasarım ve geliştirme gözden geçirmeleri dahil, gerekli proses aşamaları,
- Gerekli tasarım ve geliştirme doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri,
- Tasarım ve geliştirme prosesinde yetki ve sorumlulukları,
- Ürün ve hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan iç ve dış kaynakları,
- Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde yer alan personel arasındaki ara yüzlerin kontrol ihtiyaçları,
- Müşteri ve kullanıcıların tasarım ve geliştirme prosesinde yer alma ihtiyaçları,
- Ürün ve hizmetlerin daha sonraki sunumu için şartları,
- Tasarım ve geliştirme prosesi için müşteri ve diğer ilgili taraflarca beklenen kontrol seviyesi,
- Tasarım ve geliştirme şartlarının karşılandığını göstermek için ihtiyaç duyulan dokümante edilmiş bilgi.

 <b>KAPADOKYA</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK</b> <b>DEĞERLENDİRME</b> <b>SORU LİSTESİ</b> <b>AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	12 / 22

### 8.3.3 Tasarım ve geliştirme girdileri

Kuruluş, tasarımı ve geliştirilmesi yapılacak belirli ürün ve hizmet tipleri için önemli şartları belirlemiş mi? Kuruluş aşağıdakileri değerlendirmiş mi?

- Fonksiyonel ve performans şartları,
- Önceki benzer tasarım ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen bilgi,
- Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Kuruluşun uygulamayı taahhüt ettiği standartlar veya uygulama esasları,
- Ürün veya hizmetin yapısından kaynaklanan başarısızlığın potansiyel sonuçları.

Girdiler, tasarım amaçlarına uygun, tam ve başka şekilde anlaşılmayacak tarzda mı? Var ise birbiri ile çatışan tasarım ve geliştirme girdileri çözümlenmiş mi? Kuruluş, tasarım ve geliştirme girdileri ile ilgili dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza ediyor mu?

### 8.3.4 Tasarım ve geliştirmenin kontrolü


Kuruluş, aşağıdakileri güvence altına almak için tasarım ve geliştirme prosesine kontroller uyguluyor mu?

- Erişilmesi amaçlanan sonuçların tanımlandığı,
- Tasarım ve geliştirme sonuçlarının şartları karşılama kabiliyetini değerlendirmek için gözden geçirmelerin yapıldığı,
- Tasarım ve geliştirme çıktılarının, girdi şartlarını karşıladığını güvence altına almak için doğrulama faaliyetlerinin yapıldığı,
- Ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin, belirtilmiş uygulama veya amaçlanan kullanımı için şartları karşılama güvence altına almak için geçerli kılma faaliyetlerinin yapıldığı,
- Gözden geçirme veya doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri esnasında tayin edilen problemler için gerekli herhangi bir faaliyetin yapıldığı,
- Bu faaliyetlerle ilgili dokümante edilmiş bilgilerin muhafaza edildiği.

### 8.3.5 Tasarım ve geliştirme çıktıları

Kuruluş, tasarım ve geliştirme çıktıılarının aşağıdakileri karşılama güvence altına alıyor mu?

- Girdi şartlarını karşıladığını,
- Ürün ve hizmetin sunumu ile ilgili daha sonraki proseslerin uygunluğunu,
- İzleme ve ölçüm şartlarını içermeli veya bunlara atıfta bulunmalı ve uygun olduğunda ürün kabul kriterlerini de içermesini,
- Ürün ve hizmetlerin istenen amacı ile güvenli ve uygun kullanımı için zorunlu olan ürün özelliklerini belirtmesini.

 <b>KAPADOKYA</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK</b> <b>DEĞERLENDİRME</b> <b>SORU LİSTESİ</b> <b>AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	13 / 22

Kuruluş, tasarım ve geliştirme çıktıları ile ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza ediyor mu?

### 8.3.6 Tasarım ve geliştirme değişiklikleri

Kuruluş, ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi esnasında veya sonrasında gerçekleştirilen değişiklikleri, şartların karşılanmasına olumsuz bir etki olmamasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan derecede tanımlamalı, gözden geçirmeli ve kontrol ediyor mu? Kuruluş aşağıdakilerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza ediyor mu?

- Tasarım ve geliştirme değişiklikleri,
- Gözden geçirme sonuçları,
- Değişiklik yetkisi,
- Olumsuz etkileri önlemek için yapılan faaliyetler.

### 8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

#### 8.4.1 Genel

Kuruluş, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartlara uygun olmasını güvence altına alınıyor mu? Kuruluş, aşağıdaki durumlarda, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlere uygulanacak kontrolleri tayin ediyor mu?


- Dış tedarikçilerden gelen ürün ve hizmetlerin, kuruluşun kendi ürün ve hizmetleri ile birleştirilmesi amaçlandığında,
- Ürün ve hizmetler, kuruluş adına dış tedarikçiler tarafından doğrudan müşteri/müşterilere tedarik edilirse,
- Kuruluşun kararı ile bir proses veya prosesin bir bölümü, dış tedarikçi tarafından tedarik edildiğinde.

Kuruluş, dış tedarikçilerin proses, ürün ve hizmetleri tedarik etme yeteneklerini temel alarak, şartlara göre, değerlendirmek, seçmek, performanslarını izlemek ve yeniden değerlendirmek için kriterler tayin ediyor ve uyguluyor mu? Kuruluş, bu faaliyet ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza ediyor mu?

#### 8.4.2 Kontrolün tipi ve boyutu

Kuruluş, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, kuruluşun müşteriye düzenli şekilde uygun ürün ve hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına alıyor mu? Kuruluş aşağıdakileri yerine getiriyor mu?

- Dışarıdan tedarik edilen proseslerin kuruluşun kalite yönetim sisteminin kontrolünde olduğunu güvence altına almalı,
- Bir dış tedarikçiye ve tedarik ettiği sonuçlara uygulamayı amaçladığı kontrolleri tanımlamalı,
- Aşağıdakileri değerlendirmeli:

 <b>KAPADOKYA</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK</b> <b>DEĞERLENDİRME</b> <b>SORU LİSTESİ</b> <b>AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	14 / 22

1) Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, kuruluşun; müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan ürünü düzenli olarak sağlama yeteneği üzerindeki potansiyel etkisi,

2) Dış tedarikçiler tarafından uygulanan kontrollerin etkinliği.

d) Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartları karşıladığını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan doğrulama veya diğer faaliyetleri tayin etmelidir.

#### 8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi

Kuruluş, dış tedarikçiyle paylaşmadan önce, şartların uygunluğunu güvence altına almalıdır. Kuruluş, aşağıdakilerle ilgili dış tedarikçiye bilgi sağlıyor mu?

a) Tedarik edilecek, proses, ürün ve hizmetler,

b) Aşağıdakilerin onaylanması:

1) Ürün ve hizmetler,

2) Yöntemler, prosesler ve teçhizat,

3) Ürün ve hizmetlerin piyasaya sürülmesi.

c) Personelin istenen vasıflandırılması dahil yeterlilik,

d) Dış tedarikçilerin kuruluş ile etkileşimi,

e) Kuruluş tarafından dış tedarikçilerin performansına uygulayacağı kontrol ve izleme,

f) Kuruluş veya müşterisi tarafından dış tedarikçinin tesislerinde yapmayı amaçladığı doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri.

#### 8.5 Üretim ve hizmetin sunumu

##### 8.5.1 Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü

Kuruluş, üretim ve hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütüyor mu? Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde aşağıdakileri sağlıyor mu?

a) Aşağıdakileri tanımlayan dokümanite edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:


1) Üretilecek ürünlerin, sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,

2) Erişilmesi amaçlanan sonuçlar.

b) Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımını,

c) Proses veya çıktıların kontrolü için kriterler ile ürün ve hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanmasını,

d) Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve çevrenin kullanımı,

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> Akıl - Ahlak - Adalet - Adap	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	15 / 22

- e) Gerekli vasıflandırma dahil, yeterli olan personel görevlendirilmesi,
- f) Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması,
- g) İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesi,
- h) Ürünün piyasaya sürülmesi, teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını kapsamalıdır.

#### 8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Ürün ve hizmetlerin uygunluğundan emin olmak için gerektiğinde, kuruluş çıktıları uygun vasıtalarla tanımlanıyor mu?

Kuruluş çıktının durumunu, üretim ve hizmetin sunumu boyunca izleme ve ölçme şartları açısından anıyor mu?

İzlenebilirlik bir şart olduğunda kuruluş, çıktıların her birine özel olan tanımlamayı kontrol altında bulunduruyor ve izlenebilirliği güvence altına almak için dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza ediyor mu?

#### 8.5.3 Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Kuruluş, kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece, müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyete itina gösteriliyor mu? Kuruluş, kullanım için veya kendi ürünü ve hizmetiyle birleştirilecek müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyeti tanımlıyor, doğruluyor, koruyor ve güvenliğini sağlıyor mu? Herhangi bir müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için uygun olmadığı tespit edilirse kuruluş, bu durumu müşteriye veya dış tedarikçiye rapor ediyor mu? ve ne olduğu ile ilgili dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza ediyor mu?

#### 8.5.4 Muhafaza


Kuruluş, üretim veya hizmet sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza ediyor mu?

#### 8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

Kuruluş, ürün ve hizmetlerle ilgili teslimat sonrası faaliyetler için şartları karşılıyor mu? Gerekli teslimat sonrası faaliyetleri tayin ederken, kuruluş aşağıdakileri değerlendiriyor mu?

- a) Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- b) Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar,
- c) Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü,
- d) Müşteri şartları,
- e) Müşteri geri bildirimleri.

#### 8.5.6 Değişikliklerin kontrolü

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	16 / 22

Kuruluş, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmeli ve kontrol ediyor mu? Kuruluş, gözden geçirme sonuçlarını, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza ediyor mu?

### 8.6 Ürün ve hizmet sunumu

Kuruluş, uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uyguluyor mu?

Ürün ve hizmetlerin müşteriye sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve uygulanabilir olduğunda müşteri tarafından onaylanmadığı takdirde gerçekleşmemelidir. Kuruluş ürün ve hizmetin sunumu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza ediyor mu? Dokümanite edilmiş bilgi aşağıdakileri içeriyor mu?

- Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı,
- Sunumu onaylayan kişi/kişilere kadar izlenebilirlik.

### 8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü

**8.7.1** Kuruluş, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımının veya teslimatının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına alıyor mu? Kuruluş, uygunsuzluğun yapısı ile ürün ve hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak uygun faaliyetleri gerçekleştiriyor mu? Bu aynı zamanda ürünün teslimatından sonra, hizmetin sunumu veya sonrasında tespit edilen uygun olmayan ürüne de uygulanıyor mu?

Kuruluş uygun olmayan çıktıyı aşağıdaki yollardan biri veya fazlası ile ele alıyor mu?

- Düzeltilmesi,
- Sunulan ürün ve hizmetin; ayrılması, karantinaya alınması, geri çağırılması veya askıya alınması,
- Müşterinin bilgilendirilmesi,
- Şartlı kabulü için yetkilendirme elde edilmesi.

Uygun olmayan çıktılar düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için ürün yeniden doğrulamaya tâbi tutuluyor mu?


**8.7.2** Kuruluş, aşağıdakileri kapsayan dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza ediyor mu?

- Uygunsuzluğu tanımlayan,
- Yapılan faaliyetleri tanımlayan,
- Herhangi bir şartlı kabulü tanımlayan,
- Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi tanımlayan.

## STANDART NO: 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme



 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> Akıl - Ahlak - Adalet - Adap	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	17 / 22

### 9.1.1 Genel

Kuruluş aşağıdakileri tayin ediyor mu?

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini,
- Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini,
- İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirmesi gerektiğini,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiğini.

Kuruluş, KYS ve BGYS sistemlerinin performansını ve etkinliğini değerlendiriyor mu?

Kuruluş, sonuçların kanıtı olarak, uygun dokümanla edilmiş bilgiyi muhafaza ediyor mu?

### 9.1.2 Müşteri memnuniyeti

Kuruluş, müşterinin kendi ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını algılamasını izliyor mu? Kuruluş, bu bilginin elde edilmesi, izlenmesi ve gözden geçirilmesi için yöntemler tayin ediyor mu?

### 9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Kuruluş, izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgiyi analiz ediyor ve değerlendiriyor mu? Analiz sonuçları, aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanıyor mu?


- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri memnuniyet derecesi,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

## 9.2 İç tetkik

**9.2.1** Kuruluş, KYS ve BGYS sistemleri'nin aşağıdakilerle ilgili durumunu belirlemek için planlanan aralıklarda iç tetkikler yapıyor mu?

- Aşağıdakilere uygunluğu:
  - Kuruluşun uyguladığı sistemlerin şartlarına,
  - Bu Standardın şartlarına.
- Etkili bir şekilde uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı.

**9.2.2** Kuruluş:

 <b>KAPADOKYA</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK</b> <b>DEĞERLENDİRME</b> <b>SORU LİSTESİ</b> <b>AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	18 / 22

- a) Sıklık, yöntemler, sorumluluklar, planlama şartları ve raporlama dahil, söz konusu proseslerin önemi, kuruluşu etkileyen değişiklikler ve önceki tetkik sonuçları değerlendirilerek, bir tetkik programı/programları planlanıyor, oluşturuluyor ve sürekliliğini sağlıyor mu?
- b) Her bir tetkik için tetkik kriteri ve kapsamı belirleniyor mu?
- c) Tetkik prosesinin objektifliği ve tarafsızlığını güvence altına almak için tetkikçiler seçiliyor ve tetkikleri yapıyor mu?
- d) Tetkik sonuçlarının ilgili yönetime rapor ediliyor mu?
- e) Herhangi bir gecikmeye mahal vermeden uygun düzeltme ve düzeltici faaliyet gerçekleştiriliyor mu?
- f) Tetkik programının uygulanmasının ve tetkik sonuçlarının kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgi muhafaza ediliyor mu?

### 9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

Gözden geçirme sıklığı belirli mi? Gözden geçirme girdileri ve çıktılar belirlenmiş, standart şartlarını karşılıyor mu ve kararlar alınmış mı? Tüm maddeler görüşülmüş mü? YGG toplantı raporu üretilmiş mi? Gözden geçirme tarihi nedir? Üst Yönetim toplantıya katılmış mı?

### STANDART NO: 10. İYİLEŞTİRME

#### 10.1 Genel


Kuruluş iyileştirme için fırsatları tayin etmeli ve seçmeli, müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uyguluyor mu? Bunlar aşağıdakileri içeriyor mu?

- a) Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- b) İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- c) KYS ve BGYS sistemlerinin performans ve etkinliğini arttırmak.

#### 10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetler

**10.2.1** Bir uygunsuzluk oluştuğunda, şikayetlerden kaynaklananlar da dahil olmak üzere kuruluş aşağıdakileri yapıyor mu?

- a) Uygunsuzluğa tepki vermeli ve uygulanabildiği şekilde:
- 1) Uygunsuzluğu kontrol etmek ve düzelmek için faaliyet yapmalı,
  - 2) Sonuçları değerlendirmeli.
- b) Uygunsuzluğun; tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacının aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirmeli:
- 1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
  - 2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tayini,

 <b>KAPADOKYA</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK</b> <b>DEĞERLENDİRME</b> <b>SORU LİSTESİ</b> <b>AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	<b>19 / 22</b>

3) Benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin tayini.

- c) İhtiyaç duyulan herhangi bir faaliyeti gerçekleştirmeli,
- d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirmeli,
- e) Gerektiğinde, planlama esnasında tayin edilen risk ve fırsatları güncellemeli,
- f) Gerektiğinde uyguladığı sistemlerde değişiklik yapılmalıdır.


Düzeltilici faaliyet, karşılaşılan uygunsuzluğun etkisine uygun mu?

**10.2.2** Kuruluş, aşağıdakilerin kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgiyi (uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet) muhafaza ediyor mu?

- a) Uygunsuzlukların yapısı ve peşinden yapılan faaliyet,
- b) Düzeltici faaliyetlerin sonucu.

### **10.3 Sürekli iyileştirme**

Kuruluş, sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştiriliyor mu? Kuruluş; analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirmesi çıktılarını, sürekli iyileşmenin parçası olarak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinin tayini için değerlendiriyor mu?

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> Akıl - Ahlak - Adalet - Adap	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	20 / 22

## EK A: BGYS REFERANS KONTROL SORU LİSTESİ

### A.5 BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKALARI

#### A.5.1 Bilgi güvenliği için yönetimin yönlendirmesi

Bilgi güvenliği için, iş gereksinimleri ve ilgili yasalar ve düzenlemelere göre yönetimin yönlendirmesi ve desteği sağlanmış mı?

- Bilgi güvenliği için politikalar yönetim tarafından tanımlanarak işleme koyulmuş mu?
- Bilgi güvenliği için politikaların gözden geçirilmesi için yöntemler belirlenmiş ve uygulanmış mı?

### A.6 BİLGİ GÜVENLİĞİ ORGANİZASYONU

#### A.6.1 İç organizasyon

Kuruluş içerisinde bilgi güvenliği operasyonu ve uygulamasının başlatılması ve kontrol edilmesi amacıyla bir yönetim çerçevesi kurulmuş mu?

#### A.6.2 Mobil cihazlar ve uzaktan çalışma

Uzaktan çalışma ve mobil cihazların güvenliği sağlanmış mıdır?

### A.7 İNSAN KAYNAKLARI GÜVENLİĞİ

Kurumda istihdam edilenler ve kurum dışı çalışan paydaşlarla çalışma öncesi, sırası ve sonlandırılması aşamalarında BGYS ile ilgili sorumluluklar yapılan anlaşma ve sözleşmelerle güvence altına alınmış mı?

### A.8 VARLIK YÖNETİMİ

#### A.8.1 Varlıkların sorumluluğu

Kuruluşun varlıklarını tespit etmek ve uygun koruma sorumluluklarını tanımlamak için aşağıdaki konularla ilgili yöntemler belirlenmiş ve uygulanmakta mıdır?

- Varlıkların envanteri
- Varlıkların sahipliği
- Varlıkların kabul edilebilir kullanımı,
- Varlıkların iadesi

#### A.8.2 Bilgi sınıflandırma


Bilginin kurum için önemi derecesinde uygun seviyede korunması temin edilmiş mi? Gerçekleştirilen uygulama aşağıdaki hususları içeriyor mu?

- Bilgi sınıflandırması
- Bilgi etiketlemesi
- Varlıkların kullanımı

#### A.8.3 Ortam işleme

Ortamda depolanan bilginin yetkisiz ifşası, değiştirilmesi, kaldırılması ve yok edilmesini engellemek için yöntemler geliştirilmiş ve uygulanmış mı? Bu uygulama aşağıdaki hususları içeriyor mu?

- Taşınabilir ortam yönetimi
- Ortamın yok edilmesi
- Fiziksel ortam aktarımı

 <b>KAPADOKYA</b> <b>ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK</b> <b>DEĞERLENDİRME</b> <b>SORU LİSTESİ</b> <b>AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	21 / 22

## A.9 ERİŞİM KONTROLÜ

### A.9.1 Erişim kontrolünün iş gereklilikleri

Bilgi ve bilgi işleme olanakları ile ağ ve ağ hizmetlerine erişimin kısıtlanması sağlanmış mı?

### A.9.2 Kullanıcı erişim yönetimi

Yetkili kullanıcı erişimini temin etmek ve sistem ve hizmetlere yetkisiz erişimi engellemek amacıyla aşağıdaki hususları içeren bir uygulama geliştirilmiş ve yürürlüğe konulmuş mudur?

- Kullanıcı kaydetme ve kayıt silme
- Kullanıcı erişimine izin verme
- Ayrıcalıklı erişim haklarının yönetimi
- Kullanıcılara ait gizli kimlik doğrulama bilgilerinin yönetimi
- Kullanıcı erişim haklarının gözden geçirilmesi
- Erişim haklarının kaldırılması veya düzenlenmesi

### A.9.3 Kullanıcı sorumlulukları

Kullanıcıları kendi kimlik doğrulama bilgilerinin korunması konusunda sorumlu tutmak üzere yöntemler geliştirilmiş ve uygulanmış mı?

### A.9.4 Sistem ve uygulama erişim kontrolü

Sistem ve uygulamalara yetkisiz erişimi engellemesini sağlamak üzere aşağıdaki konuları içeren yöntemler geliştirilmiş ve uygulanmış mıdır?

- Bilgiye erişimin kısıtlanması
- Güvenli oturum açma prosedürleri
- Parola yönetim sistemi
- Ayrıcalıklı destek programlarının kullanımı
- Program kaynak koduna erişim kontrolü

## A.10 KRİPTOGRAFI

### A.10.1 Kriptografik kontroller

Bilginin gizliliği, aslına uygunluğu ve/veya bütünlüğü'nün korunması için kriptografi'nin doğru ve etkin kullanımı temin edilmiş mi?


## A.11 FİZİKSEL VE ÇEVRESEL GÜVENLİK

### A.11.1 Güvenli alanlar

Yetkisiz fiziksel erişimi, kuruluşun bilgi ve bilgi işleme olanaklarına hasar verilmesi ve müdahale edilmesini engellemek üzere geliştirilmiş ve uygulanmış yöntemler mevcut mudur?

Bu yöntemler aşağıdaki konuları içermelidir:

- Fiziksel güvenlik sınırı
- Fiziksel giriş kontrolleri
- Ofislerin, odaların ve tesislerin güvenliğinin sağlanması
- Dış ve çevresel tehditlere karşı koruma
- Güvenli alanlarda çalışma
- Teslimat ve yükleme alanları

 <b>KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ</b> <small>Akıl - Ahlak - Adalet - Adap</small>	<b>İÇ TETKİK DEĞERLENDİRME SORU LİSTESİ AÇIKLAMASI</b>	Doküman No	KSP.LS.019
		Yayın Tarihi	Temmuz 2018
		Revizyon No	Orj
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	22 / 22

#### **A.11.2 Teçhizat**

Varlıkların kaybedilmesi, hasar görmesi, çalınması veya ele geçirilmesini ve kuruluşun faaliyetlerinin kesintiye uğramasını engellemek amacıyla aşağıdakileri içeren yöntemler geliştirilmiş ve uygulamaya konulmuş mudur?

- Teçhizat yerleştirme ve koruma
- Destekleyici altyapı hizmetleri
- Kablo güvenliği
- Teçhizat bakımı
- Varlıkların taşınması
- Kuruluş dışındaki teçhizat ve varlıkların güvenliği
- Teçhizatın güvenli yok edilmesi veya tekrar kullanımı
- Gözetimsiz kullanıcı teçhizatı
- Temiz masa temiz ekran politikası

#### **A.12 İŞLETİM GÜVENLİĞİ**

##### **A.12.1 İşletim prosedürleri ve sorumlulukları**

Bilgi işleme olanaklarının doğru ve güvenli işletimlerini temin etmek üzere aşağıdakileri içeren yöntemler geliştirilmiş ve uygulamaya konulmuş mudur?

- Yazılı işletim prosedürleri
- Değişiklik yönetimi
- Kapasite yönetimi
- Geliştirme, test ve işletim ortamlarının birbirinden ayrılması

##### **A.12.2 Kötücül yazılımlardan koruma**

Bilgi ve bilgi işleme olanaklarının kötücül yazılımlardan korunması temin edilmiş midir?