



SAKARYA TİCARET BORSASI

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Entegre Yönetim Sistemi Kılavuzu Sakarya Ticaret Borsası'nın izni olmadan çoğaltılamaz ve kopyalanamaz

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



İçindekiler

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU	1
Revizyon İşleme Sayfası	3
Kapsam	4
İşlem	4
Terimler	4
Kurumun Tanıtımı	6
4. KURULUŞUN BAĞLAMLI	13
4.1. Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	13
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	13
4.3. Entegre Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi	13
4.4 Entegre Yönetim Sistemi ve Prosesleri	14
5.LİDERLİK	16
5.1 Liderlik ve Taahhüt	16
5.2. Politika	17
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	18
6 PLANLAMA	19
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	19
6.2 Entegre Yönetim Sistemi Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	19
6.3 Değişikliklerin Planlanması	20
7 DESTEK	20
7.1 Kaynaklar	20
7.2 Yeterlilik	23
7.3 Farkındalık	24
7.4 İletişim	24
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	24
8 OPERASYON	26
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	26
8.2 Hizmetler İçin Şartlar	26
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	28
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	28
8.5 Hizmetin Sunumu	29
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME	31
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	31
9.2 İç Tetkik	32
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi	32
10 İYİLEŞTİRME	33
10.1 Genel	33
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	33
10.3 Sürekli İyileştirme	33

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



Kapsam

Kurumumuzda, ISO-9001:2015 ISO 10002-2018 gereklerine göre çalışmalarını yerine getirerek entegre yönetim sistemi oluşturulmuştur. Entegre yönetim sistemi kurumumuzun tüm proseslerini içermektedir.

Kurumumuz yasal şartlar başta olmak üzere, standart şartları ve kurumun yapısı doğrultusunda, entegre yönetim sisteminin gereklerini uygulamayı, bunun için kurum kaynaklarını paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini karşılama yönünde planlı kullanmayı, ölçülebilir proseslerin performanslarını gözden geçirerek entegre yönetim sisteminin etkinliğini sağlamayı taahhüt eder

Borsamızda Entegre Yönetim Sisteminin kurulması ve uygulanmasında, Borsamızın ihtiyaç ve amaçları, müşteri şartları ve yasal şartlar dikkate alınarak kurumsal prosesler, kurumun boyutu ve yapısı, müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi, sonuçlandırılması, sürekli iyileştirme için yürütülen çalışmalar tanımlanmıştır.

Entegre Yönetim Sistemi içindeki bütün bölümler ve her kademedeki çalışanlar bu el kitabını ve el kitabının gönderme yaptığı bütün dokümanları eksiksiz ve doğru olarak uygulamaktan sorumludurlar.

Bu Kılavuzda TS EN ISO 9001:2015 – ISO 10002:2018 -5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu- TOBB Akreditasyon Standardına atıf yapılmıştır.

İşlem

Hazırlanan kılavuzun kurum içinde dağıtımını stbkysvrak.com adresi üzerinden yapılmaktadır. Yönetim Temsilcisi tarafından admin paneli üzerinden doküman en son revizyon numarası ile yayınlanır. Bu panelde personel sadece evrak okuma ve çıktı alma yetkisine sahiptir. Personelin dokümanları değiştirme yetkisi yoktur.

Yılda en az bir defa Entegre Yönetim Sistemi Kılavuzu Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirir.

Terimler

TOBB: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

STB: Sakarya Ticaret Borsası

EYS: Entegre Yönetim Sistemi

TOBB BS-: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Bilgi Sistemi

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

MMYS: Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



SAKARYA
TİCARET BORSASI
SAKARYA COMMODITY EXCHANGE

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ KILAVUZU

Doküman No EYSK 01

Yayın Tarihi 01.03.2017

Revizyon No 09

Revizyon Tarihi-11.03.2026

Sayfa/Toplam Sayfa 5 / 33

YGG: Yönetim Gözden Geçirme

BGYS Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

TİBOS Türkiye Ticaret Borsaları Bilgi Sistemi

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

Hazırlayan

Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:

Genel Sekreter



Kurumun Tanıtımı

Sakarya Ticaret Borsası Adapazarlı tüccar ve ahalsinin zahire hububat ve un alım satımı için, “Adapazarı Zahire Borsası” adı ile 14 Nisan 1886 tarihli Genel Borsalar Nizamnamesine bağlı olarak, 18 Nisan 1925 tarihinde kurulmuştur.

1929 yılındaki dünya ekonomik buhranı nedeniyle hükümet tarafından getirilen ekonomik kısıtlamalar diğer alanları olduğu gibi ticaret borsalarını da etkilemiştir. 12 Aralık 1931 tarihinde Adapazarı Ticaret ve Zahire borsası lağvedilerek para ve eşyaları Adapazarı Ticaret ve Sanayi Odasına devredilmiştir.

1954 yılında Sakarya'nın il olmasının ardından ticaret borsasının kurulması elzem hale gelmiştir. Nihayetinde Adapazarı Ticaret Borsası, ilimizdeki tarım ürünlerinin ticaretini yapan tacirlerin teşebbüsü neticesinde 19 Şubat 1957 tarihinde tekrar kurulmuş, 15 Nisan 1957 günü faaliyete geçmiştir. Adapazarı Ticaret Borsası bu dönemde 215 üye ve 5 meslek komitesinden oluşmaktaydı.

Adapazarı Ticaret Borsası, 1957 yılında Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası'na ait olan bir binada hizmet vermeye başlamıştır. Daha sonra Adapazarı Belediyesi'ne ait bir arsayı kiralayarak kendi imkânları ile patates, soğan ve kabak çekirdeği yapan esnaf ve müstahsiller için dükkanlar tesis edilmiş ve Borsa içi alım-satıma geçilmiştir.

1977 yılında Patates Üretim ve Tüketim Kooperatifi'nin Borsa ile anlaşmalı olarak Erenler ilçesinde Patates Hali'ni yaptırmasının ardından buraya taşınmıştır. Ayrıca Borsa'nın dükkanlarının süpürge imalatçılara kiraya verilmesiyle birlikte, süpürge otu Borsa içi alım-satıma dahil edilmiştir. Erenler ilçesinde Borsa faaliyetlerini 20 yıl kadar sürdürmüş, ancak kapasite artışı nedeniyle yeni bir mekâna ihtiyaç ortaya çıkmıştır.

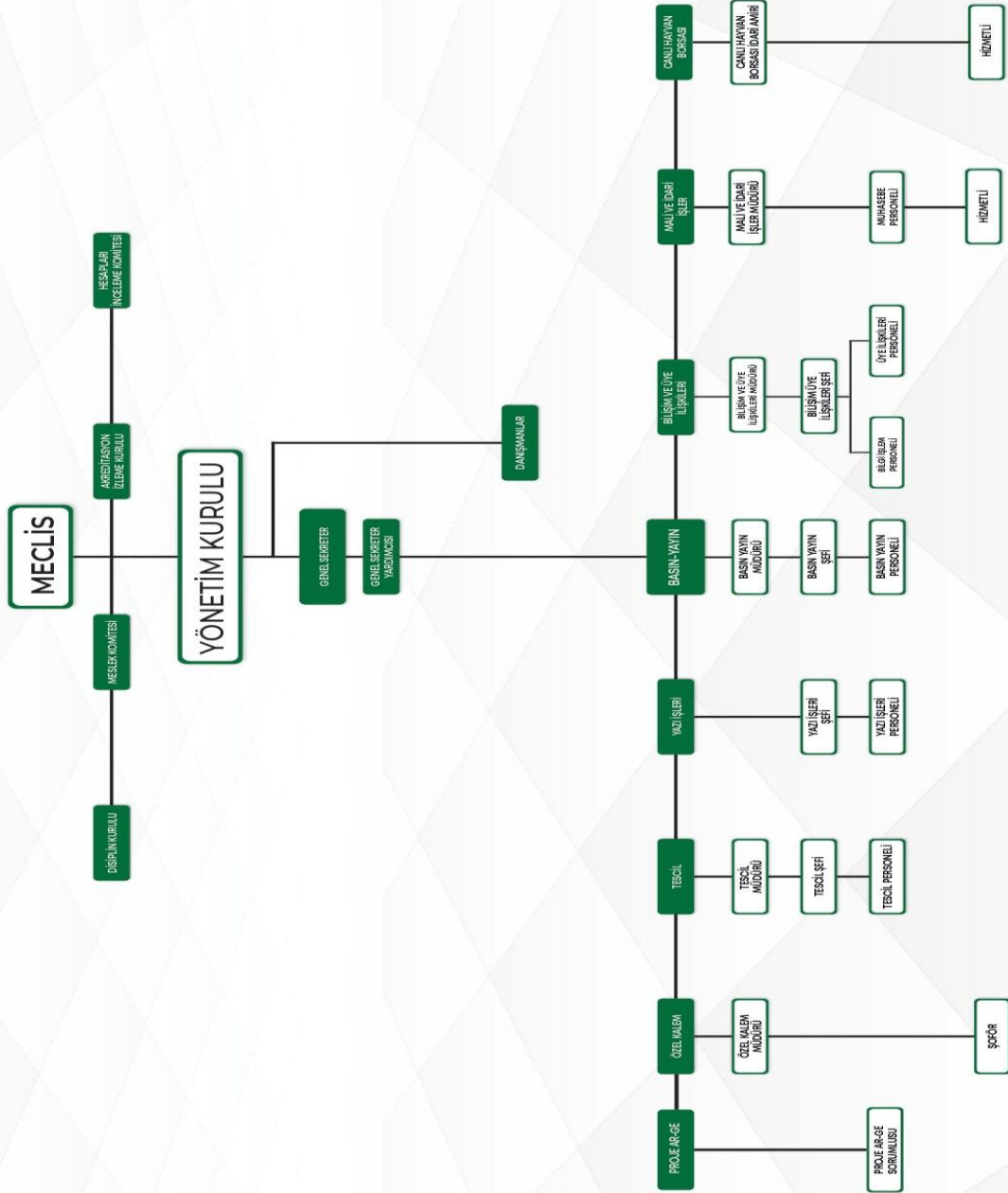
19 Nisan 1999 tarihinde Tekeler Mahallesi Çevre Yolu'nda 30 dönüm arazi üzerine kurulan ve içinde idari bina, alım-satım salonları, sosyal tesisler ile 132 dükkânlı Zahireciler ve Süpürgeciler Sitesi bulunan yeni Borsa tesislerine geçilmiştir. 2008 yılında Sakarya Ticaret Borsası olarak isim değişikliği yapılmış olup, Borsa faaliyetlerini aynı tesisler üzerinde devam ettirmektedir.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



ORGANİZASYON ŞEMASI



Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



MİSYONUMUZ

5174 Sayılı Kanun ve ilgili mevzuat doğrultusunda; üyelerimize ve hizmet alan tüm paydaşlarımıza kaliteli, erişilebilir ve çözüm odaklı hizmetler sunmak, tarımsal ürünlerin tescilini ve fiyatlarının şeffaf bir şekilde belirlenip ilan edilmesini sağlamak, arz ve talebe dayalı sağlıklı piyasa oluşumuna katkıda bulunmak, üyelerimizin rekabet gücünü artırarak bölge ekonomisinin sürdürülebilir kalkınmasına destek olmaktadır.

VİZYONUMUZ

Dijitalleşmiş süreçleri, güçlü kurumsal kapasitesi, mali sürdürülebilirliği ve etkin paydaş iletişimi ile üyelerimize ve üreticilerimize yüksek katma değer sunan, Sakarya'mıza ve bölge kalkınmasına yön veren, ulusal ölçekte örnek gösterilen öncü bir ticaret borsası olmak.

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKAMIZ

Sakarya Ticaret Borsası olarak;

- Tüm faaliyetlerimizi yasal mevzuata uygun olarak yerine getirmeyi,
- Proses yaklaşımını benimsemeyi, riskleri etkin bir biçimde yöneterek tüm süreçlerini sürekli iyileştirmeyi,
- Hedeflerimizin gerçekleştirilmesi için bilgi ve gerekli kaynakların varlığını sağlamayı,
- Müşteri odaklı yönetim anlayışıyla müşteri şikâyetlerini etkin olarak ele almayı, Müşteri memnuniyetinde sürekliliği sağlamayı,
- Paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak, iş birliği içinde olmayı,
- Çalışanlarımızın sürekli gelişimi ve motivasyonunu sağlayarak memnuniyetini arttırmayı,
- Teknolojik gelişmeleri takip ederek, bilginin güvenliğini sağlamayı ve bu kapsamdaki faaliyetleri gerçekleştirmeyi,
- Kurum bilgisinin, üyelerimizin, çalışanlarımızın ve paydaşlarımızın bilgi güvenliğini ve kişisel verilerinin güvenliğini sağlamayı

ISO 9001, ISO 10002, TOBB Akreditasyon Standardı gereklerini tüm çalışanlarımızın katılımı ile uygulamayı ve sürekli geliştirmeyi taahhüt ediyoruz.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



MALİ POLİTİKAMIZ

- 5174 sayılı TOBB kanunu çerçevesinde elde ettiğimiz mevcut kaynakları yasaların verdiği yetki ve sorumluluklar dâhilinde, kurumumuzun amaç ve hedefleri doğrultusunda kullanmak,
- Yıllık tahmini bütçe hedeflerine ve stratejik planımızda belirtilen yatırım hedeflerine doğru ilerlerken yasal mevzuat ışığında kurumsal performansımızı sürekli yükseltmek,
- Kurumumuzun mali menfaatlerini koruyacak bir yapıda çalışmalarımızı sürdürmek,
- Gelirlerimizi; yönetmelik kurallarına uygun, açık, şeffaf, verimlilik esaslı ve risk temelli bir yaklaşımla, mali disiplin içerisinde kullanmak,
- Gerçekleştirdiği tüm faaliyetleri sosyal sorumluluk, sürdürülebilirlik ve geliştirilebilirlik anlayışı ile organize etmek
- Yasaların ve mevzuatın öngördüğü faaliyetlerden elde ettiğimiz gelirlerimizle, üye beklentilerine cevap verebilecek aynı zamanda şehrin ve bölgenin kalkınmasına katkı sağlayacak son teknolojiye uygun yatırımlar yapmak Mali Politikamızı oluşturmaktadır.

İNŞAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

- Hizmet içi eğitimlerle mesleki ve kişisel anlamda sürekli gelişim ortamı hazırlamak,
- Çalışanlarımızın motivasyonlarını ve kuruma bağlılıklarını ön planda tutmak,
- Çalışan memnuniyetinin sağlanması için uyguladığı anketlerle çalışan öneri ve beklentilerini dikkate almak,
- Çalışanlarımızın yeteneklerinden, gücünden ve yaratıcılığında azami fayda sağlamak,
- Çalışanlarımız arasında fırsat eşitliği yaratmak,
- Çalışanlarımız için şeffaf ve açık bir yönetim politikası izlemek,
- Çalışanlarımızın, maddi ve manevi haklarının korunmasını gözetmek,
- Çalışanlar arasında ırk, din, dil ve cinsiyet ayırımı yapmadan, insan haklarına saygılı bir çalışma ortamı yaratarak bireysel ve kurumsal değerlerin paylaşıldığı; nitelikli, huzurlu ve sıcak çalışma ortamı sağlamak,
- Çalışanların gelişim sorumluluğunu üstlendiği bir kültür yaratarak, adil ve objektif bir sistemle çalışan performansını düzenli olarak izlemelerini sağlamak ve bununla ilgili açık iletişimi desteklemek,
- Tüm insan kaynakları uygulamalarımızı günün şartlarına göre gözden geçirmek, güncellemek ve böylelikle dinamik bir yapıda tutarak sürekli gelişmesini sağlamak İnsan Kaynakları Politikamızı oluşturmaktadır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



KURUMSAL İLETİŞİM POLİTİKAMIZ

- Kanunlar çerçevesinde yürüttüğümüz faaliyetlerimiz, etkinliklerimiz ve çalışma alanımızla ilgili kamuoyunu bilgilendirmek,
- Kurumsal itibarının korunması ve geliştirilmesi için sürdürülebilir iletişim stratejileri geliştirmek, iletişim kaynaklarını etkili ve verimli bir biçimde kullanmak,
- Çağın gerektirdiği teknolojik her türlü iletişim imkânları kullanılarak tüm paydaşlarımızla iletişimimizde dürüstlük, şeffaflık, etik, anlaşılabilirlik, sürdürülebilirlik ve hesap verilebilirlik ilkelerine bağlı kalmak,
- Kişisel Verilerin Korunması Politikası kapsamında tüm paydaşlarımızın kişisel bilgilerinin korunmasını sağlamak Kurumsal İletişim politikamızı oluşturmaktadır.

BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ

- Borsa faaliyetleri çerçevesinde kullanılan veya üretilen bilgiyi sınıflandırarak etik değerler, ilgili yasalar ve yönetmelikler çerçevesinde bilginin erişilebilirliğini, gizliliğini, bütünlüğünü sağlamak; kullanım amacı dışında kullanılmasını önlemek,
 - Gelişen bilgi iletişim teknolojilerini yakından takip ederek, kurumda uygulanmasını sağlamak,
 - Tüm bilgi güvenliği uygulamalarımızı günün şartlarına göre gözden geçirmek, güncellemek ve dinamik bir yapıda olmasını sağlamak,
 - Bilgi güvenliği ve acil durumlar için risk analizleri yaparak gerekli önlemleri almak Bilgi Güvenliği politikamızı oluşturmaktadır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKAMIZ

- Üyelerimize; şeffaflık, zamanlılık, erişilebilirlik, doğruluk, güvenilirlik, profesyonellik, süreklilik ilkeleri doğrultusunda kaliteli hizmet vermek,
- Üyelerimizin talep, öneri, beklenti ve şikâyetlerini alarak, hızlı ve etkin çözümler üreterek üye memnuniyetini sağlamak,
- Teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek hizmetlerini yenilikçi bakış açısıyla sürekli kılmak
- Yasal mevzuat ve uygulamadaki değişikliklerin anlık uyumunu sağlamak için bilgilendirici tüm kanalları aktif etmek,
- Kişisel Verilerin Korunması Politikası kapsamında üyelerimizin kişisel bilgilerinin korunmasını sağlamak Üye İlişkileri Politikamızı oluşturmaktadır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



4.Kuruluşun Bağlamı (KYS) / 4.Kılavuzluk Prensipleri (MMYS)

4.1 Kuruluş ve Bağlamanın Anlaşılması (KYS)
4.1 Genel,
4.2 Görünürlük (MMYS)

4.2 ilgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması
4.3 Erişilebilirlik,
4.4 Cevap Verebilirlik,
4.5 Objektiflik (MMYS)

4.3 KYS Kapsamının Belirlenmesi (KYS)
4.7 Gizlilik,
4.8 Müşteri Odaklı Yaklaşım,
4.9 Hesap Verebilirlik. (MMYS)

4.4 KYS Prosesleri (KYS)
4.10 Sürekli İyileştirme(MMYS)

5.Liderlik (KYS) / Şikâyetleri Ele Alma Çerçevesi (MMYS)

5.1 Liderlik ve Taahhüt (KYS)
5.2 Liderlik ve Taahhüt (MMYS)

5.2 Politika (KYS)
5.3 Politika (MMYS)

5.3 Kurumsal Görev Yetki ve Sorumluluklar (KYS)
5.4 Sorumluluk ve Yetki (MMYS)

6. Planlama (KYS) / Planlama ve Tasarım (MMYS)

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri (KYS)
6.1 Genel (MMYS)

6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama (KYS)
6.2 Amaçlar (MMYS)
6.3 Faaliyetler (MMYS)

6.3 Değişikliklerin Planlanması
6.1 Genel (MMYS)

7. Destek (KYS) / Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin İşletilmesi

7.1 Kaynaklar (KYS)
6.4 Kaynaklar (MMYS)

7.2 Yetkinlik (KYS)
6.4 Kaynaklar (MMYS)

7.3 Farkındalık
7.1 İletişim

7.4 İletişim (KYS)
7.1 İletişim (MMYS)

7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi (KYS)
7.1 İletişim (MMYS)

8. Operasyon / Uygulama (KYS) Sürdürme veya İyileştirme

8.1 Planlama Kontrol (KYS)
7.2 Şikâyetlerin Alınması,
7.3 Şikâyetlerin Takibi
7.4 Şikâyetlerin Alındığının Bildirilmesi(MMYS)

8.2 Ürün ve Hizmetleri için Şartlar
7.5 Şikâyetlerin başlangıç değerlendirmesi
7.6 Şikâyetlerin İncelenmesi

8.3 Ürün ve Hizmetin Tasarımı (KYS)

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü(KYS)

8.5 Hizmetin Sunumu
7.7 Şikâyetlere Cevap Verme

8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu
7.8 Kararın Bildirilmesi

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü
7.9 Şikâyetin Kapatılması (MMYS)

9. Performans / Başarı Değerlendirme (KYS, MMYs) / Sürdürme ve İyileştirme (MMYS)

9.1 İzleme, Ölçme Analiz ve Değerlendirme (KYS)
8.1 Bilginin Toplanması,
8.2 Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi (MMYS)

9.2 İç Tetkik (KYS)
8.5 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Tetkiki (MMYS)

9.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi (KYS)
8.6 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Yönetim tarafından Gözden Geçirilmesi (MMYS)

10. iyileştirme (KYS)/ Sürdürme ve İyileştirme (MMYS)

10.1 Genel

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet (KYS)

10.3 Sürekli İyileştirme (KYS)
8.7 Sürekli İyileştirme (MMYS)

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1.Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması

Sakarya Ticaret Borsası; Anayasanın 135. maddesine dayalı olarak “üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, meslekî disiplin, ahlâk ve dayanışmayı korumak ve ilgili mevzuatla borsalara verilen görevleri yerine getirmek” amacıyla kurulan ve faaliyetlerini 5174 sayılı “Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu” ve bu Kanuna bağlı olarak çıkarılan mevzuat çerçevesinde yürütmekte olan tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur

Borsamız, amaçları ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Entegre Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme etkileyebilecek iç ve dış hususları İç ve Dış Hususlar Prosedüründe tanımlanmış LS - 02 İç ve Dış Hususlar listesinde belirlemiştir.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Borsamız, kurumumuzdan hizmet alanlar ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli olarak yerine getirmesinde etkili olan, ilgili tarafları ve bu tarafların gereksinimleri paydaş anketleri doğrultusunda, paydaşlarla kurumun hizmet ve faaliyet ilişkilerini, paydaşların etkileri ve önemini belirlemiştir.

Borsamız, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi ile ilgili taraflarını ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri Entegre Yönetim sistemi içinde **İlgili Taraflar Paydaş Olma Sebebi ve Beklentiler Listesinde** tanımlamıştır. Liste her sene gözden geçirilerek YGG toplantılarında görüşülmektedir.

4.3. Entegre Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Borsamızın Entegre Yönetim Sistemi kapsamı; hizmeti sunan olarak Borsamızdan hizmet alanlar ve Borsamızın yasal olarak sorumlu olduğu kamu kuruluşları olarak belirlenmiştir.

Kurumumuzda ISO-9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi kapsam dışı bırakılmıştır

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler maddesi, hizmet sonrasında yasal olarak verilmiş yükümlülükler kapsamında olmaması nedeniyle uygulanmamaktadır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



4.4 Entegre Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1 Borsamız tarafından entegre yönetim sistemimize dahil edilen tüm standart şartlarına uygun olarak ihtiyaç duyulan prosesler tanımlanmıştır. Entegre yönetim sistemimizin kurulmasında, uygulanmasında ve sürekli iyileştirilmesinde; entegre sistemimize dahil edilen standartların gerekliliklerinin yanında, yürürlükteki yasalar, tarafların ihtiyaç ve beklentileri de dikkate alınmıştır.

Bu prosesler;

PS-01 Tescil Prosesi

A Tescil Beyanname İşlemleri Alt Prosesi

B Salon Satışı Alt Prosesi

PS-02 Basın Yayın Prosesi

A-Yayın Hazırlama Alt Prosesi

B Basın Bülteni Hazırlama Alt Prosesi

C Basın Toplantısı Alt Prosesi

D Röportaj –Haber Çekim Faaliyeti Alt Prosesi

E İlan Faaliyeti Alt Prosesi

F Sosyal Medya Yönetimi Alt Prosesi

PS-03 Muhasebe Prosesi

A Gelir –Gider Bütçesi Hazırlama Alt Prosesi

B Muhasebe Açılış –Kapanış İşlemleri Alt Prosesi

C-Aidat Tahakkuk/Tahsilat Alt Prosesi

D Vezne İşlemleri Alt Prosesi

E Satın Alma Alt Prosesi

PS-04 Şikâyetlerin Ele Alınması Prosesi

PS-05 Yazı İşleri Prosesi

A- Giden Evrak Alt Prosesi

B Gelen Evrak Alt Prosesi

C Toplantı Yönetimi Alt Prosesi

PS-06 Bilgi İşlem Prosesi

A Veri Yedekleme Alt Prosesi

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



B Kullanıcı Tanımlama Yetkilendirme Alt Prosesi

C Yazılım Talep Yönetimi Alt Prosesi

D Arıza Bakım Alt Prosesi

PS-08 Üye İlişkileri Prosesi

A Üye Kayıt Alt Prosesi

B-Üye Kaydının Silinmesi Alt Prosesi

C Faaliyet Belgesi Düzenleme Alt Prosesi

D Üye Bilgi Güncelleme Alt Prosesi

E Memnuniyet Ölçme ve Değerlendirme Alt Prosesi

F İş Geliştirme Alt Prosesi

H TURİB Acente Hizmeti Alt Prosesi

I Üye Askı /terkin İşlemleri Alt Prosesi

PS-09 İş Planlaması ve Yönetim Prosesi

A- Stratejik Plan Hazırlama Alt Prosesi

B Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Alt Prosesi

PS-10 İnsan Kaynakları Prosesi

A-Eğitim Alt Prosesi

B İşe Alım Alt Prosesi

C-İşten Ayrılma Alt Prosesi

D Performans Değerlendirme Alt Prosesi

E-Personel Memnuniyet Ölçme ve Değerlendirme Alt Prosesi

F-Motivasyon Yönetimi Alt Prosesi

G İzin Alt Prosesi

H Bordro Düzenleme

PS-11 Yönetim Sistemleri Prosesi

A- Planlama Alt Prosesi

B-İç Tetkik Alt Prosesi

C-Düzeltilici Faaliyet Alt Prosesi

D-Yönetim Gözden Geçirme Alt Prosesi olmak üzere

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



ana prosesler ve alt prosesler tanımlanmıştır.

Borsamızda proses sürekliliği ve sürekli iyileştirme proses kartları, proses etkileşim planı **Çizelge 15 Proseslerin Etkileşim Tablosu** ve proses performans raporları ile sağlanmaktadır.

Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için; Proseslerin girdisi, çıktısı, izleme ve ölçme yöntemleri, proses performans kriterleri, (*) proses hedefleri, prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar, kontrol kriterleri, proses yetki ve sorumlulukları, proses etkileşimleri proses kartlarında tanımlanmıştır. Ayrıca Borsamız, entegre yönetim sistemini planlarken,

- Proseslerin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileştirme

amacıyla proseslerin risk analizleri yapılmış, **Risk Yönetimi Prosedürü** tanımlanmıştır.

4.4.2 Borsamız, ihtiyaç duyulan ölçüde:

Borsamız Entegre yönetim sistemimize dahil olan proseslerin kusursuz çalışmasını desteklemek, dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmek için gerekli altyapı çalışmalarını yapmış ve proseslerin planlı bir şekilde yürütülmesi için **Dokümante Edilmiş Bilgi ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'** ne uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmıştır.

5.LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

Borsamız ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi Standardına uygun olarak yapılandırılmış olan Entegre Yönetim Sistemi'nin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, yasal ve mevzuat şartları da dâhil olmak üzere müşteri şartlarının yerine getirilmesini, şikâyetleri etkili ve verimli bir şekilde ele alacağını için sürekli gelişen bir yapıya dönüştürmeyi taahhüt eder.

Sakarya Ticaret Borsası Üst Yönetimi, **Entegre Yönetim Sistemi Politikası** ile destek ve taahhüdünü belirlemiş, dokümante etmiş ve duyurmuştur.

Borsamız üst yönetimi,

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar kanunu yasal gereklilikleri ve mevzuat şartlarına uymayı,

- ✓ Entegre yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilir bir yapı kurmayı,
- ✓ Entegre Yönetim Sistemi Politikası, kuruluş stratejik yönü ve kuruluş bağlamı ışığında kalite yönetim sistemi ve müşteri memnuniyeti yönetim sistemi için amaç ve hedefleri belirlemeyi, sürekli olarak takibi ve iyileştirme çalışmaları yapmayı,
- ✓ Hedeflerin sağlanmasında gerekli olan sermaye hizmet alanı vb kaynakların teminini,
- ✓ Entegre yönetim sistemi şartlarının, borsanın iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alındığını,
- ✓ d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesini,
- ✓ e) Entegre yönetim sistemi için gerekli kaynakların (zaman, eğitim insan, makine, çalışma çevresi vb.) sağlanarak, varlığının güvence altına alınmasını,
- ✓ f) Yönetim sistemlerinin ve standart şartlarına uygunluğun önemini anlaşılması ve taraflar ile paylaşılmasını, kolayca erişilebilir bir tarzda bildirim konusunda bilgi sağlanmasını, temin edecek alt yapıyı, gerekli dokümantasyon yapısını oluşturmayı ve uygulamaya koymayı,
- ✓ g) Entegre yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınmasını,
- ✓ h) Entegre yönetim sistemi ve proseslerin iyileştirilmesini teşvik edilmesini, taahhüt etmiştir.

5.1.2 Müşteri Odağı

Müşteri ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını tayin etmeyi ve düzenli olarak karşılamayı, yönetim görevlisinin liderliğini göstermek için desteklenmesini, taahhüt etmiştir.

Borsamızda **Stratejik Plan** ve bu plandan üretilmiş yıllık **İş Planlarında** müşteri odaklı amaç ve hedefler belirlenmiş, stratejik planın tamamlayıcısı olarak kabul edilen proses hedefleri, performans takip tabloları ile izlemektedir.

Müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak, ihtiyaç ve beklentilerin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

5.2. Politika

5.2.1 Entegre Yönetim Sistemi Politikasının Oluşturulması

Borsamız üst yönetimi entegre sisteme dahil edilen yönetim sistemlerinin tamamı için temel ilkeleri ifade eden yönetim politikasını oluşturmuş ve ilgili taraflara duyurmuştur.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



- a) Borsamızın amaç ve bağlamına uygun ve stratejik hedeflerini destekleyen,
b) Entegre yönetim sistemi kapsamı içinde ISO 9001 ve ISO 10002 yönetim sistemi amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan,
c) Uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren,
d) ISO 9001 ve ISO 10002 yönetim sistemlerinin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünü içeren Entegre Yönetim Sistemi Politikasını oluşturmuştur.

5.2.2 Entegre Yönetim Sistemi Politikasının Duyurulması

Borsamız Entegre Yönetim Sistemi Politikası dokümante edilmiş, Borsamız içerisinde duyurulmuş, ilgili tarafların erişimine açık olması ve anlaşılması için stbkysevra.com yönetim sistemi evrak sisteminde personelin, web sitemiz olan www.stb.org.tr adreslerinde üyelerin ve paydaşların bilgisine sunulmuştur. Kurum içinde görülebilir yerlere asılmış, uygulanması için personel toplantılarında bilgilendirmeler yapılmıştır. Bu yolla, entegre yönetim politikalarının temel ilke olarak kabul edilmesi, bunun bir kurum kültürü haline dönüşmesi sağlanmıştır.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Borsamız üst yönetimi,

- a) Entegre yönetim sistemi kapsamında (ISO 9001-ISO 10002) yönetim sistemi standart şartlarının karşılamasının güvence altına alınması,
b) Proseslerin istenen sonuçlarının ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
c) Entegre yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme için fırsatların raporlaması,
d) Borsamızın tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması,
e) Entegre yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, ilgili yönetim sisteminin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlar.

Organizasyon Şeması yla tanımlanan tüm pozisyonlar tüm personelin sorumluluk ve yetkilerinin belirlenmesi amacıyla “**Görev Tanımları**” hazırlanmış olup yetki ve sorumlulukları görev tanımları ile belirlemiş ve stbkysevra.com adresi üzerinden duyurarak güvence altına almıştır. Oluşturulan **Vekâlet Planı** ile yetki devri ve imza yetkileri belirlenmiştir.

Her birim tarafından **Üst Yönetim Toplantı Yönetim Prosedürü** ve **Rapor Takip Planı**nda belirtilen Raporları üst yönetime sunmakla yükümlüdür. Bu raporlar ile birimlerde de gerçekleştirilen ilgili faaliyetler raporlanmaktadır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



6 PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 Borsamız, Entegre Yönetim Sistemini, ISO 9001 ve ISO 10002 yönetim sistemlerinin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşılabilmeyi güvence altına alarak istenen etkileri geliştirecek, istenmeyen etkileri önleyecek veya azaltacak, bu doğrultuda Borsamızda **Risk Yönetim Prosedürü** dokümanite edilerek uygulamaya geçirilmiştir. Ayrıca risk ve fırsatlar yılda en az bir kere YGG Toplantıları ve iç tetkikler ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir.

6.1.2 Entegre Yönetim Sistemi'nin temelini oluşturan proses yönetim modeliyle tüm süreçler dokümanite edilmiş, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için proses performansları izlenip ölçülmekte ve analiz edilmektedir.

6.2 Entegre Yönetim Sistemi Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1 "Entegre Yönetim Sistemi amaç ve hedefleri" ifadesi Kalite ve Müşteri Memnuniyeti yönetim sistemleri ile ilgili amaç ve hedeflerin bütünüdür kapsar

Borsamız, entegre yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde ISO 9001 ve ISO 10002 yönetim sistemlerinin amaçlarını, Entegre Yönetim Sistemi Politikası ile uyumlu olacak şekilde, ölçülebilir, kurum şartları (teknolojik, finansal, yasal şartlar dikkate alınarak) uygulanabilirliği-erişilebilirliği belirlenmiş, risk analizi yapılmış, çalışanların ve ilgili tarafların beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alınmış, verilen hizmetlere uygun, müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik planlanmış, izlenebilir, güncellenebilir şekilde oluşturmuş ve herkesin ulaşabileceği şekilde duyurulmuştur.

6.2.2 Stratejik Planda stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri ve Proses performans hedefleri, borsanın kalite hedeflerini oluşturmaktadır Entegre Yönetim Sistemi'nin planlanması, Borsadaki tüm birimler stratejik planı referans alarak, ISO 9001 ve ISO 10002 kapsamında proseslere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri oluşturulmuş, kalite amaçlarına ulaşmak için ne yapılacağını, hangi kaynakların gerekeceğini, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını, sonuçların nasıl değerlendirileceğini belirleyecek şekilde planlama yapmıştır. tüm birimler stratejik planda bulunan göstergelerden kendi birimleri için belirlenen göstergeleri proses hedeflerini kalite hedefi olarak takip eder. Belirlenen hedefler yıl içerisinde Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında izlenerek, güncelliği sağlanmaktadır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



6.3 Değişikliklerin Planlanması

Borsamızda yürütülen entegre yönetim sisteminde herhangi bir değişiklik ihtiyacı duyulması halinde bu değişiklikler, planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir.

Bu değişiklikler gerçekleştirilirken: Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, Entegre Yönetim Sistemi (ISO-9001,ISO 10002) bütünlüğü, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden düzenlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurularak üst yönetimce değerlendirilmektedir.

Borsamızda değişiklikler

Yönetim sistemi içindeki doküman bazındaki değişiklikler **Dokümante Edilmiş Bilgi ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe** tanımlanmıştır.

Yöntem değişikliği, Yönetim Sistemi içinde kullanılan resmi ve onaylanmış proses, ölçüm vb. metodun değiştirilmesi gerektiğinde ilgili revizeler yapılır.

Proses Değişikliği: Proseste bir değişiklik yapılması gerekiyorsa yeni iş akışı şemaları oluşturularak Genel Sekretere onaylatılır.

Sorumlu personel değişikliği Yönetim Sistemi Faaliyeti içerisinde sorumlu kişilerde bir değişiklik yapılması durumunda eski sorumlular gerekli evrakları eksiksiz bir şekilde yeni sorumlulara iletir ve devamlılığı sağlamak için gerekli temel bilgileri verirler. Organizasyon şeması içinde revize edilerek üst yönetimin onayına sunulur.

Çalışma Alanı değişikliği Çalışma alanı uygunluğu kontrol edilerek üst gerekirse üst yönetimin onayına sunulur. İşler aksamayacak şekilde taşıma işlemi yapılır.

Yeni teknoloji kullanımı vb. olarak ele alınmaktadır.

Yapılması planlanan her türlü değişikliğin yaratacağı etkileri göz önüne alınarak oluşabilecek risklerin değerlendirilmesi, **Risk Değerlendirme Prosedürü**'ne göre yapılmaktadır.

Borsamızda değişiklik talepleri bütün birimlerden gelebilmektedir. Talepler öncelikle birim sorumlularına iletilmekte, biri sorumluları tarafından söz konusu değişikliğin Borsamız faaliyetlerine etkisi, değişikliğin iyileşme ve gelişme adına bir sonuç doğuracağı ve önleyici bir işlem olacağına dair objektif kanıtlara ulaşırsa durum Yönetim Temsilcisi/Genel Sekretere iletilerek bir aksiyonun başlatılması sağlanır.

7 DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



Borsamız Entegre Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürekliliğinin sağlanması, iyileştirilmesi, yasal şartlara uygunluk ve müşteri şartlarının yerine getirilmesi yolu ile müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynak ihtiyacını belirlemekte; insan kaynakları, uzmanlaşmış yetenekleri, eğitimleri, kurumsal alt yapı, çalışma ortamı, teknolojik, mali ve diğer ihtiyaçları da kapsayan bu kaynakları sağlamaktadır.

7.1.2 Kişiler

Borsamız, entegre yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin etmiş uygun eğitim, beceri ve deneyim gereklilikleri görev tanımları aracılığıyla tespit edilmiştir. Çalışanların sahip olması gereken nitelikler, temel, teknik ve yönetsel yetkinlikler görev tanımlarında belirtilmiştir. İhtiyaç duyulması halinde yeni personelin nasıl tedarik edileceği vb konular **İnsan Kaynakları Prosedüründe** tanımlanmıştır.

7.1.3 Altyapı

Borsamız, yürütülen faaliyetlerle ilgili proseslerin etkin işletilmesi ve verilen hizmetlerin uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapı sağlamıştır. Faaliyetlerin sürdürülebilmesi için idari binayı tahsis etmiş, ihtiyaç duyulan yazılım ve donanımı temin etmiş, network ağı ile ilgili alt yapıyı oluşturmuş, birimlerde ihtiyaç duyulan makine ve teçhizatları temin etmiş, borsa faaliyetleri için ihtiyaç duyulan taşıma araçlarını tedarik etmiştir.

Ayrıca, bilgi ve iletişim teknolojisi kapsamında tüm gereklilikler sağlanarak bu doğrultuda bilgi ve iletişim teknolojisi alt yapısını oluşturmuştur. Kurumumuzda bilgi işlem altyapısını kullanan ve bilgi kaynaklarına erişen herkes kişisel ve elektronik iletişimde ve üçüncü taraflarla yapılan bilgi alışverişlerinde kuruma ait bilginin gizliliğini sağlamaktadır.

Kurumumuzun faaliyetlerini sürdürebilmek için kullanılan bina alt yapı, ulaşım araçları, tüm cihazlar/makineler için belirlenen bakım periyotları **Bakım ve Onarım Çizelgesine** uygun takip edilmektedir. **Bakım ve Onarım Talimatı** doğrultusunda iş ve işlemler yürütülmektedir.

Kurumsal bilişim sistemlerinin güvenliğinde herhangi bir aksamaya mahal verilmemesi için genel sistem seviyesinde alınmış olan güvenlik tedbirleri yanında çalışanlarımızın da bu hususta titizlikle uyması gereken kurallar bulunmaktadır. Bilişim hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan tüm fiziksel ve elektronik bilgi varlıklarının güvenliği için **Bilgi Güvenliği Prosedürü** doğrultusunda sağlanmaktadır.

İş sürekliliğinin kalıcı olarak kesintiye uğramaması ya da verilerin kalıcı olarak geri döndürülemez biçimde kaybolmasını engellemek üzere geri yüklenebilir olmasını sağlamak için gerekli altyapı oluşturulmuştur.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



Yedeklemesi yapılacak **Veri Tabanı Envanter Listesi** ve kullanıcı bilgisayarlarındaki verilerin saklanma süreleri dokümanite edilmiştir.

Personel faaliyet alanları ile ilgili teknolojik araç ve gereçleri kullanma konusunda ve Borsa Bilgi Sistemi yazılımı, TOBB Bilgi Sistemi ve rutin işlemlerde kullanılan temel Microsoft Office becerilerine sahiptir.

Borsamız yürüttüğü iş ve işlemleri TOBB'nin hazırlatmış olduğu TOBB-BS, Alpata BBS, EBYS programlarıyla uyumlu olarak yürütmektedir.

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Borsamız, proseslerin işletilmesi ve verilen hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevrenin tayini, tedarigi ve sürekliliğini sağlamak için

Sosyal açıdan: Borsa içerisinde ayrımcılığa meydan vermeyen, sakın çalışmayı ilke edinen, herhangi bir ideolojik düşünceyle cepheleşmeye ortam yaratmayan bir çevre oluşturulmuştur. Sakarya Ticaret Borsası etik ilkelere uyulmasını sağlamak üzere borsa bünyesinde etik davranış kuralları belirlemiş **Etik Davranış ve Çalışma Kuralları Prosedürü**'nde tanımlanmıştır.

Psikolojik açıdan: Stresli bir ortam olmasını engellemek için iletişim, motivasyon, kişisel gelişim vb. konularda farklı eğitimler verilerek çalışanlar arasında etkin iletişim ve işbirliği ortamları yaratılmaktadır.

Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin çevre şartları her yıl personel memnuniyeti anketleri ve müşteri(üye) memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar planlanarak, iyileştirme yoluna gidilmektedir.

Isı, nem, ışık, havalandırma, optimum düzeyde, hijyen gibi şartlar ise **Temizlik Takip Planı** ile çalışanların uygun çevre ortamında çalışmalarını sağlanmaktadır.

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1 Genel

Borsamızda verilen hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla birimlerde yürütülen faaliyetlerin tanımlandığı dokümanlar oluşturulmuştur. Bu dokümanlarda verilen hizmetlerin nasıl izlendiği, ölçüme tabi tutulduğu tarif edilmiştir.

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Borsamızda ölçüm ve izlenebilirlik kapsamında **Kalibrasyon Planı** oluşturulmuş, Bu kapsama giren cihaz ve ekipmanlar için yürütülen faaliyetler gerçekleştirilirken Sanayi Teknoloji Bakanlığının 3516 sayılı

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



ölçüler ve ayarlar kanunu ve bu kanuna dayanılarak çıkarılan ölçü ve ölçü aletlerin muayene yönetmeliği doğrultusunda iki yılda bir yapılmaktadır. Ancak yılda bir ya da sezon başında kantarlarda hizmet satın alımı ile doğrulama ölçümü yapılmaktadır. Kalibrasyon işlemlerinin takibi Mali ve İdari İşler Müdürü tarafından Kalibrasyon Planına işlenerek Genel Sekreter tarafından onaylanır. Kalibrasyon süresi dolmuş bir cihaz tespit edildiğinde cihaz derhal kullanımdan alınır. İlgili birime durum bildirilir. Kalibrasyon süresinin dolduğu tarih ile dolmuş olduğunun tespit edildiği tarih arasında bu cihazla kontrol edilen bütün işlemler tespit edilerek ilgililerine bildirilir.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Borsamız, proseslerinin işletilmesi ve verilen hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan kurumsal bilgileri tayin etmiştir.

1-Tecrübelerden kazanılan bilgiler

2-Projelerden alınan olumlu ve olumsuz dersler

3-Fikri mülkiyet hakkı olan bilgiler

4-Proses ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları

5-Operasyon ve hizmetler sırasında edinilen bilgiler vb

6-Borsamızın faaliyetleri kapsamında dış kaynaklardan alınan hizmetler doğrultusunda elde edilen bilgi ve veriler Borsamızın faaliyetlerinin kalite seviyesinin artırılması amacıyla kullanılmaktadır. Hem iç hem de dış kaynaklardan elde edilen bu bilgiler Borsamız tarafından sürdürülebilir ve gerekli şekilde ulaşılabilir halde yapılandırılmışlardır.

7.2 Yeterlilik

Borsamızda entegre yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları kapsamında dokümante edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve yönetim sistemine katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler **Eğitim Planı** kapsamında **İnsan Kaynakları Eğitim Alt Prosesi** doğrultusunda yürütülmektedir.

Yeni başlayan tüm personele **Oryantasyon Prosedürü** doğrultusunda Oryantasyon eğitimleri verilmektedir.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



İnsan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar **İnsan Kaynakları Prosedürü ve STB Personel El Kitabı**'nda tanımlanmıştır.

Borsamız personelinin yeterlilikleri görev tanımlarında ve **Performans Yönetim Sistemi Kılavuzunda** belirtilmiş olup değerlendirmeler bu kılavuz doğrultusunda yapılmaktadır.

7.3 Farkındalık

Borsamızda, personelin Entegre Yönetim Sistemi'nin uygulanması, yönetimi ve geliştirilmesi ile ilgili farkındalığının sağlanması için eğitimler verilmekte, personelin yürütülen faaliyetlere ve iç tetkik, Yönetim Gözden Geçirme, Akreditasyon İzleme vb toplantılara katılımları sağlanmaktadır.

Entegre Yönetim Sisteminin, politika strateji ve hedefleri doğrultusunda etkin ve verimli yürütülmesi, iyileştirme faaliyetlerinde bulunabilmeleri ve sisteme katılımlarının sağlanması amacıyla personel toplantılarında gündem maddesi olarak görüşülmesi sağlanmaktadır.

Personelimizin Entegre Yönetim Sistemleri Politikası ve diğer tüm kurum politikaları, farkındalık yaratmak amacı ile kurumda koridorlara asılmakta ve web sayfasında ve kysevrak sisteminde yayınlanmaktadır.

7.4 İletişim

Borsamız içinde bir iletişim sistemi kurulmuş iletişim şekilleri **İletişim Prosedüründe** tanımlanmıştır. Borsamızın, neyle ilgili iletişim kuracağını, ne zaman iletişim kuracağını, kiminle iletişim kuracağını, nasıl iletişim kuracağını ve kimin iletişim kuracağını tanımlayan **İletişim Matrisi** ve hedef bazında **Sorumluluk Matrisi** oluşturulmuş ve uygulamaya konulmuştur.

Kurum içerisinde ve dışarısında temasta olduğumuz paydaşlarla dürüstlük, şeffaflık, etik, anlaşılabilirlik, sürdürülebilirlik ve hesap verilebilirlik ilkeleri doğrultusunda düzenli ve çift yönlü bilgi alışverişinde bulunmaktadır. Çalışanların ve paydaşların iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak bu doğrultuda iletişim kanalları seçilmekte ve bilgiye kolay ulaşabilmesi için güncel teknolojiyi sürekli izleyerek iletişim etkinliğini geliştirecek her türlü önlem alınmaktadır.

Borsamızda şikâyetlerin alınması ve sonra yapılan iletişim faaliyetleri **Şikâyetlerin Ele Alınması Prosedüründe** detaylı bir şekilde tanımlanmıştır.

7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Borsamızda Entegre Yönetim Sistemi;

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Yönetim Sistemi standartlarının öngördüğü şartlara uygun bir şekilde Entegre Yönetim Sistemi'ni kurmuş, dokümanete etmiş, sürekliliğini sağlamıştır. Entegre Yönetim Sistemi dokümanları ISO 9001, ISO 10002 Standardı şartları ve uyumlu olup birbirlerini tamamlayıcı niteliktedir.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

a) **STB Misyonu, Vizyonu ve Entegre Yönetim Sistemi Politikası**; STB'nin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.

b) **STB Stratejik Planı**; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansını ölçümler.

c) **STB Entegre Yönetim Sistemi Kılavuzu**; Uygulanan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Yönetim Sistemi standartlarının bütüncül bir yaklaşımla genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.

d) **Prosedürler, prosesler, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları, planlar**, proseslerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.

e) **Formlar ve diğer kayıtlar**; proseslerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, STB de ilgili olunan kanun, standart, yönetmelik vb dış kaynaklı dokümanlar da entegre yönetim sistemi dokümanı olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

Borsamız; dokümanete edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken;

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 kifayeti için gözden geçirme ve onay gibi sistematik bir yapıyı içine alan doküman oluşturmuş ve uygulamaya koymuştur

7.5.3 Dokümanete Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1 Borsamız Entegre Yönetim Sistemi (ISO 9001 KYS, ISO 10002 MMYs) standartları tarafından istenen) dokümanete edilmiş bilgiler,

a) İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım

b) Uygun şekilde korunması (örneğin, gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması) için, kontrol edilecek şekilde güvence altına alınmıştır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



7.5.3.2 Borsamız dokümante edilmiş bilginin kontrolü için: Dokümanların dağıtım, erişim, kullanım, tekrar kullanımını, korunmasını, arşivlemesini, ihtiyaç duyulduğunda değişikliklerin yapılması ve değişikliklerin kontrolü ve güncellenmesi gibi işlemler **Dokümante Edilmiş Bilgi ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü**' nde tanımlanmıştır.

8 OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Kurumumuz, hizmetler için şartları karşılamak ve faaliyetleri gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan proseslerin; ürün ve hizmetler için şartları, ürün ve hizmet kabulünü, ürün ve hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ederek, süreç hedefleri için belirlenen kriterlere göre süreçleri planlar, uygular ve kontrol eder.

Borsamız, sunduğu hizmetle ilgili bütün faaliyetleri gerçekleştirmek için gerekli bütün proseslerin planlanması; verilen hizmetler için gerekli şartların belirlenmesi, hizmetlerin üyelerimiz tarafından kabulü, hizmetler için gerekli kaynakların temin edilmesi kriterleri dikkate alınarak oluşturulmuş, planlanmış ve kontrol altına alınmıştır. Ayrıca proseslerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına almak için her bir proses sahibi tarafından takibi ve kontrolü yapılarak proses performansları ölçülmektedir. Hazırlanan raporlar Yönetim Temsilcisi tarafından üst yönetime sunulmaktadır.

Borsamızda dış kaynaklı her hangi bir proses bulunmamaktadır.

8.2 Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri ile İletişim

Borsamızda üyelerimizle ilişkilerimiz yasalar ve borsanın belirlediği kurallar çerçevesinde sürdürülmekte olup, kurumumuzda müşteri şikayetleri dahil, ürün ve hizmetlerle ilgili müşterilerden geri bildirimler sağlanması için; ISO-10002 MMYS şartları doğrultusunda **Şikâyetlerin Ele Alınması Prosedürü** oluşturulmuştur. Şikâyetleri alma, kaydetme, cevap verme vb yönetimi alpata bbssşikayet takip modülü üzerinden yapılmaktadır.

Ürün ve hizmetle ilgili bilginin sağlanması için kurumumuzun web sitesinde ve ilgili hizmet birimlerinde her bir hizmete ilişkin açık ve anlaşılır bilgilendirmeler vardır. Bu bilgilendirme metinlerine bağlı olarak müşterilerin kullanacak oldukları bilgi ortamı (form, rapor, yasal gerekliliklere ilişkin doküman vb.) gibi hizmet enstrümanları müşterilerin kullanımına sunulur.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



Borsamız tarafından üyelerimize verilen hizmetlerle ilgili bilgi verme amacıyla **Üye El Kitabı** oluşturulmuş web sayfasında üyelerin bilgisine sunulmuştur. Kurumumuzda müşteriye sunulan hizmetlerde müşteri memnuniyetinin sağlanması ve onlardan geri besleme alma konusunda yöntemler **Müşteri Hizmet Prosedüründe** tanımlanmıştır.

- Borsa tarafından yapılan toplantılar
- stb.org. uzantılı e-mailler
- Borsa web sayfası, web online iletişim paneli
- Memnuniyet anketleri
- Şikayet yönetim sistemi
- gönderilen sms'ler
- Whats up business gibi iletişim yöntemleri kullanılmaktadır.

Sakarya Ticaret Borsasında müşterilerle yapılan işin niteliğine göre iletişim konusu, sorumlusu, metotlarının belirlendiği **Haberleşme Planı** ve **İletişim Prosedürü** bulunmaktadır.

8.2.2 Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Borsamızda üyelerimize verilecek hizmetler tamamıyla yasalar çerçevesinde belirenmiş olan kurallara göre verilmektedir. Yasalar hem Borsamız hem de üyelerin uymak zorunda oldukları şartları net bir şekilde tanımlamıştır. İç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, Yönetim Kurulu kararları ve yürürlükte olan ilgili kanun, tüzük, yönetmelik ve yönergeler, prosedürlere uygun olarak yapılmaktadır.

8.2.3 Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1 Borsamız, üyelerine sunduğu hizmetleri karşılayabilme yeteneğine sahip olacak şekilde **5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanununun** 28. maddesine dayanılarak kurulan kamu tüzel kişiliğine sahip kurumlardır. Hizmete yönelik tüm talepler ilgili birimlerce mevzuata göre değerlendirilmekte ve cevaplandırılmaktadır.

Hizmete bağlı şartlarda bir değişiklik olması ya da olmasının teklif edilmesi durumunda söz konusu talep Genel Sekreter tarafından Yönetim Kuruluna sunulmaktadır. Mevzuata uygun olmayan talepler ile ilgili başvuru sahibi bilgilendirilmektedir.

Üye taleplerinin alınmasından istenilen hizmetin sunulmasına kadar bütün şartlar Entegre Yönetim Sistemi kapsamında dokümanite edilmiş olan birim çalışma talimatlarında tanımlanmıştır. Sunulan hizmetlere

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili alınan kararlar ile toplantı sonuçları, raporlar, resmi yazışmalar, ilgili birimlerde muhafaza edilmektedir.

8.2.3.2 Ürün ve hizmet sunumunda müşteri memnuniyetini sağlayıcı her türlü tedbir alınmaktadır. Müşteri Hizmet Prosedürü ve Şikâyetlerin Ele Alınması Prosedüründe detaylı bir şekilde tanımlanmıştır. Ticari sır kapsamında, müşteri ve tedarikçiler ile ilgili bilgilerin gizliliğine özen gösterilir. Borsa ile müşteriler ve tedarikçiler arasında haksız menfaatten uzak iyi ilişkiler kurulması ve taraflar arasında yapılan anlaşma koşullarına uyum sağlanması için borsamız tarafından gerekli önlemler alınır.

Borsamız üyelerimizle olan ilişkilerle ilgili bütün kayıtları muhafaza etmekte gerektiğinde Kişisel verilerin korunması kanunu kapsamında Entegre Yönetim Sistemi içinde tanımlanan şekilde kullanıma sunmaktadır.

8.2.4 Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuat için **Takibi Zorunlu Dış kaynaklı Dokümanlar Listesi** hazırlanmıştır. Güncellikleri **Dokümante Edilmiş Bilgi ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe** belirtilen şekilde takip edilir. Borsamızda verilen hizmetler için şartlar değiştiğinde ilgili bütün personele bilgilendirme yapılır, gerekirse eğitimler verilir. Güncel dokümanların yayını evrak takip sistemi üzerinden yayınlanarak güncel olması sağlanmaktadır.

Hizmetteki değişiklikler için **Haberleşme Planı** kapsamında yazılı duyurular, borsamız web sayfası, sms, sosyal medya mecraları kullanılmaktadır.

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Borsamız bünyesinde yürütülen faaliyetlerin **5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu** doğrultusunda yürütmesi nedeniyle, faaliyetlerde herhangi bir yeniden tasarım yada dizayn çalışması yapılamamaktadır.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Borsamız dışarıdan temin edilen ürün ve hizmetlerle ilgili bir kontrol sistemi kurmuştur. Bu sistemin nasıl işlediği **Satın Alma Prosedüründe** tanımlanmıştır.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



Borsamız, dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin, verilen hizmette herhangi bir aksamaya neden olmasını engelleyecek şekilde olmasını Satın Alma Prosedüründe tanımlamıştır.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

STB, dış tedarikçilere iletilmeden önce, şartların yeterliliğini güvence altına alarak, entegre yönetim sistemi içinde ISO 9001 Kalite Yönetim sisteminin istediği uygulanabilir şartları **Satın Alma Prosedüründe** tanımlanmıştır. Hizmet birimleri gerekirse hizmet sürecini etkileyen malzemelerin/hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanmaktadır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanmaktadır. Bu şartnameler tedarikçilere duyurulmaktadır.

8.5 Hizmetin Sunumu

8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Borsamız, verilen hizmetin sunumu ve kontrolünü; aşağıdaki kriterler kapsamında yürütmekte ve dokümante etmektedir. Bunlar;

- Sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,
- Erişilmesi amaçlanan sonuçlar.
- Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımı,
- Proses veya çıktılarının kontrolü için kriterler ile ürün ve hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığı uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanması,
- Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve çevrenin kullanımı,
- Gerekli vasıflandırma dahil, yeterli olan personel görevlendirilmesi,
- Hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması,
- İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesi,

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Borsamızda verilen hizmetlerin izlenebilirliği için kayıtlı her üyemize borsa üye sicil numarası tanımlanmıştır. Tescil hizmetlerinde tescil beyanname numarası ile TOBB BS ve Alpatra BBS sistemi üzerinde kayıt altına alınmaktadır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



Tüm yazışmalar (gelen giden evrak)EBYS sistemi üzerinden her yazışmaya ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası verilmektedir.

Personel izlenebilirliği personel sicil numaraları üzerinden sağlanmaktadır.

8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Müşterilerden den gelen ve yasal mevzuat gereği saklanması gereken her türlü evrak müşteri mülkiyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteri mülkiyetinin korunması birim sorumlularının sorumluluğun da olup **Müşteri Hizmet Prosedüründe** tanımlanmıştır. Müşteri bilgilerinin gizliliği esastır. Müşteri bilgileri, **Bilgi Güvenliği Prosedürü** doğrultusunda kişisel verilerin korunması kapsamında korunmaktadır.

8.5.4 Muhafaza

Borsamız, hizmet sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için arşivler oluşturmuştur. Buralarda muhafaza edilen kayıtların korunması, ulaşılması, saklanması gibi şartlar **Dokümante Edilmiş Bilgi ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe**, saklama süreleri **Kalite Kayıtları Listesinde** belirtilmiştir. Dokümante edilmiş bilgi ve proses çıktıları bilgi varlıkları olarak kabul edilir. Bu neden ile Bilgi Varlıklarının muhafaza, ulaşılabilirliği ve bütünlüğünün korunması şartları **Bilgi Güvenliği Prosedürüne** uygun olarak yapılır.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Borsamız bünyesinde yürütülen faaliyetlerin 5174 Sayılı Türkiye Borsalar ve Borsalar Birliği ile Borsalar ve Borsalar Kanunu doğrultusunda yürütmesi nedeniyle hizmet sonrasında yasal olarak verilmiş yükümlülük bulunmamaktadır. Ancak verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzlukları ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanarak ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

STB 'de hizmet sunumu veren birimlerde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Borsamız tarafından verilen hizmetlerle ilgili değişiklikleri rutin kontroller ve bazı durumlarda iç denetimler vasıtası ile gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir. Değişiklikler hem hizmeti veren çalışanlara hem de hizmet alanlara en kısa sürede iletilmektedir. Hizmetteki değişiklikler için yazılı duyurular ve borsamız web sayfası kullanılmaktadır.

8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Hizmet gerçekleştirmeye ilişkin prosesler yerine getirilirken, hizmetin kontrolü mevzuat ve proseslerde yer alan kontrol ve onay, birim yetkilileri tarafından gerçekleştirilir. Yapılan kontrol sonucunda, herhangi bir

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



uygunsuzluk tespit edilmezse, bir sonraki süreç işletilir. Uygunsuzluk tespit edilirse, **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe** belirtilen yöntemler kullanılarak uygunsuzluk giderilir ve proses yeniden işletilir.

Proseslerdeki son onay noktasında belirtilen personel tarafından verilen onay (imza), hizmetin, planlanan düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirildiğinin göstergesidir. Yapılan her işlemin son kontrolünü yapan ve onayını veren kişilere gerek EBYS gerekse ıslak imzalı dokümanlar üzerinden ulaşım sağlanmaktadır.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1 Borsamız, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımının veya teslimatının önlenmesini sağlamak için; gerekli tanımları yapmış ve uygulamaya koymuştur. Sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler entegre yönetim sistemi içinde tanımlanmıştır.

8.7.2 Borsamızda

- Uygunsuzluğu,
- Yapılan faaliyetleri,
- Herhangi bir şartlı kabulü,
- Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi tanımlayan **Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü**

Prosedürü oluşturmuştur.

9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

STB' de hizmetlerin istenilen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, proseslerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, izleme ve ölçme periyodu tüm proseslerde detaylı olarak belirtilmiştir. Prosesin izlenip ölçülmesi ile ilgili metod/yöntem **İstatistikî Teknikler Prosedürü** nde tanımlanmıştır.

Borsamızda hizmetin uygunluğunu göstermek, mevcut yönetim sistemlerinin uygunluğunu sağlamak ve bu sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek için müşteri (üye)lerden gelen şikâyetler değerlendirilmekte, planlı olarak iç tetkikler ve yılda bir kez yapılan yönetim gözden geçirme toplantılarıyla değerlendirmeler yapılmaktadır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Borsamızda Müşteri Memnuniyeti Entegre Yönetim Sistemimiz içinde ISO-10002 Standart şartları doğrultusunda yürütülmektedir. Müşteri memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte sonuçlar da iyileştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilebilmektedir.

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Borsamız, aşağıda verilen konularda gelen bilgileri analiz etmekte ve değerlendirmektedir.

- ✓ Entegre Yönetim Sistemi hedefleri gerçekleşme oranları,
- ✓ Proses etkinliklerinin değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan veriler,
- ✓ Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi sürecinde müşterilere yapılan anket ölçümleri sonucu ortaya çıkan veriler,
- ✓ Personel memnuniyetinin değerlendirilmesi sürecinde personele yapılan anket ölçümleri sonucu ortaya çıkan veriler,
- ✓ Personel yetkinliklerinin ölçülmesi sonucu elde edilen veriler,
- ✓ Düzeltici faaliyetler sonucunda elde edilen veriler,
- ✓ Tedarikçilerin değerlendirilmesi sonucu elde edilen veriler,
- ✓ Eğitimlerin değerlendirilmesi sonucu elde edilen veriler.

9.2 İç Tetkik

9.2.1 Borsamız, Borsamızda entegre yönetim sistemi kapsamında tanımlanan kriterlere (ISO-9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi şartlarına uygun bir çalışma içinde olup olmadığını belirlemek için **İç Tetkik Planı** ile iç tetkik faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

9.2.2 Borsamız, bu iç tetkik faaliyetlerinin nasıl yapılacağı, ne zaman yapılacağı, sıklığı, denetim yöntemleri, raporlama yöntemi, tetkik kriterleri vb. işlemler dokümante edilmiş olan **İç Tetkik Prosedüründe** tanımlanmıştır.

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Borsamız, Borsamızın kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve kuruluşun stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için yılda bir kez kalite yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Yönetimin Gözden Geçirme çalışmalarının yapılma yöntemleri ile ilgili **Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü** oluşturulmuş uygulamaya konulmuştur.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter



9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Borsamızda yürütülen Yönetimin Gözden Geçirme çalışmaları kapsamında, Yönetimin Gözden Geçirme girdilerini oluşturan konular **Yönetimin Gözden Geçirme Prosedüründe** tanımlanmıştır.

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Borsamızda yürütülen Yönetimin Gözden Geçirme çalışmaları kapsamında, Yönetimin Gözden Geçirme çıktıları oluşturulan konular **Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedüründe** tanımlanmıştır.

10 İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Borsamız iyileştirme faaliyetleri kapsamında üye ihtiyaçlarını karşılamak ve memnuniyetlerini arttırmak için üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerini belirleyerek verilen hizmetin kalitesini artırmak, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak, kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak yönünde çalışmalarını sürdürmektedir.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1 Borsamız faaliyetleri esnasında herhangi bir uygunsuzluk oluştuğunda, uygunsuzluklar karşısında yapılacak işlemlerin tanımlandığı **Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedürü** oluşturulmuştur. Ayrıca, bu prosedürde uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi, uygunsuzluğun sebeplerinin tayini, benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin tayini gibi konular açıklanmıştır. Ayrıca gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirmek, gerektiğinde, planlama esnasında tayin edilen risk ve fırsatları güncellemek ve gerektiğinde, kalite yönetim sisteminde değişiklik yapılmasını sağlayacak yapı oluşturulmuştur.

10.2.2 Borsamız uygunsuzlukların yapısı ve peşinden yapılan faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonucu kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir. Ayrıca yapılan düzeltici faaliyetlerin takip kontrol ve uygulama işlemleri **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**'nde tanımlanmıştır.

10.3 Sürekli İyileştirme

Borsamız, entegre yönetim sistemi (ISO 9001 ve 10002 yönetim sistem şartları) uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için, analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirme çıktıları, sürekli iyileşmenin parçası olarak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinin tayini için çalışmalar yapmaktadır. Sürekli iyileştirme kapsamında TOBB Akreditasyon Sistemi şartlarının yerine getirilmesi, kıyaslama faaliyetleri yapılan düzenlemeler sürekli iyileştirmeye katkı sağlamaktadır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Sekreter