

Tetkik Raporu

ENKA Spor Egitim ve Sosyal Yardim Vakfi

Tetkik tarihleri
Tetkik Sahası(Sahaları)
Raporu Yazan
Tetkik Standardı(ları)

03/06/2020 Kime 04/06/2020 (Please refer to Appendix for details)
İstanbul (000)
Nilgun Ulusoy
ISO 9001:2015



İçindekiler

Yönetim Özeti	3
Son tetkikten bu yana kuruluştaki meydana gelen değişiklikler	4
Uygunsuzluk Özet Grafikleri.....	5
Sonraki adımlar	7
Uygunsuzluk kapatma süreci	7
Tetkikin amacı, kapsamı ve kriterleri.....	8
Yasal ve düzenleyici şartlar	8
Tetkike Katılanlar	9
Tetkik sonucu	10
Önceki Tetkikte elde edilen bulgular.....	11
Bu tetkikte elde edilen bulgular	13
Yönetimsel Süreçler:.....	13
Spor Koordinatörlüğü:.....	15
Teknik:	16
Personel Birimi,:	17
Minör uygunsuzluk (1) Bu tetkikte ortaya çıkan uygunsuzluklar	20
Bir sonraki ziyaretin amaçları, kapsamı ve kriterleri	21
Bir sonraki Ziyaret Planı.....	22
Ek: Belgelendirme yapınız ve devam eden tetkik programınız.....	23
Belgelendirme Kapsamı	23
Tetkik edilen saha(lar)	23
Belgelendirme tetkik programı.....	24
Akredite belgelendirmenin beklenen sonuçları.	24
Bulguların Tanımı:.....	24
BSI ile nasıl irtibat kurabilirsiniz	25
Notlar.....	25
Yasalara uygunluk.....	26

Yönetim Özeti

2019 yılında swot analizi ve stratejik hedefler güncellenmiş olup , swot analizine göre belirlenen risk ve fırsatlar detaylandırılmıştır; Bazı iç ve dış konular için aksiyon planları 2020 başında oluşturulmuş ve takip etkinliği henüz sağlanamamıştır. Bazı konular için aksiyon planı henüz tanımlanmamıştır. Çalışmaların gecikmesinde Covid 19 un etkisi olduğu ifade edilmiştir; Mart ayında Covid 19 nedeni ile evden çalışma gündeme gelmiş, tesisin devamlılığı için asgari personel ile çalışmalar sürdürülmüştür; Tesis Covid 19 a göre sürdürülebilirliğini sağlayacak yönde çalışmalarını başlatmış olup Haziran ayından itibaren tam kadro çalışmaya başlanmıştır.

2019 da ve 2020 yılının başında süreç ve dokümanların yeniden gözden geçirilmesi, uygulamayı daha iyi yansıtacak şekilde revizyonları sağlanmıştır. Son 2 yıldır digital ortamda döküman ve kayıtların takip sistemi, EDMS de workflow akışı ile izleme sistemlerinde gelişmeler mevcuttur.

Son tetkikten bu yana kuruluřta meydana gelen değişiklikler

Kuruluş yapısı ve tetkik edilen yönetim sisteminde görev alan ana personel ile ilgili herhangi bir değişiklik söz konusu değildir.

Belgelendirilmiş kuruluşun belgelendirme kapsamına giren faaliyetleri, ürünleri veya hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki değişiklikler tespit edildi:

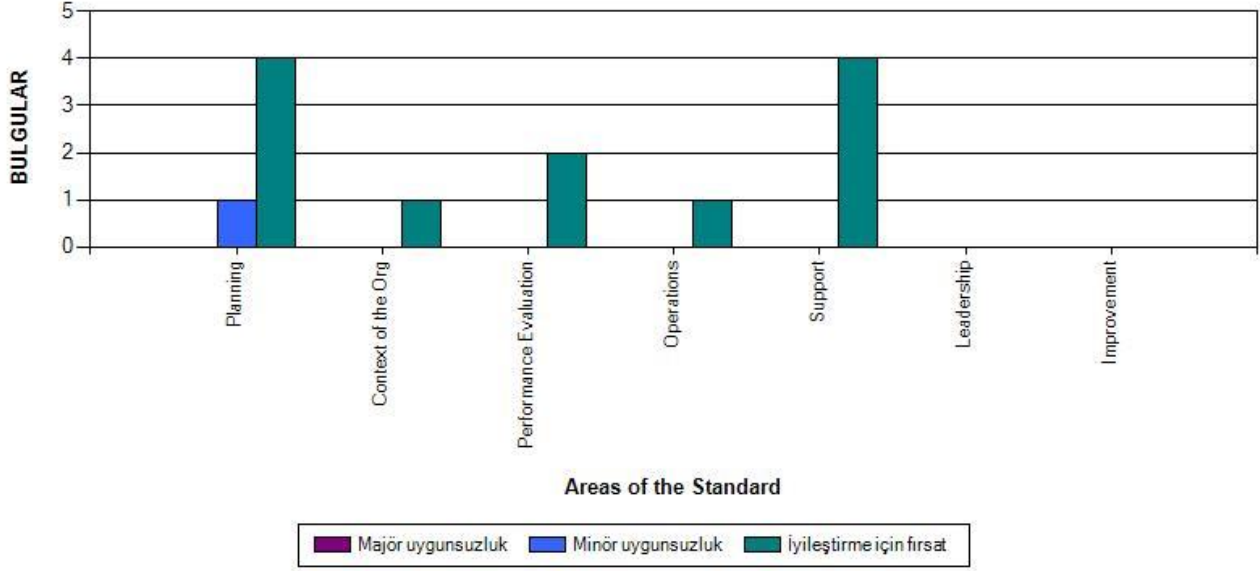
Ara değerlendirme kapsamındaki tüm süreçler örneklenmiştir

Belgelendirme kapsamı için geçerli olan referans veya normatif dokümanlar aşağıdaki şekilde revize edilmiştir:

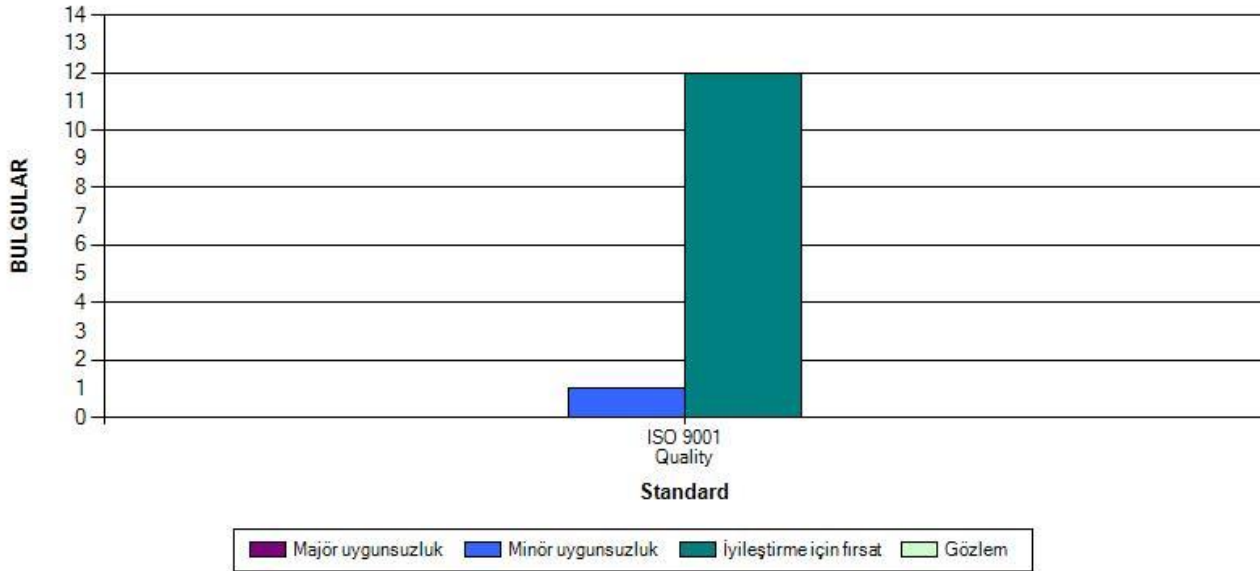
Yönetim sistemi el kitabı

Uygunsuzluk Özet Grafikleri

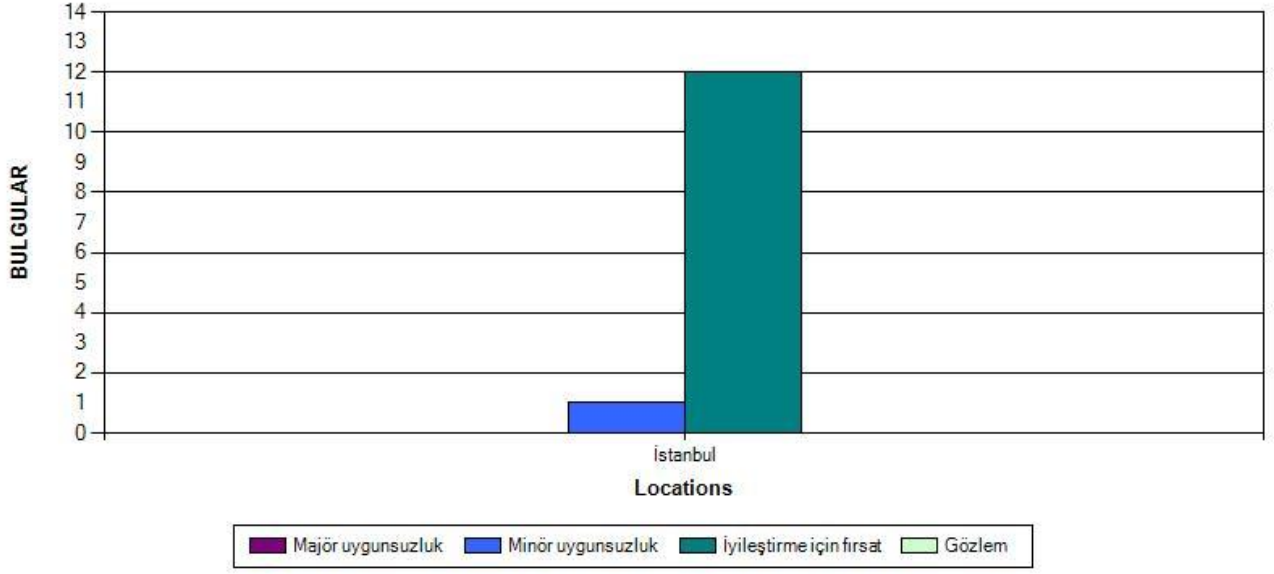
BSI'in bulgu kaydetmiş olduğu standart(lar) alanları



BSI hangi standarda/standartlara göre bulguları kaydetti



BSI bulguları nereye kaydetti



Sonraki adımlar

Uygunsuzluk kapatma süreci

Son tetkikte yazılmış olan uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler gözden geçirildi ve etkin bir şekilde uygulandıkları tespit edildi.

Dikkat gerektiren minör bir uygunsuzluk tespit edildi. Bu uygunsuzluklar diğer bulgularla birlikte raporun sonraki bölümlerinde yer almaktadır.

Minör uygunsuzluk, yönetim sisteminin süreçleri etkin bir şekilde kontrol edebilme becerisindeki bir aksamanın göstergesi olmayan tekil bir sapmayla ilgilidir. Düzeltici faaliyetin doğru belirlenebilmesi için her uygunsuzluğun kök neden analizinin yapılması gereklidir. Öngörülen faaliyetin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı bir sonraki tetkikte gözden geçirilecektir.

Gerekli başvuru ve tanımlanmış zaman çizelgesi için lütfen Tetkik Sonucu ve Tavsiye bölümüne bakınız.

Tetkikin amacı, kapsamı ve kriterleri

Tetkikin amacı; belgelendirme kapsamının tüm unsurlarının ve yönetim standardının tüm gerekliliklerinin kuruluşun yönetim sistemi tarafından etkin bir şekilde ele alındığından, sistemin yasal, düzenleyici ve sözleşmeye dayalı gereklilikler ile kuruluşun belirtilen amaçlarını yerine getirebilecek kapasitede olduğundan emin olmak için pozitif kanıtlar aramak ve ileriye dönük stratejik planlamanın başarısının ve uygulanabilirliğinin devam ettiğini teyit etmek ve mümkün olduğunda yönetim sisteminin iyileştirilmesi için potansiyel iyileştirme alanlarını belirlemek için bir takip tetkiki gerçekleştirmektir.

Tetkik kapsamı, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standart gerekliliklerine uygun olarak dokümante edilmiş yönetim sistemi ve tetkik edilecek sistem ve organizasyon sahaları ve alanları göz önüne alınarak tanımlanmış olan tetkik planıdır.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı, Enka yönetim sistemi dokümantasyonu

Yasal ve düzenleyici şartlar

Yasal ve düzenleyici şartlar etkin olarak takip edilmektedir.

Tetkike Katılanlar

İsim	Pozisyon	Açılış Toplantısı	Kapanış Toplantısı	Mülakat yapılan (süreçler)
Arzu Gerçeker	Genel Müdür Asistanı		X	X
Ayşegül Baklacı	Spor Koordinatörü		X	X
Ekrem Ay	Genel Müdür		X	X
Murat Ova	KYS Danışmanı			X
Duygu Saraç	Spor Koordinatör Yrd.			X
Serhan Yapraklı	Bahçe ve Temizlik İşleri Sorumlusu	X	X	X
Semeneh Debelie	Bakım Onarım Sorumlusu	X	X	X
Şehabettin Erden	Mali ve İdari İşler Personel Md.			X
Tanju Üzümcü	Teknik Koordinatör	X	X	

Tetkik sonucu

BSI Denetçi Ekibi

İsim	Pozisyon
Nilgun Ulusoy	Team Leader

Tetkik sonucu ve tavsiye

Denetim hedeflerine ulaşılmıştır ve sertifika kapsamı uygun kalmaktadır. Denetim ekibi, bu denetim sonucuna dayanarak, kuruluşun denetim raporunda tanımlanan standartları ve denetim kriterlerini yerine getirdiğini ve yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlara ulaşmaya devam ettiğini kabul eder.

TAVSİYE EDİLİR - Düzeltici Faaliyet Paketi Gereklidir (sadece 'Minör' bulgular). Tetkik edilen kuruluş, bu raporda gösterildiği gibi tüm 'Minör' bulgular için bir düzeltici faaliyet planının kabul edilmesine dayalı olarak belgelendirme / devam eden belgelendirme için tavsiye edilebilir. Düzeltici faaliyetlerin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı bir sonraki takip tetkikinde gözden geçirilecektir.

Uygunsuzlukların ortaya çıktığı belgeye ilişkin bir sonraki denetiminizden önce tüm uygunsuzluklar için kök sebepleri belirlemeniz, gerekli düzeltmeleri ve düzeltici faaliyetleri uygulamanız gerekmektedir.

Belgelendirme dokümanları, işaret / logoların kullanımı

BSI belgelendirme dokümanları ve işaret / logo kullanımı etkin bir şekilde kontrol ediliyor.

Önceki Tetkikte elde edilen bulgular

Bulgu Referansı	1782097-201905-N1	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	9.3.2
Kategori	Minör uygunsuzluk		
Alan/Süreç:	Yönetmel Süreçler		
Ayrıntılar:	Son yapılan YGG toplantısında (30.05.2018 tarihli)süreç performans göstergeleri, risk fırsat aksiyon sonuçları, iç ve dış hususlardaki değişikliklerin etkin olarak görüşüldüğüne dair kanıt görülemedi,		
Objektif Kanıt:	30.05.2018 tarihli YGG tutanağı		
Sebep			
standart gerekliliklerinin tam olarak bir ajanda ile izlenmemesi			
Düzeltilme/önleme			
toplantı ajandasına gereklilikler ilave edilmiştir			
Düzeltilici faaliyet			
27.12.2020 tarihli yönetim gözden geçirme toplantısında ve 11.10.2019 tarihli genel değerlendirme toplantısında hedeflerin, risk fırsat aksiyon sonuçlarının ve değişikliklerin görüşme kanıtları izlenebilmiştir.			
Kapandı mı?:			
Evet			

Bulgu Referansı	1782097-201905-N2	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	6.1.1
Kategori	Minör uygunsuzluk		
Alan/Süreç:	Yönetsel Süreçler		
Ayrıntılar:	a)Swot analizindeki zayıf yanların risk fırsat tablosu ile bağlantısının b)İlgili taraf ihtiyaç ve beklentileri ile risk fırsat tablosu bağlantısının etkin olmadığı tespit edildi		
Objektif Kanıt:	Risk fırsat değerlendirme tablosu		
Sebep			
standart gerekliliğinin tam olarak anlaşılmamış olması			
Düzeltilme/önleme			

swot analizi ile risk fırsat tablosu arasında bağlantı kurulmuştur.
Düzeltilici faaliyet
Risk Yönetim ve Önleyici Faaliyetler Pr, 18.03.2020, rev:2 oluşturulmuş; Kurumun Bağlamı ve Genel Riskler tablosu hazırlanarak swot analizi ile bağlantılı, iç ve dış konular risk ve fırsatlar tanımlanmıştır. İlgili taraf ihtiyaç ve beklentileri ile risk fırsat tablosunun bağlantısı tam olarak kurulamadığı için bulgunun bu bölümü yeniden açılmıştır.
Kapandı mı?:
Evet

Bu tetkikte elde edilen bulgular

Yönetsel Süreçler:

15 Mart - 1 Haziran arası tesis rölantide idi; Nisan Mayıs aylarında ofis bölümünden, idari amirlerden gelenler olmuştur; Mayıs ayında milli sporculara randevulu olarak hoca eşliğinde izin verilmiştir; 1 hazirandan itibaren sporcular ve üyeler randevulu olarak tesise girebilmektedir.

Edms, Enka Document Management sistem, veri tabanı kullanılmaktadır,

Değişiklik; Enka Global Procurement System, EGPS satınalma süreci devam etmektedir. Dernek, iktisadi işletme ,Vakıf, Satınalma Süreçlerinde kurum bazlı başlıklar açılmıştır.

Değişiklik: 2 ayda bir genel kalite değerlendirme toplantısı yapılmaya başlanmıştır; Genel Müdür ve Süreç sorumluları katılmaktadır,(11.03.2019 stratejik planlama ve değerlendirme toplantısı)

27.12.2020 tarihli YGG toplantısı toplantısı; EDMS iş akışı (work flow) kullanımı

Arşivlerin düzenlenmesi çalışması 2020 ilk çeyreğinde tamamlanmıştır.

Dokümanlarda yeniden yapılanmaya gidilmiş, tamamı gözden geçirilmiştir. Kalite politikası da güncellenmiştir. 23.10.2019 tarihli, Personel İşe Alım ve Yerleştirme Prosedürü, 31.12.2019 rev:1, Personel Özlük İşlemleri Pr.,31.12.2019 rev:0, Kasa İşlemleri Pr, 5.05.2020, rev:0, İş Seyahatleri Pr, 5.05.2020, rev:0, Satınalma Pr, 29.04.2019, rev: 0, Risk Yönetim ve Önleyici Faaliyetler Pr, 18.03.2020, rev:2, Doküman Bilgi ve Yazılım Yönetim Pr, 10.05.2020, rev:1, Kayıt Saklama ve Arşivleme, 30.09.2019, rev:1 , Uygunsuzluklar ve Düzeltici faaliyet yönetim Pr, 18.03.2020, rev.1, Risk Yönetimi ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü, 18.03.2020, rev:2, değişikliklerin yönetimi, stratejik seviyede risk yönetimi, operasyonel seviyede risk yönetimi, isg risk yönetimi, tehdit ve fırsatlara ilişkin bireysel öneriler bölümü mevcuttur,

Uygunsuzluklar iş akışı ile izlenmeye başlanmıştır (Yeni Uygulama), EDMS üzerindeki iş akışı (work flow) kullanımının daha da yaygınlaşması planlanmaktadır;

Kuruşun Bağlamı ve Genel Risk Tablosu, 27.12.2019 tarihli örneklenmiştir; Hususlar, örnekler; kurumsal bilgi güvenliği, iç iletişim metodlarının kullanımı, dış iletişim, sosyal medya ve web sitesi üzerinden iletişim, görev ve sorumlulukların belirlenmesi, tesis her yaştan üyenin ve sporcunun kullanıyor olması. Kurumsal bilgi güvenliği konusunda Enka' nın bilgi güvenliği uygulamaları ithal edilecek, 28.06.2020 tarihine kadar termin verilmiştir; Tesise gelen ziyaretçilerin yemek alanını kullanması konusunda gıda güvenliği politikası oluşturulması, Akademi hijyen denetimi aksiyon olarak tanımlanmıştır. Covid 19 virüsü nedeni ile restoran hizmetleri verilmemektedir. Operasyonel risklerle ilgili olarak süreç faaliyet risk değerlendirme ve ilgili aksiyon takip formları, 5.09.2019, 13.03.2020 tarihli, değişiklik yönetim takip formu, Enka sanat birimi personel değişikliği, 25.08.2019 örneklenmiştir.

Newsletter ile yeni yayınlanan dokümanlar EDMS üzerinden duyurulmaktadır.

Tüm memnuniyet anketlerinin paydaş ilişkileri sorumlusu tarafından yapılmasına karar verilmiştir.

İç denetim bulgusu, Teknik Süreçler; 31.01.2020, Satınalma Prosedürü, Hizmet Satınalma ve Taşeron Takibi Akış Şeması, ISS Haşere ve Kemirgen Sözleşmesi 2019, 26.03.2020 terminli

17.04.2020 spor koordinatörlüğü iç denetim bulguları örneklenmiştir, kamp merkez kullanım kuralları konusunda bulgu 30.01.2020 de açılmış, 26.03.2020 de etkinlik takibi yapılarak kapatılmıştır. Kış spor okulları ile ilgili anket değerlendirme yapılmaması konusunda bulgu 30.1.2020 de açılmış, 25.03.2020 de kapatılmıştır. EDMS de 2018-2019 kış okulu anket sonuçları değerlendirilmiştir.

Paydaş Bildirimleri Değerlendirme Prosedürü; 28.01.2020, rev:1, Paydaş Bildirimi Kayıt ve Takip Talimatı, Müşteri şikayetleri ile ilgili olarak Genel Müdür Asistanı Arzu Gerçeker (GM asistanı) tarafından resepsiyonist ve antrenörlere Paydaş Geri Bildirim Eğitimi verilmiştir. 2019 da en çok yüzme birimi ile ilgili şikayet gelmiştir.(havalandırma, havuz suyu vb. konularda) 33 adet, 6.03.2020 de açılmış, 16.03.2020 de kapanmış, Kış okulu anketleri gönderilmiş, veri analizleri örneklenmiştir, Üyelere Branş anketi gönderilmiş, 100 kişiden geri dönüş olmuştur (%10 oranında), 23.03.2019 tarihinde anket veri analiz raporu yayınlanmıştır. Covid -19 uygulamaları ile ilgili yeni anket tasarımı yapılmıştır. Haziran Sonuna kadar gönderilmesi planlanmaktadır.

Kök neden analizi konusunda eğitim KYS danışmanı Murat Ova tarafından verilmesi planlanmaktadır.

Güçlü Yönler:

Çalışanların katılımı iyi bir seviyededir,
EDMS uygulamaları etkin olarak geliştirilmektedir,
Müşteri şikayetleri etkin olarak takip edilmektedir.

Bulgu Referansı	1919960-202006-I1	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	4.1
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Yönetsel Süreçler		
Ayrıntılar	Kurumun Bağlamı ve Genel Riskler tablosundan yola çıkarak her birim başlatmaya karar verdiği aksiyonları EDMS süreç faaliyet risklerine işlenmektedir. 8 aksiyon için başlatılmış olup terminler gözden geçirilecek, aksiyon açılmayanlara aksiyon başlatılması planlanmıştır. Covid 19 virüsü riskleri ile ilgili başlatılan aksiyonlar mevcuttur; Genel riskler tablosunda dış konu olarak değerlendirilmesi iyileşmeye açıktır.		

Bulgu Referansı	1919960-202006-I2	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	6.1.2
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Yönetsel Süreçler		
Ayrıntılar	Operasyonel risklerle ilgili olarak EDMS den başlatılan aksiyonlar mevcuttur; takip sistemi etkinleştirilmelidir,		

Bulgu Referansı	1919960-202006-I3	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	9.1.1
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Yönetsel Süreçler		
Ayrıntılar	YGG de hedeflerin takibine yönelik kayıtların daha etkin tutulması, Hedef izleme raporları uygun periyotlarda (aylık/3 aylık ve benzeri) olarak çıkarılması ve yönetimle paylaşılması iyileşmeye açıktır.		

Bulgu Referansı	1919960-202006-I4	Certificate Reference	FM 587891
------------------------	-------------------	------------------------------	-----------

Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	8.1
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Yönetmel Süreçler		
Ayrıntılar	Covid 19 kapsamında geliştirilen ziyaretçi beyan formu tüm ziyaretçiler için kullanılması iyileşmeye açıktır (veliler, ziyaretçiler ve benzeri)		

Spor Koordinatörlüğü:

Aslı Gökyıldız: Fitness Resepsiyonist
Ozan Çaylak: Havuz İdare Amiri
Buse Dağdeviren: Resepsiyonist
Ayşenur Olcay : Tenis Resepsiyonist

Spor koordinatörlüğünün yayınladığı normalleşme planı mevcuttur.

Spora geri dönüş rehberi, Covid- 19 Normalleşme Sürecinde Yeniden Açılma Yol Haritası 27.05.2020 de yayınlanmıştır., Covid -19 ziyaretçi beyan formu örneklenmiştir. Randevulu üyeler, sporcular için kullanılmaktadır,

Randevulu sistem uygulaması başlatılmıştır; Üyeler ve sporcular 10 dakika önce tesise alınmakta; her kullanımdan sonra soyunma odaları ISS tarafından temizlenmektedir.

Kış okulları 4. Dönem Pandemi sürecinden dolayı yapılamamıştır. Yaz okulu da yapılamayacaktır.

2019 stratejik hedefler, performans göstergeleri takip formu örneklenmiştir; Branşların uluslararası kulüpler kupalarına katılım, tur atlama ve şampiyonluk, Avrupa atletizm şampiyonluğu kulübü kadınlar birinciliği, su topu şampiyonluğunda ligin 1.turuna katılım, 71 antrenör gelişim semineri ve eğitimine katılım sağlanmıştır. Tarama ve seçmelerin ölçülebilir olması, okullarda seçme ile ilgili form geliştirme aksiyonları mevcuttur.

2020 hedefleri netleştirilmemiştir. Mart ayında ortaya çıkan Covid 19 salgını nedeni ile spor etkinliklerinin çoğu askıya alınmış olup Federasyonun nasıl yol izleyeceği netleşince hedeflerin revize olması planlanmaktadır. Şu an Covid 19 nedeni ile uygulamalar oldukça dinamik ve esnektir.

Kuruşun Bağlamı ve Genel Risk Tablosu, müşteri şikayetleri örneklenmiştir. 28.11.2019 da açılmış, spor salonu, soyunma odası ve tuvaletin hijyenik olmaması, 24.12.2020 de müşteriye dönüş, 10.01.2020 de kapatılmış,

Yeni uygulama olarak spor okulları online kayıt sistemine geçiş mevcuttur;

Akış şemalarından talimatlara geçilerek uygulamaların daha detaylı anlatımı sağlanmıştır. Talimatlar; Sportif Performans Desteği Sağlama ve Takip, Mali, İdari ve Organizasyonel Destekler Sağlama, Spor Tesislerinin Üyelere, Takımlara kullanılması, Spor Tesisi İşletme, 13.04.2020, rev:0, Spor Okullarının Düzenlenmesi Talimatı,

Tesis İşletme talimatı, 27.02.2020, (bilgisayara aktarımı planlanmaktadır)

Fitness, Yüzme, Tenis birimleri ziyaret edilmiştir

Fitness de Covid 19 taahhüt formu üye Metin Arlan için örneklenmiştir. 1.06.2020 tarihli; Tüm üye kayıtları Gympro yazılımı ile takip edilmektedir; 1.06.2020 tarihli üyelik dondurma formu, 2.06.2020 tarihli iade formu örneklenmiştir. (Covid 19 nedeni ile üyelik dondurma ve iptal işlemlerinde artış görülmektedir

Covid 19 önlemleri kapsamında havuz suyu boşaltılıp yenilenmiştir. Havuz programı, 2.06.2020 tarihli örneklenmiştir. Sporcu Melis Özer için Covid 19 taahhüt formu, 1.06.2020 tarihli, yoklama listesi örneklenmiştir.

Üyelere yönelik yazılım uygulaması geliştirme çalışması devam etmektedir.

Önümüzdeki yıl atletizm, su topu birimlerinin ziyaret edilmesi planlanmaktadır.

Bulgu Referansı	1919960-202006-I5	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	9.1.3
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Spor Koordinatörlüğü		
Ayrıntılar	Üye Branş anketi değerlendirme veri analizlerinin aksiyon planlarına aktarılması iyileşmeye açıktır.		

Bulgu Referansı	1919960-202006-I6	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	7.3
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Spor Koordinatörlüğü		
Ayrıntılar	Paydaş Geri Bildirim Eğitimi almayan antrenörlerin eğitimlerinin tamamlanması iyileşmeye açıktır,		

Bulgu Referansı	1919960-202006-I7	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	6.1.2
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Spor Koordinatörlüğü		
Ayrıntılar	Yüzme tesisi randevulu kullanılmaktadır. Soyunma odasında tüm dolapların açık tutulması yerine belirli dolapları açık tutup kullanımı kısıtlamak hijyen açısından daha verimli bir uygulama olabilir		

Teknik:

Teknik ekip kapalı olma dönemini fırsata çevirme amacı ile yaz hazırlıklarını bir parça öne çekerek gerçekleştirmiştir; örnekler havuz sularının değişimi, tenisin balonlarının sökülmesi, atletizm antrenman çadırının sökülmesi, açık hava tiyatroun seyirci koltukları tamir bakım yapılması; Teknik yaz hazırlıklarını öne çekilmiştir,

Teknik performans göstergeleri, bildirildiği gün kapatılan / toplam kapatılan, %95 Planlanan tarihten 4 veya daha fazla sapma ile kapatılan / toplam kapatılan aylık %5 i geçmesin, Aralık 2019 ISS, 17 çalışanı ile hizmet vermektedir. Covid-19 nedeni ile ISS hizmeti kısıtlı çalışma olarak devam etmektedir. Floje Hijyen, Dezenfeksiyon ve Temizlik Malzemesi ile tüm lavabolar, tenisteki, havuzdaki soyunma odaları temizlenmektedir; her kullanıcı arkasından yarım saat boşluk bırakılmakta, ISS tarafından o boşlukta temizlenmektedir. (FİNY G-5 Amonyaklı Genel Temizlik Maddesi vb.)

Temizlik kapsamında aylık proje işleri formu, günlük takip, 2.03.2020, 3.3.2020, temizlik planına dahil alanlar, havuz, fitness, tenis, restoran, atletizm, misafirhane, briç salonu, spor salonu (fitnessin altında basketbol salonu), jimnastik salonu, ofis binası mevcuttur.

Bahçe işleri Kontrol formu, 11.03.2020, günlük olarak ISS tarafından doldurulmaktadır, 2.06.2020 tarihli, planlanmış bahçe işleri takip formu, 27.05.2020, 29.05.2020, 7.11.2019 tarihli örneklenmiştir.

ISS tarafından yapılmaktadır, haşere ilaçlama takip tablosu, 13.05.2020, Kemirgen Kontrol Listesi, 6.05.2020 tarihli örneklenmiştir.

Sebil dezenfekte, Erikli' den su alınıyor, ücretsiz bakım mevcuttur, Bakımı Bizim Servis tarafından yapılmaktadır; Sebil Dezenfekte takip tablosu, 2.06.2020 tarihli, bıçakçılar su analizi, 4.02.2020 tarihli örneklenmiştir. Pet şişeden sebile geçiş yeni sağlanmıştır.

Havuz suyu kontrolü, 25 m havuz, mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel analiz sonuçları, 5.03.2020 tarihli, ısıtma, soğutma ve havalandırma sistemleri bakımları, 24.10.2019 tarihli, EDMS de otomatik arıza taleplerinin izlenmesi, 29.02.2020 açma, 20.03.2020 de kapatma örneklenmiştir.

Saha turları idari amirler günlük çıkarlar, arıza talep formu ile tespitleri bildirirler; isg uzmanı ve teknik amir hafta da bir saha turuna çıkmaktadırlar.

Bulgu Referansı	1919960-202006-I8	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	6.1.2
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Teknik		
Ayrıntılar	Operasyonel risklerle ilgili aksiyonların terminlerinin gözden geçirilip kapatılması, (Teknik, Süreç faaliyet risk değerlendirme ve aksiyon takip, 20.03.2018, açılmış vb.)		

Bulgu Referansı	1919960-202006-I9	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	6.2.2
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Teknik		
Ayrıntılar	Hedef ten sapma var ise nedeninin açıklanması, mümkün ise hedefi yakalamak için aksiyon planı hazırlanması iyileşmeye açıktır.		

Mali İdari İşler ve Personel Birimi,:

Eğitim taleplerinin yönetimi talimatı, 5.02.2020, Kurumsal Eğitim Planı 2019,

Turn Over hedefi 0,13 olarak gerçekleşmiştir. 2019 da 3978 kişi asil üye hedefi %101 oranında gerçekleşmiştir.

İş başvuru ve İşe alım süreçlerine kişilere verilen KVKK na uygun temin ve muhafazası için alınması

gereken tedbirler ve uyulması gereken kurallarla ilgili bir prosedür oluşturulması, Uygunsuzluk

30.01.2020, 12.03.2020, 28.05.2020, Denetim bulguları kayıt ve takip formu, iç denetim NCR kapatılmış

İK süreçleri, EPS (Enka Personel Sistem),ne eğitim kayıtlarının girişi mevcut

Ayşenur Olcay- Tenis Resepsiyonist, oryantasyon eğitim kaydı, 12.04.2019 tarihli, etkin iletişim eğitimi, 16.05.2019 tarihli,
 Ayhan Yılmaz, Basketbol Antrenörü, oryantasyon eğitim kaydı, 1.08.2019 tarihli, antrenörlük belgesi, 29.06- 1.07.2012 tarihli, C kademe antrenörlük kursu, 13.08.2019, 19.08.2019 tarihli,
 Arda Işık, Su topu antrenörü, su topu 1.kademe yardımcı antrenör kursu, 23.09.2019-4.10.2019,
 Kadriye Uçal , Fitness Antrenörü, 14.09.2018 tarihli, Zumba eğitimi, 08.04.2019 tarihli oryantasyon eğitimi, 2.10.2019 tarihli davranış kuralları eğitimi, 11.12.2019 İSG eğitimi,
 Ozan Çaylak, Havuz İdari Amiri, oryantasyon eğitim kaydı, 25.04.2015 tarihli, Etik davranış kuralları ve insan hakları eğitimi, 2.10.2019 tarihli,
 Can Dinç, Yüzme Antrenörü, 28.02.2012 yüzme antrenörlük belgesi (2. Kademe)
 Semih Berat Çapar, Cankurtaran, oryantasyon eğitim kaydı, 3.02.2019 tarihli, Cankurtaran belgesi, 20.1.2019, 20.1.2021'e kadar geçerli
 Excelde iş akışı workflow eğitim talepleri için oluşturulmuştur; eğitim planının bu şekilde otomatik oluşturulması planlanmaktadır. Eğitim alan kişiler EDMS deki iş akış üzerine etkinlik değerlendirme ile ilgili görüşlerini eklemeleri beklenmektedir.

Bulgu Referansı	1919960-202006-I10	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	7.2
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Personel Birimi,		
Ayrıntılar	Eğitim etkinlik değerlendirmenin etkin olarak yapılması iyileşmeye açıktır		

Bulgu Referansı	1919960-202006-I11	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	7.2
Kategori	İyileştirme Fırsatı		
Alan/Süreç:	Personel Birimi,		
Ayrıntılar	Tüm eğitim kayıtlarının büyük oranda EPS e scan edilmesi sağlanmıştır. Bazıları sağlanamamıştır. Sistematğin yeniden gözden geçirilmesi iyileşmeye açıktır.		

Bulgu Referansı	1919960-202006-I12	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	7.3
Kategori	İyileştirme Fırsatı		

Alan/Süreç:	Personel Birimi,
Ayrıntılar	Kalite yönetim sistem uygulamaları konusunda özellikle saha çalışanlarına bir tazeleme eğitimi yapılması (spor vb. birimlerde), işyeri hekimi tarafından verilmesi gereken, yasal zorunluluğu olan iş sağlığı eğitimlerinin tamamlanması iyileşmeye açıktır.

Minör uygunsuzluk (1) Bu tetkikte ortaya çıkan uygunsuzluklar

Bulgu Referansı	1919960-202006-N1	Certificate Reference	FM 587891
Sertifika Standardı	ISO 9001:2015	Madde	6.1.1
Kategori	Minör uygunsuzluk		
Alan/Süreç:	Yönetmel Süreçler		
Uygunsuzluk beyanı:	İlgili taraf ihtiyaç ve beklentileri belirlenmiş olmakla birlikte, beklentilerin yerine getirilememesinin yaratacağı riskler ve fırsatların değerlendirme kanıtları görülemedi, Kurumun Bağlamı ve Genel Riskler tablosunda iç ve dış konularla ilgili yapılan risk değerlendirmede yüksek, orta, düşük risk olarak tanımlar mevcuttur; bu tanımların dayandığı kriterler belirlenmemiştir.		
Madde gereklilikleri	When planning for the quality management system, the organization shall consider the issues referred to in 4.1 and the requirements referred to in 4.2 and determine the risks and opportunities that need to be addressed to: a) give assurance that the quality management system can achieve its intended result(s); b) enhance desirable effects; c) prevent, or reduce, undesired effects; d) achieve improvement.		
Objektif Kanıt	Kurumun Bağlamı ve Genel Riskler Tablosu		
Sebep			
Düzeltilme/önleme			
Düzeltilici faaliyet			

Bir sonraki ziyaretin amaçları, kapsamı ve kriterleri

Tetkikin amacı, tavsiye edilen belgelendirme kapsamının unsurları ve yönetim standardı gerekliliklerinin, kuruluşun yönetim sistemi tarafından etkin bir şekilde ele alındığından emin olmak amacıyla mevcut belgelendirmeyi yeniden değerlendirmeye tabi tutmaktır.

Tetkik kapsamı, ISO9001:2015 KYS Standart gerekliliklerine uygun olarak dokümente edilmiş yönetim sistemi ve tetkik edilecek sistem ve organizasyon sahaları ve alanları göz önüne alınarak tanımlanmış olan tetkik planıdır.

ISO9001:2015 KYS Standardı, Enka Vakfı yönetim sistemi dokümantasyonu

Karşılıklı teyid edilen tetkik tarihine 30 günden daha yakın bir tarihte yapılan tetkik iptallerinde BSI'nın tüm tetkik ücretini talep etme hakkı saklıdır. Bir yönetim temsilcisi vekilinin atanması belgelendirmenin koşullarındandır. Yönetim temsilcisi vekili, yönetim temsilcisinin bulunamadığı durumlarda ulaşılabilir olmalıdır.

Bir sonraki Ziyaret Planı

Tarih	Tetkikçi	Saat	Alan/Süreç	Madde
03/05/2021	Audit Team	09:30	kalite yönetim sistemi	4,5,6,7,9,10
03/05/2021	Assessor 2	13:30	spor koordinatörlüğü	4,5,6,7,8,9,10
03/05/2021	Assessor 1	13:30	teknik ve tesis yönetimi	4,5,6,7,8,9,10
04/05/2021	Assessor 2	09:00	mali idari işler ve personel	4,5,6,7,9,10
03/05/2021	Audit Team	09:00	üst yönetim	4,5,6,7,9,10
04/05/2021	Assessor 1	09:00	kültür ve sanat	4,5,6,7,8,9,10
04/05/2021	Audit Team	12:00	Closing Meeting	

Ek: Belgelendirme yapınız ve devam eden tetkik programınız

Belgelendirme Kapsamı

FM 587891 (ISO 9001:2015)

Ulusal ve Uluslararası federasyon ve otoritelerin kuralları çerçevesinde yarışma hedefli sporcular yetiştirilmesi, sporu öğretmek, sevdirmek ve sporcuların zorluklara görüş gelecek bireyler olarak yetişmesi için spor, eğitim ve sosyal faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, kültür sanat etkinliklerinin düzenlenmesi, üyelik hizmetlerinin verilmesi ile Sadi Gülcelik Spor Sitesi' nin işletilmesi.

Tetkik edilen saha(lar)

Tetkinin gerçekleştirildiği yer: Merkez Ofis.

İstanbul / FM 587891 (ISO 9001:2015)

Saha referans numarası	0047444231-000
Adres	ENKA Spor Eğitim ve Sosyal Yardım Vakfı Sadi Gülcelik Spor Sitesi İstinye İstanbul İstanbul (Euro Side) 34460 Türkiye
Ziyaret türü	Continuing assessment (surveillance)
Tetkik Referansı	9744886
Tetkik tarihleri	03/06/2020
Denetim Planından Sapma	Hayır
Toplam Çalışan Sayısı	85
Etkin Çalışan Sayısı	85
Sahadaki faaliyetlerin kapsamı	Ana Belgelendirme Kapsamı geçerlidir.
Tetkik süresi	1.5 gün

Belgelendirme tetkik programı**Belge Numarası - FM 587891****Saha referans numarası - 0047444231-000**

		Tetkik 1	Tetkik 2	Tetkik 3	Tetkik 4	Tetkik 5	Tetkik 6	Tetkik 7
İş alanı/Saha	Tarih (aa/yy):	05/15	05/16	05/17	05/18	05/19	05/20	05/21
	Süre (gün):	3	1,5	1,5	3	1,5	1,5	3
kalite yönetim sistemi		X	X	X	X	X	X	X
spor koordinatörlüğü		X	X	X	X		X	X
teknik ve tesis yönetimi		X	X		X	X	X	X
mali idari işler ve personel		X	X	X	X	X	X	X
üst yönetim		X		X	X	X	X	X
kültür ve sanat		X		X	X	X		X

Akredite belgelendirmenin beklenen sonuçları.**ISO 9001'e göre akredite belgelendirme ne anlama gelir**

ISO 9001:2015, bir kuruluş için aşağıdaki durumlarda bir kalite yönetim sistemi gerekliliklerini belirler: müşteri ve geçerli yasal ve düzenleyici gerekliliklere uyan ürünler ve hizmetleri tutarlı bir şekilde sağlama konusundaki kabiliyetini kanıtlaması gerektiğinde; sistemin iyileştirilmesine ve müşteri ve geçerli yasal ve düzenleyici gerekliliklere uygunluğu garanti etmeye yönelik süreçler de dahil olmak üzere, sistemin etkin bir şekilde uygulanması yoluyla müşteri memnuniyetini geliştirmeyi amaçladığında.

ISO 9001'e göre akredite belgelendirme ne anlama gelmez

- 1) ISO 9001'in, bir kuruluşun ürün ve hizmetleri için değil, yönetim sistemi için gereklilikleri tanımlamakta olduğunun fark edilmesi önemlidir. ISO 9001 için akredite belgelendirme, kuruluşun "tutarlı bir şekilde müşteri, geçerli yasal ve düzenleyici gereklilikleri yerine getiren ürün sağlama" kabiliyeti konusunda güven sağlamalıdır. Kuruluşun % 100 ürün, hizmet ya da performans uygunluğunu garanti edebileceği anlamına gelmez, ancak elbette ki bu kalıcı hedef olmalıdır.
- 2) ISO 9001 akredite belgelendirme, kuruluşun üstün bir ürün veya hizmet sağladığını, ya da kendi performansının bir ISO standardı veya şartnamenin gereksinimlerini karşılayacak şekilde belgelendirildiğini göstermez.

Bulguların Tanımı:

Uygunsuzluk:

Bir gerekliliğin yerine getirilmemesi.

Majör uygunsuzluk:

Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarını gerçekleştirme kapasitesini etkileyen uygunsuzluk. Aşağıdaki koşullardaki uygunsuzluklar majör uygunsuzluk olarak sınıflandırılabilir:

- Etkin bir süreç kontrolünün mevcut olmadığına veya ürün veya hizmetlerin belirtilen gerekliliklere uymadığına dair önemli bir şüphe mevcutsa;
- Aynı gereklilik veya sorunla bağlantılı bir dizi minör uygunsuzluk, sistemselsel bir arızayı gösterebilir ve bu sebeple bir majör uygunsuzluk teşkil edebilir.

Minör uygunsuzluk:

Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçları gerçekleştirme kapasitesini etkilemeyen uygunsuzluk.

İyileştirme için fırsat:

Bu, bir tetkikçi tarafından tetkik sırasında belirtilen, iyileştirilmediği takdirde gelecekte uygunsuzluğa yol açabilecek yönetim sistemindeki bir zayıflık veya potansiyel hataya atıfta bulunan, objektif kanıtlarla doğrulanmış bir durum ifadesidir. Sektöre ait en iyi uygulamalar hakkında genel bilgi sağlayabiliriz ancak bir iyileştirme fırsatının parçası olarak belirli bir çözüm sunulmayacaktır.

Gözlem:

YALNIZCA, belgelendirme kuruluşunun bir iyileştirme fırsatı yazmasına izin vermeyen standartlar için geçerlidir. Bu, bir tetkikçi tarafından tetkik sırasında belirtilen, iyileştirilmediği takdirde gelecekte uygunsuzluğa yol açabilecek yönetim sistemindeki bir zayıflık veya potansiyel hataya atıfta bulunan bir durum ifadesidir.

BSI ile nasıl irtibat kurabilirsiniz

Just for Customers' sitesini müşterilerimize sunmaktan memnuniyet duyarız. Bu web sayfası BSI a kayıtlı müşterilerimize en yüksek faydayı sağlamak ve destek vermek için tasarlanmıştır. Lütfen kayıt olmak için www.bsigroup.com/j4c adresine gidiniz. Just for Customers sitesini ilk kez kullanacaksanız referans ve belge numaranıza ihtiyacınız olacaktır (47444231/FM 587891).

Belgenizle ilgili olarak BSI ile konuşmak isterseniz, lütfen lokal BSI ofisine başvurun - iletişim bilgileri BSI web sitesinde bulunmaktadır:

<https://www.bsigroup.com/tr-TR/Bize-Ulasin/>

Notlar

Bu rapor ve ilgili dokümanları sadece BSI Müşterisi için hazırlanmış olup, başka amaçlarla kullanılamaz. Bununla bağlantılı olarak BSI, raporun müşteriye tesliminden sonra ortaya çıkabilecek, raporun veya dokümanların istenmeyen kişilerin eline geçmesi durumu ile ilgili herhangi bir yasal ya da diğer sorumluluk kabul etmez. Eğer bu tetkik raporunun kopyalarını kuruluş dışında dağıtmak istiyorsanız, raporun hiçbir sayfası eksik olmamalıdır.

BSI, çalışanları ve temsilcileri; kuruluşunuz ile ilgili bilgileri gizli tutmakla ve kamuya açık veya kanunlar / ilgili akreditasyon kuruluşları tarafından istenenler dışında kalan bilgileri üçüncü taraflarla paylaşmamakla yükümlüdür. BSI çalışanları, temsilcileri ve akreditasyon kuruluşları bireysel gizlilik anlaşmaları

imzalamışlardır ve bu doğrultuda gizli bilgileri sizden sadece ihtiyaç duyulan seviyede talep edeceklerdir

Bu tetkik, sahada doküman inceleme, mülakatlar ve faaliyetlerin gözlemlenmesi aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Kullanılan tetkik yöntemi, kuruluşun faaliyetlerinin örneklendirilmesine göre hazırlanmıştır ve ilgili yönetim sistemi standardı veya diğer atıf yapılan dokümanların tetkik edilen gerekliliklerinin yerine getirilmesi sürecinin değerlendirilmesi ve yönetim sisteminin uygunluğu ve etkinliği ile devam eden geçerliliğinin ve belgelendirme kapsamı konusundaki geçerliliğinin teyidi amaçlanmıştır.

Tetkik örnekleme yöntemi ile gerçekleştirildiğinden, rapor içinde yer alan bulgular sistemdeki tüm uygunsuzlukları içermiyor olabilir.

Yasalara uygunluk

Bu ziyaret için oluşturulmuş BSI sözleşme şartlarına göre BSI'nın, her türlü ilgili yönetmeliklere uyumsuzluklardan veya yasal otoriteye bildirilmesi gereken kazalardan haberdar edilmesi gereklidir. Bu raporun müşteri tarafından kabulü, bunlar gibi konuların tetkik sürecinin bir parçası olarak görüşüldüğü ve ziyaret sonrasında oluşabilecek her türlü yasal uyumsuzluğun ve kazanın, olay meydana geldikten sonra BSI Müşteri Yöneticisine bildirileceği anlamını taşır.