



**PROSES KARTI**  
**UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET**  
**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018  
Revizyon Tarihi:00  
Revizyon:00  
Doküman No: P-1.8.4  
Sayfa : 1 / 2

<b>PROSESİN AMACI:</b> ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin ve TOBB Akreditasyon sisteminin gözden geçirilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesini sağlamak.		<b>STANDART MADDESİ</b>	ISO 9001:2015 Madde: 10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler Akreditasyon Madde No: 1.8 Kalite ve Dokümantasyon	
<b>GİRDİLERİ</b>	<b>KAYNAKLARI</b>	<b>ÇIKTILARI</b>	<b>İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. ISO 9001 KYS istekleri</li><li>2. Üye ve Personel Anket Raporları</li><li>3. Üye Ziyaretleri (Görüşme formu)</li><li>4. Eğitim/etkililik anketleri raporları</li><li>5. Uygunsuzlukların ve düzeltici faaliyetlerin ve iyileştirme için fırsatların belirlenmesi</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İnsan</li><li>2. Altyapı</li><li>3. Çalışma ortamı</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İyileştirme sayısı (uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet)</li><li>2. Müşteri memnuniyeti</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. AİK Ve YGG Toplantı Tutanaqları Formu ( F-07)</li><li>2. Yıllık İç Denetim Planı Formu (F-15)</li><li>3. Denetim Soru Listesi Formu (F-05)</li><li>4. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet (DÖF) Formu (F-06)</li><li>5. Üye Geri Beslemesi ve Şikâyet Formu (F-28)</li><li>6. Görüşme Formu (Öneri Şikâyet ve Üye Geri Besleme) (F-12)</li><li>7. Düzeltici Faaliyet Takip Formu (F-32)</li></ol>	
<b>PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN</b>	<b>PERFORMANS KRİTERLERİ</b>	<b>RİSKLER</b>	<b>FIRSATLAR</b>	<b>PROSES KALİTE HEDEFİ</b>
Kalite/Akreditasyon Sorumlusu- Kalite Sorumlusu Tüm personel	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlerin sayısı</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. KYS şartlarına uymama,</li><li>2. Kalitesizlik maliyetlerinde artış</li><li>3. Müşteri ve personel memnuniyetsizliği</li><li>4. Stratejik hedeflerin gerçekleştirilmeme durumu</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İyileştirme için fırsatlar</li><li>2. Personel ve müşteri memnuniyeti artışı</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Yılda 10 adet uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet sayısı</li></ol>
<b>ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER</b>	<b>ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER</b>			
Yönetim Prosesi Tüm prosesler	Tüm prosesler			

Onaylayan Genel Sekreter	Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu	<b>Sayfa No</b> 1/2



**PROSES KARTI**  
**UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FALİYET**  
**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018  
Revizyon Tarihi:00  
Revizyon:00  
Doküman No: P-1.8.4  
Sayfa : 1 / 2

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	Öncelik				
İÇ DENETİM	KYS şartlarına uymama,	Tüm süreçler	İş verimliliğin azalması ve hedeflere ulaşamamak,	5	5	25	1	Denetim Planı ve soru listeleri hazırlandı,	İyileştirme için fırsatlar değerlendiriliyor DF açılmalı,	Denetim kayıtları,	
	Kalitesizlik maliyetlerinde artış,	Tüm süreçler	Üye memnuniyetsizliği ve verimlilik azalışı,	3	5	15	2	Yıllık İş Planları hazırlandı ve kontrol ediliyor,	Bütçeler her ay meclis onayına sunuluyor,	SP gerçekleştirme durumları,	
	Müşteri ve personel memnuniyetsizliği,	Tüm süreçler	Üye ve Personel memnuniyetsizliği,	4	4	16	2	Araştırma anketleri yapılıyor,	AİK ve YGG Personel toplantılarında görüşülmeli,	Toplantı tutanakları,	
	Stratejik Hedeflerin gerçekleşmeme durumu,	Tüm süreçler	İyileştirme fırsatlarını değerlendirememek Hedeflere ulaşamamak,	4	5	20	1	AİK ve YGG toplantıları yapılıyor,	Sürekli talep öneri ve şikâyetler alınmalı, DF açılmalı,	İyileştirme sayısı, Üye geri besleme ( öneri şikâyet talep) Listesi ve DF takip listesi,	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk) (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Üye Memnuniyetsizliği 5- Üye Kaybı			

Onaylayan Genel Sekreter	Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu	Sayfa No 2/2