

| | | |
|--|------------------------|----------|
| DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSESİ | Doküman No | P |
| | Yayın Tarihi | |
| | Revizyon No. | 00 |
| | Revizyon Tarihi | - |
| | Sayfa No | 1/3 |

1. AMAÇ

Bu prosesin amacı, Firmamız ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında malzeme/ürün ve hizmetlerinde ortaya çıktığı tespit edilen bir uygunsuzluğun bir daha tekrar etmeyecek şekilde ortadan kaldırılması için gerekli faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi, değerlendirilmesi esaslarının ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. KAPSAM VE SORUMLULUKLAR

Bu proses Firmamız ISO 9001:2015 Kalite Sistemi kapsamındaki tüm bölümler ve düzeltici faaliyetleri kapsar. Bu Prosesin yürütülmesinden başta Kalite Organizasyon Sorumlusu olmak üzere tüm bölüm amirleri ve alt bölümleri sorumludur.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Uygunsuzluk : Bir süreçte veya üründe bir şartın yerine getirilememiş olması

Düzeltilme : Saptanan bir uygunsuzluğu gidermek için yapılan faaliyet

Düzeltilici Faaliyet: Malzeme/Ürün ve hizmetlerde ortada çıktığı tespit edilen bir uygunsuzluğun bir daha tekrar etmeyecek şekilde ortadan kaldırılması için başlatılan faaliyetlerdir.

İ.T.D.F.İ.F : İç Tetkik Düzeltici Faaliyet İstek Formu

D.F.İ.F : Düzeltici Faaliyet İstek Formu.

4. REFERANS DOKÜMANLAR

Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosesi

İç Tetkik Prosesi

Müşteri Algılamasının Ölçümü Prosesi

Muayene ve Kontrol Prosesi

Teknik Destek Hizmetleri Prosesi

5. UYGULAMA

Düzeltilici Faaliyetlerde Genel İşleyiş

1. Tüm bölüm çalışanları kendi bölüm yöneticilerinin onayı ile **Düzeltilici Faaliyet İstek Formu**'nu kullanarak diğer bölüm ve birimlerden düzeltici faaliyet talebinde bulunabilir.
2. Düzeltici faaliyet talep edilen ilgili, uygunsuzluğun nedenlerini ve planlanan düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler ile planlanan kapanış tarihini formda işler. Doküman Organizasyon Sorumlusu'ndan düzeltici faaliyet sıra numarası alır. Daha sonra formun bir kopyasını talep edene, bir kopyasını ise Doküman Organizasyon Sorumlusu'na iletir.
3. Kalite Organizasyon Sorumlusu **Düzeltilici Faaliyet Takip Listesini** diğer bilgiler ile birlikte etkinlik kontrolü için kendi yapacağı doğrulama tarihini de belirterek işler.
4. Talep eden kapanış tarihinde uygunsuzluğun giderilip giderilmediğinin kontrolünü yapar ve formda onaylama işlemini gerçekleştirir. Form Doküman Organizasyon Sorumlusu'na teslim edilir.
5. Kalite Organizasyon Sorumlusu'nun doğrulamayı gerçekleştirerek liste ve formda ikinci kopyayı yapar.

Girdilerde Saptanan Uygunsuzluk

6. Girdi kontrolünde ve muhafazasında **Muayene ve Kontrol Prosesi** 'ne göre saptanan uygunsuzluklar **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosesi** girdilerde saptanan uygunsuzluklar bölümünde anlatıldığı gibi yürütülür.

Hizmet Esnasında Saptanan Uygunsuzluklar

7. Uygulama esnasında veya **Muayene ve Kontrol Prosesi**'ne göre ortaya çıkan ve anında çözümlenebilecek uygunsuzluklar giderilmeden bir sonraki aşamaya geçilemez. Ortaya çıkan uygunsuzluklarda **Düzeltilici Faaliyet İstek Formu** açılarak Düzeltici faaliyetlerde genel işleyişi bölümünde anlatılan işlemler devreye sokulur.

Tamamlanmış Ürün/Hizmette Saptanan Uygunsuzluklar

8. Teslime hazır ürünlerde **Muayene ve Kontrol Prosesi**'ne göre kontrol edilir. Uygunsuzluk tespiti durumunda **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Formu** doldurularak bir kopyası Kalite Organizasyon Sorumlusuna, bir kopyası ise Genel Müdür'e iletilir. Genel

| | |
|------------|------|
| Hazırlayan | Onay |
| | |

| | | |
|--|------------------------|----------|
| DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSESİ | Doküman No | P |
| | Yayın Tarihi | |
| | Revizyon No. | 00 |
| | Revizyon Tarihi | - |
| | Sayfa No | 2/3 |

Müdür'ün görevlendirdiği kişi/komisyon yapılacak işlem hakkında karar verdikten sonra Genel Müdür onayı alınır. Gerekli hallerde **Düzeltilici Faaliyetler Prosesi**'ne göre düzeltici faaliyet gerçekleştirilir.

Ürün/Hizmet Teslimatı Sonrasında Saptanan Uygunsuzluklar

9. Teslim sonrası uygunsuzluk tespiti durumunda **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Formu** doldurularak bir kopyası Kalite Organizasyon Sorumlusuna, bir kopyası ise Genel Müdür'e iletilir. Genel Müdür'ün görevlendirdiği kişi/komisyon yapılacak işlem hakkında karar verdikten sonra Genel Müdür onayı alınır. **Teknik Destek Hizmetleri Prosesi** ve Gerekli hallerde **Düzeltilici Faaliyetler Prosesi**'ne göre düzeltici faaliyet gerçekleştirilir.

Taahhütlerin İşlerinde Saptanan Uygunsuzluklar

10. Taahhüt edilmiş işlerde sözleşme ve iş programına uygunsuzluklar dahil, saptanan uygunsuzluklarda ilgili bölüm yöneticisi tarafından taahhütüne ihtar yazısı gönderilir.

Müşteri Şikayetleri

11. Müşteri şikayetlerinde yapılacak işlemler **Müşteri Algılamasının Ölçümü Prosesi**'nde açıklandığı gibi yürütülür. Genel Müdür veya Kalite Organizasyon Sorumlusu ilgili bölüme gerektiğinde **Düzeltilici Faaliyet İstek Formu** düzenler.

İç Tetkikler

12. İç tetkikler **İç Tetkik Prosesi**'nde açıklandığı gibi yürütülür. Herhangi bir uygunsuzluk saptandığında ilgili tetkikçi tetkik edilen birim veya bölüm sorumlularına **İç Tetkik Düzeltilici Faaliyet İstek Formu** düzenler.

11. İç tetkik esnasında düzeltici faaliyet talep edilen ilgili, uygunsuzluğun nedenlerini ve planlanan düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler ile, planlanan kapanış tarihin forma işler. Doküman Organizasyon Sorumlusu'ndan düzeltici faaliyet sıra numarası alır. Daha sonra formun bir kopyasını talep edene bir kopyasını ise Doküman Organizasyon Sorumlusu'na iletir.

12. İç tetkiklerde açılan **İç Tetkik Düzeltilici Faaliyet İstek Form**'ları **İç Tetkik Düzeltilici Faaliyet Takip Listesi**'ne kaydedilir ve Düzeltilici Faaliyetlerde Genel İşleyiş bölümünde anlatıldığı gibi takibi yapılır.

Dış Tetkikler

13. Belgelendirme kuruluşlarının yaptığı 3. taraf tetkikler sonucu tespit edilen uygunsuzluklarda tetkikçiler ve Kalite Organizasyon Sorumlusutarafından **Düzeltilici Faaliyet İstek Formu** düzenlenir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

14. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında başta hedeflere ulaşılması konusunda olmak üzere herhangi bir konuda olumsuzluk söz konusu ise Genel Müdür isteği doğrultusunda Kalite Organizasyon Sorumlusu ilgili bölüm sorumlusuna **Düzeltilici Faaliyet İstek Formu** düzenler

6. PERFORMANS KRİTERLERİ

-

7. PROSES SAHİBİ

Kalite Organizasyon Sorumlusu.

8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- **Düzeltilici Faaliyet İstek Formu**
- **Düzeltilici Faaliyet Takip Listesi**
- **İç Tetkik Düzeltilici Faaliyet İstek Formu**
- **İç Tetkik Düzeltilici Faaliyet Takip Listesi**
- **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Formu**

| | |
|------------|------|
| Hazırlayan | Onay |
| | |

| | | | |
|--|--|------------------------|----------|
| | DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSESİ | Doküman No | P |
| | | Yayın Tarihi | |
| | | Revizyon No. | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | - |
| | | Sayfa No | 3/3 |

9. SİSTEM REFERANSLARI

TS- EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standardı, Madde: 10.2

10. REVİZYON TABLOSU

| REV. NO. | REVİZYON GEREKÇESİ | TARİH |
|----------|--------------------|-------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|------------|------|
| Hazırlayan | Onay |
| | |