

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>1/25</b>

<b>0 Giriş</b>	<b>3</b>
0.1 GENEL	3
0.2 KALİTE YÖNETİM PRENSİPLERİ	3
0.3 PROSES YAKLAŞIMI VE RİSK TEMELLİ DÜŞÜNME	3
<b>1. KAPSAM</b>	<b>5</b>
<b>2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR/DÖKÜMANLAR</b>	<b>5</b>
<b>3.TERİMLER VE TARİFLER</b>	<b>5</b>
<b>4.KURULUŞUN BAĞLAMİ</b>	<b>6</b>
4.1 KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI	6
4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI	6
4.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ	8
4.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSELERİ	8
<b>5. LİDERLİK</b>	<b>9</b>
5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT	9
5.1.1 GENEL	9
5.1.2 MÜŞTERİ ODAĞI	9
5.2 KALİTE POLİTİKASI	9
5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI	9
5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI	10
5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	10
<b>6. PLANLAMA</b>	<b>11</b>
6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ	11
6.2 KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA	11
6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI	11
<b>7. DESTEK</b>	<b>12</b>
7.1 KAYNAKLAR	12
7.1.1 GENEL	12
7.1.2 KİŞİLER	12
7.1.3 ALTYAPI	12
7.1.5 KAYNAKLARIN İZLENMESİ VE ÖLÇÜMÜ	13
7.1.6 KURUMSAL BİLGİ	13
7.2 YETERLİLİK	13
7.3 FARKINDALIK	14
7.4 İLETİŞİM	14
7.5.1 GENEL	14
7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEŞTİRME	16
7.5.3 DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ	17
<b>8. OPERASYON</b>	<b>17</b>
8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL	17
8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR	17
8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM	17
8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ	17
8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	18
8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ	18
8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ	18
8.3.1 GENEL	18
8.3.2 TASARIM VE GELİŞTİRMEİNİN PLANLANMASI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
8.3.3 TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
8.3.4 TASARIM VE GELİŞTİRME KONTROLÜ	19

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
	<b>Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
	<b>Sayfa No</b>	<b>2/25</b>

8.3.5 TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI .....	19
8.3.6 TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİ.....	19
8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ.....	19
8.4.1 GENEL .....	19
8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU.....	20
8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ .....	20
8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU.....	20
8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ .....	20
8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK.....	21
8.5.3 MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET.....	21
8.5.4 MUHAFAZA.....	21
8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER.....	21
8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ .....	22
8.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU .....	22
8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ .....	22
<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>23</b>
9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME .....	23
9.1.1 GENEL .....	23
9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	23
9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME .....	23
9.2 İÇ TETKİK.....	23
9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ.....	23
9.3.1 GENEL .....	24
9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ .....	24
9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI .....	24
<b>10. İYİLEŞTİRME .....</b>	<b>24</b>
10.1 GENEL .....	24
10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET.....	25
10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME .....	25

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KILAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>3/25</b>

## 0.GİRİŞ

### 01.GENEL

Kalite yönetim sistemini uygulamaya karar vermek, kuruluşumuzun genel performansını artırmaya yardım etmesi ve sürdürülebilir kalkınma inisiyatiflerine sağlam bir temel oluşturması bakımından stratejik bir karardır.

ISO 9001:2015 standardını esas alarak bir kalite yönetim sisteminin uygulanması kuruluşumuza aşağıdaki potansiyel faydaları sağlayacağı hedeflenmiştir:

- Müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygun ürün ve hizmetleri sürekli sağlama kabiliyetini,
- Müşteri memnuniyetini artırmak için fırsatları,
- Bağlamı ve amaçları ile ilgili risk ve fırsatları belirlemeyi,
- Belirtilmiş kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğun gösterilmesi kabiliyetini.

Kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sistemi, müşteri ihtiyaçlarından, politika ve hedeflerinden, sunmuş olduğu hizmetlerinden, iş kapsamından, proses ve iş deneyimlerinden etkilenecek tasarlanmış ve uygulamaya konmuştur.

### 0.2 KALİTE YÖNETİM PRENSİPLERİ

Kalite yönetim prensipleri:

- Müşteri odaklılık,
- Liderlik,
- Personelin bağlılığı,
- Proses yaklaşımı,
- İyileştirme,
- Kanıt esaslı karar alma,
- İlişki yönetimi

### 0.3 PROSES YAKLAŞIMI

#### 0.3.1 GENEL

Kurmuş ve uygulamakta olduğumuz Kalite Yönetim Sistemi Standardı kuruluşumuzda müşteri şartlarını karşılamak sureti ile müşteri memnuniyetini artırmak için ve yönetim sistemimizin etkinliğinin iyileştirilmesinde proses yaklaşımının benimsenmektedir.

Kuruluşumuzun Proses yaklaşımının uygulanması ile ilgili hayati kabul edilen özel şartlar Bu Döküman Edilmiş Sistem Kılavuzunda Madde 4.4'ün kapsamında yer almaktadır.

Kuruluşumuz Birbiri ile ilişkili prosesleri bir sistem içerisinde anlamak ve yönetmek, amaçladığımız sonuçlara erişmek için etkinliği ve verimliliğine sağlamak üzere Kalite Yönetim Sistemini hayat geçirmiştir. Proses yaklaşımı kuruluşumuza, Yönetim Sistemimizin prosesleri arasındaki ilişkileri ve

birbirine bağlılıklarını kontrol etmeyi sağlar, böylece kuruluşumuzun tüm performansı artırmayı hedeflemektedir. Uyguladığımız Proses yaklaşımı, kuruluşumuzun kalite politikası ve stratejik yönüne göre istenen sonuçlara erişmek için proseslerin sistematik tanımlanmasını, yönetimini ve birbiri ile etkileşimini içerir. Kuruluşumuzda Proseslerin ve sistemin bir bütün olarak yönetilmesine, fırsatlardan avantaj sağlamayı ve istenmeyen sonuçları önlemeyi amaçlayan, risk esaslı düşünmeyi ve PUKÖ döngüsü kullanılmaktadır.

kalite yönetim sistemimizin proses yaklaşımı uygulayarak aşağıdakileri faydaları sağlamayı hedeflemektedir ;

- Şartların yerine getirilmesinin anlaşılması ve sürdürülmesini,
- Proseslerin değer katma açısından dikkate alınmasını,
- Etkili proses performansına erişimini,
- Veri ve bilgilerin değerlendirilmesini esas alan proseslerin iyileştirilmesini.

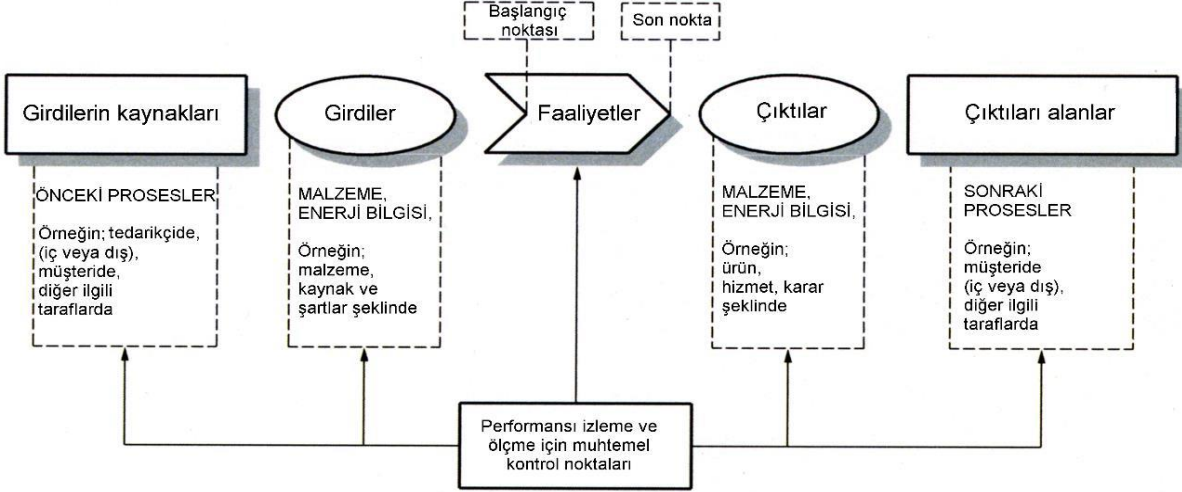
Kalite yönetim sistemimiz; Planla – Uygula – Kontrol et – Önlem al (PUKÖ) döngüsü ve risk temelli düşünmeyi içeren proses yaklaşımını uygular.

Proses yaklaşımı kuruluşa, prosesleri ve onların karşılıklı etkileşimlerinin planlamasını sağlar. PUKÖ döngüsü kuruluşa, proseslerine uygun şekilde kaynak sağlandığından, proseslerinin uygun şekilde yönetildiğinden, iyileştirme için fırsatların tayin edildiğinden ve bu şekilde hareket edildiğinden emin olunmasını sağlar.

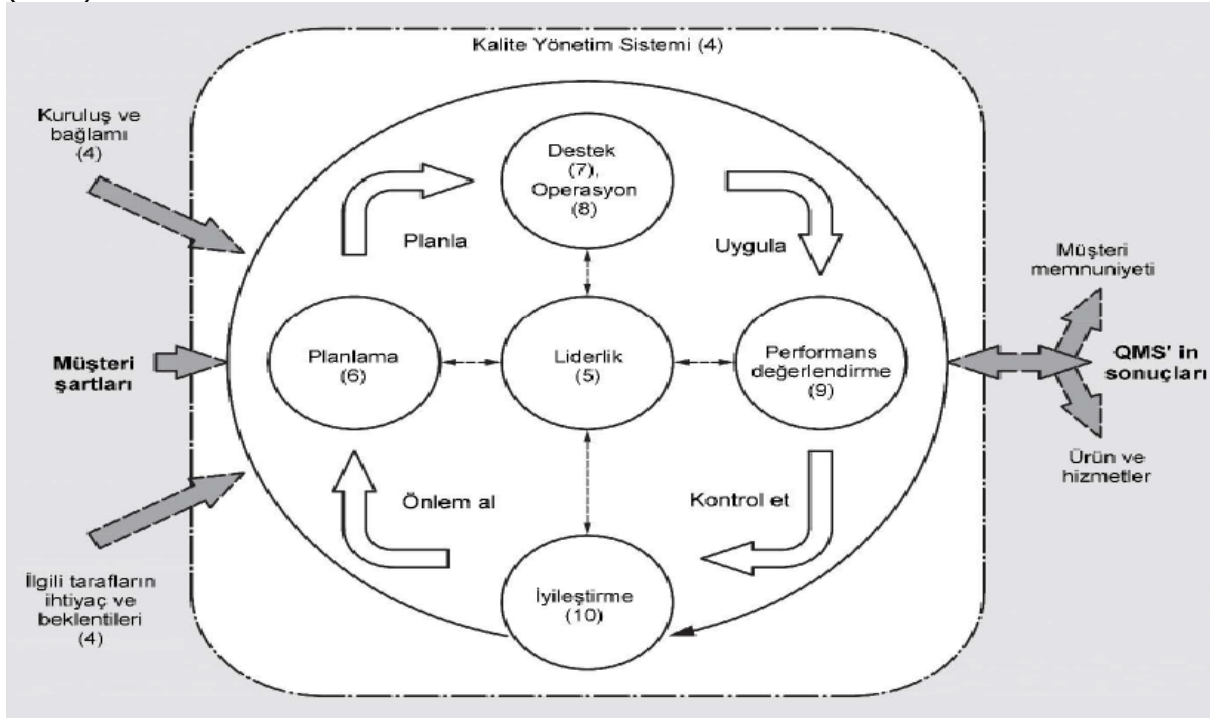
<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KILAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
	<b>Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
	<b>Sayfa No</b>	<b>4/25</b>

### TEK BİR PROSESİN UNSURLARININ ŞEMATİK GÖSTERİMİ



### 0.3.2 Planla – Uygula – Kontrol et – Önlem al (PUKÖ) DÖNGÜSÜ PLANLA-UYGULA-KONTROL ET-ÖNLEM AL



PUKÖ döngüsü kısaca aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

- Planla: Müşteri şartları ve kuruluş politikalarına göre sonuçlar elde etmek için sistemin amacı ve prosesleri ile ihtiyaç duyulan kaynakların oluşturulması, risk ve fırsatların tanımlanması ve belirlenmesi,
- Uygula: Planlananın uygulanması,
- Kontrol et: Politikalar, amaçlar, şartlar ve planlanan faaliyetlere karşı, prosesler ve sonuçlanan

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KILAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
	<b>Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
	<b>Sayfa No</b>	<b>5/25</b>

ürünlerin izlenmesi, (uygulanabildiğinde) ölçülmesi ve sonuçların rapor edilmesi,  
- Önlem al: Gerektiğinde, performansı iyileştirmek için faaliyetlerin yapılması.

### 0.3.3 Risk temelli düşünme

Kalite Yönetim Sistemimizde Risk temelli düşünme etkin bir kalite yönetim sistemine erişmek için, kuruluşumuzun, risk ve fırsatları belirlemek amacıyla faaliyetleri planlaması ve uygulaması sağlamaktadır. Kuruluşumuzda Risk ve fırsatların belirlenmesi, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin artırılması, iyileştirilmiş sonuçlara erişim ve olumsuz etkileri önlemek için bir temel oluşturur.

Fırsatlar, amaçlanan bir sonuca erişmek için olumlu bir durumun sonucu olarak ortaya çıkabilir; örneğin, kuruluşun müşterileri etkilemesi, yeni ürün ve hizmetler geliştirmesi, atığı azaltması veya verimliliği artırmasına katkı sağlar. Ayrıca Kuruluşumuzda Fırsatları belirleme faaliyetleri, ilgili risklerin değerlendirmelerini de kapsamaktadır.

### KAPSAM

Kalite Yönetim Sistemimiz Müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan ürün /hizmetlerini düzenli olarak sağlama ve Yönetim Sistemimizin sürekli iyileştirilmesi, müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygunluk güvencesi için gereken prosesler dahil sistemi etkin olarak uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlamayı kapsamaktadır.

### ATIF YAPILAN STANDARTLAR/DÖKÜMANLAR

Döküman Edilmiş Sistem Kılavuzunda ve Proseslerinde, tarih belirtilerek veya belirtilmeksizin diğer standartlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir. Atıf yapılan standartlar aşağıda liste halinde verilmiştir.

ISO NO	ADI
ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemleri- Temel Kavramlar ve Sözlük
ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar

### 3.TERİMLER VE TARİFLER

Bu standartta amaç bakımından, ISO 9000:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

Organizasyon El Kitabı: Sistemde mevcut olan görev dağılımını gösteren ve organizasyon şemasındaki bölümlerin görevlerini açık bir şekilde belirten kitapçıktır.

Döküman Edilmiş Sistem Kılavuzu: Kalite yönetim sistemi için oluşturulmuş döküman edilmiş Prosesleri veya bunlara atıfları içeren, kalite yönetim sistemi proseslerinin birbirine olan etkilerini tarif eden ve herhangi bir hariç tutmanın ayrıntıları ve gerekçeleri de dahil olmak üzere kalite yönetim sisteminin kapsamını belirten dökümandır.

Destek Doküman: Talimatlar, Formlar vb...

Dış Dokümanlar: Firma içinde kullanılan fakat firma dışından temin edilen formlar, Teknik Şartnameler, yasal mevzuat ve Standartlardır.

Yönetim Sistemi: Politika ve hedefleri oluşturma ve bu hedefleri başarma sistemi.

Kalite Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi.

Kalite Yönetimi: Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler.

Kalite Planlaması: Kalite hedeflerinin saptanmasına odaklanan gerekli çalışma proseslerini ve kalite hedeflerini yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen kalite yönetiminin bir bölümü.

Kalite Kontrol: Kalite yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirilmesine odaklanmış bir bölümü.

Kalite İyileştirmesi: Kalite yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirilmesi yeteneğini arttırmaya odaklanan bir bölümü.

Kalite Politikası: Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve bu amaçların idaresi.

Kalite Hedefi: Kalite ile ilgili olarak aranan veya amaçlanan her şey.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KILAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>6/25</b>

Üst Yönetim: Bir kuruluşu en üst seviyede idare ve kontrol eden kişi veya kişiler grubu.  
Sürekli İyileştirme: Şartların yerine getirilmesi yeteneğini arttırmak için tekrar eden faaliyet.  
Etkinlik: Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirilme ve planlanan sonuçlara ulaşma derecesi.  
Verimlilik: Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynak arasındaki ilişki.  
Doküman: Bilgi ve onun destek ortamı.  
Kayıt: Sonuçların alındığı veya faaliyetlerin yapılmasını sağlayan kanıtları gösteren doküman.  
Proses: Girdileri çıktılara çeviren iç içe geçmiş iş veya karşılıklı etkileşimli faaliyetler dizini.  
Ürün: Bir prosesin sonucu. (Ürün kelimesi hizmet yada proje anlamında da kullanılmıştır.)

#### **4.KURULUŞUN BAĞLAMI**

##### **4.1 KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI**

Amacımız ve stratejik yönümüz ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen iç ve dış hususlar aşağıda belirtilmiştir:

Dış bağlamın belirlenmesi için; Yasal, teknolojik, rekabetçi, pazar, kültürel, sosyal ve ekonomik çevrelerden (uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel olabilir) kaynaklanan hususlar değerlendirilir.

İç bağlamın belirlenmesi için; Değerlerimiz, kültürümüz, bilgilerimiz ve performansımız ile ilgili hususlar değerlendirilir.

Kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili bilgiler, bu Döküman Edilmiş Sistem Kılavuzunda belirlenmiş, üst yönetim tarafından izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

##### **Dış Bağlam**

Yapılmış / yapılacak olan ulusal / uluslararası hizmet anlaşmaları şartlarının karşılanması

Müşteri beklentilerinin karşılanması

Müşteri şartlarına, çalışma ilkelerine uyum

Mücbir sebepler (deprem, sel, yıldırım, toplumsal olaylar, grev, lokavt, savaş halleri gibi) için hizmet sürekliliği beklentilerini karşılamak

Sigorta ödemeleri, cezai şartlar gibi finansal kayıp risklerini kontrol etmek

Yasalara, mevzuata ve düzenleyici yapıların şartlarının karşılanmamasından doğabilecek yetki iptali, finansal kayıp, faaliyet durdurma, rücu gibi yaptırımlara karşı kurum çıkarlarını korumak, sonuçlarının farkına varmak

##### **İç Bağlam**

Kasıtlı / kasıtsız fiziksel ve çevresel riskleri değerlendirmek.

İnsan kaynaklı tehditleri değerlendirmek.

Sistem kaynaklı tehditleri değerlendirmek.

Kurum risklerini tanımlamak ve farkındalığı sağlamak.

Tedarikçi ve tedarik zinciri hizmetlerinin istenilen şartlarda karşılandığını garanti altına almak.

##### **4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI**

Kuruluşumuz müşteri ile uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan ürünleri ve hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı, aşağıda verilenleri bu Döküman Edilmiş Sistem Kılavuzunda belirlenmiş, üst yönetim tarafından izlenmekte ve gözden geçirilmektedir:

Kalite yönetim sistemi ile ilgili tarafları,

Bu ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartları,

##### **İlgili taraflar ;**

Sağlık Bakanlığı

İl sağlık Müdürlükleri

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Maliye Bakanlığı

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
	<b>Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
	<b>Sayfa No</b>	<b>7/25</b>

Kamu İhale Kurumu,  
müşteriler, Tedarikçiler, Taşeronlar  
Çalışanlar

Bu ilgili tarafların Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gereksinimleri.

İlgili tarafların gereksinimleri;

Bakanlıklar tarafından yayımlanan yönetmelik, şartname ve kanunlara uygunluğun sağlanması,

Bilgi Teknolojileri Kurumu tarafından yayınlanan kanun hükmünde yönetmeliklere uygunluğun sağlanması,

Türkiye Bilişim Derneği şartlarının sağlanması,

Müşteriler ve tedarikçiler ile yapılan anlaşma şartlarının sağlanması,

Teknolojik ve yasal değişiklikler ve iş fırsatları sonucu kuruluşun yapısı zaman içinde değişikliğe uğrayacağından bu doküman her yıl ve majör değişikliklerden sonra (bina, proses değişiklikleri vs.) gözden geçirilecek ve bu değişikliklerin etkilerini karşılamak için güncellenecektir.

Tablo 1. İlgili Taraflar, İhtiyaç ve Beklentileri

İlgili Taraf	İhtiyaç ve Beklentileri	İletişim Yöntemleri
Yasa Koyucular	Gerekli İzinlerin Alınması ve yasalara uyulması, Vergiler, Personel sigortaları vb ödemelerin düzenli olarak zamanında yapılması	Yasal mevzuat takip edilerek
Müşteriler	Sunulan hizmetlerin zamanında yasal Prosese uygun tamamlanması. Müşteri memnuniyeti odaklı hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi.	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme
Tedarikçiler	Talep edilen ürün ve hizmet ile ilgili tam ve eksiksiz bilgi verilmesi, Verilen hizmet karşılığında ödemelerin tam ve eksiksiz belirtilen zamanda gerçekleşmesi	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme
Rakipler	İş etiği kurallarına uyulması. Dürüstlük, Gizlilik, Çıkar çatışmalarından uzak durulması	Toplantı, karşılıklı görüşme
Çalışanlar	Yapılacak işlerle ilgili tam ve eksiksiz bilgi verilmesi, yetkinliklerin artırılması, özlük haklarının verilmesi, kişisel bilgilerini üçüncü taraflara verilmemesi, Performans ve ödüllendirme sistemi, Eşitlik ilkesinin kuruluş içerisinde uygulanması	Toplantı / e-posta / telefon/ Yönetim sistemi uygulamaları, Prosesler, formlar
Yönetim	Gerekli kaynakları ayırmak için çalışanların taleplerinin alınması, müşteri beklentilerinin karşılanması, yasal koyucuların şartlarının ve beklentilerinin belirlenmesi ve karşılanması	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme, Yönetim sistemi uygulamaları, Prosesler, formlar
Banka ve Finans Kuruluşları	Kuruluşun iyi finansal performans göstermesi, ödemelerini zamanında gerçekleştirmesi	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme
Toplum	Çevrenin korunması, Sürdürülebilir bir yaşam için daha dikkatli davranılması, Sosyal hizmetler ve altyapıya harcamak için vergilerin tam olarak zamanında ödenmesi	Yazılı ve görsel medya, Sosyal medya
Düzenleyici Kuruluşlar (Belgelendirme Kuruluşları)	Alınacak Standartlar doğrultusunda yapılması gereken uygulamalar	e-posta / telefon / Yıllık denetimler
Diğer	Firmanın bulunduğu binanın yasal şartlar, yönetim sistemleri, çevre yönetimi, iş güvenliği ile ilgili beklentileri, yer sahibinin bulunan alan ile ilgili beklentileri	Yazışmalar / telefon / karşılıklı görüşmeler

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KILAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>8/25</b>

### 4.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Kuruluşumuz, faaliyet Konusu -----

Kalite yönetim sisteminin sınırları ve uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi sonucunda oluşturulan kapsam, bu Döküman Edilmiş Sistem Kılavuzunda belirlenmiştir ve ilgili tarafların erişimine açık olması amacıyla, web sitesinden duyurulabilmektedir.

Kapsam belirlenirken, aşağıdakiler değerlendirilmiştir:

İç ve dış hususlar,

İlgili tarafların şartlarını,

Kuruluşun, kurumsal birim, fonksiyon ve fiziksel sınırlarını,

Kuruluşun, faaliyet, ürün ve hizmetlerini,

Kuruluşun, kontrol ve etkiyi gerçekleştirmek için yetki ve yeteneğini.

Kuruluşumuz;

ISO 9001:2015 standardının şartlarından belirtilen kapsam dâhilinde uygulanabilir olanların tamamını, bütün faaliyetler, ürünler ve hizmetler için uygulamaktadır.

ISO 9001:2015 standardına uygunluk ancak, uygulanabilir olmayan olarak tayin edilen şartın, kuruluşumuzun ürün ve hizmetlerinin etkilenmemesi durumunda söylenebilir.

Kalite yönetim sisteminde, ürün ve hizmetlerinin uygunluğunu ve müşteri memnuniyetini arttırılmasının güvence altına alınmasını etkilemeyecek bazı maddeler uygulanmamaktadır

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi paralelinde uygulanmayan maddesi bulunmamaktadır. Uygulanabilirlik Bildirgesi DESK –EK-1 ile uygulama ile ilgili Döküman Edilmiş bilgiler açıklanmıştır.

### 4.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSELERİ

Kuruluşumuz, bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmektedir. Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler ve uygulamaları tanımlanmıştır.

Kuruluşumuz;

Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını belirlemiştir

Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini belirlemiştir

Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlemiş ve uygulamaktadır

Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemiştir ve varlığını güvence altına almıştır

Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlemiştir

Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirlemiştir

Bu prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişikliği uygulamaktadır

Prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirmektedir

Kuruluşumuz Proses ve Risk ve Fırsak odaklı bir kalite yönetim sistemi kurmuştur. Kalite Yönetim Sistemi birbiri ile ilişkili proseslerden oluşur. Her Prosesin yöneltilmesi için Döküman Edilmiş Bilgi oluşturulmuştur. Döküman Edilmiş Bilgilerde prosesin, sahibi ,amacı, sorumluları, diğer proseslerle ilişkileri, prosesin girdileri, Proses faaliyetleri (Alt proses), faaliyetlerle ilgili dokümanlar ve proses çıktıları belirlenmiştir. Prosesler, proses iyileştirme toplantılarında proses sahipleri ve sorumluları tarafından sürekli değerlendirilirler. Prosesler değerlendirilirken proses planlarında ifade edilen performans kriterleri dikkate alınır.

Kuruluşumuz Üst Yönetimi tarafından, Kalite Yönetim Sistemi'ni etkin olarak uygulanması, dolayısıyla müşteri şartları ve yasal mevzuatı tam olarak karşılamak için üst seviyede ve Prosesler bazında kalite hedefleri belirlenir ve gerekli planlama faaliyetleri yapılır. Hedefler tüm ilgililere iletilir. Üst yönetim belirlenen hedeflere ulaşmak için her türlü kaynağı ( zaman, işgücü, malzeme, bilgi) tanımlar ve sağlar.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>



	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>9/25</b>

Çalışanlarımız kalite politikası ve hedefler doğrultusunda, kalite yönetim sistemi yapısına uygun olarak çalışmalarını yaparlar. Kalite sisteminin uygulanması sonucu ortaya çıkan veriler Kuruluşumuz açısından önemli değerlendirme araçlarıdır. Veriler iyi bir şekilde analiz edilerek müşteri tatmininin ve sürekli gelişimin olması sağlanır.

Her kademedeki şirket çalışanı dokümanite edilmiş kalite yönetim sisteminin şartlarına uygun faaliyet göstermekle yükümlüdür.

Kuruluşumuz proseslerin işletimini desteklemek için dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmekte, Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümanite edilmiş bilgiyi sürdürmektedir.

Kuruluşumuzda dışarıdan tedarik edilen proses olarak satınalma prosesi bulunmaktadır.

Bazı alt prosesler ihtiyaç olması halinde hizmet tedarikçilerine yaptırılmaktadır. Kuruluşumuz Hizmet tedarikçilerinin seçilmesi ve değerlendirilmesini de Satın Alma Prosesi içerisinde yer alan Tedarikçi değerlendirme talimatına göre yapmaktadır.

Kalite sistemini oluşturan Proseslerin birbiri ile olan ilişkileri Proses etkileşim şemasında gösterilmiştir.

#### **İlgili dokümanlar:**

- **DESK-EK-02 Proses etkileşim şeması**
- **P18 İnsan Kaynakları Prosesi**
- **P17 Proje Planlaması Prosesi**
- **P12 Satınalma Prosesi**
- **P09 Teklif.Hazır.ve Sozlesmenin Gozden Gecirilmesi. Prosesi**

## **5. LİDERLİK**

### **5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT**

#### **5.1.1 GENEL**

Kuruluşumuz Üst yönetimi, aşağıdakiler vasıtasıyla kalite yönetim sistemi için liderlik ve taahhüt vermektedir:

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşılması,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

#### **5.1.2 MÜŞTERİ ODAĞI**

Kuruluşumuz Üst Yönetimi, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine, teknik özelliklere, standartlara, yönetmeliklere ve kanuni mevzuata uygun olarak çalışarak, müşteri tatmininin artırılmasını sağlamaktadır. Müşteri geri beslemesi için müşteri memnuniyetini izleme ve ölçme faaliyetlerini yerine getirmektedir. Müşterilerimizin beklentilerini ne ölçüde karşıladığımızı, müşterilerimiz tarafından algılanma derecesini; müşteri ilişkileri değerlendirme formunu kullanarak sağlamaktadır.

Müşteri ile yapılan görüşmelerden sonra müşteri şartlarının yerine getirilmesi ile ilgili olarak eksikliklerimiz düzeltici faaliyetlerle giderilmekte bir daha tekrarlanmaması için gerekli önlemler alınmaktadır.

#### **İlgili Dokümanlar**

- **P09 Teklif.Hazır.ve Sozlesmenin Gec. Prosesi**
- **P22 Musteri Algılamasının Olcumu Prosesi**

## **5.2 KALİTE POLİTİKASI**

### **5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KILAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>10/25</b>

Üst Yönetim Kuruluşumuzun amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen kalite yönetim sisteminin şartlarına uygun, etkinliğin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünü içeren, Uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren, kalite amaç ve hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için çerçeve görevi gören **DESK-EK-05 Kalite Politikasını** dokümanete etmiştir.

### 5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

Kalite politikamız Dokümanete edilmiş bilgi olarak mevcuttur ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kuruluşumuz ın değişik yerlerinde asılarak, eğitim ve toplantılar yaparak kuruluş içerisinde duyurulmakta ve anlaşılması sağlanarak uygulanmaktadır. Ayrıca ilgili tarafların erişimine açık olması amacıyla, web sitesinden duyurulabilmektedir. Kalite politikası gelişmelere ve ihtiyaçlara paralel olarak Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında gözden geçirilir ve GENEL MÜDÜR tarafından değerlendirilerek gerekli ise güncelleştirilir.

### KALİTE POLİTİKAMIZ

Yönetim anlayışını, sürekli gelişme felsefesini, yönetimlerini ve sistemlerini tüm süreçlerde KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ 'ne uygun hale getirmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek, tüm personele özümsetmek ve bu doğrultuda pazar payını, karlılığını, rekabet gücünü artırmaktır.

Sektöründeki teknolojik yenilikleri dünyayla eş zamanlı olarak takip eder, yönetim kadromuz ve eğitimli çağdaş personelimize, müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini kalite yönetim sistemi şartlarına uygun olarak karşılarız.

Çağdaş yönetim bilinciyle ve çalışanların kuruluşumuzun özünü oluşturduğu düşüncesiyle hareket eder, iş sağlığı ve iş güvenliği kurallarına uyarız. Çalışanlarımız bizim için değerlidir.

Yaptığımız tüm işlerde, işi kaliteli, ilk defada doğru olarak ve zamanında yapma prensibi ile çalışırız.

### 5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Kuruluşumuz proseslerin kontrolünü sağlamak üzere, kaliteyi etkileyen işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki sorumluluklarını ve karşılıklı ilişkilerini, kime bağlı çalıştıklarını yazılı hale getirerek, "Dökümanete Edilmiş Organizasyon Kılavuzu" başlığında hazırlamıştır. Görev tanımları organizasyon şemasında yer alan ve kaliteyi etkileyen tüm personel için hazırlanmış ve ilgili personelin bilgisine sunulmuştur.

Üst Yönetim tarafından onaylanmış olan organizasyon şeması bu Dökümanete Edilmiş Sistem Kılavuzunda madde 06'da gösterilmiştir. Onaylanmış organizasyon şeması işletme içerisine, ofislere ve muhtelif yerlere asılmıştır.

İlgili dokümanlar

-DEOK (Dökümanete Edilmiş Organizasyon Kılavuzu)

Kuruluşumuzda Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasından Organizasyon yapımızda ki tüm çalışanlar sorumludur. Bu Organizasyon yapısı içerisinde Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğinin artırılması için üst yönetim tarafından Kalite Organizasyon Sorumlusu belirlenmiş ve DESK-EK-03 ile kuruluşumuzda bildirilmiştir. Kalite Organizasyon Sorumlusu görevleri ;

- ISO 9001:2015 standartlarına uygun kalite sistemini kurmak, sunulan hizmetin kalite politikasına, hedeflere ve standarda uygunluğunu sistematik ve tarafsız olarak incelemek, sistemin gelişmesini, devamlılığını sağlamak,
- Kalite Yönetim Sistemi için Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınmasını sağlamak
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için ihtiyaçların üst yönetime raporlanmasını sağlamak,
- Kuruluşun tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınmasını sağlamak.
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda dış taraflarla iletişim kurulmasını sağlamak,

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>11/25</b>

f) Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlamak  
Kalite Organizasyon Sorumlusunun belirlenmesi organizasyon yapımızdaki her bir personelimizin yönetim sistemimiz açısında görev ve sorumluluklarında her hangi bir azalmaya neden olmayacaktır.

## **6. PLANLAMA**

### **6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ**

Kuruluşumuz, kalite yönetim sistemini planlarken, iç ve dış hususları ile ilgili tarafları ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların tayinini belirlemektedir.

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeye erişim.

Üst Yönetim, kalite hedefleri de dahil olmak üzere, kalite yönetim sisteminin genel şartlarını yerine getirmek için;

Risk ve hatanın olma ihtimalinin yüksek olduğu durumlarda

Yapılan çalışmaların değerlendirilmesi sonucunda potansiyel hata kaynaklarının görülmesi durumunda, Malzeme ve/veya ürün ( ya da hizmet ) temininde tedarikçiden kaynaklanacağı düşünülen problemlerin önlenmesi durumunda,

Personelin iş ve çalışma şartlarından dolayı duyabilecekleri memnuniyetsizlikler ve bunların işletme için yaratacağı muhtemel problemlerin olması durumunda,

Üründe meydana gelebilecek uygunsuzlukların müşteride yaratabileceği hoşnutsuzlukların tahmin edilmesi durumunda

#### **İlgili Dokümanlar**

- **P25 Risk ve fırsatları belirleme prosesi**

### **6.2 KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA**

Kuruluşumuz, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite amaçlarını oluşturmaktadır.

Kuruluşumuz Üst Yönetimi Kuruluşumuzun faaliyetlerine ait şartları ve proseslerini de kapsayan, ölçülebilir, kalite politikası ile uyumlu olacak şekilde kalite amaçlarını belirlemiş ve dökümanete etmiştir. Bu amaçların izlenmesi Organizasyon Sorumlusu ve ilgili bölüm sorumluları tarafından yapılmaktadır.

Bu amaçlar Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında da gözden geçirilir ve gerektiğinde güncellenir.

Kuruluşumuz, kalite amaçlarını dökümanete edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

Kuruluşumuz, Kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken,

- Ne yapılacağını,
- Hangi kaynakların gerekeceğini,
- Kimin sorumlu olacağını,
- Ne zaman tamamlanacağını,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceğini belirlemektedir.

#### **İlgili Dokümanlar**

**DESK-EK-4 Kalite Hedefleri**

- **P07-TB01 Hedef Takip Planı**

### **6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI**

Kuruluşumuzda Kalite Hedefleri de dahil olmak üzere bir Kalite Organizasyon Sorumlusu atanmıştır, Kalite Organizasyon Sorumlusu önderliğinde Kalite Yönetimi Sistemimiz planlanarak dökümantasyonu gerçekleştirilmiş ve uygulamaya konulmuştur.

Gerekli görülen her durumda Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Kalite Organizasyon Sorumlusu, İdari Koordinatör, Teknik Koordinatör ve Bölüm Sorumlularının katıldığı toplantıda hedefler ve kalite yönetim sistemini etkileyen unsurlar tartışılır ve alınan kararlar Toplantı Tutanağı Formu'na işlenir.

Her yıl, Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi'ne göre yapılan toplantıda, gerekli hallerde Kalite Yönetim Sisteminin değişen şartlara göre revizyonu planlanarak gerçekleştirilmekte, bununla birlikte sistemin bütünlüğünün

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KILAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>12/25</b>

sürdürülmesi yönetim tarafından sağlanmaktadır. Bu revizyonlarda Kuruluşumuz aşağıdakileri hususları değerlendirmektedir:

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

## **İlgili Dokümanlar**

### **- P07 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi**

## **7. DESTEK**

### **7.1 KAYNAKLAR**

#### **7.1.1 GENEL**

Kuruluşumuz, Kalite Yönetim Sistemini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini iyileştirmek ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli olan kaynakları belirlemekte ve sağlamaktadır.

Kuruluşumuz kaynakları belirlerken aşağıdakileri değerlendirmektedir.

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

Bu kaynaklar; çalışanlar, alt yapı, çalışma ortamı, bilgi, tedarikçiler ve ortaklar, doğal kaynaklar ve mali kaynaklar olabilir.

#### **7.1.2 KİŞİLER**

En büyük kaynağımız olan insan kaynağına yani çalışanlarımıza önem verilmektedir. Kuruluşumuz, istihdam ettiği personelin eğitim, bilgi, beceri, deneyim ve diğer özelliklerinin yapmakta olduğu işe tam uygunluğunu sağlamak amacı ile tüm tedbirleri alır. Personel seçimi, oryantasyonu ve yönetimi ile ilgili tüm detaylar **İnsan Kaynakları Prosesinde** anlatılmıştır.

### **- P18 İnsan Kaynakları Prosesi**

#### **DEOK (Döküman Edilmiş Organizasyon Kılavuzu)**

#### **7.1.3 ALTYAPI**

Kuruluşumuz, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, belirlemekte, tedarik etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Altyapı aşağıdakileri içerebilir:

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

### **Alet-Makine ve Teçhizat İhtiyaçları**

Hizmet kalitemizi ve verimliliği sürekli kılmak üzere işimizi yürütürken kullandığımız ürün kalitesini etkileyen tüm alet, makine ve teçhizat **Satınalma Prosesi**'nde göre temin edilmekte, makine ve ekipmanın periyodik bakımları yapılmaktadır. İlgili faaliyetler **Bakım Onarım Prosesi**'nde tarif edilmektedir.

### **Yazılım ve Donanım İhtiyaçları**

Kuruluşumuzda hizmetlerle ilgili verilerin kayıtları, dökümanların oluşturulması, bilgi alışverişi, bilgilerin tekrar elde edilebilmesi ve dökümanların hazırlanması amacıyla kullanılmakta olan yazılım ve ofis donanımı, teknolojik yenilikler de takip edilerek temin edilmekte ve kullanılmaktadır.

## **İlgili Dokümanlar**

### **- P12 Satınalma Prosesi**

### **- P21 Bakım Onarım Prosesi**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>13/25</b>

#### 7.1.4 PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE

Ürün/Hizmetlerimizi her zaman öngörülen standartlarda ve istenilen şartları sağlayacak şekilde yapılabilmesi için gerekli en uygun çalışma ortamı sağlanır. Kuruluşumuz, işverenlerine verdiği hizmetlerin belirlenen şartlarda ve yeterlilikte olması için çalışma ortamının önemli olduğuna inanır. Bu nedenle sağlık, güvenlik, çalışma ortamının fiziksel, görsel ve işitsel yönlerden uygunluğunu değerlendirilmektedir.

Merkezde çalışanların mutlu ve huzurlu bir şekilde çalışabilmesi için gerek duyulan ortam sağlanır. Tüm çalışmalar **İş Kanunu ve SSK Kanunu**'na uygun olarak sürdürülmektedir

#### 7.1.5 KAYNAKLARIN İZLENMESİ VE ÖLÇÜMÜ

##### 7.1.5.1 GENEL

Kuruluşumuz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemekte ve tedarik etmektedir.

Kuruluşumuz, sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına almaktadır:

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

Kuruluşumuz, uygun dokümanite edilmiş bilgiyi, izleme ve ölçüm kaynaklarının amaca uygunluğunun kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

##### 7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

Kuruluşumuz bünyesindeki ürün kalitesini etkileyen izleme ve ölçüm işlerinde kullanılan ekipmanın bakım ve kalibrasyonu/doğrulaması ile ilgili uygulamalar **Bakım Onarım Prosesi**'nde anlatıldığı gibi uygulanır.

Bakım ve Kalibrasyon raporları bakım onarım için belirlenen sorumlular tarafından muhafaza edilir.

Kalibrasyon ve doğrulamanın geçersiz olduğunun saptandığı durumlarda, geriye dönük olarak yapılan ölçümler gözden geçirilir ve olası problemler tespit edilerek giderilir. Gerekli hallerde durum müşteriye de bildirilir.

#### İlgili Dokümanlar

##### - P21 Bakım Onarım Prosesi

#### 7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

Kuruluşumuz, proseslerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmektedir. Bu bilginin sürdürülebilir ve gerekli şekilde ulaşılabilir durumda olması sağlanır

Değişiklik ihtiyacı ve eğilimleri ele alındığı zaman, kuruluşumuz; mevcut bilgi birikimini değerlendirir ve ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri nasıl kazanacağı veya bunlara nasıl erişebileceğini belirler.

Not 1 – Kurumsal bilgi, kuruluşa özel bilgi olup genellikle tecrübe ile kazanılmıştır. Bu, kuruluşun amaçlarına erişmek için kullandığı ve paylaştığı bilgidir.

Not 2 – Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alabilir:

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

#### 7.2 YETERLİLİK

Kuruluşumuz, istihdam ettiği personelin eğitim, bilgi, beceri, deneyim ve diğer özelliklerinin yapmakta olduğu işe tam uygunluğunu sağlamak amacı ile tüm tedbirleri alır. Personel seçimi, oryantasyonu ve yönetimi ile ilgili tüm detaylar **İnsan Kaynakları Prosesi**'nde anlatılmıştır.

İlgili Doküman

##### - P18 İnsan Kaynakları Prosesi

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KILAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>14/25</b>

### 7.3 FARKINDALIK

Firmamız bünyesinde personelimiz için gerekli gördüğümüz yeterlilik düzeyi, **DEOK (Dökümante Edilmiş Organizasyon Kılavuzu)** nda anlatıldığı gibidir.

Kuruluşumuz çalışanların Kalite Yönetim Sistemi dahilinde eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitimlerin planlanması ve etkinliklerinin belirlenmesi için esasların oluşturulması amacıyla **Eğitim Prosesi** oluşturmuştur.

Yeni alınan personele verilen oryantasyon eğitiminde yaptığı işin önemi aktarılır ve benimsemesi sağlanır. Kalite Yönetim Sistemimiz hakkında bilgi verilerek kendisinin hedeflere ulaşılmasında nasıl katkıda bulunabileceği anlatılır.

Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosesi'** ne göre muhafaza edilir.

Kuruluşumuz da yapılan eğitim faaliyetleri ile aşağıdaki konularda farkındalık hedeflenir.

- Kalite politikası,
- İlgili kalite amaçları,
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

#### İlgili Doküman

#### **DEOK (Dökümante Edilmiş Organizasyon Kılavuzu)**

#### **DEK P19 Eğitim Prosesi**

#### **- P02 Kayıtların Kontrolü Prosesi**

### 7.4 İLETİŞİM

İç iletişim, özellikle politika ve hedeflerin paylaşılması, hedeflerin gerçekleştirilebilme durumlarının paylaşılması, kalite sistemini etkileyen değişimlerin (yeni hizmetler vb.) paylaşılması gibi genel katılımı destekleyecek unsurları içerir.

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tüm duyurular duyuru panoları yardımı ile, mail' lerle, telefonla veya yazılı olarak tüm bölümlere duyurulur.

Farklı düzeylerde gerçekleştirilen toplantılar, özellikle ortak kullanım mekanlarına yerleştirilen duyuru panoları ve iç yazışmalar İç İletişim Sistemimizin ana unsurlarını oluşturur. İç İletişimimizin Kalite Yönetim Sistemi'nin işleyişine uygun olması amacıyla uygulanacak işlemler **İletişim Prosesinde** anlatılmıştır.

Kuruluşumuz; aşağıdaki hususlar dahil olmak üzere kalite yönetim sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimleri belirlemektedir:

- Neyle ilgili iletişim kuracağını,
- Ne zaman iletişim kuracağını,
- Kiminle iletişim kuracağını,
- Nasıl iletişim kuracağını,
- Kimin iletişim kuracağını.

#### İlgili Doküman

#### **- P 20 İletişim Prosesi**

### 7.5 DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

#### 7.5.1 GENEL

##### 4.2.1 Genel

Kalite Yönetim Sistemimizi oluşturan dokümantasyon yapımız;

- Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri
- Dökümante Edilmiş Sistem Kılavuzu
- Sistem Prosesleri
- Temel Prosesler
- Destek Prosesleri
- Proseslerle ilişkili talimatları, formları ve

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
	<b>Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
	<b>Sayfa No</b>	<b>15/25</b>

7. Kalite kayıtlarını kapsar (**Bkz. Şekil : 03**)  
Süreçlerimiz Proses olarak adlandırdığımız dokümanların içerisinde **altı çizgili alt başlıklarda** ifade edilmektedir.



**Şekil : 02 Süreçlerin Sınıflandırılması**

**Temel Prosesler**, Firmamız Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, kuruluş için artı değer yaratan, çıktıları direkt olarak müşteriye yönelik olan süreçlerin işleyişini ifade eden dokümanlar olarak tanımlanmıştır.

**Destek Prosesleri**, temel süreçlerin işleyişine destek vermek amacıyla ve bu süreçlerin daha etkin ve verimli şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması için öngörülmuş olan süreçleri tanımlayan dokümanlardır.

**Sistem Prosesleri** ise, Kalite Yönetim Sistemi'nin devamlılığını sağlayan, yönetimin ve çalışanların Kalite Sistemi'ni yönetebilmelerine, uygulayabilmelerine, sürekliliğini sağlayabilmelerine ve iyileştirmeye açık alanları belirleyebilmelerine yarayan süreçleri ifade eder (**Bkz. Şekil : 02**).

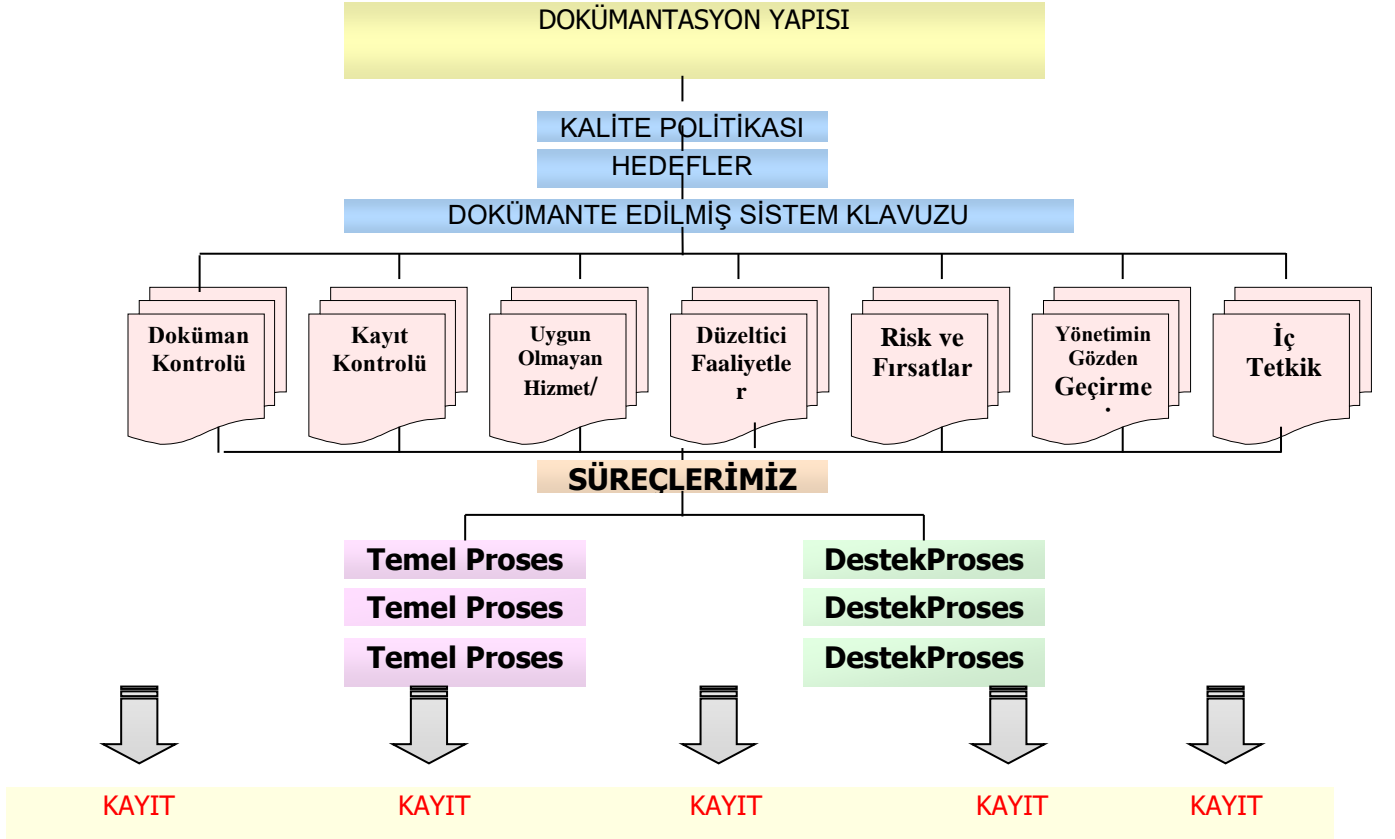
Dökümantasyon yapımız oluşturulurken;

- organizasyon yapımız,
- verdiğimiz hizmetler,
- süreçlerimizin karmaşıklığı ve birbirleri ile ilişkileri ve
- çalışanların tecrübe ve becerileri gözönünde bulundurulmuştur.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
	<b>Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
	<b>Sayfa No</b>	<b>16/25</b>

Dokümantasyon, genel olarak elektronik ortamda oluşturulur ve muhafaza edilir. Dokümanlarımızın kopyaları ise yazılı hallerde kullanıcılarında ve ilgililerinde bulundurulur. Dökümanların oluşturulmasına yönelik kurallar ilgili kurallar **Döküman Kontrolü Prosesü**'nde anlatılmaktadır.



Şekil : 03 EKSERJİ ENERHİ Dökümantasyon Yapısı

## 7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEŞTİRME

Dokümantasyon, genel olarak elektronik ortamda oluşturulur ve muhafaza edilir. Dokümanlarımızın kopyaları ise yazılı hallerde kullanıcılarında ve ilgililerinde bulundurulur. Dökümanların oluşturulmasına yönelik kurallar ilgili kurallar **Döküman Kontrolü Prosesi**'nde anlatılmaktadır. Kuruluşumuz; dokümente edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde güvence altına almaktadır:

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

### İlgili Dokümanlar

- P01 Doküman Kontrolü Prosesi

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>



	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>17/25</b>

### 7.5.3 DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

Kuruluşumuz Kalite Yönetim Sistemi'nin, tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğinin objektif delili olarak göstermek için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular **Kayıtların Kontrolü Prosesi**'nde açıklanmıştır. Kuruluşumuzda KYS kapsamında müşterilerimizle ilgili tüm dosyalar İdari İşler' e bağlı Evrak ve Arşiv biriminde muhafaza edilmektedir.

Kalite yönetim sistemi tarafından istenen dokümanite edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilmektedir:

a) İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,  
b) Uygun şekilde korunması (örneğin, gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması). Kuruluşumuzda dokümanite edilmiş bilgilerin kontrolü için aşağıdaki yöntemler belirlenmiştir.

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

#### İlgili Dokümanlar

- P02 Kayıtların Kontrolü Prosesi

## 8. OPERASYON

### 8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

Kuruluşumuz, ürün/hizmetin gerçekleştirilebilmesi amacıyla gerekli prosesleri planlamakta ve geliştirmektedir.

Ürün/Hizmet ile ilgili süreçlerin planlanmasında kuruluşumuz aşağıdaki konuları göz önünde bulundurur;

- Sözleşmelerde belirtilen ve Ürün/hizmet için gerekli (mevzuat şartları dahil) şartlar ve hedefler
- Ürün/hizmet için gerekliyse, özel kaynakların temini, dokümantasyonun oluşturulması
- Gerekli ise ürüne özel testler, gözetimler, doğrulamalar ve ürünle ilgili şartnamelerde ve sözleşmelerde verilen kabul kriterleri
- Gerçekleştirilen hizmetlerin istekleri karşıladığını kanıtlamak için gerekli kayıtlar.

Ürün/Hizmet planlanması ile ilgili detaylar **Proje Planlaması Prosesi** ve **Kontrat Yönetimi Prosesi**' nde anlatılmıştır.

İlgili Doküman

- P17 Proje Planlaması Prosesi

- P10 Kontrat Yönetimi Prosesi

### 8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

#### 8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Kuruluşumuz müşteri ile iletişimini; **Müşteri Algılamasının Ölçümü Prosesi**'ne ve **İletişim Prosesi**' ne uygun olarak yönetir ve uygular. Müşterilerimiz ürün/hizmet ile ilgili ilave bir talepleri olduğunda Teknik Koordinatör ile temasa geçerler ve gerekirse proje ve iş programı revize edilir.

İlgili Doküman

- P08 Müşteri Algılamasının Ölçümü Prosesi

- P20 İletişim Prosesi

#### 8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Müşterilerimizin ürün veya hizmetlerle ilgili ihtiyaçları, **Teklif Hazırlama ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosesi**'nde açıklandığı gibi belirlenir. Bu süreçte;

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>18/25</b>

- müşteri tarafından belirtilen istekler ve şartlar,
  - yasal ve düzenleyici gereklilikler,
  - Firmamız tarafından konulan, ürün/hizmetin amaçlanan kullanımı için gerekli olan ek şartlar
  - Ürünün kendine has özellikleri
- gözönünde bulundurulur.

#### **İlgili Doküman**

- **P09 Teklif Hazırlama ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosesi**

### **8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

Kuruluşumuz, proje teklifinin verilmesinden önce proje şartlarını ve işin yapılabilirliği ile organizasyonun yeterliliğini Kuruluşumuz müşteriye teklifin verilmesinden önce ve sözleşme yapılmasından önce **Teklif Hazırlama ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosesi**'nde açıklandığı gibi hizmet ile ilgili istekleri gözden geçirir ve bu gözden geçirmede aşağıdaki hususları göz önünde bulundurulur.

- Hizmetin tam olarak tanımlandığı,
- Değişiklikler sözkonusu ise ilgili konularda görüş birliğinin sağlanmış olduğu,
- Firmamız'ın gereklilikleri yerine getirebilirliği

Tüm kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosesi**'nde açıklandığı gibi muhafaza edilir.

Üretim/hizmet sırasında ortaya çıkan müşteri isteklerindeki değişiklikler ilgili birimlere duyurulur.

Sözleşmeler vb. dokümanların kontrolü **Dokümanların Kontrolü Prosesi**' ne göre sağlanır.

#### **İlgili Doküman**

- **P09 Teklif Hazırlama ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosesi**

- **P02 Kayıtların Kontrolü Prosesi**

- **P01 Dokümanların Kontrolü Prosesi**

### **8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ**

Kuruluşumuz, proje teklifinin verilmesinden önce proje şartlarını ve işin yapılabilirliği ile organizasyonun yeterliliğini Kuruluşumuz müşteriye teklifin verilmesinden önce ve sözleşme yapılmasından önce **Teklif Hazırlama ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosesi**'nde açıklandığı gibi hizmet ile ilgili istekleri gözden geçirir ve bu gözden geçirmede aşağıdaki hususları göz önünde bulundurulur.

- Hizmetin tam olarak tanımlandığı,
- Değişiklikler sözkonusu ise ilgili konularda görüş birliğinin sağlanmış olduğu,
- Firmamız'ın gereklilikleri yerine getirebilirliği

Tüm kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosesi**'nde açıklandığı gibi muhafaza edilir.

Üretim/hizmet sırasında ortaya çıkan müşteri isteklerindeki değişiklikler ilgili birimlere duyurulur.

Sözleşmeler vb. dokümanların kontrolü **Dokümanların Kontrolü Prosesi**' ne göre sağlanır.

#### **İlgili Doküman**

- **P09 Teklif Hazırlama ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosesi**

- **P02 Kayıtların Kontrolü Prosesi**

- **P01 Dokümanların Kontrolü Prosesi**

### **8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ**

#### **8.3.1 GENEL**

Kuruluşumuz ürün tasarımı ve geliştirmesini planlamakta, kontrol etmekte, sistematik olarak gözden geçirmekte, doğrulamakta ve ilgili grupları etkili olarak yönetmektedir. Tasarım ve geliştirme ile ilgili işlemler **Tasarım Geliştirme Prosesi** 'nde tanımlanmıştır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>19/25</b>

### İlgili Doküman

#### - P11 Tasarım Geliştirme Prosesi

### 8.3.2 TASARIM VE GELİŞTİRMEİN PLANLANMASI

Kuruluşumuz ürün tasarımı ve geliştirmesini planlamakta, kontrol etmektedir.

Planlama esnasında şunlar tespit edilir.

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

### 8.3.3 TASARIM VE GELİŞTİRMEİN GİRDİLERİ

Kuruluşumuz ürün şartlarıyla ilişkili girdileri tespit eder ve kayıt altına alır. Girdiler yeterlilik için gözden geçirilir ve tam olmasına, belirsiz olmamasına ve birbiriyle ihtilaflı olmamasına dikkat edilir. Bu girdiler şunları içerir;

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

### 8.3.4 TASARIM VE GELİŞTİRMEİN KONTROLÜ

Kuruluşumuz tasarım ve geliştirme için sistematik gözden geçirmeler yapmaktadır. Şartların yerine getirilmesi için uygun aşamalarda tasarım ve geliştirme sonuçlarının yeterliliği değerlendirilmekte ve varsa problemlerin ve çözüm faaliyetlerin tanımlanması yapılmaktadır. Bu gözden geçirmelere ilgililer davet edilir. Sonuçların ve gerekli faaliyetlerin kayıtları tutulur.

Kuruluşumuz Tasarım ve Geliştirme Doğrulamasını, tasarım ve geliştirme çıktılarının, tasarım ve geliştirme girdilerini karşılamasını sağlamak amacıyla yapar. Doğrulama sonuçlarının ve gerekli faaliyetlerin kayıtları tutulur.

#### Tasarım ve Geliştirme Geçerlemesi

Kuruluşumuz nihayi ürünün, planlanmış düzenlemelere uygun olarak, belirtilmiş veya niyet edilmiş bilinen kullanım veya uygulama için şartlarını yerine getirme kabiliyetine sahip olmasını sağlamak için geçerleme yapar. Uygun olan yerlerde bu işlem ürünün teslimatından önce tamamlanır. Geçerleme sonuçları ve gerekli faaliyetlerin kayıtları tutulur.

Kuruluşumuz tasarım ve geliştirme değişikliklerini tanımlamakta ve kayıtlarını tutmaktadır. Değişiklikler uygun şekilde gözden geçirilir, doğrulanır ve geçerlenir ve uygulamadan önce onaylanır.

Değişikliklerin ürünün öge parçalarının ve teslim edilmiş ürünlerdeki etkilerinin değerlendirilmesi yapılır. Değişiklik gözden geçirme sonuçlarının ve gerekli faaliyetlerin kayıtları tutulur.

Tüm kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosesi**'nde açıklandığı gibi muhafaza edilir.

### İlgili Doküman

#### - P11 Tasarım Geliştirme Prosesi

#### - P02 Kayıtların Kontrolü Prosesi

### 8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

#### 8.4.1 GENEL

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>20/25</b>

Verdiğimiz hizmetlerin kalitesini etkileyen işlerin yürütülmesinde kullanılan dışarıdan tedarik edilen ürünlerin tedarik işlemleri **Satınalma Prosesi**'nde tanımlanmıştır.

Kuruluşumuz ürünü tedarik edebilme kabiliyetini esas alarak, mal satın aldığı tedarikçilerini ve iş yaptırmakta olduğu alt yüklenicileri **Tedarikçi Değerlendirme ve Performansının Takibi Prosesi**'ne göre değerlendirir, seçer ve takip ederek yeniden değerlendirir. Seçim ve performans değerlendirme kriterlerini de ilgili Prosesde açıklandığı gibi yürütür.

Değerlendirme sonuçlarına ve bu değerlendirmeler sonucunda gerekli faaliyetlere ilişkin kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosesi**' ne göre muhafaza edilir.

#### İlgili dokümanlar

- **P12 Satınalma Prosesi**
- **P13 Tedarikçi Değerlendirme ve Performansının Takibi Prosesi**
- **P02 Kayıtların Kontrolü Prosesi**

#### 8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

Satın alınan ürünün doğrulanması, **Muayene Test ve Kontrol Prosesi** 'nde açıklandığı gibi yerine getirilir. İlgili kontroller sonucu uygunsuzluk tespit edildiğinde ürün derhal iade edilir.

#### İlgili Dokümanlar

- **P23 Muayene Test ve Kontrol Prosesi**

#### 8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Firmamız, gerekli satınalma bilgilerini **Satınalma Prosesi** 'nde tanımladığı şekilde belirler. Ürün/hizmetlerde kullanılacak malzeme özellikleri sözleşmede belirtilen özelliklere veya sözleşme eki **Şartname**' ye göre belirlenir.

Satın alınan ürünün doğrulanması, **Muayene Test ve Kontrol Prosesi** 'nde açıklandığı gibi yerine getirilir. İlgili kontroller sonucu uygunsuzluk tespit edildiğinde ürün derhal iade edilir.

#### İlgili Dokümanlar

- **P12 Satınalma Prosesi**
- **P23 Muayene Test ve Kontrol Prosesi**

#### 8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

##### 8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Tüm temel ve teknik süreçler aşağıdaki şartlar sağlanarak yerine getirilir;

- Oluşturulacak ürünlerin özelliklerini tanımlayan bilgilerin bulundurulması,
- gerekli olan iş talimatlarının bulundurulması,
- uygun araç, makine ve donanımın kullanımı,
- izleme ve ölçüm cihazlarının kullanımı ve bulundurulması,
- izleme ve ölçüm faaliyetlerinin uygulanması,
- ürünün tamamlanması, teslimi ve teslim sonrası servis faaliyetlerin uygulanması.

Bu amaçla kuruluşumuz, **Proje Planlama, Teknik Destek Hizmetleri, Servis ve Bakım Onarım, Çoğaltma Teslimat ve Yükleme Prosesi** oluşturmuştur ve uygulama bu Prosesde anlatılmaktadır.

Kuruluşumuzda hizmetlerimizin müşterilerimize teslimattan önce tüm parametreleri ile izlenebilmesi, ölçülmesi ve geçerli kılınması ve dolayısı ile herhangi bir özel proses bulunmaması nedeni ile standardın bu maddesi uygulanmamaktadır ve kapsam dışı bırakılmıştır.

Kuruluşumuzda bu kapsamda değerlendirilebilecek bir uygulama başlatıldığında işleyiş için gerekli dokümanlar oluşturulacak ve sistematik bir şekilde uygulanarak sürekli kılınacaktır.

#### İlgili Doküman

- **P17 Proje Planlama Prosesi**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>21/25</b>

- P15 Teknik Destek Hizmetleri Prosesi
- P21 Bakım Onarım Prosesi
- P14 Çoğaltma Teslimat ve Yükleme Prosesi

### 8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Kurulumuz tarafından sağlanan ürünlerin kuruluş ve işletim aşamalarında tanımlanması ve izlenebilirliğinin sağlanması amacıyla kullanılan metod, sistem, araç ve izlenen yol **Ürünün Tanımı ve İzlenebilirliği Prosesi'**nde anlatılmıştır.

Malzeme/hizmet temin edilen tedarikçilerle ilgili kayıtlar tutularak hangi tedarikçilerin hangi işleri yaptığını izlenebilmektedir.

Sistem içerisinde tutulan kayıtlarla geçmişe dönük olarak ne, nerede, ne zaman, kim sorularına cevaplar alınabilmektedir.

#### İlgili Dokümanlar

- P16 Ürünün Tanımı ve İzlenebilirliği Prosesi

### 8.5.3 MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Müşterinin firmaya teslim etmiş olduğu tüm mülkiyeti (donanım yada yazılım) Kalite Yönetim Sistemi şartlarına göre doğrulanmakta, korunmakta ve muhafaza edilmektedir. Müşteri mülkiyeti firmamız mülkiyeti gibi işlem görmektedir. Eğer herhangi bir müşteri mülkiyeti kaybolursa, hasar görür ise veya aksi halde kullanıma uygun olmayan şekilde bulunursa, bu durum müşteriye rapor edilmekte ve ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.

Ayrıntılar **Müşteri ve Dış Tedarikçinin Mülkiyetinin Korunması Prosesi'**nde anlatılmaktadır.

#### İlgili Dokümanlar

- P08 Müşteri ve Dış Tedarikçinin Mülkiyetinin Korunması Prosesi

### 8.5.4 MUHAFAZA

Üretim hizmeti için kullanılan malzemeler ve teçhizat, hasar görmeyecek şekilde korunurlar. Üretim/hizmet için kullanılan malzemeler tanımlanarak hasar görmeyecek şekilde korunurlar. Malzemeler ile ilgili bir uygunsuzluk tespit edildiğinde **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosesi'**ne göre işlemler başlatılarak gerekli çalışmalar gerçekleştirilir.

#### İlgili Dokümanlar

- P04 Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosesi

### 8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

Kuruluşumuz, ürün ve hizmetlerle ilgili teslimat sonrası faaliyetler için şartları karşılamaktadır.

Gerekli teslimat sonrası faaliyetleri tayin ederken, kuruluşumuz aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar,
- Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü,
- Müşteri şartları,
- Müşteri geri bildirimleri.

Teslimat sonrası faaliyetler, garanti hükmü kapsamındaki faaliyetler, servis hizmetleri gibi sözleşme zorunlulukları ve geri dönüşüm veya son elden çıkarma gibi ilave hizmetleri kapsayabilir.

#### İlgili Dokümanlar

- P15 Teknik Destek Hizmetleri Prosesi

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>22/25</b>

#### 8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Kuruluşumuz tasarım ve geliştirme değişikliklerini tanımlamakta ve kayıtlarını tutmaktadır. Değişiklikler uygun şekilde gözden geçirilir, doğrulanır ve geçerlenir ve uygulamadan önce onaylanır.

Değişikliklerin ürünün öge parçalarının ve teslim edilmiş ürünlerdeki etkilerinin değerlendirilmesi yapılır. Değişiklik gözden geçirme sonuçlarının ve gerekli faaliyetlerin kayıtları tutulur.

Tüm kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosesi** 'nde açıklandığı gibi muhafaza edilir.

#### İlgili Dokümanlar

- **P02 Kayıtların Kontrolü Prosesi**

#### 8.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU

Satın alınan ürünün doğrulanması, **Muayene Test ve Kontrol Prosesi**'nde açıklandığı gibi yerine getirilir. İlgili kontroller sonucu uygunsuzluk tespit edildiğinde ürün derhal iade edilir.

Kuruluşumuz, ürün/hizmetin işveren sözleşmesinde belirtilen aşamalarında ve ürün kabulünden hemen önce ve verilen hizmetin tamamlanmasından sonra ürün/hizmet şartlarının yerine getirilip getirilmediğinin kontrolünü **Proje Planlaması Prosesi** ' ne göre, **Teknik Destek Hizmetleri Prosesi** ve **Muayene ve Kontrol Prosesi**'ne göre yapmaktadır.

Ürün/hizmetin İdare tarafından yapılan kontroller sonucunda hazırlanan tutanak ve kabul belgeleri, ürün/hizmetin kabul kriterlerine uygunluğunun kanıtı olarak muhafaza edilir.

#### İlgili Dokümanlar

- **P23 Muayene Test ve Kontrol Prosesi**

- **P17 Proje Planlaması Prosesi**

- **P15 Teknik Destek Hizmetleri Prosesi**

- **P23 Muayene ve Kontrol Prosesi**

#### 8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

Firmamız, uygun olmayan ürün tanımlanması ve kontrolüne ilişkin esasları **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosesi**'nde açıklamıştır. Proses, ilgili sorumluluk ve yetkileri ve uygun olmayan ürünün değerlendirilmesine ilişkin esasları açıklar.

Uygunsuzluğun sebebi ve gerekli faaliyetlerin yerine getirildiğine ilişkin kayıtların tutulması ve muhafaza edilmesi Prosesde açıklanmıştır.

Ürünün şartnamelere uygunluğu üretim/hizmet sorumlusu ve ilgili birim sorumluları tarafından yapılan muayenelerle yapılmaktadır. Kontrollerde tespit edilen uygunsuzluklar için Uygun Olmayan Ürün Prosesü oluşturulmuştur.

Kuruluşumuz uygun olmayan çıktıyı aşağıdaki yollardan biri veya fazlası ile ele alır:

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

Uygun olmayan çıktılar düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için ürün yeniden doğrulamaya tâbi tutulur.

Kuruluşumuz, aşağıdakileri kapsayan dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir:

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

#### İlgili Dokümanlar

- **P04 Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosesi**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>23/25</b>

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

#### 9.1.1 GENEL

Kuruluşumuz yaptığı projelerin ve Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak için gerekli olan izleme, ölçme ve geliştirme işlemlerini yerine getirmektedir.

Kuruluşumuz, hizmetlerimizin uygunluğunu ve Kalite Yönetim Sistemimizin uygunluğunu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıda anlatılan şekilde uygulamaları geliştirir planlar ve uygular.

#### 9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçmelerinden biri olarak kuruluşumuz, ürün/hizmetlerin müşteri şartlarını ne derecede karşılayabildiğinin bir göstergesi olarak, müşteri memnuniyetini izlemektedir. Uygulamalar **Müşteri Algılamasının Ölçümü Prosesi**'nde açıklandığı gibidir.

Ürün/hizmet çalışmalarında İdarelere kesilen faturalar, müşteri memnuniyetinin bir göstergesi olarak kabul edilir. Müşteri algılaması verileri **Yöntemin Gözden Geçirmesi** toplantılarında değerlendirir.

#### İlgili Dokümanlar

##### Müşteri Algılamasının Ölçümü Prosesi

#### 9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

Firmamız, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin nerelerde uygulanacağını belirlemek için **Veri Analizi Prosesi** hazırlamıştır.

Hangi yöntemle veri analizi yapılacağı ilgili Prosesde tariflenmiştir. Genellikle hedef konulan alanlarda veri analizleri gerçekleştirilir. Verilerin toplanma şekli, işleme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili Prosesde tariflenmiştir.

Firmamızın üst yönetimi tarafından gerekli görüldüğü hallerde, istatistiksel çalışmalarla ilgili yayınlarda bahsedilen farklı yöntemler, ilgili Prosesdeki revizyondan sonra uygulamaya konacaktır. Analiz sonuçları, aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılmaktadır.

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

#### İlgili Dokümanlar

##### - P24 Veri Analizi Prosesi

### 9.2 İÇ TETKİK

Kalite Yönetim Sistemimizin planlanmış düzenlemelere ve ISO 9001:2008 Standardına uygunluğunun ve etkinliğinin periyodik olarak doğrulanması, uygunsuzluklar için düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve iyileştirme alanlarının tespit edilmesi amacıyla **İç Tetkik Prosesi** hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

İlgili Proses, sorumlulukları, tetkiklerin planlanması ve yerine getirilme gerekliliklerini, ve sonuçlarının raporlanmasını ve kayıtların muhafaza edilmesini konularını tarif eder.

Kalite Organizasyon Sorumlusu her yıl Ocak ayında İç Tetkik Planını hazırlar ve **Yönetimin Gözden Geçirmesi** toplantısında plan onaylanarak yıl içerisinde tetkikler gerçekleştirilir.

Tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili faaliyetler ve uygunsuzlukların kapatılmasına ilişkin esaslar **İç Tetkik Prosesi** ve **Düzeltilici Faaliyetler Prosesi**'nde açıklanmıştır.

#### İlgili Dokümanlar

##### - P03 İç Tetkik Prosesi

##### - P05 Düzeltici Faaliyetler Prosesi

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>

	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>24/25</b>

### 9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

#### 9.3.1 GENEL

Kuruluşumuz Genel Müdür'ü ve/veya Genel Müdür Yardımcısı kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak amacı ile her yıl en az bir kez **Yönetimin Gözden Geçirme Prosesi**'ne uygun olarak gözden geçirme toplantısını gerçekleştirir. Toplantı ile ilgili kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosesi**' ne göre saklanır

#### İlgili Dokümanlar

- P07 Yönetimin Gözden Geçirme Prosesi
- P02 Kayıtların Kontrolü Prosesi

#### 9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve verimliliğini artırıp, devamlılığını sağlamak için yapılan yönetim gözden geçirme toplantılarında şu girdiler kullanılmaktadır:

Bir önceki Yönetim Gözden Geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri  
Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,  
Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,  
Kalite amaçlarına erişme derecesi,  
Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,  
Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,  
İzleme ve ölçme sonuçları,  
Tetkik sonuçları,  
Dış tedarikçilerin performansı.  
Kaynakların varlığı,  
Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,  
İyileştirme için fırsatlar.

#### 9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI

Gözden geçirme toplantı sonuçları ve alınan kararlar, Organizasyon Sorumlusu ve/veya yönetimin atayacağı kişi tarafından alınan kararlar ve ilgili eylemleri içeren bir toplantı tutanağı ile toplantıya katılanlara ve gerek görülen kişilere duyurulur. Toplantı kayıtları ile ilgili detaylar **Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi**' ne göre tutulur.

Toplantı çıktılarının en az aşağıdaki konuları içermesine özen gösterilir;

- İyileştirme için fırsatlar,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Bu toplantıların kayıtları Organizasyon Sorumlusu tarafından muhafaza edilmektedir

#### İlgili Dokümanlar

- P07 Yönetimin Gözden Geçirme Prosesi

### 10. İYİLEŞTİRME

#### 10.1 GENEL

Şartların yerine getirilmesi yeteneğini artırmak için tekrar edilen faaliyet olarak tanımlanan sürekli iyileştirme anlamında firmamız kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirme niyetinde ve çabasındadır.

**Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi**'ne göre yapılan toplantılarda Kalite Politikamız, Kalite Hedeflerimiz, tetkik ve veri analizi sonuçları, düzeltici faaliyetleri kullanarak Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğini sürekli iyileştirici tedbirleri alır, değişiklikleri planlar, uygular ve uygulamaları izleyerek kontrol ederiz.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>



	<b>DÖKÜMANTE EDİLMİŞ SİSTEM KLAVUZU</b>	<b>Doküman No</b>	<b>DESK</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>00.00.0000</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>25/25</b>

## 10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Kalite Yönetim Sisteminde, mevcut uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi için esasların belirlenmesi amacıyla **Düzeltilici Faaliyetler Prosesi** uygulanmaktadır.

Düzeltilici Faaliyetlerin hangi durumlarda kimler tarafından kimlere açılacağı ilgili Prosesde anlatılmaktadır. Bu konular şu ana başlıklar altında toplanmıştır;

- Ürün/Hizmet Aşamasında Saptanan Uygunsuzluklar
- Müşteri Şikayetleri
- İç Tetkikler
- Dış Tetkikler
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (Hedeflerin tutturulamaması)

### İlgili dokümanlar

- P05 Düzeltici Faaliyetler Prosesi

## 10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Kuruluşumuz, Yönetim Gözden Geçirme Toplantısının çıktıları, İç ve Dış Tetkik sonuçları ve Düzeltici Faaliyet Raporları doğrultusunda gerekli konuları ele alarak gözden geçirir ve iyileştirme çalışmalarına başlar.

Şartların yerine getirilmesi yeteneğini artırmak için tekrar edilen faaliyet olarak tanımlanan sürekli iyileştirme anlamında firmamız kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirme niyetinde ve çabasıdadır.

**Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi**'ne göre yapılan toplantılarda Kalite Politikamız, Kalite Hedeflerimiz, tetkik ve veri analizi sonuçları, düzeltici faaliyetleri kullanarak Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğini sürekli iyileştirici tedbirleri alır, değişiklikleri planlar, uygular ve uygulamaları izleyerek kontrol ederiz.

### İlgili dokümanlar

- P05 Düzeltici Faaliyetler Prosesi

- P07 Yönetimin Gözden Geçirme Prosesi

- P03 İç Tetkik Prosesi

Revizyon No	Açıklama	Rev Tarihi

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onay</b>