

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 1 / 14

KALİTE EL KİTABI

İÇİNDEKİLER (ISO 9001:2015 maddelerine göre)

1.Kapsam ve Uygulama Alanı	8 Operasyon
2.Atıf Yapılan Standartlar	8.1 Operasyonel planlama ve kontrol
3.Terimler ve Tarifler	8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar
4. Kuruluşun bağlamı	8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi
4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü
4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	8.5 Üretim ve hizmetin sunumu
4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	8.6 Ürün ve hizmet sunumu
4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri	8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü
5.Liderlik	9 Performans değerlendirme
5.1 Liderlik ve taahhüt	9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme
5.2 Politika	9.2 İç tetkik
5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	9.3 Yönetimin gözden geçirmesi
6 Planlama	10 İyileştirme
6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	10.1 Genel
6.2 Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama	10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet
6.3 Değişikliklerin planlanması	10.3 Sürekli iyileştirme
7 Destek	
7.1 Kaynaklar	
7.2 Yeterlilik	
7.3 Farkındalık	
7.4 İletişim	
7.5 Dokümanite edilmiş bilgi	

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 2 / 14

0. FİRMA TANITIMI

Teknolojik gelişmeleri ve sektörel yenilikleri takip ederek, bu yönde yatırımlar yaparak sürekli büyümeyi hedef alan firmamız rulo kendinden yapışkanlı etiket üretiminde konusunda hizmet vermektedir.

Otix Etiket ® modern üretim tesisi, konusunda deneyimli çalışanları ve sürekli yenilenen ekipmanları ile müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamak için haftanın 7 gün 24 saati çalışarak en kaliteli, en hızlı hizmeti vermeyi kendisine ilke edinmiştir.

1. KAPSAM VE UYGULAMA ALANI

Kuruluşumuz, müşterilerinin beklentilerine uygun hizmet sunmak için oluşturduğu Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) esaslarını Kalite El Kitabıyla tanımlamaktadır. KYS, aşağıdaki adreslerde ve faaliyet kapsamlarına uygun olarak yürütülmektedir;

Firma Unvanı	: OTİX ETİKET BASIM REKLAM KÂĞIT İHRACAT SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ
Telefon	: 0262 751 02 22
Faks	: 0262 751 21 41
E-Posta	: info@otix.com.tr
Faaliyet Kapsamı	: Etiket Basımı

Kuruluşumuzda uygulanan KYS ISO 9001:2015 standart şartlarına, müşteri şartlarına, birincil/ikincil mevzuat şartlarına, kuruluş şartlarımıza uygun olarak aşağıdaki amaçlar doğrultusunda kurulmuştur;

- Hizmetlerin bu şartlara uygun gerçekleştirmek,
- Sistemin sürekli iyileştirilmesi, müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygunluk güvencesi için gereken prosesler dâhil sistemi etkin olarak uygulamak,
- Müşteri memnuniyetini artırmak

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Kuruluşumuz Kalite Yönetim Sistemi, ISO 9001:2015 standardına uygun olarak kurulmuştur.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kuruluşumuz Kalite El Kitabında geçen terimler ve tarifler ISO 9001:2015 standardında tanımlanmıştır.

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1 KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Kuruluşumuzun misyonuna ve stratejik yönüne uygun kurulan stratejik yönü ile ilgili olan ve KYS'nin tanımlanmış (Bu El Kitabının "1.KAPSAM" maddesinde tanımlanmış) amaçlara ve hedeflenen sonuçlara ulaşabilmesini etkileyen iç ve dış hususları **şu şekilde** belirlenmiştir;

Dış Hususlar:

- Rakiplerin fiyat politikaları
- Müşterilerin alım gücü ve finansal güvenirliği
- Döviz kuru değişiklikleri
- Ülkenin siyasi ve politik yapısındaki değişiklikler
- Bankaların uyguladığı faiz oranları
- Tedarikçilerin durumu, niteliği
- İklim şartları, hava koşulları
- Firmanın bulunduğu mahaldeki alt yapı şartları
- Yasal şartlardaki değişiklikler

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 3 / 14

İç Hususlar:

- Firma sahiplerinin ortaklık yapısında bozulma olması
- Üst yönetimden bir üyenin ayrılması
- Çalışanların kalifikasyonu
- Firmanın taşınması
- Komşu firmalar ile ilişkiler
- Kurum kültürü

4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

Kuruluşumuz, müşteri şartlarını ve mevzuat şartlarını (birincil, ikincil) karşılayan hizmetleri düzenli olarak gerçekleştirebilmeyi amaçlamıştır. Kapsam ile ilişkili olan taraflar şu şekilde belirlenmiştir;

- Müşteriler
- Çalışanlar
- Çalışan yakınları
- Rakipler
- Tedarikçiler
- Gümrükler
- Bankalar-finance kuruluşları
- Yasa koyucular
- Kargo- taşıma firmaları
- Mali müşavirler
- Diğer grup şirketleri

4.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Kuruluşumuz kapsamı belirlemek amacıyla, KYS'nin sınırlarını ve uygulanabilirliğini tayin etmiştir. Kapsam belirlenirken iç- dış hususlar, ilgili tarafların KYS şartları ve gerçekleştirilen hizmetler değerlendirilir.

Kuruluşun KYS kapsamı işbu Kalite El Kitabının "1.KAPSAM" maddesinde tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir. Kapsam tanımlamasında gerçekleştirilen hizmet tiplerini belirtilmiştir.

Kuruluşumuz, ISO 9001:2015 standart şartları uygulamaktadır.

4.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ

4.4.1. Kuruluşumuz, ISO 9001:2015 standart şartlarına uygun olarak KYS'nin kurulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesini amaçlamaktadır. KYS için gerekli olan prosesler ve bunlar arasındaki etkileşimi **Süreçler arası Etkileşim Şeması** ile tanımlamıştır. Proses dokümanite edilirken aşağıdaki hususlar belirlenmiş ve tanımlanmıştır;

- Proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktıları Süreç Akış Şemalarında tanımlanmıştır,
- Proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimi Süreçler arası Etkileşim Şemasında tanımlanmıştır,
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü sağlamak için gerekli kriter (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) ve yöntemler Süreçler arası Etkileşim Şemasında tanımlanmıştır,
- Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar Süreçler arası Etkileşim Şemasında tanımlanmış ve kaynaklar sağlanmıştır,
- Prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenmiş, Süreçler arası Etkileşim Şemasında tanımlanmıştır,
- Proseslerin sürekli iyileştirilmesi, değerlendirilmesi, istenen sonuçlara ulaşılmasını sağlamak için ihtiyaç duyulan değişikliklerin uygulanmasıyla ilgili esaslar Süreçler arası Etkileşim Şemasında tanımlanmıştır,
- KYS Hedeflerine ulaşmak, kaliteyi sürekli iyileştirmek için istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak amacıyla risk ve fırsatları belirlemiş ve tanımlamıştır.

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 4 / 14

4.4.2. Kuruluşumuz, proseslerin işletiminin desteklenmesi ve proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümante edilmiş bilginin sürdürülmesiyle ilgili uygulama esasları **Süreçler arası Etkileşim Şeması** tanımlamıştır.

5. LİDERLİK

5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1 Genel

Üst yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla KYS için liderlik ve taahhüt göstermektedir;

- KYS'nin etkinliğiyle ilgili üst yönetim tarafından hazırlanan KYS Performans Raporu her YGG Toplantısı öncesi katılımcılara sunulmaktadır ve üst yönetimin hesap verilebilirliği bu raporla sağlanmaktadır,
- Kuruluşumuzun Stratejik Yönü, Vizyon, Misyon belirlenmiş ve bu doğrultuda **Kalite Politikası** ile Kalite Hedefleri tanımlanmıştır. Vizyon ve Misyon üst yönetim tarafından belirlenmiş ve Kalite Politikası içinde dokümante edilmiştir. Kalite Hedefleri **Hedef Takip Formu** ile tanımlanmış ve tüm personele duyurulmuştur.
- KYS şartlarının, proseslerle entegre olması sağlanmıştır,
- Proses yaklaşımı ve Risk Temelli Düşünmeyle ilgili tüm personelin farkındalığının artırılması için ve kullanımı teşvik edilmektedir,
- KYS için gerekli kaynaklar üst yönetim tarafından sağlanmaktadır,
- Etkin kalite yönetimi ve KYS şartlarına uygunluğun önemiyle ilgili eğitim ve duyurular üst yönetim tarafından yapılmaktadır,
- KYS hedeflerine (amaçlanan çıktılarına) ulaşmasını sağlamak için üst yönetim tarafından **Hedef Takip Formu** ile aylık takip edilmektedir,
- KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesiyle ilgili esaslar **İnsan Kaynakları Prosedüründe (P.05)** tanımlanmıştır,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi için düzenlenen Öneri Formları ve uygulama esasları hakkında tüm personel bilgilendirilmiş ve personelin erişimine açılmıştır,
- Tüm Bölüm Yöneticilerinin KYS'yi kendi sorumluluk alanlarında etkin ve sürekli uygulatılmasını sağlamak için KYS Yönetici eğitimler düzenlenmektedir.

5.1.2 Müşteri odağı

Üst yönetim, aşağıdakileri güvence altına alarak, müşteri odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir;

- Müşteri şartlarının ve mevzuat şartlarının (birincil, ikincil) net bir şekilde belirlenmesi, anlaşılması ve düzenli olarak karşılanmasıyla ilgili esaslar,
- Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatların belirlenmesi, tanımlanması ve yönetimiyle ilgili esaslar
- Müşteri memnuniyetinin artırılması ve müşteri memnuniyetinin artırılmasına sürekli odaklanılması için yapılması gerekenlerin tayin edilmesi, belirlenmesi ve yönetimiyle ilgili esaslar tanımlanmıştır.

5.2 POLİTİKA

5.2.1 Kalite Politikasının oluşturulması

5.2.2 Kalite Politikasının duyurulması

Üst yönetim, aşağıdakileri karşılayan bir **Kalite Politikasını** dokümante etmiş, oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır;

- Kuruluşun amaç ve bağlamına uygun, stratejik yönünü destekleyen "Kuruluş Vizyon ve Misyonu" Kalite Politikası içinde dokümante edilmiştir.
- Politika kurum web sitesinde ilgili tarafların erişimine açıktır.

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 5 / 14

5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Üst yönetim, kuruluşumuzun organizasyonel yapılanmasını belirlemiş, Organizasyon Şemasıyla dokümente edilmesini ve tüm çalışanlara duyurulmasını sağlamıştır. Organizasyon Şemasındaki tüm görev unvanları için görev, yetki ve sorumluluklar belirlenmiş, **Görev Tanımları** ile tanımlanmış ve kuruluş içerisinde duyurulmuştur.

Üst yönetim, aşağıdakiler görev, yetki ve sorumlulukları yürütecek bir Yönetim Temsilcisi görevlendirmiş ve tüm çalışanlara duyurmuştur aşağıdaki görevler tanımlanmıştır;

- KYS şartlarının ve ISO 9001:2015 şartlarının karşılamasını sağlamak,
- Proseslerin istenen sonuçlarına (Proses Hedefler) ulaşılmasını sağlamak,
- KYS'nin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili rapor hazırlamak, üst yönetime ve ilgili taraflara sunmak,
- Tüm çalışanlarda müşteri odaklılık farkındalığı ile müşteri şartları bilincini artırmak,
- KYS'de olabilecek değişiklikleri KYS'nin bütünlüğünü güvence altına alarak planlanmak, uygulamak, yönetmek.

6. PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

6.1.1 Kuruluşumuzda KYS planlanırken Risk ve Fırsatları tayin etmiştir. Bunu yaparken Kuruluşumuzun iç ve dış bağlamı ile bunlarla ilgili şartlara ve aşağıdaki hususlara atıf yapılmıştır;

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- KYS Hedeflerine ulaşabilmeyi sağlamak,
- Kalite hedeflerine ulaşmak için istenen etkileri (fırsatlar) geliştirmek,
- Kalite hedeflerine ulaşmayı engelleyecek istenmeyen etkileri (tehditler) önlemek veya azaltmak istenen etkileri geliştirmek,
- Kaliteyi sürekli iyileştirmek için hangi yolların kullanılacağı ve bunlara erişimi sağlamak.

6.1.2 Kuruluşumuzda, Risk ve Fırsatlar belirlenirken gerçekleştirilen risk değerlendirme faaliyetlerinin KYS prosesleriyle entegre edilmesi, uygulanması ve etkinliğinin değerlendirilmesiyle ilgili esaslar **Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Tablosunda** tanımlanmıştır. Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, gerçekleştirilen hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisiyle orantılı olması sağlanmaktadır.

6.2 KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

6.2.1 KYS için ihtiyaç duyulan Kalite Hedefleri **Hedef Takip Formu** ile tanımlanmış, tüm çalışanlara duyurulmuş, düzenli olarak izlenmekte, takip edilmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir;

Kalite Hedefleri:

- Kalite Politikası** ile uyumlu olacak şekilde hazırlanmıştır,
- Hedefler, ölçülebilir olacak şekilde belirlenmiştir,
- Hedefler belirlenirken, müşteri şartları ve yasal şartlar dikkate alınmaktadır,
- Hedefler, hizmetlerin uygunluğunu gösteren ölçülebilir verileri içermektedir,
- Müşteri memnuniyetini artırılmasıyla ilgili ölçülebilir hedefler belirlenmiştir.

6.2.2 Kalite Hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken tanımlanan **Hedef Takip Formunda** aşağıdaki hususlar tanımlanmaktadır;

- Ne yapılacağı,
- Hangi kaynakların gerekeceği,
- Kimin sorumlu olacağı,

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 6 / 14

- Ne zaman tamamlanacağı,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceği

6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

KYS’de değişiklik ihtiyacı tespit edildiğinde,

Değişiklikler planlanırken ve gerçekleştirilirken aşağıdakileri değerlendirilmektedir;

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları,
- KYS’nin bütünlüğü,
- Kaynakların varlığı,
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi

7. DESTEK

7.1 KAYNAKLAR

7.1.1 Genel

Kuruluşumuz, KYS’nin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmekte ve sağlanmaktadır. Kaynak planlamasında öncelikle aşağıdakiler değerlendirilmektedir;

- Mevcut iç kaynakların yeterliliği ve mevcut kaynaklarla ilgili kısıtlar,
- Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceği

7.1.2 Kişiler

KYS’nin etkili şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personel, **Görev Tanımlarındaki** esaslara uygun belirlenmekte ve istihdam edilmektedir.

7.1.3 Altyapı

Proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapı (Bina-ofis altyapısı, Enerji altyapısı, İletişim altyapısı, Bilişim altyapısı, Lojistik altyapı) **üst yönetim tarafından** tedarik edilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır.

7.1.4 Proseslerin işletimi için çevre

Proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için gerekli çevre (çalışma ortamı) **işin yapılma şartları ile** uygun tayin ve temin edilmekte, sürekliliği sağlanmaktadır. Çalışma ortamında, Sosyal, Psikolojik ve Fiziksel (Isı, Nem, Sıcaklık, Işık, Gürültü, Hijyen vd.) unsurların sağlanmasında esaslara uygun hareket edilmektedir.

7.1.5 Kaynakların izlenmesi ve ölçümü

7.1.5.1 Genel

Hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla kullanılan izleme ve ölçme cihazlarının, geçerli ve güvenilir sonuç vermesini güvence altına almak için **kalibrasyon ve bakıma tabii cihaz ve ekipmanlar takip edilmektedir.**

7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği

Ölçüm sonuçlarının geçerliliği açısından uygunluk sağlamanın önemli bir parçası olarak görülen kalibrasyon ve doğrulama faaliyetleri **Kalibrasyon Takip Formunda** tanımlı esaslara uygun gerçekleştirilmektedir.

7.1.6 Kurumsal bilgi

Kuruluşumuzda en önemli bilgi kaynaklarından biri olarak Kurumsal Bilgiler ele alınmaktadır. Proseslerinin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan Kurumsal Bilginin geliştirilmesinden tüm çalışanlar sorumludur.

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 7 / 14

Kurumsal Bilgi, kuruluşumuza özel bilgi olup genellikle tecrübe ile kazanılır. Kalite Hedeflerine erişmek, proseslerin işletilmesi, Hizmetlerin uygunluğunu sağlamak için kullanılan ve paylaşılan bilgiler Kurumsal Bilgidir.

Kurumsal bilgi aşağıdaki kaynaklardan sağlanmaktadır;

- İç kaynaklı Kurumsal Bilgiler; Hizmet gerçekleştirme dokümanları, Müşteri bilgileri, Tedarikçi bilgileri, kalite kontrol raporları, organizasyon-personel bilgileri, iade raporları, düzeltici/önleyici faaliyetler, teklif ve sözleşmeler, Personel eğitim/yeterlilik bilgileri, İSG istatistikleri
- Dış kaynaklı Kurumsal Bilgiler; Standartlar, Yönetmelikler, Sektörel Raporlar, Sektörel standartlar, Sektörel mevzuat, Müşterilerden gelen bilgiler (Şartname, İş planı vb.), Tedarikçilerden derlenen bilgiler (Hammadde politikası, stok miktarları vb.)

7.2 YETERLİLİK

KYS'nin performansını ve sürekliliğini etkileyen personelin yeterliliğinin sağlanması için yıllık eğitim planları oluşturulur. Ayrıca işe başlayan personele oryantasyon eğitimleri uygulanarak kurumun yapısı hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.

- İlgili personelin uygun eğitim, öğretim ve deneyime sahip olması sağlanmaktadır,
- Uygulanabildiğinde, ihtiyaç duyulan yeterliliği kazanması için gerekli faaliyetleri (eğitim, görev yeri değişikliği, sözleşmeli yetkin personel çalıştırma, vd.) yapılmakta ve bu faaliyetlerin etkinliği değerlendirilmektedir,
- Yeterlilik kayıtları özlük dosyalarında muhafaza edilmektedir.

7.3 FARKINDALIK

Tüm personelin aşağıdaki konulardaki farkındalığını sağlamak için eğitimler planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir;

- Kalite Politikası,
- İlgili Kalite Hedefleri,
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, personelin KYS'nin etkinliğine katkısı,
- KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda yapılması gerekenler.

7.4 İLETİŞİM

OTİX bünyesinde iletişim kurumsal mailer ve aramalar ile gerçekleşmektedir. Üretime ilişkin bilgilerin paylaşılması amacıyla ise ayrıca duyuru panoları kullanılmaktadır. İletişimde kimin hangi konu ile ilgili ne zaman ve kiminle iletişime geçeceği oryantasyon eğitimleri aracılığıyla çalışanlara bildirilmektedir.

7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1 Genel

ISO 9001:2015 standardının zorunlu kıldığı ve KYS'nin etkinliğini artırmak için gereken "Dokümanite Edilmiş Bilgi" **Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak hazırlanmıştır.

7.5.2 Oluşturma ve güncelleme

Dokümanite edilmiş bilgiler oluşturulurken ve güncellenirken aşağıdaki hususlar **Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun şekilde güvence altına almalıdır;

- Doküman Tanımı (Adı, Kodu, İçeriği)
- Doküman Formatı (Yazım dili, şekli, Yayın Tarihi, Revizyon No, Revizyon Tarihi, Sayfa No)
- Dokümanın hazırlandığı ve bulunacağı ortam (Kâğıt, elektronik),
- Uygunluk ve yeterliliği için gözden geçirme ve onay (Hazırlayan, Onaylayan)

7.5.3 Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü

7.5.3.1 ISO 9001:2015 standardı ve KYS gereken dokümanite edilmiş bilgiler **Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak aşağıdakileri sağlayacak şekilde kontrol edilmektedir;

- Dokümanların ihtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,
- Uygun şekilde korunması (Gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik açısından)

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 8 / 14

7.5.3.2 Dokümanite edilmiş bilgiler **Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak aşağıdakileri sağlayacak şekilde kontrol edilmektedir

- Dokümanite edilmiş bilgilerin dağıtımı,
- Dokümanite edilmiş bilgilere erişim yetkileri (Sadece görme, yazdırma, silme, değiştirme yetkisi)
- Dokümanite edilmiş bilgilerin kullanımı,
- Dokümanite edilmiş bilgilerin niteliğinin muhafazası, bütünlüğünün korunması, istenmeyen değişikliklere karşı korunma,
- Dokümanite edilmiş bilgilerin arşivlenmesi,
- Dokümanite edilmiş bilgilerin revizyonu ve takibi,
- Dokümanite edilmiş bilgilerin muhafazası ve elden çıkarılması-imha

KYS'nin planlaması ve işletimi için gereken dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilgilerin uygun şekilde tanımlanması ve kontrol edilmesi de **Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

8 OPERASYON

8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

Hizmet şartlarını karşılamak için gerekli prosesler **Süreç Akış Şemalarıyla** tanımlanmaktadır. Hizmet gerçekleştirme operasyonlarının planlanması, gerçekleştirilmesi ve kontrol edilmesi için aşağıdakiler sağlanmaktadır;

- Hizmet gerçekleştirme şartlarının belirlenmesi,
- Proses kabul kriterlerinin oluşturulması ve bu kriterlere göre kontrollerin gerçekleştirilmesi,
- Hizmet kabul kriterlerinin oluşturulması ve bu kriterlere göre kontrollerin gerçekleştirilmesi,
- Hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için gerekli kaynakların belirlenmesi,
- Proseslerin planlanan şekilde işlerliğinin kayıt altına alınması, bu kayıtların muhafazası ve sürekliliğinin sağlanması,
- Hizmetlerin şartlara uygunluğunun kayıt altına alınması, bu kayıtların muhafazası ve sürekliliğinin sağlanması.

Planlı değişikliklerin kontrol edilmesi ve istenmeyen değişikliklerin sonuçları Süreç Sorumlusu tarafından gözden geçirilir ve değişikliğin olumsuz etkilerinin azaltılması için gerekli faaliyetler belirlenir, gerçekleştirilir.

Kapsam dahilimizde dış kaynaklı proses bulunmamaktadır.

8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

Hizmetlerin müşteriye teklif edilmesinden satışına kadar tüm operasyonlar **Satış Pazarlama Sürecine** uygun gerçekleştirilmektedir.

8.2.1 Müşteri ile iletişim

Müşteriyle iletişimde aşağıdakiler netleştirilmektedir;

- Hizmet bilgileri,
- Teklif/Sözleşme şartları,
- Muhafaza, Taşıma, Teslimat, Teslim sonrası şartlar,
- Teklif/Sözleşme değişiklikleriyle ilgili şartlar,
- Hizmetlerle ilgili müşteri geri bildirimlerinin (Müşteri şikayetleri dahil) alınması,
- Müşteri mülkiyetinin muhafazası ve kontrolü,
- Beklenmedik durumlar için özel şartlar (uygun olduğu zaman).

8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Müşteriye teklif edilecek hizmetler için şartlar belirlenirken aşağıdakiler sağlanmaktadır;

- Hizmetle ilgili mevzuat şartları ve diğer gerekli görülen şartların tanımlanması,
- Teklif edilen hizmetler için beyan edilen şartların karşılanacağıyla ilgili taahhüt verilmesi

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 9 / 14

8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.3.1 Müşteriye teklif edilen hizmetler için beyan edilen şartları karşılayabilme yeteneğine sahip olduğu kayıt altına alınarak güvence altına alınmaktadır. Müşteriye hizmeti sağlamayı taahhüt etmeden önce, aşağıdakileri içeren bir gözden geçirme yapılmaktadır;

- Teslimat ve teslimat sonrası faaliyetlerle ilgili şartlar,
- Fiyat Listeleri (Katalog vb),
- Ödeme şartları,
- Müşteri tarafından belirtilen şartlar,
- Müşteri tarafından ifade edilmeyen ancak amaçlanan kullanım için gerekli olan ve bilinen şartlar,
- Kuruluşumuz tarafından belirtilen şartlar (Bayilik, Toptan alım vd),
- Hizmetle ilgili mevzuat şartları,
- Önceden ifade edilenden farklı sözleşme/sipariş şartları.

Daha önceden tanımlanandan farklı sözleşme/sipariş şartları ile ilgili hususların çözülmesiyle ilgili hususlar **Satış-Pazarlama bölümünün yetkisindedir**. Müşteri, hizmet şartlarını dokümanite edilmiş bir şekilde beyan etmediğinde, onay vermediğinde; müşteri şartları, kabulden önce Pazarlama Satış Bölümü yetkilisi tarafından teyit edilmektedir.

8.2.3.2 Aşağıdakilerle ilgili dokümanite edilmiş bilgiler Pazarlama Satış Bölümü tarafından muhafaza edilmektedir; şekilde:

- Gözden geçirme sonuçları,
- Hizmetler için yeni şartlar.

8.2.4 Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi

Hizmetlerle ilgili şartlar değiştiğinde, ilgili dokümanite edilmiş bilginin (Güncel Fiyat Listeleri, Teslim şartları, minimum sipariş miktarı, Kataloglar vd.) değiştirilmesi, müşterinin ve ilgili personelin değişen şartların farkında olması sağlanmaktadır.

8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi kapsam dışı olması sebebi ile çıkarılmıştır.

8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1 Genel

Dişarıdan tedarik edilen proses, hizmetler **Satınalma Sürecinde** belirtilen esaslara göre satın alınmaktadır. Bunların istenen şartlara uygun olmasını sağlamak için aşağıdaki durumlara göre bunlara uygulanacak kontroller Satınalma Sürecinde tanımlanmıştır;

- Dış tedarikçilerden temin edilen hizmetlerin, kendi hizmetlerimizle birleştirilmesi amaçlandığında,
- Dış tedarikçilerden temin edilen hizmetlerin, dış tedarikçiler tarafından kuruluşumuz adına doğrudan müşterilerimize teslim edildiğinde,
- Hizmet gerçekleştirmenin prosesin bir bölümünün, dış tedarikçi tarafından gerçekleştirilmesi halinde.

Dış tedarikçilerin belirlenen şartlara göre değerlendirilmesi, seçilmesi, performanslarının izlenmesi ve yeniden değerlendirmesiyle ilgili kriterler tayin edilmiş, uygulanmakta ve kayıtları muhafaza edilmektedir. **Satınalma Sürecinde** belirtilen esaslara göre bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde dış tedarikçilerin proses, hizmetlerin tedarik etme yetenekleri temel alınır.

8.4.2 Kontrolün tipi ve boyutu

Dişarıdan tedarik edilen girdilerin (proses, hizmetler), hizmet gerçekleştirme operasyonlarını aksatmaması Satınalmadan sorumlu personel tarafından sağlanmaktadır. Müşteri şartlarına uygun, müşterinin istediği zamanda ve istediği kalitede hizmetin sunmak için tedarik edilen girdilerin uygunluğunu ve sürekliliğini sağlamak Satınalmadan sorumlu personel en temel görevi olarak tanımlanmıştır.

Dış tedarikçilere yapılan kontroller aşağıdaki esaslara göre **Satınalma Sürecinde** tanımlanmıştır;

- Dişarıdan tedarik edilen proseslerin KYS'nin kontrolünde olması sağlanmaktadır,

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 10 / 14

- Dış tedarikçiye uygulanacak kontroller tanımlanmıştır,
- Tedarik edilecek girdilere (proses ve hizmetler) uygulanacak kontroller tanımlanmıştır,
- Dışarıdan tedarik edilen proses ve hizmetlerin, müşteri ve mevzuat şartlarına uygun ürünleri düzenli/sürekli sağlama yeteneği ve potansiyel etkisine göre değerlendirilmektedir,
- Dış tedarikçilerin kuruluşumuza sağladığı girdilerin (proses, hizmetler) uygunluğu için gerçekleştirdi kontrollerin etkinliği Satınalmadan sorumlu personel tarafından değerlendirilmektedir.
- Dışarıdan tedarik edilen girdilerin (proses, hizmetler) şartları karşıladığına dair kayıtlar (doğrulama vd) Satınalmadan sorumlu personel tarafından muhafaza edilmektedir.

8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi

Aşağıdaki bilgiler Satınalmadan sorumlu personel tarafından **Satınalma Sürecinde** belirtilen esaslara uygun Dış tedarikçilere bildirilir. Bildirimden önce şartlara uygunluğun güvence altına alınması sağlanmaktadır.

- Tedarik edilecek girdilerin (proses, ürün/hizmetler) tanımını içeren bilgi,
- Hizmetler ve bunları gerçekleştirmek için uygulanacak yöntemler/prosesler ile kullanılacak teçhizatın tanımlanması ve onaylanmasıyla ilgili bilgi,
- Hizmetlerin serbest bırakılmasıyla (kontrol ve onay) ilgili şartları içeren bilgi,
- Tedarikçi personelinden herhangi bir kalifikasyon istendiği durumlarda, yeterlilik bilgisi,
- Dış tedarikçilerle kurulacak iletişim metodu, etkileşim,
- Dış tedarikçilerin performansını izleme ve ölçmeye yönelik kontrol ve izleme metodu,
- Gerekğinde dış tedarikçinin tesislerinde yapılacak doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri (müşteri denetimleri dahil)

8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

8.5.1 Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü

Hizmetin sunumunu **Üretim Sürecinde** tanımlanan esaslara uygun kontrollü şartlarda yürütülmektedir. Kontrollü şartlar temel olarak aşağıdaki hususları kapsar;

- Hizmet gerçekleştirme kriterleri/karakteristiklerinin dokümante edilmesi,
- Hizmet gerçekleştirme sonrası istenen sonuçların dokümante edilmesi,
- Hizmet karakteristiklerine uygunluğu kontrol etmek için kullanılacak izleme/ölçme teçhizatı ve kullanımı,
- Hizmet gerçekleştirme sürecindeki Proses kontrol ve Son kontrol metodu, kabul/kontrol kriterleri,
- Uygun altyapı ve çevrenin kullanımı,
- Hizmet gerçekleştirme için gerekli yetkinliğe sahip personelin görevlendirilmesi,
- Hizmet gerçekleştirilmesi sürecinde ve sonrasında oluşabilecek insan hatalarını önlemek için faaliyetlerin belirlenmesi ve gerçekleştirilmesi,
- Hizmetin piyasaya sürülmesi, teslim ve teslim sonrası faaliyetlerin uygulanması

8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Hizmetlerin uygunluğundan emin olmak için girdi kontrolden son kontrole **Üretim Süreci** tüm aşamalarında tanımlama yapılmaktadır. Tanımlama ve izlenebilirlik esasları **Üretim Süreci** tanımlanmıştır.

8.5.3 Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Hizmet gerçekleştirme sürecinde müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyetle (kalıp, malzeme, bileşen, makine, ekipman, alet edevat, tesis, fikri mülkiyet ve kişisel bilgiler) çalışma durumu olduğunda bunların tanımlanması, doğrulanması, korunması ve muhafazasıyla ilgili sorumluluk OTİX' e aittir. Herhangi bir müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için uygun olmadığı tespit edilirse, bu durum müşteriye veya dış tedarikçiye rapor edilir.

8.5.4 Muhafaza

Hizmetlerin gerçekleştirme sürecinde hammadde, yarı mamul, mamul tüm girdi ve çıktıların muhafazasıyla (tanımlama, ambalajlama), "tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 11 / 14

8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

Hizmetle ilgili teslimat sonrası faaliyetleri/şartları (geri dönüşüm, iade, imha vd) belirlerken aşağıdaki hususları değerlendirmektedir;

- Mevzuat şartları,
- Hizmetlerle ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar,
- Hizmetlerin yapısı, kullanımı ve ömrü,
- Müşteri şartları,
- Müşteri geri bildirimleri

8.5.6 Değişikliklerin kontrolü

Hizmet gerçekleştirmesindeki değişiklik yapılacağı zaman, şartlara uygunluğu sürdürülmesini sağlamak amacıyla **Üretim Süreci** tanımlanan esaslara uygun yetkili personel tarafından gözden geçirilir ve kontrol edilir. Gözden geçirme sonuçları, değişikliğe karar veren yetkili onayları ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli yeni faaliyetlerin tanımları dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilir.

8.6 ÜRÜN VE HİZMET SERBEST BIRAKILMASI/SUNUMU

Hizmet gerçekleştirmesi sonrası, uygun aşamalarda ve planlı olarak **Üretim Süreci** tanımlanan esaslara uygun, istenen şartları karşılayıp karşılamadığı doğrulanır. Hizmetlerin kabul kriterlerine uygunluğu, serbest bırakılması, müşteriye teslim/sunum öncesinde doğrulanmaktadır. Doğrulama kararı, yetkili ve mümkün olduğunda müşteri tarafından onaylanmaktadır. Hizmet sunumuyla ilgili aşağıdaki dokümanite edilmiş bilgi Üretim Bölümde muhafaza edilir.

- Kabul kriterlerine uygun olduğunu gösteren kayıtlar,
- Sunumun onaylandığını gösteren kayıtlar

8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

8.7.1 Hizmet gerçekleştirmesi sürecinden girdi kontrolden, proses kontrole ve son kontrole kadar şartlara uymayan hammadde, yarı mamul ve mamul tespit edildiğinde **Üretim Sürecine** göre, istenmeyen kullanımının veya teslimatının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulması sağlanmaktadır. Hizmetin teslimatından sonra tespit edilen uygun olmayan hizmetlerle ilgili de **Üretim Sürecine** göre işlem yapılır.

Tespit edilen uygunsuzluğun yapısına göre ve Hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisine göre uygun faaliyetler planlanır ve gerçekleştirilir. Uygun olmayan Hizmet aşağıdaki yollardan biri veya fazlası ile ele alınır;

- Hizmetin düzeltilmesi,
- Hizmetin ayrılması, askıya alınması,
- Müşterinin bilgilendirilmesi,
- Şartlı kabulü için yetkili onayının alınması.

Uygun olmayan hizmetler düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için **Üretim Sürecine** göre yeniden doğrulamaya tâbi tutulur.

8.7.2 Uygun olmayan hizmetlerle ilgili aşağıdaki bilgiler muhafaza edilir;

- Uygunsuzluğun tanımı ve tespit eden personel,
- Uygunsuzluğun giderilmesi için yapılan faaliyetleri ve sorumlu personel,
- Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkili personel,
- Şartlı kabulü kararı verildiğinde, bu kararı onaylayan yetkili personel,

9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1 Genel

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 12 / 14

KYS'nin performansını artırmak, etkinliğini sürekli iyileştirilmek için "ölçülmeyen iyileştirilemez" prensibine uygun gerçekleştirilen faaliyetler (izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme), aşağıdaki hususlar doğrultusunda tanımlanmıştır;

- İzlenmesi ve ölçülmesi gereken veriler,
- İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemleri,
- İzleme ve ölçmenin gerçekleştirileceği zaman,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının analiz edileceği ve değerlendirileceği zaman,
- Gerçekleşen faaliyetlerin sorumlu/ları,
- Faaliyet sonuçlarının kaydedildiği dokümanite edilmiş bilgilerin nasıl muhafaza edileceği

9.1.2 Müşteri memnuniyeti

Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin ne derece karşılandığını belirlemek, müşteri algısını ölçmek amacıyla Müşteri memnuniyet Anketleri Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilmekte ve her YGG toplantısında üst yönetime raporlanmaktadır.

9.1.3 Analiz ve değerlendirme

İzleme ve ölçmeden gelen veriler/bilgiler, aşağıdakilerin analizi ve değerlendirilmesi yapılmaktadır;

- Hizmetlerin uygunluğunu gösteren analiz ve değerlendirme,
- Müşteri memnuniyet derecesini gösteren analiz ve değerlendirme,
- KYS'nin performansı ve etkinliğini gösteren (iç tetkikler) analiz ve değerlendirme,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığını gösteren analiz ve değerlendirme,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliğini gösteren analiz ve değerlendirme,
- Dış tedarikçilerin performansını gösteren analiz ve değerlendirme,
- KYS'nin iyileştirme ihtiyaçlarını açığa çıkaracak analiz ve değerlendirme faaliyetleri.

9.2 İÇ TETKİK

9.2.1 KYS şartlarına ve ISO 9001:2015 standart şartlarına uygunluğu tespit etmek, KYS'nin etkin bir şekilde uygulanma ve sürekliliğini sağlama durumunu belirlemek için **İç Denetim Prosedüründe** ve ISO 19011 standardında tanımlanan esaslara uygun olarak iç tetkikler planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir.

9.2.2 İç tetkiklerin planlanması ve gerçekleştirilmesiyle ilgili aşağıdaki hususlar **İç Denetim Prosedüründe** tanımlanmıştır;

- Sıklık, yöntemler, sorumluluklar, planlama şartları ve raporlama dahil, söz konusu proseslerin önemi, kuruluşu etkileyen değişiklikler ve önceki tetkik sonuçları değerlendirilmesi,
- İç Denetim Planının oluşturması ve sürekliliğinin sağlanması,
- Her bir tetkik için kapsam belirlenmesi ve İç Denetim Soru Listelerinin hazırlanması,
- Tetkik prosesinin objektifliği ve tarafsızlığını güvence altına almak için İç Denetçilerin kendi bölümlerinin dışında görevlendirilmesi, seçilmesi ve denetimlerin gerçekleştirilmesi,
- Tetkik sonuçlarının üst yönetime rapor edilmesinin sağlanması,
- Denetim sonrası tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetlerin termine uygun gerçekleştirilmesi,
- Denetim Planına uygun gerçekleştirilen denetimlere ait kayıtların muhafaza edilmesi

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG)

9.3.1 Genel

Üst yönetim, KYS'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini, Vizyon, Misyon ve Kalite Politikasıyla uyumluluğunu sağlamak için YGG Toplantıları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir.

9.3.2 YGG girdileri

YGG toplantılarında aşağıdaki konular görüşülmektedir;

- Önceki YGG toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 13 / 14

- KYS ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Müşteri görüşme sonuçları,
- İlgili taraflardan (Müşteri, Tedarikçi, Komşu işletmeler, Sektörel firmalar, Üye olunan STK'lar vd.) gelen geri bildirimler,
- Kalite Hedeflerinin gerçekleşme durumu,
- Proses performans sonuçları,
- Hizmetlerin şartlara uygunluğuyla ilgili performans sonuçları,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- İç Tetkiklerin sonuçları,
- Dış Tetkiklerin (Müşteri denetimleri, Yasal mevzuat teftişleri) sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performans değerlendirme sonuçları
- KYS'nin uygulanması için gerekli kaynakların varlığı (İnsan kaynakları, Finans, Altyapı vd)
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar

9.3.3 YGG çıktıları

YGG toplantıları sonrasında aşağıdaki konularla ilgili kararlar alınır, yapılacak faaliyetler belirlenir, sorumlu atanır ve termine uygun gerçekleştirilmesi sağlanır. Tüm YGG kayıtları Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

- İyileştirme fırsatları için alınan kararlar,
- KYS'yle ilgili değişiklik ihtiyaçları ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda alınan kararlar,
- KYS'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakların belirlenmesi ve temin edilmesiyle ilgili kararlar.

10 İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL

Kuruluş iyileştirme için fırsatları tayin etmeli ve seçmeli, müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamalıdır. Bunlar aşağıdakileri içermelidir:

- Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek,
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak.

Not – İyileştirmeye örnekler; düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, inovasyon ve organizasyon değişikliğini içerebilir.

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

10.2.1 Bir uygunsuzluk oluştuğunda, şikayetlerden kaynaklananlar dahil, kuruluşumuz **Düzeltilici Faaliyet Prosedüründe** tanımlı esaslara uygun olarak uygunsuzluğa tepki vermekte ve prosedüre uygun olarak aşağıdaki şekilde faaliyette bulunmaktadır;

- Uygunsuzluğu kontrol etmek ve düzelmek için faaliyetler planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlerin sonuçları değerlendirmektedir.
- Uygunsuzluğun; tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla gerçekleştirilecek faaliyetlerden önce uygunsuzluğun kök sebeplerinin tayin edilmesi sağlanmaktadır. Uygunsuzluğu gözden geçirilmesi, analiz edilmesi, benzer uygunsuzlukların olup olmadığını, bu uygunsuzluğa bağlı oluşabilecek potansiyel uygunsuzlukların belirlenmesi de gerçekleştirilecek faaliyetlerden önce sağlanır.
- İhtiyaç duyulan faaliyetler planlanmakta, sorumlu ve termin belirlenmekte ve gerçekleştirilmektedir,
- Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçirilmektedir,
- Planlama esnasında tayin edilen risk ve fırsatlar güncellenmektedir,
- Gerektiğinde, kalite yönetim sisteminde değişiklik yapılması mümkün kılınmıştır.
- Planlanan ve gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin, karşılaşılan uygunsuzluğun etkisine uygun olması sağlanmaktadır.

10.2.2 Kuruluşumuz, aşağıdakilerin kanıtı olarak **Düzeltilici Faaliyet Prosedüründe** tanımlı esaslara uygun uygunsuzlukların tanımlanmasını sağlamakta, bunların ortadan kaldırılması/yeniden oluşmaması için gerekli düzeltici faaliyetleri planlanması,

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu : E.01
		Yayın Tarihi : 17.10.2018
		Revizyon No : 1
		Revizyon Tarihi : 07.01.2020
		Sayfa No : 14 / 14

gerçekleştirilmesi ve bunların kayıt altına alınmasını, muhafaza edilmesini sağlamaktadır. Düzeltici faaliyet sonucuna yönelik kayıtlar da aynı şekilde muhafaza edilmektedir.

10.03 Sürekli İyileştirme

Kuruluşumuzda mevcut KYS'nin etkinliğinin sürekli geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için her yıl yapılan YGG Toplantılarında kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans kriterleri, iç denetim sonuçları, düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçları ve müşterilerden gelen geri besleme bilgileri değerlendirilmekte, gerekli kararlar alınmakta ve alınan bu kararlar uygulanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAY
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür