



İL MÜDÜRLÜKLERİ

**TS EN ISO 9001:2008
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
EĞİTİMİNE
HOŞGELDİNİZ**



EĞİTİM PROGRAMI

1.GÜN

09.30.-12.30

- Kalite, Kalite Yönetim Sistemleri, Temel Terimler
- Kalite Yönetim Prensipleri,

12.30.-13.30. Öğle Arası

13.30.-16.30

- Kalite Yönetim Sistemi Genel Şartlar, Dokümantasyon Şartları,
- Yönetim Sorumluluğu,



2. GÜN

09:30.-12:30

- Kaynak Yönetimi,
- Ürün/Hizmet Gerçekleştirme,
- 12.30.-13.30. Öğle Arası

13.30.-16.30

- Ürün/Hizmet Gerçekleştirme (Devam),
- İzleme, Ölçme ve İyileştirme



- ❖ TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi (Merkez Teşkilatı, Ocak 2015)
- ❖ TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi (Taşra Teşkilatı, Nisan, 2015)
- ❖ TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi (Merkez Laboratuvarlar, Mayıs 2015)
- ❖ TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi (Merkez Bina, 2015)
- ❖ TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim sistemi (Merkez, 2015)





AMAÇ

Tüm illerde Kalite Yönetim Sistemi uygulayarak uygulamalarda birlik ve kontrol sağlayarak kaliteyi yükseltmek

STRATEJİ

Ankara İl Müdürlüğü referans alınarak oluşturulan Kalite Yönetim Sistemini tüm iller için modelleyerek genel bir sistem oluşturularak yaygınlaştırmak.

■



Bu Eğitimde Hedeflenenler

- Kalite kavramlarının bilinmesi
- Kalite Yönetim Sistemi Standart maddelerinin kuruluş için yorumlanması
- Proses yaklaşımının kavranması
- Kalite Yönetim Sistemi etkinliğinin İzlenmesi, ölçümü ve iyileştirilmesi için yöntemlerin öğrenilmesi



TS EN ISO 9000:2008

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ
TEMEL ESASLAR,
TERİMLER VE TARİFLER**





KALİTE

- Yapısal karakteristikler takımının şartları yerine getirme derecesi. (TS EN ISO 9000:2008)
- Kullanıma uygunluktur. (Juran)
- Şartlara uygunluktur. (Crosby)
- İhtiyaç ve beklentilerin karşılanabilme oranıdır.

❖ **Kalite Saygıdır Saygınlık Getirir.**



Sistem

Birbiri ile ilgili olan veya karşılıklı etkileşimde bulunan elemanlar takımı.

Yönetim Sistemi

Politika ve hedefleri oluşturmak ve bu hedefleri gerçekleştirmek için kullanılan sistem.

Not: Bir kuruluşun yönetim sistemi:

- Kalite yönetim sistemi,
- Finans yönetim sistemi veya
- Çevre yönetim sistemi gibi farklı yönetim sistemlerini içerebilir.

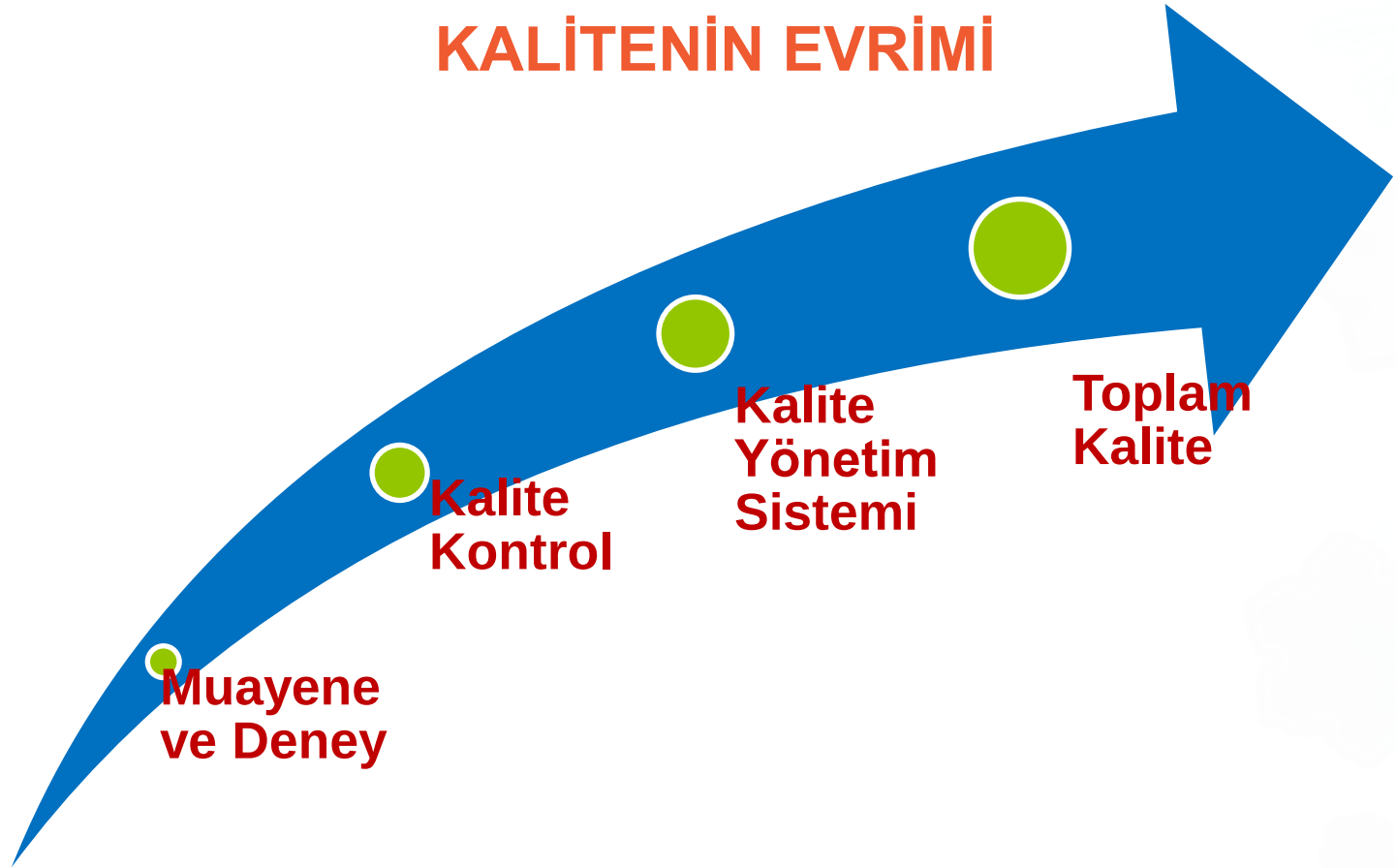


Kalite Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu kalite açısından yönlendiren ve kontrol eden yönetim sistemidir.



KALİTENİN EVRİMİ





KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PRENSİPLERİ

1. Müşteri odaklılık
2. Liderlik
3. Çalışanların katılımı
4. Proses yaklaşımı
5. Yönetimde sistem yaklaşımı
6. Sürekli iyileştirme
7. Verilere dayalı karar verme yaklaşımı
8. Tedarikçilerle karşılıklı faydaya dayanan ilişkiler



1- MÜŞTERİ ODAKLILIK

Kuruluşlar ;

- ❖ Mevcut ve gelecekteki müşteri **ihtiyaçlarını** anlamalı,
- ❖ Müşteri **şartları**na uymalı,
- ❖ Müşteri **beklentilerini** de aşmak için çabalamalıdır.



2- LİDERLİK

- Liderler kuruluşun amacını ve yönünü belirler.
- Kuruluşun amaçlarının başarılması için kişilerin katılımını sağlayacak ortam oluşturulmalıdır.



3- ÇALIŞANLARIN KATILIMI

- Çalışanlar bir kuruluşun temelidir.
- Çalışmalara tam olarak dahil edilmeleri kendi yeteneklerini kuruluşun yararına kullanmalarını sağlar.
- Çalışanların iyileşme çalışmalarına katılım için motivasyon gereklidir.



4- PROSES YAKLAŞIMI

➤ Faaliyet takımları;

- Girdileri ve çıktıları belirlenmiş
- Kontrol altına alınmış
- Başarım(Performans) seviyeleri belirlenmiş

bir süreç olarak yönetilirse istenilen sonuçlara daha çabuk ulaşılabilir.



5- YÖNETİMDE SİSTEM YAKLAŞIMI

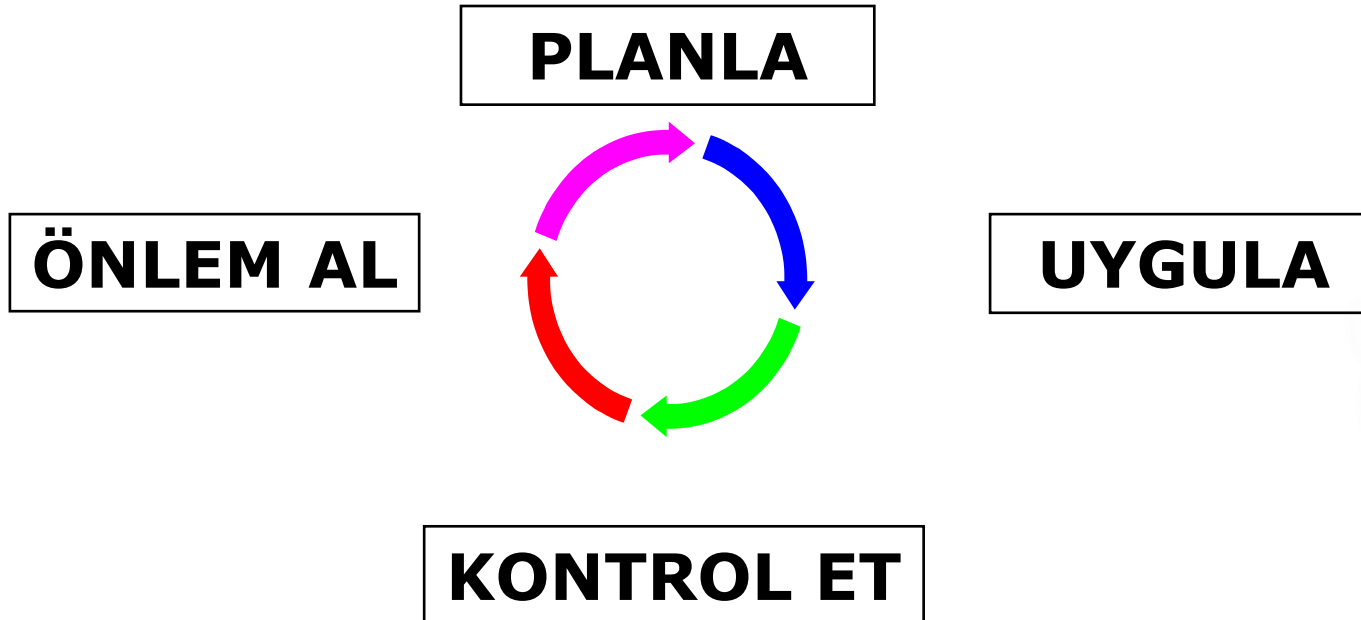
Belirli bir amaç için birbirleriyle ilişkili proseslerin oluşturduğu sistemin;

- ✓ Belirlenmesi,
 - ✓ Anlaşılması,
 - ✓ Etkileşimlerinin yönetilmesi,
- kuruluşun etkinliğini ve verimliliğini artırır.



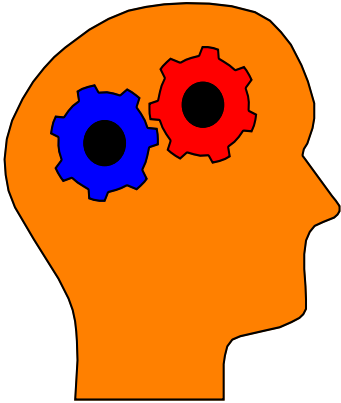
6- SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Kuruluşun en kalıcı amacı olmalıdır.





7- VERİLERE DAYALI KARAR VERME YAKLAŞIMI



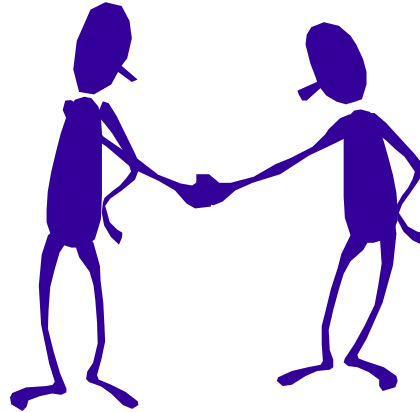
Etkin ve doğru karar verme, gerçekçi verilerin ve bilgilerin uygun tekniklerle analizine bağlıdır.





8- TEDARİKÇİLERLE KARŞILIKLI FAYDAYA DAYALI İLİŞKİLER

Kuruluş ve tedarikçileri birbirlerinden bağımsız olmalarına rağmen karşılıklı faydaya dayanan ilişki değer yaratır .





Standart ne sağlar?

- Kalite Yönetimi için genel bir çerçeve sağlar (yönetim sistemi ve yapısı)
- Kuruluşlar arasında güven ortamı yaratır
- Proseslerin yönetilmesiyle ürün/hizmet kalitesinin sağlanması, devam ettirilmesi ve iyileştirilmesine olanak verir,
- Müşteriye/Hizmet alanlara ürün ve hizmetlerin tutarlılığının güveninin verilmesini sağlar



TS EN ISO 9001 Ne değildir?

- Kaliteyle ilgili tüm problemleri çözmez
- Neyin yapılacağını söyler, nasıl yapılacağını söylemez
- Etkin bir Kalite Yönetim Sistemi için şartları belirtir.



Kalite planlaması

Kalite yönetiminin, kalite hedeflerinin oluşturulmasına odaklanan ve kalite hedeflerinin gerçekleştirilmesi için gerekli iş proseslerini ve ilgili kaynaklarını belirleyen bölümdür.

Not : Kalite planlarının oluşturulması, kalite planlamasının bir parçası olabilir.

Etkinlik

Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve planlanmış sonuçlara ulaşma derecesi.



Proses

Girdileri çıktılarına dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi.

Not 1 - Genellikle bir prosesin çıktıları, diğer proseslerin girdileri olabilir.

Not 2 - Kuruluşun prosesleri, genellikle katma değer yaratacak şekilde planlanır ve kontrollü şartlar altında gerçekleştirilir.

Not 3 - Son ürünün uygunluğunun hemen veya ekonomik olarak doğrulanamadığı bir proses genellikle “özel proses” olarak adlandırılır.





Ürün

Bir proses sonucudur.

Dört genel ürün kategorisi vardır.

ÜRÜN KATAGORİLERİ

- Hizmetler
- Yazılım
- Donanım
- İşlenmiş Malzemeler

ÖRNEKLER

Sağlık, taşımacılık ...

Bilgisayar programı, sözlük...

Network, tesisat...

Ekmek, yağ ve takı



Müşteri

Ürünü/Hizmeti alan kuruluş
veya kişi.

«Velinimet»

Örnek: Tüketici, müşteri,
nihai kullanıcı, perakendeci,
yararlanan, hizmet alan veya
satın alan.





Müşteri memnuniyeti

Yerine getirilen müşteri **şartlarının**, müşteri tarafından algılanma derecesidir.

Not 1 - Müşteri şikayetleri, düşük müşteri memnuniyetinin yaygın bir göstergesidir. Ancak müşteri şikayetlerinin olmaması, müşteri memnuniyetinin yüksek olduğu anlamının çıkarılmasını gerektirmez.



BEKLENTİ < ALGI





Tasarım ve Geliştirme

«Şartları, belirtilmiş karakteristiklere veya bir ürünün veya bir prosesin veya bir sistemin şartnamesine dönüştüren prosesler takımı.»



Sunulan hizmetler/Süreçler içerisinde bulunmayan veya arzu edilen özelliklerde olmayan bir hizmeti/süreci sisteme kazandırmak için gerekli faaliyetlerin tamamı

Not 1 - “Tasarım” ve “geliştirme” terimleri bazen eş anlamlı olarak ve bazen tasarım ve geliştirme prosesinin çeşitli aşamalarını tanımlamak için kullanılır.



Örnek: Yapı Denetim Hizmeti, Alo 181, Denetimlerde «Tablet» kullanmak



Tedarikçi

Müşteriye sunulacak ürünün yada hizmetin sağlanması için hammadde/ara ürün veya hizmet sağlayan kuruluş/kişi.

Örnek: Bir ürünün üreticisi, dağıtıcısı, perakendecisi veya satıcısı veya bir hizmet veya bilginin sağlayıcısı.

Not 1 -Bir tedarikçi, kuruluşun içinden ya da dışından olabilir.





Kuruluş

Sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri düzenlenmiş çalışan kişiler ve tesisler grubudur.

Örnek- Şirket, ortaklık, firma, teşebbüs, enstitü, hayır kurumu, tüccar, birlik veya bunların bir parçası veya birleşimi.

Not 1 - Düzenleme, genellikle düzenli bir yapı şeklindedir.

Not 2 - Bir kuruluş, özel veya kamu kuruluşu olabilir.

Not 3 - Bu tarif, **kalite yönetim sistemi** standartlarının amaçları için geçerlidir.





İlgili taraf

Bir **kuruluşun** performansından veya başarısından bir fayda sağlayan kişi veya grup.

Örnek:

Müşteriler, mal sahipleri, kuruluştaki çalışanlar, **tedarikçiler**, bankerler, sendikalar, ortaklar veya toplum.

Not: Grup, bir kuruluştan, kuruluşun bir bölümünden veya birden fazla kuruluştan oluşabilir.



Çalışma ortamı

İşin yapılması sırasında bulunması gereken şartlar grubu.

Not: Şartlar, fiziksel, sosyal, psikolojik veya çevre faktörlerini içerir.

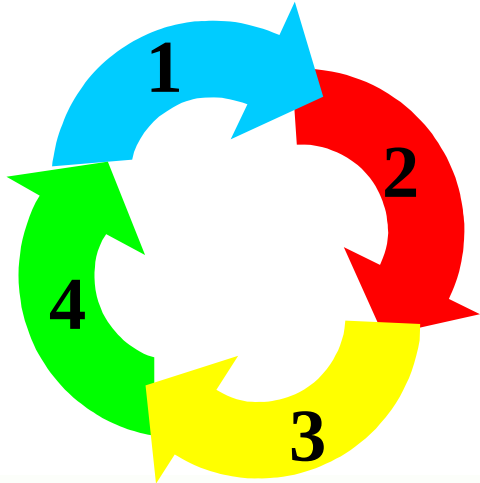
Sıcaklık, bilgi ve uyarı işaretleri, ergonomi ve atmosferik bileşim, hijyen, steril ortam, aydınlık ve sessizlik vb.



KALİTE YAKLAŞIMLARI

TEPKİSEL YAKLAŞIM

HATAYI ORTADAN KALDIRMAK İÇİN
MÜŞTERİ ŞİKAYETİNİN ANALİZİ VEYA
HATANIN YAKALANMASI BEKLENDİĞİNDEN
DAHA YAVAŞ TEPKİ VERİR.



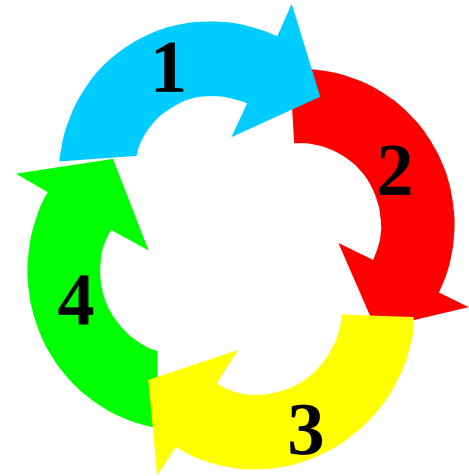
- 1- MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ANALİZİ
- 2- DÜZELTİCİ FAALİYET
- 3- PROSES KONTROL
- 4- ÜRÜN/HİZMET SUNUMU





ÖNLEYİCİ SİSTEM YAKLAŞIMI

HATALAR ORTAYA ÇIKMADAN ÖNLENMEYE ÇALIŞILDIĞINDAN KALİTEDE GELİŞME VE İYİLEŞME SAĞLANMAKTA VE SONUÇTA PAZARA GİRME SÜRECİ DAHA HIZLI OLMAKTADIR.



1. MÜŞTERİ İSTEKLERİNİN TESPİTİ
(PAZAR ARAŞTIRMASI)
2. TASARIM VE GELİŞTİRME
FAALİYETLERİ
3. PROSES KONTROL
4. ÜRÜN/HİZMET SUNUMU





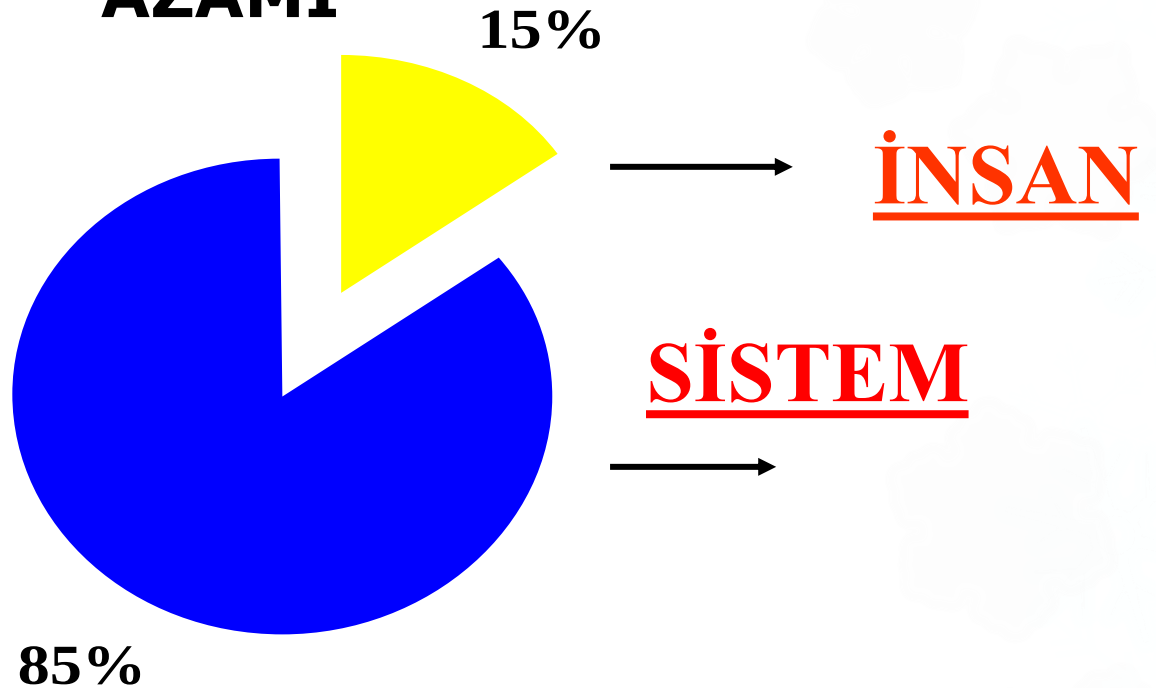
ETKİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMANIN YARARLARI

- MALİYET VE ZAMANDAN TASARRUF
- DAHA AZ ŞİKAYET
- DAHA AZ SERVİS-BAKIM GİDERLERİ
- KAYNAKLARIN OPTİMUM KULLANIMI
- YÖNETİM KOLAYLIĞI
- SAĞLIKLI BİLGİ AKIŞI



HATALARIN ORANI

AZAMİ





KALİTE MALİYET TÜRLERİ





KALİTE RİSKLERİ

- **Ölçme hataları**
- **Kontrol yetersizliği**
- **Farkındalık eksikliği**
- **Doküman, bilgi yetersizliği**
- **Donanım eksikliği**
- **Uygun olmayan çalışma ortamı**
- **Yetersiz tedarik vb.**



TS EN ISO 9001:2008 Standardı hangi şartları belirtir?

- Müşteri şartlarını,
- Ürünle ilgili uygulanabilir yasal şartları(mevzuat),
- Sistemin sürekli iyileştirilmesi ve yasal şartlara uyma güvencesi için proseslerin belirlenmesini,
- Sistemin etkin olarak uygulanması yoluyla müşteri memnuniyetinin arttırılması amacına yöneldiği yerlerde kalite yönetim sistemi için şartlarını belirtir



TS-EN ISO 9001:2008 Serisi Standardlar

- TS-EN ISO 9000: 2007 : Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler
- TS-EN ISO 9001: 2008 : Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar
- TS-EN ISO 9001: 2015 : Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar (TASLAK)
- TS-EN ISO 9004: 2011 : Kalite Yönetim Sistemleri – Performans İyileştirilmeleri İçin Kılavuz



TS EN ISO 9001:2008

Kalite Yönetim Sistemi - Şartlar





TS-EN ISO 9001:2008 beş ana bölümde yapılanmıştır.

- Madde 4- Kalite Yönetim Sistemi
- Madde 5- Yönetim sorumluluğu
- Madde 6- Kaynak yönetimi
- Madde 7- Ürün gerçekleştirme
- Madde 8- Ölçme, analiz ve iyileştirme



1.2 Uygulama

Bu standardın bütün şartları genel olup tipleri, büyüklükleri ve sağladıkları ürünlere bakılmaksızın bütün kuruluşlara uygulanabilir olması amaçlanmıştır.

Bu standardın bazı şart(lar)ı kuruluşun ve ürününün yapısı nedeniyle uygulanamadığında bu durum, bir “hariç tutma” olarak düşünülebilir.



TS EN ISO 9001:2008'in şartlarında kuruluşun yapısı ve kabiliyetleri gereği yerine getirilemeyecek şartlar «hariç tutma» kavramında yer verilmiştir.

Muhtemel Hariç Tutmalar

- 7.3 Tasarım ve Geliştirme
- 7.5.2 Üretim ve Hizmetin Sunumu için Proseslerinin Geçerli Kılınması



2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Atıf yapılan aşağıdaki doküman, bu Standard'ın uygulanması için zorunludur.

TS EN ISO 9000 :2007

Kalite yönetim sistemleri -Temel esaslar, terimler ve tarifler

TS EN ISO 19011:2011

Yönetim Sistemleri Tetkik Klavuzu



3. Terimler ve Tarifler

Bu Standard'ın amaçları bakımından, ISO 9000 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

Bu Standard'ın metni içinde yer alan "ürün" terimi, aynı zamanda "hizmet" anlamına da gelebilir.





4. Kalite Yönetim Sistemi

4.1 Genel Şartlar

Kuruluş, Standardın şartlarına uygun bir kalite yönetim sistemi oluşturmali, dokümante etmeli, uygulamali, sürekliliğini sağlamali ve etkinliğini sürekli iyileştirmelidir.

Kuruluş;

- a) Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği prosesleri ve bu proseslerin bütün kuruluştaki uygulamalarını belirlemeli,
- b) Bu proseslerin sırasını ve etkileşimini belirlemeli,





- c) Bu proseslerin etkin olarak uygulanması ve kontrolünü güvence altına almak için gereken kriter ve metotları belirlemeli,
- d) Bu proseslerin uygulanmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin mevcudiyetini güvence altına almalı,
- e) Bu prosesleri izlemeli, ölçmeli (uygulanabilir olduğunda) ve analiz etmeli,
- f) Planlanmış sonuçlara ulaşmak ve bu prosesleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetleri gerçekleştirmelidir.



Bu prosesler kuruluş tarafından, Standardın şartlarına uygun olarak yönetilmelidir.

Kuruluş, ürünün şartlara uygunluğunu etkileyecek herhangi bir prosesi dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiğinde, bu tür prosesler üzerindeki kontrolü güvence altına almalıdır. Bu proseslere uygulanacak kontrolün tipi ve kapsamı kalite yönetim sistemi içinde tanımlanmalıdır.

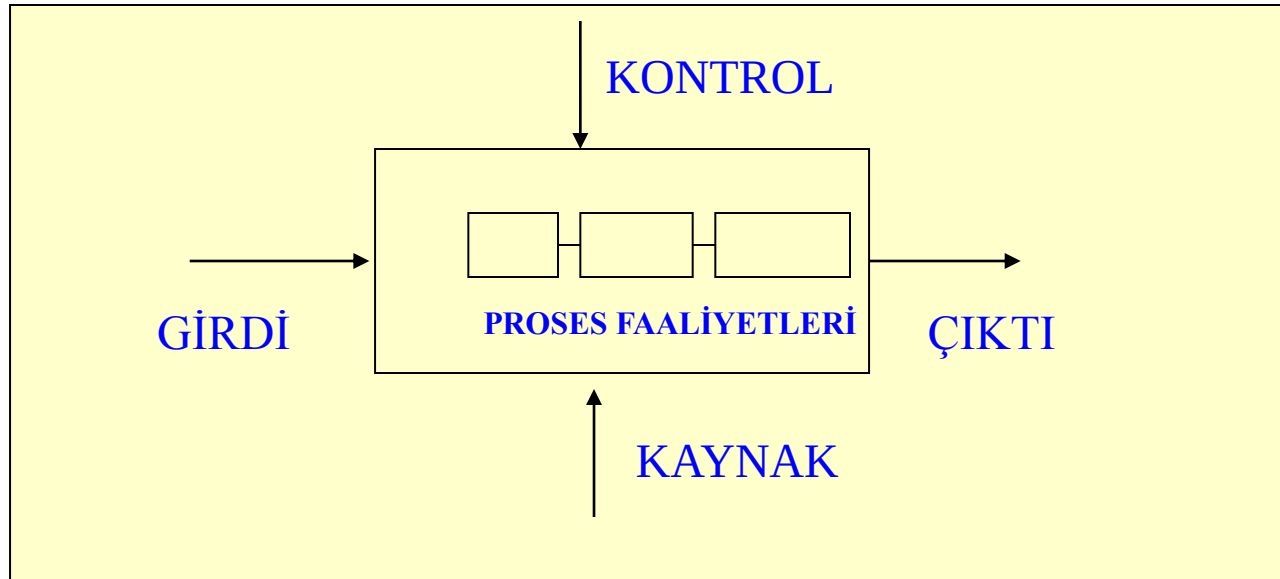


Not 1 - Yukarıda değinilen kalite yönetim sistemi için gerekli prosesler; yönetim faaliyetleri, kaynakların sağlanması, ürün gerçekleştirme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini içerir.

Not 2 - Bir “dış kaynaklı proses”, kalite yönetim sistemi için kuruluşun ihtiyaç duyduğu ve bunun, dışarıdan bir kişi/kuruluş tarafından gerçekleştirilmesini tercih ettiği prosestir.



GENEL PROSES ŞEMASI





GİRDİ

Talep, Beklenti ve şartları karşılamak üzere proste kullanılan, prosesi harekete geçiren ve dönüşüme/değişime uğrayan hammadde, bilgi, hizmet, veri, doküman ve benzeri unsurlardır. Kuruluş içinden veya dışından kaynaklanabilir.

(7.4.3, 8.2.4)





ÇIKTI

Prosesin bir sonucudur. Girdilerin talep, beklenti ve şartları karşılamak üzere dönüşüme/değişime uğramış ürün hizmet vb. sonuçlarıdır. Çıktılar kuruluşun içinde veya dışında sunulabilir.

(8.2.4)



Girdi-Çıktı İlişkisi

Girdi	Çıktı
Ham Madde, Yarı mamül (Madde)	Mamül
Hizmet Talebi (Talep)	Karşılanmış Talep
Başvuru Formu, İş Emri (Kayıt)	Rapor, Ürün Sevk Formu



KAYNAK

- GİRDİLERİN ÇIKTILARA DÖNÜŞÜMÜ/ DEĞİŞİMİ İÇİN KULLANILAN VE HERHANGİ BİR DÖNÜŞÜME/DEĞİŞİME UĞRAMAYAN İNSAN, MAKİNA, TEÇHİZAT, ZAMAN, DOKÜMAN, ENERJİ V.B. UNSURLARDIR.
- 6.2, 6.3, 6.4, 4.2.3



KONTROL (REGÜLE)

Talep, beklenti ve şartları karşılamak prosesin planlanmış olan amaçlarına göre gerçekleşmesini sağlamak üzere prosesin izlenen ve ölçülen unsurlarıdır. Örnek; başvuru tarihi, rapor tarihi, hata sayısı, şikayet oranı vb.

(7.5.1, 8.2.3)



Eğitim Prosesi

- **Sorumlusu:** Eğitim Koordinatörü
- **Amacı:** İhtiyaç duyulan eğitimleri karşılamak.
- **Girdi:** Eğitim Talebi
- **Çıktısı:** Talebin Karşılanması
- **Kaynak:** Eğitimci, Projeksiyon, Tepegöz, Eğitim salonu, Eğitim Dokümanı, Kirtasiye
- **Kontrol:** Talep sayısı, Talep zamanı, Eğitimin etkinliği,
- **Performans kriteri:** İhtiyacın karşılanma oranı (%85)
- **Hedefi:** Karşılana talep oranını %80 den %90 çıkarmak.



- **Dokümanları:** Eğitim Prosedürü, Eğitim Planı, Eğitim Katılım Formu.
- **Prosesin Etkileşimleri**
 - **Etkileyenler:** Satınalma
 - **Etkilenenler:** Tüm prosesler



T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI

İMAR PLANI TEKLİFLERİNE GÖRÜŞ VERİLMESİ SÜRECİ



Süreç Sorumlusu	İmar ve Planlama Faaliyetlerinden sorumlu Şube Müdürlüğü
Süreç Amacı	İmar Planı tekliflerine mevzuata uygun zamanında görüş vermek.
Kontrol Kriterleri	Talep Tarihi, görüşün iletildiği tarih.
Performans Kriteri	Görüş verme süresi,
Sürecin Adımları	PROSEDÜR DETAYI: 1.Kamu Kurumu ya da Plan Müellifleri tarafından İmar Planı Teklifleri İl Müdürlüğümüze iletilir. 2.İmar Şube Müdürü tarafından söz konusu belgeler teknik elemana yönlendirilir. 3. Görevlendirilen teknik eleman tarafından dosyasında ve yerinde incelemeler yapılır. 4. 3194 Sayılı İmar Kanununun 194. maddesi gereğince plan teklifine ilişkin görüş hazırlanarak ilgili kuruma ya da plan müellifine gönderilir.
Sürecin Girdisi	Görüş Talebi.
Sürecin Çıktısı	Görüş Yazısı
Gözden Geçirme Periyodu	3 ay
Sürecin Dayanağı	3194 sayılı İmar Kanunu
İlişkili İş Süreçleri	----





Proses Yaklaşımı Basamakları

- Proseslerin belirlenmesi, tanımlanması
- Proseslerin sıralaması ve etkileşimlerinin belirlenmesi
- Proseslerin operasyon ve kontrolü için kriter ve metotların belirlenmesi
- Proseslerin operasyonu ve izlenmesi için gerekli kaynak ve bilginin mevcudiyetinin sağlanması
- Proseslerin izlenmesi, ölçülmesi ve analiz edilmesi
- Proseslerin sürekli iyileştirilmesi, planlanan sonuçlara ulaşılabilmesi için gereken faaliyetlerin uygulanması



4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1 Genel

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu aşağıdakileri içermelidir:

- a) Kalite politikası ve kalite hedeflerinin dokümante edilmiş beyanları,
- b) Kalite el kitabı,
- c) Bu Standardın istediği dokümante edilmiş prosedürler ve kayıtlar,
- d) Proseslerin etkin olarak planlanması, uygulanması ve kontrolünü güvence altına almak için kuruluş tarafından gerekli olduğuna karar verilen, kayıtlar dahil dokümanlar





Not 1 - Bu Standard'da geçen "dokümante edilmiş prosedür" ifadesi; prosedürün oluşturulduğu, dokümante edildiği, uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı anlamına gelir. Bir tek doküman, bir veya daha çok prosedür şartlarını kapsayabilir. Diğer yandan, dokümante edilmesi gereken bir prosedür şartı, birden fazla doküman tarafından kapsanabilir.



Not 2 - Bir kalite yönetim sisteminin dokümantasyonunun kapsamı, aşağıda verilenlere bağlı olarak bir kuruluştan bir diğerine farklılık gösterir:

- a) Kuruluşun büyüklüğü ve faaliyetlerin tipi,
- b) Proseslerin karmaşıklığı ve etkileşimleri,
- c) Personelinin yeterliliği.

Not 3 - Dokümantasyon herhangi bir biçimde veya ortamda olabilir.



Doküman Nedir?

Bilginin tanımlanmış bir formda tanımlanmış bir ortama aktarılmasıdır.

Dokümantasyonla ilgili genelde kullanılan terimler aşağıda verilmiştir.

Kılavuz

Prosedür

Kalite el kitabı

Form

Spesifikasyon

Liste

Rapor

Talimat

Prospektus

Bakım kitabı

Plan

Standart

Süreç Dokümanları

Politika



Dokümantasyon ortamları

- Kağıt
- Manyetik Ortam (Kaset, disket),
- Elektronik Ortam (Flaş Bellek, kredi kartları),
- Fotoğraf,
- Levha (Yön Levhası),
- Ses (Siren, Zil)
- Işık (Trafik Işıkları)
- Ana numune olabilir.



4.2.2 Kalite El kitabı

Kuruluş, aşağıdakileri içeren bir kalite el kitabı oluşturmali ve sürekliliğini sağlamalıdır:

- a) Kalite yönetim sisteminin kapsamı ve varsa tüm hariç tutmaların (bkz. Madde 1.2) ayrıntıları ve dayanakları,
- b) Kalite yönetim sistemi için oluşturulan dokümante edilmiş prosedürler veya bunlara atıflar,
- c) Kalite yönetim sistemi prosesleri arasındaki etkileşimlerin açıklanması.



Kalite El kitabı

- Kalite politikasını içerir,
- Genel sistemi gözönüne serer,
- Pazarlama aracıdır,
- İletişim mekanizmasıdır,
- Eğitim aracıdır,
- Sistemin gözden geçirilmesi ve tetkikine yardımcıdır.
- Kalite yönetim sisteminin kapsamının ve hariç tutmaların kanıtlarını içerir.
- Proseslerin etkileşiminin tarifini içerir.



4.2.3 Dokümanların Kontrolu

Kalite yönetim sisteminde gerekli görülen dokümanlar kontrol altında bulundurulmalıdır. Kayıtlar, özel dokümanlar olup Madde 4.2.4' de belirtilen şartlara uygun olarak kontrol altında bulundurulmalıdır. İhtiyaç duyulan aşağıdaki kontrolleri tanımlamak için dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmalıdır:

- a) Dokümanların yayımlanmadan önce yeterlik açısından onaylanması,
- b) Dokümanların gerekli oldukça gözden geçirilmesi, güncellenmesi ve yeniden onaylanması,





- c) Dokümanlarda, değişikliklerin ve güncel revizyon durumlarının gösterilmesinin güvence altına alınması,
- d) Uygulanabilir dokümanların uygun baskılarının kullanım noktalarında mevcudiyetinin güvence altına alınması,
- e) Dokümanların okunabilir kalmasının ve kolaylıkla ayırt edilebilmesinin güvence altına alınması,



f) Kuruluş tarafından, kalite yönetim sisteminin planlanması ve uygulanması için gerekli olduğu belirlenen dış kaynaklı dokümanların tanımlanması ve dağıtımlarının kontrol altında bulundurulmasının güvence altına alınması,

g) Güncelliğini yitirmiş dokümanların istenmeyen kullanımının önlenmesi ve herhangi bir amaçla elde tutulmaları durumunda bunların, uygun bir şekilde ayırt edilebilmesinin güvence altına alınması.



4.2.4 Kayıtların Kontrolu

Şartlara uygunluğun ve kalite yönetim sisteminin etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar, kontrol altında bulundurulmalıdır.

Kuruluş; kayıtların belirlenmesi, depolanması, korunması, ulaşılabilmesi, elde tutulması ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla dokümante edilmiş bir prosedür oluşturmaktadır.

Kayıtlar kalıcı bir okunabilirliğe sahip, kolaylıkla ayırt edilebilir ve ulaşılabilir olmalıdır.





5.Yönetim Sorumluluğu

5.1 Yönetimin Taahhüdü

Üst yönetim aşağıdaki yollarla, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi konularındaki taahhütlerine dair kanıtlarını sağlamalıdır:



- a) Kuruluşa müşteri şartları ve bunun yanı sıra birincil ve ikincil mevzuat şartlarının yerine getirilmesinin önemini ileterek,
- b) Kalite politikasını oluşturarak,
- c) Kalite hedeflerinin oluşturulmasını güvence altına alarak,
- d) Yönetim gözden geçirmesi yaparak,
- e) Kaynakların mevcudiyetini güvence altına alarak.



5.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

Üst yönetim müşteri şartlarının belirlenmesini ve müşteri memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak yerine getirilmesini güvence altına almalıdır.



5.3 KALİTE POLİTİKASI

Üst yönetim, kalite politikasının;

- a)** Kuruluşun amacına uygunluğunu,
- b)** Şartlara uyulacağına ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirileceğine dair bir taahhüdü içermesini,
- c)** Kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve sağlamasını,
- d)** Kuruluş içinde iletilmesini ve anlaşılmasını,
- e)** Uygunluğunun sürekliliğinin gözden geçirilmesini, güvence altına almalıdır.



Amaç, Politika, Hedef, Strateji

Amaç (Vizyon+Misyon)



Kalite Politikası



Stratejiler, Hedefler



Planlar



MİSYONUMUZ

Hayat kalitesi yüksek şehirler ve sürdürülebilir çevreyi temin etmek üzere; planlama, yapım, dönüşüm ve çevre yönetimine ilişkin iş ve işlemleri düzenleyici, denetleyici, katılımcı ve çözüm odaklı bir anlayışla yapmak



VİZYONUMUZ

Yaşanabilir çevre ve marka şehirler





KALİTE POLİTİKAMIZ

“Sürdürülebilir Kalkınma İlkeleri Kapsamında Çevreyi Korumak ve Yaşam Kalitesi Yüksek Mekânlar Oluşturmak; Yerleşmeye, Çevreye ve Yapılaşmaya dair Yönetim Planları Hazırlayarak Uygulamaları İzlemek ve Denetlemek, Kalite Yönetim Sistemi Standardının Şartlarına Uyarak Etkinliğini Sürekli İyileştirmek, Yasal Şartlar Doğrultusunda Hizmet Alanların Beklenti ve İhtiyaçlarını Karşılıyarak Memnuniyetlerini Arttırmaktır”





5.4. Planlama

5.4.1. Kalite Hedefleri

Üst yönetim, kuruluş içinde, ürün şartlarının karşılanması için gerekli olan kalite hedefleri dahil kalite hedeflerinin, kuruluşun uygun fonksiyon ve seviyelerinde oluşturulmasını sağlamalıdır. Kalite hedefleri ölçülebilir ve kalite politikası ile tutarlı olmalıdır.



Kalite Hedefleri

Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için alanlar ve öncelikle bu alanlar için kalite hedefleri belirlenmelidir.

Müşteri şikayetleri, geri dönüşler, ürün tesliminde temin ve miktara uyma, yeniden işleme, tedarikçi performansları, satınalma süreleri, ıskartalar, hurdalar, personele verilen eğitim, iç tetkikler, verimlilik v.b. daha bir çok konuda kalite hedefi belirlenebilir.



5.4.2 Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

Üst yönetim;

- a)** Madde 4.1' de verilen şartları ve bunun yanı sıra kalite hedeflerini yerine getirmek üzere kalite yönetim sisteminin plânlamasının gerçekleştirilmesini,
- b)** Kalite yönetim sisteminde değişiklikler plânlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini, güvence altına almalıdır.



5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1. Sorumluluk ve yetki.

Üst yönetim, sorumlulukların ve yetkilerin, tanımlanmasını ve kuruluş içerisinde iletimini güvence altına almalıdır.





5.5.2. Yönetim Temsilcisi

Üst yönetim, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın kuruluş yönetiminden bir üyeyi, aşağıda belirtilen yetki ve sorumluluklara sahip olacak şekilde atamalıdır:

a) Kalite yönetim sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına almak,



b) Kalite yönetim sisteminin performansı ve herhangi bir iyileştirilme ihtiyacı hakkında üst yönetime rapor vermek,

c) Bütün kuruluştta, müşteri şartlarının farkındalığının yaygınlaştırılmasını güvence altına almak.

Not : Yönetim temsilcisinin sorumluluğu, kalite yönetim sistemi ile ilgili konularda dış kuruluşlarla işbirliği yapmayı da içerebilir.



5.5.3 . İç İletişim

Üst yönetim, kuruluş içerisinde uygun iletişim proseslerinin oluşturulmasını ve kalite yönetim sisteminin etkinliği ile ilgili iletişimin sağlanmasını güvence altına almalıdır.

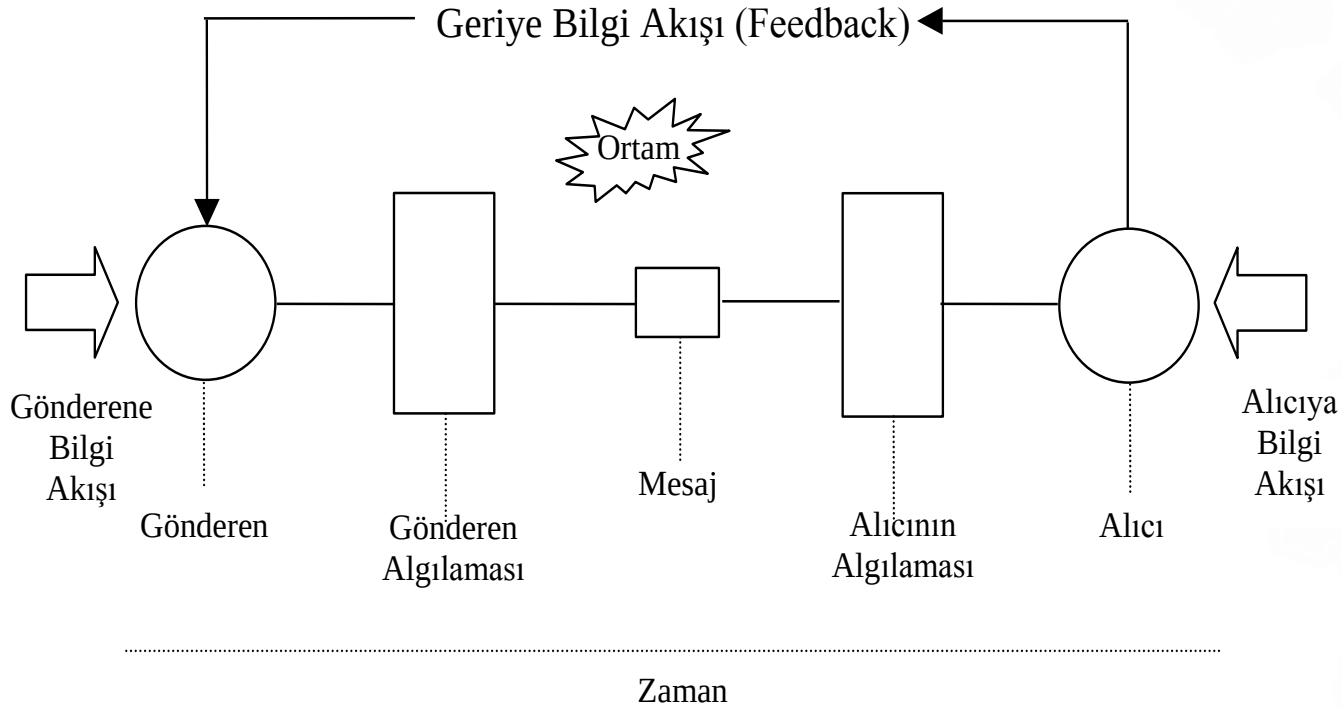


İletişim

Kuruluş içinde iletişim kanalları ve iletişim prosesleri oluşturulmalıdır.

Formal metodların tamamı tanımlanmalı.
Gerektiğinde tedarikçiler ve müşterilerle ilgili bilgi akışının sağlandığı yollar da bu tanımlamaya dahil edilmelidir.

TEMEL İLETİŞİM PROSESİ





İLETİŞİM YÖNTEMLERİ

Formal Yöntemler:

- Dahili yazışma/memo
- Prosedürler
- İlan tahtası
- Öneri/şikayet sistemi
- Koordinasyon toplantıları
- Raporlama sistemi



- Şirket dergi/bülteni
- Emir talimat istekleri
- Bilgisayara dayalı iletişim
- Performans değerlendirme toplantıları



5.6.Yönetimin Gözden Geçirmesi

5.6.1. Genel

Üst yönetim, kuruluşun kalite yönetim sistemini; bu sistemin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğinin sürekliliğini güvence altına almak için plânlanmış aralıklarla gözden geçirmelidir. Bu gözden geçirme iyileştirme fırsatlarının ve kalite politikası ve kalite hedefleri dahil kalite yönetim sistemindeki değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesini içermelidir.

Yönetimin gözden geçirme kayıtları muhafaza edilmelidir (bkz. Madde 4.2.4).





5.6.2. Gözden Geçirme Girdisi

Yönetimin gözden geçirme girdisi, aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- a)** Tetkiklerin sonuçları,
- b)** Müşteri geri beslemeleri,
- c)** Proses performansı ve ürün uygunluğu,
- d)** Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,



5.6.2. Gözden Geçirme Girdisi

- e)** Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri,
- f)** Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- g)** İyileştirme için öneriler.



5.6.3. Gözden Geçirme Çıktısı

Yönetimin gözden geçirme çıktısı, aşağıdaki konularla ilgili her türlü karar ve faaliyetleri içermelidir;

- a)** Kalite yönetim sisteminin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- b)** Müşteri şartları ile ilgili olarak ürünün iyileştirilmesi,
- c)** Kaynak ihtiyaçları.



6.Kaynak Yönetimi

6.1. Kaynakların Sağlanması

Kuruluş;

- a)** Kalite yönetim sistemini uygulamak, sürekliliğini sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- b)** Müşteri şartlarının yerine getirilmesi yolu ile müşteri memnuniyetini artırmak için, gerekli olan kaynakları belirlemeli ve sağlamalıdır.





6.2. İnsan Kaynakları

6.2.1. Genel

Ürün şartlarına uygunluğu etkileyen işleri gerçekleştiren personel; uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmalıdır.

Not : Ürün şartlarına uygunluk, kalite yönetim sisteminde herhangi bir görevi üstlenen personel tarafından doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilir.



6.2.2 Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık

Kuruluş;

- a)** Ürün şartlarına uygunluğu etkileyen işleri gerçekleştiren personelin sahip olması gereken yeterliliği belirlemeli,
- b)** Uygulanabildiğinde gereken yeterliliğe ulaşılması için eğitim sağlamalı veya diğer faaliyetleri gerçekleştirmeli,
- c)** Gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmeli,



- d)** Personelinin, yaptıkları işlerin kalite hedeflerine ulaşmadaki ilişkisi ve öneminin, ve ulaşmaya nasıl katkıda bulunacaklarının farkında olmasını güvence altına almalı,
- e)** Öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim ile ilgili uygun kayıtları muhafaza etmelidir (bkz. Madde 4.2.4).



6.3. Altyapı

Kuruluş, ürün şartlarına uygunluğa ulaşmak için gereken altyapıyı belirlemeli, sağlamalı ve sürdürmelidir. Altyapı, uygulanabilirliği olduğu ölçüde aşağıdakileri kapsar:

- a)** Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- b)** Proses teçhizatı (yazılım ve donanım),
- c)** Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi).



6.4. Çalışma Ortamı

Kuruluş, ürün şartlarına uygunluğu sağlamak için gereken çalışma ortamını belirlemeli ve yönetmelidir.

Not : “Çalışma ortamı” terimi; fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dahil işin gerçekleştirildiği ortamdaki şartlara ilişkindir.



7.Ürün Gerçekleştirme

7.1.Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması

Kuruluş, ürünün gerçekleştirilmesi için gerekli prosesleri plânlamalı ve oluşturmalıdır. Ürün gerçekleştirme plânlaması, kalite yönetim sisteminin diğer proseslerinin şartları ile tutarlı olmalıdır (bkz. Madde 4.1).

Ürün gerçekleştirme plânlamasında, kuruluş uygulanabildiği ölçüde aşağıdakileri belirlemelidir:





- a)** Ürünle ilgili kalite hedefleri ve ürün şartları,
- b)** Prosesler ve dokümanların oluşturulması ve ürüne özgü kaynakların sağlanması ihtiyacı,
- c)** Ürüne özgü olarak gereken doğrulama, geçerli kılma, izleme, ölçme, muayene ve deney faaliyetleri ile ürünün kabul kriterleri,
- d)** Gerçekleştirme proseslerinin ve bunların sonucunda oluşan ürünün, şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar (bkz. Madde 4.2.4).

Bu plânlamanın çıktısı, kuruluşun çalışma metoduna elverişli bir biçimde olmalıdır.



Not 1 - Kalite yönetim sisteminin proseslerini (ürün gerçekleştirme proseslerini de içeren) ve belirli bir ürüne, projeye veya sözleşmeye uygulanacak kaynakları belirten bir doküman, kalite plânı olarak adlandırılabilir.

Not 2 - Kuruluş, Madde 7.3' te verilen şartları, ürün gerçekleştirme proseslerinin oluşturulmasında da uygulayabilir.



7.2.Müşteri ile İlişkili Prosesler

7.2.1.Ürüne İlişkin Şartların Belirlenmesi

Kuruluş;

- a)** Teslim ve teslim sonrası faaliyetlere ait şartlar dahil müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları,
- b)** Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak eğer biliniyorsa, belirtilen veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları,



- c) Ürüne uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını,
- d) Kendisinin gerekli olduğunu öngördüğü ilave şartları belirlemelidir.

Not – Teslim sonrası faaliyetler örneğin; garanti şartları çerçevesinde sunulan faaliyetleri, bakım hizmeti gibi sözleşme yükümlülüklerini ve geri kazanım veya nihai olarak kullanım dışına çıkarma gibi destek hizmetlerini içerir.



7.2.2.Ürüne İlişkin Şartların Gözden Geçirilmesi

Kuruluş ürüne ilişkin şartları gözden geçirmelidir. Bu gözden geçirme kuruluşun, müşteriye ürünü sağlamayı taahhüt etmesinden önce (örneğin; tekliflerin verilmesi, sözleşmelerin veya siparişlerin kabulü, sözleşme veya siparişlerdeki değişikliklerin kabulü) yapılmalı;;



- a)** Ürün şartlarının tanımlanmış olduğunu,
- b)** Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme veya sipariş şartlarının çözüme kavuşturulduğunu,
- c)** Kuruluşun tanımlanmış şartları karşılama yeterliliğine sahip olduğunu güvence altına almalıdır.



Gözden geçirmeye ve bu gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetlerin sonuçlarına ait kayıtlar muhafaza edilmelidir (bkz. Madde 4.2.4).

Müşteri, şartları doküman halinde beyan etmediğinde müşteri şartları, kabulden önce kuruluş tarafından teyit edilmelidir.

Ürün şartları değiştiğinde kuruluş, uygun dokümanların değiştirilmiş ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar edilmiş olmasını sağlamalıdır.

Not -İnternet ortamındaki satışlar gibi bazı durumlarda, her sipariş için resmî bir gözden geçirme pratik değildir. Gözden geçirme bunun yerine, kataloglar veya tanıtım materyalleri gibi ilgili ürün bilgilerini kapsayabilir.



7.2.3. Müşteri ile İletişim

Kuruluş, müşterileri ile aşağıdaki konulardaki iletişim için, etkin düzenlemeleri belirlemeli ve uygulamalıdır:

- a)** Ürün bilgisi,
- b)** Değişiklikler dahil talepler, sözleşmeler veya siparişin gerçekleştirilmesi,
- c)** Müşteri şikayetleri dahil müşteri geri beslemesi .



Hizmet Alanlar ile iletişim

- Kamu Hizmet Standartları
- Web Sayfaları
- Duyuru - İlan Panoları
- Kamu spotları
- Medya



7.3. Tasarım ve Geliştirme

7.3.1. Tasarım ve Geliştirmenin Planlaması

Kuruluş, ürünün tasarımını ve geliştirilmesini plânlamalı ve kontrol altında bulundurmalıdır.

Tasarım ve geliştirmenin plânlanması sırasında kuruluş, aşağıdakileri belirlemelidir:

- a)** Tasarım ve geliştirme aşamaları,
- b)** Her bir tasarım ve geliştirme aşamasına uygun; gözden geçirme, doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri,



c) Tasarım ve geliştirme için sorumluluklar ve yetkiler.

Kuruluş etkin iletişimi ve sorumlulukların açık olarak tahsisini güvence altına almak için, tasarım ve geliştirmenin içinde yer alan farklı gruplar arasındaki ara yüzleri yönetmelidir.

Plânlama çıktısı, tasarım ve geliştirme ilerledikçe, uygulanabildiği ölçüde güncellenmelidir.

Not -Tasarım ve geliştirmenin gözden geçirilmesi, doğrulanması ve geçerli kılınması faaliyetlerinin her birinin farklı amaçları vardır. Bu faaliyetler, ürün ve kuruluş için hangisi elverişli ise, tek başlarına veya beraberce gerçekleştirilebilir ve kaydedilebilir.



7.3.2. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Ürün şartlarına ilişkin girdiler belirlenmeli ve kayıtları muhafaza edilmelidir(bkz. Madde.2.4).

Bu girdiler aşağıdakileri içermelidir:

- a)** Fonksiyonel şartlar ve performans şartları,
- b)** Uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,



- c) Uygulanabilir olduğunda önceki benzer tasarımlardan elde edilen bilgi,
- d) Tasarım ve geliştirme için zorunlu olan diğer şartlar.

Girdiler, yeterli olmaları açısından gözden geçirilmelidir. Şartlar eksiksiz, başka bir şekilde anlaşılmayacak tarzda olmalı ve birbiri ile çelişkili olmamalıdır.



7.3.3. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Tasarım ve geliştirme çıktıları, tasarım ve geliştirme girdilerine göre doğrulamaya elverişli bir biçimde olmalı ve serbest bırakılmadan önce onaylanmalıdır.

Tasarım ve geliştirme çıktıları;

- a)** Tasarım ve geliştirme girdilerinin şartlarını karşılamalı,
- b)** Satın alma, üretim ve hizmetin sunumu ile ilgili uygun bilgiyi sağlamalı,



c) Ürün kabul kriterlerini içermeli veya atıf yapmalı,

d) Bir ürünün güvenli ve uygun kullanımı için zorunlu olan ürün özelliklerini belirtmelidir.

Not – Üretim ve hizmetin sunumu ile ilgili bilgi, ürünün korunması ile ilgili ayrıntıları içerebilir.



7.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Gözden Geçirilmesi

Elverişli aşamalarda, plânlanmış düzenlemelere uygun olarak (bkz. Madde 7.3.1), aşağıda verilen amaçlar için tasarım ve geliştirme sistemli olarak gözden geçirilmelidir:

- a)** Tasarım ve geliştirme sonuçlarının, şartların karşılanması açısından yeterliliğinin değerlendirilmesi için,



b) Herhangi bir problemin belirlenmesi ve gerekli düzeltici faaliyetlerin önerilmesi için.

Bu gibi gözden geçirme faaliyetine katılanlar, gözden geçirilmekte olan tasarım ve geliştirme aşaması/aşamaları ile ilgili fonksiyonların temsilcilerini de içermelidir. Gözden geçirmenin ve varsa gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (bkz. Madde 4.2.4).



7.3.5. Tasarım ve Geliştirme Doğrulaması

Plânlanmış düzenlemelere uygun olarak (bkz. Madde 7.3.1); tasarım ve geliştirme çıktılarının, tasarım ve geliştirme girdi şartlarını karşıladığını güvence altına almak amacı ile doğrulama yapılmalıdır. Doğrulamanın ve varsa gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (bkz. Madde 4.2.4).



7.3.6. Tasarım ve Geliştirmenin Geçerli Kılınması

Tasarım ve geliştirmenin geçerli kılınması, nihaî ürünün, eğer biliniyorsa, belirtilen uygulama veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları karşılayacak yeterlilikte olduğunu güvence altına almak için plânlanmış düzenlemelere uygun olarak (bkz. Madde 7.3.1) yapılmalıdır. Uygulanabildiği yerlerde geçerli kılma, ürünün tesliminden veya uygulanmasından önce tamamlanmış olmalıdır. Geçerli kılmanın ve varsa gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (bkz. Madde 4.2.4).



7.3.7. Tasarım ve Geliştirme Değişikliklerinin Kontrolu

Tasarım ve geliştirme değişiklikleri belirlenmeli ve kayıtları muhafaza edilmelidir. Bu değişiklikler uygulanabildiği ölçüde gözden geçirilmeli, doğrulanmalı ve geçerli kılınmalı; ve uygulanmadan önce onaylanmalıdır. Tasarım ve geliştirme değişikliklerinin gözden geçirilmesi; değişikliklerin, ürünü oluşturan parçalar ve teslim edilmiş olan ürünler üzerindeki etkisinin değerlendirilmesini de içermelidir. Değişikliklerin gözden geçirilmesinin ve gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (bkz. Madde 4.2.4).



7.4. Satınalma

7.4.1. Satınalma Prosesi

Kuruluş, satın alınan ürünün, belirtilen satın alma şartlarına uygun olmasını güvence altına almalıdır. Tedarikçiye ve satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve kapsamı, satın alınan ürünün sonraki ürün gerçekleştirmesine veya nihaî ürüne olan etkisine bağımlı olmalıdır.



Kuruluş tedarikçilerini, kuruluş şartlarına uygun ürün sağlama yeteneği temelinde değerlendirmeli ve seçmelidir. Seçme, değerlendirme ve yeniden değerlendirme kriterleri oluşturulmalıdır. Değerlendirmenin ve varsa bu değerlendirme sonucu olarak ortaya çıkan gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (bkz. Madde 4.2.4).



7.4.2. Satınalma Bilgisi

Satın alma bilgisi, satın alınacak ürünü tanımlamalı ve uygun olduğu ölçüde aşağıdakileri içermelidir:

- a)** Ürün onayı, prosedürler, prosesler ve donanım şartları,
- b)** Personel niteliği ile ilgili şartlar,
- c)** Kalite yönetim sistemi şartları.

Kuruluş tedarikçilere iletilmeden önce, belirtilen satın alma şartlarının yeterliliğini güvence altına almalıdır.



7.4.3. Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

Kuruluş satın alınan ürünün, belirtilen satın alma şartlarını karşılamasını güvence altına almak için muayene ve diğer gerekli faaliyetleri oluşturmali ve uygulamalıdır.

Kendisinin veya müşterisinin doğrulamayı tedarikçi tesislerinde yapmak istemesi durumunda, kuruluş, satın alma bilgileri içerisinde, amaçlanan doğrulamayla ilgili düzenlemeleri ve ürünün serbest bırakma metodunu belirtmelidir.



7.5. Üretim ve Hizmet Sunumu

7.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

kuruluş, üretim ve hizmetin sunumunu kontrol altındaki koşullarda plânlamalı ve yürütmelidir. Kontrol altındaki koşullar uygulanabildiği ölçüde;

- a)** Ürün karakteristiklerini tanımlayan bilgilerin mevcudiyetini,
- b)** Gerekli olduğunda çalışma talimatlarının mevcudiyetini,



- c)** Elverişli donanımın kullanımını,
- d)** İzleme ve ölçme donanımının mevcudiyetini ve kullanımını,
- e)** İzleme ve ölçmenin uygulanmasını,
- f)** Ürünün serbest bırakılması, teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını, kapsamalıdır.



7.5.2. Üretim ve Hizmetin Sunumu için Proseslerinin Geçerli Kılınması

Kuruluş, elde edilen çıktının sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanamadığı ve bunun sonucu olarak kusurların, ancak ürün kullanıma girdikten veya hizmet verildikten sonra görülebildiği üretim ve hizmetin sunumu proseslerini geçerli kılmalıdır. Geçerli kılma, bu proseslerin plânlanmış sonuçlara ulaşabilme yeteneğini göstermelidir;



Kuruluş, bu prosesler için aşağıdakiler dahil uygulanabildiği ölçüde düzenlemeler oluşturmalıdır:

- a)** Bu proseslerin gözden geçirilmesi ve onaylanması için tanımlanmış kriterler,
- b)** Donanımın onaylanması ve personelin nitelendirilmesi,
- c)** Belirli metotların ve prosedürlerin kullanılması,
- d)** Kayıtlarla ilgili şartlar (bkz. Madde 4.2.4),
- e)** Yeniden geçerli kılma.



7.5.3.Tanımlama ve İzlenebilirlik

Gereken yerlerde kuruluş ürünü, ürün gerçekleştirmesi boyunca uygun yollarla tanımlamalıdır.

Kuruluş ürünün durumunu, ürün gerçekleştirmesi boyunca izleme ve ölçme şartları açısından tanımlamalıdır.

İzlenebilirlik bir şart olduğunda kuruluş, o ürüne özel olan tanımlamayı kontrol altında bulundurmalı ve kayıtları muhafaza etmelidir (bkz. Madde 4.2.4).

Not - Bazı endüstri sektörlerinde konfigürasyon yönetimi, tanımlama ve izlenebilirliğin sürekliliğini sağlayan bir araçtır.



Belirleme;

Hizmet sektörü için;

- Müşteri ismi,
- Proje ismi,
- Gün/Ay/Yıl verilmek suretiyle tarih vb. yoluyla girdiden itibaren nihai ürüne kadar yapılabilir.



7.5.4.Müşteri Mülkiyeti

Kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece kuruluş, müşteri mülkiyetine dikkat göstermelidir. Kuruluş, kullanım için veya ürünle bir araya getirmek için sağlanan müşteri mülkiyetini tanımlamalı, doğrulamalı, korumalı ve güvenliğini sağlamalıdır. Herhangi bir müşteri mülkü kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için elverişsiz halde bulunursa kuruluş, bu durumu müşteriye rapor etmeli ve kayıtları muhafaza etmelidir (bkz. Madde 4.2.4).



Not - Müşteri mülkiyeti, fikri mülkiyeti ve kişiye ait verileri kapsayabilir.

Müşteri Mülkiyeti;

- Belirlenmeli,
- Doğrulanmalı,
- Korunmalı,
- Güvenliği sağlanmalı
- Kaybolduğunda, hasar gördüğünde, kullanıma uygun olmadığında müşteriye raporlanmalıdır.



7.5.5. Ürünün Muhafazası

Kuruluş şartlara uygunluğun sürekliliğini sağlamak için, iç proses süresince ve istenen yere teslim edilinceye kadar ürünü muhafaza etmelidir. Bu muhafaza, uygulanabildiği ölçüde; tanımlamayı, taşımayı, ambalajlamayı, depolamayı ve korumayı içermelidir. Muhafaza, ürünü teşkil eden parçalara da uygulanmalıdır.



7.6. İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü

Kuruluş ürünün belirlenen şartlara uygunluğuna ilişkin kanıt sağlamak üzere gerçekleştireceği izleme ve ölçmeleri, ve bunun için gereken izleme ve ölçme donanımını belirlemelidir.

Kuruluş, izleme ve ölçmelerin yapılabilmesini ve bunların izleme ve ölçme şartları ile tutarlı olmasını güvence altına alacak prosesleri oluşturmalıdır.

Gerekli olduğu yerlerde, sonuçların geçerliliğinden emin olunması için ölçme donanımı;



- a)** Belirtilmiş aralıklarla veya kullanımdan önce, uluslararası veya ulusal ölçme standartlarına izlenebilir ölçme standartları ile kalibre edilmeli veya doğrulanmalı veya her ikisi de uygulanmalıdır. Bu tipte standartların bulunmadığı yerlerde, kalibrasyon ve doğrulamada esas alınan hususlar kaydedilmelidir (bkz. Madde 4.2.4).
- b)** Gerekli oldukça ayarlanmalı veya yeniden ayarlanmalıdır.



- c)** Kalibrasyon durumunu belirlemeye imkan verecek şekilde tanımlanmış olmalıdır.
- d)** Ölçme sonuçlarını geçersiz kılabilecek ayarlamalara karşı emniyete alınmalıdır.
- e)** Taşıma, bakım ve depolama sırasında oluşabilecek hasar ve bozulmalara karşı korunmuş olmalıdır.



İlave olarak kuruluş, donanımın şartlara uygun olmadığı görüldüğünde, önceden yapılmış ölçme sonuçlarının geçerliliğini değerlendirmeli ve kaydetmelidir. Kuruluş, donanım ve bu durumdan etkilenen ürünle ilgili gereken tedbiri almalıdır. Kalibrasyon ve doğrulama sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (bkz. Madde 4.2.4).

Belirtilmiş şartların izlenmesi ve ölçülmesinde bilgisayar yazılımı kullanıldığında, yazılımın istenen uygulamayı yerine getirme yeteneği teyit edilmelidir. Bu işlem ilk kullanımdan önce gerçekleştirilmeli ve gerekli oldukça yeniden teyit edilmelidir.



Not : Bilgisayar yazılımının istenen uygulamayı yerine getirme yeteneğinin teyidi tipik olarak, yazılımın doğrulanmasını ve kullanıma elverişliliğinin sürekliliği amacıyla konfigürasyon yönetimini içerir.



8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme

8.1 Genel

Kuruluş, aşağıdakiler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini plânlamalı ve uygulamalıdır:

- a)** Ürün şartlarına uygunluğu göstermek,
- b)** Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu güvence altına almak,



c) Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

Bu, istatistiksel teknikler ve bu tekniklerin kullanım seviyesini de içine alan, uygulanabilir metotların belirlenmesini içermelidir.



8.2. İzleme ve Ölçme

8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

Kalite yönetim sisteminin performansının ölçmelerinden birisi olarak kuruluş, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izlemelidir. Bu bilgileri elde etmek ve kullanmak için metotlar belirlenmelidir.



Not : Müşteri algılamasının izlenmesi; müşteri memnuniyeti anketleri, teslim edilen ürünün kalitesi ile ilgili müşteri verileri, kullanıcı tercihi anketleri, iş kaybı analizleri, takdir etmeler, garanti kapsamında gelen talepler ve satıcılardan gelen raporlar gibi kaynaklardan girdi elde etmeyi içine alabilir.





Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

Müşteri Memnuniyetinin Ölçümüne İlişkin Yöntemler;

- Müşteri ile doğrudan iletişim kanalları kurulması,
- Sektörel veya müşteri grubu bazında anketlerin yapılması,
- Müşteri olmayan grup bazında anket yapılması,



8.2.2. İç Tetkik

Kuruluş, kalite yönetim sisteminin;

- a)** Plânlanmış düzenlemelere (bkz. Madde 7.1), bu standardın şartlarına ve kuruluş tarafından oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını,
- b)** Etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığını belirlemek için plânlanmış aralıklarla iç tetkikler gerçekleştirilmelidir.



Bir tetkik programı, tetkik edilecek alanların ve proseslerin durum ve önemleri ve bunun yanı sıra geçmiş tetkiklerin sonuçları göz önünde bulundurularak planlanmalıdır. Tetkik kriterleri, kapsamı, sıklığı ve metotları tanımlanmalıdır. Tetkikçilerin seçimi ve tetkikin gerçekleştirilmesi, tetkik prosesinin objektifliğini ve tarafsızlığını güvence altına almalıdır. Tetkikçiler kendi işlerini tetkik etmemelidir.



Tetkiklerin plânlanması, gerçekleştirilmesi, kayıtların oluşturulması ve sonuçların rapor edilmesi için sorumluluk ve şartları tanımlamak amacıyla dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmalıdır.

Tetkiklerin ve tetkik sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (bkz. Madde 4.2.4).



Tetkik edilen alandan sorumlu yönetim, tespit edilmiş uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin ortadan kaldırılması için gereksiz bir gecikme olmaksızın gereken düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesini güvence altına almalıdır. Takip faaliyetleri, gerçekleştirilen faaliyetlerin doğrulanması ve doğrulama sonuçlarının raporlanmasını kapsamalıdır (bkz. Madde 8.5.2).

Not: Kılavuzluk için ISO 19011 standardına bakılmalıdır.





8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Kuruluş, kalite yönetim sistemi proseslerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları uygulamalıdır. Bu metotlar proseslerin, plânlanmış sonuçlara ulaşabilme yeteneğini göstermelidir.

Plânlanmış sonuçlara ulaşamadığında, uygulanabildiği ölçüde düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmelidir.



Not : Uygun metotları belirlerken kuruluşun; her bir prosesi için uygun izleme ve ölçmenin tipi ve kapsamını, bu proseslerin ürün şartlarına uygunluk ve kalite yönetim sisteminin etkinliği üzerindeki etkilerine göre dikkate alması tavsiye edilebilir.



8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

Kuruluş, ürün şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürün karakteristiklerini izlemeli ve ölçmelidir. Bu izleme ve ölçme, ürün gerçekleştirme prosesinin uygun aşamalarında, plânlanan düzenlemelere göre gerçekleştirilmelidir (bkz. Madde 7.1). Kabul kriterlerine uygunluğun kanıtları muhafaza edilmelidir.



Kayıtlar, ürünün müşteriye teslim için serbest bırakılmasına izin veren kişi/kişileri göstermelidir (bkz. Madde 4.2.4).

İlgili yetkili ve uygulanabildiği takdirde müşteri tarafından başkaca onaylanmadıkça, plânlanmış düzenlemeler (bkz. Madde 7.1) tatmin edici ölçüde tamamlanmadan ürün müşteri için serbest bırakılmamalı ve müşteriye hizmet sunulmamalıdır.



8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolu

Kuruluş, ürün şartlarına uymayan ürünün istenmeyen kullanımının veya teslimatının önlenmesi için, tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almalıdır. Uygun olmayan ürünün ele alınması için gerçekleştirilen kontrol altında bulundurma faaliyetlerini ve bu faaliyetlerle ilgili sorumluluk ve yetkileri tanımlamak için, dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmalıdır.



Kuruluş uygun olmayan ürünü;
Uygulanabildikleri ölçüde aşağıdaki yollardan biri
veya birden fazlası ile ele almalıdır:

- a)** Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için tedbir olarak ,
- b)** Uygun olmayan ürünün özel izinle kullanımı, serbest bırakılması veya kabulünü, ilgili yetkili ve uygulanabilen durumlarda müşterinin iznine bağlayarak,
- c)** Ürünün asıl amaçlanan kullanımını veya uygulanmasını engellemek için gerekli tedbirleri olarak,



d) Uygun olmayan ürün, teslimattan veya kullanılmaya başlandıktan sonra tespit edildiğinde, uygunsuzluğun etkilerine veya potansiyel etkilerine uygun tedbirler alarak. Uygun olmayan ürün düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için ürün yeniden doğrulamaya tâbi tutulmalıdır.

Verilen özel izinlerin kayıtları dahil uygunsuzlukların yapısı ve uygunsuzluklar sonrasında alınan tedbirlere ait kayıtlar muhafaza edilmelidir. (bkz. Madde 4.2.4).



8.4. Veri Analizi

Kuruluş, kalite yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin yapılabileceği yerleri değerlendirmek için uygun verileri belirlemeli, toplamalı ve analiz etmelidir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından elde edilen ve ilgili diğer kaynaklardan gelen verileri kapsamalıdır. Veri analizi aşağıdakilerle ilgili bilgi sağlamalıdır.





- a)** Müşteri memnuniyeti (bkz. Madde 8.2.1),
- b)** Ürün şartlarına uygunluk (bkz. Madde 8.2.4),
- c)** Önleyici faaliyet için fırsatlar dahil proseslerin ve ürünlerin karakteristikleri ve gidişatı (bkz. Madde 8.2.3 ve Madde 8.2.4),
- d)** Tedarikçiler (bkz. Madde 7.4)



8.5. İyileştirme

8.5.1. Sürekli İyileştirme

Kuruluş kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, veri analizlerini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesini kullanarak kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmelidir.



Sürekli İyileştirme Delilleri

- ❖ Ölçme, izleme ve verilerin analizi ile iyileşme trendini sağlamak için faaliyetlerin uygulanması.
- ❖ Sürekli iyileştirmenin Kalite Politikasında taahhüt edilmesi ve yönetimin bu taahhüde bağlılığı
- ❖ Kalite hedeflerinin ölçülebilir ve sürekli iyileştirme faaliyetleri ile ilişkili olması
- ❖ Yönetimin gözden geçirme toplantı çıktılarının iyileştirme faaliyetleri ile ilişkili olması.



İyileştirme Alanları

- ❖ Kalite Politikası
- ❖ Hedefler
- ❖ Tetkik Sonuçları
- ❖ Verilerin Analizleri
- ❖ Düzeltici ve önleyici faaliyetler
- ❖ Yönetimin gözden geçirmesi



8.5.2. Düzeltici Faaliyet

Kuruluş, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve tekrarlarını önlemek için tedbirler almalıdır. Düzeltici faaliyetler, karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olmalıdır.

Aşağıdakiler için şartları tanımlamak amacıyla dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmalıdır:

- a) Müşteri şikâyetleri dahil uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- b) Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,



- c)** Uygunsuzlukların yeniden oluşmamasını güvence altına almak için düzeltici faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- d)** Gereken düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- e)** Uygulanan düzeltici faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları (bkz. Madde 4.2.4),
- f)** Uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinliklerinin gözden geçirilmesi.



8.5.3. Önleyici Faaliyetler

Kuruluş, oluşmalarını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzlukların nedenlerini gidermek için tedbirleri belirlemelidir. Önleyici faaliyetler, potansiyel uygunsuzlukların etkilerine uygun olmalıdır.

Aşağıdakiler için şartları tanımlamak amacıyla dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmalıdır:



- a)** Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- b)** Uygunsuzluk oluşumunu engellemek için önleyici faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- c)** Gereken önleyici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- d)** Uygulanan önleyici faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları (bkz. Madde 4.2.4)
- e)** Uygulanan önleyici faaliyetlerin etkinliklerinin gözden geçirilmesi.



YÖNSİS EĞİTİM DANIŞMANLIK

Teşekkürler