

# DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

1/3

## 1. Revizyon

Rev. No	Revizyon Nedeni	Revizyonu Yapan	Revizyon Tarihi
00	İlk yayın		

## 2.Amaç

Bu prosedürün amacı, ISO 9001:2008 KYS içinde tespit edilen uygunsuzlukların, uygunsuzluk risklerinin ve müşteri şikâyetlerinin tanımlanması, değerlendirilmesi ve tekrarını önleyecek faaliyetler ile ilgili yetki, yöntem ve sorumlulukları tanımlamaktır.

## 3.Kapsam

Bu prosedür, uygunsuzluk riski taşıyan, uygunsuz olan, müşteri şikâyeti oluşmuş tüm faaliyetleri ve tüm çalışanları kapsar.

## 4. Sorumluluklar

Bu prosedürün hazırlanmasından Yönetim Temsilcisi, onaylanmasından Genel Müdür, uygulanmasından Bölüm sorumluları ve tüm çalışanlar sorumludur.

## 5.Tanımlar

**K.Y.S:** Kalite Yönetim Sistemi

**Y.G.G:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

**Düzeltilici Faaliyet:** Kalite Yönetim Sisteminin herhangi bir noktasında ortaya çıkmış bir uygunsuzluğun giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için gerçekleştirilen faaliyete düzeltici faaliyet denir.

**Önleyici Faaliyet:** Kalite Yönetim Sisteminin herhangi bir noktasındaki olası uygunsuzlukların gerçekleşmeden ortadan kaldırılması için yapılan faaliyete önleyici faaliyet denir.

## 6.Uygulama

### 6.1. Uygunsuzluk ve/veya Uygunsuzluk Riskinin, Müşteri Şikâyetinin Ortaya Çıkması

Üretim veya Hizmet esnasında oluşabilecek uygunsuz durumlar, müşteri şikâyeti, iç/dış denetim faaliyeti çıktıkları, yönetimin gözden geçirme çıktıkları, süreç analiz sonuçları, müşteri memnuniyet anketi sonuçları ile tüm personelden alınan iyileştirme önerileri vasıtası ile tespit edilir.

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

# DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

2/3

## 6.2. Uygunsuzluk ve/veya Uygunsuzluk Riskinin, Müşteri Şikâyetinin Raporlanması

Uygunsuzluklar ve uygunsuzluk riskleri için süreç sorumluları tarafından “**Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (KY/P05-F01)**” doldurulur ve Yönetim Temsilcisi’ne iletilir. Yönetim Temsilcisi formu inceleyerek herhangi bir düzeltici, önleyici faaliyete gerek olup olmadığına karar verir. Uygunsuzluğun giderilmesine ilişkin faaliyet gerektiği kararı verirse Faaliyet Planı kısmını uygunsuzluğun çözümünde yetkili kişilerle doldurup, açılan düzeltici faaliyete uygun olarak bir doğrulama tarihi belirleyerek, çözümde sorumlu olan bölüm ve/veya birim sorumlularına imzalatır. Faaliyet Sorumluları sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır. Yönetim Temsilcisi tarafından doğrulama tarihi planlanır.

Müşteri şikâyetleri “**Müşteri Memnuniyet Anketi**” (KY/P06/FR ) ile Yönetim Temsilcisi tarafından alınır değerlendirilir. Yönetim Temsilcisi müşteri şikâyetlerini inceleyerek, Çözüm Uygulama Planı kısmını doldurup çözümde sorumlu olan bölüm ve/veya birim sorumlularına imzalatır. Bölüm yetkilisi sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır. Müşteri şikâyeti sonucu yapılan düzeltici faaliyetlerle müşteriye bilgi verilir. Geribildirim sonucu “**Müşteri Şikâyet Formu (KY/06-FR03)**”na işlenerek şikâyet formu kapatılır.

## 6.3. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formlarının Analizi, Uygulama Planı ve Faaliyetlerin Uygulanması

Uygunsuzluk/uygunsuzluk olay riski/müşteri şikâyetini çözmek ile yükümlü bölüm sorumlusu veya yetki verdiği kadrolar sorunu analiz ederek sorunun nedenlerini ve kalıcı çözümleri bulup Yönetim Temsilcisi’nin verdiği “**Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (KY/P05-FR01)**” nun kontrollü kopyasına işler ve Yönetim Temsilcisi’ ne iletir. Yönetim Temsilcisi ve sorunu çözmekle yükümlü bölüm sorumlusu sorunun nedenleri, çözümlerin etkinliği, sorumluların yeterliliği ve terminlerin uygunluğu açısından inceler. Gerekli düzeltmeler yapılarak asıl forma işlenir.

## 6.4. Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Doğrulanması

Yönetim Temsilcisi ve/veya yetki verdiği kadrolar gerçekleştirilen çözümleri objektif kanıtlar ile doğrular.

## 6.5. Zamanında Gerçekleştirilemeyen Faaliyetler

Düzeltilici ve Önleyici faaliyetler belirlenen sürede tamamlanamamışsa Yönetim Temsilcisi bunun nedenlerini araştırarak uygun gördüğü alternatifler doğrultusunda faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için 1. ek süre verebilir. Eğer yine tamamlanamamışsa 2. ek süre daha verebilir ya da faaliyeti durdurabilir.

## 6.6. Formun Kapatılması

Planlanan Düzeltici ve Önleyici Faaliyetin doğrulanmasının ardından Yönetim Temsilcisi formu ve objektif kanıtları inceler. Planlanan Faaliyetlerin etkin olarak yapıldığını teyit eder. Gerçekleştirilen çözümün sistemin hangi unsurlarını etkilediğini belirler. Genel Müdür’ün onayına sunar ve onaylanan düzeltici ve önleyici faaliyet için ilgili dokümantasyon ve uygulamalarda oluşacak değişiklikler için gerekli revizyonların yapılmasını sağlar.

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

# DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

3/3

## 6.7. Faaliyet Sonuçlarının Analizi ve YGG Toplantılarına Sunulması

Dönem boyunca talep edilmiş tüm düzeltici ve önleyici faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek;

Toplam adetleri

Sonuçlandırılan faaliyetler ve sonuçları

Sonuçlandırılmamış durumda olanlar (Yönetimden talep edilecek, eğitim, yatırım, istihdam, vb.)

Düzeltilen ve Önleyici faaliyetlerin konularına göre dağılımı

Tekrarlanmamasına yönelik yönetimden eğitim, yatırım talepleri

YGG toplantılarına sunulur ve KYS' nin gelişmesine yönelik hedeflerin ve kararların alınmasında esas alınır.

## 7.Referanslar

TSE EN ISO9001:2008 MADDE 8.5.2, 8.5.3

## 8.Ek Dokümantasyon

Düzeltilen ve Önleyici Faaliyet Formu (KY/P05-FR01)

DÖF Takip Çizelgesi ( KY/P05-LS 01)

## 9.Kayıtlar

Bu kayıtlar, "Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü (P-02)" ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından korunurlar.

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay