

1. AMAÇ

Bu prosedür, yönetim sistemi paralelinde yapılan uygulamalar sonucunda firma içinde altyapı, yönetim ve/ veya personelle ilgili tespit edilen uygunsuzlukların kayıt altına alınması, giderilmesi için gerekli aksiyonların yapılması ve tekrarlarının önlenmesi, potansiyel uygunsuzlukların olma ihtimalini ortadan kaldırmak veya azaltmak amacıyla uygulanacak metodu açıklamak için hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür; Yönetim Sistemi kapsamında yapılacak olan tüm düzeltici faaliyet uygulamalarını kapsar.

3. TANIMLAR

Düzeltilici faaliyet : Uygunsuzluğu gidermek ve tekrarını engellemek için yapılan faaliyettir.

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından Yönetim Temsilcisi uygulamasından prosedürde kendisinde sorumluluk verilen birimler sorumludur.

5. UYGULAMA**5.1 Düzeltici Faaliyetler;**

Yönetim sistemi kapsamındaki tüm düzeltici faaliyetler; karşılaşılan uygunsuzlukların büyüklüğüne, önemine, çevre etkisine ve kaza riski ile orantılı olarak planlanmaktadır. Planlanan düzeltici faaliyetler için gerekli kaynaklar Genel Müdür tarafından temin edilmektedir.

- KYS kapsamındaki düzeltici faaliyetler için aşağıdaki bilgi kaynaklarından faydalanılmaktadır;
- Müşteri geri beslemeleri,
- Tespit edilen uygunsuzluklar,
- İç-Dış tetkiklere ait raporlar, kayıtlar,
- Tedarikçiler ile ilgili uygunsuzluk kayıtları,
- KYS kayıtlarından elde edilen veriler,
- KYS yönetim sistemleri ve bunların proses performanslarına yönelik olarak yapılan ölçme sonuçları,
- Uygulamalar ve gözlemler sonucunda herhangi bir çalışan tarafından yapılabilecek öneriler,
- Kanunlar, yasal mevzuat, standartlar ve benzeri dokümanlarda olabilecek değişiklikler

5.2 Düzeltici Faaliyet Uygulamaları

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Sayfa No

GENEL MÜDÜR

DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR-02

Yayın Tarihi / Rev.No : 31.12.2018 /R.00

Tüm çalışanlarımız tarafından düzeltici faaliyet talebi için Düzeltici Faaliyet Talep Formu istek yapan kişi tarafından doldurulur ve ilgili birim müdürü/sorumlusuna veya işçi temsilcisine teslim edilir.

İlgili birim müdürü/sorumlusu konuyu Yönetim Temsilcisine ileterek söz konusu talebin değerlendirilmesinin yapılmasını sağlar.

Yönetim Temsilcisi faaliyeti bildiren müdür/sorumlu ve varsa faaliyetle ilgili olabilecek diğer sorumlular bir araya gelerek konuyu değerlendirirler. Yapılan değerlendirme sonucunda faaliyet talebi uygun bulunmuşsa Düzeltici Faaliyet Talep Formu Yönetim Temsilcisi tarafından aşağıdaki akış dikkate alınarak doldurulur.

- *Uygunsuzluğun kapsamı,*
- *Uygunsuzluğun açıkça tanımlanması*
- *Yapılacak düzeltici / önleyici faaliyet*
- *Faaliyeti yapmaktan sorumlu personel*
- *Faaliyetin başlama ve bitiş tarihleri*

Doldurulan form Yönetim Temsilcisi, faaliyete karar verenler ve düzeltici faaliyetin sorumlusu tarafından imzalanır. İlgili bölümleri doldurulan ve imzalanan formun orijinali Yönetim Temsilcisine bir nüshası ilgili birim müdürü/sorumlusuna bir nüshası ise faaliyeti yapacak sorumluya teslim edilir.

Yönetim Temsilcisi söz konusu talebi Düzeltici Faaliyet İzleme Formuna kaydeder. Planlanan faaliyetin yerine getirilip getirilmediğinin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Düzeltici faaliyet için planlanan terminin sonunda yapılan çalışmalar, Düzeltici Faaliyet Talep Formuna imza atan kişiler tarafından kontrol edilir.

Planlanan faaliyetler gerçekleştirilmişse ve konu ile ilgili istenmeyen durum ortadan kalkmışsa formun ilgili bölümleri doldurulur sorumlularınca imzalanır ve Yönetim Temsilcisi tarafından kapatılır.

Faaliyetin planlanan zaman içerisinde yapılamaması halinde faaliyet sorumlusu ile görüşülerek faaliyet için ek süre verilir. Ek süre sonunda faaliyet yine yapılmamışsa konu Yönetim Temsilcisi tarafından Genel Müdüre iletilir. Konuyla ilgili olarak Genel Müdürün kararı doğrultusunda işlem yapılır.

Planlanarak uygulanan Düzeltici faaliyetlerin amacına ulaşıp ulaşmadığı, sonuçları ve sonuçlarının etkinliği Yönetim Temsilcisi tarafından izlenir. Planlanan faaliyetin hedefine ulaşmaması veya sonucunun etkin olmaması durumunda yeniden faaliyet planlamasına gidilir.

Yapılan Düzeltici faaliyetler sonucu, gerekiyorsa yönetim sistemleri dokümanlarındaki değişiklikler ilgili prosedür paralelinde yapılarak ilgili personele dağıtımı yapılır.

Yönetim sistemi kapsamında iletilen müşteri şikâyetleri, Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi Talimatı kapsamında ele alınır ve sonuçlandırılır.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Sayfa No

GENEL MÜDÜR

2/3

Belgelendirme kuruluşunun yapacağı tetkiklerde ortaya çıkan uygunsuzluklar için Düzeltici Faaliyet Talep Formu Yönetim Temsilcisi tarafından açılır.

Düzeltici faaliyetler ve sonuçları Yönetim Temsilcileri tarafından yönetimin gözden geçirmesi toplantıları gündemine sunulur.

Bu prosedürün uygulanması sonucu oluşacak kayıtlar, Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR-01 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

PR-04 Dilek ve Şikayet Prosedürü

FR-10 Düzeltici Faaliyetler Talep Formu

FR-11 Düzeltici Faaliyetler Takip Formu