

ISO 9001:2015

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BİLİNÇLENDİRME
EĞİTİMİ**

KALİTE NEDİR?



- Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.
- Yapısal özellikler takımının şartları yerine getirme derecesi.
- Kullanıma uygunluktur. (Dr. J. M. JURAN)
- Şartlara uygunluktur.(P. B. CROSBY)

ISO 9000 SERİSİ STANDARTLAR



ISO 9000 Serisi Temel 4 Standart ve Doküman:

ISO 9000: Kalite Yönetim Sistemleri – Esaslar ve Sözlük

ISO 9001: Kalite Yönetim Sistemleri – Gereklilikler

ISO 9004: Kalite Yönetim Sistemleri – Performansın Geliştirilmesi için Kılavuz

ISO 19011: Kalite ve Çevre Yönetim Sistemlerinin Denetimi için Kılavuz

ISO 9001 NEDİR?

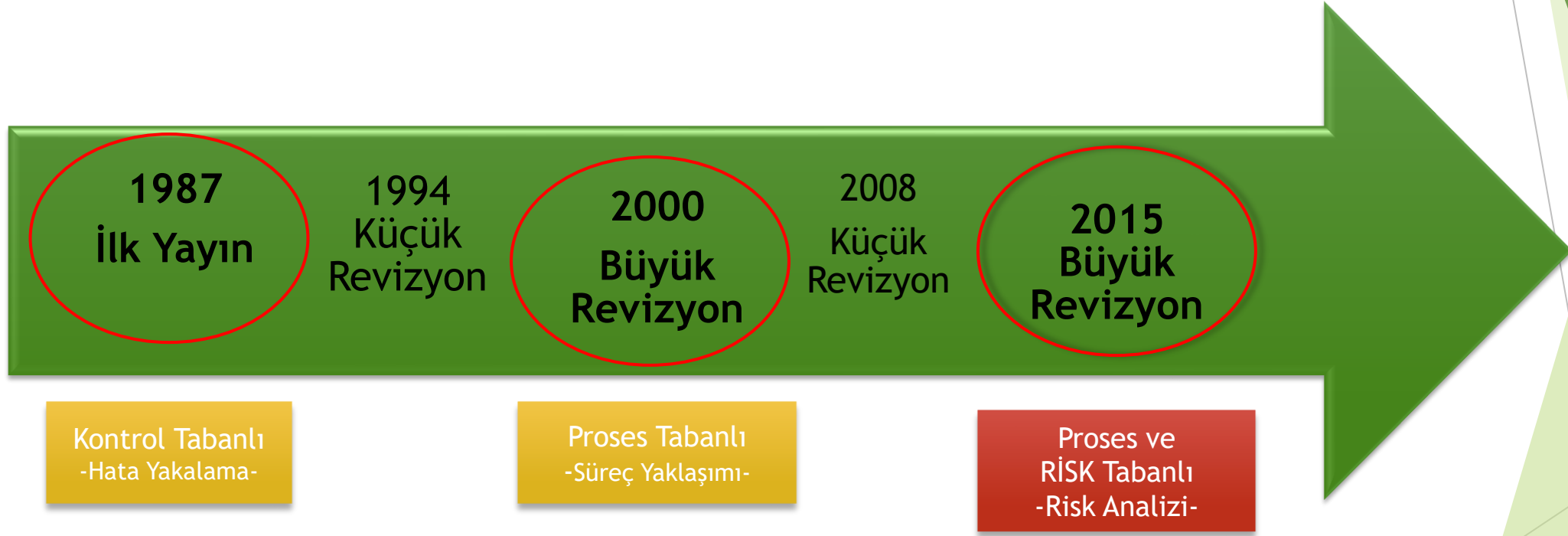


ISO 9001:2015 **etkin bir kalite yönetim sistemini** tanımlayan bir standarttır. Kuruluş bu standardın şartlarını sağladığında ISO 9001 belgesini alabilir.

ISO 9001'in amacı; geliştirilmiş operasyonel tutarlılığın ve sürekli iyileştirmenin sağlanması ile müşteri memnuniyetinin artırılmasıdır.

ISO 9001 standardı, her **5 yılda** bir ISO tarafından gözden geçirilmekte ve uygulayıcıların görüşleri ve ihtiyaçları doğrultusunda gerekli revizyonlar yapılarak yeniden yayınlanmaktadır. 2015 rakamı, revizyonun 2015 yılında yapılıp, yayınlandığını gösteren son revizyon tarihidir (ISO 9001:2015 versiyonu).

ISO 9001 TARİHÇESİ



ISO 9001:2015 Revizyonu 15 eylül 2015 tarihinde yayınlanmıştır. Yayın tarihi itibari ile 3 yıllık geçiş süreci olmuştur. Şuan yapılan belgelendirmeler 2015 revizyonu üzerinden gerçekleştirilmektedir.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN SAĞLADIKLARI



Müşteri
Memnuniyeti

Verimliliğin
Artması

Motivasyonun
Artması

Kurum
Kültürünün
Gelişmesi

İhalelere
Girebilme

Müşteri
Şikayetlerinin
Azalması

Rekabet
Gücünün
Artması

Kurum İçi
Bilgi ve Veri
Arşivinin
Oluşması

Kalitesizlik
Maliyetlerinin
Azalması

İhracat
İmkanlarının
Artması

Çalışan
Memnuniyetinin
Artması

İç ve Dış
İletişimin
Gelişmesi

Pazar Payının
Artması

İşlerin İlk
Seferde
Doğru
Yapılabilmesi

Firma İmajının
Artması

ISO 9001 REVİZYON NEDENLERİ



- Değişen dünya koşullarına uyum sağlamak,
- Kuruluşun müşterilerini memnun etme yeteneğini arttırmak,
- Giderek daha çok ön plana çıkan hizmet sektörüne ve potansiyel ilgili kullanıcı gruplarının ihtiyaçlarına uygun bir yapı oluşturmak,
- Standardın, tüm ilgili tarafların artan beklentilerini yansıtmasını güvence altına almak,
- Diğer yönetim sistemleri ile entegrasyonu sağlamak
- Kuruluşun faaliyet gösterdiği alanda artan karmaşıklıktaki operasyonel adımları ve çevresel değerleri de dikkate almak.

ISO 9001:2015 REVİZYONUNUN 3 TEMEL FAKTÖRÜ

1. **Hedeflere** göre yönetim ilkesi benimsenmekte ve **liderliğin** daha da ön plana çıktığı bir yapı esas alınmaktadır.
2. Tüm standartların birbirlerini desteklemesi ve entegrasyonu açısından **yüksek seviyedeki yapının** uygulanması önemlidir.
3. Müşteri memnuniyetinin sağlamlasında kuruluşu etkileyebilecek olması **risklerin** bir yaşam ve yönetim biçimi olarak ele alınması ve **önleyici yaklaşımın** benimsenmesi esastır.

ISO 9001:2015 GENEL YAPI

1. Risk Esaslı Düşünce
2. Süreç Yaklaşımı
3. PÜKO Metodolojisi

ISO 9001:2015 GENEL YAPI

-RİSK ESASLI DÜŞÜNCE-

Risk Tanımı: Bir eylemin ya da olayın bir kuruluşun hedeflerine erişme kabiliyetini olumsuz etkileme tehdidi ya da olumlu etkileme olanağıdır. (Belirsizliğin hedeflere etkisidir.) ISO 9001:2015 standardı risk ve fırsatları birlikte ele almaktadır.

Risk Esaslı Düşünce (0.3.3): Etkin bir kalite yönetim sistemine ulaşmanın vazgeçilmez bir temelidir. Hedeflere ulaşabilmek için kuruluş, risk ve fırsatlara yönelik olarak plan yapmak ve aksiyon almak durumundadır. (Etkinliğin artmasına, iyileştirilmiş sonuçlar elde edilmesine, olumsuz etkilerin önlenmesine temel oluşturur.)



ISO 9001:2015 GENEL YAPI

-RİSK ESASLI DÜŞÜNCE-

Giriş Kısmı: Risk Esaslı düşüncenin açıklanması

4. Kısım: Kuruluş hedeflerine ulaşmayı etkileyecek iç ve dış hususları belirlemelidir.

5. Kısım: Üst Yönetim 4. kısımda belirlenen risklerin güvence altına alınmasını taahhüt etmelidir.

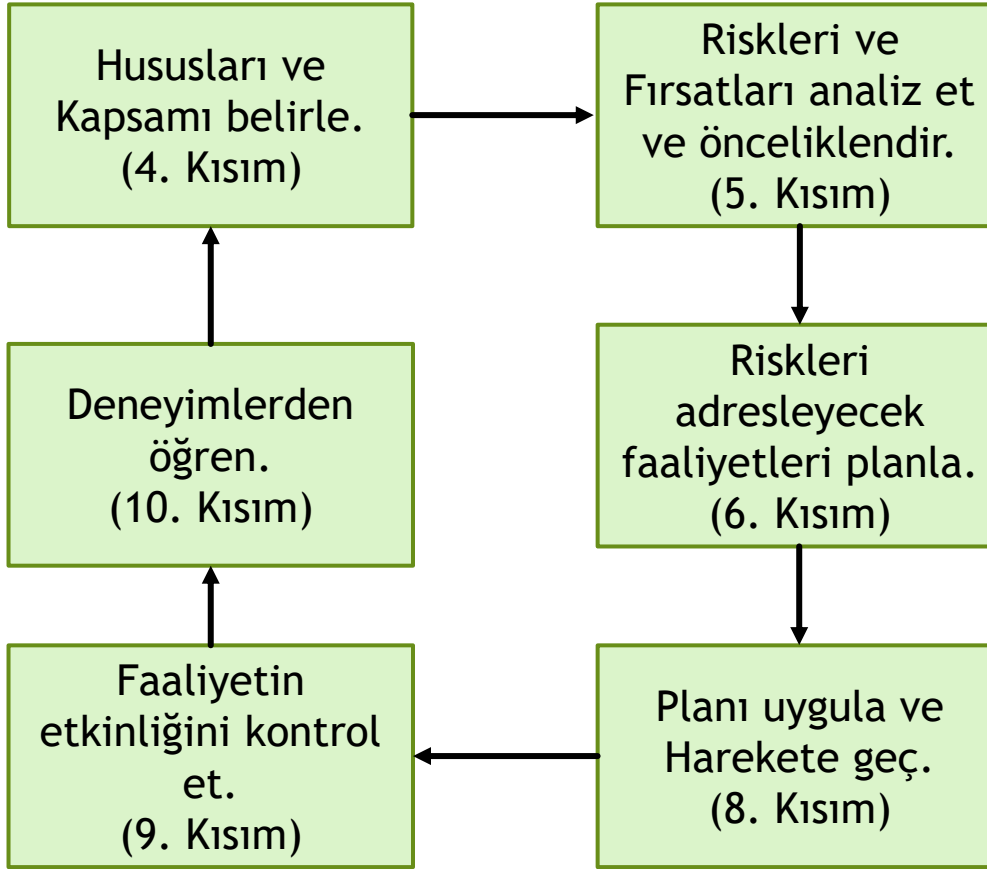
6. Kısım: Risk ve Fırsatlara yönelik aksiyonlar planlanmalıdır.

7. Kısım: Bu planların uygulanabilmesi için gerekli kaynaklar sağlanmalıdır.

8. Kısım: Tanımlanan risklere karşılık süreçler işletilmelidir.

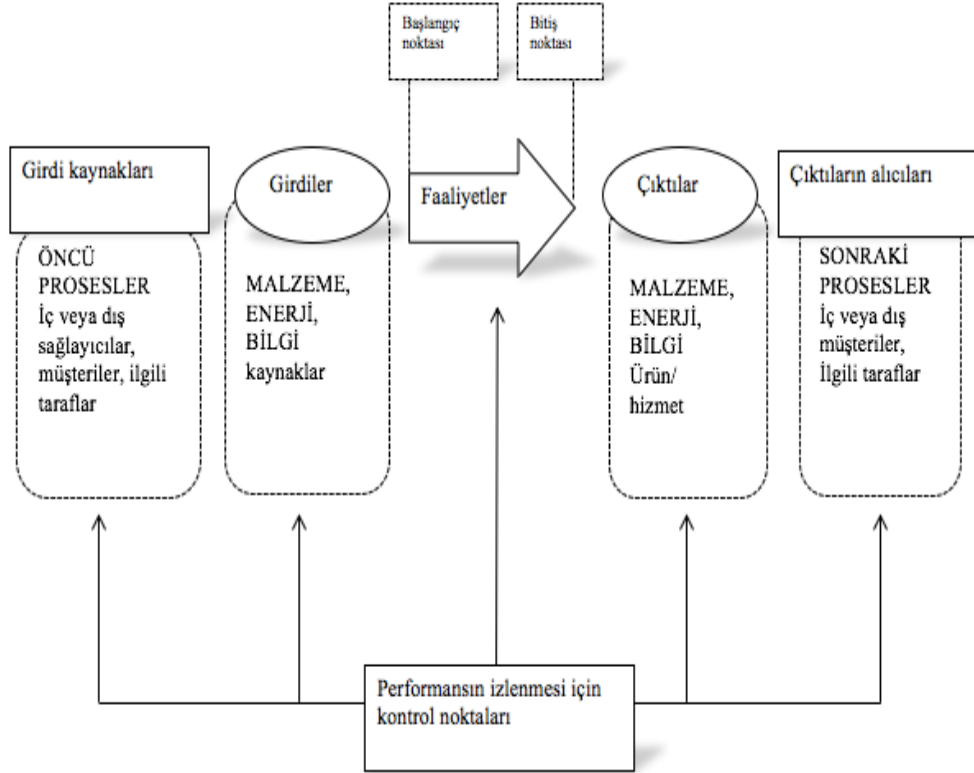
9. Kısım: Riskler ve fırsatlar izlenmeli, ölçülmeli, değerlendirilmeli ve analiz edilmelidir.

10. Kısım: Risklerin yönetilebilmesi için kuruluş iyileşmeyi sağlamalıdır.



ISO 9001:2015 GENEL YAPI

-SÜREÇ YAKLAŞIMI-



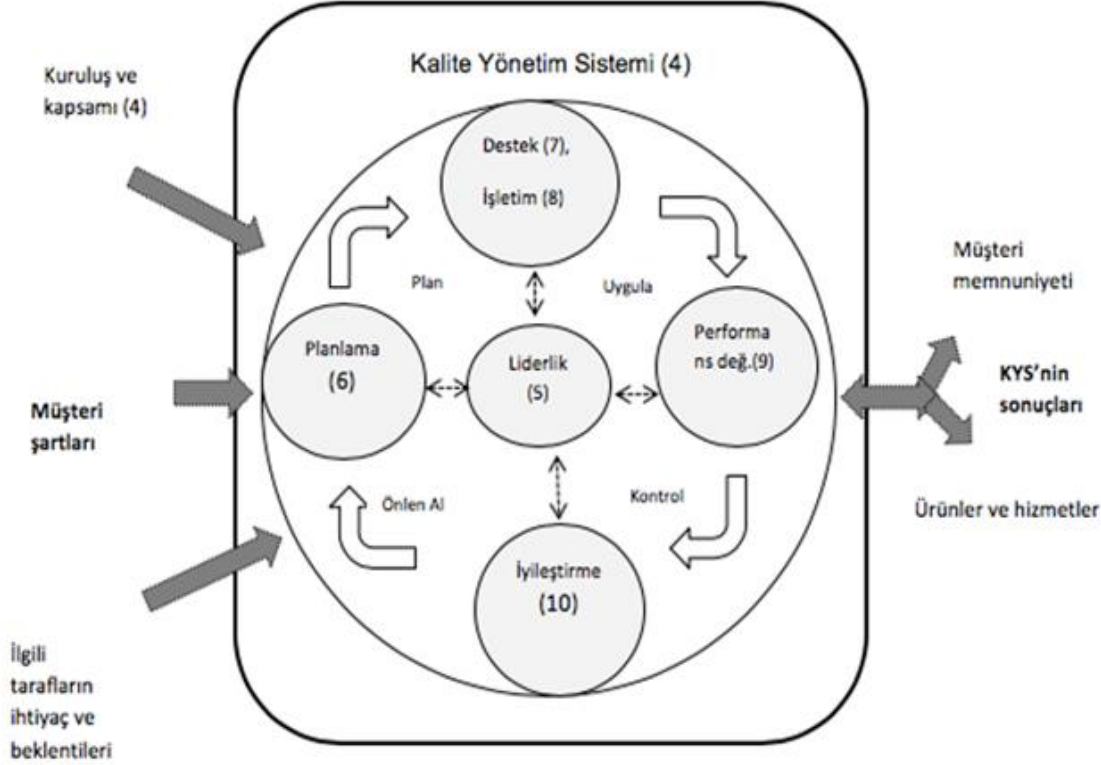
Süreç Yaklaşımı Nedir:

Prosesler arası ilişkiler bir sistemin parçası olduğunda daha etkin faaliyetlerle öngörülebilir ve tutarlı sonuçlara erişebilir.

Neden Önemli: KYS birbiriyle ilişkili proseslerden oluşur. Sistemin ve performansının iyileştirilmesi ve sonuçların anlaşılması açısından önemlidir.

ISO 9001:2015 GENEL YAPI

-PUKÖ Döngüsü-



Planla-uygula-kontrol et-önlem al (PUKÖ) döngüsü tüm proseslere ve kalite yönetim sisteminin tümüne uygulanabilir.

Bu uluslararası standardın maddeleri PUKÖ döngüsünü izler:

Planla: müşteri şartları ve kuruluşun politikalarına göre prosesleri, hedefleri ve kaynakları oluştur, risk ve fırsatları belirle;

Uygula: Ne planlandıysa yap;

Kontrol Et: Politikalara, hedeflere, şartlara karşı nihai ürünlerini, hizmetlerini, proseslerini ölç ve izle, sonuçları raporla;

Önlem Al: gerekli ise proses performanslarını iyileştirmek için faaliyetler yap.

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-1

-Riskler-

Önleyici Faaliyetler kaldırılmış; Risk Bazlı yaklaşım ve Risk Yönetimi yaklaşımı getirilmiştir.

1. Risk bazlı yaklaşım standardın her maddesinde yer almakta, aynı zamanda fırsatları tanımlamaya da olanak vermektedir. Standardın 6.1 maddesi gereği «kuruluş, risk ve fırsatlara yönelik faaliyetleri tespit etmeli ve bunları Kalite Yönetim Sistemine entegre etmelidir.
2. 2015 revizyonu risklerin tanımlanması için resmi bir risk yönetimi ya da standardının kullanılmasını zorunlu tutmamıştır. Uygun metodun kuruluş tarafından kendi yapısına göre belirlenmesi gerekmektedir. ISO 31000 Risk Yönetimi için güzel bir kılavuzdur.



TEMEL DEĐIŐIKLİKLER-2

-Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri-

Kalite Yönetim Prensipleri 2015 revizyonunda 7 adet olarak tanımlanmıştır:

1. Müşteri Odaklılık
2. Liderlik
3. Çalışanların Bağlılığı
4. Proses Yaklaşımı
5. İyileştirme
6. Delile Dayalı Karar Verme
7. İlişki Yönetimi

TEMEL DEĐIŐİKLİKLER-2

-Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri-

1. Müşteri Odaklılık

Nedir: Müşteri beklentilerinin (şimdiki ve gelecekteki) tamamının anlaşılması ve aşılmasına odaklanması

Neden Önemli: Müşteri ve ilgili tarafların güveninin kazanılması ve süreklilik sağlanması, başarıyı da sürekli hale getirir.

Faydaları:

- Müşteri değerinin artması
- Müşteri memnuniyetinin ve sadakatının artması
- Devamlılığı olan iş sayısının artması
- Müşteri ağının geliştirilmesi
- Gelir ve pazar payını artırma

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-2

-Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri-

2. Liderlik

Nedir: Liderler, kişilerin kalite amaçlarına ulaşması ve katılımcı olması için amaç ve yön birliği sağlamalıdır.

Neden Önemli: Amaç ve yön birliğini yaratmak adına stratejileri, politikaları, süreçleri ve kaynakları dengeler.

Faydaları:

- Etkinlik ve verimliliği artırma
- Proseslerin daha iyi koordinasyonu
- Kuruluşun fonksiyonları arasındaki iletişimi



TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-2

-Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri-

3. Çalışanların Bağlılığı

Nedir: Değer yaratma ve sunma yeteneğini artırmak için, her seviyesinde yetkin, güçlendirilmiş ve bağlı çalışanların olması

Neden Önemli: Etkinlik ve verimlilik için her seviyede çalışanın katılımı önemlidir.

Faydaları:

- İyileştirme faaliyetlerine çalışanların katılımını artırma
- Kişisel gelişimi ve yaratıcılığı artırma
- Çalışan memnuniyetini artırma
- Gruplarda /takımlarda bilgi ve deneyimi serbestçe paylaşma
- Müşteri için değer yaratmaya odaklanma fırsatları yaratma
- Amaçlar için yaratıcı ve yenilikçi olma



TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-2

-Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri-

4. Proses Yaklaşımı

Nedir: Prosesler arası ilişkiler bir sistemin parçası olduğunda daha etkin verimli faaliyetlerle öngörülebilir ve tutarlı sonuçlara erişilebilir.

Neden Önemli: KYS birbiriyle ilişkili proseslerden oluşur. Sistemin ve performansının iyileştirilmesi ve sonuçların anlaşılması açısından önemlidir.

Faydaları:

- Anahtar proseslere odaklanma ve iyileştirme fırsatlarını yakalama
- Proses çıktılarının tutarlı ve öngörülebilir olmasını sağlama
- Etkin proses yönetimi ile performansın iyileştirilmesi, kaynakların etkin kullanımı
- İlgili tarafların güvenini sürekli kılma

TEMEL DEĐIŐIKLİKLER-2

-Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri-

5. İyileştirme

Nedir: Başarılı kuruluşlar her zaman iyileştirme odaklıdır.

Neden Önemli: Bir kuruluşun mevcut performans seviyesinin sürdürülmesi, iç ve dış durumlara ilgili değişiklere tepki verebilmesi ve yeni fırsatların yaratılması için iyileştirme önem arz etmektedir.

Faydaları:

Kurumsal yetenek, müşteri memnuniyeti ve proses performanslarında iyileőtme

- Kök sebeplerin belirlenmesi, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin izlenmesinde odaklanma
- İyileştirme için sürekli öğrenme
- İnovasyon faaliyetlerinde artış
- İç ve dış risk ve fırsatlara karşı hazırlıklı olma kabiliyetinde artış

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-2

-Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri-

6. Delile Dayalı Karar Verme

Nedir: Karar vermenin veri ve bilginin analizine bağlı olarak yapılması istenen sonuçlara ulaşmayı sağlar.

Neden Önemli: Delile dayalı veri analizi objektif ve güvenilir karar vermeyi sağlar.

Faydaları:

- Karar verme sürecinde iyileşme
- Amaçlara ulaşma yeteneği ve proses performansında iyileşme
- Geçmiş kararların etkinliğini değerlendirme yeteneğinde artış

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-2

-Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri-

7. İlişki Yönetimi

Nedir: Kuruluşlar sürekli başarı için ilgili taraflarla olan ilişkilerini yönetmelidirler.

Neden Önemli: İlgili taraflar kuruluşun performansı üzerinde etkilidirler. İlişkilerin yönetilmesi, performans üzerinde olumlu etki sağlar.

Faydaları:

- İlgili taraflar ve ilişkilerin tanımlanması
- Amaç ve değerlerin karşılıklı anlaşılması
- Tedarik zinciri yönetiminde iyileşme
- Amaç, değer ve kaynakların paylaşılması, ilişkili risklerin tespit edilmesi

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-3

-Yüksek Seviye Yapı (ISO Annex SL)-

ISO; kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, gıda güvenliği, bilgi güvenliği yönetimleri konularında bir çok yönetim sistemi standardı oluşturmuştur. Ancak ISO bu standartları çok farklı şekil ve yapılar da yayımlamıştır.

Standardın genel yapısı değiştirilmiş; 8 ana maddeden 10 ana maddeye çıkmıştır.

Yeni yayımlanan veya revize edilen tüm mevcut yönetim sistemi standartları bu yapıda olacaktır.

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Kapsam	1. Kapsam
2. Atıf Yapılan Standartlar	2. Atıf Yapılan Standartlar
3. Terimler ve Tarifler	3. Terimler ve Tarifler
4. Kalite Yönetim Sistemi	4. Kuruluşun Bağlamı
5. Yönetim Sorumluluğu	5. Liderlik
6. Kaynak Yönetimi	6. Planlama
7. Ürün Gerçekleştirme	7. Destek
8. Ölçme, Analiz, İyileştirme	8. Operasyon
	9. Ürün Gerçekleştirme
	10. İyileştirme

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-3

-PUKÖ ve Standart Maddeleri-

PLANLA

UYGULA

KONTROL ET

ÖNLEM AL

Kuruluşun Bağlamı

Kuruluş ve Bağlamın Anlaşılması

İlgili tarafların ihtiyaçlarının ve beklentilerini anlaşılması

KYS nin kapsamının belirlenmesi

Kalite yönetim sistemi ve prosesleri

Liderlik

Liderlik ve Taahhüt

Kalite Politikası

Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

KYS için Planlama

Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Kalite Hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

Değişikliklerin planlanması

Destek

Kaynaklar

Yetkinlik

Farkındalık

İletişim

Dokümante edilmiş bilgi

Operasyon

Planlama ve Kontrol

Ürün ve Hizmetler için şartlar

Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

Üretim ve hizmetin sunumu

Ürünlerin ve hizmetlerin piyasaya sunumu

Uygun olmayan çıktının kontrolü

Performans Değerlendirmeye

İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

İç Tetkik

Yönetimin gözden geçirmesi

İyileştirme

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Sürekli İyileştirme

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-4

-Terminoloji-

Terminoloji değişerek, sadeleştirilmiş dil ve metin kullanılması hedeflenmiştir.

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Ürünler	Ürün ve Hizmetler
Hariç tutma	Kullanılmamaktadır. (Uygulanabilirlik başlığı altında açıklanmıştır.)
Yönetim Temsilcisi	Görev, sorumluluk ve yetkileri devam etmek şartı ile kavram olarak kalktı.
Dokümantasyon, Kalite El Kitabı, Dokümante Edilmiş prosedürler, kayıtlar	Dokümante Edilmiş Bilgi
Çalışma Ortamı	Proseslerin işletimi için çevre
İzleme ve Ölçme Donanımı	İzleme ve Ölçme Kayıtları
Satın Alınmış Ürün	Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetler
Tedarikçi	Dış Tedarikçi

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-5

-Dokümantasyon-

- Dokümantasyon konusunda esneklikler sağlanmıştır.
- Zorunlu prosedürler ortadan kalkmıştır.
- 2008 versiyonunda kullanılan doküman, dokümante edilmiş prosedür, kalite el kitabı gibi terminoloji artık «**Dokümante Edilmiş Bilginin Muhafaza Edilmesi**» şeklinde ele alınmıştır.
- 2008 versiyonunda kayıt olarak olarak adlandırılan dokümanlar artık «**Dokümante Edilmiş Bilginin Elde Tutulması**» olarak adlandırılmaktadır.

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-5

-Dokümantasyon-

ISO 9001:2015 Standardının Kayıt İstediği Maddeler:

İzleme ve Ölçme Kaynakları

Ölçüm İzlenebilirliği

Yetkinlik

Operasyonel Planlama ve Kontrol

Ürün ve Hizmet İle İlgili Gerekli Gözden Geçirmeler

Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Tasarım ve Geliştirme Değerlendirmesi

Temin Edilen Ürünün Kontrolü

Tanımlama ve İzlenebilirlik

Müşterilere veya Dış Tedarikçilere ait Mülkiyet

Değişikliklerin Kontrolü

Serbest Bırakma Onayı

Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

İzleme ve Ölçme

İç Denetim

YGG

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

TEMEL DEĐIŐIKLİKLER-5

-Dokümantasyon-

ISO 9001:2015 Standardının Dokümente Edilmesini İstediği Konular:

KYS Kapsamının Belirlenmesi

Kalite Politikası

Kalite Hedefleri

Operasyonel Planlama ve Kontrol

Dokümente Edilmiş Bilginin Geçtiği Diğer Konular

KYS ve KYS'nin Süreçleri

Dokümente Edilmiş Bilgi

Ürün ve Hizmetler için Değişiklik

Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Ürün ve Hizmet Sağlanması Kontrolü

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-6

-Genel-

- Kuruluşu ve içeriğini anlama, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini anlama, gerekliliği gelmiştir:
 - Kuruluşu ve Bağlamını Anlama
 - İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlama
 - Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi
 - Kalite Yönetim Sistemi ve Onun Süreçleri
- Müşteri gereklilik ve beklentilerine daha çok odaklanılmıştır.
- Daha genel ve hizmet sektörü tarafından daha kullanılabilir hale getirilmiştir.
- Kalite Hedeflerine nasıl ulaşılabileceğinin daha net tanımlanması istenmiştir.

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-7

-Liderlik-

- Yönetim Temsilcisi rolü kaldırılmıştır.
- Liderlik ve Taahhüt maddesi ile üst yönetimin, sistemin uygulanması üzerindeki sorumluluğu belirgin olarak tanımlanmıştır.
- Eski versiyondaki Müşteri Odaklılık kavramı genişletilerek; üst yönetimin müşteri memnuniyetini ve ürün-hizmet uygunluğunu etkileyecek risklerin tanımlandığından ve karşılandığından emin olunması istenmiştir.
- Roller, sorumluluklar ve yetkilerin dağıtımında Üst Yönetime ek yükümlülükler getirilmiştir.



TEMEL DEĞİŞİKLİKLER-8

-Risk-



- Yeni versiyonda yönetim sisteminin planlanması yapılırken, Kuruluşun riskleri ve fırsatları tanımlayacak şekilde hareket etmesi beklenmektedir.
- Risklere ve fırsatlara yönelik faaliyetlerin planlanması ve bu faaliyetlerin etkinliklerinin değerlendirilmesi istenmektedir.
- Kalite Hedeflerinin tanımlanması müşteri odaklı olması ve nasıl ulaşılabileceğinin planlanması daha net istenmektedir.

ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ MADDELERİ

STANDARDIN ANA BAŐLIKLARI

0. Giriş
1. Kapsam
2. Referanslar
3. Terimler ve Tanımlar
4. Kuruluşun Bağlamı
5. Liderlik
6. Planlama
7. Destek
8. Operasyon
9. Performans Değerlendirme
10. İyileştirme

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1 Kuruluşun ve Kapsamının Anlaşılması

Kuruluş, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kys nin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmelidir.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Kalite yönetim sistemi ile ilgili tarafları, bu ilgili tarafların KYS ile ilgili şartlarını tespit edilmelidir.

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kuruluş; iç-dış hususları, ilgili tarafların şartlarını, ürün ve hizmetlerini dikkate alarak kapsamını belirlemelidir. Dokümante edilmiş bilgi şeklinde olmalıdır.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Kuruluş; ihtiyaç duyulan süreçleri ve birbirleri ile olan etkileşimlerini içerecek şekilde bir Kalite Yönetim Sistemi kurmalıdır. Bu süreçlerin istenen girdilerini ve beklenen çıktılarını, süreçlerin sırası, kontrolünü güvence altına almak için tayin edilmelidir.

5. Liderlik



5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

Üst Yönetim Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhüt göstermelidir.

5.1.2 Müşteri Odaklılık

Üst Yönetim, müşteri ve odaklılık ile ilgili taahhüt göstermelidir.

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Üst Yönetim bir kalite politikası oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır. Yılda 1 kez gözden geçirmelidir. Politika; hedeflerin belirlenmesi için bir çerçeve sağladığından politika değişirse hedefler de değişmelidir.

5.2.2 Kalite Politikasının İletilmesi

Kalite Politikası, dokümante edilmiş bilgi olarak varolmalı, kuruluş içinde duyurulmalı, ilgili tarafların erişimine açık olmalıdır.

5.3 Kurumsal Roller, Sorumluluklar ve Yetkiler



Üst Yönetim kuruluş içerisinde ilgili görevler için yetki ve sorumlulukların belirlendiğini, duyurulduğunu ve anlaşıldığını güvence altına almalıdır.

6. Planlama

6.1 Risk ve Fırsatları Adreslemek İçin Faaliyetler

Kuruluş Kalite Yönetim Sistemini planlarken; Hususlar ve İlgili Tarafları göz önüne alarak risk ve fırsatları belirlemelidir.

RISK: Amaç ve hedeflerin gerçekleşmesini olumsuz etkileyebileceği değerlendirilen olay veya durumlardır.

FIRSAT : Amaç ve hedefler üzerinde olumlu etkide bulunabileceği değerlendirilen olay veya durumlardır.

Risklerin Tespit Edilmesi-Risklerin Değerlendirilmesi-Risklere Cevap Verilmesi-Risklerin Gözden Geçirilmesi



6. Planlama

6.1 Risk ve Fırsatları Adreslemek İçin Faaliyetler

Risklerin Tespit Edilmesi:

Kuruluşun hedeflerine ulaşmasını engelleyen veya zorlaştıran risklerin, önceden tanımlanmış yöntemlerle belirlenmesidir:

- Ana hedefler nelerdir?
- Kilit faaliyetler nelerdir?
- Paydaşlar kimlerdir?
- Risk Kategorilerimiz nelerdir? Sorularıyla gruplandırılmalıdır.

Risklerin Değerlendirilmesi:

Faktörlerin analiz edilmesi, riskin etki ve olasılık açısından öneminin değerlendirilmesidir. Riskler tespit edildikten sonra; Risklerin ölçülmesi, Önceliklendirilmesi, Kaydedilmesi aşamalarını kapsar.

Risk Ölçülmesi: Her risk için etki ve olma olasılığının tespit edilmesi;

Olasılık; bir olayın belli bir zaman diliminde gerçekleşmesi durumu

Etki; bu olayın hedef ve faaliyetler üzerinde yaratacağı sonuç

Risk Puanının Belirlenmesi : $Olasılık \times Etki$

Risklerin Önceliklendirilmesi:

Risk puanı belirlendikten sonra risklerin, önem derecesine göre en yüksek puandan başlamak üzere sıralanmasıdır. Ancak, hedefleri doğrudan etkileyebilecek riskleri (kilit riskler) yönetim, puanı düşük olmakla birlikte etkileri açısından öncelikleri arasına alabilir.

Risklerin Gözden Geçirilmesi:

Riskler zaman içerisinde çeşitli koşulların değişmesi veya alınan önlemler sonucu etki ve olasılık yönünden değişiklik gösterebilir. Ayrıca, koşulların değişmesi ile yeni risk alanlarının oluşması da muhtemeldir. Gözden geçirmeler yılda en az bir kez olmak üzere, risklerin önem derecesine göre idare tarafından belirlenen sıklıkta olabilir

6. Planlama

6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Kuruluş, Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite amaçları oluşturmalıdır. Kalite Hedefleri;

- Kalite Politikası ile uyumlu olmalıdır.
- Ölçülebilir olmalıdır.
- Uygulanabilir şartları dikkate alınmalıdır.
- İzlenmeli, duyurulmalı, güncellenmelidir.

Kuruluş hedeflere ulaşmak için de planlama yapmalıdır.

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Kuruluş, Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik tespit ederse değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmelidir.

7. Destek

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Kuruluş, kalite yönetim sisteminin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemeli ve sağlamalıdır.

7.1.2 İnsan

Kuruluş, KYS'nin etkin uygulanması ve proseslerin işletimi ve kontrolünü sağlamak için ihtiyacı olan personeli belirlemeli ve sağlamalıdır

7.1.3 Alt yapı

Alt yapı binalar ve bağlı tesisleri; donanım ve yazılımı da içeren ekipmanları;, taşıma kaynakları; bilgi ve iletişim teknolojilerini içermektedir. Kuruluş, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamak amacıyla proseslerinin işletimi için altyapıyı belirlemeli, sağlamalı ve sürdürmelidir.

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Kuruluş, proseslerinin işletimi ve ürün/hizmetlerin uygunluğunu sağlamak için gerekli ortamı belirlemeli, sağlamalı ve sürdürmelidir.

7. Destek

7.1 Kaynaklar

7.1.5 İzleme ve Ölçüm Kaynakları

Kuruluş, ürünlerin/hizmetlerin uygunluğunu doğrulamak için geçerli ve güvenilir sonuçlar elde etmek amacıyla ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemeli ve sağlamalıdır.

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Ölçüm izlenebilirliği, bir gereklilikse veya kuruluş tarafından ölçüm sonuçlarının geçerliliği konusunda güven sağlamak için gerekli olarak kabul ediliyorsa, ölçüm ekipmanı; Uluslararası veya ulusal ölçme standartlarına göre izlenebilir ölçme standartları ile belirli aralıklarla veya kullanımdan önce kalibre edilmeli veya doğrulanmalı ya da her ikisi uygulanmalı; standartların olmaması durumunda kullanılan yöntemlere ait dokümanete bilgi saklanmalı

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Kuruluş, proseslerinin işletimi ve ürünler/hizmetlerin uygunluğunu sağlamak için gerekli bilgiyi belirlemelidir.

Kurumsal bilgi aşağıdakilere bağlı olabilir:

- İç kaynaklar (örn. Fikri mülkiyet; deneyimden kazanılan bilgi; başarılı projelerden veya başarısızlıklardan çıkartılan dersler vb)
- Dış kaynakları (örn. Standartlar, akademi, konferanslar, müşteri ve tedarikçilerden bilgi edinme)



7. Destek

7.2 Yetkinlik

Kuruluş, Kalite Yönetim Sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen, kendi kontrolü altında iş yapan kişinin(lerin) yetkinliğini belirlemelidir. Uygun eğitim, tecrübeleri temelinde bu kişilerin yetkin olduğu güvence altına alınmalı, ihtiyaç duyulan yetkinliğin kazanılması için gerekli faaliyetleri yapmalı, etkinliğini ölçmeli ve dokümante edilmiş bilgiyi kanıt olarak muhafaza etmelidir.



7.3 Farkındalık

Kuruluş, kendi kontrolü altında iş yapan personelin:

Kalite politikası; İlgili kalite hedefleri; Gelişmiş kalite performansına yararları dahil, kalite yönetim sisteminin etkinliğine kendi katkıları; Kalite yönetim sistemi şartlarına uymamanın olası sonuçları Hakkında farkında olmalıdır.

7.4 İletişim

Kuruluş, kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış iletişimi belirlemelidir. Ne hakkında iletişimde bulunacağı, ne zaman iletişimde bulunacağı, kimlerle iletişimde bulunacağı, nasıl iletişimde bulunacağı, kim iletişimde bulunacak maddelerini içermelidir.

7. Destek

7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Kuruluşun kalite yönetim sistemi;

- Bu uluslararası standardın istediği dokümanite bilgi;
- KYS'nin etkinliği için kuruluş tarafından gerekli olarak belirlenen dokümanite bilgi içermelidir.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Kuruluş, dokümanite bilgiyi oluşturacağı ve güncelleyeceği zaman, aşağıdakileri sağlamalıdır:

- Tanımlanması ve tariflenmesi (örn. Başlık, tarih, yazar, veya referans numarası);
- Format (örn. Dil, yazılım kopyası, grafikler) ve ortam (örn. Kağıt, elektronik);
- Uygunluk ve yeterlilik için gözden geçirme ve onay.

7.5.3 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Kalite yönetim sistemi ve bu uluslararası standardın istediği dokümanite bilgi aşağıdakileri sağlamak için kontrollü olmalıdır:

- İhtiyaç duyulduğu yerde ve zamanda, mevcut olmalı ve kullanıma uygun olmalı
- Yeterince korunmuş olmalı (örn. Gizliliğin ihlalinden, yanlış kullanımdan veya bütünlüğünün kaybından).

8. Operasyon

8 İşletim (Operasyon)

8.1 İşletimin Planlanması ve Kontrolü

Kuruluş, ürün ve hizmetlerin sunulmasına ilişkin şartları karşılamak için ihtiyaç duyulan prosesleri planlamalı, uygulamalı ve kontrol etmelidir. Madde 6'da (Planlama) belirlenen faaliyetleri yerine getirmelidir.

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri İletişimi

Ürün ve hizmetler ile ilgili bilgi sağlanmasını; değişiklikler, talepler, sözleşmelerin ele alınmasını, müşteri şikayetleri dahil tüm geri bildirimlerin sağlanmasını ve müşteri mülkiyetinin ele alınmasını içerecek şekilde müşteri ile iletişim sağlanmalıdır.

8.2.2 Ürünlere ve Hizmetlere İlişkin Şartların Belirlenmesi

Ürün ve Hizmetler için şartlar tayin edilirken, ürüne uygulanacak yasal şartlar ve kuruluşun gerekli gördüğü şartlar ile sunulan taahhütlerin karşılanabileceği güvence altına alınmalıdır.

8. Operasyon

8 İşletim (Operasyon)

8.2.3 Ürünlere ve Hizmetlere İlişkin Şartların Gözden Geçirilmesi

Kuruluş, müşteriye teklif edilen ürünler ve hizmetleri karşılama yeteneğine sahip olduğunu güvence altına almalıdır.

8.2.4 Ürünlere ve Hizmetlere İlişkin Şartlardaki Değişiklikler

Ürünlere ve hizmetlere ait şartlar değiştiğinde, Kuruluş, ilgili dokümanla bilginin değiştirildiğinden ve ilgili personelin değişiklikten haberdar edildiğinden emin olmalıdır.

8 İşletim (Operasyon)

8.3 Ürünlerin ve Hizmetlerin Tasarımı Ve Geliştirilmesi

8.3.1 Genel

Kuruluş, ürün ve hizmetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak için tasarım ve geliştirme sürecini oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır.

8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Tasarım ve geliştirme için aşamalar ve kontroller belirlenirken, kuruluş aşağıdakileri ele almalıdır; Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yapısını, süresini ve karmaşıklığını, Tasarım ve geliştirme prosesine dahil olanların görev ve sorumlulukları, ihtiyaç duyulan iç veya dış kaynakları, tasarım ve geliştirme prosesine dahil olan kişiler arasındaki ilişkilerin kontrol ihtiyacı, müşteriler ve ilgili taraflarca tasarım ve geliştirme prosesinden beklenen kontrol seviyesini, tasarım ve geliştirme şartlarının yerine getirildiğini gösteren dokümanla bilgiyi.



8. Operasyon

8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Kuruluş, tasarlanmış ve geliştirilmiş olan ürünler ve hizmetler için gerekli şartları belirlemeli

8.3.4 Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Kuruluş, tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin erişmesi amaçlanan sonuçların tanımlandığını, bu sonuçların şartları karşılama kabiliyetini değerlendirmek için gözden geçirildiğini, doğrulama faaliyetlerinin yapıldığını ve geçerli kılma faaliyetlerinin yapıldığını güvence altına almalıdır.

8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Kuruluş, tasarım ve geliştirme çıktılarının girdi şartlarını sağladığını ve ürün/hizmetin sunumu için daha sonraki proseslerin yeterli olduğunu güvence altına almalıdır.

8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Kuruluş, ürünlerin ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirmesi esnasında veya sonraki aşamalarında şartlara uygunlukta ters etki olmaması için değişiklikleri belirlemeli, gözden geçirmeli ve kontrol etmeli.

8. Operasyon



8.4 Dışarıdan Temin Edilen Proseslerin, Ürünlerin ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Kuruluş, proses, ürün ve hizmetleri şartlara uygun şekilde tedarik etme yeteneklerini temel alarak, dış tedarikçilerini değerlendirmek, seçmek performanslarını izlemek için kriterler belirlemelidir.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Kapsamı

Kuruluş, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin müşteriye sunulacak ürün ve hizmetleri sağlama yeteneğini olumsuz etkilememesini güvence altına almalıdır.

8.4.3 Dış Tedarikçiler İçin Bilgi

Kuruluş Dış tedarikçi ile şartlarını paylaşmalı ve yeterli olduğunu güvence altına almalıdır.

8. Operasyon

8.5 Üretim ve Hizmetin Sağlanması

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü

Kuruluş, ürün ve hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmelidir.

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Kuruluş, çıktının durumunu, üretim ve hizmetin sunumu boyunca izleme ve ölçme şartları açısından tanımlamalıdır.

İzlenebilirlik bir şart olduğunda kuruluş, çıktılara ait benzersiz kodu kontrol etmelidir.

8.5.3 Müşteriye veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Kuruluş, kullanması veya ürüne veya hizmete katması için sağlanan müşteri veya dış tedarikçi veya müşteriye ait mülkiyeti tanımlamalı, doğrulamalı, korumalı ve güvenliğini sağlamalıdır.

8.5.4 Muhafaza

Kuruluş üretim ve hizmetin sunumu esnasında çıktılarını muhafaza etmeli, şartlara uyduğundan emin olmalıdır.

8.5.5 Sevkiyat Sonrası Faaliyetler

Kuruluş ürün ve hizmetlerle ilgili sevkiyat sonrası faaliyetler için şartları belirlemelidir

8. Operasyon

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Kuruluş, şartların uygunluğunun sürekliliğinden emin olmak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için değişiklikleri gözden geçirmeli ve kontrol etmelidir.

8.6 Ürünlerin ve Hizmetlerin Serbest Bırakılması

Kuruluş, ürün ve hizmet şartlarının karşılandığını doğrulamak için planlanmış düzenlemeleri uygulamalıdır.

Sorumlu bir yetkili tarafından veya mümkünse müşteri tarafından başka bir şekilde bir onay verilmedikçe, planlanan düzenlemeler olumlu bir şekilde tamamlanana kadar, ürünlerin ve hizmetlerin serbest bırakılmasına geçilmeyecektir.

8.7 Uygun Olmayan Proses Çıktılarının, Ürünlerin ve Hizmetlerin Kontrolü

Kuruluş, şartlara uymayan çıktıların, yanlışlıkla kullanılmasını veya teslim edilmesini önlemek için onların tanımlanmasını ve kontrol edilmesini sağlamalıdır.

Kuruluş, uygunsuzluğun yapısına göre ve ürünlerin/hizmetlerin uygunluğu üzerindeki etkilerine göre uygun düzeltici faaliyetleri almalıdır.



9. Performans Değerlendirme

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Kuruluş, kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini değerlendirmelidir. Kuruluş, sonuçların delili olarak uygun dokümanite bilgiyi saklamalıdır.

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Kuruluş, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesine yönelik müşteri şartlarının karşılanması hakkında müşterinin algılamasını izlemelidir.

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Kuruluş, izleme ve ölçme sonucu ortaya çıkan veri ve bilgiyi analiz etmeli ve değerlendirmelidir.

9.2 İç Tetkik

Kuruluş KYS hakkında bilgi sağlamak için : Kendi ile standardın şartlarına uyduğunu; Etkin olarak uygulandığını ve sürdürüldüğünü teyit etmek için planlı aralıklarla iç tetkikler yapmalıdır

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

9.3.2 Yönetim Gözden Geçirme Girdileri

9.3.2 Yönetim Gözden Geçirme Çıktıları



9. Performans Değerlendirme

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Üst yönetim, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun sürekliliğini, yeterliliğini, etkinliğini ve kuruluşun stratejik yönü ile uyumunu güvence altına almak için planlanmış aralıklarla gözden geçirmelidir.

9.3.2 Yönetim Gözden Geçirme Girdileri

9.3.2 Yönetim Gözden Geçirme Çıktıları

Kuruluş, yönetimin gözden geçirme sonuçlarının delili olarak dokümanite bilgiyi saklamalıdır.

10. İyileştirme

10.1 Genel

Kuruluş, iyileştirme fırsatlarını belirlemeli ve seçmelidir, müşteri şartlarını yerine getirmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli aksiyonları uygulamalıdır.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Şikayetler de dahil olmak üzere, kuruluş bir uygunsuzluk olduğu zaman uygunsuzluğa tepki vermeli, uygunsuzluğun tekrarını önlemek amacıyla gerek duyulan faaliyeti değerlendirmelidir. Ayrıca kuruluş uygunsuzlukları, düzeltici faaliyetleri ve sonuçlarını kanıt olarak elde tutmalıdır.

10.3 Sürekli İyileştirme

Kuruluş, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yetkinliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmelidir.

DOKÜMAN ÖRNEKLERİ

Kalite Politikası Örneği

KALİTE POLİTİKAMIZ

- Tüm süreçlerde, müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini tam olarak karşılayan bir anlayış içinde güvenilir ve aranan firma olmayı,
- Maliyetleri düşürmek ve karlılığı arttırmak için teknolojik gelişmeleri yakından takip etmeyi ve uygulamayı,
- Kalite sistemleri çerçevesinde tüm çalışanların daha yetkin ve yeteneklerini en üst seviyede kullanabilen kişiler haline gelmeleri için ekip çalışmasına önem vererek kalite düzeyini sürekli yükseltmeyi,
- Tüm çalışanlarda kalite, çevre ve iş güvenliği bilincini tesis etmeyi,
- Tedarikçi ve tedarikçilerle güvene dayalı bir işbirliği içinde olmayı,
- Başlanan her projeyi zamanında,en üst düzey tekniklerle projesine tam uyumlu, istenen kalitede ve bütçe sınırları içinde eksiksiz tamamlamayı,
- İçinde bulunduğumuz topluma ve çevreye saygılı, örnek bir kuruluş olmayı, ve
- İş hacmini sürekli geliştirerek, ülke ekonomisine katkıda bulunmayı

Kalite Politikası olarak belirlemiştir.

DOKÜMAN ÖRNEKLERİ

Kapsam Örneği:

Yazılım Geliştirme, Donanım Geliştirme, Yazılım ve Donanım Bakım ve Teknik Destek, Bilişim Teknolojileri Eğitim ve Danışmanlığı

Kalite yönetimi ile ilgili dokümante edilmiş iç ve dış konular, ilgili tarafların (çalışanlar, müşteriler, firma birimleri, iş ortakları, hizmet alınan firmalar, Üst Yönetimi) kalite yönetimi ile ilgili beklentileri firma KYS kapsamında ele alınır.

DOKÜMAN ÖRNEKLERİ

İç Dış Hususlar Örneği:

1 DIŞ KONULAR

- 1.1 Yasa ve Düzenlemeler
- 1.2 Lokasyon
- 1.3 Rekabet
- 1.4 Ekonomik Durum
- 1.5 Teknoloji
- 1.6 Paydaşlar
- 1.7 Dışarıdan Alınan Hizmetler
- 1.8 Doğal Afet ve Diğer Olaylar

2 İÇ KONULAR

- 2.1 Yönetim, Organizasyon Yapısı, Roller ve Sorumluluklar
 - 2.2 Kaynaklar ve Bilgi Açısından Yetenekler
 - 2.3 Paydaşlar
 - 2.4 Standartlar
 - 2.5 Sözleşmesel İlişkiler
-

DOKÜMAN ÖRNEKLERİ

İlgili Taraflar Örneği

1. Çalışanlar
2. Birimler
3. İş Ortakları ve Müşteriler
4. Tedarikçiler ve Hizmet Sağlayıcılar Dışarıdan Kaynak Sağlamak Amacıyla Hizmet Alınan 3. Kişiler
5. Devlet Birimleri
6. Sivil Toplum Örgütleri
7. Düzenleyici Kuruluşlar
8. Yönetim

DOKÜMAN ÖRNEKLERİ

İç-Dış İletişim Listesi Örneği

1	Kuruma Özel	KALİTE YÖNETİMİ İLE İLGİLİ İÇ ve DIŞ İLETİŞİM GEREKSİNİMLERİ					
2	Lokasyon	İletişim Konusu	İletişim Alt Konusu *	Ne Zaman	Kim	Kime	İletişim Olanakları /Ortamı
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
12							
13							
14							
15							
16							
18							
25							
26							
27							
28							

DOKÜMAN ÖRNEKLERİ

Hedef Örnekleri

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ GENEL HEDEFLERİ VE DEĞERLENDİRMELERİ									
Hedef Sınıfı	Genel Hedef	Süreç Performans Göstergesi (SPG)	Hedef Ağırlık	SPG Hedefi	2018				
					SPG Gerçekleşen	Yüzde Çıktısı	TOPLAM		
Üretilen Ürünler	Müşteri Memnuniyetinin artırılması (Hedef >= %85)	Üretim Kaynaklı Teslimat Gecikmelerinin Oranı				#DIV/0!	#DIV/0!		
		Müşteri memnuniyetinde bir önceki yıla göre iyileşme oranı				#DIV/0!			
		Sözleşmeli Proje Teslim Süresine Uyum Performansı				10,00%			
		Anza Veren Cihaz Oranı				#DIV/0!			
		Hedeflenen Onarım Süresine Uyum Performansı (Garantili ve servis bakım kontratlı)				#DIV/0!			
	Ürün Kalitesinin artırılması. (Hedef >= %85)	Kalite kontrolden ilk seferde hatasız geçen ürün oranı					#DIV/0!	#DIV/0!	
							#DIV/0!		
									#DIV/0!
		Hatalı ürün oranı					#DIV/0!		
		1 ay içinde onarımdan geri dönen cihaz oranı					#DIV/0!		
		Projelerin hedeflenen bütçeye uyum performansı					10%		

DOKÜMAN ÖRNEKLERİ

Düzeltilici Faaliyet Formu Örneği

DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET FORMU			Doküman Kodu:
			Yayın Tarihi:
			Yayın No:
DÜZELTİCİ / İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET NO		DİF AÇILAN BÖLÜM	
DİF AÇAN			
AD-SOYAD:	BÖLÜM:	DİF AÇILIŞ TARİHİ:	
UYGUNSUZLUĞUN TANIMI (Mevcut/Potansiyel):			
KÖK NEDEN ANALİZİ (DİF açılan bölüm tarafından dolduracaktır.)			
KÖK NEDEN TANIMI:			
DÜZELTİCİ / İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET ÖNERİSİ (DİF açılan bölüm tarafından dolduracaktır.)			
DÜZELTME FAALİYETİ AÇIKLAMASI:			
FAALİYETİ GERÇEKLEŞTİREN ÇALIŞAN:	PLANLANAN TAMAMLANMA TARİHİ:		
DÜZELTİCİ FAALİYET AÇIKLAMASI:			
FAALİYETİ GERÇEKLEŞTİREN ÇALIŞAN:	PLANLANAN TAMAMLANMA TARİHİ:		
GERÇEKLEŞTİRİLEN FAALİYETİN DOĞRULANMASI (DİF'i açan bölüm tarafından dolduracaktır.)			
AÇIKLAMA: <<Gerçekleşen faaliyete ilişkin yapılan doğrulama kontrollerine ilişkin açıklama yazılır.>>			
DOĞRULAMAYI YAPAN:	DOĞRULAMA TARİHİ:	GERÇEKLEŞTİRİLEN TAMAMLANMA TARİHİ:	
<< Gerçekleşen faaliyetin kontrolünü yapan çalışanın adı-soyadı yazılır.>>	<< Gerçekleşen faaliyetin kontrolünün yapıldığı tarih yazılır.>>	<< Gerçekleşen faaliyetin tamamlandığı tarih yazılır.>>	
DİF DURUMU (DİF'i açan bölüm tarafından dolduracaktır.)			
Açık	<input checked="" type="checkbox"/>		

KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜRLER

BURCU BARAN

0533 257 53 47

burcubasakozan@gmail.com