

## KALİTE VE DOKÜMANTASYON PROSES KARTI

Doküman No	P.1.8
Yayın Tarihi	10.01.2017
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	24.11.2018

**PROSESİN AMACI :** Kurumun hizmetlerini kolaylaştıracak sistem içerisinde tanımlı proses ve dokümantasyonun kontrolünü sağlamak, iç denetim de dahil gözden geçirilerek mevcut ve potansiyel uygunsuzlukların kök nedenleri ve bu kök nedenlerin giderilmesine yönelik aksiyonları planlamak ve gerçekleştirmek

**STANDART MADDESİ** ISO 9001:2015 KYS Standardı tüm maddeler  
TOBB Akreditasyon Standart No:1.8 Kalite

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR
Yeni Doküman İhtiyacı Doküman Revizyon İhtiyacı Yeni Kayıt İhtiyacı Kayıt Revizyon İhtiyacı ISO 9001:2015 Standardı TOBB Akreditasyon Standardı Arşive Girmesi Gereken Doküman/Kayıt Yedeklenmesi Gereken Veriler Diğer Dış Kaynaklı Dokümanlar	Personel Ofis Ekipmanları Bilgisayarlar Kırtasiye Malzemeleri Windows Alt Yapısı Faks-Fotokopi-Tarayıcı Harici Bellek, Printer Server Arşiv Odası Arşivleme Materyalleri	Yayınlanan Dokümanlar Revize Olan Dokümanlar Kayıtlar Arşivlenen Doküman/Kayıt Yedeklenen Veriler Dış Kaynaklı Doküman Listesi Üye Memnuniyet Oranı İç Denetim Sonuçları İyileştirme sonuçları	Tüm prosesler ve prosedürler Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü (P.1.8.2) El kitapları Tüm formlar

PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	Stratejik Plan Hedefleri PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	Stratejik Plan ve KALİTE HEDEFİ
Yönetim Temsilcisi ve Akreditasyon Sorumlusu	<ol style="list-style-type: none"><li>F. 1.8.1 Düzenli olarak AİK ve YGG Toplantıları yapmak</li><li>F. 1.8.2 Tedarikçileri değerlendirmek ve onaylamak</li><li>F. 1.8.3 Etkin iç denetimler yapmak</li><li>F. 1.8.4 İç denetimler sonucu iyileştirme amaçlı düzeltici faaliyetleri yapmak</li><li>F. 1.8.5 ISO 10002 ŞYS belgesinin devamlılığını sağlamak</li><li>F. 1.8.6 ISO 9001 KYS belgesinin devamlılığını sağlamak</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Performans sonuçlarından elde edilen bilgileri performans geliştirmek için kullanamama</li><li>Kalite dokümanlarının etkin bir şekilde doldurulmaması</li><li>Kalite dokümanlarının eksik veya yetersiz hazırlanması</li><li>Kalite dokümanlarının güncel versiyonlarının ilgililerinde bulunmaması</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Kalite Yönetim Sisteminin İyileştirmesi,</li><li>Müşteri Şikayetlerinin azaltılması,</li><li>Sürekli İyileşme noktalarının artması</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>4</li><li>1</li><li>2</li><li>3</li><li>1</li><li>1</li></ol>
<b>ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER</b>	<b>ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER</b>			
YGG ve Performans İyileştirme, Yönetim, Satın Alma ve tüm süreçler	İK, Yönetim ve Performans İyileştirme, Basın Yayın Haberleşme, Hizmetler, Satın Alma, Bilgi Destek ve tüm süreçler			

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Sekreter

Sayfa No  
1/2

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER
				O	Ş	R	öncelik			
KALİTE VE DOKÜMANTASYON	Performans sonuçlarından elde edilen bilgileri performans geliştirmek için kullanamama	Tüm tanımlı süreçler	İyileştirme fırsatlarını kullanamama	5	5	25	1	Tüm süreçler tanımlandı	Personel ve AİK YGG toplantılarında performans sonuçları değerlendirmeli	Toplantı tutanakları
	Kalite dokümanlarının etkin bir şekilde doldurulmaması	Tüm tanımlı süreçler	Veri kalemlerinin azalması İyileştirme fırsatlarını kullanamama	4	4	16	2	Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü hazırlandı	Etkin iç denetimler yapılmalı	İç denetim sonuçları başlatılan DÖF
	Kalite dokümanlarının eksik veya yetersiz hazırlanması	Tüm tanımlı süreçler	Üye memnuniyetsizliği	4	2	8	3	Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü hazırlandı	Her AİK ve YGG toplantısında gözden geçirmeler yapılmalı	Toplantı tutanakları
	Kalite dokümanlarının güncel versiyonlarının ilgililerinde bulunmaması	Tüm tanımlı süreçler	Personel ve üye memnuniyetsizliği	4	3	12	3	Dokümante Edilmiş Bilgi Prosedürü hazırlandı	Etkin iç denetimler yapılmalı	İç denetim sonuçları başlatılan DÖF
	Görev yetki ve sorumluluk kargaşası	Tüm tanımlı süreçler	Personel ve üye memnuniyetsizliği	4	4	16	2	Görev ve yetkiler tanımlandı (El Kitabı)	Oryantasyon süreci sürekli kılınabilir	İç denetim sonuçları başlatılan DÖF
	Süreç (proses) kargaşası	Tüm tanımlı süreçler	Etkin olmayan dağınık ve amaçsız işler	5	5	25	1	Kalite el kitabı oluşturularak Süreç etkileşim şeması hazırlandı	Personel ve AİK YGG toplantılarında prosesler gözden geçirilmeli	Toplantı tutanakları
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri			Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Üye Memnuniyetsizliği 5- Üye Kaybı			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 2/2