



KALİTE – AKREDİTASYON PROSESİ

YAYIN TARİHİ : 01.02.2017

İÇ DENETİM PROSES KARTI

REVİZYON : 00

REV. TARİHİ : -

DOK. NO : P.1.8.3

SAYFA 1/2

PROSESİN AMACI : ISO 9001 KYS'nin gözden geçirilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesini sağlamak.**STANDART MADDESİ**ISO 9001:2015 Madde : 9.2 İç tetkik
Akreditasyon Madde No: 1.8 Kalite ve Dökümantasyon
ISO 10002:2004 Madde 8.5 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR	
1. ISO 9001 KYS istekleri 2. Uygunlukların ve düzeltici faaliyetlerin ve İyileştirme için fırsatların belirlenmesi	İnsan Altyapı Çalışma ortamı	1. İyileştirme sayısı (uygunluk ve düzeltici faaliyet) 2. Müşteri memnuniyeti	Yıllık İç denetim planı (F.15) Denetim Soru Listesi (F.05) Uygunluk ve düzeltici faaliyet (DÖF) formu (F.06) Üye Geri Beslemesi Ve Şikayet Formu (F.28) Üye Görüşme Formu (F.12) DÖF, Öneri Ve Şikâyetler Takip Formu (F.32)	
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	PROSES KALİTE HEDEFİ
1. Yönetim Temsilcisi- Kalite Sorumlusu 2. İçdenetçiler	Uygunluk ve düzeltici faaliyetlerin sayısı	1. KYS şartlarına uymama, 2. Kalitesizlik maliyetlerinde artış 3. Müşteri ve personel memnuniyetsizliği 4. Kurumsal alt yapıda zaafiyetler	1. İyileştirme için fırsatlar 2. Personel ve müşteri memnuniyeti artış	1. Yılda en az 1 kez İç denetim yapmak 2. Uygunluk ve düzeltici faaliyet sayısını arttırmak
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER			
Yönetim Prosesi Tüm prosesler	Tüm prosesler			

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



KALİTE – AKREDİTASYON PROSESİ

YAYIN TARİHİ : 01.02.2017

İÇ DENETİM PROSES KARTI

REVİZYON : 00

REV. TARİHİ : -

DOK. NO : P.1.8.3

SAYFA 2/2

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	Öncelik				
İÇ DENETİM	KYS şartlarına uymama,	Tüm süreçler	İş verimliliğın azalması ve hedeflere ulaşamamak	5	5	25	1	Denetim Planı ve soru listeleri hazırlandı	İyileştirme için fırsatlar değerlendiriliyor DÖF açılmalı	Denetim kayıtları	
	Kalitesizlik maliyetlerinde artış	Tüm süreçler	Üye memnuniyetsizliği ve verimlilik azalışı	3	5	15	2	Yıllık İş Planları hazırlandı ve kontrol ediliyor	Bütçeler her ay meclis onayına sunuluyor	SP gerçekleştirme durumları	
	Müşteri ve personel memnuniyetsizliği	Tüm süreçler	Üye ve Personel memnuniyetsizliği	4	4	16	2	Araştırma anketleri yapılıyor	AİK ve YGG Personel toplantılarında görüşülmeli.	Toplantı tutanakları	
	Kurumsal alt yapıda zaafiyetler	Tüm süreçler	İyileştirme fırsatlarını değerlendirememek	4	5	20	1	AİK ve YGG toplantıları yapılıyor	DÖF açılmalı	İyileştirme sayısı Üye geri besleme (öneri şikayet talep) Listesi ve DÖF takip listesi	
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			

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter