



akfen

YENİLENEBİLİR
ENERJİ

AKFEN YENİLENEBİLİR® ENERJİ A.Ş. ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

YT: 24.04.2023/REV:00/ST:-



İçindekiler

INDEX.....	4
1. Önsöz	5
2. Akfen Yenilenebilir Enerji A.Ş. Tanıtımı	5
2.1 Organizasyon Yapısı.....	6
2.2 Misyon, Vizyon, Kurumsal Değerler ve Entegre Politikalar	6
2.2.1 Misyonumuz	6
2.2.2 Vizyonumuz	6
2.2.3 Kurumsal Değerler	6
2.2.4 Entegre Politikalar	7
3. Tanımlar	7
3.1 Kısaltmalar	7
4. Atıf Yapılan Dokümanlar	7
5. Referans	8
6. Sorumlular	8
7. Uygulama Esasları.....	8
7.1 Kapsam.....	9
8. Entegre Yönetim Sistemi.....	9
8.1 Genel Gereklilikler	9
8.2 Doküman Şartları	10
8.2.1 Genel.....	10
8.2.2 Kalite El Kitabı	10
8.2.3 Doküman Kontrolü	11
8.2.4 Kayıtların Kontrolü	11
8.3 Yönetim ve Liderlik.....	12
8.3.1 Yönetimin Taahhüdü	12
8.3.2 Müşteri Odaklılık.....	12
8.3.3 Planlama	16
8.3.4 Sorumluluk, Yetki ve İletişim	17
8.3.5 Yönetimin Gözden Geçirmesi	18
8.4 Kaynak Yönetimi	19
8.4.1 Kaynakların Temini	19
8.4.2 İnsan Kaynakları.....	19
8.4.3 Altyapı	21

8.4.4	Çalışma Ortamı	21
8.5	Ürün Gerçekleştirilmesi	21
8.5.1	Ürün Gerçekleştirilmenin Planlanması	21
8.5.2	Müşteri ve Paydaşlar ile İlişkili Prosesler	22
8.5.3	Tasarım ve Geliştirme	23
8.5.4	Satınalma	23
8.5.5	Üretim ve Hizmetin Sağlanması	24
8.5.6	Ölçme , Analiz ve İyileştirme	26
9.	Revizyon Listesi;	30

INDEX

Şekil 1 Genel Dokümantasyon Hiyerarşisi	11
---	----

1. Önsöz

Türkiye'nin en iyi doğal kaynaklarına sahip bölgelerinde çeşitlendirilmiş modern enerji santralleri...

2009 yılında ilk HES tesisini devreye alarak elektrik üretimine başlayan Akfen Yenilenebilir® Enerji, son 14 yılda OECD ülkeleri arasında en yüksek enerji talebi artışının gerçekleştiği Türkiye'de faaliyetlerini sürdürmektedir.

Akfen Yenilenebilir® Enerji, Türkiye'nin en iyi doğal kaynaklarına sahip bölgelerinde çoğu son 5 yılda devreye alınmış ve çeşitlendirilmiş modern enerji santralleri ile ülke ekonomisine katkıda bulunmaktadır.

Yenilebilir enerjiye destek sağlanması ile doğal gazla olan bağımlılığın azaltılmasına ilişkin ulusal strateji, ABD Doları cinsi sabit alım garantisi ile yenilenebilir enerji teşvik sisteminin getirdiği gelir öngörüsü, istikrarlı marjlar ve geliştirmede finansman sağlama kolaylığı Türkiye'de yenilenebilir enerji kaynaklarına olan ilgiyi arttırmaktadır.

Ocak 2023'te Akfen Holding EBRD* ve IFC'nin** Akfen Yenilenebilir Enerji'deki hisselerini satın almak suretiyle şirketin %100 sahibi oldu.

Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş.'nin portföyü yenilenebilir kaynaklarından enerji üretimi ve toptan elektrik satış ticaretinden oluşmaktadır. Akfen Toptan Satış, Akfen Yenilenebilir® Enerji santrallerince gerçekleştirilen üretimin toptan satış piyasasına yönelmesinde dağıtım kanalı görevi görmektedir. Toptan enerji satış fiyatlarındaki volatiliteye karşı alım garantisinin kullanılmaması durumunda ise korunma imkanı sağlamaktadır.

Yenilenebilir enerji projelerinin gerek geliştirme aşamasında gerekse lisanslamadan, inşaat ve işletme aşamasına kadar kanıtlanmış tecrübeyle yoluna devam eden Akfen Yenilenebilir Enerji, yalın ve verimli organizasyon yapısı ile maliyet kontrolüne güçlü bir şekilde odaklanmaktadır.

Akfen Yenilenebilir Enerji, yerli ve yenilenebilir enerji kaynaklarından 1000 MW'lık enerji üretim santrali portföyüne ulaşmak için yatırımlarına devam etmektedir.

2. Akfen Yenilenebilir Enerji A.Ş. Tanıtımı

Santral	Bulunduğu İl	Durum	Kurulu Güç (MW)	Faaliyete Geçiş Tarihi
Otluca HES	Mersin	Faaliyette	48,77	7.04.2011 & 13.07.2011 & 16.09.2011
Sırma HES	Aydın	Faaliyette	6,66	23.05.2009
Sekiyaka II HES	Muğla	Faaliyette	3,53	17.01.2014 & 27.08.2015
Çamlıca III HES	Kayseri	Faaliyette	28,48	1.04.2011
Saraçbendi HES	Sivas	Faaliyette	26,27	6.05.2011
Demirciler HES	Denizli	Faaliyette	8,704	3.08.2012 & 25.08.2012
Kavaklı HES	Muğla	Faaliyette	11,446	29.03.2013
Gelinkaya HES	Erzurum	Faaliyette	7,08	14.06.2013
Yağmur HES	Trabzon	Faaliyette	9,194	27.11.2012
Doğançay HES	Sakarya	Faaliyette	31,605	29.08.2014 & 12.09.2014
Doruk HES	Giresun	Faaliyette	28,894	19.09.2014
Çalıkobası HES	Giresun	Faaliyette	18,11	2.06.2017 & 4.05.2018
Yaysun GES - Lisanssız	Konya	Faaliyette	0,6	17.02.2014
Denizli Projeleri (GES) - Lisanssız	Denizli	Faaliyette	7,4	25.05.2015

Solentegre GES - Lisanslı	Elazığ	Faaliyette	9,1	14.10.2016
Solentegre GES - Lisanssız	Elazığ	Faaliyette	0,6	15.02.2016
Amasya GES - Lisanssız	Amasya	Faaliyette	11,2	12.08.2017 & 23.08.2017
Karine GES - Lisanssız	Elazığ	Faaliyette	0,6	26.08.2017
Tokat Projeleri (GES) - Lisanssız	Tokat	Faaliyette	5,6	19.10.2017
Omicron Engil GES - Lisanslı	Van	Faaliyette	12,1	20.09.2018
Omicron Erciş GES - Lisanslı	Van	Faaliyette	12,1	21.09.2018
Yaysun GES - Lisanslı	Konya	Faaliyette	12,1	27.09.2018
ME-SE GES - Lisanslı	Konya	Faaliyette	12,1	27.09.2018
MT Doğal GES - Lisanslı	Konya	Faaliyette	12,1	27.09.2018
PSİ GES - Lisanslı	Van	Faaliyette	13	25.07.2019
IOTA GES - Lisanslı	Malatya	Faaliyette	13	13.08.2020
Kocalar RES	Çanakkale	Faaliyette	30,6	14.03.2019
Üçpınar RES	Çanakkale	Faaliyette	112,2	10.05.2019 & 18.06.2019
Hasanoba RES - 1. ve 2. Faz	Çanakkale	Faaliyette	51	02.08.2019 & 06.09.2019
Denizli RES - 1. ve 2. Faz	Denizli	Faaliyette	74,8	13.09.2019 & 10.10.2019
Sartepi RES	Osmaniye	Faaliyette	57	25.08.2016
Demirciler RES	Osmaniye	Faaliyette	23,3	26.08.2016

	Faaliyette (MW)	İnşaat Aşamasında / Hazırlanmakta (MW)	Toplam (MW)
HES	228,739	-	228,739
GES	121,4	-	121,4
RES	348,9	-	348,9
Toplam	699,039	-	699,039

2.1 Organizasyon Yapısı

Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş. organizasyon yapısı OEK-S01-ORGANİZASYON ŞEMASI'nda belirtilmiştir.

2.2 Misyon, Vizyon, Kurumsal Değerler ve Entegre Politikalar

2.2.1 Misyonumuz

Yenilenebilir enerji kapasitesini geliştirmek üzere, kurumsal yatırımcıların da ortak olduğu, sürdürülebilir üretim yapacak bir platform oluşturmayı, global standartlara uygun bir şekilde enerji projelerini çeşitlendirmeyi, topluma ve hissedarlarımıza uzun vadeli değerler yaratmayı hedefliyoruz.

2.2.2 Vizyonumuz

Enerji sektörünün her alanında düzenli olarak enerji üretme potansiyeline sahip, dengeli bir yenilenebilir enerji portföyü oluşturarak temiz enerji üretimini desteklemeyi, güçlü stratejik ortaklıklar ile yatırımlar yaparak enerji verimliliğini artırmayı ve enerji alanının en önemli oyuncularından biri olmayı amaçlıyoruz.

2.2.3 Kurumsal Değerler

Kurumsal kültürümüzün yapı taşlarını oluşturan girişimciliğimiz, yatırım uzmanlığımız ve iş geliştirmede, güvenilir bir iş ortağı olma niteliğimiz ile küresel ekonomide ciddi bir oyuncu haline gelmeyi hedefleyen ülkemiz ekonomisine sorumlu, kurumsal yurttaş kimliğimizle en üst düzeyde katkıda bulunmayı amaçlıyoruz.

2.2.4 Entegre Politikalar

Entegre Kalite Sistemi politikalarımız ve Etik Kodlarımız Entegre Kalite Yönetim Sistemi içerisinde POLİTİKALAR dokümanında belirtilmiştir.

Kalite – TS EN ISO 9001

Çevre – TS EN ISO 14001

İş Sağlığı & Güvenliği – TS ISO 45001

Enerji Verimliliği – TS EN ISO 50001

Sosyal Sorumluluk – TS EN ISO 26000

Kamu Yararına Ortak Payda Faaliyetleri – TS EN ISO 26000

Satınalma – EYS

İnsan Kaynakları – EYS

Bilgi Güvenliği – TS ISO IEC 27001

3. Tanımlar

Yüklenici: İşletme sürecini; Akfen Yenilenebilir® Enerji adına yapmayı kabul ve taahhüt eden kurumlar

Tedarikçi: İhtiyaç duyulan mal ve hizmetlerin temin edildiği kurumlar

3.1 Kısaltmalar

EYS : Entegre Yönetim Sistemi

EBRD : (European Bank for Reconstruction and Development – Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası)

IFC : (International Finance Corporation – Uluslararası Finans Kuruluşu)

HES : Hidro Elektrik Santrali

GES : Güneş Enerji Santrali

RES : Rüzgar Enerji Santrali.

4. Atıf Yapılan Dokümanlar

Atıf yapılan iç dokümanlar aşağıda sıralanmıştır.

- AKFEN YENİLENEBİLİR® ENERJİ POLİTİKALAR
- OEK GÖREV TANIMLARI
- OEK-S01 ORGANİZASYON ŞEMESİ
- P01 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- P02 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- P03 İÇ DİŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

- P04 YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ
- P05 İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜ
- P06 SATIN ALMA PROSEDÜRÜ
- P07 UYGUN OLMAYAN HİZMETE MÜDAHALE PROSEDÜRÜ
- P08 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ
- P09 ENERJİ ÜRETİM DAĞITIM PROSEDÜRÜ
- P10 İŞ SAĞLIĞI GÜVENLİĞİNİN TESİSİ PROSEDÜRÜ
- P11 ÇEVRESEL ETKİLERİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- P12 YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER PROSEDÜRÜ
- P13 ENERJİ KÜRESEL KAYNAK KULLANIMI TAKİP VE KONTROL PROSEDÜRÜ
- P14 İÇ DENETİM PROSEDÜRÜ
- P15 TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ
- P16 KİŞİSEL VERİLERİN YÖNETİMİ VE KORUNMASI PROSEDÜRÜ
- P17 SOSYAL SORUMLULUK REHBERİ PROSEDÜRÜ
- P18 YÖNETİCİ ÜCRETLENDİRME PROSEDÜRÜ
- P19 REKABET PROSEDÜRÜ
- P20 KAMU YARARINA ORTAK FAYDA FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ
- P21 KÜLTÜREL MİRASIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ
- P22 DİŞİPLİN YÖNETMELİĞİ

5. Referans

- **P01 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ**
- **TS EN ISO 9001**
- **TS EN ISO 14001**
- **TS ISO 45001**
- **TS EN ISO 50001**
- **TS EN ISO 26000**
- **TS ISO IEC 27001**

6. Sorumlular

Bu dokümanın iletilmesi gereken birimler aşağıda belirtilmiştir.

Bu El Kitabının etkinliğinin sağlanmasından; Yönetim Temsilcisi, Üst Yönetim ve tüm çalışanlar sorumludur.

7. Uygulama Esasları

Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı şirketimizin Entegre Yönetim Sistemi'ni anlatan bir dokümandır. Kuruluşumuzun politikasını, kalite anlayışını, organizasyonunu ve TS EN ISO 9001, TS EN ISO 14001, TS ISO 45001, TS EN ISO 50001, TS EN ISO 26000, TS ISO IEC 27001 Entegre Yönetim Sistem Standardı kapsamındaki uygulamaları anlatır. Entegre Yönetim Sisteminin en genel dokümanı olup, prosedürlere, proseslere (süreçlere) ve kalite planlarına atıf yapar. Entegre Yönetim Sistemi içerisindeki uygulamaların detayı bu prosedürlerde ve talimatlarda verilmiştir.

Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı yönetim adına, yönetimin görevlendirmiş olduğu Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır. Her sayfası Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak imzalanır. Entegre Yönetim Sistemi El Kitabının dağıtımı iki şekilde yapılır:

1. Kontrollü kopya olarak dağıtılır.
2. Kontrolsüz kopya olarak dağıtılır.

Kontrollü kopya olarak kabul edilen El Kitabı'nın kapak sayfasına "Kırmızı Renkli" "KONTROLLÜ" kaşesi vurulur. Bu kaşe ıslak orijinal kaşedir. Dağıtılan tüm El Kitabı'nın dağıtım listesi tutulur. Kontrollü kopya verilenlere El Kitabı'ndaki tüm değişiklikler (revizyonlar) yazılı olarak iletilir ve revizyona uğrayan sayfa El Kitabı sahibi tarafından El Kitabı'ndan çıkartılır ve yerine yenisi

takılır. Ayrıca El Kitabı'nda bulunan revizyon işleme sayfasına bu revizyonlar işlenir. KONTROLLÜ kaşesi vurulmamış kopyalar KONTROLSÜZ kapsamındadır. Bu kopya sahiplerine El Kitabı'ndaki değişiklikler iletilmez.

Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı Yönetim Temsilcisi'nin onayı olmadan çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. Entegre Yönetim Sistemi El Kitabında TS EN ISO 9001, TS EN ISO 14001, TS ISO 45001, TS EN ISO 50001, TS EN ISO 26000, TS ISO IEC 27001 Entegre Yönetimi Sistemleri Standardı'na uygun olarak kurulmuş olan Entegre Yönetim Sistemi'nde, standardın her maddesindeki uygulamaları içeren açıklamalar mevcuttur.

Entegre El Kitabı'nın toplam sayfasının yarısından fazlası değişikliğe (revizyona) uğradığında El Kitabı'nın kapak sayfasındaki Revizyon No ve Revizyon Tarihi değiştirilir ve El Kitabında yeniden yayınlanır. Revize edilmemiş, ilk yayınlar için; Yayın Tarihi bölümlerine "İlk Yayın" tarihi yazılır. Yapılan revizyonlar 1 (bir) den başlar ve bir sayı artırılarak devam eder.

Geniş bir çalışma bölgesinde faaliyet gösteren Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş., yürütülen hizmetler için TS EN ISO 14001, TS ISO 45001, TS EN ISO 50001, TS EN ISO 26000, TS ISO IEC 27001 Entegre Yönetim Sisteminin gerektirdiği dokümanları hazırlayarak müşteri memnuniyetini sağlayan şartları oluşturmuştur.

7.1 Kapsam

Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş. Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı; Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş.'nin; hedeflerine ulaşması için belirlenmiş olan politikası doğrultusunda uygulanacak olan Entegre Yönetim Sistemiyle ilgili esasları, dokümanları, yetki ve sorumlulukları, gerekli olan tablo ve şemaları kapsar.

Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş. Entegre Yönetim Sistemleri kapsamında; Çevresel Etkiler, İş Sağlığı ve Güvenliği, Enerji Verimliliği, İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi, Bilgi Teknolojisi – Güvenlik Teknikleri – Bilgi Yönetim Sistemleri, Müşteri İlişkileri Prosesi, Satınalma Prosesi, Elektrik Üretim ve Satış Prosesi, İç Tetkik Prosesi, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Prosesi, Tedarik Zinciri Prosesi ve ilgili birimlerinin faaliyetleri de mevcut sistem içerisinde değerlendirilmektedir.

8. Entegre Yönetim Sistemi

8.1 Genel Gereklilikler

Şirketimiz bünyesinde Kalite Yönetim Sistemi, Çevre Yönetim Sistemi, İş Sağlığı ve Güvenliği, Enerji Verimliliği, Bilgi Güvenliği, Sosyal Sorumluluk, Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri Yönetim Sistemi kurulmuş, dokümanite edilmiş ve etkin bir şekilde uygulanmaktadır.

Şirketimizde kurulan entegre yönetim sisteminin temel amacı; sürekli artan enerji üretimi ve hizmet kalitesiyle en üst düzeyde müşteri memnuniyetini sağlarken çevre kirliliğini önlemek ve çalışanların sağlığı ve iş güvenliğini temin etmektir. Şirketimizde uygulanan entegre yönetim sistemi içerisinde ihtiyaç duyulan prosedürler belirlenerek bu prosedürlerin sırası ile birbirleriyle olan etkileşimleri tanımlanmıştır.

Entegre Yönetim Sistemi içerisinde belirlenen prosedürlerin etkin olarak uygulanabilmeleri için uygun metodlar tanımlanmış, ihtiyaç duyulan prosesler kaynaklar belirlenerek üst yönetim tarafından temin edilmiştir.

Entegre Yönetim Sistemi içerisinde tanımlanan prosesler planlı olarak izlenmekte, ölçülmekte ve sonuçları analiz edilmektedir. Yapılan analiz sonuçlarında tanımlanan proseslerin etkinliğini arttırmak için gerekli faaliyetler belirlenerek uygulanmaktadır.

Dış kaynaklı prosedür faaliyetleri olarak yüklenici, alt yüklenici, tedarikçi ve taşeronlara yaptırılan tasarım, üretim ve hizmet projeleri söz konusu olup bu tip hizmet alımları sözleşme paralelinde yapılmakta ve şartlar karara bağlanmaktadır. Bu prosesler üzerindeki kontroller ilgili dokümanları paralelinde yapılmakta ve kayıtları muhafaza edilmektedir. Tanımlanan Prosedürler;

- AKFEN YENİLENEBİLİR® ENERJİ POLİTİKALAR
- OEK GÖREV TANIMLARI
- OEK-S01 ORGANİZASYON ŞEMESİ
- P01 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- P02 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- P03 İÇ DİŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ
- P04 YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ
- P05 İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜ
- P06 SATIN ALMA PROSEDÜRÜ
- P07 UYGUN OLMAYAN HİZMETE MÜDAHALE PROSEDÜRÜ
- P08 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ
- P09 ENERJİ ÜRETİM DAĞITIM PROSEDÜRÜ
- P10 İŞ SAĞLIĞI GÜVENLİĞİNİN TESİSİ PROSEDÜRÜ
- P11 ÇEVRESEL ETKİLERİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- P12 YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER PROSEDÜRÜ
- P13 ENERJİ KÜRESEL KAYNAK KULLANIMI TAKİP VE KONTROL PROSEDÜRÜ
- P14 İÇ DENETİM PROSEDÜRÜ
- P15 TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ
- P16 KİŞİSEL VERİLERİN YÖNETİMİ VE KORUNMASI PROSEDÜRÜ
- P17 SOSYAL SORUMLULUK REHBERİ PROSEDÜRÜ
- P18 YÖNETİCİ ÜCRETLENDİRME PROSEDÜRÜ
- P19 REKABET PROSEDÜRÜ
- P20 KAMU YARARINA ORTAK FAYDA FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ
- P21 KÜLTÜREL MİRASIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ
- P22 DİŞİPLİN YÖNETMELİĞİ

prosedürlerinden oluşmaktadır.

8.2 Doküman Şartları

8.2.1 Genel

Şirketimiz bünyesinde, referans standartlar paralelinde kurulan entegre yönetim sistemi dokümante edilmiştir. Politika ve hedefler belirlenmiş ve YGG toplantılarında değerlendirilmektedir.

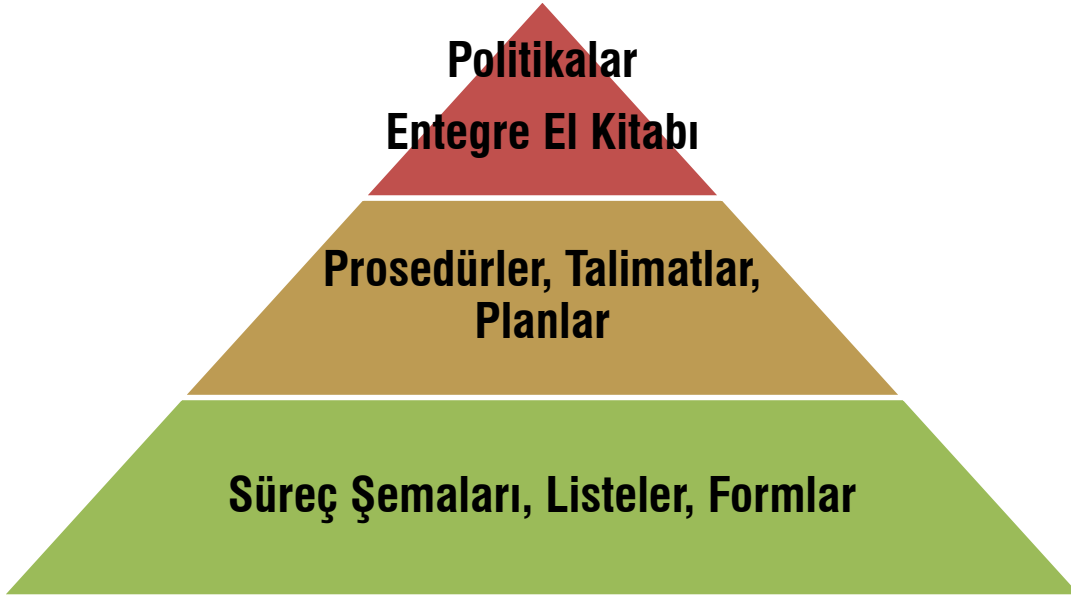
Entegre yönetim sisteminin dokümantasyonu P01-DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ'nde belirtilen seviyelerdeki dokümanlardan oluşmaktadır.

Dokümanların hazırlanmasında, yapılan faaliyetin önemi, ne derece kritik olduğu ve faaliyeti yapacak personelin eğitim ve tecrübe durumu dikkate alınmaktadır.

8.2.2 Kalite El Kitabı

Şirketimizin entegre yönetim sisteminin yönetimi, kaynakların yönetimi, hizmet gerçekleştirme prosedürlerinde müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutacak ve sürekli iyileştirmeyi sağlayacak şekilde ve Standartlarda belirlenen şartların karşılandığına dair bir entegre sisteminin kurulduğunu bildirmek ve işlediğini taahhüt etmektir.

Şirketimizde kurulu olan Entegre Yönetim Sisteminin en üst dokümanıdır, Şirketimiz genelini kapsar. Entegre Yönetim Sistemi Standartlarının şartlarına uygun olarak ve standartların maddeleri ile bire bir eşleşmiş bölümler şeklinde, Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır ve gözden geçirilir. El Kitabı, Genel Müdür onayı ile yürürlüğe girer. Ayrıca değişiklik ihtiyaçlarının uygulanma kararı, sistem bütünlüğünü bozmayacak şekilde, Yönetim temsilcisi tarafından verilir. Entegre El Kitabı doküman hiyerarşik yapısı Şekil 1.'deki gibidir.



Şekil 1 Genel Dokümantasyon Hiyerarşisi

8.2.3 Doküman Kontrolü

Dokümanların kontrollü bir şekilde hazırlanması, onaylanması, kullanıcılara dağıtımı, güncelleştirilmesi, imhası, gözden geçirilmesi ve dış kaynaklı dokümanların kontrolü ile ilgili işleyişin tanımlanması amacı ile Doküman Kontrolü Prosedürü hazırlanmıştır.

Sistem içerisinde hazırlanan genel dokümanlar yürürlüğe girmeden önce; Şirketimiz Yönetim Temsilcisi tarafından kontrol edilir ve Üst Yönetim tarafından onaylanır.

Dokümanların yürürlükteki son güncelleştirme durumu DOKÜMAN LİSTESİ ile izlenirken, öngörülen değişiklikler DOKÜMAN REVİZYON TALEP FORMU ile değişiklik talebi alınır ve takibi DOKÜMAN LİSTESİ ile sağlanır.

Dokümante edilmiş prosedür; Standardın öngördüğü prosedürlerden oluşur, ilgili prosedürler oluşturulmuştur.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P01 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

8.2.4 Kayıtların Kontrolü

Entegre Yönetim Sistemi için gerekli olan kayıtlar prosedür, proses ve talimatların ilgili bölümlerinde tanımlanmıştır. Kayıtların okunaklı, tanımlanabilir ve temin edilir olmasının sağlanması, kayıtlarının tanımlanması, muhafaza edilmesi, muhafaza süresi ve düzenlenmesi için Şirketimiz Kayıtların Kontrolü Prosedürünü hazırlamış ve uygulamaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P02 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

8.3 Yönetim ve Liderlik

8.3.1 Yönetimin Taahhüdü

Şirketimiz üst yönetimi, Entegre Yönetim Sistemini geliştirme, sürdürme ve etkililiğini sürekli olarak iyileştirme konularında aşağıdaki çalışmaların yerine getirilmesinden sorumludur.

- Müşteri isteklerinin karşılanmasının önemini ve yanı sıra mevzuat ve yasal şartlara uygunluğun önemini kurum çalışanlarına iletme,
- Kalite, Çevre, İSG, Enerji Verimliliği, İnsan Kaynakları, Sosyal Sorumluluk, Kamu Yararına Ortak Fayda Faaliyetleri, Satınalma, Tedarikçi Yönetimi, Bilgi Güvenliği politikalarını oluşturma,
- Kalite, Çevre, İSG, Enerji Verimliliği, İnsan Kaynakları, Sosyal Sorumluluk, Kamu Yararına Ortak Fayda Faaliyetleri, Satınalma, Tedarikçi Yönetimi, Bilgi Güvenliği hedeflerinin oluşturulmasını sağlama,
- Entegre Yönetim Sisteminin yönetim gözden geçirme toplantılarına katılma,
- Gerekli kaynakların bulunabilirliğinden emin olma.

Temel Değerlerimiz:

- Personel Memnuniyeti
- Katılımcı Yönetim
- Müşteri Memnuniyeti
- Takım Ruhu
- Yasalara Uyum

Şirketimiz Üst Yönetimi Akfen Yenilenebilir® Enerji Politikaları oluşturulurken tüm çalışanlardan görüş alarak politikayı son haline getirdi, Merkez Ofis ve Santraller içerisinde belirlenen yerlere asılarak, kurumsal internet sitesinde duyurumunu yaptı.

Oluşturulan Akfen Yenilenebilir® Enerji Politikaları, Hedefler, Görev ve Değerlere göre hareket edilip edilmediği İç Tetkiklerle belirlenerek, sonuçlar Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.

Şirketimiz Üst Yönetimi; kaynakların planlanması ve dağıtımında, doğrudan sorumluluğa sahiptir.

Şirketimiz Üst Yönetimi; çalışanların katılımı ve eğitimi, çalışma ortamının ve iletişimin etkinliği, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi vasıtasıyla etkinliğinin artırılması ve paydaşlara en üstün değerlerin yaratılması için gerekli yöntem ve araçları araştırır, gelen önerileri değerlendirir ve uygular.

REFERANS DOKÜMANLAR:

YSEK - ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI
AKFEN YENİLENEBİLİR® ENERJİ POLİTİKALARI
KALİTE HEDEFLERİ
P04 - YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ

8.3.2 Müşteri Odaklılık

İş yapma tarzımızın müşteri odaklı olduğu, Politikamız, Hedeflerimiz, Misyon, Kurumsal Değerlerimiz ve Taahhütlerimizde vurgulanmaktadır. Temel ilkimiz, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına uygun çözümler üreterek, onlar için en üst düzeyde değerler yaratmaktır.

Müşteri memnuniyeti ölçümlerinden oluşan göstergeler ile müşteri memnuniyeti hedeflerini ne ölçüde karşılandığı ortaya konur.

Şirketimiz yöneticileri, müşterilerimize ve kuruma değer yaratacak fırsatlar konusunda müşterilerimizle yönlendirici bir ilişki içerisindeyler. Bu yaklaşımı uygulamada; müşterek geliştirme ve performans/başarı gözden geçirme toplantıları, fuar çalışmaları ve ziyaretler esastır.

8.3.2.1 Çevre Boyutları

Şirketimiz tarafından yapılan faaliyetlerin çevre üzerinde ne tür etkilerinin olduğu belirlenmiştir. Kontrol altında tutulacak çevre boyutları ve bunların önemli çevre etkilerinin belirlenerek çevreye olan etkilerinin önlenmesi, hafifletilmesi veya tekrarının önlenmesi amacıyla uygulanacak metot P11 - ÇEVRESEL ETKİLERİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ'nde açıklanmıştır. Şirketimiz faaliyetleri sonucu ortaya çıkabilecek çevre etkilerinin şiddetleri, biyoçeşitlilik, atıklar gibi çevreyi etkileyen faktörler için hazırlanmış talimat, süreç şeması, plan, liste ve formlar referans dokümanlarda listelenmiştir.

Değişen faaliyet, prosesler ve benzeri sebepler neticesinde çevre boyutları yeniden belirlenir ve risk şiddetinin-etki değerlendirilmesinin belirlenmesi yeniden yapılır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- P11 - ÇEVRESEL ETKİLERİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- P11-T01 – BİYOÇEŞİTLİLİK KONTROL TALİMATI
- P11-T02 – BİYOÇEŞİTLİLİK TAKİP TALİMATI
- P11-T03 – ÇEVREYİ ETKİLEYEN ACİL DURUMLARA MÜDAHALE TALİMATI
- P11-T04 – COVID-19 MÜCADELE TALİMATI
- P11-T05 – COVID-19 ARAÇ KULLANIM TALİMATI
- P11-T03-S01 – SIZINTI VE DÖKÜNTÜ MÜDAHALE SÜREÇ ŞEMASI
- P11-T03-S02 – SIZINTI MÜDAHALE SÜREÇ ŞEMASI
- P11-T03-S03 – DÖKÜNTÜ MÜDAHALE SÜREÇ ŞEMASI
- P11-T03-S04 – YANGIN SONRASI MÜDAHALE SÜREÇ ŞEMASI
- P11-p01 - ÇEVRESEL ANALİZ, ÖLÇÜM PLANI
- P11-p02 – ÇEVRE VE SOSYAL EYLEM PLANI
- P11-p03 – KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK VE PAYDAŞ KATILIM PLANI
- P11-p04 – COVID-19 ACİL EYLEM PLANI
- P11-p05 – TOPLUM SAĞLIK VE EMNİYET PLANI
- P11-p06 – TRAFİK EYLEM PLANI
- P11-L01 – ÇEVRESEL FARKINDALIK EĞİTİM PLANI LİSTESİ
- P11-L02 – EĞİTİM TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P11-L03 – TATBİKAT PLANI LİSTESİ
- P11-L04 – TATBİKAT TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P11-F01 – ÇEVRE ETKİLEŞİM RİSK ANALİZ RAPORU
- P11-F02 – ÇEVRESEL ETKİLER SAHA KONTROL RAPORU
- P11-F03 – TEKNİK OLMAYAN ÖZET RAPORU FORMU-DENİZLİ RES
- P11-F04 – ATIK KAYIT FORMU-DENİZLİ RES
- P11-T01-L01 – BİYOLOJİK ÇEŞİTLİLİĞİN KORUNMASI YÖNETİM VE EYLEM PLANI KONTROL LİSTESİ
- P11-T01-F01 – BİYOLOJİK ÇEŞİTLİLİĞİN KORUNMASI YÖNETİM VE EYLEM PLANI KONTROL FORMU
- P11-T03-F01 – ÇEVRE TATBİKAT KAYIT FORMU
- P11-T04-F01 – COVID-19 PERSONEL TAAHÜTNAMESİ FORMU
- P11-T04-F02 – COVID-19 ŞÜPHELİ BAKİL GÖREVİ KABUL TAAHÜTNAMESİ FORMU

8.3.2.2 İş Sağlığı ve Güvenliği

Şirketimiz bünyesinde yürütülen faaliyetlerle ilgili olarak İş Sağlığı ve İş Güvenliği risklerinin belirlenmesi, bunların insan ve çevreye olabilecek etkilerinin önlenmesi, hafifletilmesi, tekrarının önlenmesi ve kazaların önlenmesi amacıyla uygulanacak metotlar P10 – İŞ SAĞLIĞI GÜVENLİĞİNİN TESİSİ PROSEDÜRÜ'nde açıklanmıştır.

Faaliyetlerimiz esnasında veya sonucunda olabilecek kazalar ve kaza riskleri belirlenerek etkileri P10 - İŞ SAĞLIĞI GÜVENLİĞİNİN TESİSİ PROSEDÜRÜ paralelinde değerlendirilmektedir.

Belirlenen risklerin dışında yeni bir kaza riskinin tespit edilmesi halinde planlama ve risk değerlendirme çalışmaları yeniden yapılmaktadır.

Gerek çevre yönetimi ve gerekse İş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili olarak yapılan planlama faaliyetlerinde şirketimiz bünyesinde yapılmakta olan rutin faaliyetlerin yanı sıra rutin olmayan faaliyetler de dikkate alınmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P10 - İŞ SAĞLIĞI GÜVENLİĞİNİN TESİSİ PROSEDÜRÜ
P10-T01 - COVID-19 MÜCADELE TALİMATI
P10-p02 - OFF-SITE ACİL DURUMLARA MÜDAHALE PLANI
P10-L01 - İSG TAKİP KONTROL LİSTESİ
P10-L01/01 - PERSONEL TAKİP KONTROL LİSTESİ
P10-L01/02 - MAKİNE EKİPMAN TAKİP KONTROL LİSTESİ
P10-L01/03 - PERSONEL SAĞLIK DURUMU TAKİP KONTROL LİSTESİ
P10-L01/04 - KAZA/RAMAKKALA TAKİP KONTROL LİSTESİ
P10-L01/05 - DÜZELTME/ÖNLEME TAKİP KONTROL LİSTESİ
P10-L01/06 - YANGIN İHBAR/MÜDAHALE SİSTEM KONTROL LİSTESİ
P10-L01/07 - ELEKTRİK SİSTEMİ TAKİP KONTROL LİSTESİ
P10-L01/08 - TATBİKAT TAKİP KONTROL LİSTESİ
P10-L01/09 - İSG ÖLÇÜMLERİ TAKİP KONTROL LİSTESİ
P10-L01/10 - İLAÇLAMA KONTROL LİSTESİ
P10-L01/11 - İÇME SUYU TAKİP KONTROL LİSTESİ
P10-L02 - YAZILI SINAV SONUÇ LİSTESİ
P10-L03 - İSG EĞİTİM KATILIM LİSTESİ
P10-F01 - İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ RİSK ANALİZİ FORMU
P10-F02 - SAĞLIK TARAMA/MUAYENE FAALİYETLERİ UYARI FORMU
P10-F03 - KAZA RAPORU
P10-F04 - GEÇİCİ GÖREVLENDİRME FORMU
P10-F05 - İSG UYGUN OLMAYAN DURUM DAVRANIŞ CİHAZ EKİPMAN TESPİT FORMU
P10-F06 - TATBİKAT KAYIT FORMU
P10-F07 - SAĞLIK RAPORU
P10-F08 - SAĞLIK MUAYENESİ/TARAMASI BİLDİRİM FORMU
P10-F09 - AŞI TALEP FORMU
P10-F10 - EĞİTİM ORGANİZASYONU BİLDİRİM FORMU
P10-F11 - SAHA ZİYARET VE KONTROL FORMU
P10-F12 - SAHA BİLGİ TALEP FORMU
P10-F13 - HASTANE SEVK TALEP FORMU
P10-F14 - KONSÜLTASYON İSTEK FORMU
P10-F15 - KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM TESLİM/TAAHHÜT FORMU
P10-F16 - PERSONEL İHTAR BİLDİRİM FORMU
P10-F17 - ACİL DURUM MÜDAHALE EKİPLERİ LİSTESİ
P10-F18 - ZİYARETÇİ SAHA KABUL FORMU
P10-F19 - KOMPRESÖR/BASINÇLI KAP KONTROL FORMU
P10-F20 - KALDIRMA CİHAZLARI KONTROL FORMU
P10-F21 - ELEKTRİK PANOSU/TABLOSU KONTROL FORMU
P10-F22 - JENERATÖR KONTROL FORMU
P10-F23 - ÇALIŞMA SAHASI GENEL KONTROL FORMU

8.3.2.3 Enerji Verimliliği

Şirketimiz bünyesinde yürütülen faaliyetlerle ilgili olarak Enerji Verimliliği için Küresel Kaynak Kullanımlarının belirlenmesi, bunların küresel kaynaklara ve çevreye olabilecek etkilerinin önlenmesi, hafifletilmesi, küresel kaynakları ve enerjinin verimli kullanılması amacıyla uygulanacak metotlar P13 - ENERJİ KÜRESEL KAYNAK KULLANIMI TAKİP VE KONTROL PROSEDÜRÜ'nde açıklanmıştır.

Faaliyetlerimiz esnasında veya sonucunda olabilecek küresel kaynakların ve enerjinin tüketimi belirlenerek P13 - ENERJİ KÜRESEL KAYNAK KULLANIMI TAKİP VE KONTROL PROSEDÜRÜ paralelinde değerlendirilmektedir.

Belirlenen kaynakların dışında yeni bir kaynağın tespit edilmesi halinde planlama ve risk değerlendirme çalışmaları yeniden yapılmaktadır.

Gerek çevre yönetimi ve gerekse enerji verimliliği ile ilgili olarak yapılan planlama faaliyetlerinde şirketimiz bünyesinde yapılmakta olan rutin faaliyetlerin yanı sıra rutin olmayan faaliyetler de dikkate alınmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P13 - ENERJİ KÜRESEL KAYNAK KULLANIMI TAKİP VE KONTROL PROSEDÜRÜ
P13-S01 - KARBON SATIŞI SÜREÇ ŞEMASI
P13-F01 - ENERJİ/KÜRESEL KAYNAK TÜKETİM TAKİP KONTROL FORMU
P13-F01/01 - ELEKTRİK TÜKETİM ANALİZİ
P13-F01/02 - DOĞALGAZ TÜKETİM ANALİZİ
P13-F01/03 - AKARYAKIT TÜKETİM ANALİZİ
P13-F01/04 - SU TÜKETİM ANALİZİ
P13-F01/05 - KAYNAK TÜKETİM VERİLERİ KİYASLAMA ANALİZİ
P13-F01/06 - TOPLAM ENERJİ TÜKETİM DEĞERLERİ
P13-F01/07 - TAHMİNİ KARBON SALINIM ANALİZİ
P13-F01/08 - DERECEGÜN-TÜKETİM DEĞERLERİ KİYASLAMA ANALİZİ (ELEKTRİK – DOĞALGAZ)
P13-F02 - TÜKETİM PERFORMANS ANALİZİ
P13-F03 - ENERJİ TÜKETEN CİHAZ/SİSTEM LİSTESİ
P13-F04 - JENERATÖR YAKIT TÜKETİM KONTROL FORMU

8.3.2.4 Bilgi Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması

Şirketimiz bünyesinde yürütülen faaliyetlerle, çalışanların ve paydaşların kişisel bilgileri ile ilgili olarak Bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması için şartların belirlenmesi, bunların Tüm çalışanlara ve paydaşlara olabilecek etkilerinin önlenmesi, hafifletilmesi, bilgi güvenliğinin ve kişisel verilerin sağlanması amacıyla uygulanacak metotlar P16 - KİŞİSEL VERİLERİN YÖNETİMİ VE KORUNMASI PROSEDÜRÜ'nde açıklanmıştır.

Faaliyetlerimiz esnasında veya sonucunda olabilecek bilgi güvenliği ihlalleri, bilgi teknolojileri açıkları, kişisel verilerin korunamaması durumları belirlenerek P16 - KİŞİSEL VERİLERİN YÖNETİMİ VE KORUNMASI PROSEDÜRÜ paralelinde değerlendirilmektedir.

Belirlenen durumların dışında yeni bir durum, güvenlik açığı tespit edilmesi halinde planlama ve risk değerlendirme çalışmaları yeniden yapılmaktadır.

Gerek bilgi yönetimi ve gerekse kişisel verilerin korunması ile ilgili olarak yapılan planlama faaliyetlerinde şirketimiz bünyesinde yapılmakta olan rutin faaliyetlerin yanı sıra rutin olmayan faaliyetler de dikkate alınmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P16 - KİŞİSEL VERİLERİN YÖNETİMİ VE KORUNMASI PROSEDÜRÜ
P16-T01 - AĞ GÜVENLİĞİNİN TESİSİ TALİMATI
P16-F01 - KİŞİSEL VERİ ENVANTERİ FORMU

8.3.2.5 Sosyal Sorumluluk

Şirketimiz bünyesinde yürütülen faaliyetlerle, çalışanlar ve tüm paydaşlar ile ilgili olarak ayrımcılığın yapılmaması, herkese eşit davranılması, gereken durumlarda yardımların yapılması için şartların belirlenmesi, bunların Tüm çalışanlara ve paydaşlara olabilecek kötü etkilerinin önlenmesi, hafifletilmesi, insan haklarının ve pozitif ayrımcılığın sağlanması amacıyla uygulanacak metotlar P17 – SOSYAL SORUMLULUK REHBERİ PROSEDÜRÜ, P19 - REKABET PROSEDÜRÜ ve P20 - KAMU YARARINA ORTAK FAYDA FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ'nde açıklanmıştır.

Faaliyetlerimiz esnasında veya sonucunda olabilecek insan hakları, çalışan hakları, yerel halkların hakları, enerjiye erişim hakkı, eşitlik hakların ayrıntıları belirlenerek P17 – SOSYAL SORUMLULUK REHBERİ PROSEDÜRÜ, P19 - REKABET PROSEDÜRÜ ve P20 - KAMU YARARINA ORTAK FAYDA FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ paralelinde değerlendirilmektedir.

Belirlenen durumların dışında yeni bir durum, güvenlik açığı, hak ihlali tespit edilmesi halinde planlama ve risk değerlendirme çalışmaları yeniden yapılmaktadır.

Gerek insan hakları ve gerekse çalışan haklarının korunması ile ilgili olarak yapılan planlama faaliyetlerinde şirketimiz bünyesinde yapılmakta olan rutin faaliyetlerin yanı sıra rutin olmayan faaliyetler de dikkate alınmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- P17 - SOSYAL SORUMLULUK REHBERİ PROSEDÜRÜ
- P19 - REKABET PROSEDÜRÜ
- P20 - KAMU YARARINA ORTAK FAYDA FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ

8.3.2.6 Kanuni ve Diğer Şartlar

Şirketimiz Entegre Yönetim Sistemi paralelinde yürütülmekte olan faaliyetlerimizle ilgili kanun, yönetmelik, mevzuat ve benzeri tüm dış kaynaklı dokümanların gereklerini dikkate almaktadır. Kanun, yönetmelik, mevzuat ve benzeri yasal şartların güncelliğinin takibi kalite sistemi sorumlusu tarafından ilgili prosedür paralelinde yapılmaktadır.

Şirketimizle ilgili olan yasal şartlar ve bu yasal şartlara uyumun önemi verilen eğitimlerle personele anlatılmaktadır. Şirketimiz bünyesinde yasal şartların karşılandığı yapılan iç tetkiklerde doğrulanmaktadır. Şirketimizde uygulanmakta olan Entegre yönetim sistemi içerisinde yapılan faaliyetlerde yasal şartların yanı sıra ulusal ve uluslararası standartlar ve ayrıca sektördeki iyi uygulamalar dikkate alınmaktadır. Gerek insan hakları ve gerekse çalışan, yüklenici, alt yüklenici, tedarikçi ve taşeron çalışanlarının haklarının korunması ile ilgili olarak yapılan planlama faaliyetlerinde şirketimiz bünyesinde yapılmakta olan rutin faaliyetlerin yanı sıra rutin olmayan faaliyetler de dikkate alınmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- P12 - YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER PROSEDÜRÜ
- P15 - TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ
- P21 - KÜLTÜREL MİRASIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ
- P22 - DİSİPLİN YÖNETMELİĞİ

8.3.3 Planlama

8.3.3.1 Hedefler

Şirketimiz yönetimi ilgili fonksiyon ve seviyeleri için kalite hedefleri oluşturmuştur. Oluşturulan Kalite Hedefleri ölçülebilir ve Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş. Politikasını desteklemektedir. Belirlenen hedefler planlı olarak YGG toplantılarında değerlendirilir, belirlenen ulaşıp ulaşılmama durumuna göre hedefler revize edilir veya yeniden belirlenir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- Hedefler Formu
- Hedef Takip Formu

8.3.3.2 Entegre Yönetim Sistemi Planlaması

Şirketimiz dönemsel olarak belirlenen kalite hedefleri de dahil olmak üzere Entegre Yönetim Sistemini şartlarını sağlayacak şekilde prosesleri belirlemiştir. Entegre Yönetim Sisteminin planlanması; tanımlanan prosesleri, proseslerin sıralarını, etkileşimlerini, ihtiyaç duyulan kaynakları, proseslerin izlenmesi, ölçülmesi analizi ve iyileştirilmesini kapsar.

Herhangi bir değişiklik halinde Entegre Yönetim Sisteminin bütünlüğü ve sürekliliği yapılan çalışmalar ile güvence altına alınır.

8.3.3.3 Kalite, Çevre, İSG, Enerji Verimliliği, Sosyal Sorumluluk ve Bilgi Güvenliği Entegre Yönetim Sistemi Planlaması

Şirketimiz bünyesinde tespit edilen hedeflere ulaşabilmek için gerekli Kalite, Çevre, İSG, Enerji Verimliliği, Sosyal Sorumluluk ve Bilgi Güvenliği programları oluşturulur. Oluşturulan programlarda; yapılacak faaliyetler, faaliyetleri yapmakla sorumlu personeller, faaliyetleri tamamlama süreleri, izleme ve ölçme metodları ve ayrıca izleme ve ölçme sıklıkları belirtilmektedir.

Belirlenen hedeflerle uyumlu olacak şekilde oluşturulan Kalite, Çevre, İSG, Enerji Verimliliği, Sosyal Sorumluluk ve Bilgi Güvenliği programları paralelinde gerekli faaliyetler, izleme ve ölçmeler yapılmaktadır ve kayıt altına alınmaktadır.

Belirlenen hedeflerden veya Kalite, Çevre, İSG, Enerji Verimliliği, Sosyal Sorumluluk ve Bilgi Güvenliği programlarından sapma tespit edildiğinde gerekli faaliyetler, P07 - UYGUN OLMAYAN HİZMETE MÜDAHALE PROSEDÜRÜ ve P08 - DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ paralelinde yapılır.

Hazırlanan Kalite, Çevre, İSG, Enerji Verimliliği, Sosyal Sorumluluk ve Bilgi Güvenliği programının yürürlüğe girmesinden sonra ortaya çıkan yeni gelişmeler veya değişikliğe uğrayan faaliyetlerin çevre etkileri ve kaza riskleri dikkate alınarak gerekiyorsa Kalite, Çevre, İSG, Enerji Verimliliği, Sosyal Sorumluluk ve Bilgi Güvenliği programları revize edilir.

Kalite, Çevre, İSG, Enerji Verimliliği, Sosyal Sorumluluk ve Bilgi Güvenliği programlarının oluşturulmasında kanunlar ve yönetmelikler dikkate alınır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P07 - UYGUN OLMAYAN HİZMETE MÜDAHALE PROSEDÜRÜ
P08 - DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ
P11-p02 - ÇEVRE VE SOSYAL EYLEM PLANI
P09-T06 - PLANLI ÇALIŞMA TALİMATI
P09-T06-L01 - PLANLI ÇALIŞMA TALİMATI LİSTESİ

8.3.4 Sorumluluk, Yetki ve İletişim

8.3.4.1 Sorumluluk ve Yetki

Şirket Yönetimimiz, kurumdaki sorumluluklar, yetkiler ve iç ilişkilerinin tanımlanmasını ve iletilmesini sağlamakla yükümlüdür.

Şirketimizin organizasyon yapısı, iş tanımları ve sorumluluklara ait ayrıntılı bilgiler "Görev Yetki ve Sorumluluklar El Kitabında" yer almaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

OEK - GÖREV TANIMLARI
OEK-S01 - ORGANİZASYON ŞEMASI

8.3.4.2 Yönetim Temsilcisi

Üst Yönetim, Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş. için Entegre Yönetim Sistemini kuracak, sürdürecektir bir kişiyi Yönetim Temsilcisi olarak atamıştır. Yönetim Temsilcisinin yetki ve sorumlulukları:

- Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş. Politikalarının çalışanlara duyurulmasını ve çalışanların Kalite, çevre ve iş güvenliği bilincinin geliştirilmesini sağlar,
- Yönetimin belirlediği Kalite hedeflerine gidişi belli aralıklarla takip eder,
- Yönetimin gözden geçirmesi toplantısının yönetimini yapar ve alınan kararların uygulanmasını ve koordinasyonunu sağlar,
- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, TS ISO 45001 İSG Sistemleri, TS EN ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemleri, TS EN ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Rehberi, TS ISO IEC 27001 Bilgi Teknolojisi-Güvenlik Teknikleri-Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemlerini oluşturan dokümanların hazırlanmasında koordinasyonu sağlar,
- Entegre El Kitabının hazırlanmasını, dağıtımını ve revizyonunun yapılmasını sağlar,

- Entegre El Kitabının dağıtım listesini, revizyonlarını ve orijinal nüshaların saklanması ve eskilerin toplanmasını sağlar,
- Entegre Yönetim Sistem Dokümanlarının dağıtımından, dağıtım listesinin ve geçerli prosedür listesinin tutulmasından, yürürlükten kalkan prosedürlerin toplanması ve imhasından, orijinal ve eski nüshaların bir kopyasının saklanması organizasyonundan sorumludur,
- Prosedürlerde herhangi bir değişiklik olduğunda revizyon numarası verilmesini ve yeniden yayınlanmasını sağlar,
- Entegre Yönetim Sistemini oluşturan tüm dokümanları listelenmesini ve bir nüshasının muhafaza edilmesini,
- Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri için; Tetkikçi listesini hazırlar, gerektiğinde revizyonunu yapar, Üst Yönetime onaylatır.
- İç Kalite Tetkik Programını, her yılın ilk ayı içinde hazırlanmasını ve onaylanmasını sağlar.
- Tetkik heyetini tetkik programında yazılı tarihten bir hafta önce e-mail ile uyarır.
- Yıllık İç Kalite Tetkik Programlarının ilgili Şirket personeline yazılı olarak duyurulmasını sağlar. Tetkik tarihlerinden bir hafta önce de ilgili birimleri sözlü olarak uyarır.
- Gerek gördüğünde iç kalite tetkik periyotlarının sıklaştırılmasını talep eder.
- İç Kalite Tetkik Programlarının planlanan tarihlerinde bir değişiklik olursa, ilgili şirket personeline iç haberleşme ve e-mail ile bildirir. Yeni tetkik tarihi tespit ederek programda gerekli revizyonu yaptırır.
- Tetkiklerin gerçekleşmesini sağlar, sağlar. Gerektiğinde takip tetkik yaptırır. Tetkikleri kapatır.
- İç Kalite Tetkik raporlarını dosyalar, muhafaza eder, değerlendirir, Yönetime sunar.
- Kalite kayıtlarının saklanması ve elden çıkarılmasında ilgili çalışanlarla koordinasyon sağlar,
- Entegre Yönetim Sistemi içerisinde yapılan istatistik çalışmalarını kontrol eder,
- Sistem ile ilgili yazışmaları takip eder,
- Dış kaynaklı dokümanlardan Entegre Yönetim Sistem standartlarını temin eder ve güncellenmesini izler,
- İmha edilecek kayıtlarını kontrol eder,
- Şirket bünyesinde müşteri bilincinin oluşmasını sağlar.

8.3.4.3 İletişim

Üst Yönetim şirket içerisinde gerçekleşen yazılı ve/veya sözlü haberleşmenin gerekli gördüğü hallerde kayıt edilmesi ve numaralandırması için kullanılan yöntemler oluşturmuştur. Oluşturduğu bu iletişim ile Entegre Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlamaya çalışmıştır. İletişim ile ilgili tüm detaylar aşağıdaki referans dokümanda belirtilmiştir. İletişimi sağlayan iletişim kanalları;

- İş bazında gözden geçirme ve bilgilendirme toplantıları,
- Bilgi Paylaşım Etkinlikleri,
- Elektronik iletişim ortamları,

Entegre yönetim sisteminin gerekliliğini yerine getirmek, sistemin tüm çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak ve sistem içerisindeki danışma ve iletişim yöntemlerini tanımlamak için prosedür oluşturulmuştur.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P03 - İÇ DİŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ
P03-T01 - SANTRAL VE PROJE İLETİŞİM TALİMATI
P03-T02 - GELEN-GİDEN EVRAK TALİMATI
P03-S01 - ÇALIŞAN ÖNERİ-ŞİKAYET SÜREÇ ŞEMASI
P03-S02 - TOPLUM ÖNERİ-ŞİKAYET SÜREÇ ŞEMASI
P03-S03 - ONLINE TOPLANTI KURUMSAL ARKAPLAN SÜREÇ ŞEMASI
P03-F01 - PERSONEL TALEP FORMU
P03-F02 - ÖNERİ/ŞİKAYET FORMU
P03-T01-F01 - ÇALIŞAN GİZLİLİK SÖZLEŞMESİ FORMU
P03-T01-F02 - 3. TARAF GİZLİLİK SÖZLEŞMESİ FORMU

8.3.5 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Üst Yönetim entegre sistemin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini belli periyotlarla gözden geçirir ve kayıtlarını tutar.

8.3.5.1 Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Üst Yönetimin gözden geçirme girdileri şunlardır:

- Entegre Politikasının Gözden Geçirilmesi
- Hedeflerin değerlendirilmesi
- İç tetkik sonuçları,
- Düzeltici/ önleyici faaliyetler ve uygulama sonuçları
- Paydaş istek ve şikâyetleri
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- İnsan Kaynakları ve Eğitim
- Bir önceki gözden geçirmede alınan kararların takibi ve devam eden faaliyetler,
- Kaynaklar ve İyileştirme için öneriler
- İyileştirme için fırsatlar, Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş. politikası ve hedefleri de dahil olmak üzere Entegre Yönetim Sistemindeki bütün değişiklik ihtiyaçları.
- Satınalma ve tedarikçiler
- Eğitim için kaynak ihtiyaçları
- Personel memnuniyet anketleri
- Alt Yapı ve Çalışma Ortamı

8.3.5.2 Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Üst Yönetimin gözden geçirme çıktıları şunlardır:

- a) Entegre yönetim sistemi ve süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- b) Müşteri istekleri doğrultusunda hizmetin iyileştirilmesi,
- c) Kaynak ihtiyaçları ile ilgili kararlardır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P04 - YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ
P04-F01 - TOPLANTI RAPORU FORMU

8.4 Kaynak Yönetimi

8.4.1 Kaynakların Temini

Şirket üst yönetimi müşteri istek ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanması, çevre kirliliğinin önlenmesi ve iş kazalarının önlenmesi amacıyla ihtiyaç duyulan her türlü kaynağı temin etmektedir.

8.4.2 İnsan Kaynakları

8.4.2.1 Genel

Şirketimiz çalışanların eğitimi, bilinç ve yetkinliklerinin geliştirilmesi ve katılımlarının sağlanması ve böylece organizasyonun etkinlik ve verimliliğinin artırılması, yönetimin temel sorumluluğudur. Bu sorumluluğun yerine getirilmesi için;

- Sürekli eğitim ve kişi yetkinlik geliştirme planlaması,
- Görevlerin tanımlanması ve sorumlulukların belirlenmesi,
- Çalışanların işe bağlılıklarının takdiri,
- Çalışanlarla yapılan yüz yüze görüşmeler ve memnuniyet anketleri ile sağlanır.

Çalışanların yaptıkları işlerin hedeflerine ulaşmada nasıl katkıda bulunacaklarının farkında olmaları, sene içerisinde verilen eğitimler, toplantılar ve iç tetkiklerle sağlanır.

Entegre Yönetim Sisteminin Gözden Geçirilmesinden 1 ay önce Çalışan Memnuniyetinin Ölçülmesi amacıyla Yönetim Temsilcisi önerisi ile anket yapılır. Bu anket sonuçları Entegre Yönetim Sistemi Gözden Geçirme toplantılarına girdi olur. Toplantıda anket sonuçları değerlendirilir ve gerektiğinde aksiyon belirlenir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P05 - İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜ

8.4.2.2 Yetkinlik, Bilinç ve Eğitim

Şirketimizin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması için çalışanların yetkinliklerinin belirlenmesi ve geliştirilmesi yöneticilerin temel sorumluluklarındandır. Bunun için, öncelikle Şirketimizin strateji ve hedefleri ile Entegre Yönetim Sistemi temelinde belirlenmiş olan görev tanımları ve sorumluluklar belirlenmiş ve bunlar için gerekli olan yetkinlik tespit edilmiştir.

Şirketimizde müşterinin istediği hizmeti kalitesini etkileyen işleri yerine getiren çalışanın yetkinliklerini ilgili organizasyon el kitabı ve Görev Yetki ve Sorumluluklar dokümanında belirlenmiştir. Şirketimiz Entegre Yönetim sisteminde tanımlı bu görev ve yetkinlikler için İnsan Kaynakları Prosedürüne göre çalışanların istekleri göz önünde bulundurularak hazırlanan ve Yönetim Temsilcisi onayı alınarak uygulamaya geçirilen yıllık eğitim planı çerçevesinde eğitimler verilmektedir. Eğitimlerin amacına ulaşmış olup ulaşmadığının takibi de İnsan Kaynakları Prosedürüne göre sağlanmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P05 - İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜ
P05-T01 - İÇ EĞİTİM TALİMATI
P05-T02 - DIŞ EĞİTİM TALİMATI
P05-T03 - TEŞVİK VE CEZA SİSTEMİ TALİMATI
P05-T04 - PERSONEL DOSYASI DÜZENLEME TALİMATI
P05-T06 - ETİK HAT TALİMATI
P05-S01 - YENİDEN YAPILANMA SÜREÇ ŞEMASI
P05-S02 - KARIYER YÖNETİMİ SÜREÇ ŞEMASI
P05-L04 - EĞİTİM KATILIM LİSTESİ
P05-T04-L01 - PERSONEL DOSYASI İÇERİK KONTROL LİSTESİ
P05-F01 - DENEME SÜRESİ DEĞERLENDİRME FORMU
P05-F02 - ATAMA FORMU
P05-F03 - BELİRLİ SÜRELİ İŞ SÖZLEŞMESİ
P05-F04 - BİLGİ GÜVENLİĞİ SÖZLEŞMESİ
P05-F05 - KİŞİSEL VERİLERİN KULLANIMI SÖZLEŞMESİ
P05-F06 - GEÇİCİ GÖREVLENDİRME FORMU
P05-F07 - GİZLİLİK SÖZLEŞMESİ
P05-F08 - ÇOCUK-GENÇ ÇALIŞAN RİSK ANALİZİ RAPORU
P05-F09 - EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P05-F10 - ANAYASAL HAKLAR EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P05-F11 - ÇEVRESEL ETKİLER EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P05-F12 - ATIK YÖNETİMİ EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P05-F13 - ENERJİ VERİMLİLİĞİ EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P05-F14 - BİYOÇEŞİTLİLİK EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P05-F15 - ÇEVRESEL ACİL DURUMLARA TEPKİ EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P05-F16 - KÜLTÜREL MİRASIN KORUNMASI EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P05-F17 - COVID-19 EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P05-F18 - İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P05-F19 - ALTINCI AY ORYANTASYON PROGRAMI DEĞERLENDİRME FORMU
P05-T04-F01 - PERSONEL İZİN FORMU
P05-T04-F04 - FAZLA MESAI ONAY FORMU

8.4.3 Altyapı

Şirketimiz; hizmetini gerçekleştirdiği projelerin istenilen özelliklerde olmasını sağlamak, çevreye verilen zararın asgari düzeyde olmasını temin etmek ve ayrıca işçi sağlığı ve iş güvenliğini en üst düzeyde tutmak için gerekli her türlü imkân ve alt yapıyı belirlemiş ve sağlamıştır.

İşletme, Hizmet sunum mahallinde ve merkez ofiste gerekli güvenlik tedbirleri alınmaktadır. Yeni alınan işlerde çalışma koşulları sağlanarak işe başlanmaktadır.

Hizmetlerde/Ürünlerde kullanılan makine/ekipmanların bakımları periyodik olarak yapılmakta ve kayıtları muhafaza edilmektedir.

8.4.4 Çalışma Ortamı

Üst yönetim, en kaliteli hizmeti elde edebilmek için çalışanlarının verimli çalışmasını sağlayacak ortamı sağlamak amacıyla, personel memnuniyeti anketleri düzenlemiştir. Anketlerden alınan sonuçlara göre, çalışma ortamlarında personelinin isteği doğrultusunda düzenlemeye gidilmektedir. Bunun yanı sıra ilgili birimlerce hazırlanan yerleşim planları, depo planları vb. planlarla çalışma ortamının optimizasyonu sağlanmıştır.

8.5 Ürün Gerçekleştirilmesi

8.5.1 Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması

Şirketimiz bünyesinde müşteri şartnamelerinde belirtilen hususların karşılanması amacı ile tüm prosesler planlı olarak gerçekleştirilmektedir. Enerji üretimi, kanun ve yönetmelikler ile devletin kontrolündedir.

Proseslerin istenilen şekilde gerçekleştirilebilmesi için ihtiyaç duyulan nitelikli personel, ekipman ve benzeri kaynaklar tespit edilerek temin edilmiş, uygulamalar için gerekli dokümanlar hazırlanarak uygulamaya konulmuş ve ayrıca ürün/hizmet gerçekleştirme proseslerinin doğrulanması amacı ile izleme ve ölçme metotları tanımlanmıştır.

Ürün gerçekleştirme prosesleri planlandığı şekilde gerçekleştirilmekte planlanan ölçmeler yapılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

Hizmet prosesleri ile ilgili faaliyetler P09 - ENERJİ ÜRETİM DAĞITIM PROSEDÜRÜ ve kalite planı paralelinde takip edilmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir.

8.5.1.1 Çevre ile İlgili Faaliyet Kontrolü

ÇYS gereklilikleri belirlenen politika ve hedefler doğrultusunda faaliyetimiz kapsamı dikkate alınarak çevre yönleri ve etkileri ortadan kaldırmak veya en aza indirmek için ihtiyaç duyulan prosesler, talimatlar hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur.

Çevre etkilerinin en aza indirilmesi, kirliliğin önlenmesi ve kaynakların etkin kullanımı için gerekli çalışmalar Çevre ve Halkla İlişkiler Müdürü tarafından yapılmaktadır. Yüklenici, Alt Yüklenici, Tedarikçi ve taşeronlarla yapılan sözleşmelerde satın alınan malzeme veya hizmetin çevreye olabilecek etkileri dikkate alınarak gerekli bilgilendirme yapılmakta sözleşme yapılması halinde gerekli yaptırımlar Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenerek uygulanması sağlanmaktadır.

İşletmede ve hizmet alanında makine ve ekipmanların kullanma ve bakım hususları kritik malzemelerin depolama ve muhafaza yöntemleri kişisel korunma ile ilgili bilgi ve kurallara uyulması ilgili talimatlar ile kontrol altında tutulmaktadır.

8.5.1.2 İş Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Faaliyetlerin Kontrolü

Faaliyetlerimizin İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili riskleri belirlenmiş olup, amaç ve hedeflere uygun çalışmaların yürütülmesi, bu risklerin ortadan kaldırılması veya en aza indirgenmesi için gerekli planlama faaliyetleri yapılmaktadır. Bu planlama faaliyetlerinde ilk yardım, yangın, makine ve ekipmanların kullanma ve bakım hususları, kritik malzemelerin depolama ve muhafaza yöntemleri, acil hallerde kişisel korunma vb. durumlar ile ilgili bilgi ve kurallara uyulması hazırlanan talimatlar ile sağlanmaktadır.

Yönetim Temsilcisi tedarikçi/taşeron firmalar ile yapılan sipariş veya sözleşme kapsamlarını malzemenin niteliği veya hizmetin faaliyetlerimiz üzerindeki etkileri düşünülerek planlanmasını ve yapılan sipariş ve sözleşmelerde de gerekli yaptırımların belirlenmesi ve uygulanması sağlanmaktadır.

8.5.1.3 Enerji Verimliliği ile İlgili Faaliyetlerin Kontrolü

Faaliyetlerimizin Enerji Verimliliği ile ilgili riskleri belirlenmiş olup, amaç ve hedeflere uygun çalışmaların yürütülmesi, bu risklerin ortadan kaldırılması veya en aza indirgenmesi için gerekli planlama faaliyetleri yapılmaktadır. Bu planlama faaliyetlerinde enerji verimliliği eğitimleri, sıfır atık eğitimleri, Merkez ofis ve santrallerimizde aydınlatma ve diğer enerji küresel kaynak kullanımında tasarruflu ekipmanların kullanımı, su kullanımı vb. durumlar ile ilgili bilgi ve kurallara uyulması hazırlanan talimatlar ile sağlanmaktadır.

Yönetim Temsilcisi tedarikçi/taşeron firmalar ile yapılan sipariş veya sözleşme kapsamlarını malzemenin niteliği veya hizmetin faaliyetlerimiz üzerindeki etkileri düşünülerek planlanmasını ve yapılan sipariş ve sözleşmelerde de gerekli yaptırımların belirlenmesi ve uygulanması sağlanmaktadır.

8.5.1.4 Bilgi Güvenliği ile İlgili Faaliyetlerin Kontrolü

Faaliyetlerimizin Bilgi Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması ile ilgili riskleri belirlenmiş olup, amaç ve hedeflere uygun çalışmaların yürütülmesi, bu risklerin ortadan kaldırılması veya en aza indirgenmesi için gerekli planlama faaliyetleri yapılmaktadır. Bu planlama faaliyetlerinde bilgi güvenliği, antivirüs, antimalware, firewall, şifrelenmiş uygulamalar, kişisel verilerin sadece yetkilendirilmiş personelin erişim izni vb. durumlar ile ilgili bilgi ve kurallara uyulması hazırlanan talimatlar ile sağlanmaktadır.

Yönetim Temsilcisi tedarikçi/taşeron firmalar ile yapılan sipariş veya sözleşme kapsamlarını malzemenin niteliği veya hizmetin faaliyetlerimiz üzerindeki etkileri düşünülerek planlanmasını ve yapılan sipariş ve sözleşmelerde de gerekli yaptırımların belirlenmesi ve uygulanması sağlanmaktadır.

8.5.1.5 Sosyal Sorumluluk ile İlgili Faaliyetlerin Kontrolü

Faaliyetlerimizin Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Kamu Yararına Ortak Fayda Faaliyetleri ile ilgili riskleri belirlenmiş olup, amaç ve hedeflere uygun çalışmaların yürütülmesi, bu risklerin ortadan kaldırılması veya en aza indirgenmesi için gerekli planlama faaliyetleri yapılmaktadır. Bu planlama faaliyetlerinde İnsan Hakları, Çalışan Hakları, Yerel Halkların hakları, ayrımcılık, rüşvet, bozulma, tekelcilik, lobicilik, rekabet karşıtı hareketler, yardımlar vb. durumlar ile ilgili bilgi ve kurallara uyulması hazırlanan talimatlar ile sağlanmaktadır.

Yönetim Temsilcisi tedarikçi/taşeron firmalar ile yapılan sipariş veya sözleşme kapsamlarını malzemenin niteliği veya hizmetin faaliyetlerimiz üzerindeki etkileri düşünülerek planlanmasını ve yapılan sipariş ve sözleşmelerde de gerekli yaptırımların belirlenmesi ve uygulanması sağlanmaktadır.

8.5.2 Müşteri ve Paydaşlar ile İlişkili Prosesler

8.5.2.1 Müşteri ve Paydaş İletişimi

Müşteri ve paydaş bilgileri P11-p03 – KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK VE PAYDAŞ KATILIM PLANI'na göre Çevre ve Halkla İlişkiler Müdürü tarafından takip edilmekte ve uygulanmaktadır. Müşteri ve paydaş başvuruları, teklif dosyaları, sözleşmeler vb. Çevre ve Halkla İlişkiler Müdürü tarafından takip edilir, değerlendirilir. Bilgilendirme, sözleşme değişiklikleri, sözleşme uzatmaları, şikâyetlerin giderilmesi, önerilerin alınması, sözleşme imzalanması gibi konularda şirketimiz müşteriler ve paydaşlar ile sürekli

iletişim içerisinde. Müşterilerimizin ve paydaşlarımızın bize kolay ulaşmaları için verilen belgeler üzerinde açık adres, telefon, faks vb. bilgiler yer almaktadır. Kurumsal internet sitesi ve Etik Hat üzerinden şikayet talep ve önerilerini iletebilirler.

8.5.3 Tasarım ve Geliştirme

Elektrik Enerjisi Üretimi hizmeti gerçekleştirildiğinden ve Tasarım ve geliştirme faaliyeti gerçekleştirilmediğinden dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

Tasarım faaliyeti Dış kaynaklı proses olarak; proje tasarımları müşavir firmalara yaptırılmaktadır ve ilgili sözleşmeler yapılmıştır. Müşavir firma ile şirketimiz arasında sözleşme şartları, teknik şartlar belirlenmiş ve sözleşme şartnamesinde tanımlanmış uygulanmaktadır.

8.5.4 Satınalma

8.5.4.1 Satınalma Prosesi

Şirketimiz bünyesinde tüm satın alma ve tedarikçi değerlendirme faaliyetleri sistematik ve planlı olarak P06 – SATIN ALMA PROSEDÜRÜ ve P15 - TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ uygun olarak yapılmaktadır.

Müşteri ve paydaşlar ile yapılan sözleşme paralelinde ihtiyaç duyulan malzemeler belirlenir. İhtiyaç duyulan girdilerin temini için satın alma Sorumlusu ile iletişim kurulur. Hizmet aşamasındaki ihtiyaç duyulan malzeme ihtiyaç formu ile Satın alma Sorumlusuna iletilir.

Malzeme satın alınacak firmalar, istenilen özelliklerdeki malzemeleri temin edip edemeyecekleri yönünden değerlendirilir. Yapılan değerlendirme neticesinde yeterli bulunan firmalar Onaylı Tedarikçi Listesine alınır. Onaylı Tedarikçi Listesinde bulunan tedarikçilerin performansları izlenir Hizmet satın alınacak tedarikçilerin seçme ve performans izlemeleri ilgili P06 – SATIN ALMA PROSEDÜRÜ ve P15 - TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ paralelinde yapılmaktadır.

8.5.4.2 Satınalma Bilgisi

Şirketimiz bünyesinde yapılan satın alma faaliyetlerinde satın alınacak malzemelerle ilgili gerekli tüm bilgiler satın alma dokümanlarında belirtilir. Gerekli olduğunda satın alınacak malzemeye ait Satın alma malzeme teknik şartnamesi hazırlanır.

8.5.4.3 Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

Şirketimiz bünyesinde satın alınan tüm malzemelerin istenilen özellikleri sağlayıp sağlamadıklarının doğrulanması amacıyla ilgili talimatlar paralelinde kontrole tabii tutulur.

Yapılan kontrol sonucu, istenilen özellikleri sağlayan malzemeler tanımlanarak depoya alınır, istenilen özellikleri sağlamayan malzemeler P07 – UYGUN OLMAYAN HİZMETE MÜDAHALE PROSEDÜRÜ'ne göre işleme tabii tutulur.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- P06 - SATIN ALMA PROSEDÜRÜ
- P07 - UYGUN OLMAYAN HİZMETE MÜDAHALE PROSEDÜRÜ
- P06-T01 - DOĞRUDAN ÖDEME-F47-TALİMATI
- P06-T02 - SATINALMA TALEBİ TALİMATI
- P06-T03 - OLUR-SÖZLEŞME TALİMATI
- P06-T02-L01 - SATINALMA-ÖDEME ONAY LİSTESİ
- P06-S01 - SİGORTA SÜREÇ ŞEMASI
- P06-S02 - İHALE SÜREÇ ŞEMASI
- P06-S03 - MUHASEBE SÜREÇ ŞEMASI
- P06-S04 - İŞ GELİŞTİRME SÜREÇ ŞEMASI
- P07-T01 - UYGUNSUZ DURUMLARIN KAYIT ALTINA ALINMASI TALİMATI
- P07-L01 - UYGUNSUZ FAALİYET TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P07-F01 - UYGUNSUZ FAALİYET TESPİT RAPORU

P07-F02 - ARIZA RAPORU
P07-F03 - TEDARİKÇİ KAYNAKLI UYGUNSUZLUK RAPORU
P07-F04 - UYGUN OLMAYAN PERSONEL DAVRANIŞI TESPİT TUTANAĞI
P07-F05 - YASAL MEVZUATA AYKIRILIK TESPİT RAPORU

8.5.5 Üretim ve Hizmetin Sağlanması

8.5.5.1 Üretim ve Hizmetin Sağlanmasının Kontrolü

Şirketimiz, bünyesinde gerçekleştirilecek hizmetler için gerekli prosesler müşteri ile yapılan sözleşme paralelinde iş bazında ilgili talimatlarına göre tanımlanır.

Ürün/Hizmet proseslerinin uygun şekilde gerçekleştirilebilmesi için personelin sahip olması gereken nitelikler belirlenmiş ve verilen eğitimlerle personele gerekli nitelikler kazandırılmıştır.

Ürün/Hizmetler için uygun teçhizat ve ekipmanlar kullanılmakta olup makine ve ekipmanların doğru kullanımları için gerekli talimatlar hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.

Ürün/Hizmet esnasında yapılacak kontrollerle ilgili kabul ve red kriterleri belirlenmiştir. Bu paralelde hazırlanan kalite planları ve kontrol talimatları paralelinde planlanan izleme ve ölçme faaliyetleri yapılarak kayıtları tutulmaktadır. Hizmet aşamasındaki işçi sağlığı ve iş güvenliğinin sağlanması amacıyla gerekli tüm tedbirler alınmış, personelin eğitimi sağlanmış ve gerekli olan yerlerde kişisel koruyucu ekipmanların kullanılması sağlanmaktadır.

Yapılan tüm faaliyetler çevre kirliliğinin azaltılması mümkünse önlenmesi için gerekli tüm tedbirler alınmıştır.

8.5.5.2 Üretim Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği

Hizmet sunumu gerçekleştirildiğinden ve şirket bünyesinde herhangi bir özel proses üretimi veya hizmeti gerçekleştirilmediğinden dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır, oluştuğunda ilgili dokümanları hazırlanarak uygulama faaliyetleri gerçekleştirilip izlenecektir.

8.5.5.3 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Girdi malzemeler kontrol edilmeden önce yanlışlıkla kullanımlarının önlenmesi amacıyla uygun bir alanda bekletilir. Yapılan kontroller sonucu uygun olanlar depoya veya Hizmetin sunulacağı alana alınır. Red edilen malzemeler ise tedarikçiye iade yoluyla geri gönderilir.

Taahhüt hizmetlerindeki izlenebilirlik işin adı ile sağlanmakta olup proses aşamasındaki tüm kayıtlara işin adı kaydedilir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P09 - ENERJİ ÜRETİM DAĞITIM PROSEDÜRÜ
P09-T01 - HES İŞLETME TALİMATI
P09-T02 - RES İŞLETME TALİMATI
P09-T03 - GES İŞLETME TALİMATI
P09-T04 - HARİCİ PERSONEL-ZİYARETÇİ-DENETÇİ KABUL TALİMATI
P09-T05 - SANTRAL GÜVENLİK TALİMATI
P09-T06 - PLANLI ÇALIŞMA TALİMATI
P09-S01 - HASILAT SÜREÇ ŞEMASI
P09-S02 - İNŞAİ PROJE SÜREÇ ŞEMASI
P09-L01 - PERFORMANS TAKİP LİSTELER
P09-T06-L01 - PLANLI ÇALIŞMA TALİMATI LİSTESİ
P09-T04-F01 - ZİYARETÇİ-DENETÇİ BİLGİLENDİRME FORMU

P09-T04-F02 - DIŞ PERSONEL BİLGİLENDİRME FORMU**8.5.5.4 Müşteri ve Paydaş Mülkiyeti**

Şirketimiz bünyesinde verilmekte olan hizmetler için müşterice veya paydaşlarca tarafımıza kullanılmak üzere verilen veya müşteri, paydaş mahallinde sağlanan hizmetler için müşteri, paydaş tarafından temin edilen malzeme ve teçhizatlar, bina, arsa görevlendirilen personel tarafından kontrol edilerek tutanakla teslim alınır.

Teslim alma aşamasında hizmete uygun olmayan, hasara uğramış veya bozulan müşteri malzeme ve teçhizatları müşteriye, paydaşlara rapor edilir.

Müşterinin, paydaşın temin ettiği teçhizat, bakım ve tamir gerektiriyor ise müşteri ile varılan mutabakat (Sözleşme) çerçevesinde işlem yapılır. Bu teçhizatın uygun koşullarda kullanılması ve muhafazası sağlanır.

8.5.5.5 Ürünün Korunması

Hizmette kullanılan tüm malzemeler ve kullanımda bulunan ekipmanların zarar görmemesi ve çevreye herhangi bir zarar vermemesi için uygun şartlarda ve ilgili teknik şartname paralelinde depolanmaktadır. Şirketimiz bünyesinde; tüm taşıma, depolama, muhafaza işlemleri ilgili teknik şartnamelere uygun olarak ve çevreye zarar vermeyecek ve ayrıca iş sağlığı ve iş güvenliğinin tehlikeye düşürmeyecek şekilde yapılır.

8.5.5.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

Şirketimizde hizmetin kalitesini veya güvenliğini direkt olarak etkileyecek tüm ekipmanların fonksiyonlarını tam olarak yerine getirmesini yetkili kuruluşlar tarafından periyodik olarak kalibre edilmiş cihazlarla sağlar. Bir sonraki kalibrasyon tarihi yıllık kalibrasyon planında belirlenir, kalibrasyon listesi düzenlenir ve o tarihte kalibrasyon tekrarı yapılır. Kalibrasyon Planı yıllık olarak oluşturulur ve periyodik Ölçme ve Test Cihazları Listesi güncellenir.

Kontrol metodu, kabul kriterleri ve sonuçları yetersizliği durumunda alınacak önlemleri kapsayan kriterler ilgili kontrol listesi paralelinde yapılmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- P10-L01 - İSG TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/01 - PERSONEL TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/02 - MAKİNE EKİPMAN TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/03 - PERSONEL SAĞLIK DURUMU TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/04 - KAZA/RAMAKKALA TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/05 - DÜZELTME/ÖNLEME TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/06 - YANGIN İHBAR/MÜDAHALE SİSTEM KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/07 - ELEKTRİK SİSTEMİ TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/08 - TATBİKAT TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/09 - İSG ÖLÇÜMLERİ TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/10 - İLAÇLAMA KONTROL LİSTESİ
- P10-L01/11 - İÇME SUYU TAKİP KONTROL LİSTESİ
- P10-L02 - YAZILI SINAV SONUÇ LİSTESİ
- P10-L03 - İSG EĞİTİM KATILIM LİSTESİ
- P10-F01 - İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ RİSK ANALİZİ FORMU
- P10-F02 - SAĞLIK TARAMA/MUAYENE FAALİYETLERİ UYARI FORMU
- P10-F03 - KAZA RAPORU
- P10-F04 - GEÇİCİ GÖREVLENDİRME FORMU
- P10-F05 - İSG UYGUN OLMAYAN DURUM DAVRANIŞ CİHAZ EKİPMAN TESPİT FORMU
- P10-F06 - TATBİKAT KAYIT FORMU
- P10-F07 - SAĞLIK RAPORU
- P10-F08 - SAĞLIK MUAYENESİ/TARAMASI BİLDİRİM FORMU
- P10-F09 - AŞI TALEP FORMU

P10-F10 - EĞİTİM ORGANİZASYONU BİLDİRİM FORMU
P10-F11 - SAHA ZİYARET VE KONTROL FORMU
P10-F12 - SAHA BİLGİ TALEP FORMU
P10-F13 - HASTANE SEVK TALEP FORMU
P10-F14 - KONSÜLTASYON İSTEK FORMU
P10-F15 - KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM TESLİM/TAAHHÜT FORMU
P10-F16 - PERSONEL İHTAR BİLDİRİM FORMU
P10-F17 - ACİL DURUM MÜDAHALE EKİPLERİ LİSTESİ
P10-F18 - ZİYARETÇİ SAHA KABUL FORMU
P10-F19 - KOMPRESÖR/BASINÇLI KAP KONTROL FORMU
P10-F20 - KALDIRMA CİHAZLARI KONTROL FORMU
P10-F21 - ELEKTRİK PANOSU/TABLOSU KONTROL FORMU
P10-F22 - JENERATÖR KONTROL FORMU
P10-F23 - ÇALIŞMA SAHASI GENEL KONTROL FORMU

8.5.6 Ölçme , Analiz ve İyileştirme

8.5.6.1 Genel

Şirketimiz, ürün özelliklerinin uygunluğu çevre, iş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili yasal şartlara uyum, Entegre Yönetim sisteminin uygunluğunu ve sürekli iyileşmeyi sağlamak amacıyla ölçme, analiz ve iyileştirme planlı olarak yapılmaktadır. Müşteri memnuniyeti, entegre yönetim sisteminin performans göstergelerinden biri olduğundan, müşteri, tedarikçi ve personel memnuniyet anketlerini uygular ve bu bilgileri değerlendirir.

8.5.6.2 İzleme ve Ölçme

Yasal şartlar ve Akfen Yenilenebilir® Enerji A.Ş. politikaları paralelinde, çevre yönleri ile ilgili olarak belirlenen hedefler planlanan şekilde izlenmekte ve ölçülmektedir. Yapılan izleme ve ölçme sonuçlarının yasal şartları karşılama durumu değerlendirilmektedir.

Şirketimiz bünyesinde iş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili olarak belirlenen hedefler planlanan şekilde izlenmekte, kontrol edilmekte ve kayıt altına alınmaktadır.

Gerek çevre ve gerekse iş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili olarak yapılan izleme, ölçme ve kontroller nicel ölçümlerin yanı sıra nitel ölçümleri de kapsamaktadır.

8.5.6.2.1 Müşteri ve Paydaş Memnuniyeti

Müşteri ve Paydaş şikâyetleri ve önerileri, müşterilerimizin ürün ve hizmetimizdeki tatmin derecesinin ve memnuniyetinin ölçülmesinde en etkin gösterge olarak kabul edilmektedir.

Ayrıca müşterinin/paydaşın ihtiyaç duyduğu ürünlerin tespit edilmesinde ve kalite seviyemizin geliştirilmesinde geri besleme bilgileri olarak kullanılmaktadır. Bunun için müşteri anketleri yapılmakta ve müşteri şikâyet formları ve önerileri düzenli olarak kayıt altına alınmaktadır.

Müşterilerimizin/Paydaşlarımızın memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi Şikâyet Mekanizması ve Etik Hat Talimatı'na göre çalışmalar başlatılır ve yürütülür.

8.5.6.2.2 İç Tetkikler

Şirketimizde, entegre yönetim sisteminin Uluslararası standarda, gerekliliklerine uygunluğunu, etkinliğini ve sürekliliğini ölçmek için belirli aralıklarla iç tetkikler yapılır. Tetkik programı, süreçlerin-proseslerin, tetkik edilecek bölümlerin ve önceki tetkiklerin sonuçları göz önünde bulundurularak hazırlanır. Tetkik kriteri, kapsamı, sıklığı ve metotları tanımlanır. Tetkikçiler objektif ve bağımsızlık yönleri değerlendirilerek seçilen tetkik eğitimini almış kişilerdir. Bu amaçla prosedür hazırlanmıştır.

Tetkik edilen bölümler, tetkik sonuçlarında istenilen faaliyetleri yerine getirmekten sorumludur. Takipler, faaliyetlerin yerine getirilip getirilmediğinin doğrulanmasını ve raporlanmasını içerir. Tetkik sonuçları yönetimin gözden geçirme toplantılarında veri teşkil eder.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P14 - İÇ DENETİM PROSEDÜRÜ
P14-L01 - İÇ TETKİK SORU LİSTELERİ
P14-F01 - İÇ TETKİK RAPORU
P14-F02 - İÇ TETKİK UYGUNSUZLUK RAPORU
P14-F03 - DENETİM GERİ BİLDİRİM FORMU

8.5.6.2.3 Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Şirketimizde tanımlanan proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi hizmet özelliklerinin doğrulanması faaliyetleri planlanarak dokümente edildiği şekilde yerine getirilmektedir.

Tanımlanan prosesler çevre etkilerinin azaltılmasına yönelik faaliyetler, iş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili hedefler ve ayrıca hizmet özellikleri yetkili personeller tarafından izlenmekte, ölçülmekte ve kayıt altına alınmaktadır.

8.5.6.2.4 Hizmetlerin/Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

Şirketimizde girdi olarak kullanılan malzemelerden başlayarak hizmet aşamalarında ve bitmiş hizmetler üzerinde yapılacak kontroller planlanan şekilde yapılmaktadır.

Girdi malzemeler, hizmet/ürün prosesleri ve bitmiş hizmet/ürün özelliklerinin doğrulanması amacıyla yapılacak kontroller ile kabul ve red kriterleri belirlenerek dokümente edilmiştir.

Gerekli tüm kontroller ilgili proje, kalite planı ve kontrol talimatı paralelinde yetkili personeller tarafından yapılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

Yapılan kontroller esnasında tespit edilen uygunsuzluklar için P07 – UYGUN OLMAYAN HİZMETE MÜDAHALE PROSEDÜRÜ paralelinde gerekli faaliyetler yapılmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P07 - UYGUN OLMAYAN HİZMETE MÜDAHALE PROSEDÜRÜ
P07-T01 - UYGUNSUZ DURUMLARIN KAYIT ALTINA ALINMASI TALİMATI
P07-L01 - UYGUNSUZ FAALİYET TAKİP KONTROL LİSTESİ
P07-F01 - UYGUNSUZ FAALİYET TESPİT RAPORU
P07-F02 - ARIZA RAPORU
P07-F03 - TEDARİKÇİ KAYNAKLI UYGUNSUZLUK RAPORU
P07-F04 - UYGUN OLMAYAN PERSONEL DAVRANIŞI TESPİT TUTANAĞI
P07-F05 - YASAL MEVZUATA AYKIRILIK TESPİT RAPORU

8.5.6.3 Uygun Olmayan Üretimin Kontrolü

İlgili kontroller sonucu ürün ve hizmet şartlarına uygun olmayan ürün/hizmetler ortaya çıktığında bunların kontrolü ve ilişkili sorumluluklar ve yetkiler P07 – UYGUN OLMAYAN HİZMETE MÜDAHALE PROSEDÜRÜ'nde tanımlanmıştır.

Eğer uygunsuzluk düzeltilirse uygunluğu kanıtlayacak doğrulama işlemleri tekrarlanır. Kullanım esnasında ortaya çıkan uygunsuzlukların etkisi ve potansiyel önemine göre gerekli faaliyetler uygulanır.

8.5.6.3.1 Acil Durum Hazırlığı ve Yapılması Gereken İşler

Faaliyetlerimizin yapılması esnasında ortaya çıkabilecek ve çevre kirliliği, hastalık, yaralanma, kaza, ölüm veya benzeri istenmeyen duruma sebebiyet verebilecek acil durumlarda yapılması gerekli faaliyetler planlanarak Acil Durum Hazırlığı Talimatları ile

dokümanite edilmiştir. Entegre yönetim sisteminin planlanması, faaliyetlerin yapılması ile ilgili metotların belirlenmesi, istenilen kaliteyi sağlamanın yanı sıra çevre kirliliğinin önlenmesi veya hafifletilmesi, muhtemel kazaların ve acil durumların önlenmesi hususları dikkate alınmıştır.

Yapılan planlamaya rağmen acil bir durumun veya kazanın ortaya çıkması halinde; hava, toprak ve su kirliliğinin hafifletilmesi can ve mal kaybının önlenmesi amacıyla yapılması gereken faaliyetler planlanarak dokümanite edilmiştir. Acil durumlarda ilgili olarak belirlenen faaliyetler ve faaliyetlerin etkinliği periyodik olarak yapılan tatbikatlarla doğrulanır.

Acil durumlarla ilgili olarak gerekli ekipler kurulmuş ve ekiplerin yetki ve sorumlulukları belirlenmiştir. Acil durumlarda gerekli iletişim metotları belirlenmiştir. Şirketimiz bünyesinde ortaya çıkan tüm acil durumlar kayıt altına alınır, sonuçları analiz edilir ve gerekli olduğunda yapılan uygulamalar gözden geçirilerek yapılan plan ve programlar, uygulanan dokümanlar revize edilir. Tüm acil durumlar ve sonuçları YGG toplantıları gündeminde görüşülür.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P05-F15 - ÇEVRESEL ACİL DURUMLARA TEPKİ EĞİTİM KİTAPÇIĞI FORMU
P10-p02 - OFF-SITE ACİL DURUMLARA MÜDAHALE PLANI
P10-F17 - ACİL DURUM MÜDAHALE EKİPLERİ LİSTESİ
P11-T03 - ÇEVREYİ ETKİLEYEN ACİL DURUMLARA MÜDAHALE TALİMATI
P11-p04 - COVID-19 ACİL EYLEM PLANI

8.5.6.4 Veri Analizi

Şirketimizde entegre yönetim sisteminin uygunluğunu, etkinliğini göstermek ve sürekli iyileşmeyi değerlendirmek için gerekli veriler belirlenir, toplanır ve analizi yapılır.

Veri analizi yapılan ve değerlendirilen konular şunlardır;

- Müşteri-Paydaş memnuniyeti
- Hizmet sözleşmelerine ve gerekliliklerine uygunluk,
- Çalışan performans değerlendirmeleri,
- Tedarikçiler ile ilgili bilgiler.

8.5.6.5 İyileştirme

8.5.6.5.1 Sürekli İyileştirme

Şirketimiz aşağıdaki kriterleri kullanarak entegre yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirir.

- Politika ve hedefler,
- Tetkik sonuçlarını,
- Veri analizlerini,
- Düzeltilici ve önleyici faaliyetleri,
- Acil durumlar ve kazalar
- Yönetimin gözden geçirme toplantı sonuçlarını.

8.5.6.5.2 Düzeltilici Faaliyetler

Düzeltilici Faaliyetler: Uygun olmayan malzemenin ve hizmetin yada karşılaşılan uygunsuzluğun tekrarının önlenmesi için yapılan çalışmalardır.

Düzeltilici faaliyet gerektiren uygunsuzluklar şunlardır:

- Kontroller sonucu bulunan uygunsuzluklar

- İç kalite tetkik sonucu bulunan uygunsuzluklar
- Kaza ve acil durum neticesinde bulunan uygunsuzluklar
- Müşteri şikâyetleri sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar
- Önleyici faaliyet önerileri sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar
- Belgelendirme kuruluşu denetimleri sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar
- Müşteri anketleri sonucu çıkan uygunsuzluklar
- Personel anketleri veya bildirimleri sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar

Satın alınan malzeme ve ekipmanlar da tespit edilen uygunsuzlukların düzeltici faaliyetlerinin başlatılması ve tekrarının önlenmesi için tedarikçiler uyarılır ve yapılabiliyorsa tedarikçi ile müşterek çalışmalara gidilir.

Uygunsuzlukların sebeplerinin araştırılması, potansiyel risklerin ortaya çıkartılması ve gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması için hizmet/ürün ve Proses performansının ölçülmesinde ve değerlendirilmesinde istatistik teknikleri kullanılmaktadır.

İç tetkiklerde bulunan uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet kararı birim sorumluları ve tetkik heyeti tarafından verilir. Düzeltici faaliyetler ilgili birim sorumlusu tarafından başlatılır. Yönetimin karar vermesi gereken düzeltici faaliyetler yönetime iletilir ve yönetimin desteği sağlanır.

Müşteri ile yapılan anketler, Yönetim Temsilcisi tarafından ve ilgili birim sorumluları tarafından analiz edilerek yönetime sunulur ve gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kararı alınır.

Belgelendirme kuruluşu tetkikleri sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar için Kalite Sistemleri Sorumlusu koordinasyonu ile ilgili birimler çalışmalarına başlar.

REFERANS DOKÜMANLAR:

P08 - DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ
P08-L01 - DÖF TAKİP LİSTESİ
P08-F01 - DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET RAPORU
P08-F02 - SİSTEM KURALLARINA UYGUN HAREKET ETMEYEN PERSONEL/YÖNETİCİ TESPİT TUTANAĞI

8.5.6.5.3 Risk Temelli Düşünme

Risk Temelli Düşünme: Kuruluşun bağlamının anlaşılması ve planlama için bir temel olarak risklerin belirlenmesi.

Risk Analizlerinde;

- Potansiyel uygunsuzluklar
- Kaza ve acil durumların önlenmesi ve oluşma risklerinin azaltılması
- Kaynak planlaması gerektiren uygunsuzluklar
- Belgelendirme kuruluşu denetimleri sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar

Burada amaç uygunsuzlukların analiz edilmesi, değerlendirilmesi, sebeplerinin ortaya çıkarılması, dönemler halinde raporlar oluşturulması ve gerekli birimlere sunularak ve sözlü ya da yazılı uyarılarda bulunularak tekrar olmasının önüne geçilmesi sağlanmaktadır. İlgili birimlerin, uygunsuzluğun ortaya çıkmadan gerekli önlemlerini almasını sağlamaktır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

KURUMSAL RİSK ANALİZİ
P05-F08 - ÇOCUK-GENÇ ÇALIŞAN RİSK ANALİZİ RAPORU
P10-F01 - İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ RİSK ANALİZİ FORMU
P11-F01 - ÇEVRE ETKİLEŞİM RİSK ANALİZ RAPORU

9. Revizyon Listesi;

Revizyon N:
Revizyon Tarihi :
Revizyonu Yapan :
Gerekçe :
Yapılan Revizyon :