

	<b>UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	<b>70-000-P-03</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>01.03.2012</b>
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>1/3</b>

### Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.03.2012	İlk Yayın

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, saptanmış/potansiyel uygunsuzlukların tespiti ve bunların ortadan kaldırılarak kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, Yıldız Teknik Üniversitesi'ndeki tüm birimleri ve her türlü uygunsuzluğu kapsar.

## 3. TANIMLAR

**Uygunluk:** Bir şartın (gerekliğin) yerine getirilmesi.

**Uygunsuzluk:** Bir şartın (gerekliğin) yerine getirilememesi.

**Saptanmış (Mevcut) Uygunsuzluk :** Uygunsuzluğun ortaya çıktığının tespit edilmiş olması.

**Potansiyel Uygunsuzluk:** Henüz uygunsuzluğun ortaya çıkmamış, fakat çıkma olasılığının bulunduğu durum.

**Önleyici Faaliyet:** Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

Önleyici faaliyet oluşumu önlemek için yapılırken, düzeltici faaliyet tekrarı önlemek için yapılır.

**Düzeltilme faaliyeti:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**Düzeltilme:** Saptanmış bir uygunsuzluğu gidermek için yapılan faaliyet.

## 4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Uygunsuzluk Kaynakları

YTÜ Kalite yönetim sistemi, öğrenci ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı ve memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlar. Bu amaca ulaşabilmek için çeşitli gerekliliklerin yerine getirilmesini sağlamaya çalışır. Bu gereklilikler temel olarak; yasal mevzuatta, ilgili standartlarda ve YTÜ Kalite yönetim sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Dolayısıyla, bu gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar, kalite yönetim sistemi için bir uygunsuzluk olarak tanımlanır.

Uygunsuzluklar/potansiyel uygunsuzluklar çeşitli durum ve kaynaklardan ortaya çıkabilir. Örnek:

Hazırlayan <i>Bahar SİVRİ</i>	Sistem Onayı <i>Bahar SİVRİ</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Mehmet AHLATÇIOĞLU</i>
----------------------------------	------------------------------------	---



# UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	70-000-P-03
İlk Yayın Tarihi	01.03.2012
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa	2/3

- Herhangi bir mevzuat şartına uyulmadığının tespiti,
- Herhangi bir kalite yönetim sistemi dokümantasyonunda tanımlanan şartlara uyulmadığının tespiti,
- İlgili şartnameye uygun olmayan veya fonksiyonunu yerine getiremeyen bir ürün, araç, gereç, ekipman, tesis vb.nin tespiti
- Satın alınan ürünlerin veya malzemelerin şartnameye uygun olmaması veya yapılan kontrol sonuçlarının uygun olmaması,
- Öğrencilerden veya diğer paydaşlardan gelen haklı şikayetler veya öneriler
- Sunulan hizmetlerin tanımlanmış şartlara uygun olmaması,
- İç veya dış denetim bulguları,
- Veri analizleri, istatistiksel çalışmalar, raporlar,

gibi

## 5.2. Uygunluk Tespiti

Mevcut/potansiyel uygunluklar tüm personel tarafından tespit edilebilir. Uygunluğu tespit eden personel, vakit kaybetmeden ilgili birim Kalite Sorumlusu'na durumu sözlü/yazılı olarak bildirir.

Kalite Sorumlusu, kendisine bildirilen uygunluğu inceler ve uygunluğun devam etmemesi için süreci durdurur ve gerekli acil önlemleri alır:

- Eğer uygun olmayan bir hizmet söz konusu ise, ilgili birim/sorumlularla temasa geçerek hizmet sürecinin durdurulmasını veya düzeltilmesini sağlar,
- Uygunluk eğer somut bir ürün (malzeme, araç, gereç, tesis vb.) ile ilgili ise, öncelikle bunların yanlışlıkla kullanımını ve bunların kullanımından doğabilecek zararları engeller. Bu amaçla uygun ürünün niteliğine uygun bir şekilde tanımlanır. (Örneğin, uyarı yazıları, tabelalar, uygun olmayan ürünün ayrı bir yere alınarak izole edilmesi vb.)

Tespit edilen mevcut/potansiyel uygunluklar, Kalite Sorumlusu tarafından 70-000-F-06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet (DÖF) Formu kullanılarak kayıt altına alınır ve Yönetim Temsilcisi'ne iletilir.

Yönetim Temsilcisi kendisine iletilen DÖF Formunu, 70-000-L-02 DÖF Takip Listesi'ne kaydeder ve bir DÖF Takip numarası verir.

## 5.3. Uygunluk Nedenlerinin Araştırılması, Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin Gerçekleştirilmesi

Yönetim Temsilcisi, bildirilen mevcut/potansiyel uygunluğu inceler ve uygunluğun kök nedenlerinin tespit edilmesini sağlar. Bu amaçla, DÖF Formunu ilgili birim Kalite Sorumlusuna gönderir. Kalite Sorumlusu mevcut/potansiyel uygunluğu inceler, ilgili birim ve kişilerle görüşür, onlarla birlikte uygunluk nedenlerini belirler ve DÖF Formuna kaydeder.

Tespit edilen uygunluk nedenlerinin giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilecek düzeltici/önleyici faaliyetler, sorumlular ve süreler Kalite Sorumlusu tarafından ilgili birim yöneticileri/personeli ile görüşülerek belirlenir ve DÖF Formu'na kaydedilir. DÖF Formu Yönetim Temsilcisi'ne geri gönderilir.

Yönetim Temsilcisi, DÖF formunda belirtilen kök nedenleri ve planlanan düzeltici/önleyici faaliyetleri gözden geçirir, gerekli olması durumunda eklemeler/düzeltilmeler yapar ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için çalışmaları başlatır.

Planlanan düzeltici/önleyici faaliyetler, DÖF Formunda belirtilen sorumlular tarafından, belirtilen sürelerde gerçekleştirilerek tamamlanır. Düzeltici/önleyici faaliyetlerin gerçekleşme durumu Kalite sorumlusu tarafından takip edilerek doğrulanır (faaliyetlerin belirtildiği şekilde, belirtilen sürelerde ve etkin olarak tamamlanıp

Hazırlayan  
Bahar SİVRİ

Sistem Onayı  
Bahar SİVRİ

Yürürlük Onayı  
Prof. Dr. Mehmet AHLATÇIOĞLU

	<b>UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	<b>70-000-P-03</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>01.03.2012</b>
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>3/3</b>

tamamlanmadığı) ve DÖF Formuna kaydedilir. Takip sırasında, gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin kanıtlar da DÖF Formuna eklenir.

Planlanan düzeltici/önleyici faaliyetlerin sorumlular tarafından zamanında, eksiksiz ve etkin olarak tamamlanması esastır. Herhangi bir sebepten dolayı bunun gerçekleştirilmesinin mümkün olmadığının tespiti durumunda, ilgili faaliyet sorumlusu Kalite Sorumlusu'na bu durumu bildirir. Yönetim Temsilcisi'nin de bilgisi ve onayı ile planlanan faaliyetlerde, sorumlularında değişiklikler yapılabilir, ek süre verilebilir.

Planlanan düzeltici/önleyici faaliyetlerin tamamlanması ile Kalite Sorumlusu tarafından DÖF Formu, faaliyet kanıtlarıyla birlikte Yönetim Temsilcisi'ne iletilir.

#### **5.4.Düzeltilici/Önleyici Faaliyetlerin Etkinliklerinin Gözden Geçirilmesi ve Takibi**

Düzeltilici /önleyici faaliyetlerde esas olan, bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sonucunda, belirlenmiş olan uygunsuzluk kök nedenlerinin ortadan kaldırılmasıdır. Bu nedenle planlanan düzeltici/önleyici faaliyetler tamamlandıktan sonra, Yönetim Temsilcisi, bu faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirir.

Düzeltilici /önleyici faaliyetlerin eksiksiz olarak tamamlanmasından sonra Yönetim Temsilcisi, bu faaliyetlerin etkinliğinin ne şekilde ve ne zaman gözden geçirileceğini ve takip edileceğini belirler. Belirtilen takip Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir ve düzeltici/önleyici faaliyetler sonucunda uygunsuzluğun tamamen giderildiğinden ve kök nedenlerinin tamamen ortadan kaldırıldığından emin olunduktan sonra DÖF Formu kapatılır ve DÖF Takip Listesine kaydedilir.

Yapılan düzeltici/önleyici faaliyetlerin etkin olmadığının tespit edilmesi durumunda ise Yönetim Temsilcisi DÖF Formunu kapatmaz ve süreci tekrar başlatır.

Uygunsuzluk Tespiti, düzeltici / önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde uygulanacak iş akışı 70-000-S-04 Düzeltici/Önleyici Faaliyet İş Akış Sürecinde tanımlanmıştır.

## **6. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

### **6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar**

- ISO 9001

### **6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar**

- 70-000-S-04 Düzeltici/Önleyici Faaliyet İş Akış Süreci
- 70-000-F-06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet (DÖF) Formu
- 70-000-L-02 DÖF Takip Listesi

Hazırlayan <i>Bahar SİVRİ</i>	Sistem Onayı <i>Bahar SİVRİ</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Mehmet AHLATÇIOĞLU</i>
----------------------------------	------------------------------------	---