

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde sunulan faaliyetlerin her aşamasında tespit edilen uygunsuzluklar ile sebeplerinin belirlenmesi, giderilmesi, tekrarı ve muhtemel uygunsuzların önlenmesine yönelik yöntemleri oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve uygulamasından Kalite Koordinatörü ayrıca prosedür içerisinde kendilerine sorumluluk verilen personelde uygulamadan sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. DÖF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet.

4.2. YGG: Yönetimin Gözden Geçirilmesi.

4.3. Uygunsuzluk: Bir şartın yerine gerilmemesi.

4.4. Düzeltici Faaliyet: İşleşte uygunsuzluğa yol açan ve tekrarlanan uygunsuzluk sebeplerini araştırarak ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir.

4.5. Önleyici Faaliyet: İşlerde uygunsuzluğa yol açma ihtimali bulunan potansiyel uygunsuzluk sebeplerini araştırarak ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir. (Ramak kala)

4.6. DÖFTF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu.

5. UYGULAMALAR

5.1. Uygunsuzluğun Tespiti

Uygunsuzluğa ilişkin düzeltici ve önleyici faaliyet gerektiğine yönelik talep veya tespitler aşağıdaki bilgi kaynakları yoluyla elde edilebilir.

- Tetkik raporları,
- Paydaş istek, öneri ve şikâyetleri,
- YGG toplantısında alınan kararlar,
- Kanuni yükümlülükler,
- Paydaş memnuniyet anket sonuçları,
- Proses kontrolleri,
- Kalite sistem uygulamaları,
- Veri analiz çalışma sonuçları,

5.2. Düzeltici / Önleyici Faaliyet Adımları

5.3. DÖF Talep İşlemleri

Tespit edilen mevcut uygunsuzluklarla ilgili düzeltici/önleyici faaliyet talepleri "FRM-0017 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu"nun ilgili kısımları doldurularak birim yöneticisi tarafından değerlendirilir ve Kalite Koordinatörüne gönderilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100
Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Sayfa 1 / 5

Doküman No	PRD-0007
Yayın Tarihi	18.02.2019
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

Düzeltilici/Önleyici faaliyet talebi yapılan uygunsuzluk ve sebebi, Kalite Koordinatörü tarafından talebin, düzeltilici veya önleyici faaliyet olup olmadığı veya bir iyileştirme isteği olup olmadığı, kendileri veya alanında uzman kişilerden görüş alınarak değerlendirilir.

5.4. DÖF Kaydının Yapılması

Kalite koordinatörlüğü tarafından yapılan değerlendirme sonucunda DÖF talebi sisteme uygun ise, faaliyetin türü belirlenip, faaliyet türü kısmı doldurulur, DÖF "ÇZG-0002 Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesi"ne kaydedilir. Çizelgedeki sıra numarası DÖF numarası olur, DÖFTF'na işlenir. DÖF açılma tarihi DÖF'in karar tarihidir.

DÖF talebi uygun değilse DÖF takip çizelgesine kaydedilmez ve gerekçesiyle birlikte reddedilir. DÖF takip çizelgesi, her yılın başında 01 numarasıyla başlayıp o yılın 31 Aralıkta sona erecek şekilde yıllık olarak tutulur.

Kalite Koordinatörlüğü, DÖF takip çizelgesine kaydedilen DÖF Formu'nu kök neden ve faaliyetler belirlenmek üzere ilgili birime gönderir.

5.5. DÖF Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

DÖF açılan Birim Kalite Komisyonu, uygunsuzluğa yönelik olarak yapacağı faaliyetleri, sorumlu ve termin belirtmek sureti ile form üzerine kaydeder ve birim yöneticisine onaylatır.

DÖF açılan Birim Kalite Komisyonu, kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve eğer gerekiyorsa ilk etapta acil geçici faaliyetleri başlatır. (Bu faaliyetler uygunsuzluğun devam etmemesi için sürecin durdurulmasını da gerektirebilir.) Birim Kalite Komisyonu, başlattığı geçici faaliyetleri DÖF Formu'nun ilgili kısmına yazar ve Kalite Koordinatörlüğüne bildirir. Kalite Koordinatörlüğü, başlatılan geçici faaliyetin o anda uygunsuzluğu durduracak nitelikte olmadığına karar verir; ilgili geçici faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir geçici faaliyet planlanması isteyebilir ya da geçici faaliyet önerebilir. Birim Kalite Komisyonu, uygunsuzluk, eğer somut bir ürün (malzeme, araç, gereç, tesis vb.) ile ilgili ise, öncelikle bunların yanlışlıkla kullanımını ve bunların kullanımından doğabilecek zararları engeller. Bu amaçla uygunsuz ürünün niteliği uygun bir şekilde tanımlanır. (Örneğin, uyarı yazıları, tabelalar, uygun olmayan ürünün ayrı bir yere alınarak izole edilmesi vb.).

DÖF açılan Birim Kalite Komisyonu, bildirilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak en geç 5 işgünü içinde kök neden analizi çalışmasını yapar/yaptırır ve de çıkan kök neden ile ilgili kalıcı faaliyet(ler)i, faaliyetin sorumlusunu ve faaliyet için öngörülen termini belirleyerek formu, Kalite Koordinatörlüğüne iletir. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır.

Kalite Koordinatörlüğü, gelen DÖF Formu'nda yazılı olan kök nedeni ve alınacak kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumunu inceler. Bu aşamada Kalite Koordinatörlüğü, ilgili kök nedenin ve/veya kalıcı faaliyetin hatanın tamamen ortadan kaldırılmasına yönelik olmadığına karar verir ise; ilgili kök neden ve/veya kalıcı faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir kök neden ve/veya kalıcı faaliyet planlanması isteyebilir ya da kalıcı faaliyet önerebilir.

Kök neden ve faaliyetleri belirlenen DÖF formlarının aslı saklanmak üzere Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilir ve onaylanan formun elektronik kopyası ilgili kişi ya da Birim Kalite Komisyonu'na iletilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100
Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Sayfa 2 / 5

5.6. Düzeltici / Önleyici Faaliyetlerin Kontrolü

Planlanan düzeltici veya önleyici faaliyetlerin, öngörülen sürede kontrolü birim kalite komisyonu, Kalite Koordinatörü ve/veya faaliyeti talep eden tarafından kontrol edilir. Gerektiğinde bir uzman görüşüne başvurulabilir. Uygunsuzluğun nedenlerinin giderilmediği yetersiz olduğu kanaati oluşur ise yeni bir formu doldurularak tekrar çalışma istenebilir ve durum DÖFTF'nda ayrıca açıklanır.

5.7. Düzeltici / Önleyici Faaliyetlerin Takibi

Kalite Koordinatörü, düzeltici ve önleyici faaliyetleri, "ÇZG-0002 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesine" kaydeder, takibini ve güncellemesini yapar.

Düzeltilen/Önleyici Faaliyetlerin sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür. Bu prosedür kapsamında oluşan kayıtlar "PRD-0005 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne" göre saklanır. Düzeltici ve önleyici faaliyetler sonucunda yeni doküman veya değişiklik ihtiyacı olduğunda "PRD-0001 Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürüne" göre gerekli değişiklikler yapılır.

5.8. DÖF' ün Kapatılması

Kalite Koordinatörlüğü, kabulü yapılan faaliyetlerle ilgili verilmiş olan terminleri takip edebilmek amacı ile DÖF takip çizelgesine kaydeder ve verilen bu terminler doğrultusunda takipleri gerçekleştirir. Takip iki şekilde olabilir.

1-Reel olarak bölüme gitmeyi gerektirmeyen ve sadece dokümantasyon değişikliği ya da yayını ile kapatılabilecek durumda olan DÖF' ler için, sadece ilgili dokümanın görülmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanması sonucu DÖF kapatılır.

2-Reel olarak bölüme gidip yerinde tespit yapılması gereken durumlarda ise, Kalite Koordinatörlüğü adına bir temsilci, ilgili birime giderek yapılan kalıcı faaliyetleri yerinde görür. Faaliyetin kontrolünü yapacak temsilci, işin mahiyetine göre Koordinatörlük dışındaki personelden de seçilebilir.

Takibi yapan kişi, faaliyete ilişkin tespit ve önerisini forma yazar, gerekli durumlarda objektif delilleri de forma ekler. Yapılan kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumu ve hatayı ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse DÖF, Kalite Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir.

DÖF açılan Birim Kalite Komisyonu tarafından, herhangi bir haklı sebepten dolayı, verilen terminlerde faaliyetin gerçekleştirilemeyeceği tespit edilirse, bu durum Kalite Koordinatörlüğü' ne bildirilir ve ek süre istenir. Kalite Koordinatörü tarafından ek süre konusunda onay verilir ise; DÖF'ün kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır. Yeni termin verilmesi durumunda Kalite Koordinatörlüğü, DÖF takip çizelgesindeki termini değiştirir.

DÖF' ün kapatılması işlemi, form üzerinde "DÖF Kapatma Onayı" kısmının imzalanması ile tamamlanır. DÖF'ün kapatılma tarihi, DÖF Takip Listesi'ndeki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır. Şayet DÖF kapatılması uygun değilse birime mail ya da telefon ile bilgilendirme yapılarak faaliyetin gözden geçirilmesi istenir. DÖF'ün kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak çizelgede gösterilir.

Kalite Koordinatörlüğü, kapattığı DÖF formunu, varsa objektif delilleri de ekleyerek dosyalar. Kapatma onayı verilen formu bilgilendirme amacıyla birime elektronik ortamda gönderir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100
Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Sayfa 3 / 5

Doküman No	PRD-0007
Yayın Tarihi	18.02.2019
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

- PRD-0001 Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
- PRD-0005 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü
- FRM-0017 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu
- ÇZG-0002 Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesi

6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- TS EN ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi-Şartları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100
Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Sayfa 4 / 5

7. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100
Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Sayfa 5 / 5