



T.C
NECETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO: PR-004

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 01

REVİZYON TARİHİ: 01.06.2022

SAYFA NO 1 / 2

1. AMAÇ : Bu prosedürün amacı, saptanmış veya potansiyel uygunsuzlukların tespiti ve bunların ortadan kaldırılarak entegre yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM : Bu prosedür, Necmettin Erbakan Üniversitesinin tüm birimlerindeki her türlü uygunsuzluğu ve buna bağlı geliştirilen düzeltici faaliyeti kapsar.

3. TANIMLAR

TSE standardında belirlenen tanımlar geçerlidir.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden Kurumsal Yetkili adına Kalite Akreditasyon Koordinatörü sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

5. FAALİYET AKIŞI

5.1. Uygunsuzluk Kaynakları

NEÜ-EYS sürekli iyileştirme anlayışı ile uygunsuzlukları tespit ederek düzeltici faaliyetlerde bulunmayı ve böylece öğrenci ve ilgili tarafların memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlar. NEÜ-EYS gerekliliklerine uygun olmayan her durum bir uygunsuzluk olarak tanımlanır.

5.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Yönetimi

5.2.1. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Talebi

Mevcut ya da potansiyel uygunsuzluklar tüm personel tarafından tespit edilebilir. Uygunsuzluğu tespit eden personel, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formunu doldurarak ilgili birime iletir. İlgili birim, gelen formu inceleyerek takip etmek üzere kaydeder.

5.2.2. Hakkında Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

DFF açılan birimin Kalite Sorumlusu, uygunsuzluğa yönelik olarak yapacağı faaliyetleri, sorumlu ve termin (belirlenen zaman) belirtmek sureti ile Form üzerine kaydeder ve Birim Yöneticisine veya İlgili Birim Sorumlusuna onaylatır.

DFF açılan birimin Kalite Sorumlusu, kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve eğer gerekiyorsa ilk etapta acil geçici faaliyetleri başlatır. (Bu faaliyetler uygunsuzluğun devam etmemesi için sürecin durdurulmasını da gerektirebilir.) Kalite Sorumlusu, başlattığı geçici faaliyetleri DFF'nun ilgili kısmına yazar ve ilgili yönetim sistemi birimine bildirir. İlgili yönetim sistemi birimi, başlatılan geçici faaliyetin o anda uygunsuzluğu durduracak nitelikte olmadığına karar verirse; ilgili geçici faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir geçici faaliyet planlanması isteyebilir ya da geçici faaliyet önerebilir. Kalite Sorumlusu, 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/hizmetin niteliği uygun bir şekilde tanımlanır. (Örneğin, uyarı yazıları, tabelalar, uygun olmayan ürünün ayrı bir yere alınarak izole edilmesi vb.).



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO: PR-004

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 01

REVİZYON TARİHİ: 01.06.2022

SAYFA NO 2 / 2

DFE açılan birimin Kalite Sorumlusu, 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, ilgili yönetim sistemi birimine iletir. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır.

Kök nedenler analiz edilirken 5 Neden Metodolojisi kullanılabilir. Amaç; hataya sebebiyet veren en az 5 nedeni bulup son nedenden başlayıp ilk nedene kadar tüm nedenler hakkında iyileştirmeler planlayabilmek ve hatasızlaştırmayı sağlayabilmektir.

İlgili yönetim sistemi birimi, gelen DFE’nda yazılı olan kök nedeni ve alınacak kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumunu inceler. Bu aşamada ilgili yönetim sistemi birimi, 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 önerbilir. Kök neden ve faaliyetleri belirlenen DFE’nun aslı saklanmak üzere ilgili yönetim sistemi birimine iletilir ve onaylanan formun elektronik kopyası ilgili kişi ya da ilgili yönetim sistemi birimine iletilir.

5.2.3. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Kapatılması

Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet yalnızca dokümantasyona aitse ilgili doküman görülür, onaylanır ve Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet işlemi kapatılır. Uygulamada bir uygunsuzluk tespit edilmişse ve düzeltici faaliyet yapılacaksa, bir tetkikçinin durumu ilgili birime giderek takip etmesi istenir. Yapılan düzeltici faaliyetin uygun olması durumunda ilgili yönetim sistemi temsilcisi Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet İşlemine kapatır. Kapatılan işleme ait tüm objektif deliller forma eklenerek saklanır. Verilen terminlerde düzeltici faaliyet gerçekleşmemişse, ilgili birim ek süre talebinde bulunabilir. Yeni termin belirlenerek takip işlemi yeniden başlatılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR-004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KURUMSAL KALİTE GELİŞTİRME VE AREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KURUMSAL KALİTE GELİŞTİRME VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KURUMSAL YETKİLİ