

UYGUNSUZLUKLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.KYS.002
Yayın Tarihi	02 Ocak 2012
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	30.01.2019
Sayfa No	12

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, kurumumuzun gerçekleştirdiği faaliyetlerin sunumu sırasında yönetim sistemlerine, gereksinimleri açısından uygun olmayan durumlarda izlenmesi gerekli olan yöntemin etkin olarak uygulanmasını sağlamak.

2. KAPSAM

Bu prosedür kurumumuzda Yönetim Sistemleri Standardı kapsamında yürütülen tüm faaliyetleri ve bu faaliyetler sırasında ortaya çıkacak uygunsuzlukları kapsar.

3. TANIMLAR

- **Uygunsuzluk:** Kurumun kalite hedefine aykırı düşen, öğrenci/veli/diğer taraf şikâyeti olarak üniversiteye dönen tüm uygunsuz durumlardır.
- **DF:** Düzeltici Faaliyet

4. SORUMLULUKLAR

Uygunsuzlukların tespitinde ilk aşamada bölüm yöneticileri, nihai aşamada ise Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1 Uygunsuzluk kaynağının tespiti

- Üniversite bünyesinde oluşabilecek uygunsuzlukların kaynağı;
 - Personelin Önerisi veya Talebi,
 - İç ve Dış Denetimler
 - Öğrenci/Veli/Diğer Tarafların Şikâyetleri, şikâyet yönetimi sistemi içerisindeki diğer şikâyet kanallarından gelen bildirimler
 - Yasal Kurum ve Kuruluşlardan Yapılan Bildirimler
 - İlgili taraflardan yapılan Bildirimler olarak sıralanabilir.
- Tespit edilen uygunsuzluğun yönetim sistemlerinin işleyişini engelleyici nitelikte olması veya hizmet kalitesini olumsuz yönde etkileyici olması temel kriterlerdir.
- Üniversite içinden veya Öğrenci/Veli/Diğer Tarafların önerileri ile ortaya çıkan hizmet özellikleri ve hizmet prosesleri yeniden gözden geçirilerek revize edilir ve Yönetim Temsilcisi onayına sunularak uygunsuzluk giderilir. Kritik ve tekrar eden uygunsuzluklar için (PR.KYS.003) Düzeltici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürüne göre DF açılır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Yönetim Temsilcisi

Doküman No	PR.KYS.002
Yayın Tarihi	02 Ocak 2012
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	30.01.2019
Sayfa No	2 2

5.2 Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi ve kapatılması

- Uygunsuzluğun boyutuna göre gerek görülmesi durumunda ilgili taraflarla Kalite Yöneticisi eşliğinde toplantı yapılabilir veya Kalite Komisyonu toplantısında değerlendirilebilir.
- Kurumdaki proseslerde uygunsuz hizmet oluşur ve tespit edilir ise tespit eden personel tarafından EBYS üzerinden veya Düzeltici Faaliyet formu doldurularak Kalite Yöneticisine bildirir.
- Tespit edilen uygunsuzluk süreç sorumluları tarafından belirlenen kişi veya kişiler tarafından incelenir. İnceleme sonucunda uygunsuzluk olduğuna karar verilir ise uygunsuzluğun giderilmesi için faaliyet başlatılır.
- Yapılan değerlendirmede uygunsuzluğun tekrarlanabileceği ihtimali varsa ve bu uygunsuzluk, kurum politikası ve prosedürlerinin uygulanması konusunda şüphe uyandırıyorsa, uygunsuzluğun tekrarını önlemek için “Düzeltici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürüne” (PR.KYS.003) göre Düzeltici faaliyet başlatılır.
- Uygunsuzluklar Kalite Yöneticisi tarafından Düzeltici Faaliyet Takip Listesi (LS.KYS.006) ile takip edilir.

6. KAYITLAR

- Düzeltici Faaliyet Takip Listesi LS.KYS.006
- Düzeltici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürü PR.KYS.003

7. REVİZYONLAR

Kayıt	Revizyon No	Sebebi	Revizyon Tarihi
PR.KYS.002	01	Talep üzerine	16.01.2018
PR.KYS.002	02	Kurumsal logo ve isim değişikliği ,uygulama eklenmesi (şikayet yönetim sistemi) nedeniyle	30.01.2019

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Yönetim Temsilcisi