1.AMAÇ

Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürünün amacı; uygunsuz durumların saptanması ve olumsuzlukların giderilerek kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2.KAPSAM

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Simav Meslek Yüksekokulu'ndaki tüm birimleri ve her türlü uygunsuzluğu, Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü kapsar.

3.TANIMLAR

Uygunluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmesi.

Uygunsuzluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilememesi.

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

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

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

Düzeltici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet. (Önleyici faaliyet uygunsuzluğun oluşumunu önlemek için yapılırken, düzeltici faaliyet uygunsuzluğu gidermek ve tekrarını önlemek için yapılır.)

DÖF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet

4.SORUMLULUKLAR

Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürünün hazırlanması ve yönetiminden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

5.UYGULAMA

5.1. Uygunsuzluk Kaynakları

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Simav Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi, iç ve dış paydaşlarının ihtiyaç-beklentilerini karşılamayı, memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlar. Belirlenen hedeflere ulaşabilmek için çeşitli şartların yerine getirilmesi gerekir ve bunları sağlamaya çalışır. Bu şartlar; yasal mevzuatta, ilgili standartlarda ve Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Simav Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Dolayısıyla, bu gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar, kalite yönetim sistemi için bir uygunsuzluk olarak tanımlanır.

5.2. DÖF Yönetimi

5.2.1. DÖF Talep Edilmesi İşlemleri

Uygunsuzluk/potansiyel uygunsuzlukların tespiti tüm personel tarafından yapılabilir. Uygunsuzluğu tespit eden personel, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet (DÖF) Formu doldurur. DÖF Forumu'nu doğrudan Meslek Yüksekokul idaresine iletebilir.

DÖF talep eden kişi, birim, kurum ve/veya kuruluş DÖF formu'nda doldurulması gereken bölümü doldurur. DÖF talep eden, formu doldururken, faaliyet türü ve tekrarlayan uygunsuzluk olup olmadığı konusunda tereddüdü varsa bu kısımları boş bırakabilir. DÖF talep eden kişi, birim, kurum ve/veya kuruluş tarafından, uygunsuzluğun tanımı anlaşılır, uygunsuzluk somut bir biçimde yazılır ve imza atılarak/paraflanarak gönderilir.

5.2.2. DÖF Kaydının Yapılması İşlemleri

Meslek Yüksekokul idaresi, gelen formu inceleyerek, formun, DÖF talep eden kişi/birim tarafından doldurulan (veya boş bırakılan) faaliyet türü, tekrarlayan uygunsuzluk ve tespit türü kısımlarındaki tamamlanabilir eksiklikleri veya düzeltilebilir hataları giderir.

DÖF talebi sisteme uygunsa, Düzeltici Faaliyet (DÖF) Takip Listesi'ne kaydedilir. Listedeki sıra numarasına göre DÖF Forumu'na "DÖF NO" verilir. DÖF Takip Listesi'ne kayıt tarihi verilir. Bu tarih, DÖF' ün açılış tarihidir. DÖF talebi sisteme uygun değilse, DÖF Takip Listesi'ne kaydedilmez ve gerekçesiyle birlikte reddedilir. DÖF Takip Listesi, her yılın başında 01 numarasıyla başlayıp o yılın 31 Aralığında sona erecek şekilde yıllık olarak tutulur.

Meslek Yüksekokul idaresi, DÖF Takip Listesi'ne kaydedilen DÖF Formu' nu, DÖF' ün ilgili olduğu birime gönderir.

5.2.3. DÖF Açıldıktan Sonra Yapılacak İşlemler

Meslek Yüksekokul idaresi, uygunsuzluğa yönelik yapacağı faaliyetleri, sorumlu ve termin belirtmek sureti ile form üzerine kaydeder ve birim yöneticisine onaylatır. 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. ya da renkli, fosforlu bir etiket ile görünür şekilde belirtilmesi). DÖF açılan birimde bildirilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak en geç 5 işgünü içinde kök neden analizi çalışması yapılır. Faaliyetin sorumlusunu ve faaliyet için öngörülen termini belirleyerek Formu, Meslek Yüksekokul Müdürü'ne iletir. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır. Kök nedenler analiz edilirken 5 Neden Metodolojisi kullanılır. Amaç; hataya sebebiyet veren en az 5 nedeni bulup son nedenden başlayıp ilk nedene kadar tüm nedenler hakkında iyileştirmeler planlayabilmek ve hatasızlaştırmayı sağlayabilmektir.

Meslek Yüksekokul idaresi, gelen DÖF Formu' nda yazılı olan kök neden analizini ve alınacak kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumunu inceler. Bu aşamada Yönetim, 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.

5.2.4. DÖF' ün Kapatılması

Meslek Yüksekokul idaresi, kabulü yapılan faaliyetlerle ilgili verilmiş olan terminleri takip edebilmek amacıyla, DÖF Takip Listesi'ne kaydeder ve verilen bu terminler doğrultusunda takipleri gerçekleştirir. 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, Yönetim tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir. 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. DÖF'

ün kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak Listede gösterilir. Terminden sapılan güne göre, DÖF Kapanma Hızı hesaplanarak Listeye yazılır. Yönetim, zamanında kapatılmayan DÖF' ler ile ilgili olarak birim Kalite Koordinatörüne bilgi verir. Yönetim, kapattığı DÖF Formu' nu, varsa objektif delilleri de ekleyerek arşivler.

6. DEĞERLENDİRME

6.1.DÖF Kapanma Hızı Hesaplaması

Her DÖF için kapanma tarihi temel alınarak DÖF Kapanma Hızı belirlenir. DÖF Kapanma Hızı % olarak hesaplanır. Hesaplama işleminde, aşağıda belirtilen skalaya göre erken kapanmalar "+" puan olarak eklenir, geç kapanmalar ise "-" puan olarak düşülür. DÖF kapanma hızlarının toplanarak DÖF sayısına bölünmesiyle ortalama DÖF Kapanma Hızı bulunmuş olur. Bulunan bu ortalama DÖF Kapanma Hızı, o dönem için, ilgili birimin DÖF Kapanma Hızı performansını gösterir.

DÖF Kapanma Hızı Puan Skalası:

*DÖF termin tarihi=DÖF kapatma tarihi ise DÖF Kapanma Hızı %100 dür.

***DÖF, belirlenen terminden sonra kapanmışsa "-" puan verilir.**

01-05 gün sonra kapanmışsa-10 puan

06-10 gün sonra kapanmışsa-20 puan

11-15 gün sonra kapanmışsa-30 puan

16-20 gün sonra kapanmışsa-40 puan

21-25 gün sonra kapanmışsa-50 puan

26-üstü gün sonra kapanmışsa -100 puan

***DÖF, belirlenen terminden önce kapanmışsa "+" puan verilir.**

1 gün önce kapanmışsa +5 puan

2 gün önce kapanmışsa +7 puan

3 gün önce kapanmışsa +9 puan

4 gün önce kapanmışsa +11 puan

5 gün önce kapanmışsa +13 puan

6 gün önce kapanmışsa +15 puan

7. REFERANS DOKÜMANLAR

- DPU-KYS-SMYO-FR-071 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET FORMU
- DPU-KYS-SMYO-FR-071 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET TAKİP FORMU