|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Prosesin Adı: | | Uygunsuzlukların Kontrolü Prosesi | | | | | | |
| **Prosesin Amacı:** | | Bu prosesin amacı; Kadıköy Halk Eğitimi Merkezi tarafından yürütülen hizmetlerde tespit edilen uygunsuzlukların kayıt altına alınması, incelenmesi, uygunsuzlukların giderilmesi ve bunların tekrarlarını önlemek amacıyla izlenecek metodun belirlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması çalışmalarının kontrol altında yapılması, müşteri taleplerinin ve tedarikçi tekliflerinin kalite politikası ve mevzuat çerçevesinde gözden geçirilerek kontrolünün ve düzeltilmesinin sağlanması. | | | | | | |
| **Kapsamı:** | | Bu prosedür, tüm sistem süreçleri ile bu süreçlerin ürettiği çıktılara ilişkin ortaya çıkan uygunsuzlukları ve ortaya çıkma ihtimali olan potansiyel uygunsuzlukları kapsamaktadır. | | | | | | |
| **Sorumluluk ve Yetki:** | | Okul Müdürü, Müdür Yardımcısı, Proses Sorumluları, KYS Temsilcisi, KYS Ekibi ve Çalışanlar | | | | | | |
| **Gözden Geçirme Periyodu ve Sorumlusu:** | | Sürekli / Süreç Sorumlusu | | | | | | |
| **Proses Hedefi:** | | Uygunsuzlukların düzeltilerek; Proses, Yasal, Standard ve Müşteri şartlarına %100 Uygunluk sağlamak | | | | | | |
| **Ölçme Metodu:** | | Toplantı, Anket, İç Tetkik, Müşteri İstekleri vb. Süreçlerde kullanılan tüm analiz ve ölçümler. | | | | | | |
| **GİRDİLER** | Proses içi kontrollerin yapılması,  Son kontrollerin neticesi,  Kaliteyi etkileyen bütün faaliyetlerde oluşan uygunsuzluklar/potansiyel uygunsuzluklar,  İç kalite denetimleri ve dış denetim sonuçlarında tespit edilen uygunsuzluklar,  Müşteri memnuniyet ve şikâyet form analizleri,  Düzeltici önleyici faaliyet talepleri,  Dokümanlarda değişiklik talepleri,  Uygun olmayan ürün ve raporları,  Süreçlerin performans raporları,  Bir Önceki Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Kararları,  Yasal gereksinimlere uygunluk ölçümleri,  KYS süreçlerinin performansı ve etkinliği. | | **FAALİYETLER** | Girdi malzemelerinin, giriş kontrollerinin yapılması,  Kaliteyi etkileyen bütün faaliyetlerde oluşan uygunsuzluklar/potansiyel uygunsuzlukların planlanması,  İç kalite denetimleri ve dış denetim sonuçlarında tespit edilen uygunsuzlukların planlanması, | | | **ÇIKTILAR** | İyileştirme sayısı  (Uygunsuzluk ve düzeltici Faaliyet)  Müşteri memnuniyeti  İç Tetkik Değerlendirme Raporu  Revizyon Takip Formu  Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Raporu  Doküman Dağıtım Formu  Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu  Yönetimin sistemi gözden geçirmesi toplantı tutanağı |
| **GİRDİ KAYNAKLARI** | | | **ETKİLEDİĞİ VE ETKİLENDİĞİ PROSESLER** | | | | **ÇIKTILARI ALANLAR** | |
| Mühendislik(tasarım), üretiminde, ambalajlamada, sevkiyatta, müşteriye teslimden sonra ortaya çıkan, uygulama, servis çıktılarında, dış kaynaklı proses kontrollerinde ve girdi kontrollerde oluşan sapmalar.  Uygunsuzluk nedeniyle iade edilen ürünler,  Sözlü ve yazılı şikâyetler,  Hizmet alan memnuniyet anketleri,  İç ve Dış Tetkik sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar. | | | Tüm Prosesler | | Tüm Prosesler | | Proses Sorumluları,  YGG Toplantısı,  KYS Temsilcisi,  İlgili Taraflar (1. 2. 3. Taraflar) | |
| **PERFORMANS ÖLÇÜM KRİTERLERİ** | | | | | | | | |
| Uygunsuzlukların % kaç oranında giderildiği ve bu uygunsuzlukların hangi birimlerde daha fazla olduğunun tespiti.  Uygunsuzlukların giderilmesi için görevli tüm birimler gerekli çalışmaları yaparak raporlarının hazırlanıp dosyalanması.  Uygun olan ürün/uygun olmayan ürün oranı,  Zamanında kapatılmayan/zamanında kapatılan DÖF,  Gerçekleşen iç tetkik /planlanan iç tetkik,  Güncel olmayan doküman sayısı/toplam dokumanlar,  Toplantı Gündem Formu, Toplantılarında alınan kararlar. Kararların uygulama oranı,  YGG Toplantıları. | | | | | **KAYNAKLAR** | İNSAN: | KYS ve Proses Sorumlusu, Birim Sorumluları ve Tüm çalışanlar. | |
| ALTYAPI: | Teknolojik kaynaklar (projeksiyon vb.), Dokümantasyon (Analiz ve raporlar) İç Tetkik Planı, YGG kayıtlar | |
| ORTAM: | Üretim ve Hizmet alanlarının tamamında. | |
| **RİSK BELİRLEME FAALİYETLERİ** | | | | | **FIRSAT BELİRLEME FAALİYETLERİ** | | | |
| 1. Uygunsuzluğun zamanında fark edilememesi  KYS şartlarına uymama,  2. Kalitesizlik maliyetlerinde artış  3. Müşteri ve personel memnuniyetsizliği  4. Stratejik hedeflerin gerçekleşmeme durumu | | | | | 1. Yapılan düzeltme sonunun da istenen memnuniyetin sağlanarak bilinirlik ve tanınırlığa katkı sağlaması.  İyileştirme için fırsatlar  2. Personel ve müşteri memnuniyeti artış | | | |
| **İLGİLİ DOKÜMAN ve KAYITLAR:** | | | | | | | | |
| |  | | --- | | FR.039 Uygunsuzluk Bildirim Formu | | FR.040 Ürün Tasarım Doğrulama Ve Geliştirme Formu | | FR.041 Ürün Kalite Kontrol Formu | | FR.042 Girdi Kontrol Formu | | RP.002 Proses Ve Son Kontrol Raporu | | FR.013 Düzeltici Faaliyet Formu | | FR.043 Tedarikçi Seçme Ve Değerlendirme Formu | | LS.006 Onaylı Tedarikçi Listesi | | ŞRT.001 Satın Alma Şartnamesi  FR.044 Uygun Olmayan Ürün Hizmet Bildirim Formu | |  | |  | | | | | | **Dış Kaynaklı Dokümanlar** | | | |
| TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı  İlgili mevzuatlar  Yasal Şartlar ve Dayanaklar,  Şartname ve Sözleşmeler | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SORUMLU** | **PROSES AKIŞ PLANI** | **KONTROL KRİTERLERİ** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Üst Yönetim,  KYS Temsilcisi | Uygunsuzluk durumlarının düzenli ve sistematik bir şekilde kontrol edilebilmesi amacıyla birim içerisinde planlama ve organizasyonel görevlendirme yapılır.  Oluşan uygunsuzlukların kayıt altına alınmasını gerektirecek seviyede olanları kayıt altına alınır. | DF formu |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Üst Yönetim, KYS Temsilcisi  Bölüm Birim Şefleri | Uygunsuzluk durumlarında ilgili sorumlular gerekli düzeltme faaliyetlerini gerçekleştirirler. Kayda değer görülmeyen uygunsuzluklar kayıt altına alınmaz. Uygunsuzluklar süreklilik arz eder ve tekrarı engellenemez ise uygunsuzluk kapsamına alınır ve bundan sonraki işlemler ona göre sürdürülür. | Düzeltici Faaliyet İstek Formu |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Üst Yönetim, KYS Temsilcisi  Bölüm Birim Şefleri | Her bir uygunsuzluk durumu için uygunsuzluk kayıtları KYS sorumlusu tarafından oluşturulur. Müşteri, resmi makamlar, tedarikçiler ve ilgili diğer taraflardan gelen şikâyet, uyarı ve taleplerin birim yöneticisi, KYS sorumlusu ve ilgili çalışanlarca değerlendirildikten sonra gerekliliğine karar verilirse uygunsuzluk kaydı oluşturulur. Birim içerisinde yürütülen denetim çalışmaları sonucunda tespit edilen uygunsuzluklarda da kayıt oluşturulur. | Düzeltici Faaliyet İstek Formu |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Üst Yönetim, KYS Temsilcisi  Bölüm Birim Şefleri | Uygunsuzluk bildirim formları birim KYS sorumlusuna teslim edilir. Uygunsuzlukla ilgili yapılacak faaliyetlerin takibi ve arşivleme için form üzerindeki takip numarası kullanılır. KYS sorumlusu 1’den başlayarak sıralı bir şekilde bu formları numaralandırır. Bu konuyla ilişkili bundan sonra oluşturulacak her doküman ve kayıt üzerinde bu numara bulundurulur. | Düzeltici Faaliyet İstek Formu |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Üst Yönetim, KYS Temsilcisi  Bölüm Birim Şefleri | Uygunsuzluk durumlarının KYS sorumlusuna aktarılmasından sonra KYS sorumlusunun koordinasyonunda birim yöneticisi, ilgili çalışanlar, yapılan bildirimin analizini yaparlar ve gerekli düzeltici faaliyetleri kararlaştırırlar. Yapılacak çalışmalara yönelik bir uygulama programı oluşturulur. Bu program çalışmalardaki sorumluluk atamasını ve zaman planlamasını da içerir. | Düzeltici Faaliyet İstek Formu |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Üst Yönetim, KYS Temsilcisi  Bölüm Birim Şefleri | Birim yöneticileri uygulanmasına karar verilen düzeltici ve önleyici faaliyetlerin hedefine ulaşmasını sağlamaktan sorumludur. Birim sorumlusu yapılan çalışmaları takip eder ve etkinliğini sağlamak için gerekli koordinasyonu gerçekleştirir. Arzu edilen sonuçların alınamadığının belirlenmesi durumunda düzeltici ve önleyici faaliyetlerle ilgili planlama aşamasına geri dönülür ve yeniden analiz ve program oluşturma çalışmaları başlatılır. | Gözlem ve ölçüm |