



ENK-Sİ-02 PRS-01
UYGUNSUZLUKLARIN ve DÜZELTİCİ FAALİYETLERİN
YÖNETİMİ Prosedürü



PROSEDÜR ONAYI		
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kontrol Eden</i>	<i>Yürürlüğe Alan</i>
Semeneh DEBELİE	Tanju ÜZÜMCÜ	Ekrem AY
<i>Süreç Sorumlusu</i>	<i>Yönetim Kalite Temsilcisi</i>	<i>Genel Müdür</i>

Revizyon Geçmişi		
Rev.	Rev. Tarih	Revizyonun Gerekçesi ve Değişikliğin Açıklaması
0	31.12.2018	İlk yayın, 2018 iç denetimi bulgularına istinaden mevcut akış şemasına ilave olarak oluşturulmuştur.
1	18.03.2020	EDMS üzerinde iş akışı ile yapılan süreçlerle ilgili değişiklikler prosedüre eklendi.

İçindekiler

1.	Amaç ve Kapsam	2
2.	Sorumluluklar	2
2.1.	Genel Müdür	2
2.2.	Yönetim Kalite Temsilcisi	2
2.3.	Birim Yöneticileri	2
3.	Prosedür	2
3.1.	Genel	2
3.2.	Denetim Bulguları İçin;.....	2
3.3.	Kaza ve Olaylar İçin;	3
3.4.	(İş Güvenliği) Tehlikeli Durum & Davranışlar ve Saha Kontrolleri İçin;.....	3
3.5.	Paydaşların Memnuniyetsizlikleri ve Şikayetleri İçin;	3
3.6.	Taşeron ve Tedarikçi Aktivitelerinde, Aktivite ile İlişkili Gözlenen Uygunsuzluklar.	3
3.7.	KYS'nin Unsurları İle İlgili Uygunsuzluklar	3
3.8.	Genel Kurallar	4



ENK-Sİ-02 PRS-01
**UYGUNSUZLUKLARIN ve DÜZELTİCİ FAALİYETLERİN
YÖNETİMİ Prosedürü**



1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, yürütülen faaliyetlerde ve bu faaliyetlerin sonuçlarında istenilen/planlanan sonuçların elde edilemediği durumlar oluştuğunda, bu durumların belirli bir çerçevede ele alınarak olumsuz etkilerini en aza indirmektir. Bu çerçeve, öncelikle uygunsuz durumun ortadan kaldırılmasını, diğer ifade ile düzeltilmesini, ardından da tekrar yaşanmasını önleyecek tedbirlerin alınmasını amaçlar.

Bu prosedür Enka Spor Eğitim ve Sosyal Yardım Vakfı, Enka Spor Kulübü Derneği ve iktisadi işletmelerinde (bundan sonra kısaca ENKA Vakfı veya Kurum olarak anılacaktır) geçerlidir. ENKA Okulları bu prosedürün kapsamı dışındadır.

Bu prosedür, iş sağlığı ve güvenliği, kalite, bütünlük ve çevre ile ilgili uygunsuzlukların yönetimine yönelik metotlar içerir.

2. Sorumluluklar

2.1. Genel Müdür

Tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için başlatılan faaliyetlerin etkinliğini takip etmek üzere bilgilendirme kanallarını oluşturmak, bu takip sonucunda gözlenene aksaklıkların giderilmesi için yönetim beceri ve gücünü kullanmaktan, düzeltici faaliyetler için gerekli kaynakların tahsis edilmesinden sorumludur.

2.2. Yönetim Kalite Temsilcisi

Bu sürecin prosedürde tanımlandığı şekilde yürütülmesi için gerekli koordinasyonun sağlanmasından ve birim yöneticilerine gerekli yönetsel desteğin verilmesinden sorumludur.

2.3. Birim Yöneticileri

Birimlerinde tespit edilen uygunsuzlukların öngörülen zaman dilimli içerisinde giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için etkin düzeltici faaliyetlerin başlatılmasından doğrudan sorumludur.

3. Prosedür

3.1. Genel

ENKA Vakfı Kalite Yönetim Sistemi, tespit edilen uygunsuzlukları yönetmek ve bu uygunsuzlukların tekrarını önlemek için her bir uygunsuzluk konusunu ayrı ayrı ele almış ve her biri ile ilgili uygulanması gereken yöntemleri açıkça tanımlamıştır. Her çalışan, gözlemlediği veya tespit ettiği bir uygunsuzluğu, aşağıda sıralanan kategoriler çerçevesinde bildirmek-rapor etmekten sorumludur.

3.2. Denetim Bulguları İçin;

Denetimlerde tespit edilen bulgular (Majör uygunsuzluk, minör uygunsuzluk ve gözlem-tavsiyeler) için başlatılacak faaliyetler ENK-Sİ-03 Denetim Ana Sürecinde tanımlanmıştır. Denetim bulguları için düzeltme, neden analizi ve düzeltici faaliyet aşamaları ENK-Sİ-03-TL Denetim Bulguları İçin Düzeltici Faaliyet Planlama ve Takibi talimatına göre yürütülür.



ENK-Sİ-02 PRS-01
UYGUNSUZLUKLARIN ve DÜZELTİCİ FAALİYETLERİN
YÖNETİMİ Prosedürü



3.3. Kaza ve Olaylar İçin;

İlk yardım veya sağlık görevlisi/kuruluşunun müdahalesini gerektiren durumlar için ENK-KU-07 Sağlık yönetimi süreci kapsamında EDMS üzerinde oluşturulmuş iş akışı ile ENK-KU-07-FR01 İlk Yardım ve Sağlık Görevlisi Müdahalesi Gerektiren Durumlar İçin Olay-Kaza Raporlaması ve Takip Formu kullanılır.

Bu iş akışının başlatılmasından sağlık personeli ve spor koordinatörlüğü zincirleme sorumludur. Benzer kazaların tekrar oluşmasını önlemek için izlenmesi gereken adımlar ve sorumluluklar akışta ve formun üzerinde tanımlanmıştır.

3.4. (İş Güvenliği) Tehlikeli Durum & Davranışlar ve Saha Kontrolleri İçin;

ENK-KU-10 Risk yönetimi ve önleyici faaliyetler ana süreci kapsamında, saha kontrolleri ve tehlikeli durum & davranış avcılığı, İSG temsilcisi ve İSG uzmanı tarafından her ay düzenli olarak gerçekleştirilir.

Bu faaliyet sonucunda tespit edilen tehlikeler, eksiklikler, aksaklıklar EDMS üzerinde işletilen iş akışı ile önce risk sınıflandırmasına tabii tutulur, ardından da gerekli düzeltme ve düzeltici faaliyetler başlatılır. Bu amaçla ENK-KU-10-FR05 İSG Tehlike-Olay Bildirim, Risk Değerlendirme & Takip Formu kullanılır. Bu iş akışının nasıl işletileceğine dair adımlar, kurallar ve sorumluluklar ise ENK-KU-10-TL01 İSG Tehlike-Olay Bildirim, Risk Değerlendirme ve Takip Talimatında tanımlanmıştır.

3.5. Paydaşların Memnuniyetsizlikleri ve Şikayetleri İçin;

Paydaşlar tarafından iletilen tüm şikâyet, memnuniyetsizlik, övgü, tebrik vb. geri besleme bilgileri ENK-KU-09 Paydaş Bildirimlerinin Değerlendirilmesi ana süreci kapsamında ele alınır. Bu amaçla EDMS üzerinde bir iş akışı oluşturulmuştur. ENK-KU-09-F01 Paydaş Bildirimleri Kayıt Ve Takip Formu üzerinden yürüyen bu akış ile alınması gereken tüm aksiyonlar takip edilmektedir. Paydaş bildirimlerinin değerlendirilmesi süreci ENK-KU-09-T01 Paydaş Bildirimlerinin Takibi Talimatında detaylandırılmıştır.

3.6. Taşeron ve Tedarikçi Aktivitelerinde, Aktivite ile İlişkili Gözlenen Uygunsuзluklar

Bu tür uygunsuзlukların tespit edilmesi, kayda alınması ve takibinden taşeronu çalıştıran birim yöneticisi sorumludur. Bu tür uygunsuзluklar e posta mesajı, rapor veya bir yazı ile kayda alınır, Genel Müdür bilgisi dahilinde taşeronu Genel Müdür asistanı tarafından resmi yazı ile bildirilir. Bu resmi yazıda uygunsuзluğun açık tanımı yanı sıra düzeltici faaliyet kapsamında taşerondan talep edilen aksiyonlar ve termin belirtilir. Bu yazıların takibi Genel Müdür Asistanı tarafından, yazıda belirtilen aksiyonların eksiksiz bir şekilde yapıldığının takibi ise ilgili birim yöneticisi tarafından yapılır.

3.7. KYS'nin Unsurları İle İlgili Uygunsuзluklar

KYS dokümanlarında tespit edilen eksiklik, yanlışlık veya uygulamanın dokümantasyondan farklı olduğu durumlar bu başlık altına toplanmıştır. Böyle bir durumu tespit eden çalışan, Yönetim Temsilcisine e-posta mesajı ile durumu bildirir. Bildirime inceleme ve değerlendirme Yönetim



ENK-Sİ-02 PRS-01
UYGUNSUZLUKLARIN ve DÜZELTİCİ FAALİYETLERİN
YÖNETİMİ Prosedürü



Temsilcisi tarafından yapılır ve gerekli aksiyonlar başlatılır. Bu işlemlere ait kayıtlar EDMS üzerinde saklanır.

3.8. Genel Kurallar

- Karşılaşılan bir uygunsuzluk durumunda yapılması gereken ilk reaksiyon durumun sürmesini önlemek ve uygunsuz durumu düzeltecek aksiyonu başlatmaktır.
- Karşılaşılan önemli bir uygunsuzluğun veya sıkça tekrar eden küçük uygunsuzlukların tekrarını önleyebilecek aksiyonları doğru ve eksiksiz belirleyebilmek için neden analizi yapmak ve nedenleri eksiksiz belirlemek bu sürecin temel gereksinimlerindendir.
- Bir uygunsuzluk durumunda, uygunsuzluğun nasıl giderildiği, nedenleri, tekrarını önlemek için planlanan aksiyonlar, bu aksiyonlardan sorumlu kişi veya kişiler, aksiyonların tamamlanması için planlanan tarihler, aksiyonların tamamlanma durumu ve etkinlik değerlendirmesine dair kayıtlar kesinlikle tutulmalı ve kayıt saklama planına göre saklanmalıdır. Tespit edilen uygunsuzluk prosedürün diğer maddelerindeki kategorilerden hiçbirine girmiyorsa bu kayıtlar serbest formatta veya e posta ile oluşturulmalı ve her durumda EDMS üzerine kaydedilmelidir.
- ENK-Sİ-02-FR01 Uygunsuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Formu (eski DÖF Formu) bildirim yapmak amacıyla tüm çalışanlar tarafından kullanılabilir.
- Faaliyeti/aksiyonu tamamlamaktan sorumlu olan birim, faaliyet/aksiyon tamamlandığında emin olacak takibi yapmaktan ve tamamlanan faaliyetleri kapatmaktan sorumludur.
- Düzeltici faaliyetler sonucunda eğer KYS kapsamındaki dokümanlardan birinin değişmesi/güncellenmesi gerekiyorsa değişiklik/güncelleme önerisini YKT'ye ulaştırmaktan düzeltici faaliyeti yapan birim yöneticisi sorumludur.
- Düzeltici faaliyetlerin etkinliği denetimler ile takip edilir. Etkin bulunmayan veya zamanında tamamlanmamış ancak kapatılmış uygunsuzluklar için denetim bulgusu açılır.