



DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-005
İlk Yayın Tarihi	28.10.2016
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	1/5

DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Üniversitemizin faaliyetlerinde ortaya çıkmış ve çıkabilecek uygunsuzlukların tespiti, nedenleri ve bunların giderilmesi için düzeltme, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin belirlenmesi, sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu Prosedür, Ahi Evran Üniversitesinde yürütülen tüm faaliyetlerle ilgili uygunsuzlukların düzeltilmesini risklerin önlenmesini, Eğitim-Öğretim faaliyetlerinde Hizmet Kalite Standartlarının karşılanması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesini kapsar.

3. TANIMLAR

Uygunluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmesi.

Uygunsuzluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilememesi.

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

Risk: 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.

Düzeltilici 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.)

Kalite Yönetim Birimi: Üniversitemizde kalite çalışmalarının ve dokümanlarının takibini yapan birim.

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

 DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-005
	İlk Yayın Tarihi	28.10.2016
	Revizyon Tarihi	
	Revizyon No	
	Sayfa	1/5

4. SORUMLULUKLAR

- ✓ **Birim Yöneticileri**
- ✓ **Kalite Koordinatörü**

5. UYGULAMA

5.1. Uygunsuzluk Kaynakları

Kalite Yönetim Sistemi, öğrenci ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı ve memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlar.

Bu amaca ulaşabilmek için çeşitli gerekliliklerin yerine getirilmesini sağlamaya çalışır. Bu gereklilikler temel olarak; yasal mevzuatta, ilgili standartlarda ve Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Dolayısıyla, bu gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar, kalite yönetim sistemi için bir uygunsuzluk olarak tanımlanır.

5.1.1. Uygunsuzluğun Tespiti

- ✓ Ürün/Hizmet Kontrolleri
- ✓ Kalite Sistem Uygulamaları
- ✓ İç Denetim Raporları
- ✓ Müşteri Şikâyetleri
- ✓ Öğrenci Değerlendirme Sonuçları
- ✓ Çalışanların Öneri ve Dilekleri
- ✓ Veri Analiz Çalışmaları

5.2. DİF Yönetimi

5.2.1. DİF Talep Edilmesi İşlemleri

- ✓ Mevcut/potansiyel uygunsuzluklar tüm personel tarafından tespit edilebilir.
- ✓ Uygunsuzluğu tespit eden personel, DİF Formu doldurur.
- ✓ Personel, DİF Formu' nu doğrudan Kalite Koordinatörlüğüne iletebileceği gibi biriminin Kalite Sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da iletebilir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-005
		İlk Yayın Tarihi	28.10.2016
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/5

- ✓ DİF talep eden kişi/birim tarafından, uygunsuzluğun tanımı anlaşılır ve somut bir biçimde yazılır ve imza atılarak/paraflanarak Form, Kalite Koordinatörlüğüne gönderilir.

5.2.2. DİF Kaydının Yapılması İşlemleri

- ✓ DİF talebi sisteme uygunsa, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Takip Listesi'ne kaydedilir ve Listedeki sıra numarasına göre DİF Formu' na "DİF NO" verilir.
- ✓ DİF Takip Listesi'ne kayıt tarihi, DİF' ün açılış tarihidir.
- ✓ DİF talebi sisteme uygun değilse DİF Takip Listesi'ne kaydedilmez ve gerekçesiyle birlikte reddedilir.
- ✓ DİF Takip Listesi, her yılın başında 01 numarasıyla başlayıp o yılın 31 Aralığında sona erecek şekilde yıllık olarak tutulur.
- ✓ Kalite Koordinatörlüğü, DİF Takip Listesi'ne kaydedilen DİF Formu' nu, DİF' in ilgili olduğu birime gönderir.

5.2.3. DİF Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

DİF açılan birimin Kalite Sorumlusu, uygunsuzluğa yönelik olarak yapacağı faaliyetleri, sorumlu ve termin belirtmek sureti ile Form üzerine kaydeder ve Birim Yöneticisine onaylatır.

- ✓ DİF açılan birimin Kalite Sorumlusu, kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve eğer gerekiyorsa ilk etapta geçici/kalıcı faaliyetleri başlatır. Kalite Sorumlusu, başlattığı geçici/kalıcı faaliyetleri DİF Formu' nun ilgili kısmına yazar ve Kalite Koordinatörlüğüne bildirir.
- ✓ 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 niteliği uygun bir şekilde tanımlanır.
- ✓ DİF açılan birimin Kalite Sorumlusu, bildirilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak en geç 5 işgünü içinde kök neden analizi çalışmasını yapar/yaptırır.
- ✓ Çıkan kök neden ile ilgili kalıcı faaliyet(ler)i, faaliyetin sorumlusunu ve faaliyet için öngörülen termini belirleyerek Formu, Kalite Koordinatörlüğüne iletir. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

 DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-005
	İlk Yayın Tarihi	28.10.2016
	Revizyon Tarihi	
	Revizyon No	
	Sayfa	1/5

- ✓ 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.
- ✓ Kalite Koordinatörlüğü, gelen DİF Formu' nda yazılı olan kök neden analizini ve alınacak kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumunu inceler.
- ✓ Kalite Koordinatörlüğü, ilgili kök nedenin ve/veya kalıcı faaliyetin hatanın öldürülmesine ve 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. DİF' in Kapatılması

Kalite Koordinatörlüğü, kabulü yapılan faaliyetlerle ilgili verilmiş olan terminleri takip edebilmek amacıyla, DİF Takip Listesi'ne kaydeder ve verilen bu terminler doğrultusunda takipleri gerçekleştirir.

1. Reel olarak bölüme gitmeyi gerektirmeyen ve sadece dokümantasyon değişikliği ya da yayını ile kapatılabilecek durumda olan DİF' ler için, sadece ilgili dokümanın görülmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanması sonucu DİF kapatılır.
 2. Reel olarak bölüme gidip yerinde tespit yapılması gereken durumlarda ise, Kalite Koordinatörlüğü adına bir temsilci, ilgili birime giderek yapılan kalıcı faaliyetleri yerinde görür. Faaliyetin kontrolünü yapacak temsilci, işin mahiyetine göre Koordinatörlük dışındaki personelden de seçilebilir.
- ✓ 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 DİF, Kalite Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir.
 - ✓ DİF açılan birimin Kalite Sorumlusu tarafından, herhangi bir haklı sebepten dolayı, verilen terminlerde faaliyetin gerçekleştirilemeyeceği tespit edilirse, bu durum Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir ve ek süre istenir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

 DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-005
	İlk Yayın Tarihi	28.10.2016
	Revizyon Tarihi	
	Revizyon No	
	Sayfa	1/5

- ✓ Kalite Koordinatörlüğü, gelen ek süre talebini Kalite Koordinatörü (veya yardımcısı) ile paylaşır.
- ✓ Kalite Koordinatörü (veya yardımcısı) tarafından ek süre konusunda onay verilir ise; DİF' in kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır.
- ✓ Yeni termin verilmesi durumunda Kalite Koordinatörlüğü, DİF Takip Listesi'ndeki termini değiştirir.
- ✓ DİF' in kapatılması işlemi, Form üzerinde "DİF Kapatma Onayı" kısmının imzalanması ile tamamlanır.
- ✓ DİF' in kapatılma tarihi, DİF Takip Listesi'ndeki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır.
- ✓ DİF' in kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak Listede gösterilir.
- ✓ DİF kapatma işlemi gerçekleştikten sonra Kalite Koordinatörlüğü tarafından, DİF talep eden kişiye/birime, ilgili DİF' in kapandığına dair mail/yazı ile bilgilendirme yapılır.

Kalite Koordinatörlüğü, zamanında kapatılmayan ve sonuca ulaşmayan DİF' ler ile ilgili olarak birim Kalite Sorumlusuna ve Kalite Koordinatörüne (veya yardımcısına) bilgi verir, yönetimi gözdem geçirme toplantısında değerlendirilerek karara bağlanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- DŞ-001-136 ISO 9001:2015 Standardı

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- FR-165-Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Formu
- LS-013-Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Takip Listesi

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT