

| | | | |
|---|--|------------------|-------------------|
|  | DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ | Doküman No | PR-005 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 28.10.2016 |
| | | Revizyon Tarihi | 16.08.2017 |
| | | Revizyon No | 01 |
| | | Sayfa | 1/5 |

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

Bu prosedür, yürütülen tüm faaliyetlerle ilgili uygunsuzlukların düzeltilmesini, risklerin önlenmesini ve iyileştirilmesini kapsar.

3. TANIMLAR

Uygunluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmesi.

Uygunsuzluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmemesi/getirilememesi.

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

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

Düzeltilici – İyileştirici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

4. UYGULAMA

4.1. Uygunsuzluk Kaynakları

Yasal mevzuatta, ilgili standartlarda ve Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanan gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar, kalite yönetim sistemi için bir uygunsuzluk olarak tanımlanır.

4.1.1. Uygunsuzluğun Tespiti

- ✓ Ürün/Hizmet Kontrolleri
- ✓ Kalite Sistem Uygulamaları
- ✓ İç Tetkik Raporları

| | | |
|-------------|--------------------------|------------------------|
| Hazırlayan | Yürürlük Onayı | Kalite Sistem Onayı |
| Ersoy DOĞAN | Prof. Dr. Ergin KARİPTAŞ | Prof. Dr. Mustafa KURT |

| | | | |
|---|--|------------------|-------------------|
|  | DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ | Doküman No | PR-005 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 28.10.2016 |
| | | Revizyon Tarihi | 16.08.2017 |
| | | Revizyon No | 01 |
| | | Sayfa | 1/5 |

- ✓ Müşteri Şikâyetleri
- ✓ Öğrenci Değerlendirme Sonuçları
- ✓ Çalışanların Öneri ve Dilekleri
- ✓ Veri Analiz Çalışmaları

4.2. DİF Yönetimi

4.2.1. DİF Talep Edilmesi İşlemleri

- ✓ Mevcut/potansiyel uygunsuzluklar tüm paydaşlar tarafından tespit edilebilir.
- ✓ Uygunsuzluğu tespit eden paydaş, DİF Formu doldurur.
- ✓ DİF Formu doğrudan Kalite Koordinatörlüğüne iletilebileceği gibi biriminin Kalite Sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da gönderilebilir.
- ✓ DİF talep eden kişi/birim tarafından, uygunsuzluğun tanımı anlaşılır ve somut bir biçimde yazılır ve imza atılarak/paraflanarak Form, Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne gönderilir.

4.2.2. DİF Kaydının Yapılması İşlemleri

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

4.2.3. 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

| | | |
|-------------|--------------------------|------------------------|
| Hazırlayan | Yürürlük Onayı | Kalite Sistem Onayı |
| Ersoy DOĞAN | Prof. Dr. Ergin KARİPTAŞ | Prof. Dr. Mustafa KURT |

| | | | |
|---|--|------------------|-------------------|
|  | DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ | Doküman No | PR-005 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 28.10.2016 |
| | | Revizyon Tarihi | 16.08.2017 |
| | | Revizyon No | 01 |
| | | Sayfa | 1/5 |

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.
- ✓ Uygunsuzluğun giderilmesine yönelik geçici/kalıcı faaliyet(ler)i, faaliyetin sorumlusunu ve öngörülen termini belirleyerek formu en geç 3 gün içerisinde Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne iletir. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır.

4.2.4. DİF' in Kapatılması

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü, açılan DİF'lere ilişkin terminleri takip edebilmek amacıyla, DİF Takip Listesi'ne kaydeder ve verilen bu terminler doğrultusunda takipleri gerçekleştirir.

- a) Sadece dokümantasyon değişikliği ile kapatılabilecek durumda olan DİF' ler için, ilgili dokümanın görülmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanmasıyla DİF kapatılır.
- b) Yerinde tespit yapılması gereken durumlarda ise, Kalite Yönetim Koordinatörlüğü adına bir temsilci, ilgili birime giderek yapılan kalıcı faaliyetleri yerinde görür.
- c) Takibi yapan kişi, faaliyete ilişkin tespit ve önerisini forma yazar, gerekli durumlarda ilgili belgeleri forma ekler.
- d) Yapılan kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumu ve hatayı ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse DİF, Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir.
- e) 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 | Yürürlük Onayı | Kalite Sistem Onayı |
| Ersoy DOĞAN | Prof. Dr. Ergin KARİPTAŞ | Prof. Dr. Mustafa KURT |

| | | | |
|---|--|------------------|-------------------|
|  | DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ | Doküman No | PR-005 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 28.10.2016 |
| | | Revizyon Tarihi | 16.08.2017 |
| | | Revizyon No | 01 |
| | | Sayfa | 1/5 |

- f) Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından ek süre konusunda onay verilir ise; DİF' in kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır.
- g) Yeni termin verilmesi durumunda Kalite Yönetim Koordinatörlüğü, DİF Takip Listesi'ndeki termini değiştirir.
- h) DİF' in kapatılması işlemi, Form üzerinde "DİF Kapatma Onayı" kısmının imzalanması ile tamamlanır.
- i) DİF' in kapatılma tarihi, DİF Takip Listesi'ndeki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır.
- j) DİF' in kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak listede gösterilir.
- k) DİF kapatma işlemi gerçekleştikten sonra Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından, DİF talep eden kişiye/birime, ilgili DİF' in kapandığına dair mail/yazı ile bilgilendirme yapılır.
- l) Kalite Koordinatörlüğü, zamanında kapatılmayan ve sonuca ulaşmayan DİF' ler ile ilgili olarak birim yöneticisine bilgi verir ve Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantısında değerlendirilerek karara bağlanır.

5. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından birim yöneticileri ve Kalite Yönetim Koordinatörü sorumludur.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- DŞ-001-.....
- ISO 9001:2015 Standardı

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Formu
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Takip Listesi

| | | |
|-------------|--------------------------|------------------------|
| Hazırlayan | Yürürlük Onayı | Kalite Sistem Onayı |
| Ersoy DOĞAN | Prof. Dr. Ergin KARİPTAŞ | Prof. Dr. Mustafa KURT |