	UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No : KYS-PR-003
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 1 / 4

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

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
- İç Tetkik Raporları
- Müşteri Şikâyetleri
- Öğrenci/Çalışan Değerlendirme Sonuçları
- Çalışanların Öneri ve Dilekleri
- Veri Analiz Çalışmaları
- Kalite Sistem Uygulamaları
- Mevcut/potansiyel uygunsuzluklar tüm paydaşlar tarafından tespit edilebilir.

4.2. DİF Yönetimi

Bu prosedürün 4.1.1 maddesinde tanımlanan faaliyetler sonucu uygun olmayan çıktı ile karşılaşılması durumunda uygunsuzluğun giderilmesine yönelik DİF faaliyeti başlatılır. DİF formunda izlenecek yol tanımlanmıştır.

DİF, dört ana bölümden oluşur.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No : KYS-PR-003
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 2 / 4

1. Bölüm; bulunan bulgunun tanımlanması ve bu bulgunun giderilmesi ve iyileştirilmesine yönelik ilgili tarafın beklenti ve isteklerinin kaydedildiği bölümdür.
2. Bölüm; Birinci bölümdeki bulunan bulgunun KYS tarafından değerlendirmenin yapıldığı bölümdür.
3. Bölüm; elde edilen bulgunun giderilmesine yönelik, verilen termin içindeki aksiyon planı ve uygulamanın kaydedildiği bölümdür.
4. Bölüm; Yapılan etkinliğin değerlendirildiği, değerlendirme olumlu ise kapatıldığı, olumsuz ise yeni açılan DİF numarası ve termini yazılır.

4.2.1. DİF Talep Edilmesi İşlemleri

- Uygunsuzluğu tespit eden paydaş, DİF Formu doldurur.
- DİF Formu doğrudan Kalite Koordinatörlüğüne iletilebileceği gibi Akademik Birimlerde Kalite Komisyonuna; İdari Birimlerde Kalite sorumlusuna 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 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 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 Kalite Sorumlusuna 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.
- Birim Kalite Sorumlusu, uygunsuzluk, eğer somut bir ürün (malzeme, araç, gereç, tesis vb.) ile ilgili ise, öncelikle bunların yanlışlıkla kullanımının 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 3 iş günü içinde kök neden analizi yaparak geçici/kalıcı faaliyetin terminini belirler.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

	UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No : KYS-PR-003
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 3 / 4

-Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih/gün/ay/yıl olarak yazılır ve kalite yönetim birimine gönderilir.

4.2.4. DİF' in Kapatılması

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

-Sadece dokümantasyon değişikliği ile kapatılabilecek durumda olan DİF' ler için, ilgili dokümanın görülmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanmasıyla DİF kapatılır.

-Yerinde tespit yapılması gereken durumlarda ise, Kalite Koordinatörlüğü adına bir temsilci, ilgili birime giderek yapılan kalıcı faaliyetleri yerinde görür.

-Takibi yapan kişi, faaliyete ilişkin tespit ve önerisini forma yazar, gerekli durumlarda ilgili belgeleri forma ekler.

-Yapılan kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumu ve hatayı ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse DİF, Kalite Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda ilgili birimden 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.

-Kalite Koordinatörlüğü 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 yöneticisine bilgi verir ve Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantısında değerlendirilerek karara bağlanır.

5. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından birim yöneticileri ve Kalite Koordinatörlüğü sorumludur.


6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

-ISO 9001:2015 Standardı

-FR-153- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Formu

-FR-152- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Takip Listesi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------

	UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No : KYS-PR-003
		İlk Yayın Tarihi : 05.05.2020
		Revizyon Tarihi : 28.08.2023
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 4 / 4

-KEK-01- Kalite El Kitabı (KEK)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
-------------------	---------------------	------------------