

	UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	KYS-PR-003
		İlk Yayın Tarihi	05.05.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		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.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	KYS-PR-003
İlk Yayın Tarihi	05.05.2020
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	2 / 4

4.2 DİF Yönetimi

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 uygunsuzsa, 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.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	KYS-PR-003
İlk Yayın Tarihi	05.05.2020
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	3 / 4

- 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.
- 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 teminleri 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

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN

	UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	KYS-PR-003
		İlk Yayın Tarihi	05.05.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	4 / 4

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
- KEK-01- Kalite El Kitabı (KEK)

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN