



KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ



1.0. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, üniversitemizin faaliyetlerinde ortaya çıkmış ve çıkabilecek uygunsuzluk tespiti, nedenleri, bunların giderilmesi için düzeltici faaliyetlerin tanımlanması ve kurumun sürekli olarak iyileştirilmesine yönelik usul ve esasları belirlemektir.

2.0. KAPSAM

Bu prosedür, yürütülen tüm faaliyetlerle ilgili uygunsuzlukların düzeltilmesini, risklerin önlenmesini ve iyileştirilmesine ilişkin usul ve esasları kapsar

3.0. TANIMLAR

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

BKYS: Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi

Uygunluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmesi.

Uygunsuzluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmemesi/getirilememesi ya da belirlenen ölçütlere erişilememesi

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

Risk: Tanımlanan faaliyetin veya öngörülen hedeflerin gerçekleşmesini engelleme potansiyeline sahip durumlar.

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya öngörülen risklerin giderilmesi ve ortadan kaldırılması için planlanan faaliyet.

4.0. UYGULAMA

Uygunsuzluk Kaynaklarının Belirlenmesi:

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

- Çalışan Memnuniyetsizliği
- Dış Paydaş Memnuniyetsizliği

| | | | |
|---------------------|--|------------------|-------------------|
| Hazırlayan | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Destek Birimi | Doküman No | PR-005 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 28.10.2016 |
| Yürürlük Onayı | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü | Revizyon Tarihi | 15.06.2023 |
| Kalite Sistem Onayı | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü | Revizyon No | 03 |
| | | Sayfa Adedi | 4 |

(Form No: FR : 166; Revizyon Tarihi:05.05.2022 Revizyon:01)



KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ



- İç Değerlendirme Uygunsuzluğu
- Dış Değerlendirme Uygunsuzluğu
- İş Güvenliği Uygunsuzluğu
- Kalibrasyon Uygunsuzluğu
- Dokümantasyon
- Eğitim Sonuçları
- Performans Değerlendirme
- Veri Analizi
- Süreç Uygulama Sonuçları.

DİF Talep İşlemleri:

DİF talep işlemlerinde izlenecek adımlar şunlardır;

- Mevcut/potansiyel uygunsuzluklar tüm paydaşlar tarafından tespit edilebilir.
- DİF talebi, BKYS kullanıcı yetkisi olan birim kalite temsilcisi/yetkilisi tarafından oluşturulur.
- Uygunsuzluğu tespit eden birim/kişi, BKYS İyileştirme Faaliyetlerinin Yönetimi modülü üzerinden DİF talebinde bulunur.
- DİF talep eden birim/kişi tarafından, uygunsuzluk tespit türü seçilerek uygunsuzluğun tanımı anlaşılır ve somut bir biçimde yazılır ve kaydedilir
- Tüm paydaşlar DİF talep formu ya da Memnuniyet Yönetim Sistemi üzerinden DİF talebinde bulunabilir.

DİF Kayıt İşlemleri:

DİF kayıt işlemlerinde izlenecek adımlar şunlardır;

- DİF talebi uygunsa, ilgili birime Kalite Koordinatörlüğü tarafından iletilir.
- DİF talebi uygun değilse, gerekçesiyle birlikte reddedilir ve ilgili kişi/tarafa bildirilir.
- DİF talebinin ilgili birime ileildiği tarih, DİF'in açılış tarihidir.

| | | | |
|---------------------|--|------------------|-------------------|
| Hazırlayan | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Destek Birimi | Doküman No | PR-005 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 28.10.2016 |
| Yürürlük Onayı | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü | Revizyon Tarihi | 15.06.2023 |
| Kalite Sistem Onayı | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü | Revizyon No | 03 |
| | | Sayfa Adedi | 4 |

(Form No: FR : 166; Revizyon Tarihi:05.05.2022 Revizyon:01)



KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ



DİF Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler:

DİF açılan birim tarafından izlenecek adımlar şunlardır;

- DİF açılan birimin kalite temsilcisi/yetkilisi, bildirilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak en geç 3 iş günü içinde kök neden analizi yaparak düzeltici ve iyileştirici faaliyeti ve terminini belirleyerek BKYS İyileştirme Faaliyetlerinin Yönetimi modülü üzerinden DİF planı oluşturur.
- DİF açılan birimin kalite temsilcisi/yetkilisi, uygunsuzluk eğer somut bir ürün(malzeme, araç, gereç, tesis vb.) ile ilgili ise, öncelikle bunların yanlışlıkla kullanımını ve bunların kullanımından doğabilecek zararları engeller.
- DİF açılan birim, önerilen DİF' in gerçekleşmesine yönelik olarak yapılacak iş/işlemler kendi yetkisi altında olanları hayata geçirir, yetkisi olmayan konuları ilgili birime yönlendirir.

DİF'in Kapatılması:

DİF'in kapatılmasında izlenecek adımlar şunlardır;

- Kalite Koordinatörlüğü, açılan DİF'lere ilişkin terminleri BKYS İyileştirme Faaliyetlerinin Yönetimi modülü üzerinden takip eder.
- İlgili birim gerektiğinde açılan DİF konusunda yerinde tespit yapar.
- Yapılan faaliyetlerin iyileştirmeyi sağladığının tespit edilmesi durumunda DİF Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda ilgili birimden yeni faaliyet talep edilir.
- DİF açılan birimin kalite temsilcisi/yetkilisi tarafından, herhangi bir haklı sebepten dolayı, verilen terminlerde faaliyetin gerçekleştirilemeyeceği tespit edilirse; bu durum Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne bildirilir.
- Kalite Yönetim 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 Yönetim Koordinatörlüğü, DİF tarihini değiştirir.
- DİF'in kapatılması işlemi BKYS İyileştirme Faaliyetlerinin Yönetimi Modülü, DİF İşlemler menüsü üzerinden onaylanarak tamamlanır.

| | | | |
|---------------------|--|------------------|-------------------|
| Hazırlayan | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Destek Birimi | Doküman No | PR-005 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 28.10.2016 |
| Yürürlük Onayı | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü | Revizyon Tarihi | 15.06.2023 |
| Kalite Sistem Onayı | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü | Revizyon No | 03 |
| | | Sayfa Adedi | 4 |

(Form No: FR : 166; Revizyon Tarihi:05.05.2022 Revizyon:01)



KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ



- Kalite Yönetim Koordinatörlüğü, zamanında kapatılmayan ve sonuca ulaşmayan DİF'ler ile ilgili olarak birim yöneticisine bilgi verir ve Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantısında değerlendirerek karara bağlanır.

5.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Rektörlük adına Kalite Yönetim Koordinatörlüğü sorumludur.

6.0. EKLER

DİF Talep Formu (FR-164 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Formu)

| | | | |
|---------------------|--|------------------|-------------------|
| Hazırlayan | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Destek Birimi | Doküman No | PR-005 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 28.10.2016 |
| Yürürlük Onayı | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü | Revizyon Tarihi | 15.06.2023 |
| Kalite Sistem Onayı | Kalite Yönetim Koordinatörlüğü | Revizyon No | 03 |
| | | Sayfa Adedi | 4 |

(Form No: FR : 166; Revizyon Tarihi:05.05.2022 Revizyon:01)