

	T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü	Doküman No	KYS-PR-004
		İlk Yayın Tarihi	05.07.2021
		Revizyon Tarihi	14.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	1/5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Üniversitemizin faaliyetlerinde ortaya çıkmış ve çıkabilecek uygunsuzlukların tespiti, bunların ortadan kaldırılması, önlenmesi ve kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir. Bu prosedür, Kastamonu Üniversitesi'nin tüm birimlerini ve Kalite Yönetim Sistemi'ne dahil tüm prosesleri kapsar.

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.

Olası Uygunsuzluk: Henüz uygunsuzluğun ortaya çıkmadığı, fakat çıkma olasılığının bulunduğu durumdur.

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

Düzeltilme: Saptanmış uygunsuzluğun ve uygun olmayan ürünün/hizmetin en kısa sürede giderilmesidir.


Düzeltilici Faaliyet: Potansiyel ya da saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması, önlenmesi için yapılan faaliyettir.

İyileştirici Faaliyet: Kalite yönetim sistemi ile ürün ve hizmetleri sürekli iyileştirmek amacıyla yapılan faaliyettir.

Kök Neden Analizi: Bir uygunsuzluğun nedenlerini bulmak için yapılan ve "neden?" sorusuna dayalı bir analiz yöntemidir.

DİF: Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

	T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü	Doküman No	KYS-PR-004
		İlk Yayın Tarihi	05.07.2021
		Revizyon Tarihi	14.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	2/5

4. UYGULAMA

4.1. Tespit Kaynakları

Kastamonu Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'ni mevzuata ve standartlara uygun olarak, stratejik amaçları ve politikaları doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşmak ve paydaş memnuniyetini sağlamak üzere işletmektedir. Bu gerekliliklere dair olası veya mevcut tüm sapmalar uygunsuzluk olarak tanımlanır.

Saptanmış uygunsuzluklar, KYS-PR-014 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü, KYS-PR-003 İç Tetkik Prosedürü ve KYS-PR-011 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü çerçevesinde; olası uygunsuzluklar ise KYS-PR-012 Risk Yönetimi Prosedürü çerçevesinde tespit edilip kayıt altına alınır.


Tespit edilen uygunsuzluklar için ilgili birim tarafından derhâl düzeltme yapılır. KYS-FRM-124 Düzeltici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınır ve ilgili taraf bilgilendirilir. Sürecin ya da faaliyetin işleyişinde tespit edilen uygunsuzluğun tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla Düzeltici Faaliyet talep edilir. Düzeltici faaliyet, KYS-FRM-124 Düzeltici Faaliyet Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

Kalite yönetim sistemi ve mevzuat şartlarını karşılamanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentiler de göz önünde bulundurularak ürün ve hizmetleri iyileştirmek, kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini artırmak ve sürekli iyileştirmek amacıyla önemli değişiklikleri, yeniden yapılanmayı ve yenilikleri içeren eylemler için İyileştirici Faaliyet talep edilir (İç kontrol, Stratejik Plan). İyileştirici Faaliyet, KYS-FRM-380 İyileştirici Faaliyet Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet ihtiyacı aşağıdaki durumlarda ortaya çıkabilir;

- Proses İzleme Kriteri Sonuçları'nın değerlendirilmesi sonucunda
- Paydaş Bildirimleri (Şikâyet, Öneri, Talep) sonucunda
- Yönetici ve personel değerlendirme ve tespitleri sonucunda (YGG dâhil)
- İç Denetim / İç Tetkik Faaliyeti sonucunda
- Dış Denetim ve Değerlendirme Faaliyeti sonucunda
- Risk Değerlendirme sonucunda (İş sağlığı ve güvenliği dâhil)
- Faaliyet kontrolleri sonucunda

Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan Kalite Koordinatörü
---------------------------------------------	-----------------------------------------

	T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü	Doküman No	KYS-PR-004
		İlk Yayın Tarihi	05.07.2021
		Revizyon Tarihi	14.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	3/5

4.2. DİF Yönetimi

4.2.1. DİF Talep Edilmesi İşlemleri


Kalite Yönetim Sistemi'nde ortaya çıkan uygunsuzluğu tespit eden paydaş, Düzeltici Faaliyet Formu doldurur. Form 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 Koordinatörlüğüne gönderilir. Kalite Yönetim Sistemi'nde ortaya çıkan uygunsuzluklar derhâl düzeltilir.

Düzeltilici veya İyileştirici Faaliyet talepleri süreç veya faaliyetin yürütüldüğü birimler tarafından, KYS-FRM-124 Düzeltici Faaliyet Formu kullanılarak yapılır. Süreç sorumluları tarafından da Düzeltici-İyileştirici Faaliyet talep edilebilir. Ayrıca, Kastamonu Üniversitesi personeli geri bildirim yoluyla DİF önerisinde bulunabilir.

DİF talebi KYS-FRM-124 Düzeltici Faaliyet Formu oluşturularak yapılır. Formda düzeltici faaliyet talep edilecekse uygunsuzluğun kök neden analizi yapılarak kök nedeni bulunur ve ilgili kısma yazılır. Talep edilecek düzeltici faaliyetin, tespit edilen kök nedeni ortadan kaldırması beklenir.

Talep edilen faaliyetin varsa bütçesi ve gerçekleştirecek sorumluları ve tamamlanma tarihi de forma yazılır. Talep, birim sorumlusunun onayına sunulur. Birim sorumlusu tarafından olumlu ya da olumsuz değerlendirilen talep, süreç koordinatörü tarafından faaliyetin uygunsuzluğa etkisi veya planlanan iyileştirmenin Kalite Yönetim Sistemi'ne faydaları açısından değerlendirilir ve uygun görülürse onaylanır. Onaylanan KYS-FRM-124 Düzeltici Faaliyet Formu veya KYS-FRM-380 İyileştirici Faaliyet Formu sorumlulara tebliğ edilerek faaliyete başlanması sağlanır. Süreç sorumlusu, düzeltici ve iyileştirici faaliyetin gelişimini izler ve planlanan tarihte tamamlanıp tamamlanmadığını takip eder. Faaliyetin tamamlanmasının ardından süreç sorumlusu, kendisine bağlı bir yönetici vasıtasıyla DİF'in etkinliğini, uygunsuzluğun tekrar ve başka bir yerde oluşmamasını sağlayıp sağlamadığı ve Kalite Yönetim Sistemi'ni iyileştirip iyileştirmediği yönlerinden değerlendirir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından her bir sürece ait DİF gerçekleştirme bilgileri rapor olarak hazırlanır ve YGG Toplantıları'nda sunulur.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

	T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü	Doküman No	KYS-PR-004
		İlk Yayın Tarihi	05.07.2021
		Revizyon Tarihi	14.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	4/5

4.2.2. DİF Kaydının Yapılması İşlemleri


- ✓ DİF talebi sisteme uygunsa, DİF Takip Listesi'ne kaydedilir ve listedeki sıra numarasına göre DİF Formuna "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' in Kapatılması

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü, açılan DİF'lere ilişkin teminleri 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 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.
- f) Kalite 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 Koordinatörlüğü, DİF Takip Listesi'ndeki termini değiştirir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü

	T.C. KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü	Doküman No	KYS-PR-004
		İlk Yayın Tarihi	05.07.2021
		Revizyon Tarihi	14.10.2022
		Revizyon No	01
		Sayfa No	5/5

h) DIF' in kapatılması işlemi, Form üzerinde "DIF Kapatma Onayı" kısmının imzalanması ile tamamlanır.

i) DIF' in kapatılma tarihi, DIF Takip Listesi'ndeki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır.

j) DIF' in kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak listede gösterilir

k) DIF kapatma işlemi gerçekleştikten sonra Kalite Koordinatörlüğü tarafından, DIF talep eden kişiye/birime, ilgili DIF' in kapandığına dair mail/yazı ile bilgilendirme yapılır.

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

5. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından birim yöneticileri, birim kalite temsilcileri ve Kalite Koordinatörlüğü sorumludur.

6. REFERANS DOKÜMANLAR

- ✓ 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- ✓ ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- ✓ Düzeltilici Faaliyet Formu KYS-FRM-124
- ✓ İyileştirici Faaliyet Formu KYS-FRM-380
- ✓ Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet (DIF) Takip Listesi KYS-LS-001

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü