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.

2.KAPSAM

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi (KYS) ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) kapsamında 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.
Düzeltme: Saptanmış uygunsuzluğun ve uygun olmayan ürünün/hizmetin en kısa sürede giderilmesidir.
Düzeltici Faaliyet: Olası 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.
DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

3.SORUMLULAR

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

4.UYGULAMA

4.1. Uygunsuzluğun Tespiti

Üniversitemiz, 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, KYT-PRD-003 Uygun Olmayan Ürünün Kontrol Prosedürü, KYT-PRD-004 İç Tetkik Prosedürü ve SNÜ-KYT-TLM-004 Paydaş Memnuniyeti Anket Değerlendirme Talimatı çerçevesinde; olası uygunsuzluklar ise Risk Strateji Belgesi çerçevesinde tespit edilip kayıt altına alınır. Tespit edilen uygunsuzluklar için ilgili birim tarafından derhâl düzeltme yapılır. KYS-FRM-025 Düzeltici Faaliyet Formu ya da Kalite Yönetim Sistemi (KVYS) Düzeltici Faaliyet Modülü ile kayıt altına alınır ve ilgili taraf bilgilendirilir.
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 KYT-FRM- 295 İyileştirme Faaliyet Formu ya da KVYS yazılımı 'İyileştirici Faaliyetler' modülü üzerinden gerekli faaliyetler düzenlenir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü Koordinatörü

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet ihtiyacı aşağıdaki durumlarda ortaya çıkabilir;

- Kalite yönetim ve Bilgi güvenliği yönetim sistemi uygulamaları sırasında
- Proses İzleme Kriteri Sonuçları'nın değerlendirilmesi sonucunda
- Yönetici ve personel değerlendirme ve tespitleri sonucunda (YGG dâhil)
- Paydaş Bildirimleri (Şikâyet, Öneri, Talep) sonucunda
- Dış Denetim ve Değerlendirme Faaliyeti sonucunda
- Risk Değerlendirme sonucunda (İş sağlığı ve güvenliği dâhil)
- Faaliyet kontrolleri sonucunda

4.2. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetlerinin Gerçekleştirilmesi

4.2.1. Düzeltici Faaliyet Adımları;

- Kalite Yönetim Sistemi'nde ortaya çıkan uygunsuzluğu tespit eden paydaş, KYT-FRM-025 Düzeltici Faaliyet Formu' nu kullanarak talebini Kalite Koordinatörlüğü'ne iletir. Koordinatörlüğe gelen talep kalite koordinatörü tarafından değerlendirildikten sonra Kalite Koordinatörlüğü tarafından Kalite Yönetim Sistemi (KVYS) Düzeltici Faaliyet Modülü ile kayıt altına alınır ve ilgili taraf EBYS üzerinden resmi yazı ile bilgilendirilir.
- Uygunsuzluğa ilişkin ilgili birim tarafından düzeltme/düzeltici faaliyet gerçekleştirilerek birim KVYS Veri Giriş Sorumlusu tarafından Kalite Yönetim Sistemi (KVYS) Düzeltici Faaliyet Modülü ile kayıt altına alınır. Birim uygunsuzlukları gerçekleştirilip tamamlandıktan sonra Birim Kalite Komisyonlarında görüşülerek modül üzerinden faaliyetin kapatılması için onay verilir ve toplantı karar formuna istinaden KVYS Veri Giriş Sorumlusu tarafından KVYS üzerinden faaliyet bitirilir.
- Uygunsuzluk tespiti Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmış ise süreç Kalite Koordinatörü değerlendirme aşamasından başlayarak aynı şekilde yürütülür.

4.2.2. İyileştirici Faaliyet Adımları;

Kalite Yönetim Sistemi'nde iyileştirme fırsatını tespit eden paydaş, KYT-FRM-295 İyileştirme Faaliyet Formu' nu kullanarak talebini ilgili birime ya da Kalite Koordinatörlüğü'ne iletir.

- Birimlere gelen talepler Birim Kalite Komisyonu'nun aylık toplantılarında değerlendirilerek iyileştirme faaliyeti ve faaliyet sorumluları belirlenir.
- Birimin kendi gerçekleştireceği faaliyetler için iyileştirme faaliyetleri birim KVYS Veri Giriş Sorumlusu tarafından Kalite Yönetim Sistemi (KVYS) İyileştirici Faaliyet Modülü ile kayıt altına alınır. Birim iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilip tamamlandıktan sonra Birim Kalite Komisyonlarında görüşülerek modül üzerinden faaliyetin kapatılması için onay verilir ve toplantı karar formuna istinaden Birim KVYS Veri Giriş Sorumlusu tarafından KVYS üzerinden faaliyet bitirilir.
- Birim dışı paydaşların gerçekleştirmesi planlanan faaliyetler için ise, Birim Kalite Komisyonu değerlendirmesinden geçen KYT-FRM-295 İyileştirme Faaliyet Formu Kalite Koordinatörlüğü'ne resmi yazı ile iletilir.
- Gelen talepler Sürekli İyileştirme Alt Komisyonu'nda değerlendirildikten sonra Kalite Koordinatörlüğü tarafından, faaliyet planları ve sorumlulara ilişkin bilgiler Kalite Yönetim Sistemi (KVYS) İyileştirici Faaliyet Modülü ile kayıt altına alınır ve ilgili taraf EBYS üzerinden resmi yazı ile bilgilendirilir.

- Birim iyileştirme faaliyetini gerçekleştirilip tamamlandıktan sonra Birim Kalite Komisyonlarında görüşülerek modül üzerinden faaliyetin kapatılması için onay verilir ve toplantı karar formuna istinaden KVYS Veri Giriş Sorumlusu tarafından KVYS üzerinden faaliyet bitirilir.

4.3. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetlerinin Takibi

- Kalite Yönetim Sistemi (KVYS) Düzeltici Faaliyet ve İyileştirici Faaliyet Modüllerinde kayıt altına alınan veriler birimler ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilebilmektedir.
- Birimler aylık olarak Düzeltici Faaliyet ve İyileştirici Faaliyetleri Birim Kalite Komisyon toplantılarında görüşerek ilgili bilgi ve kanıtları değerlendirir. İlgili dokümanlar ve faaliyetler Birim İç Değerlendirme ile raporlanır.
- Kalite Koordinatörlüğü ise sürekli olarak yazılım üzerinden faaliyetleri takip eder ve 3 ayda bir genel olarak kontrolleri sağlanıp uygunsuzluk tespit edildiğinde birimlerle iletişime geçer.

4.4. Düzeltici Faaliyetlerin İzlenmesi

- Birim faaliyetlerine ilişkin izlemeler birim proses faaliyet planları ve Birim İç Değerlendirme raporları ile izlenir.
- Birimlerden gelen rapor sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.
- Bu prosedür ve prosedürde adı geçen tüm dokümanlar kalite kaydı olup Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne uygun işlem görür.

5. *Referans Dokümanlar*

Düzeltici Faaliyet Formu	*KYT-FRM-025*
Düzeltici Faaliyet Formu İzleme Listesi	*KYT-LST-011*

Hazırlayan	**Onaylayan**
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü Koordinatörü