



ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ

DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ
FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

PROSEDÜR KODU
PR 09

İLK YAYIN TARİHİ 01.03.2023	DEĞİŞİKLİK NO 00	DEĞİŞİKLİK TARİHİ -	TOPLAM SAYFA 1 / 4
--------------------------------	---------------------	------------------------	-----------------------

1. AMAC

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. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Ekibi ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. 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

5. UYGULAMA

5.1. Uygunsuzluk Kaynakları

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

5.1.1. Uygunsuzluğun Tespiti

- Ürün/Hizmet Kontrolleri
- Kalite Sistem Uygulamaları
- İç Tetkik Raporları

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	KONTROL VE ONAY KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
---------------------------------	---



İLK YAYIN TARİHİ	DEĞİŞİKLİK NO	DEĞİŞİKLİK TARİHİ	TOPLAM SAYFA
01.03.2023	00	-	2 / 4

- Müşteri Şikâyetleri
- Öğrenci Değerlendirme Sonuçları
- Çalışanların Öneri ve Dilekleri
- Veri Analiz Çalışmaları

5.2. DİF Yönetimi

5.2.1. DİF Talep Edilmesi İşlemleri

- Mevcut/potansiyel uygunsuzluklar tüm paydaşlar tarafından tespit edilebilir.
- Uygunsuzluğu tespit eden paydaş, DİF Formu doldurur.
- DİF Formu 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 Koordinatörlüğü'ne gönderilir.

5.2.2. 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.

5.2.3. 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 yöneticisine 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.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	KONTROL VE ONAY KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
---	---



ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ

DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ
FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

PROSEDÜR KODU
PR 09

İLK YAYIN TARİHİ	DEĞİŞİKLİK NO	DEĞİŞİKLİK TARİHİ	TOPLAM SAYFA
01.03.2023	00	-	3 / 4

- Kalite Sorumlusu, uygunsuzluk eğer somut bir ürün (malzeme, araç, gereç, tesis vb.) ile ilgili ise öncelikle bunların yanlışlıkla kullanımım 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.
- Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih/gün/ay/yıl olarak yazılır ve kalite koordinatörlüğüne gönderilir.

5.2.4. 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 bölümden 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.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	KONTROL VE ONAY KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
---------------------------------	---



ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ

DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ
FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

PROSEDÜR KODU
PR 09

İLK YAYIN TARİHİ	DEĞİŞİKLİK NO	DEĞİŞİKLİK TARİHİ	TOPLAM SAYFA
01.03.2023	00	-	4 / 4

- 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.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- ISO 9001:2015 Standardı

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DIF) Formu
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DIF) Takip Listesi

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	KONTROL VE ONAY KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
---------------------------------	---