
 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/04 İlk Yayın Tar.: 08.10.2018 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa: 1 / 3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi'nin iyileştirme anlayışı gereğince ve Üniversitede uygulanan Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında mevcut veya potansiyel uygunsuzlukların belirlenmesi, nedenlerinin saptanması, bunların ortadan kaldırılması, tekrarının önlenmesi amacıyla geliştirilecek düzeltici faaliyetlerin uygulamaya alınması, izlenmesi, düzeltilmesi, etkinliğinin takip edilmesi ve yapılan bu işlemlerin kayıt edilmesi ile ilgili sorumluluk yetki ve yöntemleri belirlemektir.

Bu prosedür, Üniversitenin akademik ve idari tüm birimlerini ve bu birimlerin Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürüttükleri proses, iş ve işlemlerini kapsar.

2. DAYANAK

Bu prosedür, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 10.2'nci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

3. SORUMLULUK

Bu Prosedürün hazırlanması, revize edilmesi ve yenilenmesi sorumluluğu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına aittir.

Prosedürün uygulanmasından; Üniversitenin kurum organizasyon şemasında tanımlanan ve tamamı Prosedür kapsamında yer alan birimlerin yöneticileri, süreç sahip ve sorumluları, kalite birim sorumluları ve Üniversitenin tüm çalışanları sorumludur.

Uygunsuzluk tespiti halinde tüm çalışanların bu Prosedürde belirlendiği biçimde düzeltici faaliyetlerin başlatılması, takip edilmesi ve sonuçlandırılması sorumluluğu, Kalite Yönetim Temsilcisinin ise bu çalışmaların kalite standartlarına göre yapılması ve sonuçların üst yönetime raporlandırılması sorumluluğu vardır.

4. TANIMLAR

Düzeltilici Faaliyet (DF): Saptanan uygunsuzluğun sebebini veya diğer istenmeyen durumları yok etmek amacıyla yapılan faaliyet.

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT): Üst yönetici tarafından, kendi adına Kurumda KYS şartlarının uygunluğunu sağlamakla görev ve yetkilendirilen yöneticidir.



KYS: Kalite Yönetim Sistemi

Uygunsuzluk: Ürün ve hizmetlerin sunumunda, Üniversite'nin benimsediği yönetim sistemleri ile bağlı olduğu mevzuat şartlarından olası veya mevcut sapmalardır.

Üniversite: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

HAZIRLAYAN Ülkü SU Stratejik Yönetim ve Planlama Birim Yöneticisi Kalite Sistemleri Sorumlusu	KONTROL EDEN Erkan KÜÇÜKKILINÇ Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Prof. Dr. Saffet KÖSE Rektör
---	--	---

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/04 İlk Yayın Tar.: 08.10.2018 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa: 2 / 3

5. PROSEDÜR DETAYI

5.1. Düzeltici Faaliyet İhtiyacının Tespiti

Üniversite’de düzeltici faaliyet gerektiren uygunsuzluk/potansiyel uygunsuzluk kaynakları aşağıda tanımlanmıştır. Aşağıda belirtilen kaynaklardan elde edilen bilgiler ışığında yapılan uygunsuzluk veya potansiyel uygunsuzluk tespitleri *Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR/GNL/20)* doldurularak uygunsuzluğun veya potansiyel uygunsuzluğun giderilmesi veya önlenmesi amacı ile talep yapılır.

Uygunsuzluk ve potansiyel uygunsuzluk kaynakları şunlardır:

- Ürün ve hizmet sunumu esnasında meydana gelen uygunsuzluk ve potansiyel uygunsuzluklar,
- Personel ve öğrenci geribildirimleri,
- Memnuniyet anketleri,
- Memnuniyet, Dilek, Öneri ve Şikâyet Bildirim Sistemi verileri,
- Sözlü ya da yazılı bildirimler,
- Elektronik ortamda iletilen bildirimler,
- İç ve dış tetkik sonuçları,
- Kanuni yükümlülükler
- İç ve dış denetim raporları
- Yönetimin gözden geçirme toplantıları,
- Benzer diğer kaynaklar

Bu kaynaklara dayalı olarak yapılan ve *Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR/GNL/20)* ile iletilen uygunsuzluk tespitleri KYT tarafından değerlendirildikten sonra gerekiyorsa DF başlatılır.

İç tetkik esnasında tespit edilen uygunsuzluk ve potansiyel uygunsuzluklara ilişkin düzeltici faaliyetler *İç Tetkik Prosedürü (PR/GNL/03)*’ne göre gerçekleştirilir.



5.2. Düzeltici Faaliyetlerin Başlatılması

Düzeltilici faaliyet gerçekleştirilmesi gereği tespit edildikten sonra, tespit eden tarafından *Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR/GNL/20)* hazırlanır.

Tespiti yapan tarafından formun ilk bölümü doldurulur. Uygunsuzluk konusunun ilgilisi olan birimin amiri ile görüşülerek gerekli faaliyet planlanır, planlanan düzeltici faaliyetin tamamlanacağı tarih ve takip tarihi belirlenerek forma kaydedilir. Düzenlenen form KYT’ye onaylatılır.

Takip tarihinde, tespit eden tarafından ilgili birim ile görüşülerek uygunsuzluğun giderilip giderilmediği değerlendirilir. Faaliyet yeterli bulunursa, form tüm ilgililer tarafından imzalanarak kapatılır, faaliyetin henüz tamamlanmadığı tespit edilirse ek süre verilir, faaliyetin yetersiz

HAZIRLAYAN Ülkü SU Stratejik Yönetim ve Planlama Birim Yöneticisi Kalite Sistemleri Sorumlusu	KONTROL EDEN Erkan KÜÇÜKKILINÇ Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Prof. Dr. Saffet KÖSE Rektör
---	--	---

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/04
		İlk Yayın Tar.: 08.10.2018
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa: 3 / 3

bulunması halinde yeni DF başlatılır ve bunun için yeni bir form düzenlenerek DF numarası verilir.

5.3. Düzeltici Faaliyetlerin Takibi ve Analizi

Düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmek ilgili birimin sorumluluğunda olup, takibi üst yönetim ve KYT tarafından yapılır. Düzeltici faaliyetler, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından *Düzeltici Faaliyet Takip Listesi (LS/GNL/06)* ile takip edilir, analiz edilir ve istatistik çalışması yapılır. Konu YGG toplantısında gündem maddesi olarak ele alınır.

5.4. Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin Etkinliklerinin Gözden Geçirilmesi ve Takibi

Kalite Yönetim Temsilcisi, açılan DF'lerde, planlanan düzeltici faaliyetin sonucunu ve etkinliğini öngörülen süre sonunda kontrol eder. Önerilen çözüm yollarının etkili olmaması durumunda yeni çözüm önerileri getirilir ve uygunsuzluğun sebepleri veya riskler ortadan kalkana kadar devam ettirilir.

Üniversite düzeyinde, düzeltici faaliyetlere ilişkin kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından *Düzeltici Faaliyet Takip Listesi (LS/GNL/06)*'ne kaydedilerek izlenen DF'lerin sonuçları ve etkinliği Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gözden geçirilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. İç Tetkik Prosedürü (PR/GNL/03)
2. Düzeltici Faaliyet Takip Listesi (LS/GNL/06)
3. Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR/GNL/20)

HAZIRLAYAN Ülkü SU Stratejik Yönetim ve Planlama Birim Yöneticisi Kalite Sistemleri Sorumlusu	KONTROL EDEN Erkan KÜÇÜKKILINÇ Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Prof. Dr. Saffet KÖSE Rektör
---	--	---