



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

1. GİRİŞ

Bu prosedürün amacı, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi ve Müşteri Yönetim Sistemi'nde belirlenen uygunsuzlukların tespiti, bunların ortadan kaldırılması, önlenmesi ve kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir. Bu prosedür, Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nin tüm birimlerini ve Kalite Yönetim Sistemi'ne dahil tüm prosesleri kapsar.

2. ÖNEMLİ KAVRAMLAR VE TANIMLAMALAR

Uygunluk: Belirlenmiş şartların (gerekliliğin) yerine getirilmesidir.

Uygunsuzluk: Belirlenmiş şartların (gerekliliğin) yerine getirilmemesidir.

Saptanmış (Mevcut) Uygunsuzluk: Uygunsuzluğun ortaya çıktığının tespit edilmiş olmasıdır.

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

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: Düzeltici - İyileştirici Faaliyet.

YGG: Yönetim Gözden Geçirme.

KALEM: Kalite Yönetim Sistemi Yazılımı.

3. ROLLER ve SORUMLULUKLAR

Kalite Koordinatörü: Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden, DİF sonuçlarının YGG toplantılarında sunumundan sorumludur.

Süreç Koordinatörü: Süreç sorumlusu tarafından tasarlanan faaliyetin onayı, reddi veya düzeltme yetkisine sahiptir.

Süreç Sorumlusu: Sürecin yürütüldüğü birimlerden gelen DİF taleplerini değerlendirmek, DİF planlamak, gerçekleşmesini sağlamak, sonucunu izlemek ve etkinliğini sağlamaktan, uygunsuzlukları düzeltmek ve DİF'lerle ilgili olarak Risk Tablosu'nu güncellemekten sorumludur.

Sürecin/faaliyetin yürütüldüğü birim yöneticileri ve personeli: Saptanmış uygunsuzlukları derhâl düzeltmek, tekrarlayan ya da olası uygunsuzluklar için DİF talep etmekten sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1 Tespit Kaynakları

Ondokuz Mayıs 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, PP.5.2.PRS.0006 OMÜ Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü, PP.5.2.PRS.0007 OMÜ İç Tetkik Prosedürü ve PP.5.2.PRS.0008 OMÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü çerçevesinde; olası uygunsuzluklar ise PP.5.2.PRS.0003 OMÜ Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü çerçevesinde tespit edilip kayıt altına alınır.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Tespit edilen uygunsuzluklar için ilgili birim tarafından derhâl düzeltme yapılır, KALEM’de PP.5.2.FR.0033 Düzeltme 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. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri neticesinde tespit edilen risklerin istenmeyen etkilerini düzeltmek, oluşmasını önlemek veya riskleri azaltmak amacıyla da Düzeltici Faaliyet talep edilir. Düzeltici faaliyet, KALEM üzerinden PP.5.2.FR.0031 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, KALEM üzerinden PP.5.2.FR.0032 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 dahil)*
- ✓ *İç Denetim / İç Tetkik Faaliyeti sonucunda*
- ✓ *Dış Denetim ve Değerlendirme Faaliyeti sonucunda*
- ✓ *Risk Değerlendirme sonucunda (İş sağlığı ve güvenliği dâhil)*
- ✓ *Faaliyet kontrolleri sonucunda*
- ✓ *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eylem Planı uygulama adımı gereği*

4.2. DİF Yönetimi

4.2.1. DİF Talep Edilmesi İşlemleri

Kalite Yönetim Sistemi’nde ortaya çıkan uygunsuzluklar derhâl düzeltilir ve yapılan düzeltme sürecin veya faaliyetin yürütüldüğü birimler tarafından KALEM yazılımında “Düzeltilmeler Modülü”nde kaydedilir.

Düzeltilmeye esas teşkil eden uygunsuzluğun tekrar edebilir olup olmadığı ve yayılma potansiyeli de değerlendirilerek bu kısma işaretlenir. Tekrar edebilir nitelikte ve yayılma potansiyeli olan uygunsuzluklar için düzeltme kaydının ardından düzeltici faaliyet talep edilmesi gerekmektedir.

4.2.2. DİF Talep Edilmesi İşlemleri

Düzeltilici veya İyileştirici Faaliyet talepleri süreç veya faaliyetin yürütüldüğü birimler tarafından, KALEM yazılımında “Düzeltilmeler Modülü” kullanılarak yapılır. Süreç sorumluları tarafından da Düzeltici-İyileştirici Faaliyet talep edilebilir. Ayrıca, Ondokuz Mayıs Üniversitesi personeli geri bildirim yoluyla DİF önerisinde bulunabilir.

DİF talebi “Düzeltilmeler Modülü”nde bulunan “Uyarlamalar” sekmesinde Yeni Uyarlama oluşturmak suretiyle yapılır.

Gelen formda öncelikle uyarlama türü seçilir.

Düzeltilici 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.

Uyarlama türü olarak iyileştirici faaliyet seçilirse iyileştirmenin amacının iyileştirme tanımı bölümünde açıklanması gerekmektedir.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Talep edilen faaliyetin varsa bütçesi ve gerçekleştirecek sorumluları ve tamamlanma tarihi de forma yazılır ve “oluştur” butonuna tıklanarak ilgili talep süreç sorumlusunun değerlendirmesine ve süreç koordinatörünün onayına sunulur.

Süreç sorumlusu, talebi olumlu ya da olumsuz değerlendirebilir veya talebi düzelterek de süreç koordinatörünün onayına sunabilir.

Süreç 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 PP.5.2.FR.0031 Düzeltici Faaliyet Formu veya PP.5.2.FR.0032 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 tamamlanma durumu, modülde bulunan “Uyarlamalarım” sekmesinden işaretlenir.

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 ve modülde bulunan “Uyarlamalarım” sekmesinden etkinlik durumu işaretlenir.

Uygunsuzluk ya da iyileştirme önerileri, ait olduğu süreç için risk ve fırsat olarak dikkate alınır ve gerekirse PP.5.2.FR.0026 OMÜ Risk ve Fırsat Kayıt Formu süreç sorumlusu tarafından güncellenir.

DİF’in tamamlanmasının ardından ilgili sürece ait PP.5.2.FR.0026 OMÜ Risk ve Fırsat Kayıt Formu’nda bulunan “Mevcut Kontroller” kısmı da güncellenir.

Etkinliği olumsuz olarak değerlendirilen DİF, formda olumsuz olarak işaretlenir ve uygunsuzluk için yeniden DİF planlanır.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından her bir sürece ait DİF gerçekleşme bilgileri KALEM yazılımından rapor olarak alınır ve YGG Toplantıları’nda sunulur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PP.5.2.PRS.0003 OMÜ Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü
- PP.5.2.PRS.0006 OMÜ Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü
- PP.5.2.PRS.0007 OMÜ İç Tetkik Prosedürü
- PP.5.2.PRS.0008 OMÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
- PP.5.2.KLV.0001 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Koordinatörü
- PP.5.2.KLV.0002 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Elçisi
- PP.5.2.KLV.0003 KALEM Kullanım Kılavuzu – Kalite Elçisi
- PP.5.2.FR.0026 OMÜ Risk ve Fırsat Kayıt Formu
- PP.5.2.FR.0031 Düzeltici Faaliyet Formu
- PP.5.2.FR.0032 İyileştirici Faaliyet Formu
- PP.5.2.FR.0033 Düzeltme Formu



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Revizyon Tarihçesi:

Sayfa No	Rev No:	Revizyon Açıklaması