|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\ABDULLAH1\AppData\Local\Temp\1f40476c-0d5e-415a-971a-342eda14546f_Fwd selcuk logo (1).zip.46f\selcuk-logo (111).jpg | **DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ** | **Doküman No** | **SÜ-KYS-BİDB-PRD- 02** |
| **Yayın Tarihi** | 01.02.2018 |
| **Revizyon Tarihi/No** | 00 |
| **Sayfa No** |  |

**Kısaltmalar:**

|  |  |
| --- | --- |
| KYS: Kalite Yönetim Sistemi | YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi |

**1. Amaç**

Bu prosedürün amacı, ISO 9001:2015 KYS içinde tespit edilen uygunsuzlukların, uygunsuzluk risklerinin, değerlendirilmesi ve tekrarını önleyecek faaliyetler ile ilgili yetki, yöntem ve sorumlulukları tanımlamaktır.

**2. Kapsam**

Bu prosedür, uygunsuzluk riski taşıyan, uygunsuz olan, tüm faaliyetleri ve tüm çalışanları kapsar.

**3. Sorumluluklar**

Bu prosedürün hazırlanmasından Yönetim Temsilcisi, onaylanmasından Daire Başkanı, uygulanmasından Bölüm sorumluları ve tüm çalışanlar sorumludur.

**4. Tanımlar**

Düzeltici Faaliyet: Kalite Yönetim Sisteminin herhangi bir noktasında ortaya çıkmış bir uygunsuzluğun giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için gerçekleştirilen faaliyete düzeltici faaliyet denir.

**5. Uygulama**

5.1. Uygunsuzluk ve/veya Uygunsuzluk Riskinin, Ortaya Çıkması

Hizmet esnasında oluşabilecek uygunsuz durumlar, iç/dış denetim faaliyeti çıktıları, yönetimin gözden geçirme çıktıları, süreç analiz sonuçları, öğrenci memnuniyet anketi sonuçları ile tüm personelden alınan iyileştirme önerileri vasıtası ile tespit edilir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan Daire Başkanı | Sayfa No  1/3 |
| **Abdullah BAŞOĞUL** | **Kaan Doğan ERDOĞAN** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\ABDULLAH1\AppData\Local\Temp\1f40476c-0d5e-415a-971a-342eda14546f_Fwd selcuk logo (1).zip.46f\selcuk-logo (111).jpg | **DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ** | **Doküman No** | **SÜ-KYS-BİDB-PRD- 02** |
| **Yayın Tarihi** | 01.02.2018 |
| **Revizyon Tarihi/No** | 00 |
| **Sayfa No** |  |

5.2. Uygunsuzluk ve/veya Uygunsuzluk Riskinin Raporlanması

Uygunsuzluklar ve uygunsuzluk riskleri için süreç sorumluları tarafından “Düzeltici Faaliyet Formu doldurulur ve Yönetim Temsilcisi’ne iletilir. Yönetim Temsilcisi formu inceleyerek herhangi bir düzeltici, önleyici faaliyete gerek olup olmadığına karar verir. Uygunsuzluğun giderilmesine ilişkin faaliyet gerektiği kararını verirse Faaliyet Planı kısmını uygunsuzluğun çözümünde yetkili kişilerle doldurup, açılan düzeltici faaliyete uygun olarak bir doğrulama tarihi belirleyerek, çözümde sorumlu olan bölüm ve/veya birim sorumlularına imzalatır. Faaliyet Sorumluları sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır. Yönetim Temsilcisi tarafından doğrulama tarihi planlanır.

5.3. Düzeltici Faaliyet Formlarının Analizi, Uygulama Planı ve Faaliyetlerin Uygulanması

Uygunsuzluk/uygunsuzluk riskini çözmek ile yükümlü bölüm sorumlusu veya yetki verdiği kadrolar sorunu analiz ederek sorunun nedenlerini ve kalıcı çözümleri bulup Yönetim Temsilcisi’nin verdiği Düzeltici Faaliyet Formunun kontrollü kopyasına işler ve Yönetim Temsilcisi’ ne iletir. Yönetim Temsilcisi ve sorunu çözmekle yükümlü bölüm sorumlusu sorunun nedenleri, çözümlerin etkinliği, sorumluların yeterliliği ve çözümün uygunluğu açısından inceler. Gerekli düzeltmeler yapılarak forma işlenir.

5.4. Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Doğrulanması

Yönetim Temsilcisi ve/veya yetki verdiği kadrolar gerçekleştirilen çözümleri objektif kanıtlar ile doğrular.

5.5. Zamanında Gerçekleştirilemeyen Faaliyetler

Düzeltici faaliyetler belirlenen sürede tamamlanamamışsa Yönetim Temsilcisi bunun nedenlerini araştırarak uygun gördüğü alternatifler doğrultusunda faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için 1. ek süre verebilir. Eğer yine tamamlanamamışsa 2. ek süre daha verebilir ya da faaliyeti durdurabilir.

5.6. Formun Kapatılması

Planlanan Düzeltici Faaliyetin doğrulanmasının ardından Yönetim Temsilcisi formu ve objektif kanıtları inceler. Planlanan Faaliyetlerin etkin olarak yapıldığını teyit eder. Gerçekleştirilen çözümün sistemin hangi unsurlarını etkilediğini belirler. Daire Başkanının onayına sunar ve onaylanan düzeltici faaliyet için ilgili dokümantasyon ve uygulamalarda oluşacak değişiklikler için gerekli revizyonların yapılmasını sağlar.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan Daire Başkanı | Sayfa No  2/3 |
| **Abdullah BAŞOĞUL** | **Kaan Doğan ERDOĞAN** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\ABDULLAH1\AppData\Local\Temp\1f40476c-0d5e-415a-971a-342eda14546f_Fwd selcuk logo (1).zip.46f\selcuk-logo (111).jpg | **DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ** | **Doküman No** | **S.Ü-KYS-BİDB-PRD- 02** |
| **Yayın Tarihi** | 01.02.2018 |
| **Revizyon Tarihi/No** | 00 |
| **Sayfa No** |  |

5.7. Faaliyet Sonuçlarının Analizi ve YGG Toplantılarına Sunulması

Dönem boyunca talep edilmiş tüm düzeltici faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek; toplam adetleri, sonuçlandırılan faaliyetler ve sonuçları sonuçlandırılmamış durumda olanlar (Yönetimden talep edilecek, eğitim, yatırım, vb.), düzeltici faaliyetlerin konularına göre dağılımı, tekrarlanmamasına yönelik yönetimden eğitim, yatırım talepleri YGG toplantılarına sunulur. Ve KYS’ nin gelişmesine yönelik hedeflerin ve kararların alınmasında esas alınır.

**6. Ek Dokümantasyon**

Düzeltici Faaliyet Formu (SÜ-KYS-BİDB-FRM-05)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan Daire Başkanı | Sayfa No  3/3 |
| **Abdullah BAŞOĞUL** | **Kaan Doğan ERDOĞAN** |