



T.C.
ONDOKUZ ÜNİVERSİTESİ
DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

1. GİRİŞ

Bu prosedürün amacı, Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nde YÖKAK Kalite ölçütleri ile TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve diğer yönetim sistemlerinde 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 süreçleri 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.

ÜNİKYS: 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 Yöneticisi: Sürecin yürütüldüğü birimlerden gelen DİF taleplerini değerlendirmek, DİF planlamak, gerçekleşmesini sağlamak, sonucunu izlemek ve etkililiğini değerlendirmekten, uygunsuzlukları düzeltmekten sorumludur.

Kalite Sorumlusu: Yürütmüş olduğu faaliyetleri değerlendirmek, gerekli gördüğü durumlarda DİF tasarlamak, açılan DİF kayıtlarının gerçekleşme durumlarını takip etmek, gerçekleşen faaliyet adımlarını kanıt eklemek suretiyle tamamlamak, tamamlanmayan adımlar için nedenini belirtmekten sorumludur.

Birim Kalite Komisyonu: Birimin yürütmüş olduğu faaliyetleri değerlendirmek, gerekli gördüğü durumlarda DİF tasarlamak, DİF'lerin açılmasını sağlamak; eylem planı, yönetim görevi ve YGG'den gelen iyileştirmeler için DİF tasarlanması amacıyla Süreç Yöneticisine yardımcı olmak; DİF'lerin takibini yapmak ve değerlendirmekten sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1 Tespit Kaynakları

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'ni mevzuata ve standartlara uygun olarak,



T.C.
ONDOKUZ ÜNİVERSİTESİ
DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

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.0008 İç Tetkik ve Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) 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.

Tespit edilen uygunsuzluklar için ilgili birim tarafından derhâl düzeltme yapılır, ÜNİKYS’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, ÜNİKYS üzerinden PP.5.2.FR.0031 Düzeltici Faaliyet Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

Kalite yönetim sistemi ve mevzuat şartlarını karşılamamanın 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 (YGG, KİDR, KAP Eylem Planı vb.). İyileştirici Faaliyet, ÜNİKYS üzerinden PP.5.2.FR.0032 İyileştirici Faaliyet Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet ihtiyacı aşağıdaki durumlarda ortaya çıkabilir;

- ✓ *Süreç 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*
- ✓ *Yönetim Görevi 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 ÜNİKYS yazılımında “İyileştirme Yönetimi Modülü” “Düzeltilmelerim” sekmesine kaydedilir.

Düzeltmeye esas teşkil eden uygunsuzluğun tekrar edebilir olup olmadığı ve yayılma potansiyeli de değerlendirilir. Tekrar edebilir nitelikte ve yayılma potansiyeli olan uygunsuzluklar için düzeltme kaydının ardından düzeltici faaliyet talep edilmesi gerekmektedir.

4.2.2. ÜNİKYS DİF İşlemleri

Düzeltici Faaliyet; ÜNİKYS yazılımında Süreç Yönetimi-Süreçlerim menüsünden, Geri



T.C.
ONDOKUZ ÜNİVERSİTESİ
DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Bildirim Modülü, Eylem Planı Modülü, İç Tetkik Modülü, Risk ve Fırsat Yönetimi Modülleri ile Yönetim Görevi sekmesi üzerinden Kalite Sorumlusu veya Süreç Yöneticisi tarafından planlanabilmektedir.

İyileştirici Faaliyet; ÜNİKYS’de Süreç Yönetimi-Süreçlerim menüsünden, Geri Bildirim Modülünden, İyileştirme Yönetimi-Yönetim Görevi menüsünden, Risk ve Fırsat Yönetimi Modülünden, İç Tetkik Modülünden ve Eylem Planı Modülünden Kalite Sorumlusu veya Süreç Yöneticisi tarafından anlık olarak planlanabilmekte ve raporlanmaktadır. DİF işlemlerine ilişkin işlemler “PP.5.2.TAL.0002 ÜNİKYS Düzeltici-İyileştirici Faaliyet (DİF) İşlemleri Talimatı” doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Buna göre, ÜNİKYS’de ilgili modül üzerinden “DİF Oluştur” butonu ile DİF formu açılır. Gelen formda öncelikle DİF türü (Düzeltici Faaliyet veya İyileştirici Faaliyet) seçilir.

Düzeltici 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.

İyileştirici faaliyet seçilirse iyileştirmenin amacının iyileştirme tanımı bölümünde açıklanması gerekmektedir.

Planlanan iyileştirici veya düzeltici faaliyet için bir veya birden fazla adımda faaliyet adımı belirlenebilmektedir. Faaliyet adımları için ağırlıklandırma yapılarak ilgili adımın etki yüzdesi belirlenmektedir. Böylelikle planlanan DİF’e ait her bir faaliyet adımının tamamlanması halinde DİF’in ilerleme durumu takip edilebilmektedir. Ayrıca, DİF planlanırken YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Hazırlık Kılavuzu’nda yer alan ölçütlerle ilişkilendirilmektedir.

Talep edilen faaliyetin varsa bütçesi ve gerçekleştirecek sorumluları ve tamamlanma tarihi de forma yazılır ve “oluştur” butonuna tıklanarak ilgili talep Süreç

Yöneticisinin değerlendirmesine ve Süreç Koordinatörünün onayına sunulur.

Süreç Yöneticisi, talebi olumlu ya da olumsuz değerlendirebilir veya talebi düzelterek de Süreç Koordinatörünün onayına sunabilir.

Süreç Yöneticisi 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 Yöneticisi, düzeltici ve iyileştirici faaliyetin gelişimini izler ve planlanan tarihte tamamlanıp tamamlanmadığını takip eder. DİF, ÜNİKYS İyileştirme Yönetimi Modülü DİF sekmesi üzerinden takip edilir ve tamamlama işlemleri Kalite Sorumlusu veya Süreç Yöneticisi tarafından bu modül üzerinden gerçekleştirilir. DİF faaliyet adımına ait planlamalar gerçekleştikçe kanıtlar sisteme yüklenir, açıklama alanına gerekli değerlendirme bilgisi girilir ve DİF adımları sırası ile tamamlanır. Tüm faaliyet adımları tamamlandığında DİF gerçekleşmiş olur.

DİF’in tamamlanmasının ardından Süreç Yöneticisi tarafından, DİF’in etkililiğini, uygunsuzluğun tekrar ve başka bir yerde oluşmamasını sağlayıp sağlamadığı ve Kalite Yönetim Sistemi’ni iyileştirip iyileştirmediği yönlerinden değerlendirilir ve DİF’e ait etkililik değerlendirmesini yaparak planlanan iyileştirmenin başarılı olup olmadığı irdelenir.

Etki durumu olumsuz olarak değerlendirilen DİF, formda “Etkili Değil” olarak işaretlenir ve yeniden DİF planlaması gerçekleştirilir.



T.C.
ONDOKUZ ÜNİVERSİTESİ
DÜZELTİCİ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

4.3. DİF'lerin İzlenmesi ve İyileştirilmesi

Her bir sürece ait DİF gerçekleşme bilgilerine ilişkin raporlama ÜNİKYS yazılımında anlık olarak yapılmaktadır. Birim düzeyinde ve üst yönetim düzeyinde her yıl yapılan YGG toplantılarında tüm DİF'ler gözden geçirilmekte ve bu kapsamda değerlendirmeler yapılmaktadır. Bununla birlikte, Düzeltici ve iyileştirici faaliyet mekanizmasına ilişkin yürütülen tüm iş ve işlemlerin değerlendirilmesi YGG döneminde KYS Performans Raporunda yapılarak sürecin iyileştirilmesi gerçekleştirilmektedir.

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.0008 İç Tetkik ve Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Prosedürü
PP.5.3.PRS.0001 OMÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
PP.5.2.FR.0031 Düzeltici Faaliyet Formu
PP.5.2.FR.0032 İyileştirici Faaliyet Formu
PP.5.2.FR.0033 Düzeltme Formu
Süreç Yönetimi El Kitabı
Kalite El Kitabı

Prosedürün kabul edildiği Senato Kararının;	
Tarihi	Sayısı
30.05.2019	2019/165
Prosedürde değişiklik yapılan Senato Kararının;	
31.07.2025	2025/182

Revizyon Tarihçesi:

Sayfa No	Rev No:	Revizyon Açıklaması
1-4	1	KALEM ifadesinin ÜNİKYS olarak düzeltilmesi ve ÜNİKYS iyileştirme modülüne uygun olarak güncellenmiştir.