



UYGUN OLMAYAN HİZMETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.4
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	1 / 9

1. AMAÇ

(1) Bu prosedürün amacı, Üniversitemizde gerçekleşen tüm faaliyetlerden kaynaklı ortaya çıkmış veya ortaya çıkma potansiyeli bulunan uygunsuzlukların tespit edilmesi, kaynağının belirlenmesi, tanımlanması, ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi amacıyla gereken düzeltici faaliyetlerin kalite güvence sistemi çerçevesinde standart uygulamalar belirlemek ve sorumluluk dağılımını gerçekleştirmektir.

2. KAPSAM

(1) Bu prosedür, Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nin tüm birimlerini ve Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki her türlü uygunsuzluğu kapsar.

3. TANIMLAR

AFSÜ: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi kısaltma kodunu,

Dış Tetkik: Bağımsız bir belgelendirme kuruluşu tarafından yapılan tetkiki,

Düzeltilici İyileştirici Önleyici Faaliyet: İşleyişte saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılmasını ve tekrarının önlenmesi için yapılan faaliyeti,

İç Tetkik: Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği ve yeterliliğinin gözlenmesi amacı ile Kalite Sorumlusu veya Kalite Koordinatörlüğü'nün görevlendirdiği kişi ya da kişiler tarafından yapılan tetkikleri,

Potansiyel Uygunsuzluk: Henüz uygunsuzluğun ortaya çıkmadığı, fakat çıkma olasılığının bulunduğu durumu,

Saptanmış (Mevcut) Uygunsuzluk: Ortaya çıktığı tespit edilen uygunsuzluğu,

SGDB: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı kısaltma kodunu,

Kalite Koordinatörlüğü: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğünü,

Uygunluk: Bir standardın (ölçütün) yerine getirilmesini,

Uygunsuzluk: Bir standardın (ölçütün) yerine getirilememesini,

Üniversite: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesini,

YGG: Yönetimin Gözden Geçirilmesini ifade eder.

4. PERSONEL ve SORUMLULUK

(1) Bu prosedürün hazırlanmasından SGDB ve Kalite Koordinatörlüğü; uygulanmasından ise Üniversitemiz tüm birimleri sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1.Uygunsuzluk Kaynakları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



UYGUN OLMAYAN HİZMETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.4
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	2 / 9

Afyonkarahisar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'ni eksiksiz ve sürekli uygulamayı hedeflediğinden; bu hedef yönelik gerekliliklerin yerine getirilmesini engelleyecek tüm durumlar uygunsuzluk olarak tanımlanır. Uygunsuzluk durumlarına örnekler;

- Herhangi bir mevzuat şartına uyulmadığının tespiti,
- Herhangi bir iç kontrol sistemi dokümantasyonunda tanımlanan şartlara uyulmadığının tespiti,
- İlgili şartnameye uygun olmayan veya fonksiyonunu yerine getiremeyen bir ürün, araç, gereç, donanım, tesis vb.nin tespiti,
- Satın alınan ürünlerin veya malzemelerin şartnameye uygun olmaması veya yapılan kontrol sonuçlarının uygun olmaması,
- Öğrencilerden veya diğer paydaşlardan gelen haklı şikâyetler veya öneriler,
- Sunulan hizmetlerin tanımlanmış şartlara uygun olmaması,
- İç veya dış tetkik bulguları,
- Veri analizleri, istatistiksel çalışmalar, raporlar vs.

5.2.Uygunsuzluğun Tespiti

- Hizmet Kontrolleri
- Kalite Sistem Uygulamaları
- İç Tetkik Sonuçları
- İç ve Dış Paydaş Şikâyetleri
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları
- Akademik ve İdari Personel Öneri ve Dilekleri
- Veri Analiz Çalışmaları
- YGG toplantısında alınan kararlar
- Kanuni yükümlülükler
- Süreç kontrolleri
- Risk Analizleri
- Yasal denetimler

Ayrıca, var olan veya potansiyel uygunsuzluklar tüm personel tarafından tespit edilebilir. Uygunsuzluğu tespit eden personel, ilgili birim sorumlusuna durumu sözlü/yazılı olarak bildirmelidir. Birim sorumlusu, kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve uygunsuzluğun devam etmemesi için süreci durdurur ve gerekli acil önlemleri alır:

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



UYGUN OLMAYAN HİZMETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.4
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	3 / 9

- Eğer uygun olmayan bir hizmet söz konusu ise, ilgili birim/sorumlularla temasa geçerek hizmet sürecinin durdurulmasını veya düzeltilmesini sağlar,
- Uygunsuzluk eğer somut bir ürün (malzeme, araç, gereç, tesis vb.) ile ilgili ise, öncelikle bunların yanlışlıkla kullanımını ve bunların kullanımından doğabilecek zararları engeller. Bu amaçla uygunsuz ürünün niteliğine uygun bir şekilde tanımlanır. (Örneğin, uyarı yazıları, tabelalar, uygun olmayan ürünün ayrı bir yere alınarak izole edilmesi vb.)

Tespit edilen mevcut/potansiyel uygunsuzluklar, sorumlular tarafından KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu kullanılarak kayıt altına alınır ve Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü, iletilen formu, KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Formu'na kaydeder ve bir takip numarası verir.

5.3. Kök Neden Analizi

Tespit edilen mevcut/potansiyel uygunsuzluğun kök nedenlerinin tespit edilmesi tekrarının önlenmesi ve düzeltilmesi açısından önem taşır. Düzeltici - İyileştirici - Önleyici Faaliyet açılan birimin Kalite Birim Temsilcisi, bildirilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak en geç 5 işgünü içinde kök neden analizi çalışmasını yapar/yaptırır. Kök neden analizi yapılırken, “5 Neden Metodolojisi” kullanılır. Amaç; hataya sebebiyet veren en az 5 nedeni bulup son nedenden başlayıp ilk nedene kadar tüm nedenler hakkında iyileştirmeler planlayabilmek ve hatasızlaştırmayı sağlayabilmektir.

- Problem tanımlanır. (Görünen nedir? Spesifik belirtiler nelerdir?)
- Olası nedenler belirlenir.
- Veri analizi ile nedenler değerlendirilir. (Problemin var olduğuna dair kanıtınız nedir? Problem ne zamandan beri var? Problemin etkisi nedir? Probleme neden olan faktörlere bakmak için harekete geçmeden önce durumu tamamen analiz etmek gerekir. Analizin etkinliğini en üst düzeye çıkarmak için durumu analiz etmeye katkıda bulunacak herkes bir araya getirilmeli (uzmanlar ve saha personeli). Problemi iyi tanıyan insanlar, problemi daha iyi çözenize yardımcı olabilir. Ancak **“işletme körlüğünün”** önüne geçmek için yan birimden birini işe dâhil etmenin mucizevi sonuçlar doğurabileceği de göz ardı edilmemelidir.
 - Elenmeyen nedenler için daha derinlemesine soru sorulup, gerçek neden ya da nedenlere ulaşılmalıdır.
 - Tekrar yaşanma ihtimalini azaltmak için ne yapılacağını belirlenir.

Kök Neden Analizi, sistemler ve olayların birbiriyle ilişkili olduğunu var sayar. Bir alandaki bir eylem diğerinde ve diğerinde bir eylemi tetikler.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



UYGUN OLMAYAN HİZMETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.4
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	4 / 9

Genellikle üç temel neden türü bulunur;

Fiziksel nedenler – Maddi unsurların bir şekilde başarısız olmasıdır (örneğin, elektrik kesintisi).

İnsan kaynaklı nedenler – Görevi üstlenenlerin yanlış bir şey yapması veya gereken bir şeyi yapmamasıdır. İnsan kaynaklı nedenler tipik olarak fiziksel nedenlere neden olur.

Örgütsel nedenler – İnsanların karar vermek veya işlerini yapmak için kullandıkları bir sistem, süreç veya politika hatalıdır (örneğin, hiç kimse kalorifer bakımından sorumlu değildir ve herkes başkasının sorumluluğunu varsayar).

Kök nedenler KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu'na işlenir.

5.4.Düzeltici – Önleyici-İyileştirici Faaliyet Yönetimi

Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet talep eden kişi/birim veya uygunsuzluğu tespit eden kişi/birim tarafından KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu'nda doldurulması gereken bölümü doldurur. Düzeltici Faaliyet talep eden kişi/birim tarafından, uygunsuzluğun tanımı anlaşılır ve somut bir biçimde yazılır ve imza atılarak/paraflanarak form, Kalite Koordinatörlüğüne iletilir.

Yukarıdaki durumlarda tespit edilen düzeltici faaliyet, birim sorumlusu veya tetkikçi tarafından;

Düzeltilen faaliyetin kaynağı, faaliyetin konusu ve giderilmesi için yapılacak faaliyetler KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu'nda işaretlenir ve faaliyeti oluşturan kişi tarafından onaylanır. Faaliyeti yürütecek kişi/kişiler, faaliyet süresi ve kontrol tarihi belirtilir.

Kalite Birim Temsilcisi KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu'nun takibinden sorumludur ve formu KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Formu'na kaydeder ve Kalite Koordinatörlüğüne gönderir. Formun bir nüshası uygunsuzluğu tespit edene, bir nüshası faaliyeti yapacak sorumluya teslim edilir. Yapılan faaliyetin sonucu yeterli görülürse süreç sonlandırılır, yeterli görülmez ise yeni bir Düzeltici Önleyici İyileştirici Faaliyet Süreci başlatılır. İç ve dış paydaşlardan gelen öneri, şikâyet ve memnuniyet anket sonuçlarına göre başlatılması gereken Düzeltici İyileştirici Önleyici Faaliyet varsa bu işlem de ilgili birimin Kalite Birim Temsilcisi tarafından başlatılır.

5.2.2. Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Kaydının Yapılması İşlemleri

Kalite Koordinatörlüğü, gelen formu inceleyerek, formun, Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet talep eden kişi/birim tarafından doldurulan (veya boş bırakılan) faaliyet türü, tekrarlayan uygunsuzluk ve tespit türü kısımlarındaki eksiklikleri tamamlar veya varsa hataları düzeltir. Düzeltici - İyileştirici - Önleyici Faaliyet talebi uygunsa, KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Takip Formu'na kaydedilir ve listedeki sıra numarasına göre KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu'na “Düzeltici – Önleyici- İyileştirici Faaliyet No” verilir. KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



UYGUN OLMAYAN HİZMETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.4
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	5 / 9

Takip Formu'na kayıt tarihi, Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet'in açılış tarihidir. Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet talebi sisteme uygun değilse KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Formu'na kaydedilmez ve gerekçesiyle birlikte reddedilir. KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Formu'na her yılın başında 01/YIL numarasıyla başlayıp o yılın 31 Aralığında sona erecek şekilde yıllık olarak tutulur. Kalite Koordinatörlüğü, KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Formu'na kaydedilen KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Formu'nu, tespit edilen uygunsuzluğun olduğu birime gönderir.

5.2.3. Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet açılan birimin Kalite Birim Temsilcisi, kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve eğer gerekiyorsa ilk etapta acil geçici faaliyetleri başlatır. (Bu faaliyetler uygunsuzluğun devam etmemesi için sürecin durdurulmasını da gerektirebilir.) Kalite Birim Temsilcisi, başlattığı geçici faaliyetleri KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu'nun ilgili kısmına yazar ve Kalite Koordinatörlüğüne bildirir. Kalite Koordinatörlüğü, başlatılan geçici faaliyetin o anda uygunsuzluğu durduracak nitelikte olmadığına karar verirse; ilgili geçici faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir geçici faaliyet planlanması isteyebilir ya da geçici faaliyet önerebilir. Kalite Birim Temsilcisi, uygunsuzluk, eğer somut bir ürün (malzeme, araç, gereç, tesis vb.) ile ilgili ise, öncelikle bunların yanlışlıkla kullanımını ve bunların kullanımından doğabilecek zararları engeller. Bu amaçla uygunsuz ürünün niteliği uygun bir şekilde tanımlanır. (Örneğin, uyarı yazıları, tabelalar, uygun olmayan ürünün ayrı bir yere alınarak izole edilmesi vb.).

Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet açılan birimin Kalite Birim Temsilcisi, bildirilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak en geç 5 işgünü içinde kök neden analizi çalışmasını yapar/yaptırır ve de çıkan kök neden ile ilgili kalıcı faaliyet(ler)i, faaliyetin sorumlusunu ve faaliyet için öngörülen termini belirleyerek formu, Kalite Koordinatörlüğüne iletir. Termin tarihi, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl şeklinde yazılır.

Kalite Koordinatörlüğü, gelen KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu'nda yazılı olan kök neden analizini ve alınacak kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumunu inceler. Bu aşamada Kalite Koordinatörlüğü, ilgili kök nedenin ve/veya kalıcı faaliyetin hatanın azaltılmasına veya tamamen ortadan kaldırılmasına yönelik olmadığına karar verir ise; ilgili kök neden analizini ve/veya kalıcı faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir kök neden analizi ve/veya kalıcı faaliyet planlanması isteyebilir ya da kalıcı faaliyet önerebilir.

5.2.4. Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyetin Kapatılması

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



UYGUN OLMAYAN HİZMETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.4
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	6 / 9

Kalite Koordinatörlüğü, kabulü yapılan faaliyetlerle ilgili verilmiş olan terminleri takip edebilmek amacı ile KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Formu'na kaydeder ve verilen bu terminler doğrultusunda takipleri gerçekleştirir. Takip iki farklı yöntemle yapılabilir:

1. Yerinde inceleme yapmayı gerektirmeyen ve sadece dokümantasyon değişikliği ya da yayımı ile kapatılabilecek durumda olan Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet'ler için, sadece ilgili dokümanın görülmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanması sonucu Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet kapatılır.
2. Yerinde inceleme yapmayı gerektiren durumlarda ise, Kalite Koordinatörlüğü, ilgili birime giderek yapılan kalıcı faaliyetleri yerinde görür. Faaliyetin kontrolünü yapacak temsilci, işin mahiyetine göre Koordinatörlük dışındaki personelden de yardımcı seçilebilir. Takibi yapan kişi, faaliyete ilişkin tespit ve önerisini KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu'na yazar, gerekli durumlarda objektif delilleri de bu forma ekler. Yapılan kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumu ve hatayı ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet, Kalite Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir.

Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet açılan birimin Kalite Birim Temsilcisi tarafından, herhangi bir haklı sebepten dolayı, verilen terminlerde faaliyetin gerçekleştirilemeyeceği tespit edilirse, bu durum Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir ve ek süre istenir. Kalite Koordinatörlüğü, gelen ek süre talebini Üst Yönetim ile sözlü olarak paylaşır. Üst Yönetim tarafından ek süre konusunda onay verilir ise; Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet'in kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır. Yeni termin verilmesi durumunda Kalite Koordinatörlüğü, KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Formu'ndaki termini değiştirir.

Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet'in kapatılması işlemi, KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu üzerinde "Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Kapatma Onayı" kısmının imzalanması ile tamamlanır. Düzeltici – İyileştirici - Önleyici Faaliyet'in kapatılma tarihi, KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Formu'ndaki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır. Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet'ün kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak bu listede gösterilir. Terminden sapılan güne göre, Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Kapanma Hızı hesaplanarak Listeye yazılır.

Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet kapatma işlemi gerçekleştirildikten sonra Kalite Koordinatörlüğü tarafından, Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet talep eden kişiye/birime, ilgili Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet'in kapandığına dair mail/yazı ile bilgilendirme yapılır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



UYGUN OLMAYAN HİZMETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.4
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	7 / 9

Kalite Koordinatörlüğü, zamanında kapatılmayan Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyetler ile ilgili olarak birim Kalite Birim Temsilcisine ve Üst Yönetime bilgi verir.

Kalite Koordinatörlüğü, kapattığı KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu’nu, varsa objektif delilleri de ekleyerek dosyalar.

5.2.5. Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyetin Kapanma Hızı Hesaplaması

Her Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet için kapanma tarihi baz alınarak Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Kapanma Hızı belirlenir. Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Kapanma Hızı % olarak hesaplanır. Kapanma Hızı hesaplanırken, aşağıda belirtilen skalaya göre erken kapanmalar “+” puan olarak eklenir, geç kapanmalar ise “-” puan olarak düşülür. Kapanma hızlarının toplanarak Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet sayısına bölünmesiyle ortalama Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Kapanma Hızı bulunmuş olur. Bulunan bu ortalama Kapanma Hızı, o dönem için, ilgili birimin Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Kapanma Hızı performansını gösterir.

Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Kapanma Hızı Puan Skalası:

- Faaliyet termin tarihi= Faaliyet kapatma tarihi ise; Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Kapanma Hızı %100 dür.
- Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet, belirlenen terminden sonra kapanmışsa “-” puan verilir.
 - 01-05 gün sonra kapanmışsa -10 puan
 - 06-10 gün sonra kapanmışsa -20 puan
 - 11-15 gün sonra kapanmışsa -30 puan
 - 16-20 gün sonra kapanmışsa -40 puan
 - 21-25 gün sonra kapanmışsa -50 puan
 - 26-üstü gün sonra kapanmışsa -100 puan
- Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet, belirlenen terminden önce kapanmışsa “+” puan verilir.
 - 1 gün önce kapanmışsa +5 puan
 - 2 gün önce kapanmışsa +7 puan
 - 3 gün önce kapanmışsa +9 puan
 - 4 gün önce kapanmışsa +11 puan
 - 5 gün önce kapanmışsa +13 puan
 - 6 gün önce kapanmışsa +15 puan

Örnek 1: Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet kapanma tarihi, belirlenen terminden 3 gün önce ise, o Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet için Kapanma Hızı:

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



UYGUN OLMAYAN HİZMETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.4
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	8 / 9

$100+9=109$ 'dir.

Örnek 2: Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet kapanma tarihi, belirlenen terminden 10 gün sonra ise, o Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet için Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet Kapanma Hızı:

$100-20=80$ 'dir.

5.5.Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyetlerin Takibi

Düzeltici – Önleyici – İyileştirici faaliyetlerde esas olan, bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sonucunda, belirlenmiş olan uygunsuzluk kök nedenlerinin ortadan kaldırılmasıdır. Bu nedenle planlanan Düzeltici – Önleyici – İyileştirici faaliyetler tamamlandıktan sonra, Kalite Koordinatörlüğü bu faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirir ve ne sıklıkla takip edileceğini belirler.

5.3. Süreç Performansı İzleme Hedefleri

Birimlerin aylık bazda hedeflerini takip ettiği Süreç Performans İzleme Hedefleri yılsonunda bir önceki yıl gerçekleştirmelerine göre belirlenir. Pozitif değerler için +1 puan yükseltir veya negatif değerler için -1 puan düşülür. Memnuniyet oranı hedeflerinde çıkan sonuç hedeften veya başarı oranından 5 puan düşük çıkarsa Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet açılmadan sonuç hakkında Yönetimin Gözden Geçirilmesi (YGG) raporunda detaylı inceleme yapılır. Ancak iki eğitim-öğretim döneminde üst üste 5 puan toleransı üzerinde düşük sonuç çıkması durumunda Düzeltici – Önleyici – İyileştirici Faaliyet süreci başlatılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

AFSÜ.FR.2 Genel İstek Formu

KK.FR.7 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Talep Formu

KK.FR.8 Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyet Takip Formu

KK.FR.13 Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu

SGDB.FR.5 Risk ve Fırsat İzleme Tablosu Formu

6.2.Dış Kaynaklı Dokümanlar

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartları

7. YÜRÜRLÜK ve REVİZYON

(1) Bu prosedür, Rektörlük Makamının onayı ile yürürlüğe girer. Bu prosedürün yürütülmesinden Rektör sorumludur.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



UYGUN OLMAYAN HİZMETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.4
Yayın Tarihi	22/09/2022
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	9 / 9

Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
-	-	İlk Yayın
001		

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan