	<b>Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi</b> <b>DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	003.FRM.004
		Yayın Tarihi	12/09/2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	1

## 1. AMAÇ

Bu prosedür, AYBÜ Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tespit edilen veya gelecekte ortaya çıkması muhtemel uygunsuzlukların sebeplerinin belirlenmesi ve düzeltilmesi, tekrarının önlenmesi amacıyla yapılacak çalışmalarını belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, AYBÜ'de mevcut ya da potansiyel uygunsuzlukların ve bu uygunsuzlukların sebeplerinin giderilmesi için yapılan tüm düzeltici faaliyetleri kapsar.

## 3. TANIMLAR

**Düzeltilici Faaliyet:** Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen faaliyetlerdir.

**Uygunluk:** Gerçekleştirilen hizmetlerle ilgili belirlenen şartlara uyulmaması durumu.

**Majör Uygunluk:** TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standart şartlarının uygulanmadığı veya kalite standartlarına uygunluğun ciddi bir şekilde etkilendiği eksikliklerdir.

**Minör Uygunluk:** TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standart şartlarının uygulanmasına karşın bu şartların uygulanmasında tespit edilen eksikliklerdir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	<b>Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi</b> <b>DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	003.FRM.004
		Yayın Tarihi	12/09/2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	2

**Dış Tetkik:** AYBÜ'de uygulanan Kalite Yönetim Sisteminin, TS EN ISO 9001:2015 standardına uygunluğunun, bağımsız kuruluş tetkikçisi tarafından denetlenmesidir.

**İç Tetkik:** AYBÜ'de uygulanan Kalite Yönetim Sisteminin, TS EN ISO 9001:2015 standardına uygunluğunun, iç tetkikçi tarafından planlı aralıklarla denetlenmesidir.

#### 4. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanması, revizyonu ve iptali, dağıtılması, arşivlenmesi, takibi ve kapatılmasından Kalite Koordinatörlüğü, uygulanmasından birim amirleri sorumludur.

#### 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

DÜF Talep Formu (XXXXX)


DÜF Takip Formu (XXXXX)

#### 6. UYGULAMA

6.1. AYBÜ'de verilmekte olan hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyet çalışmaları aşağıda belirtilen ancak bunlarla sınırlı olmayan durumlara dayalı olarak başlatılabilir;

- Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan faaliyetlerin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Eğitimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi,
- Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite hedeflerine erişme derecesi,
- Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	<b>Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi</b> <b>DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	003.FRM.004
		Yayın Tarihi	12/09/2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	3

- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Tetkik sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kaynakların yeterliği,
- Risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar,
- İstek, öneri, teşekkür ve şikayet kanallarına (kutu, e-mail vb) gelen hususlar.

6.2. AYBÜ'de yürütülmekte olan faaliyetlerle ilgili olarak akademik ve/ya idari personel tarafından DÖF Talep Formu (XXXXX) ABS üzerinden doldurulur.

6.3. İlgili birim yönetimi veya kalite koordinatörlüğü tarafından değerlendirilen ve DÜF başlatılması uygun görülen talepler ABS üzerinden DÜF Talep Formuna (XXXXX) numara verilerek kaydının yapılmasıyla başlatılır ve takip edilir.

6.4. İç tetkikçiler, tetkik sırasında tespit edilen uygunsuzlukları not alır ve tetkik bitiminde her bir uygunsuzluğu raporlar. İhtiyaç halinde uygunsuzluklar için ABS üzerinden **DÜF Talep Formu (XXXXX)** doldurarak giderilmesi ile ilgili gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlar. Tetkikçiler tarafından ABS üzerinden doldurulan DÜF talep formları, Kalite Koordinatörlüğü tarafından hemen onaylanır. Dış tetkik faaliyeti sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyet ihtiyacı, denetimi dış tetkikçiler tarafından Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü, dış tetkikçilerin taleplerini, ABS üzerinden DÜF Talep Formuna (XXXXX) kaydedip onaylayarak ilgili birime iletir ve faaliyetin başlatılmasını sağlar.

6.5. İlgili Birim Sorumlusu tarafından uygunsuzluğun nedenleri araştırılır, çözümü için gerekli olan çalışmalar verilen son tarihe kadar bitirilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	<b>Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi</b> <b>DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	003.FRM.004
		Yayın Tarihi	12/09/2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	4

Faaliyetin yeterli görülmediği veya zamanında yapılamadığı tespit edildiğinde en fazla iki defa Kalite Koordinatörlüğü tarafından ek bir süre verilebilir.

6.6. Gerçekleştirilen bütün düzeltici faaliyetler, ABS üzerinden DÜF Talep Formuna (XXXXX) ilgili Birim Sorumluları tarafından işlenir.

6.7. Düzeltici faaliyetin iç veya dış tetkikçi tarafından açılması durumunda düzeltici faaliyet, iç veya dış tetkikçi tarafından tekrar incelenir. Herhangi bir uygunsuzluk veya eksiklik görülmediği takdirde düzeltici faaliyet iç veya dış tetkikçi tarafından Kalite Koordinatörlüğü aracılığıyla kapatılır.

6.8. Düzeltici faaliyetin iç veya dış tetkikçi tarafından açılmadığı durumlarda, düzeltici faaliyet Kalite Koordinatörlüğü tarafından incelenir. Herhangi bir uygunsuzluk veya eksiklik görülmediği takdirde düzeltici faaliyet Kalite Koordinatörlüğü tarafından kapatılır.

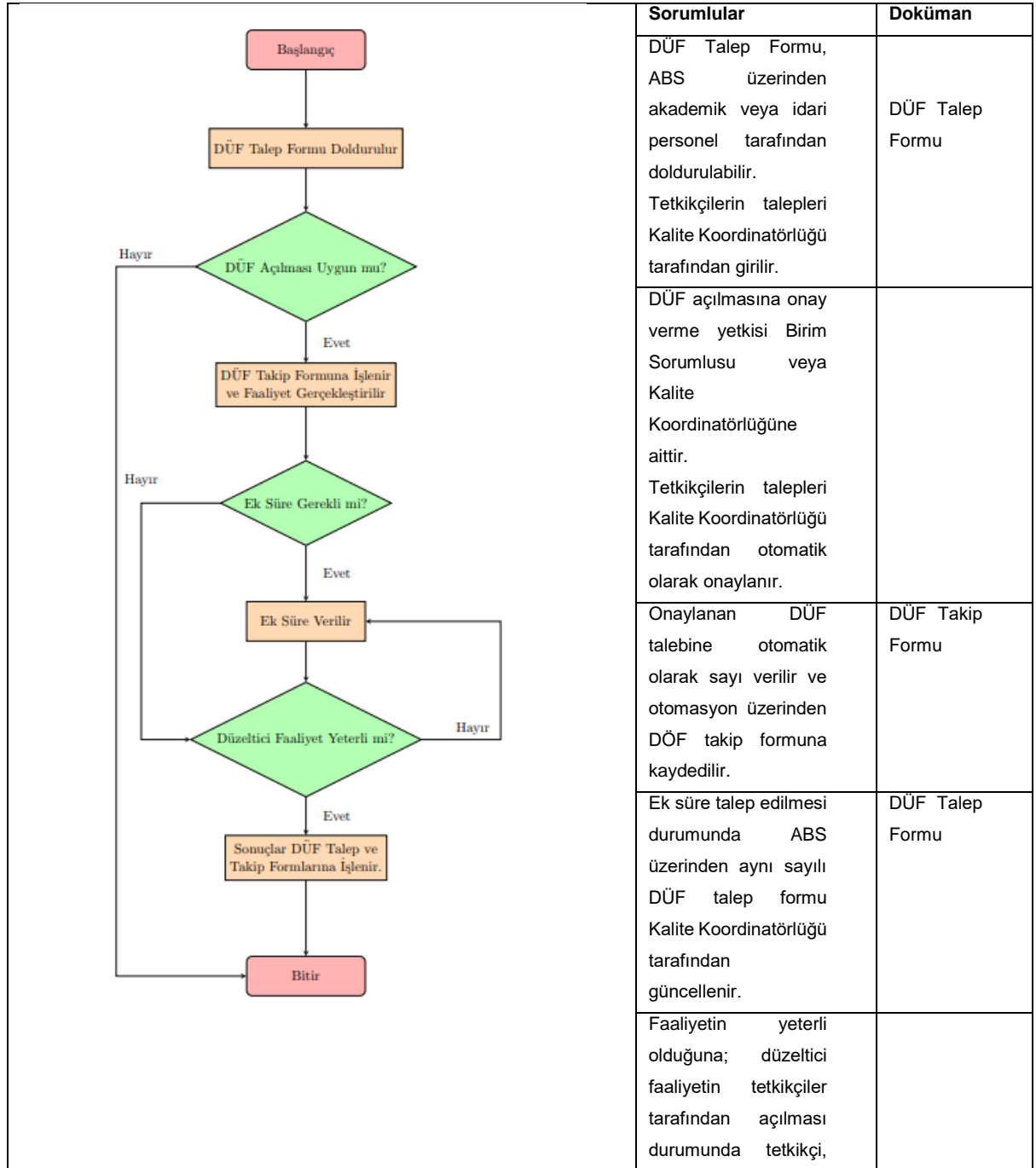
6.9. Uygunsuzlukları gidermek ve tekrarını önlemek amacıyla talep edilen düzeltici faaliyetlerin zamanında yerine getirilip getirilmediği ve sonuçlarının etkinliği Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilir. Süreç, DÖF Takip Formu'ndan (XXXXX) izlenir.

6.10. Tüm düzeltici ve önleyici faaliyet çalışma sonuçları, Kalite Koordinatörlüğü tarafından YGG toplantılarında raporlanır ve sunulur.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	<b>Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi</b> <b>DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	003.FRM.004
		Yayın Tarihi	12/09/2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	5

## 7. İŞ AKIŞ ŞEMASI



Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	<b>Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi</b> <b>DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	<b>003.FRM.004</b>
		Yayın Tarihi	<b>12/09/2024</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	<b>6</b>

	diğer durumlarda Kalite Koordinatörlüğü tarafından karar verilir.	
	Düzeltilici faaliyetin sonucu, DÜF Talep Formuna Kalite Koordinatörlüğü tarafından işlenir. Otomasyon aracılığıyla sonuç, DÜF Takip Formuna otomatik olarak aktarılır. DÜF Takip Formu Kalite Koordinatörlüğü tarafından YGG toplantısında rapor olarak sunulur.	DÜF Talep Formu DÜF Takip Formu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör