

	UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-0003
		Yayın Tarihi	10.06.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde sunulan faaliyetlerin her aşamasında tespit edilen uygunsuzluklar ile sebeplerinin belirlenmesi, giderilmesi, tekrarı ve muhtemel uygunsuzların önlenmesine yönelik yöntemleri oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve uygulamasından Kalite Koordinatörü ayrıca prosedür içerisinde kendilerine sorumluluk verilen personelde uygulamadan sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. DÖF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet.

4.2. YGG: Yönetimin Gözden Geçirilmesi.

4.3. Uygunsuzluk: Bir şartın yerine gerilmemesi.

4.4. Düzeltici Faaliyet: İşleyişte uygunsuzluğa yol açan ve tekrarlanan uygunsuzluk sebeplerini araştırarak ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir.

4.5. Önleyici Faaliyet: İşlerde uygunsuzluğa yol açma ihtimali bulunan potansiyel uygunsuzluk sebeplerini araştırarak ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir. (Ramak kala)

4.6. DÖFTF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu.

5. UYGULAMALAR

5.1. Uygunsuzluğun Tespiti

Uygunsuzluğa ilişkin düzeltici ve önleyici faaliyet gerektiğine yönelik talep veya tespitler aşağıdaki bilgi kaynakları yoluyla elde edilebilir.

- Tetkik raporları,
- Paydaş istek, öneri ve şikâyetleri,
- YGG toplantısında alınan kararlar,
- Kanuni yükümlülükler,
- Paydaş memnuniyet anket sonuçları,
- Proses kontrolleri,
- Kalite sistem uygulamaları,
- Veri analiz çalışma sonuçları,

5.2. Düzeltici / Önleyici Faaliyet Adımları

5.3. DÖF Talep İşlemleri

Düzeltici Faaliyet: Ortaya çıkmış bir **uygunsuzluğun nedenini ortadan kaldırmaya yönelik** yapılan faaliyettir.

Amacı, aynı hatanın veya sorunun tekrar yaşanmasını önlemektir.

Örnek:

Bir öğrenci şikâyeti sonucu birim içindeki e-posta iletişimlerinin düzensiz olduğu tespit edilmiştir. İnceleme sonucu, gelen taleplerin kayıt altına alınmadığı anlaşılmış ve bu nedenle bazı taleplerin yanıtlanmadığı görülmüştür. Düzeltici faaliyet olarak, tüm taleplerin kayıt altına alınacağı bir takip sistemi kurulması kararı alınır.

Düzeltici Faaliyet: Sorun oldu → Neden oldu → Bir daha olmasın.

Önleyici Faaliyet: Henüz oluşmamış ama oluşma **potansiyeli olan bir uygunsuzluğun nedenini ortadan kaldırmaya** yönelik faaliyettir.

Amacı, muhtemel sorunların hiç yaşanmadan önüne geçmektir.

Örnek:

Yeni açılacak bir bölümde, gelecekte oluşabilecek öğrenci memnuniyetsizliğini önlemek amacıyla, dönem başında

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Dr. Öğr. Üyesi Anıl AY Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü Temsilcisi	Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı	Doç. Dr. Şenol Kandemir Kalite Yönetimi Koordinatörü

	UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-0003
		Yayın Tarihi	10.06.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

anketle beklenti analizi yapılır ve program içerikleri buna göre gözden geçirilir. Böylece oluşabilecek bir uygunsuzluk daha ortaya çıkmadan önlenmiş olur.

Önleyici Faaliyet: Sorun olmadı ama olabilir → Önceden önlem alalım.

Tespit edilen mevcut uygunsuzluklarla ilgili düzeltici/önleyici faaliyet talepleri “FRM-0068-Düzeltilici Önleyici Faaliyet Talep Formu”nun ilgili kısımları doldurularak birim yöneticisi tarafından değerlendirilir ve Kalite Yönetimi Koordinatörüne gönderilir.

Düzeltilici/Önleyici faaliyet talebi yapılan uygunsuzluk ve sebebi, Kalite Yönetimi Koordinatörü tarafından talebin, düzeltici veya önleyici faaliyet olup olmadığı veya bir iyileştirme isteği olup olmadığı, kendileri veya alanında uzman kişilerden görüş alınarak değerlendirilir.

5.4. DÖF Kaydının Yapılması

Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü tarafından yapılan değerlendirme sonucunda DÖF talebi sisteme uygun ise, faaliyetin türü belirlenip, faaliyet türü kısmı doldurulur, DÖF “FRM-0070-Düzeltilici Önleyici Faaliyet Takip Formu”na kaydedilir. Formdaki sıra numarası DÖF numarası olur, DÖFTF’na işlenir. DÖF açılma tarihi DÖF’in karar tarihidir.

DÖF talebi uygun değilse DÖF takip Formuna kaydedilmez ve gerekçesiyle birlikte reddedilir. DÖF Takip Formu, her yılın başında 01 numarasıyla başlayıp o yılın 31 Aralıkta sona erecek şekilde yıllık olarak tutulur.

Kalite Yönetimi, DÖF Takip Formuna kaydedilen DÖF Formu’nu kök neden ve faaliyetler belirlenmek üzere ilgili birime gönderir.

5.5. DÖF Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

DÖF açılan Birim Kalite Kurulu, uygunsuzluğa yönelik olarak yapacağı faaliyetleri, sorumlu ve termin belirtmek sureti ile form üzerine kaydeder ve birim yöneticisine onaylatır.

DÖF açılan Birim Kalite Kurulu, kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve eğer gerekiyorsa ilk etapta acil geçici faaliyetleri başlatır. (Bu faaliyetler uygunsuzluğun devam etmemesi için sürecin durdurulmasını da gerektirebilir.) Birim Kalite Kurulu, başlattığı geçici faaliyetleri DÖF Formu’nun ilgili kısmına yazar ve Kalite Yönetimi Koordinatörlüğüne bildirir. Kalite Yönetimi 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. Birim Kalite Kurulu, 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.).

DÖF açılan Birim Kalite Kurulu, 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 Yönetimi Koordinatörlüğüne iletir. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır.

Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü, gelen DÖF Formu’nda yazılı olan kök nedeni ve alınacak kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumunu inceler. Bu aşamada Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü, ilgili kök nedenin ve/veya kalıcı faaliyetin hatanın tamamen ortadan kaldırılmasına yönelik olmadığına karar verir ise; ilgili kök neden ve/veya kalıcı faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir kök neden ve/veya kalıcı faaliyet planlanması isteyebilir ya da kalıcı faaliyet önerebilir.

Kök neden ve faaliyetleri belirlenen DÖF formlarının aslı saklanmak üzere Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü’ne iletilir ve onaylanan formun elektronik kopyası ilgili kişi ya da Birim Kalite Kuruluna iletilir.

5.6. Düzeltici / Önleyici Faaliyetlerin Kontrolü

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Dr. Öğr. Üyesi Anıl AY Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü Temsilcisi	Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı	Doç. Dr. Şenol Kandemir Kalite Yönetimi Koordinatörü

	UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-0003
		Yayın Tarihi	10.06.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

Planlanan düzeltici veya önleyici faaliyetlerin, öngörülen sürede kontrolü birim kalite kurulu, Kalite Yönetimi Koordinatörü ve/veya faaliyeti talep eden tarafından kontrol edilir. Gerekğinde bir uzman görüşüne başvurulabilir. Uygunsuzluğun nedenlerinin giderilmediği yetersiz olduğu kanaati oluşur ise yeni bir formu doldurularak tekrar çalışma istenebilir ve durum DÖTF’nda ayrıca açıklanır.

5.7. Düzeltici / Önleyici Faaliyetlerin Takibi

Kalite Koordinatörü, düzeltici ve önleyici faaliyetleri, “FRM-0070-Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Formuna” kaydeder, takibini ve güncellemesini yapar.

Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür. Bu prosedür kapsamında oluşan kayıtlar “PRD-0004-Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne” göre saklanır. Düzeltici ve önleyici faaliyetler sonucunda yeni doküman veya değişiklik ihtiyacı olduğunda “PRD-0005-Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürüne” göre gerekli değişiklikler yapılır.

5.8. DÖF’ ün Kapatılması

Kalite Koordinatörlüğü, kabulü yapılan faaliyetlerle ilgili verilmiş olan terminleri takip edebilmek amacı ile DÖF takip çizelgesine kaydeder ve verilen bu terminler doğrultusunda takipleri gerçekleştirir. Takip iki şekilde olabilir.

1-Reel olarak bölüme gitmeyi gerektirmeyen ve sadece dokümantasyon değişikliği ya da yayını ile kapatılabilecek durumda olan DÖF’ ler için, sadece ilgili dokümanın görülmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanması sonucu DÖF kapatılır.

2-Reel olarak bölüme gidip yerinde tespit yapılması gereken durumlarda ise, Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü adına bir temsilci, ilgili birime giderek yapılan kalıcı faaliyetleri yerinde görür. Faaliyetin kontrolünü yapacak temsilci, işin mahiyetine göre Koordinatörlük dışındaki personelden de seçilebilir.

Takibi yapan kişi, faaliyete ilişkin tespit ve önerisini forma yazar, gerekli durumlarda objektif delilleri de forma ekler. Yapılan kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumu ve hatayı ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse DÖF, Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir.

DÖF açılan Birim Kalite Kurulu tarafından, herhangi bir haklı sebepten dolayı, verilen terminlerde faaliyetin gerçekleştirilemeyeceği tespit edilirse, bu durum Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü’ ne bildirilir ve ek süre istenir. Kalite Yönetimi Koordinatörü tarafından ek süre konusunda onay verilir ise; DÖF’ün kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır. Yeni termin verilmesi durumunda Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü, DÖF takip çizelgesindeki termini değiştirir.

DÖF’ ün kapatılması işlemi, form üzerinde “DÖF Kapatma Onayı” kısmının imzalanması ile tamamlanır. DÖF’ün kapatılma tarihi, DÖF Takip Listesi’ndeki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır. Şayet DÖF kapatılması uygun değilse birime mail ya da telefon ile bilgilendirme yapılarak faaliyetin gözden geçirilmesi istenir. DÖF’ün kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak çizelgede gösterilir.

Kalite Koordinatörlüğü, kapattığı DÖF formunu, varsa objektif delilleri de ekleyerek dosyalar. Kapatma onayı verilen formu bilgilendirme amacıyla birime elektronik ortamda gönderir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

- PRD-0005-Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
- PRD-0004-Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü
- FRM-0068-Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu
- FRM-0070-Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Formu

6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Dr. Öğr. Üyesi Anıl AY Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü Temsilcisi	Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı	Doç. Dr. Şenol Kandemir Kalite Yönetimi Koordinatörü

	UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-0003
		Yayın Tarihi	10.06.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

- TS EN ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi-Şartları

7. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Dr. Öğr. Üyesi Anıl AY Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü Temsilcisi	Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı	Doç. Dr. Şenol Kandemir Kalite Yönetimi Koordinatörü