



UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-004
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	24.11.2022
Revizyon No	01
Sayfa	1/5

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.09.2020	İlk yayın
01	24.11.2022	Revizyon

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, saptanmış veya potansiyel uygunsuzlukların tespiti ve bunların ortadan kaldırılarak kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Malatya Turgut Özal Üniversitesi'ndeki tüm birimleri ve uygunsuzlukları kapsar.

3. TANIMLAR

Uygunluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmesi.

Uygunsuzluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilememesi.

Saptanmış (Mevcut) Uygunsuzluk: Uygunsuzluğun ortaya çıktığının tespit edilmiş olması.

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

Düzeltilici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

DF: Düzeltici Faaliyet

MTÜ Stratejik Plan: Malatya Turgut Özal Üniversitesi'nin Stratejik Planı

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden Yönetim Temsilcisi adına Kalite Koordinatörü sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

5. UYGULAMA

5.1. Uygunsuzluk Kaynakları

MTÜ Kalite Yönetim Sistemi, öğrenci ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı ve memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlar. Bu amaca ulaşabilmek için çeşitli gerekliliklerin yerine getirilmesini sağlamaya çalışır. Bu gereklilikler temel olarak; yasal mevzuatta, ilgili standartlarda ve MTÜ Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Dolayısıyla, bu gerekliliklere



UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-004
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	24.11.2022
Revizyon No	01
Sayfa	2/5

uygun olmayan tüm durumlar ile güncel (mevcut) MTÜ Stratejik Plan'da ulaşılamayan hedefler kalite yönetim sistemi için bir uygunsuzluk olarak tanımlanır.

Uygunsuzluk Kaynakları Başlıkları;

İç Denetim Uygunsuzluğu
Dış Denetim Uygunsuzluğu
Öğrenci Memnuniyetsizliği
Dış Paydaş Memnuniyetsizliği
Çalışan Memnuniyetsizliği
Risk Analizi
İSG ve Çevre Uygunsuzlukları
MTÜ Stratejik Planı

5.2. DF Yönetimi

5.2.1. DF Talep Edilmesi İşlemleri

Mevcut/potansiyel uygunsuzluklar tüm personel tarafından tespit edilebilir. Uygunsuzluğu tespit eden personel, DF Formu doldurur. Personel, DF Formu'nu doğrudan Kalite Koordinatörlüğüne iletebileceği gibi biriminin Kalite Sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da iletebilir.

DF talep eden kişi/birim, DF Formu'nda, uygunsuzluğu tespit eden kişi/birim tarafından doldurulacağı belirtilen bölümü doldurur. DF talep eden kişinin/birimin, formu doldururken, Faaliyet Türü seçimi konusunda tereddüdü varsa bu kısımları boş bırakabilir. DF talep eden kişi/birim tarafından, uygunsuzluğun tanımı anlaşılır ve somut bir biçimde yazılır ve imza atılarak/paraflanarak Form, Kalite Koordinatörlüğüne gönderilir.

5.2.2. DF Kaydının Yapılması İşlemleri

Kalite Koordinatörlüğü, gelen Formu inceleyerek, Formun, DF talep eden kişi/birim tarafından doldurulan (veya boş bırakılan) Faaliyet Türü ve Uygunsuzluk Kaynağı kısımlarındaki tamamlanabilir eksiklikleri veya düzeltilebilir hataları giderir.

DF talebi sisteme uygunsa, Düzeltici Faaliyet (DF) Takip Listesi'ne kaydedilir ve Listedeki sıra numarasına göre DF Formu'na "DF NO" verilir. DF Takip Listesi'ne kayıt tarihi, DF'nin açılış tarihidir. DF talebi sisteme uygun değilse DF Takip Listesi'ne kaydedilmez ve gerekçesiyle birlikte reddedilir.

Kalite Koordinatörlüğü, DF Takip Listesi'ne kaydedilen DF Formu'nu kök neden ve faaliyetler belirlenmek üzere ilgili birime gönderir.



UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-004
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	24.11.2022
Revizyon No	01
Sayfa	3/5

5.2.3. DF Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

DF açılan birimin Kalite Sorumlusu, uygunsuzluğa yönelik olarak yapacağı faaliyetleri, sorumlu ve termin belirtmek sureti ile Form üzerine kaydeder ve Birim Yöneticisine veya İlgili Birim Sorumlusuna onaylatır.

DF açılan birimin Kalite Sorumlusu, kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve eğer gerekiyorsa ilk etapta acil geçici faaliyetleri başlatır. (Bu faaliyetler uygunsuzluğun devam etmemesi için sürecin durdurulmasını da gerektirebilir.) Kalite Sorumlusu, başlattığı geçici faaliyetleri DF 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 Sorumlusu, 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 vb.).

DF açılan birimin Kalite Sorumlusu, bildirilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak en geç 5 iş günü 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. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır.

Kök nedenler analiz edilirken 5 Neden Metodolojisi kullanılabilir. Amaç; hataya sebebiyet veren en az 5 nedeni bulup son nedenden başlayıp ilk nedene kadar tüm nedenler hakkında iyileştirmeler planlayabilmek ve hatasızlaştırmayı sağlayabilmektir.

Kalite Koordinatörlüğü, gelen DF Formu'nda yazılı olan kök nedeni ve alınacak kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumunu inceler. Bu aşamada Kalite 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 DF formlarının aslı saklanmak üzere Kalite Koordinatörlüğüne iletilir ve onaylanan formun elektronik kopyası ilgili kişi ya da Kalite Sorumlusuna iletilir.

5.2.4. DF' in Kapatılması

Kalite Koordinatörlüğü, kabulü yapılan faaliyetlerle ilgili verilmiş olan terminleri takip edebilmek amacı ile, DF Takip Listesi'ne 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 DF' ler için, sadece ilgili dokümanın görülmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanması sonucu DF kapatılır.

2-Reel olarak bölüme gidip yerinde tespit yapılması gereken durumlarda ise, Kalite 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



UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-004
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	24.11.2022
Revizyon No	01
Sayfa	4/5

yönelik olduğu tespit edilirse DF, Kalite Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir.

DF açılan birimin Kalite Sorumlusu 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 Yönetim Temsilcisi veya Kalite Koordinatörü ile paylaşır. Yönetim Temsilcisi veya Kalite Koordinatörü tarafından ek süre konusunda onay verilir ise; DF'nin kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır. Yeni termin verilmesi durumunda Kalite Koordinatörlüğü, DF Takip Listesi'ndeki termini değiştirir.

DF' ün kapatılması işlemi, Form üzerinde "DF Kapatma Onayı" kısmının imzalanması ile tamamlanır. DF'nin kapatılma tarihi, DF Takip Listesi'ndeki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır. Şayet DF kapatılması uygun değilse birime mail ya da telefon ile bilgilendirme yapılarak faaliyetin gözden geçirilmesi istenir. DF'nin kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak Listede gösterilir.

Kalite Koordinatörlüğü, zamanında kapatılmayan DF' ler ile ilgili olarak birim Kalite Sorumlusuna ve Yönetim Temsilcisine veya Kalite Koordinatörü' ne bilgi verir.

Kalite Koordinatörlüğü, kapattığı DF Formu'nu, varsa objektif delilleri de ekleyerek dosyalar. Kapatma onayı verilen formu bilgilendirme amacıyla birime elektronik ortamda gönderir.

5.2.5. DF Kapanma Hızı Hesaplanması

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

DF Kapanma Hızı Puan Skalası:

*DF termin tarihi=DF kapatma tarihi ise DF Kapanma Hızı % 100 dür.

*DF, 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

*DF, 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



UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-004
İlk Yayın Tarihi	01.09.2020
Revizyon Tarihi	24.11.2022
Revizyon No	01
Sayfa	5/5

6 gün önce kapanmışsa +15 puan

Örnek1: DF kapanma tarihi, belirlenen terminden 2 gün önce ise, o DF için DF Kapanma Hızı: $100+07=107$ dir.

Örnek2: DF kapanma tarihi, belirlenen terminden 5 gün sonra ise, o DF için DF Kapanma Hızı: $100-10=90$ dir.

5.3. MTÜ Stratejik Plan Hedeflerinden Doğan Düzeltici Faaliyetler

Stratejik Planda 3'er aylık periyotlarda toplanan gerçekleştirmeler için belirlenen yıllık hedeflere ulaşamaması durumunda hedefle ilgili düzeltici faaliyet başlatılır.

Birimlerde yapılan memnuniyet ölçümlerinde bir önceki yıl sonucu dikkate alınır. Önceki yıla göre %5 puandan daha fazla düşüş söz konusu ise düzeltici faaliyet başlatılır.

5.4. Risk Analizinden Doğan Düzeltici Faaliyetler

Yılda bir kez kesin olmak üzere birimler tarafından yapılan Risk Analizleri, Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından, risk analizi ile tespit edilen "risk giderici" aksiyonlar için düzeltici faaliyet başlatılarak ilgili birime kök neden analizi ve yapılacak olan faaliyetlerin belirlenmesi amacı ile yönlendirilir. Birim, bu prosedürün "5.2.3 DF Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler" başlığı ile tanımlanan yöntem ile DF işlemlerini gerçekleştirir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- DŞ-001 TS EN ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- FR-0008-Düzeltilici Faaliyet (DF) Formu
- LS-002- Düzeltilici Faaliyet (DF) Takip Listesi
- PL-010-Malatya Turgut Özal Üniversitesi 2022-2026 Stratejik Planı
- İA-006- Yeni Doküman Hazırlama İş Akışı
- İA-007- Doküman Revizyonu İş Akışı
- İA-008- Doküman İptali İş Akışı
- İA-009- Düzeltilici Faaliyet İş Akışı