



# UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-02
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	18.04.2016
Revizyon No	01
Sayfa	1/4

## Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	08.08.2015	İlk Yayın
01	18.04.2016	Yürürlük yetkilisinin değişimi

## 1. AMAÇ

Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici önleyici faaliyetler prosedürünün amacı; tespit edilmiş uygunsuzluk veya potansiyel uygunsuzluk durumlarının saptanması ve olumsuzlukların giderilerek kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'ndaki tüm birimleri ve her türlü uygunsuzluğu Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici önleyici faaliyetler prosedürü 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.

**Önleyici Faaliyet:** Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**Düzeltilici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.(Önleyici faaliyet uygunsuzluğun oluşumunu önlemek için yapılırken, düzeltici faaliyet uygunsuzluğu gidermek ve tekrarını önlemek için yapılır.)

**DÖF:** Düzeltici ve Önleyici Faaliyet

## 4. SORUMLULUKLAR

Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici önleyici faaliyetler prosedürünün hazırlanması ve yönetiminden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Uygunsuzluk Kaynakları

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi, öğrenci ve diğer paydaşların ihtiyaç-beklentilerini karşılamayı, memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlar. Belirlenen hedeflere ulaşabilmek için çeşitli şartların yerine getirilmesi gerekir ve bunları sağlamaya çalışır. Bu şartlar; yasal mevzuatta, ilgili standartlarda

Hazırlayan  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

Sistem Onayı  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR

Yürürlük Onayı  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



# UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-02
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	18.04.2016
Revizyon No	01
Sayfa	2/4

ve Toros Üniversitesi MYO Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Dolayısıyla, bu gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar, kalite yönetim sistemi için bir uygunsuzluk olarak tanımlanır.

## 5.2. DÖF Yönetimi

### 5.2.1. DÖF Talep Edilmesi İşlemleri

Uygunsuzluk/potansiyel uygunsuzlukların tespiti tüm personel tarafından yapılabilir. Uygunsuzluğu tespit eden personel, **FR-45-Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet (DÖF) Formu** doldurur. DÖF Formu 'nu doğrudan Kalite Yönetimi ve Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğüne iletilebileceği gibi biriminin Kalite Sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da iletilebilir.

DÖF talep eden kişi/birim veya uygunsuzluğu tespit eden kişi/birim tarafından, DÖF formu'nda doldurulması gereken bölümü doldurur. DÖF talep eden kişinin/birimin, formu doldururken, Faaliyet türü ve tekrarlayan uygunsuzluk olup olmadığı konusunda tereddüdü varsa bu kısımları boş bırakabilir. DÖF talep eden kişi/birim tarafından, uygunsuzluğun tanımı anlaşılır ve somut bir biçimde yazılır ve imza atılarak/paraflanarak form, Kalite Yönetimi ve Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğüne gönderilir.

### 5.2.2. DÖF Kaydının Yapılması İşlemleri

Kalite Yönetimi ve Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğü, gelen formu inceleyerek, formun, DÖF talep eden kişi/birim tarafından doldurulan (veya boş bırakılan) faaliyet türü, tekrarlayan uygunsuzluk ve tespit türü kısımlarındaki tamamlanabilir eksiklikleri veya düzeltilebilir hataları giderir.

DÖF talebi sisteme uygunsa, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet (DÖF) Takip Listesi'ne kaydedilir ve Listedeki sıra numarasına göre DÖF Formu'na "DÖF NO" verilir. DÖF Takip Listesi'ne kayıt tarihi, DÖF'ün açılış tarihidir. DÖF talebi sisteme uygun değilse DÖF Takip Listesi'ne kaydedilmez ve gerekçesiyle birlikte reddedilir. DÖF Takip Listesi, her yılın başında 01 numarasıyla başlayıp o yılın 31 Aralığında sona erecek şekilde yıllık olarak tutulur.

Kalite Yönetimi ve Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğü, DÖF Takip Listesi'ne kaydedilen DÖF Formu'nu, DÖF'ün ilgili olduğu birime gönderir.

### 5.2.3. DÖF Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

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

DÖF 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 DÖF 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 önerilebilir. 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, tabelalar, uygun olmayan ürünün ayrı bir yere alınarak izole edilmesi vb.).

DÖF açılan birimin Kalite Sorumlusu, 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. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır.

Hazırlayan  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

Sistem Onayı  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR

Yürürlük Onayı  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



# UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-02
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	18.04.2016
Revizyon No	01
Sayfa	3/4

Kök nedenler analiz edilirken 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.

Kalite Koordinatörlüğü, gelen DÖF 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 öldürülmesine ve 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.

## 5.2.4. DÖF'ün Kapatılması

Kalite Koordinatörlüğü, kabulü yapılan faaliyetlerle ilgili verilmiş olan terminleri takip edebilmek amacı ile, DÖF Takip Listesi'ne kaydeder ve verilen bu terminler doğrultusunda takipleri gerçekleştirir. Takip 2 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 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 Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir.

DÖF 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 yardımcısı) ile paylaşır. Yönetim Temsilcisi (veya yardımcısı) tarafından ek süre konusunda onay verilir ise; DÖF'ün kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır. Yeni termin verilmesi durumunda Kalite Koordinatörlüğü, DÖF Takip Listesi'ndeki 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. DÖF'ün kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak Listede gösterilir. Terminden sapılan güne göre, DÖF Kapanma Hızı hesaplanarak Listeye yazılır.

DÖF kapatma işlemi gerçekleştikten sonra Kalite Koordinatörlüğü tarafından, DÖF talep eden kişiye/birime, ilgili DÖF'ün kapandığına dair mail/yazı ile bildirim yapılır.

Kalite Koordinatörlüğü, zamanında kapatılmayan DÖF'ler ile ilgili olarak birim Kalite Sorumlusuna ve Yönetim Temsilcisine (veya yardımcısına) bilgi verir.

Kalite Koordinatörlüğü, kapattığı DÖF Formu'nu, varsa objektif delilleri de ekleyerek dosyalar.

Hazırlayan  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

Sistem Onayı  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR

Yürürlük Onayı  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-02
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	18.04.2016
Revizyon No	01
Sayfa	4/4

### 5.2.5. DÖF Kapanma Hızı Hesaplaması

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

DÖF Kapanma Hızı Puan Skalası:

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

\*DÖF, 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

\*DÖF, 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

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

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

**Geçici Madde:** DÖF kapatma hızı hesaplaması, belgenin alınması sürecinden itibaren açılacak DÖF’ lerde yapılacaktır.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

### 6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- DD-02 Kalite Yönetim Sistemi Şartları

### 6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- FR-45-Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet (DÖF) Formu
- LS-03- Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet (DÖF) Takip Listesi

Hazırlayan  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

Sistem Onayı  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR

Yürürlük Onayı  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR