



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE
İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman No: PRD-0006
Revizyon No: 02
Yayın Tarihi: 15.10.2020
Revizyon Tarihi: 18.07.2022
Sayfa No: 1/4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; saptanmış veya potansiyel uygunsuzlukların tespiti ve bunların ortadan kaldırılarak Harran Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi (HÜKYS)'nin sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, HÜKYS'nde uygulanacak bütün faaliyetler ile ilgili standart kapsamındaki bütün birimleri ve bu birimlerdeki uygunsuzlukları kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanması ve gözden geçirilmesinden Kalite Koordinatörlüğü sorumludur. Uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

4. TANIMLAR

- Uygunluk:** Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmesi durumudur.
- Uygunsuzluk:** Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmemesi durumudur.
- Potansiyel Uygunsuzluk:** Henüz uygunsuzluğun ortaya çıkmadığı, fakat çıkma olasılığının bulunduğu durumudur.
- İyileştirici Faaliyet:** Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyettir.
- Düzeltilici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyettir.
- KYS:** Kalite Yönetim Bilgi Sistemi.

5. UYGULAMA

5.1. Uygunsuzluk Kaynakları

HÜKYS, 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 HÜKYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Dolayısıyla, bu gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar ile güncel (mevcut) Harran Üniversitesi Stratejik Planı'nda ulaşılamayan hedefler kalite yönetim sistemi için uygunsuzluk olarak tanımlanır.

5.2. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Yönetimi

İAŞ-0002 DİF Talebi İş Akışı ile aşağıda bahsi geçen tüm süreç akış şeması olarak gösterilmiştir.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE
İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman No: PRD-0006
Revizyon No: 02
Yayın Tarihi: 15.10.2020
Revizyon Tarihi: 18.07.2022
Sayfa No: 2/4

5.2.1. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Talep Edilmesi

Mevcut/potansiyel uygunsuzluklar tüm personel tarafından tespit edilebilir. Uygunsuzluğu tespit eden personel, Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında bulunan Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KYS) platformu üzerinden talepte bulunabilir. TLM-0002 KYS Talep Bildirme Talimatında tanımlandığı şekliyle uygunsuzluk Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir. Düzeltici ve iyileştirici faaliyet (DİF) talep eden kişi tarafından, uygunsuzluğun tanımı anlaşılır ve somut bir biçimde yazılmalı, gerekirse konu ile ilgili dosyalar da dosya yükleme alanına yüklenerek talep Kalite Koordinatörlüğüne iletilmelidir.

5.2.2. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Kaydının Yapılması

Kalite Koordinatörlüğü, gelen talebi inceleyerek DİF talep eden kişi tarafından doldurulan kısımlardaki tamamlanabilir eksiklikleri veya düzeltilebilir hataları giderir. DİF talebi açılmaya uygunsa, ilgili birimin Kalite Sorumlusu tarafından KYBS platformunun süreç iyileştirme menüsünden faaliyeti başlatmasına yönelik sistemsel onayı Kalite Koordinatörlüğü tarafından verilir. Sistemsel onayı verilen DİF, KYS platformunun “DİF Listele” bölümünde görüntülenebilir. DİF talebi sisteme uygun değilse DİF takip listesine kaydedilmez ve gerekçesiyle birlikte reddedilir. DİF’ler sistemin otomatik olarak oluşturduğu bir takip numarası ile takip edilir ve kronolojik olarak listelenir.

5.2.3. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

DİF açılmasına onay verilen talep için, Kurumsal Yönetim Bilgi Sistemi (KYBS) platformunda süreç iyileştirme faaliyeti başlatılır. Birimin Kalite Sorumlusu, uygunsuzluğa yönelik olarak yapacağı faaliyetleri, sorumlu/sorumluları ve termin (belirlenen zaman) belirtmek sureti ile KYBS’de başlatır ve sonuçlanana kadar tüm faaliyetleri/işlemleri yürütür. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır. Kalite Koordinatörlüğü, KYBS’de başlatılan iyileştirme faaliyetlerinin tanımını, iyileştirme yöntemini, sorumlularını ve termin tarihini inceleyerek faaliyetlerin sisteme uyumunu inceleyebilir. Bu aşamada Kalite Koordinatörlüğü, ilgili ana nedenin ve/veya kalıcı faaliyetin hatanın/uygunsuzluğun ortadan kaldırılmasına yönelik olmadığına karar verir ise; ilgili ana neden ve/veya kalıcı faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir ana neden ve/veya kalıcı faaliyet planlanması isteyebilir ya da kalıcı faaliyet önerebilir.

5.2.4. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetin Kapatılması

Kalite Koordinatörlüğü, kabulü yapılan faaliyetlerle ilgili verilmiş olan terminleri ve yürütülen faaliyetleri KYBS’de İyileştirme İzleme bölümünden listeleterek takip eder. Takip iki şekilde olabilir:

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

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE
İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman No: PRD-0006
Revizyon No: 02
Yayın Tarihi: 15.10.2020
Revizyon Tarihi: 18.07.2022
Sayfa No: 3/4

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, tüm faaliyetleri sisteme yükler, gerekli durumlarda objektif delilleri de ekler. Yapılan kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumu ve hatayı ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse DİF, Kalite Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda birime mail ya da telefon ile bilgilendirme yapılarak faaliyetin gözden geçirilmesi veya yeni faaliyet düzenlenmesi talep edilir.

DİF açılan birimin Kalite Sorumlusu tarafından, herhangi bir haklı sebepten dolayı, verilen terminlerde faaliyetin gerçekleştirilemeyeceği tespit edilirse, bu durum Kalite Koordinatörlüğü'ne bildirilir ve ek süre istenir. Kalite Koordinatörü tarafından ek süre konusunda onay verilir ise; DİF'in kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır. Yeni termin verilmesi durumunda Kalite Koordinatörlüğü, DİF'in sistemdeki termin tarihini değiştirir.

DİF'in kapatılması işlemi, elektronik form üzerinde durum kısmının "Tamamlandı" olarak değiştirilmesiyle tamamlanır.

5.3. Harran Üniversitesi Stratejik Plan Hedeflerinden Doğan Düzeltici Faaliyetler

Stratejik Planda belirlenen yıllık hedeflere ulaşamaması durumunda hedefle ilgili DİF başlatılır. 3'er aylık periyotlarda toplanan gerçekleştirmeler için şayet yılsonu hedefine ulaşamayacağı ön görülüyorsa iyileştirici faaliyet planlanır.

Birimlerde yapılan memnuniyet ölçümlerinde bir önceki yıl sonucu dikkate alınır. Önceki yıla göre %5 puandan daha fazla düşüş söz konusu ise düzeltici faaliyet, daha az ise (fark \leq %5 puan) iyileştirici 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 tespit edilen, risk analizi sonucu "risk giderici" aksiyonlar için düzeltici faaliyet başlatılmasına yönelik ilgili birime kök neden analizi ve yapılacak olan faaliyetlerin belirlenmesine yönelik yönlendirmede bulunulur. Birim, bu prosedürün "5.2.3 DİF Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler" başlığı ile tanımlanan yöntem ile DİF işlemlerini gerçekleştirir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TLM-0002 KYS Talep Bildirme Talimatı
- İAŞ-0002 DİF Talebi İş Akışı
- DKD-0001 TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standartı
- Harran Üniversitesi Mevcut Stratejik Planı

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ, DÜZELTİCİ VE
İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman No: PRD-0006
Revizyon No: 02
Yayın Tarihi: 15.10.2020
Revizyon Tarihi: 18.07.2022
Sayfa No: 4/4

7. REVİZYON BİLGİLERİ

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	15.10.2020	İlk yayın
01	24.08.2021	“5.3. Harran Üniversitesi Stratejik Plan Hedeflerinden Doğan Düzeltici Faaliyetler” bölümü eklenmiştir.
02	18.07.2022	Tüm doküman gözden geçirilip, tamamında revizyon yapılmıştır.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	