Sürekli İyileştirme, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Doküman No	**HU-P-YD1310-01-01-V01**
Yürürlük Tarihi	**04/11/2026**
Güncelleme Tarihi	**—**
Süreç Sahibi Birim	**Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Sistemleri Direktörlüğü**
Onaylayan	**Rektör**
Doküman Türü	**Prosedür**
YÖKAK Ölçütü	**A — Liderlik, Yönetişim ve Kalite**

BİRİNCİ BÖLÜM
Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu prosedürün amacı, Entegre Yönetim Sisteminde, proseslerde ve üründe/hizmette ortaya çıkan veya çıkabilecek olası uygunsuzlukların saptanarak, nedenlerinin belirlenmesi, uygunsuzluk nedenlerinin ortadan kaldırılması, tekrarının önlenmesi amacı ile düzeltici faaliyetlerin uygulamaya alınması, izlenmesi, sonuçlarının kaydedilmesi ve Entegre Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için usul ve esasları tanımlamaktadır.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu prosedür Entegre Yönetim Sistemi kapsamında yer alan tüm birimler ve proseslerdeki uygunsuzluk, düzeltici faaliyet ve sürekli iyileştirme süreçlerinin yönetilmesini kapsar.

Tanımlar

MADDE 3 – (1) Bu prosedürde geçen;

a) Uygunsuzluk: Bir ürün veya hizmetin belirlenmiş olan şartlardan sapmasını,

b) Düzeltici Faaliyet: Saptanan bir uygunsuzluğun nedenlerinin belirlenerek tekrar etmesini önlemek için yapılan faaliyetleri,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM
Sorumluluklar

Sorumluluklar

MADDE 4 – (1) Üst Yönetim: Tespit edilen uygunsuzluklar veya potansiyel uygunsuzlukların oluşmasını engellemek için yapılacak düzeltici faaliyetlere kaynak sağlamaktan sorumludur.

(2) Yönetim Temsilcisi: Bu prosedürün hazırlanmasından güncelliğinden, iyileştirilmesinden, düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin kontrolünden sorumludur. Entegre Yönetim Sistemi ile ilgili saptanan uygunsuzlukların nedenlerinin araştırılması konusunda birim yöneticilerine destek olmaktan sorumludur.

(3) Birim Yöneticileri: Birimlerinde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi için faaliyet başlatmaktan, uygunsuzlukları analiz etmekten, nedenlerini saptamaktan, düzeltici faaliyet gerçekleştirmekten, gerçekleştirilen faaliyetin takibinden ve etkinliğinin kontrolünden sorumludur. Ayrıca gerçekleştirilen düzenleyici faaliyetlere ilişkin birim çalışanlarını bilgilendirmekten sorumludur.

(4) Tüm çalışanlar: Çalıştıkları birimlerde veya diğer birimlerde, Entegre Yönetim Sistemi ile ilgili tespit ettikleri uygunsuzlukları birim yöneticisine bildirmekle sorumludur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Uygulama

Uygunsuzlukların Kontrolü

MADDE 5 – (1) Üniversitemizde, hizmetin sunumunun her aşamasında ortaya çıkabilecek uygun olmayan hizmetlerin tanımlanması, tekrarının önlenmesi, değerlendirilmesine yönelik faaliyetler uygunsuzluğun tespit edildiği birim yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

(2) Hizmetin herhangi bir aşamasında tespit edilen uygunsuzluk, ***Uygunsuzluk Takip Listesi*** ile kayıt altına alınır.

(3) Üniversitemiz tarafından satın alınan ürün ve hizmetlerin girdi kontrolü sırasında veya kullanım sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklar, ***Uygunsuzluk Takip Listesine*** uygunsuzluğu tespit eden birim tarafından kaydedilir.

(4) ***Uygunsuzluk Takip Listesi*** ile kayıt altına alınan uygunsuzluk, diğer paydaşları ilgilendiriyor ise elektronik posta ile paydaşlar bilgilendirilir. İlgili birimler tarafından açılan uygunsuzluk tespit formunun bir örneği Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Sistemleri Direktörlüğü ile paylaşılır. İlgili birim ve Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Sistemleri Direktörlüğünün kararı ile uygunsuzluk için düzeltici faaliyet başlatılmasına gerek görülürse ***Uygunsuzluk Takip Listesi*** doldurulur ve kök sebep analizi yapılır.

(5) Sehven yapılan uygunsuzluklar için ilgili düzeltme işlemi gerçekleştirilir. ***Düzeltici Faaliyet Formu*** bu tip uygunsuzluklar için doldurulmaz. (Evrak uygunsuzluklarında ilgili evrak imha edilerek yenisi düzenlenir, kaşe imza eksiklikleri tamamlanarak giderilir.)

(6) Düzeltici faaliyet başlatılmasına gerek görülmeyen uygunsuzluklar için, her birim kendi aksiyonlarını planlar ve gerçekleştirir.

(7) Depo stok personeli ve ilgili birim personeli tarafından mal kabul işlemi sırasında yapılan kontroller sonucunda ürünün belirlenen şartlara uymadığı tespit edilirse ürün iade edilir. Ürün iade edilene kadar karışmaması ve yanlışlıkla kullanılmaması için üzerine uygunsuz ürün olduğuna dair ibare eklenir.

(8) Tarafımızca tespit edilemeyip müşteri tarafından tespit edilen, tanımlı iletişim kanallarından gelen uygunsuzluk geri bildirimleri ile ilgili, geri bildirimi alan birim tarafından ***Uygunsuzluk Takip Listesi*** doldurulur.

Düzeltici Faaliyetlerin Kaynağı

MADDE 6 – (1) Düzeltici faaliyetler uygunsuzluğun/ potansiyel uygunsuzluk sebebinin var olduğu tüm birimlerin sorumluluğundadır. Üniversitemizde görevli tüm çalışanlar düzeltici faaliyet isteğinde bulunabilirler.

(2) Üniversitemizde uygunsuzluklar veya potansiyel uygunsuzluk sebebi aşağıda belirtilen kaynaklardan yararlanılarak tespit edilir;

a) İç- Dış denetimler
b) Tedarikçi ve taşerona yapılan denetimler
c) Çalışan geri bildirimleri (şikâyet, öneri vb.)
d) Öğrenci memnuniyet izleme sonuçları ve geri bildirimleri
e) Üçüncü taraflardan gelen şikayetler ve geri bildirimler
f) Süreç performansı verilerinin izlenmesi ve ölçülmesi
g) Tedarikçi değerlendirmeleri
h) Satın alınan ürünün doğrulanması
i) Entegre yönetim sistemi gözden geçirme sonuçları ve iyileştirme önerileri
j) Yasal Koşullardan Sapmalar
k) Veri analizi sonuçları
l) Geçmiş olaylardan alınan dersler ve en iyi uygulamaların kıyaslanması

(3) Düzeltici faaliyetlerin hedefleri;

a) Uygunsuzluğun belirlenmesi,
b) Uygunsuzluk kaynağının belirlenmesi,
c) Uygunsuzluk tekrarının önlenmesi,
d) Uygunsuzluk nedenlerinin belirlenmesi ve yönetim sistemi dokümantasyonunda revizyon yapılmasının sağlanması,
e) Gelecekte potansiyel uygunsuzlukların önlenmesi için analiz edilmesi,
f) Zamanında ve etkin faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

(4) Entegre Yönetim Sistemi ile ilgili düzeltici faaliyetlerin takibi ilgili Birim Yöneticisi ve Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Sistemleri Direktörlüğü tarafından yapılır.

(5) Üniversitemizde gerçekleştirilen tüm düzeltici faaliyetlerin izlenmesi ***Düzeltici Faaliyet Takip Listesi*** üzerinden yapılır.

(6) Düzeltici faaliyetler, bunlara ilişkin veri analizleri, ilgili dokümantasyon ile birlikte yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında görüşülür.

(7) Düzeltici faaliyetlerin zamanında ve etkin olarak gerçekleştirilmesi sağlanır.

(8) Uygunsuzluk, paydaşların can ve mal güvenliğine, çevre felaketine, bilgi güvenliği problemlerine veya kurumda ciddi maliyet gerektirecek hasara sebep olabilecek büyüklükteyse faaliyetin gerçekleştirilmesine izin verilmez. Uygunsuzluk giderildikten ve kontroller sağlandıktan sonra tekrar faaliyetin başlanmasına izin verilir.

(9) Faaliyet takip sonucu, saptanan uygunsuzluğun giderilmesi için belirlenen sürelerde kapatılamaması halinde ek süre talebi bir üst yöneticiye iletilir ve Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Sistemleri Direktörlüğü bilgilendirilir. İkinci kez süre tanımlanmış olmasına rağmen kapatılamayan uygunsuzluklar, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında veya diğer toplantılarda gündeme getirilir. Herhangi bir toplantı gerçekleşmemesi durumunda konu Rektör'e bildirilerek önlem alınması sağlanır.

Düzeltici Faaliyetlerin Talebi ve Başlatılması

MADDE 7 – (1) Uygunsuzluk veya potansiyel uygunsuzluk sebebi tespit edildiğinde; uygunsuzluğu tespit eden tarafından birim sorumlusuna uygunsuzluk bildirilir.

(2) Bildirilen uygunsuzluğun tekrarının önlenmesi için ilgili birim yöneticisi tarafından *Düzeltici Faaliyet Formu* ile düzeltici faaliyet başlatılır. Başlatılan uygunsuzluktan haberdar olması ve takibini gerçekleştirebilmesi için ***Düzeltici Faaliyet Formu'nun*** bir kopyası Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Sistemleri Direktörlüğüne iletilir.

(3) Yapılacak faaliyet, uygulama sorumlusu ve kapanış tarihi belirlenerek ***Düzeltici Faaliyet Formu*** üzerine kaydedilir. Tüm düzeltici faaliyetler ***Düzeltici Faaliyet Takip Listesi*** ile takip edilir.

Faaliyetlerin Uygulanması, Doğrulanması

MADDE 8 – (1) Saptanan uygunsuzluklar, gerektiği şekilde analiz edilerek hazırlanan düzeltici faaliyetler, belirlenen termin planı içinde, uygunsuzluğun açıldığı birim yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

(2) Tüm düzeltici faaliyetler dokümante edilir ve aşağıdaki bilgileri içerebilir.

Düzeltici faaliyetler;

a) Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi ve kaydedilmesi,
b) Uygunsuzluğun düzeltilmesi veya uygunsuzluk ile ilgili acil aksiyon alınması,
c) Uygunsuzluğun potansiyel sebebinin bulunması için kök sebep analizinin gerçekleştirilmesi,
d) Uygunsuzluğun ortadan kaldırılması veya meydana gelmesinin önlenmesi için gerekli adımları belirlenmesi,
e) Uygunsuzluğun benzer bir süreçte veya hizmette ortaya çıkmasını önlemek için gerekli adımların belirlenmesi
f) Uygunsuzluğun (potansiyel uygunsuzluk sebebi dahil) ortadan kaldırılması için kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi,
g) Eylem planının hazırlanması,
h) İlgili taraflara (otorite, müşteri, tedarikçi, yönetim vs.) yapılacak bildirimlerin belirlenmesi,
i) İlgili taraflara uygulanacak yaptırımlar (Disiplin, ikaz, uyarı vs.) belirlenmesi,
j) Takip denetimleri ve sonuçları
k) Düzeltici Faaliyetin kapama ve etkinlik onayını içerebilir.

(3) Birim Yöneticisi tespit edilen süre bitimine kadar kararlaştırılan faaliyeti uygular ve sonuçlarını gözlemeye çalışır.

(4) Uygunsuzluğun ortadan kaldırılması, muhtemel uygunsuzluk sebebinin uygunsuzluğa dönüşmesinin önlenmesi ve uygunsuzluğun tekrarını önlemek için kök sebep analizi gerçekleştirilir. Uygunsuzlukların giderilmesinin ardından düzeltici faaliyetlerin etkinliği ilgili birim yöneticisi tarafından doğrulanır.

Kök Neden Analizi

MADDE 9 – (1) Uygunsuzlukların ortandan kaldırılması, tekrarının önlenmesi ve uygunsuzluğun kök nedeninin araştırılması için "NEDEN/ NEDEN metodu" kullanır.

(2) Uygunsuzluğa uygunsuzluğun kök sebebi belirlenene kadar 'NEDEN' sorusu sorulur.

(3) Nedenler belirlenirken gerekirse Beyin fırtınası yapılarak diğer çalışanların da fikirleri alınır.

(4) Ortaya çıkan sonuçlar değerlendirilerek problemin kök nedenleri belirlenir.

(5) Uygunsuz hizmetle ilgili ise kök sebep analizi sonucunda sunulan diğer ürünlerin yeniden değerlendirmesi yapılarak, uygun olmayan başka ürün olup olmadığı araştırılır. Kök Neden Analizi çalışmaları ***Düzeltici Faaliyet Formu'na*** kaydedilir.

(6) Uygunsuzlukların giderilmesinin ardından ***Düzeltici Faaliyet Formu'nda*** belirlenen süre içerisinde uygunsuzluğun tekrar edip etmediği ilgili birimde doğrulanır.

(7) Uygunsuzluğun tespit edildiği birimin Riskleri ve fırsatları gözden geçirilerek gerekirse güncellenir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
Son Hükümler

Hüküm bulunmayan hâller

MADDE 10 – (1) Bu Prosedürde hüküm bulunmayan hâllerde ilgili mevzuat hükümleri ile Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararları uygulanır.

Yürürlük

MADDE 11 – (1) Bu Prosedür, Rektör tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 12– (1) Bu Prosedür hükümlerini Haliç Üniversitesi Rektörü yürütür.

İlgili Formlar

Form Adı	**Doküman Kodu**
Düzeltici Faaliyet Formu	HU-F-YD1310-01-01-V01
Düzeltici Faaliyet Takip Listesi	HU-F-YD1310-01-02-V01
Uygunsuzluk Takip Listesi	HU-F-YD1310-01-03-V01

Prosedür — Kabul ve Revizyon Geçmişi	
Kabul	Haliç Üniversitesi Rektörünün 04/11/2026 tarih ve E-61660905-060-205987 sayılı EBYS onayı ile kabul edilmiştir.