

DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Bucak Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek Yüksekokulu

1.0. AMAÇ

Bucak Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek Yüksekokulu'nda tespit edilen uygunsuzlukları ve sebeplerini belirleyerek uygunsuzlukların tekrarını önlemek üzere uygunsuzluk nedenlerini ortadan kaldırmak için yapılacak düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi, planlanması, başlatılması, uygulanması, takibi ve kapatılması ile ilgili uygulamaları, yetki ve sorumlulukları belirlemektir.

2.0. KAPSAM

Bucak Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek Yüksekokulu'nda periyodik olarak yapılan kuruluş içi kalite tetkiklerinde, iç ve dış paydaş şikayetlerinde, sağlanan hizmetlerde, girdi, proses ve kontrollerde, uygun olmayan hizmetlerde, proses performansı ölçüm ve takipleri neticesinde ve kalite sistemi ile ilgili uygulamalarda, ortaya çıkan uygunsuzlukları ve sürekli iyileştirme faaliyetleri ile kalite yönetim sistemi içinde yer alan birimleri kapsar.

REFERANS DOKÜMAN-KAYIT	ANA BASAMAKLAR	SORUMLULAR
E	Uygunsuzluğun Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Talebi	Tüm Çalışanlar
E	Düzeltici Faaliyet Talebinin Kalite Koordinatörüne Bildirilmesi	Birim Sorumlusu, Bölüm Başkanı
HTMYO-KFRM-312/ HTMYO-KFRM-317	Düzeltici Faaliyet Talebinin İncelenmesi ve Değerlendirilmesi	Birim Sorumlusu, Bölüm Başkanı, Kalite Koordinatörü
HTMYO-KFRM-312	Düzeltici Faaliyetin Başlatılması	Birim Sorumlusu, Bölüm Başkanı, Kalite Koordinatörü
HTMYO-KFRM-312/ HTMYO-KFRM-317	Düzeltici Faaliyetin Takibi	Yüksekokul Müdürü, Birim Sorumlusu, Bölüm Başkanı, Kalite Koordinatörü
HTMYO-KFRM-317	Düzeltici Faaliyete Karar Verme	Kalite Koordinatörü
HTMYO-KFRM-312/ HTMYO-KFRM-317	Düzeltici Faaliyetin Sonucu Uygun mu?	Kalite Koordinatörü
HTMYO-KFRM-312/ HTMYO-KFRM-317	Düzeltici Faaliyet veya Talebinin Kapatılması ve Kayıtlarının Tutulması	Birim Sorumlusu, Bölüm Başkanı, Kalite Koordinatörü

3.0. UYGULAMA

Bucak Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek Yüksekokulu'nun tüm birimleri ve çalışanları yürütülen faaliyetler ve üretilen hizmetler ile ilgili olarak sürekli gelişme ve iyileşme kapsamında bu prosedüre göre düzeltici faaliyet talebinde bulunulabilirler.

3.1. DÜZELTİCİ FAALİYET TALEBİ

Bucak Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek Yüksekokulu bölüm başkanları, birim sorumluları ve çalışanları tarafından iç ve dış paydaş şikayetlerinde, iç tetkiklerde, girdi, proses ve kontrollerde, proses sırasında, uygun olmayan hizmetlerde, istatistiksel proses değerlendirme sonucunda, proses performans ölçüm ve takiplerinde, proseste kullanılan makine veya cihazların bakımında ve kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve sürekli iyileştirmeler sağlamak için Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (HTMYO-KFRM-312) ile düzeltici faaliyet talep edilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formunda (HTMYO-KFRM-312) uygunsuzluk nedenleri de kayıt altına alınır.

3.2. DÜZELTİCİ FAALİYET TALEBİNİN KALİTE BİRİM SORUMLUSUNA BİLDİRİLMESİ

Tespit edilen uygunsuzluklar veya sürekli iyileştirme için düzeltici faaliyet talepleri birim sorumluları ve bölüm başkanlıkları tarafından Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (HTMYO-KFRM-312) ile Kalite Koordinatörüne bildirilir. Kalite Koordinatörü düzeltici faaliyet talebini inceler ve talebi Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formuna (HTMYO-KFRM-317) kaydeder ve forma Düzeltici Faaliyet No (DF No:19/01-Yılın son iki rakamı ve sıra numarasından oluşan) verir. İç ve dış paydaş şikayetleri sonucu kurumda veya kalite yönetim sisteminde bir değişiklik kararı verilmesi durumunda, söz konusu değişikliğe paralel olarak Kalite Koordinatörü tarafından ilgili birimden/bölümden düzeltici faaliyet talebinde bulunulur. Hizmet sırasında meydana gelen uygunsuzluklar için uygunsuz hizmet raporlarından yararlanılarak Kalite Koordinatörü ve Yüksekokul Müdürü'nün ortak görüşleri doğrultusunda Kalite Koordinatörü tarafından düzeltici faaliyet düzenlenir. Kontrollerde ortaya çıkan uygunsuzluklar için Kalite Koordinatörü tarafından

Yüksekokul Müdürü'nden düzeltici faaliyet talebinde bulunulur. Tedarikçileri ilgilendiren düzeltici faaliyet talebi Yüksekokul Müdürü veya Kalite Koordinatörü tarafından yapılır. Yüksekokul Müdürü veya Kalite Koordinatörü tarafından talep edilen düzeltici faaliyet tedarikçiye yazılı olarak bildirilir. Karşılaşılan uygunsuzluklar için her çalışan kalite yönetim sisteminde veya kurumda gördüğü uygunsuzluklarda Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (HTMYO-KFRM-312) ile düzeltici faaliyet talebinde bulunabilir ve bu talep formunu Kalite Koordinatörüne ulaştırır.

3.3. DÜZELTİCİ FAALİYET TALEBİNİN İNCELENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Kalite Koordinatörü, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (HTMYO-KFRM-312) ile bildirilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyet talebinin uygulamaya konulmasının uygun olup olmadığı konusunda gerekli incelemenin yapılmasını sağlar. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (HTMYO-KFRM-312) Kalite Koordinatörü tarafından uygunsuzluk tespit edilen birim/bölüm sorumlusuna iletilir ve uygunsuzluklar birim/bölüm sorumluları ile birlikte incelenir. Düzeltici faaliyet gerektiren bir uygunsuzluk olması durumunda düzeltici faaliyet kararı verilir. Yapılacak faaliyet belirlenir ve gözden geçirilir. Faaliyetlerin belirlenmesi sırasında problem çözme teknikleri uygulanabilir. Girdi kontrolünde çıkan uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet talebi, Kalite Koordinatörü tarafından Yüksekokul Müdürüne ulaştırılır. Yüksekokul Müdürü'nün veya Kalite Koordinatörünün planladığı düzeltici faaliyet talebi ilgili tedarikçiye yazılı olarak iletilir. Proses sırasında veya hizmet sırasında meydana gelen uygunsuzluklar için dış paydaş geri bildirimleri ve raporları dikkate alınarak düzeltici faaliyet kararının verilmesi Yüksekokul Müdürünün onayı ile gerçekleştirilir. Şikayetler sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklarda ise; Kalite Koordinatörü tarafından ilgili bölüm/birimden düzeltici faaliyet talebinde bulunulur. Sürekli düzeltici faaliyet gerektiren uygunsuzlukların veya istatistiksel proses kontrol raporları ile sistem, hizmet, makine veya cihazlarda ortaya çıkan uygunsuzluklarının ortadan kaldırılabilmesi için düzenlenen düzeltici faaliyet talepleri için düzeltici faaliyet ekibi oluşturulabilir.

3.4. DÜZELTİCİ FAALİYETE KARAR VERME

Yapılan inceleme sonucu ve verilen karar Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formuna (HTMYO-KFRM-312) kaydedilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (HTMYO-KFRM-312) ile bildirilen ve inceleme sonucu düzeltici faaliyet talebinin uygulamaya konulmasına karar verilen uygunsuzluklar için yapılacak düzeltici faaliyetler ilgili birim sorumlusu/bölüm başkanı ve Kalite Koordinatörü tarafından belirlenerek planlanır. İlgili birim sorumlusu/bölüm başkanı ve Kalite Koordinatörü tarafından düzeltici faaliyet talebinin uygulamaya konulmamasına karar verilmiş ise, kararın nedenleri Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formunda (HTMYO-KFRM-312) belirtilerek talep ret edilir. Kalite Koordinatörü düzeltici faaliyeti talep eden kişi/birime gerekçeli kararın yazıldığı Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formunun (HTMYO-KFRM-312) bir nüshasını verir ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formuna (HTMYO-KFRM-317) düzeltici faaliyet talebinin durumunu belirterek düzeltici faaliyet talebini kapatır.

3.5. DÜZELTİCİ FAALİYETİN BAŞLATILMASI

İlgili birim sorumlusu/bölüm başkanı ve Kalite Koordinatörü tarafından yapılan inceleme sonucunda düzeltici faaliyet talebinin uygulamaya konulması kararlaştırıldığı takdirde; planlanan düzeltici faaliyet, Kalite Koordinatörü ile ilgili birim sorumlusu/bölüm başkanının kararı ve Yüksekokul Müdürü'nün onayından sonra başlatılır.

3.6. DÜZELTİCİ FAALİYETİN TAKİBİ

Başlatılan düzeltici faaliyetler; faaliyeti gerçekleştirecek birim/bölüm tarafından belirlenen termin süresi içerisinde ve/veya etkin olarak yapılmıyorsa Kalite Koordinatörü tarafından DF No ile Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formundan (HTMYO-KFRM-317) takip edilir.

3.7. DÜZELTİCİ FAALİYETİN SONUCU UYGUN MU?

Başlatılan düzeltici faaliyetin sonucu Kalite Koordinatörü, ilgili birim sorumlusu/bölüm başkanı ve düzeltici faaliyeti gerçekleştiren ekip tarafından kontrol edilir. Yapılan düzeltici faaliyetin sonucu olumlu ise; düzeltici faaliyet sonucu Kalite Koordinatörü tarafından Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formuna (HTMYO-KFRM-312) ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formuna (HTMYO-KFRM-317) kaydedilerek kapatılır. Düzeltici faaliyet sonucunda tedarikçilerin periyodik değerlendirme sonuçları, uygunsuzluk raporları, şikayetler, kontrol raporları incelenerek düzeltici faaliyet sonucu değerlendirilir. Düzeltici faaliyeti takip eden Kalite Koordinatörü, yeterli bulunmayan veya sonucu olumsuz biten düzeltici faaliyet için prosedürün 3.1. maddesine giderek yeni bir düzeltici faaliyet talebinin açılmasını veya düzeltici faaliyetin tamamlanması için ek termin süresi verilmesini ilgili birim sorumlusunun/bölüm başkanının görüşlerini de alarak sağlar. Termin süresi üzerinde uzlaşmanın sağlanamaması durumunda nihai karar Yüksekokul Müdürü tarafından verilir. Kalite Koordinatörü bu durum ile ilgili olarak yeni bir DF Numarası ile Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (HTMYO-KFRM-312) düzenler.

3.8. DÜZELTİCİ FAALİYET VEYA TALEBİNİN KAPATILMASI VE KAYITLARIN TUTULMASI

Düzeltilici faaliyet sonucunun uygun olması durumunda, yapılan düzeltici faaliyetin sonucu Kalite Koordinatörü tarafından Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formuna (HTMYO-KFRM-312) ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formuna (HTMYO-KFRM-317) kaydedilerek kapatılır. Yapılan düzeltici faaliyet ile ilgili tüm kayıtlar Kalite Koordinatörü ve ilgili birim sorumlusu/bölüm başkanı tarafından Kalite Kayıtları Prosedürüne (HTMYO.PR.03) göre muhafaza edilir. Kalite Koordinatörü tarafından düzeltici faaliyetler ile ilgili veriler İstatistik Teknikler Prosedürüne (HTMYO.PR.07) göre analiz edilerek değerlendirilmek üzere yıllık olarak ve ilk Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısında Yüksekokul Müdürü'ne sunulur.

ONAY

Hazırlayan	Kontrol	Onaylayan
Birim Kalite Komisyonu	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müdürü
Ad Soyad / Tarih / İmza	Ad Soyad / Tarih / İmza	Ad Soyad / Tarih / İmza