

**1.0. AMAÇ**

Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik 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 Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik 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
ZTYO.FR.21	Uygunsuzluğun Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Talebi	Tüm Çalışanlar
ZTYO.FR.21/ZTYO.FR.48	Düzeltici Faaliyet Talebinin Kalite Birim Sorumlusuna Bildirilmesi	Birim Amiri, Bölüm Başkanı
ZTYO.FR.21	Düzeltici Faaliyet Talebinin İncelenmesi ve Değerlendirilmesi	Birim Amiri, Bölüm Başkanı, Kalite Birim Sor.
ZTYO.FR.21/ZTYO.FR.48	Düzeltici Faaliyete Karar Verme	Birim Amiri, Bölüm Başkanı, Kalite Birim Sor.
	Düzeltici Faaliyetin Başlatılması	Yüksekokul Müdürü, Birim Amiri, Bölüm Başkanı, Kalite Birim Sor.
ZTYO.FR.48	Düzeltici Faaliyetin Takibi	Kalite Birim Sor.
ZTYO.FR.21/ZTYO.FR.48	Düzeltici Faaliyetin Sonucu Uygun mu?	Birim Amiri, Bölüm Başkanı, Kalite Birim Sor.
ZTYO.FR.21/ZTYO.FR.48 ZTYO.PR.03/ZTYO.PR.07	Düzeltici Faaliyet veya Talebinin Kapatılması ve Kayıtlarının Tutulması	Kalite Birim Sor.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<b>KALİTE SİSTEM SORUMLUSU</b>	<b>KALİTE BİRİM SORUMLUSU</b>	<b>YÜKSEKOKUL MÜDÜRÜ</b>

### 3.0. UYGULAMA

Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik 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 Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik 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, proste kullanılan makine veya cihazların bakımında ve kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve sürekli iyileştirmeler sağlamak için **Düzeltilici Faaliyet Talep Formu (ZTYO.FR.21)** ile düzeltici faaliyet talep edilir. **Düzeltilici Faaliyet Talep Formunda (ZTYO.FR.21)** 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 **Düzeltilici Faaliyet Talep Formu (ZTYO.FR.21)** ile Kalite Birim Sorumlusuna bildirilir. Kalite Birim Sorumlusu düzeltici faaliyet talebini inceler ve talebi **Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Takip Formuna (ZTYO.FR.48)** kaydeder ve forma Düzeltilici 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 Birim Sorumlusu tarafından ilgili birimden/bölümden düzeltici faaliyet talebinde bulunulur. Hizmet sırasında meydana gelen uygunsuzluklar için uygunsuz hizmet raporlarından yararlanılarak Kalite Birim Sorumlusu ve Yüksekokul Müdürü'nün ortak görüşleri doğrultusunda Kalite Birim Sorumlusu tarafından düzeltici faaliyet düzenlenir. Kontrollerde ortaya çıkan uygunsuzluklar için Kalite Birim Sorumlusu tarafından Yüksekokul Müdürü'nden düzeltici faaliyet talebinde bulunulur. Tedarikçileri ilgilendiren düzeltici faaliyet talebi Yüksekokul Müdürü veya Kalite Birim Sorumlusu tarafından yapılır. Yüksekokul Müdürü veya Kalite Birim Sorumlusu tarafından talep edilen düzeltici faaliyet tedarikçiye yazılı olarak bildirilir. Karşılaşılan uygunsuzluklar için her çalışan kalite yönetim sisteminde veya kurumda gördüğü uygunsuzluklarda **Düzeltilici Faaliyet Talep Formu (ZTYO.FR.21)** ile düzeltici faaliyet talebinde bulunabilir ve bu talep formunu Kalite Birim Sorumlusuna ulaştırır.

#### 3.3. DÜZELTİCİ FAALİYET TALEBİNİN İNCELENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Kalite Birim Sorumlusu, **Düzeltilici Faaliyet Talep Formu (ZTYO.FR.21)** ile bildirilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyet talebinin uygulamaya konulmasının uygun olup olmadığı konusunda gerekli incelemenin yapılmasını sağlar. **Düzeltilici Faaliyet Talep Formu (ZTYO.FR.21)** Kalite Birim Sorumlusu tarafından uygunsuzluk tespit edilen birim/bölüm sorumlusuna iletilir ve uygunsuzluklar birim/bölüm sorumluları ile birlikte incelenir. Düzeltilici 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 Birim Sorumlusu tarafından Yüksekokul Müdürüne ulaştırılır. Yüksekokul Müdürü'nün veya Kalite Birim Sorumlusunun 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 Birim Sorumlusu 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.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	KALİTE BİRİM SORUMLUSU	YÜKSEKOKUL MÜDÜRÜ

### 3.4. DÜZELTİCİ FAALİYETE KARAR VERME

Yapılan inceleme sonucu ve verilen karar **Düzeltilici Faaliyet Talep Formuna (ZTYO.FR.21)** kaydedilir. **Düzeltilici Faaliyet Talep Formu (ZTYO.FR.21)** ile bildirilen ve inceleme sonucu düzeltici faaliyet talebinin uygulamaya konulmasına karar verilen uygunsuzluklar için yapılacak düzeltici faaliyetler ilgili birim amiri/bölüm başkanı ve Kalite Birim Sorumlusu tarafından belirlenerek planlanır. İlgili birim amiri/bölüm başkanı ve Kalite Birim Sorumlusu tarafından düzeltici faaliyet talebinin uygulamaya konulmamasına karar verilmiş ise, kararın nedenleri **Düzeltilici Faaliyet Talep Formunda (ZTYO.FR.21)** belirtilerek talep ret edilir. Kalite Birim Sorumlusu düzeltici faaliyeti talep eden kişi/birime gerekçeli kararın yazıldığı **Düzeltilici Faaliyet Talep Formunun (ZTYO.FR.21)** bir nüshasını verir ve **Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Takip Formuna (ZTYO.FR.48)** düzeltici faaliyet talebinin durumunu belirterek düzeltici faaliyet talebini kapatır.

### 3.5. DÜZELTİCİ FAALİYETİN BAŞLATILMASI

İlgili birim amiri/bölüm başkanı ve Kalite Birim Sorumlusu tarafından yapılan inceleme sonucunda düzeltici faaliyet talebinin uygulamaya konulması kararlaştırıldığı taktirde; planlanan düzeltici faaliyet, Kalite Birim Sorumlusu ile ilgili birim amiri/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 yapılıp yapılmadığı Kalite Birim Sorumlusu tarafından DF No ile **Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Takip Formundan (ZTYO.FR.48)** takip edilir.

### 3.7. DÜZELTİCİ FAALİYETİN SONUCU UYGUN MU?

Başlatılan düzeltici faaliyetin sonucu Kalite Birim Sorumlusu, ilgili birim amiri/bölüm başkanı ve düzeltici faaliyeti gerçekleştiren ekip tarafından kontrol edilir. Yapılan düzeltici faaliyetin sonucu olumlu ise; düzeltici faaliyet sonucu Kalite Birim Sorumlusu tarafından **Düzeltilici Faaliyet Talep Formuna (ZTYO.FR.21)** ve **Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Takip Formuna (ZTYO.FR.48)** kaydedilerek kapatılır. Düzeltici faaliyet sonucunda tedarikçilerin periyodik değerlendirme sonuçları, uygunsuzluk raporları, şikayetler, kontrol raporları incelenerek düzeltici faaliyet sonucu değerlendirilir. Düzeltici faaliyeti takip eden Kalite Birim Sorumlusu, 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 amirinin/bölüm başkanının görüşlerini de alarak sağlar. Termin süresi üzerinde uzlaşmanın sağlanamaması durumunda nihai karar Yüksekokul Müdürü tarafından verilir. Kalite Birim Sorumlusu bu durum ile ilgili olarak yeni bir DF Numarası ile **Düzeltilici Faaliyet Talep Formu (ZTYO.FR.21)** düzenler.

### 3.8. DÜZELTİCİ FAALİYET VEYA TALEBİNİN KAPATILMASI VE KAYITLARIN TUTULMASI

Düzeltilici faaliyet sonucunun uygun olması durumunda, yapılan düzeltici faaliyetin sonucu Kalite Birim Sorumlusu tarafından **Düzeltilici Faaliyet Talep Formuna (ZTYO.FR.21)** ve **Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Takip Formuna (ZTYO.FR.48)** kaydedilerek kapatılır. Yapılan düzeltici faaliyet ile ilgili tüm kayıtlar Kalite Birim Sorumlusu ve ilgili birim amiri/bölüm başkanı tarafından **Kalite Kayıtları Prosedürüne (ZTYO.PR.03)** göre muhafaza edilir. Kalite Birim Sorumlusu tarafından düzeltici faaliyetler ile ilgili veriler **İstatistik Teknikler Prosedürüne (ZTYO.PR.07)** göre analiz edilerek değerlendirilmek üzere yıllık olarak ve ilk Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısında Yüksekokul Müdürü'ne sunulur.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	KALİTE BİRİM SORUMLUSU	YÜKSEKOKUL MÜDÜRÜ