



ÜNİKYS İyileştirme Yönetimi “Düzeltilici Faaliyet” Bilgi Notu

İyileştirme Yönetimi modülü ile üniversitede yürütülen faaliyetlere ait süreçler, eylem planları, riskler ve geri bildirimlerle ilişkili olarak mevcut işlemlerin düzeltilmesine ve iyileştirilmesine yönelik aksiyonlar gerçekleştirilebilmektedir.

Düzeltilme, saptanmış uygunsuzluğun ve uygun olmayan ürünün/hizmetin en kısa sürede giderilmesi amacıyla ortaya çıkan hatayı gidermeye yönelik işlemlerin tanımlandığı menüdür.

Düzeltilici Faaliyetler (DF) ise, potansiyel ya da saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin (kök neden) veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan (yayılma potansiyeli) kaldırılması, önlenmesi veya kalite yönetim sistemi ile ürün ve hizmetleri sürekli iyileştirmek amacıyla planlanan faaliyetlerin izlendiği menüdür.

Sistem üzerinde birimler tarafından belirlenerek **plan**lanan düzeltici faaliyetler, sırasıyla yetkilendirilmiş rollerde bulunan kişilerin onayına sunulmaktadır. Onaylanan düzeltici faaliyetlerin, birimler tarafından taahhüt ettikleri işlemler **uygulanarak** tamamlanması beklenmektedir. Gerçekleştirilen faaliyetler ilgili rollerdeki kişiler tarafından **kontrol** edilip değerlendirilmektedir. Bu sayede yürütülen faaliyetler için gerekli **önlem** alınarak **PUKÖ** çevrimi tamamlanmaktadır.

ÜNİKYS’de; Düzeltilici Faaliyet, ÜNİKYS’de 6 farklı alandan açılabilen olup, faaliyetlerin takibi ve raporlama işlemleri yapılabilmektedir. “**Eylem Planı**” menüsündeki Yıllık Eylem Planı sekmesinde yer alan birimin sorumlu olduğu uygulama adımlarından, “**Süreçlerim**” menüsündeki açılması planlanan DF faaliyeti ile ilgili süreç faaliyetinden, “**Yönetim görevleri**” menüsünde biriminize atfedilen görevlerden, “**Geri Bildirim**” menüsünde gelen geri bildirimlerin çözümlemelerini sağlamak amacıyla ve “**Risk**” menüsündeki risklerim sekmesindeki riskleri gidermek amacıyla DF açılabilir. “**İç Tetkik**” bulgularına yönelik eksiklikleri gidermek veya iyileştirme amacıyla DF açılabilir.

İyileştirme Yönetimi kullanıcıları ve işlemleri

- **Admin**, İyileştirme yönetimi altında **Uygunsuzlukları** sisteme tanımlar.
- **Admin**, sistem üzerinde açılan tüm **Düzeltilmeler** ve **Düzeltilici Faaliyetleri** detaylı görüntüleyebilir. Gerekli durumlarda düzenleme veya silme hakkını saklı tutar.

- **Kalite Sorumlusu**, birimde süreç ile ilgili işlemleri gerçekleştiren kullanıcıdır. **Süreç Faaliyetleri, Eylem Planı Uygulama Adımları, Yönetim Görevleri, Geri Bildirimler, Riskler** veya **İç Tetkik** üzerinden **Düzeltilme** veya **Düzeltilici Faaliyet (DF)** oluşturarak işlemleri başlatabilir.
- **Kalite Sorumlusu**, birimde başlatılan düzeltme kayıtlarını **Düzeltilmelerim**, DF işlemlerini **Düzeltilici Faaliyetlerim** alt menüsünden detaylı görüntüleyebilir. Onay durumlarını takip edebilir.
- **Kalite Sorumlusu**, onaylanan düzeltici faaliyetleri takip etmekle sorumludur. Faaliyete dair adımlar gerçekleştirildiğinde faaliyetini kanıt yükleyerek tamamlamalıdır.
- **Süreç Yöneticisi**, birimde süreç ile ilgili işlemleri gerçekleştiren kullanıcıdır. **Süreç Faaliyetleri, Eylem Planı Uygulama Adımları, Yönetim Görevleri, Geri Bildirimler, Riskler** veya **İç Tetkik** üzerinden **Düzeltilme** veya **Düzeltilici Faaliyet (DF)** oluşturarak işlemleri başlatabilir.
- **Süreç Yöneticisi**, birimde talep edilen düzeltici faaliyetleri takip etmekle sorumludur. **Kalite Sorumlusu** tarafından açılan DF işlemlerini onaylayabilir. Reddettiği DF kapatılır. * Süreçler üzerinden açılan DF’lerde, birimdeki süreç yöneticisi ve süreç kartı süreç yöneticisi kullanıcıları farklı ise; iki birimin de onayı gerekmektedir.
- **Süreç Yöneticisi**, kendisi veya kalite sorumlusu tarafından oluşturulan ve birimde devam eden DF kayıtlarını kanıt yüklemek suretiyle tamamlayabilir. Tamamlanmış DF’lerin etkinlik durumunu (etkili/etkili değil) değerlendirebilir.
- **Süreç Koordinatörü**, koordinatör olduğu süreçlerle ilişkili olarak açılan tüm Düzeltilme ve Düzeltilici Faaliyetleri görüntüleyebilmektedir. Birimde talep edilerek **Birim Süreç Yöneticisinin** onayından geçen DF işlemleri için son karar verici kullanıcıdır. Onayıyla, DF işlemleri başlatılır. Reddettiği DF kapatılır.
- **Süreç Koordinatörü**, birimlerde gerçekleşen DF’ler için adımların gerçekleşme durumları ve kanıtlarını inceleyerek etkinliklerini (etkili/etkili değil) değerlendirebilir.

Düzeltilici Faaliyet onay rotası:

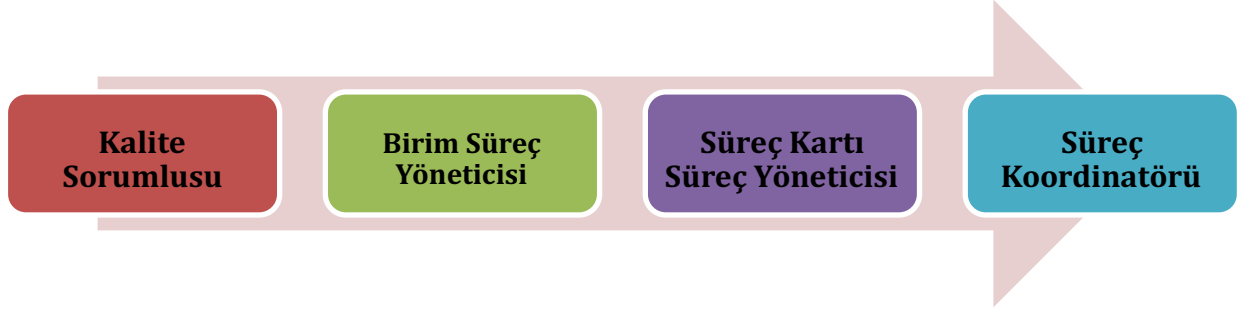
1. DF'in Açılması: Kalite Sorumlusu, biriminde süreç ile ilgili işlemleri gerçekleştiren kullanıcısıdır. Kalite Sorumlusu veya süreç yöneticisi yukarıda belirtilen 6 alandan "DF oluştur" butonunu tıklayarak DF oluşturma ekranını açar.

DF oluşturulurken, sistem üzerindeki formda zorunlu tüm alanlar doldurulmalıdır:

- DF türü Düzeltilici Faaliyet olarak seçilmelidir
- **Düzeltilici Faaliyet:** Potansiyel ya da saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması, önlenmesi için yapılan faaliyettir.
- Uygunsuzluk/İyileştirme Tanımı; uygulanması planlanan faaliyetin ortaya çıkış nedenlerini içerecek şekilde detaylandırılmalıdır. (Düzeltilici Faaliyet seçildiyse Kök/Neden analizi açıklanmalıdır.)
- Uygulanması planlanan faaliyet; faaliyet adımlarının genel hatları ile açıklandığı planı ifade etmelidir.
- Faaliyet adımları, faaliyet ekle butonu ile istenildiği kadar eklenebilmektedir. Faaliyet adımı bir etkinlikten oluşuyorsa ilgili etkinliğin yeri, zamanı, ve kim tarafından yapılacağı mutlaka belirtilmelidir.
- Faaliyet adımları için; tamamlanma tarihi, sorumlu kişi ve adımın etki ağırlığı belirlenmelidir.
- Birden fazla faaliyet adımı eklenirken, birbirini etkileyen adımlar için tarih aralığı uygun seçilmelidir.
- Faaliyet adımının etki ağırlığı, faaliyetlerin ilerleme durumunu etkileyecektir.
- Faaliyet adımının sorumlusu ilgili birim içindeki görevlilerden oluşmalıdır. (Farklı bir birime DF üzerinden görev verilemez.)
- Faaliyetin üst sorumlusu birim üst yöneticisi olmalıdır.
- İlişkili YÖKAK ölçütü (en az 1 tane) seçilmelidir.
- DF planlama aşamasında varsa ilgili dosya/dokümanlar eklenebilir. (Kanıt dosyalar bu aşamada değil, DF tamamlanırken eklenmelidir.)

(Düzeltilici Faaliyetin detaylı açıklaması için "[PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü](#)." incelenebilir).

2. DF ONAY Mekanizması: Oluşturulan DF onay aşamalarından geçer. Kalite Sorumlusu tarafından oluşturulan DF önce birim süreç yöneticisinin onayından geçer (Süreçler üzerinden açılan DF’lerde, birimdeki süreç yöneticisi ve süreç kartı süreç yöneticisi kullanıcıları farklı ise; iki birimin de onayı gerekmektedir). Son olarak süreç koordinatörü onayına iletilen DF başlamış kabul edilir. İyileştirme yönetimi menüsündeki DF’lerim sekmesinden açılan DF’lerin kimin onayında beklediği ve ilerleme durumu takip edilebilmektedir.



3. DF Tamamlanması: Kalite Sorumlusu, onaylanan düzeltici faaliyetleri takip etmekle sorumludur. Faaliyete dair adımlar gerçekleştirildiğinde her faaliyet adımına ait kanıtlar yüklenerek faaliyet adımları tamamlanır. Tüm faaliyet adımları tamamlandığında DF kapatılmış olur.

DF tamamlandığında Süreç Yöneticisinin DF'e ait "Etkinlik Değerlendirmesi"ni yapması gerekmektedir. DF başarılı olduysa "etkili" olarak değerlendirilir. Yapılan faaliyet gerçekleşmiş ancak, gerekli iyileştirmeyi sağlamadıysa "etkili değil" butonu tercih edilmelidir. Her iki durum için açıklama metni eklenmelidir. DF’lerim menüsünde etkili veya etkili değil olarak tamamlanan DF’ler takip edilebilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- [PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyetler Prosedürü](#)