

Doküman No	PR.KYS.003
Yayın Tarihi	02 Ocak 2012
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	01.08.2023
Sayfa No	1 8

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, kurumumuzda kurulan **Yönetim Sistemi** gereğince, ortaya çıkan veya çıkabilecek olası uygunsuzlukların saptanarak, nedenlerinin belirlenmesi, uygunsuzluk (veya olası uygunsuzluk) nedenlerinin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi amacı ile düzeltici faaliyetlerin uygulamaya alınması, izlenmesi, sonuçlarının kaydedilmesi ve yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi amaçlanmaktadır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür; Yönetim Sistemi ilgili denetimler, gözetim ve inceleme sırasında rastlanılan tüm uygunsuzluklar ve kurumun gelişimine yönelik tüm fikir ve öneriler için uygulanabilir, yazılı veya sözlü, müşteri ya da üçüncü şahıs şikayetleri, iyileştirme faaliyetleri de bu kapsamda değerlendirilir.

## 3. TANIMLAR

- DF:** Düzeltici Faaliyet
- EBYS:** Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- Düzeltilici Faaliyet:** Saptanan bir uygunsuzluğun nedenlerini ve diğer istenmeyen durumları yok etmek için yapılan faaliyetlerdir. Düzeltici faaliyet uygunsuzluğun tekrar meydana gelmesini önlemek için yapılır.
- Uygunsuzluk:** Bir ürün veya hizmetin belirlenmiş olan şartlardan sapmasıdır.
- Düzeltilme:** Saptanan uygunsuzluğu gidermek için yapılan faaliyetlerdir. Düzeltici faaliyet ile beraber uygulanır.

## 4. SORUMLULUKLAR

- Kalite Yöneticisi:** Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili Saptanan ve olası uygunsuzluk nedenlerinin araştırılmasını sağlayarak bu konuda diğer bölümlerin çalışmalarına katılır. Düzeltici faaliyetlerin organizasyonu, uygun kanallardan başlatılması, izlenmesi, doğrulanması ve raporlanmasının takibinden sorumludur.
- Bilgi Güvenliği Ekibi/Lideri:** Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile ilgili Saptanan ve olası uygunsuzluk nedenlerinin araştırılmasını sağlayarak bu konuda diğer bölümlerin çalışmalarına katılır. Düzeltici faaliyetlerin organizasyonu, uygun kanallardan başlatılması, izlenmesi, doğrulanması ve raporlanmasının takibinden sorumludur.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Yönetim Temsilcisi

Doküman No	PR.KYS.003
Yayın Tarihi	02 Ocak 2012
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	01.08.2023
Sayfa No	2 8

- Enerji Yönetim Temsilcisi/Enerji Yöneticisi:** Enerji Yönetim Sistemi ile ilgili saptanan ve olası uygunsuzluk nedenlerinin araştırılmasını sağlayarak bu konuda diğer bölümlerin çalışmalarına katılır. Düzeltici faaliyetlerin organizasyonu, uygun kanallardan başlatılması, izlenmesi, doğrulanması ve raporlanmasının takibinden sorumludur
- Süreç Sahibi:** Kararlaştırılan düzeltici faaliyetin verilen termin içerisinde gerçekleştirmekte ve kontrol etmekten sorumludur.

## 5. UYGULAMA

### 5.1 Sürekli İyileştirme

#### 5.1.1 Genel

- Kurumumuz yönetim sisteminin etkinliğini ve iyileştirmesini sağlamak sürekli iyileştirme çalışmaları başlatır.
- Geçmiş olaylardan alınan dersler, en iyi uygulamaların kıyaslanması yoluyla kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.
- İyileştirme çalışmaları Kalite Komisyonu toplantısında gözden geçirilerek değerlendirilir. Sonuçları yönetimi gözden geçirme toplantısında raporlanarak değerlendirilir.

#### 5.1.2 İyileştirme Talebi ve Değerlendirilmesi

- Genel başlıklar halinde sürekli iyileştirme başlatma faaliyetlerini oluşturan konular aşağıda verilmiştir:
  - Veli/Öğrenci tarafından geri bildirimler, şikâyet yönetimi sistemi içerisindeki diğer şikâyet kanallarından gelen bildirimler,
  - İç denetimlerde ortaya çıkan önemli bulgular,
  - Dış sağlayıcılar ile ilgili tespit edilen bulgular,
  - Çalışanlar tarafından getirilen öneriler, istekler veya tespitler,
  - Maliyet azaltıcı faaliyetler,
  - Eğitim-öğretim hizmet kalitesini artırmaya yönelik faaliyetler,
  - Risk analizi çalışmaları sonuçları,
- İyileştirme talebi, nedeni ve kaynağı iyileştirme talebinde bulunan personeller tarafından Kalite Yöneticisine Düzeltici faaliyet formu ile EBYS üzerinden, mail üzerinden yazılı veya sözlü olarak bildirilir. Sözlü bildirilen talepler düzeltici faaliyet formuna yazılı olarak kayıt

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Yönetim Temsilcisi

Doküman No	PR.KYS.003
Yayın Tarihi	02 Ocak 2012
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	01.08.2023
Sayfa No	3 8

edilir. İyileştirme yapılacak faaliyetler Kalite Yöneticisi tarafından Kalite Komisyonu toplantısında değerlendirilmek üzere Kalite Komisyonuna bildirilir.

- Kalite Komisyonu tarafından İyileştirmeler tespit edildikten sonra gerçekleştirilecek faaliyet adımları, iyileştirme için sorumlular, tarihler belirlenir.
- İyileştirme çalışması esnasında ekibin belirleyeceği beyin fırtınası gibi değişik yöntemler kullanılarak tüm ekibin önerileri alınabilir. Önerilerin kabulünden sonra uygulama ilgili bölümlerce gerçekleştirilir.
- İyileştirme için konulan hedefe ulaşılmış olduğu Kalite Komisyonu toplantısında ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilerek takip edilir.

### 5.2 Düzeltici Faaliyet

### 5.3 Genel

- Kurum bünyesinde beş çeşit uygunsuzluk kaynağı vardır.
  - Öğrenci/Veli Şikâyetleri, şikâyet yönetimi sistemi içerisindeki diğer şikâyet kanallarından gelen bildirimler,
  - İç ve Dış Denetimler,
  - Personelin ve/veya Diğer Tarafların Öneri / Talebi,
  - Bilgi Güvenliği Olayları ve İhlal Olayları
  - Önemli Riskler,
  - Otoritelerden Gelen Bildirimler
- Düzeltici Faaliyet başlatmak için uygunsuzluğun yönetim sisteminin işleyişini engelleyici nitelikte olması veya hizmet kalitesini olumsuz yönde etkileyici olması temel kriterdir.
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili uygunsuzluklar Kalite Yöneticisi tarafından Düzeltici Faaliyet Takip Listesi (LS.KYS.006)'n de takip edilir.
- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile ilgili uygunsuzluklar Bilgi Güvenliği Ekip Lideri tarafından Düzeltici Faaliyet Takip Listesi (LS.KYS.006)'n de takip edilir.
- Enerji Yönetim Sistemi ile ilgili uygunsuzluklar Enerji Yönetim Temsilcisi/Enerji Yöneticisi tarafından Düzeltici Faaliyet Takip Listesi (LS.KYS.006)'n de takip edilir.
- İstanbul Okan Üniversitesi faaliyetlerine etki edebilecek süreçlerde aksamaya sebep verebilecek uygunsuzluklar ve olası uygunsuzluklar için ise Düzeltici Faaliyet başlatılır. Anında yapılan müdahalelerde ortadan kaldırılacak uygunsuzluklar uygunsuzluğun tespit edildiği noktada birimler arası iletişim faaliyetlerinin yoğunlaştırılması sağlanarak giderilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Yönetim Temsilcisi

Doküman No	PR.KYS.003
Yayın Tarihi	02 Ocak 2012
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	01.08.2023
Sayfa No	4 8

### 5.3.1 Öğrenci/Veli Şikâyetleri

- Fakülte /Meslek Yüksek Okulu / Enstitü Sekreterliği veya Genel Sekreterliğe bildirilen Öğrenci/Veli şikâyetleri, şikâyet yönetimi sistemi içerisinde bulunan (Okan, odestek, O'na Sor, diğer şikâyet iletim kanalları) mail adreslerinden yazılı olarak gelen mailler Kalite Yöneticisine yazılı (e-posta) olarak iletilir.
- [okan@okan.edu.tr](mailto:okan@okan.edu.tr), [odestek@okan.edu.tr](mailto:odestek@okan.edu.tr), [onasor@okan.edu.tr](mailto:onasor@okan.edu.tr), mail adreslerine gelen bildirimler ve şikâyet yönetimi sistemi içerisindeki diğer şikâyet kanallarından gelen bildirimler Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Ayrıca Öğrenci/Veli şikâyetleri, web sayfasındaki “Bir Sorun/Bir Öneri” linki aracılığı ile bildirimler Kalite Yöneticisine iletilir.
- Kalite Yöneticisi, şikâyet/öneri için düzeltici faaliyet başlatılıp başlatılmayacağına karar verir. Düzeltici faaliyet başlatılacak şikâyet/öneriler için EBYS üzerinden veya mail üzerinden düzeltici faaliyet başlatılarak ilgili bölümlere iletilir. Düzeltici faaliyet başlatılmayacak öneriler e-maile Genel Sekreterlik üzerinden ilgili birime/birimlere yönlendirilmesini sağlar.
- Düzeltici faaliyetler ile ilgili yapılan çalışmalar birim tarafından EBYS veya Düzeltici Faaliyet Formu (FR.KYS.001) ile Kalite Yöneticisine bildirilir. Kalite Yöneticisi düzeltici faaliyetin yeterli olup olmadığını kontrol eder. Yeterli ise Düzeltici faaliyet kapatılarak şikâyette bulunan veli/öğrenciye yapmış olduğu bildirim yöntemine göre geri bildirim yapılabilir. Düzeltici faaliyet yeterli değilse ilgili birime gönderilerek düzeltici faaliyetin tamamlanması istenir.
- Düzeltici faaliyetler Kalite Yöneticisi Şikâyet Listesine (LS.KYS.004) kaydeder ve tüm şikâyetler için takip uygular; gerekirse düzeltici faaliyet başlatır ve aynı liste üzerinde kontrolleri gerçekleştirir.

### 5.3.2 İç ve Dış Denetimler

- Yönetim Sistemi ile ilgili iç veya dış denetimler sonucunda tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili Düzeltici Faaliyet başlatılabilir. Düzeltici faaliyetler EBYS üzerinden veya Düzeltici Faaliyet Formu (FR.KYS.001) açılarak ilgili birimlere bildiri yapılır.
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili Düzeltici Faaliyetler Kalite Yöneticisi, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile ilgili Düzeltici Faaliyetler BGYS Ekip Lideri, Enerji Yönetim Sistemi ile ilgili ile ilgili Düzeltici Faaliyetler ise Enerji Yönetim Temsilcisi/Enerji Yöneticisi tarafından başlatılır ve faaliyetin yürütülmesi için gerekli koordinasyonu yapar.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Yönetim Temsilcisi

Doküman No	PR.KYS.003	
Yayın Tarihi	02 Ocak 2012	
Revizyon No	06	
Revizyon Tarihi	01.08.2023	
Sayfa No	5	8

### 5.3.3 Personelin veya Diğer Tarafların Öneri / Talebi

- Kurum personeli kalite sistemi veya hizmet kalitesi ile ilgili Düzeltici Faaliyet talebinde bulunabilir.
- Bu talep, intranet/web’ de bulunan “Bir Sorun/Bir Öneri” linki aracılığı, şikayet yönetimi sistemi içerisindeki diğer şikayet kanallarından Kalite Yöneticisine iletilir.
- Kalite Yöneticisi, öneri/talebi e-maile Genel Sekreterlik üzerinden ilgili birime/birimlere yönlendirilmesini sağlar.
- Güncel durumun takibi sistem üzerinden izlenir. Ayrıca EBYS üzerinden düzeltici faaliyet takibi yapılır.
- Kalite Yöneticisi personelden veya müşteriden gelen öneri/talepleri değerlendirir. Gerekli görürse Düzeltici Faaliyet başlatır.

### 5.3.4 Bilgi Güvenliği Olayları ve İhlal Olayları

- Bilgi Güvenliği Olayları ve İhlal Olayları PR.BİS.009 “Bilgi Güvenliği Olay Yönetim Prosedürüne” göre değerlendirilir
- Bilgi Güvenliği Ekip Lideri tarafından EBYS üzerinden veya Düzeltici Faaliyet Formu (FR.KYS.001) açılarak ilgili birimlere bildirim yapılır.

### 5.3.5 Önemli Riskler

- Kurumumuz operasyonel ve kurumsal faaliyetleri sonucu ortaya çıkan veya çıkabilecek riskler “Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürüne” (PR.KYS.004) göre riskler değerlendirilir.
- Kurumumuz bilgi ve veri güvenliği güvenliğine etki eden riskler “PR.BİS.011 Risk Değerlendirme Prosedürüne” göre değerlendirilir.
- Kurumumuz enerji verimliliğini, enerji performansına ve önemli enerji kullanımlarına etki eden riskler “Enerji Boyutları ve Risk Değerlendirme Prosedürüne” göre değerlendirilir.
- Risklerin azaltılması, ortadan kaldırılması veya kontrol altına alınması sağlamak için Kalite Yöneticisi tarafından riskin ait olduğu birimlere EBYS üzerinden veya Düzeltici Faaliyet Formu (FR.KYS.001) açılarak ilgili birimlere bildirim yapılır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Yönetim Temsilcisi

Doküman No	PR.KYS.003
Yayın Tarihi	02 Ocak 2012
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	01.08.2023
Sayfa No	6 8

### 5.3.6 Otoritelerden Gelen Bildirimler

- Kurumumuz eğitim faaliyetleri ile ilgili bildirimler PR.OKN.001-Kurullar ve YGG Prosedürüne göre ilgili kurullar tarafından değerlendirilerek aksiyon başlatılır.
- Okan Üniversitesinin gerçekleştirdiği faaliyetlerden kaynaklı otoriteler tarafından yapılan yasal bildirimler “Yasal ve Diğer Şartların Yönetimi Prosedürüne” göre değerlendirilerek aksiyon başlatılır.
- Yapılan değerlendirme sonra alınacak aksiyonunun sorumlu olduğu birimlere EBYS üzerinden veya Düzeltici Faaliyet Formu (FR.KYS.001) açılarak ilgili birimlere bildirim yapılır.

### 5.4 Uygunsuzluk nedeninin araştırılması ve çözülmesi

- Düzeltici faaliyetler için gerektiğinde departmanlar arası işbirliği sağlanabilir. Bu çalışmalarla uygunsuzluğun temel (kök) nedeni belirlenebilir.
- Belirlenen uygunsuzluklar, potansiyel uygunsuzluklar, sürekli gelişmeler, Öğrenci/Veli şikayetleri, diğer uygunsuzluk kanallarından iletilen şikayetler için gözden geçirme ve inceleme işleminden sonra gözden geçiren, incelemeyi yapan personel tarafından düzeltici veya iyileştirme faaliyeti tavsiyesinde bulunması gerekir.
- Düzeltici Faaliyet ile ilgili gerekli faaliyetleri başlatmak, süreç sahibi kişiye aittir.
- Öğrenci/Veli ve diğer uygunsuzluk kanallarından iletilen şikayetler için ; Kalite Yöneticisi yapılan inceleme sonuçları ve uygunsuzluk sebeplerinin ortadan kaldırılması için alınan düzeltici ve iyileştirici tedbirleri hakkında ilgili akademik birim yönetimine veya rektörlüğe yazılı olarak bilgilendirme yapar. İlgili akademik birim veya Genel Sekreterlik, Kalite Yöneticisine ve öğrenci/veli’ye yazılı olarak geri bildirim yapar.
- Düzeltici faaliyetlerden doğan prosedür değişiklik gereksinimleri Kalite Yöneticisi tarafından uygulanır ve kaydedilir.

### 5.5 Takip

- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili uygunsuzlukların takip, izleme veya denetim işlemleri Kalite Yöneticisi veya Baş Denetçi tarafından gerçekleştirilir.
- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile ilgili uygunsuzlukların takip, izleme veya denetim işlemleri BGYS Ekip Lideri veya Baş Denetçi tarafından gerçekleştirilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Yönetim Temsilcisi

Doküman No	PR.KYS.003
Yayın Tarihi	02 Ocak 2012
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	01.08.2023
Sayfa No	7 8

- Enerji Yönetim Sistemi ile ilgili uygunsuzlukların takip, izleme veya denetim işlemleri Enerji Yöneticisi/Enerji Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.
- Düzeltici faaliyetlerin yürütüldüğü ve hedeflere ulaşıldığının doğrulanması için yapılır.
- Yürütülen düzeltici faaliyetlerin tatmin edici bulunmasının ardından Düzeltici Faaliyet formu imzalanır ve kapatılır. EBYS üzerinden yapılan düzeltici faaliyetler Düzeltici Faaliyet formu imzalatılmasına gerek kalmaz. Eğer sonuçlar tatmin edici değilse tespit edilen yeni uygunsuzluk için bu prosedür yeniden uygulanır.

### 5.6 DF Kayıtları

- Başlatılan tüm faaliyetler Düzeltici Faaliyet Takip listesine (LS.KYS.006)eklenir.
- Düzeltici Faaliyet Takip Listesi, Kalite Yöneticisi/BGYS Ekip Lideri/Enerji Yönetim Temsilcisi tarafından tutulur. Bu dokümandan alınan veriler yönetim gözden geçirme toplantılarında kullanılır.
- Öğrenci/Veli şikayetleri, diğer uygunsuzluk kanallarından iletilen şikayetler ile ilgili Düzeltici Faaliyetler kalite sisteminin Öğrenci/Veli şikayetlerine ve diğer uygunsuzluk kanallarından iletilen şikayetlere karşı etkin olabilmesi açısından ayrı bir dosyada saklanır.
- Kalite Yöneticisi veya BGYS Ekip Lideri bu prosedür ile ilgili tüm kayıtları Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürüne (PR.KYS.001) göre saklar.

### 6. KAYITLAR

- Düzeltici Faaliyet Formu FR.KYS.001
- Düzeltici Faaliyet Takip listesi LS.KYS.006
- Şikâyet Listesi LS.KYS.004
- Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü PR.KYS.001
- BG Olay Yönetim Prosedürü PR.BİS.009
- Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü PR.KYS.004
- Enerji Boyutları ve Risk Değerlendirme Prosedürü PR.YAP.003
- Yasal ve Diğer Şartların Yönetimi Prosedürü PR.OKN.003

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Yönetim Temsilcisi



## DÜZELTİCİ FAALİYET ve İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.KYS.003
Yayın Tarihi	02 Ocak 2012
Revizyon No	06
Revizyon Tarihi	01.08.2023
Sayfa No	8

### 7. REVİZYONLAR

Kayıt	Revizyon No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
PR.KYS.003	01	İhtiyaç üzerine	05.06.2013
PR.KYS.003	02	İhtiyaç üzerine	17.09.2013
PR.KYS.003	03	İhtiyaç üzerine	31.05.2017
PR.KYS.003	04	İhtiyaç üzerine	16.01.2018
PR.KYS.003	05	Kurumsal logo ve isim değişikliği, uygulama eklenmesi (şikayet yönetim sistemi) nedeniyle	16.01.2018
PR.KYS.003	06	ISO 50001 EnYS ile ilgili gereksinimler eklendi	01.08.2023

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Yöneticisi	Yönetim Temsilcisi