

MAKÜ

BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	01.04.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	: Sayfa 2 / 7

İçindekiler

1	Amaç	3
2	Kapsam.....	3
3	Sorumluluk	3
4	Tanımlamalar ve Kısaltmalar	3
5	İşlem Detayı	4
6.1	Uygunsuzluğun ya da İyileştirilecek Konuların Tespit Edilmesi	4
6.2	Düzeltilici Faaliyetlerin Talebi	5
6.2.1	DF Taleplerinin Ön Değerlendirmesinin Yapılması	5
6.2.2	DF Taleplerinin Değerlendirilmesi.....	5
6.2.3	DF Aksiyonlarının Alınması	6
6.2.4	DF Aksiyonlarının Doğrulanması	6
6.2.5	DF Aksiyonlarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi ve Kapatılması	6
6.2.6	Sonuçların YGG Toplantısında Girdi Olarak Kullanılması	6
6.2.7	İyileştirici Faaliyetlerin Planlanması	6

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BGYS Yöneticisi	Üst Yönetim Temsilcisi
KURUMA ÖZEL	

 BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	01.04.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	: Sayfa 3 / 7

1 Amaç

Bu doküman, Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminde ortaya çıkan ya da çıkabilecek (potansiyel) uygunsuzlukların temel nedenlerini ortadan kaldırmak ve uygunsuzluğun tekrarını engellemek için alınan önlemler ile sürekli iyileştirmenin sağlanması için uygulanacak yöntemi belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

2 Kapsam

Bu doküman, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Kapsamı Analizi dokümanında belirtilen kapsamdaki BGYS'nin mevcut ya da potansiyel uygunsuzlukların giderilmesi ve yönetim sistemi kapsamında iyileştirme yapılacak diğer tüm faaliyetleri kapsamaktadır.

3 Sorumluluk

Görev Rol/Unvan	Dokümanın Hazırlanması	Dokümanın Kontrolü	Dokümanın Onaylanması	Dokümanın Yayınlanması	Dokümanın Güncellenmesi	Dokümanın Uygulanması	Dokümanın Uygulamadan Kaldırılması
Üst Yönetim			X			X	X
Üst Yönetim Temsilcisi			X			X	X
BGYS Yöneticisi	X	X		X	X	X	
BGYS Birim Sorumlusu	X	X				X	
Diğer Çalışanlar						X	

4 Tanımlamalar ve Kısaltmalar

Terim	Tanım/Açıklama
Kurum	Kuruluşumuzun Kapsam Analizi Dokümanı'nda belirtilen birimleri
BGYS	Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
Uygunsuzluk	Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamındaki gereksinimlerin ve beklentilerin yerine getirilememesidir. BGYS'nin uygulanması ve ilgili kayıtların tutulması sırasında tespit edilen aksaklıklar da birer uygunsuzluktur.
DF	Düzeltilici Faaliyet

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BGYS Yöneticisi	Üst Yönetim Temsilcisi
KURUMA ÖZEL	

	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	01.04.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	: Sayfa 4 / 7

Düzeltilici Faaliyet	Tespit edilen uygunsuzluğun, sebebini ya da istenmeyen diğer durumları yok edebilmek için, yapılan faaliyet ya da faaliyetlerdir. Düzeltilici faaliyet, uygunsuzluğun tekrarını önlemek için başlatılır.
İyileştirici Faaliyet	Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirme faaliyetidir.
Etkinlik Değerlendirme Tarihi	DF Talebi ile ilgili alınan aksiyonun etkinliğinin değerlendirileceği tarih.
Ön Görülen Bitiş Tarihi	DF Talebi ile ilgili alınacak aksiyonun tahmini bitiş süresini belirten tarih.
Aksiyon Sorumlusu	DF Talebi ile ilgili aksiyonları alacak kişi/kişiler.
Kontrol Sorumlusu	Aksiyon sorumlusunun aldığı aksiyonları kontrol eden ve onaylayan kişidir.

5 İşlem Detayı

Düzeltilici faaliyetler matbu form üzerinden yapılır.

5.1 Uygunsuzluğun ya da İyileştirilecek Konuların Tespit Edilmesi

Uygunsuzluk konuları aşağıda yer alan başlıklar sonucunda ortaya çıkabilir:

1. İç tetkik sonuçları
2. Dış tetkik sonuçları
3. Arıza raporları
4. Sözleşmeler
5. Çalışanların önerisi
6. İstatistikî bilgiler
7. Müşterilerin ihtiyaç beklentileri ve şikâyetleri
8. Yasal ve diğer şartlarının karşılanmadığı durumlar
9. Güvenlik ihlal olayı bildirimleri
10. Acil durumlar
11. Eğitim Etkinlik Değerlendirmesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BGYS Yöneticisi	Üst Yönetim Temsilcisi
KURUMA ÖZEL	

	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	01.04.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	: Sayfa 5 / 7

12. Hedef İzlemeleri

13. Bir önceki yönetim gözden geçirme sonuçlarının değerlendirilmesi

14. Veri analizi ve raporları

15. Teknolojik gelişmeler

5.2 Düzeltici Faaliyetlerin Talebi

BGYS kapsamındaki Düzeltici faaliyet talepleri BGYS Sorumluları tarafından DF Formu doldurularak yapılır. Ancak iç veya dış tetkik yapılması durumunda bu form tetkikçi tarafından hazırlanır ve doğrulanır.

5.2.1 DF Taleplerinin Ön Değerlendirmesinin Yapılması

Açılan DF talepleri BGYS Yöneticisine gelir. BGYS Yöneticisi talebi değerlendirir ve uygunsuzluğun durumuna göre talep sahibini, ilgili birim yöneticilerini ve BGYS Üst Yönetim Temsilcisini toplantıya çağırabilir.

DF talebi ile ilgili benzer uygunsuzlukların başka birimlerde de var olup olmadığını veya olasılıkla gerçekleşip gerçekleşmeyeceği hakkında araştırma yapılır ve gerekirse DF talebinin kapsamı genişletilir.

DF talebi uygun görülmez ise gerekli açıklama yapılarak DF talebi iptal edilir ve talep sahibine iade edilir. İç veya Dış tetkik sonucu açılan talepler; Tetkik Kapanış Toplantısında mutabakat sağlandığı için iade edilmez. DF talebi uygun görülmüş ise gruplara atama yapılır.

5.2.2 DF Taleplerinin Değerlendirilmesi

- DF talebi iletilen birimlerin yöneticilerine aksiyon ile ilgili talep iletilir ve yönetici aksiyonu alacak kişiyi ve kontrol sorumlusunu belirler.
- Aksiyon için belirlenen kişi kök neden analizi yaparak, kendisine gelen görevi nasıl yerine getirebileceği ile ilgili aksiyon tanımlamasını yapar, ön görülen bitiş ve etkinlik değerlendirme tarihlerini belirler (eğer aksiyon alacak kişinin kendisi olmadığını düşünürse talebi yöneticisine geri iletir) ve kayıt altına alır.
- Belirlenen aksiyon birim yöneticisinin uygunluk için onayına sunulur. Birim yöneticisi aksiyonu onaylar ise; aksiyon sorumlusu ön görülen bitiş tarihine kadar işlemi gerçekleştirir. Eğer uygun görmez ve reddeder ise yeni aksiyon belirlenerek 3. Adım tekrarlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BGYS Yöneticisi	Üst Yönetim Temsilcisi
KURUMA ÖZEL	

	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	01.04.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	: Sayfa 6 / 7

5.2.3 DF Aksiyonlarının Alınması

Sorumlu kişi ön görülen bitiş tarihinden önce aldığı aksiyon ile ilgili gerçekleşme sonuçlarını kayıt altına alır.

5.2.4 DF Aksiyonlarının Doğrulanması

Daha sonra kontrol sorumlusu alınan aksiyonları yerinde inceleyerek (uygun ise) aksiyon ile ilgili “uygun” veya “uygun değil” şeklinde geri bildirim yapar. Eğer uygun derse aksiyon için belirlenen etkinlik değerlendirme tarihini bekler. Eğer uygun değil derse aksiyon sorumlusuna talep geri gider ve DF aksiyonlarının alınması adımına geri gidilir.

5.2.5 DF Aksiyonlarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi ve Kapatılması

Etkinlik tarihi geldiği zaman kontrol sorumlusu tarafından alınan aksiyonun etkin olup olmadığı denetlenir. Kontrol sorumlusu aksiyon ile ilgili “etkin” veya “etkin değil” şeklinde bildirim yapar. Etkin derse DF Talebi DF Sorumlusuna kapatma onayına gider. Eğer etkin değil derse DF Talebi için yeni aksiyon belirlenir ve 3. Adıma geri gidilir.

5.2.6 Sonuçların YGG Toplantısında Girdi Olarak Kullanılması

DF ile ilgili tüm sonuçlar BGYS Yöneticisi tarafından YGG Toplantısına girdi olarak sağlanır.

5.2.7 İyileştirici Faaliyetlerin Planlanması

1. BGYS kapsamındaki Düzeltici ve İyileştirici faaliyet talepleri BGYS Sorumluları tarafından DF Formu doldurularak yapılır.
2. Açılan iyileştirici faaliyet talepleri DF Sorumlusuna gelir. DF Sorumlusu talebi değerlendirir. BGYS Yöneticisi faaliyetin durumuna göre ilgili birim sorumlularını ve BGYS Üst Yönetim Temsilcisini toplantıya çağırabilir.
3. İyileştirici faaliyetler BGYS Yöneticisi tarafından onaylanır ise aksiyon(lar) alınması için kişi veya gruplar belirlenir.
4. BGYS Yöneticisi ile birlikte aksiyon sorumlusu veya sorumluları ile termin tarihi belirlenir.
5. Belirlenen tarihte BGYS Yöneticisi ve aksiyon sorumlusu veya sorumluları alınan aksiyonları değerlendirir.
6. Sonuçlar iyi ise yaygınlaştırma çalışmaları yapılır.
7. İyileştirici faaliyet ile ilgili tüm sonuçlar BGYS Yöneticisi tarafından YGG Toplantısına girdi olarak sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BGYS Yöneticisi	Üst Yönetim Temsilcisi
KURUMA ÖZEL	

 BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	01.04.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	: Sayfa 7 / 7

Revizyon Kayıtları

Rev. No	Tarih	Hazırlayan	Revizyon Nedeni /Sayfa No	Onaylayan	İmza
1					
2					
3					
4					
5					

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BGYS Yöneticisi	Üst Yönetim Temsilcisi
KURUMA ÖZEL	