# AMAÇ VE KAPSAM

Bu Prosedürün amacı, Fırat Üniversitesinde uygulanan kalite sistemleri uygulamaları kapsamında dokümante edilmiş bilgilerin, ihtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanılmak üzere bulunması ve kullanıma uygun olması ile uygun şekilde korunmasını teminen, bunların oluşturulma, güncellenme ve kontrol edilmesinde izlenecek yöntemleri belirlemektir.

Bu Prosedür, Üniversitenin akademik ve idari tüm birimlerini ve bu birimlerin sorumluluk alanları

kapsamında yürüttükleri faaliyetlere yönelik oluşturulan ve/veya oluşturulacak dokümante edilmiş bilgilere ilişkin işlemleri kapsar.

# DAYANAK

Bu Prosedür, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı ile TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardının 7.5’inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

# SORUMLULUK

Bu Prosedürün hazırlanması, revize edilmesi ve yenilenmesi sorumluluğu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Kalite Sistemleri Birimine aittir.

Prosedürün uygulanmasından; Üniversitenin kurum organizasyon şemasında tanımlanan ve tamamı Prosedür kapsamında yer alan birimlerin yöneticileri, süreç sahip ve sorumluları, kalite birim sorumluları ve Üniversitenin tüm çalışanları sorumludur.

# TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgi:** Kurum dışında oluşturulan, Üniversitenin faaliyetlerini düzenleyen ya da etkileyen yayımlanmış üst politika belgeleri, ulusal ya da uluslararası standart ve şartlar, ilgili resmi kurumlar tarafından hazırlanan birincil ve ikincil mevzuat ve Üniversitenin kurumsal anlaşma ve sözleşmeleri ile benimsediği/kabul ettiği diğer ulusal ve uluslararası bağıtlardır.

**Dokümante Edilmiş Bilgi (DEB):** KYS kapsamında hazırlanması, oluşturulması, yayımlanması, dağıtılması, düzenli aralıklarla gözden geçirilmesi, güncellenmesi, kontrol ve muhafaza edilerek sürdürülmesi gereken bilgidir.

**Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS):** Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi içinde yer alan resmi yazışma sistemidir.

**İş Akış Şeması:** Bir iş/işlemin gerçekleştirilmesinde ilgili/gerekli dokümanları, sorumluları, kayıt yeri ve şekli, iş başlangıcı ile sonunu ve aradaki tüm işlemleri şematik olarak gösteren dokümante edilmiş bilgilerdir.

**Kalite Amaçları:** Üniversite stratejik planında yer alan ve Üniversitenin stratejik yönüne hizmet eden,

ölçülebilir, izlenebilir, ürün ve hizmetlerin uygunluğu ile müşteri memnuniyetini artırmaya uygun biçimde belirlenerek yayımlanmış orta ve uzun vadeli amaçlardır.

**Kalite El Kitabı (KEK):** Kalite Politikası ve kalite amaçlarını içeren, kalite sistemindeki prosedürleri referans göstererek sistem genelini ortaya koyan, eğitim ve iletişim aracı olan temel dokümandır.

**Kalite Politikası:** Üniversitenin amaç ve bağlamına uygun ve stratejik yönünü destekleyen, kalite amaçlarının belirlenmesinde bir çerçeve sağlayan, Standart şartlarının sağlanması ve KYS’nin sürekli iyileştirilmesi için bir taahhüt içerir biçimde üst yönetim tarafından oluşturularak tüm Kurumda uygulanmak üzere duyurulan yönlendirmedir.

**Kalite Yönetim Sistemi (KYS):** Üniversitemizde uygulanmakta olan ve TS EN ISO 9001:2015 Standardına dayanan yönetim sistemidir.

**Kalite Koordinatörü (KK):** Üst yönetici tarafından, kendi adına Kurumda KYS şartlarının uygunluğunu sağlamakla görev ve yetkilendirilen yönetici olup temel görev ve sorumlulukları KEK’nda belirlenen Strateji Geliştirme Daire Başkanıdır.

**Kalite Sistemleri Sorumlusu (KSS):** KYT tarafından, Kurumda KYS çalışmalarının planlanarak uygulanması, kontrol edilmesi, gerekli önlemlerin alınması ve birimler arası koordinasyonun sağlanması amacıyla görevlendirilen ve temel görev ve sorumlulukları KEK’nda belirlenen Kalite Sistemleri Birimi sorumlusudur.

**Kalite Birim Sorumlusu (KBS):** Birim yöneticileri tarafından Kurumda planlanan KYS çalışmaları kapsamında birimine ait sorumlulukları yerine getirmek üzere görevlendirilen ve temel görev ve sorumlulukları KEK’nda belirlenen personeldir.

**Prosedür:** Belirli bir iş için yürütülen faaliyetlerin, bu faaliyetlere ait bölümlerin ve bölümler arası ilişkilerin belirlendiği, iş akışlarının tarif edildiği, şartların tanımlandığı, kimin, neyi, neye göre, ne zaman, nasıl yapacağının ve nereye kayıt edeceğinin anlatıldığı, belli bir amaca ulaşmak için sorumlulukların ve güncel metotların ortaya koyulduğu dokümandır.

**SGDB:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.

**SGDB Kalite Birim Sorumlusu (SGDB KBS):** KSS tarafından, Kurumda planlanan KYS çalışmalarının uygulanması aşamasında, DEB’lerin uygunluğunun kontrol edilerek gerekli önlemlerin alınması ve

birimler ile kurulacak iletişimin etkin bir şekilde sağlanması amacıyla görevlendirilen Kalite Sistemleri Birimi personelidir.

**Talimat:** Belirli bir görevin yerine getirilmesinde, sorumluluk ve işlemleri gerekli tüm ayrıntıları içerecek şekilde tanımlayan dokümandır.

**EYS:** Entegre Yönetim Sistemi.

# PROSEDÜR DETAYI

## Dokümante Edilmiş Bilginin Kapsamı

Bu prosedürde yer verilen DEB’ler iki kategori altında toplanmaktadır.

1. **Standardın belirlediği DEB’ler:** KYS’nin kapsamı, kalite politikası, kalite amaçları, izleme ve ölçüm kaynaklarının amaca uygunluğunun kanıtı bilgi, çalışan yeterliliği kanıtı bilgi, proseslerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına alma ve ürün ve hizmetlerin şartlarına uygunluğunu göstermeyi sağlayan bilgiler, tasarım ve geliştirme şartlarının karşılandığını kanıtlayıcı bilgi, tasarım ve geliştirmenin kontrolü bilgileri, tasarım ve geliştirme çıktı bilgileri tasarım ve geliştirme değişiklik bilgileri, dış tedarikçi bilgileri, üretim ve hizmet tanımlama bilgisi, çıktı tanımlama ve izlenebilirlik kanıtlayıcı bilgi, müşteri veya dış tedarikçi mülkiyeti kayıp, zarar, kullanım için uygun olmama olay bildirimi, üretim ve hizmet sunumu değişiklikleri gözden geçirme ve kontrol bilgisi, KYS performansını ve etkinliğini değerlendirme bilgileri, iç tetkik uygulama ve sonuçlara ilişkin kanıt bilgileri, YGG sonuçları, uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet bilgileri.
2. **Kalite sistemleri faaliyetlerinin etkinliğini artırmak amacıyla kullanılan ve üst yönetim tarafından belirlenen DEB’ler:** KEK, Standardın belirlediği DEB konuları dışındaki konularda hazırlanan tüm

prosedür ve talimatlar, organizasyon şemaları, görev tanımları, iş akış şemaları, rehberler/kılavuzlar, periyodik planlar, iş yönetim listeleri ve standart formlar.

## Dokümante Edilmiş Bilgilerin Oluşturulması ve Güncellenmesi

DEB’lerin hazırlanması, onaylanması, dağıtımı, dağıtılan dokümanların takibi ve güncellemelerinde elektronik ortam kullanılır.

Oluşturulan ve güncellenen her DEB şu unsurları içermelidir:

1. **Tanım ve Açıklama Alanları:** Üniversite’nin logosu, DEB başlığı, tarih, (ilk yayın, revizyon) hazırlayan/yazan bilgisi, sayı/numara/referans numarası gibi teklik belirteçleri (Sistem tarafından otomatik verilir.)
2. **Standart Format:** Kullanım amacı ve yerine göre Türkçe ve/veya İngilizce dilinde, Times New Roman yazı tipi ve 9 ila 12 puntoda, oluşturulduğu yazılımın son versiyonunda, gerekiyorsa grafik, şema gibi ek açıklayıcılar içerecek biçimde, A4 boyutunda ve elektronik ortamda
3. **Sorumluluk alanları:** DEB’in uygunluğunu ve yeterliliğini gözden geçiren/kontrol eden ve onaylayan bilgisi (Sistem üzerinden seçilir.)

Gerekli unsurları taşıyan ve imza aşamaları tamamlanan dokümanlar ***DEB Oluşturulması/Revize Edilmesi/Yürürlükten Kaldırılması İş Akış Şeması (İA/GNL/02)’na*** uygun olarak Üniversite personelinin kullanımına açılmak üzere KDYS’ne yüklenerek güncel olarak yayımlanır.

Kapsamdaki birimler tarafından oluşturulan “yeni DEB’ler” ve “DEB revizyonları” ilgili DEB formatına uygun olarak hazırlanmış biçimde ÜBYS KDYS ortamında SGDB’na iletilir. SGDB doküman taslağını ya da doküman revize taslaklarını KYS’ne uygunluk açısından kontrol eder. Yayınına karar verilen doküman taslağı veya revizesi, ***Dokümante Edilmiş Bilgi Yetki Talimatı (FÜ-KYS-TLM-001)***’na göre onaylanarak yürürlüğe girer. DEB’e ilişkin sorumlulukları (hazırlayan, kontrol eden ve onaylayan) gösteren e-imza alanları dokümanın her sayfasının ön yüzünde, EBYS üzerindeki asıl nüshasında yer alır. Birim ve/veya ilgili taraflar tarafından kullanılacak nüshalar ise Word formatında indirilir ve DEB’in ön yüzünün alt kısmında, *“5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "FÜ Kalite Yönetim Sistemi (KYS)" üzerinden takip edilmelidir.”* ibaresi yer alır.

Yayımlanması uygun görülmeyen doküman; yeniden hazırlanmak üzere SGDB tarafından, hazırlayan birime EBYS araçlığıyla KDYS üzerinden iade edilir. Uygun biçimde düzeltilerek tekrar hazırlanan doküman SGDB tarafından kontrol edilerek yayımlanır.

Birimler tarafından hazırlanan DEB’ler, Üniversitemiz kalite sistemleri kimliğine uygun formatta güvenli elektronik imzalı olmak zorundadır.

Kalite sistemleri faaliyetlerinin genelini ilgilendiren ve tüm birimleri kapsam dâhiline alan DEB’ler; SGDB tarafından hazırlanılarak, SGDB KBS kontrolünde SGDB arşivlerinde saklanır.

DEB’ler ***Dokümante Edilmiş Bilgi Yetki Talimatı (FÜ-KYS-TLM-001)*** esaslarına uygun olarak güvenli elektronik imzalanmasına müteakip KDYS’nde yayımlanarak yürürlüğe girer.

DEB’lerin birimlerin elektronik arşivlerinde etkin olarak muhafazası ve KYS’ne yüklenen dokümanlar ile uyumu, DEB’yi üreten birimde görevli KBS tarafından sağlanır.

## 5.3 Dokümante Edilmiş Bilgilerin Yazımı

Bu Prosedürün 5.1 maddesinde belirtilen ilk grup DEB’ler, DEB’in türüne göre gerekli içerikte yazılır. İkinci grupta sayılan DEB’ler ise SGDB tarafından belirlenerek duyurulan standart içerikte hazırlanır. Şayet böyle bir bildirim yapılmamışsa DEB, 5.2’de belirtilen unsurlar saklı kalmak kaydıyla birimin uygun gördüğü ve konunun gerektirdiği içerikte hazırlanır.

İkinci grupta yer alan DEB’lerden prosedür ve talimatlarda ***Dokümante Prosedür ve Talimat Şablon Formu (FÜ-KYS-FRM-020)*** kullanılır.

Dokümanların yazımında dikkat edilecek diğer hususlar şunlardır:

* Tüm DEB’lerin 5.2’de belirtilen unsurları içermesi zorunludur.
* Referans olarak gösterilen prosedür, talimat, form, yönetmelik, yönerge, tebliğ, genelge, genel yazı, liste vb. dokümanların tam isimleri metin içerisinde, kalın ve italik harflerle yazılır. İlgili dokümanlar bölümünde bu tür bir işaretleme yapılmaz, standart format kullanılır.

## Dokümante Edilmiş Bilgilerin Kontrolü

* + 1. **Dağıtımı, Erişimi, Kullanımı, Tekrar Kullanımı**

Üniversite KYS gereğince hazırlanan ve yürürlüğe giren DEB’ler, KYS üzerinden tüm personelin görme yetkisi ile ilgili KBS personelin kullanma, görme ve değiştirme yetkisi ile erişimine açıktır. KYS’de yayımlanan DEB’nin ayrıca dağıtımı ilgili yöneticinin uhdesindedir. DEB, KDYS üzerinden indirilerek elektronik veya basılı olarak kullanılabilir, basılı çoğaltma yapılabilir.

## Uygun Şekilde Korunması

Uygun şekilde koruma; niteliğinin korunması, arşivleme, bozulma, zarar görme gibi dış etkenlere karşı fiziksel korumayı ifade etmektedir.

Başta KBS olmak üzere kapsam dâhilindeki tüm sorumlular fiziksel ortamda tutulan ve muhafaza edilmesi öngörülen DEB’lerini her türlü zararlı tesir ve unsurlardan korumak, mevcut aslî düzenleri içerisinde tasnif edip saklamakla yükümlüdürler. Birim amirleri ve KBS personel, arşiv malzemesi DEB’lerin korunması ile ilgili olarak;

1. Yangın, hırsızlık, rutubet, su baskını, toza ve her türlü hayvan ve haşaratın tahriplerine karşı gerekli tedbirlerin alınmasından,
2. Yangına karşı, yangın söndürme cihazlarının yangın talimatı çerçevesinde daimî çalışır durumda bulundurulmasından,
3. Arşivin her bölümünde uygun yerlerde higrometre bulundurmak suretiyle, rutubetin %50-60 arasında tutulmasından,
4. Fazla rutubeti önlemek için, rutubet emici cihaz veya kimyevî maddelerin kullanılmasından,
5. Yılda en az bir defa mikroorganizmalara karşı koruyucu tedbir olarak arşiv depolarının dezenfekte edilmesinden
6. Işık ve havalandırma tertibatının elverişli bir şekilde düzenlenmesinden,
7. Isının mümkün olduğu kadar sabit (kâğıt malzeme 12-15 derece arasında) tutulmasından, sorumludurlar.

## Değişikliklerinin Kontrolü

Dokümanlar yılda en az bir defa, iç tetkikler öncesinde, kalite birim sorumluları tarafından, iç tetkik esnasında ise iç tetkikçiler tarafından uygulamayı yansıtıp yansıtmadıkları açısından gözden geçirilir. Uygunsuzluk veya yeni doküman ihtiyacı olup olmadığı tespit edilir ve herhangi bir değişiklik ihtiyacı varsa revizyon yapılır. Üniversiteden ya da kalite sistemleri ile ilgili görevinden ayrılan kişilerin, dokümanların onay bölümlerindeki imzaları, ilgili dokümanlar revize edilinceye kadar geçerlidir.

Bir doküman ilk kez yayımlandığında Revizyon No’su “01” dır. Revizyon gören dokümanların eski revizyon numarası bir arttırılarak değişir ve yeni revizyon numarası ve revizyonun tarihi dokümanın tüm sayfalarında

kendine ayrılan yere yerleşir. Revizyon numarası “09” olduğunda, dokümana yeni ilk yayın tarihi verilerek bu doküman yeniden yayımlanır.

SGDB tarafından kalite sistemleri kapsamında revize edilen dokümanların önceki sürümleri, revizyon işleminin tamamlanmasının ardından, KYS’nde “Yürürlükten Kaldırılanlar” dosyasına gider.

## Muhafaza ve Elden Çıkarma

Tüm DEB’ler, EYS KYS’nde yer alır ve düzenli sistem yedeklemesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır. Sistem yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

SGDB KBS, KYS’ni düzenli izler, mevcut ve olası uygunsuzlukları düzeltir.

Kalite sistemleri faaliyetlerinin genelini ilgilendiren ve tüm birimleri kapsam dâhiline alan DEB’lerin EBYS üzerinden güvenli elektronik imza ile imzalanan nüshaları elektronik ortamda SGDB arşivlerinde saklanır.

Aynı şekilde birimlerin iş ve işlemlerini düzenleyici nitelikte hazırlanan DEB’lerin de EBYS üzerinden güvenli elektronik imza ile imzalanan nüshaları, DEB’nin kaynağı olan birim tarafından elektronik ortamda birim arşivlerinde saklanır.

Tüm fiziki DEB’lerin arşiv işleri, yani; arşivlik malzemenin tespit edilmesi, herhangi bir sebepten dolayı bunların kayba uğramasının engellenmesi, gerekli şartlar altında korunmalarının temini, gerektiğinde değerlendirilmeleri, muhafazasına lüzum görülmeyen malzemenin ayıklama ve imhası Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik hükümlerine uygun olarak yapılır.

KYS’nde yer alan tüm dokümanlar indirildikten sonra kullanıma hazır demektir. Formların kullanımında ihtiyaca istinaden fazla sayıda nüsha alınabilir. Fazla nüshası alınmış olan formların hizmeti direkt etkileyen kapsamlı bir revizyonu söz konusu değil ise SGDB’nın görüşü doğrultusunda o ana kadar basılmış olan formlar bitene kadar kullanılabilir.

## Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgilerin Belirlenmesi ve Kontrolü

Birimler faaliyetlerini etkileyen dış kaynaklı dokümanlarını ***Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Talimatı (FÜ-KYS-TLM-002)*** doğrultusunda kendileri tanımlayarak belirler. Birimler mevzuat değişikliği veya görev, yetki ya da sorumluluk alanı değişikliğine bağlı olarak revizyonları takip eder ve anlık güncellik sağlanır. Ayrıca yılda en az bir kez birimlerce düzenlenen ***Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgi Listeleri*** ile kurumsal olarak SGDB tarafından düzenlenen ***Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgi Ana Listesi (FÜ-KYS-LST-024)*** gözden geçirilir.

Dış kaynaklı DEB güncelliği, kalite sistemleri kapsamı dâhilindeki birimlerin idari sorumluğunda olup ilgili kurumlarla irtibat kurularak, gerekli yayınlara abone olunarak ve internet ortamında ilgili web sitelerine ulaşılarak erişim sağlanabilir.

Kamu kurumları tarafından fiziksel olarak gönderilen dış kaynaklı dokümanlar Evrak Kayıt Birimi tarafından taranarak EYS’nde yer alan EBYS’ne yüklenir ve EBYS üzerinden havaleci birimlerce ilgili diğer birimlere iletilir.

## DEB Kodlama ve Numaralandırma Sistematiği

Üniversitemiz Kalite Doküman Yönetim Sisteminde tanımlanan dokümanlar için alfa/nümerik bir kodlama sistematiği kullanılmaktadır.

1. Sistem için gerekli olduğu belirlenen DEB’ler için isim kısaltmalarına dayanan bir kodlama yapılmıştır.

Doküman kodları şunlardır:

**FRM:** Form

**GRV:** Görev Tanımı

**ISO:** Uluslararası Standardizasyon Kuruluşu

**İAŞ:** İş Akış Şeması

**FÜ:** Fırat Üniversitesi

**KEK:** Kalite El Kitabı

**KGS:** Kalite Güvencesi Sistemi

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

**ORŞ:** Organizasyon Şeması

**PLN:** Plan

**PRD:** Prosedür

**PRS:** Proses

**PUKÖ:** Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al (Döngüsü)

**TLM:** Talimat

**EYS:** Entegre Yönetim Sistemi

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi