







2019

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI**



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ**

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 1 /42



<b>Konu Başlıkları</b>	<b>ISO 9001 Madde No</b>	<b>Sayfa No</b>
<b>1. KAPSAM</b>	<b>1</b>	<b>4-7</b>
Enstitünün Tarihçesi	1.1	4-5
Enstitünün Teşkilat Yapısı	1.2	5
Enstitünün Organizasyon Şeması	1.3	6
Enstitü İletişim Bilgileri	1.4	7
<b>2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>3. TERİMLER VE TARİFLER</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>4. KURULUŞUN BAĞLAMI</b>	<b>4</b>	<b>8-18</b>
Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması	4.1	8-11
İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.2	12-14
Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	4.3	14-15
Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	4.4	15-18
<b>5. LİDERLİK</b>	<b>5</b>	<b>18-22</b>
Liderlik ve Taahhüt (Süreç Kartlarının Oluşturulması)	5.1.1	19
Müşteri Odağı	5.1.2	19
Politika	5.2	19-20
Kalite Politikasının Oluşturulması	5.2.1	21
Kalite Politikasının Duyurulması	5.2.2	21
Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.3	21-22
<b>6. PLANLAMA</b>	<b>6</b>	<b>22-24</b>
Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1	22
Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	6.2	23
Değişikliklerin Planlanması	6.3	24
<b>7. DESTEK</b>	<b>7</b>	<b>24-30</b>

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 2 /42

Kaynaklar	7.1	24
Genel	7.1.1	24-25
Kişiler	7.1.2	25-26
Alt Yapı	7.1.3	26
Proseslerin İşletimi İçin Çevre	7.1.4	26-27
Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	7.1.5	27
Kurumsal Bilgi	7.1.6	27
Yeterlilik	7.2	27-28
Farkındalık	7.3	28
İletişim	7.4	29
Dokümante Edilmiş Bilgi	7.5	29
Genel	7.5.1	29
Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2	29
Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	7.5.3	30
<b>8. OPERASYON</b>	<b>8</b>	<b>30-37</b>
Operasyonel Planlama ve Kontrol	8.1	30
Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar/Acil Duruma Hazırlıklı Olma ve Müdahale	8.2	31
Müşteri ile İletişim	8.2.1	31
Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	8.2.2	31
Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	8.2.3	31-32
Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	8.2.4	32
Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	8.3	32
Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	8.4	33
Genel	8.4.1	33
Kontrolün Tipi ve Boyutu	8.4.2	33
Dış Tedarikçi İçin Bilgi	8.4.3	33

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 3 /42

Üretim ve Hizmetin Sunumu	8.5	33
Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	8.5.1	33-34
Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2	34
Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	8.5.3	34
Muhafaza	8.5.4	34
Teslimat Sonrası Faaliyetler	8.5.5	35
Değişikliklerin Kontrolü	8.5.6	35
Hizmet Sunumu	8.6	35-36
Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7	36-37
<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME</b>	<b>9</b>	<b>37-40</b>
İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	9.1	37
Genel	9.1.1	37
Müşteri Memnuniyeti/Uygunluğun Değerlendirilmesi	9.1.2	37-38
Analiz ve Değerlendirme	9.1.3	38
İç Tetkik	9.2	38-39
Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3	39
Genel	9.3.1	39
Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	9.3.2	39-40
Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	9.3.3	40
<b>10. İYİLEŞTİRME</b>	<b>10</b>	<b>40-42</b>
Genel	10.1	40
Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2	41
Sürekli İyileştirme	10.3	41-42

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 4 /42

## 1. KAPSAM:

Bu el kitabı, TS EN ISO 9001:2015, standardı esas alınarak, Ankara Üniversitesi Biyoteknoloji Enstitüsü kalite yönetimi için hazırlanmış, gerekli istek ve şartları karşılamakta olup, izlenen yolu iç ve dış paydaşlarımıza, denetçilere ve ilgili diğer tüm taraflara aktarmayı amaçlamaktadır.



Uygulama ve takip etme kolaylığı sağlanması açısından, TS EN ISO 9001:2015 standardının madde başlıkları kullanılmıştır.

Biyoteknoloji Enstitüsü, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin gerekliliklerini yerine getirmek için Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al metodolojisini benimsenmiştir. Ayrıca Müdürlük, Kalite Komisyonu oluşturarak tüm süreci Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile yürütmektedir.

### 1.1. Biyoteknoloji Enstitüsü Tarihçesi

Ankara Üniversitesi Biyoteknoloji Enstitüsü lisansüstü eğitim faaliyetlerine ilk olarak Sağlık Bilimleri Enstitüsü bünyesinde bir anabilim dalı olarak başlamış, Bakanlar Kurulu'nun 2/9/2002 tarih ve 2002/4749 sayılı kararı ile enstitü statüsünde akademik hayatına devam etmiştir. Disiplinlerarası bir enstitü olarak faaliyete başlayan Biyoteknoloji Enstitüsü'nde lisansüstü eğitim, Biyoteknoloji Anabilim dalı altında Temel Biyoteknoloji, Biyoinformatik ve Sosyoekonomik Gelişme ve Biyoteknoloji programları kapsamında verilmeye başlanmıştır.


Ankara Üniversitesi Biyoteknoloji Enstitüsü kurulduğu yıl dönemin Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Ömer Gebizlioğlu'nun girişimleri ile Eylül 2002 tarihinde DPT'nin 7 yıl süren desteğini almıştır. Proje kapsamında bir yandan üniversitemizde biyoteknoloji sahasında çalışan fakülte ve bölümlerdeki münferit araştırma laboratuvarlarının altyapıları desteklenmiş, diğer yandan 2004 Aralık ayında Ankara Üniversitesi ve bütün Türkiye'ye hizmet verecek bir Merkez Laboratuvar kurulumu tamamlanmıştır. Bu laboratuvar hem bir araştırma destek ve hizmet hem de bir araştırma laboratuvarı kimliği ile üniversite içinden ve dışından birçok araştırma ve/veya araştırmacıya önemli alt yapı desteği vermiş ve halen vermektedir.

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 5 /42

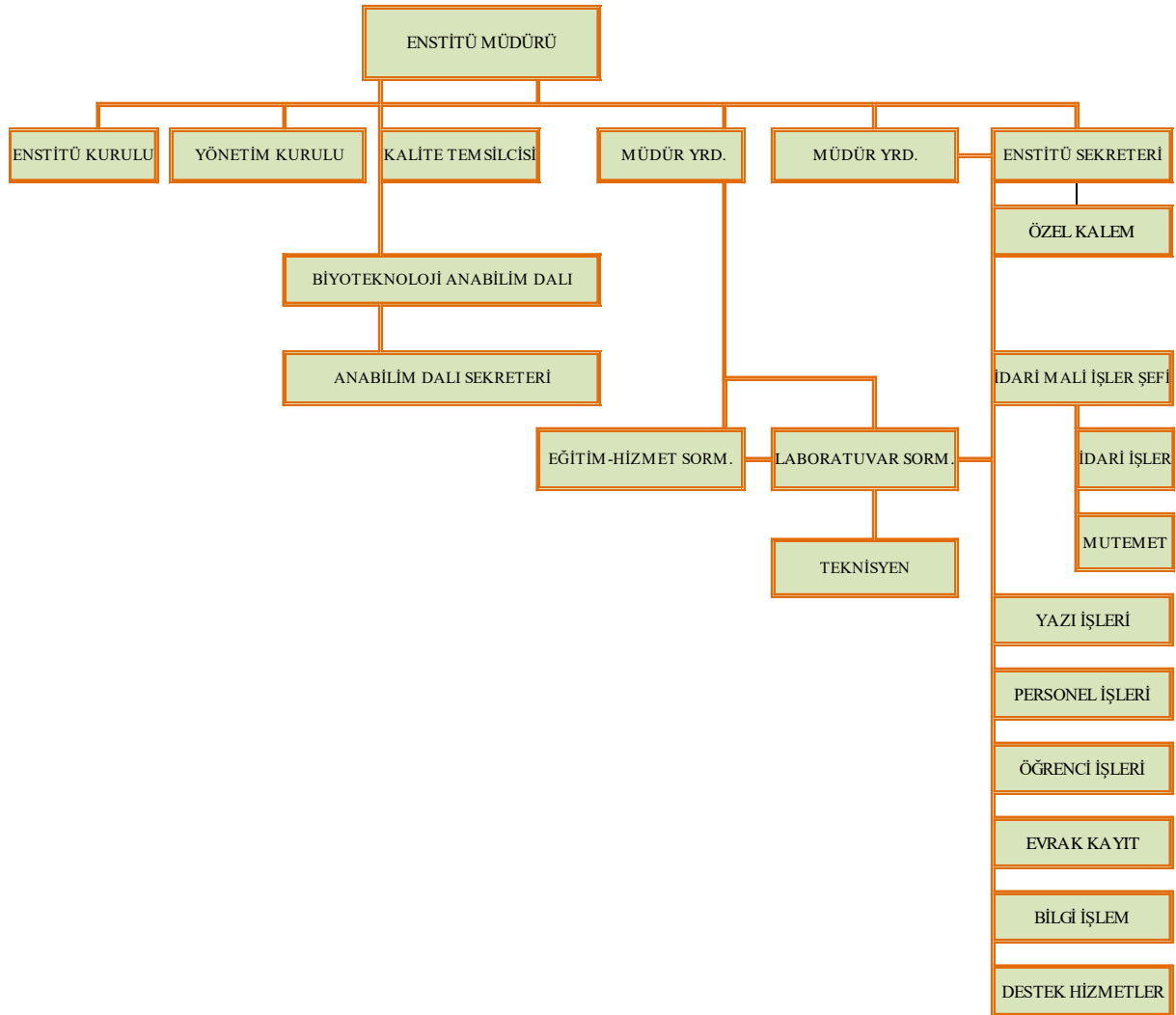
## 1.2. Enstitünün Teşkilat Yapısı



Lisansüstü Eğitim-Öğretim Enstitülerin Teşkilat ve İşleyiş Yönetmeliği'nin 5/d maddesi ile 2547 sayılı Kanunun 2880 sayılı Kanun ile değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Yükseköğretim Kurulu Yürütme Kurulu'nun 12.09.2001 tarihli toplantısında uygun görülerek Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü bünyesinde Biyoteknoloji Anabilim Dalı kurulmuştur. 04.10.2002 tarih ve 24896 sayılı Resmi Gazete'de 2002/4749 karar sayısı ile ilan edilerek, Ankara Üniversitesi Biyoteknoloji Enstitüsü kurulmuştur. Daha sonra Lisansüstü Eğitim-Öğretim Enstitülerin Teşkilat ve İşleyiş Yönetmeliği'nin 4 ve 5/e maddeleri ile 2547 sayılı Kanunun 2880 sayılı Kanun ile değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Yükseköğretim Kurulu Yürütme Kurulu'nun 26.09.2003 tarihli toplantısında Biyoteknoloji Anabilim Dalı'nın Biyoteknoloji Enstitüsü'ne devri uygun görülmüştür.

Enstitümüzün tarihçe, kuruluş bilgileri ile organizasyon yapısı web sayfamızda bulunmaktadır.

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			ANKARA ÜNİVERSİTESİ <b>BİYOTEKNOLOJİ</b> ENSTİTÜSÜ
	BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00

### 1.3. Enstitünün Organizasyon Şeması



	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 7 /42

#### 1.4. İletişim Bilgileri:

Adres: Ankara Üniversitesi Biyoteknoloji Enstitüsü Sistem Biyoteknolojisi (SİSBİYOTEK) İleri Araştırmalar Birimi. Gümüşdere 60. Yıl Yerleşkesi Keçiören / Ankara / Türkiye

**Web:** <http://biotek.ankara.edu.tr>



**Telefon:** (312)-2225826/100-101

**E-Posta:** [biotek@ankara.edu.tr](mailto:biotek@ankara.edu.tr)

**Faks:** 312-2225872





	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 8 /42

## 2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR:

TS-EN-ISO 9001:2015 : Kalite Yönetim Sistemi - Temel Kavramlar ve Sözlük

### Referans Doküman:

*Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001:2015 standardına, prosedürlere, proseslere, talimatlara, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu kapsamda dokümante edilen bilgiler Kalite El Kitabı, Kalite Politikası, Kalite Stratejileri ile Kalite Hedefleri ismini almıştır.*

## 3. TERİMLER VE TARİFLER:

Kalite Yönetim Sistemimiz; TS EN ISO 9001:2015 standardında belirtilen temel kavramları, terimleri ve tarifleri kullanır. Bunun yanı sıra sistem içerisinde kullanılan E-Beyas elektronik belge yönetimi ve arşiv sistemi kullanılmaktadır.

### Referans Doküman:



*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartlar*

## 4. KURULUŞUN BAĞLAMİ:

### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması:

Biyoteknoloji Enstitüsü, amaç ve hedefleri ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiş olup, bu hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir. Söz konusu hususlar aşağıda belirtilmiştir;



İÇ HUSUSLAR	DIŞ HUSUSLAR
Enstitü Performansı Organizasyon Kültürü Yöneticiler ve Çalışanlar Sorumluluklar ve Yetkiler Cari Bütçe Kaynakları Altyapı (Bina, Araç, Teçhizat ve Ekipman) Kurumsal Bilgi Doğal Kaynak Kullanımı Atıklar	Devlet Düzenlemeleri ve Yasal Değişiklikler Uluslararası ve Ulusal Anlaşmalar Doğal Olaylar Güvenlik Konuları Ekonomik Çevre Sosyal ve Kültürel Çevre Teknolojideki Değişiklikler Özel Bütçe Harcama Birimleri

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 9 /42

## İÇ ÇEVRE

GÜÇLÜ YÖNLER
<p><b>1.İnsan Kaynakları</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2004 yılından bu yana köklü bir akademik birikime sahip olması,</li> <li>• Sahip olduğu akademik kadronun alanında iyi yetişmiş, genel üniversite ortalamasına göre daha dış kaynaklı (inbred olmaması) ve deneyimli olması,</li> <li>• Danışma vasfına sahip olması,</li> <li>• Öğretim üyesi ve yönetici vb. olarak çalışan nitelikli mezunlarımızın olması,</li> <li>• Görevinde uzman, özverili ve genç personele sahip olması.</li> </ul> <p>•</p> <p><b>2.Yönetim/Yönetişim</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Katılımcı, demokratik ve şeffaf bir yönetim anlayışı olması,</li> <li>• Bilimsel anlamda özgür ve dinamik bir akademik iklime sahip olması,</li> <li>• Yönetim Bilgi Sisteminin olması,</li> <li>• Kurumsal aidiyetin istenilen düzeyde olması,</li> <li>• Kalite Yönetim Sisteminin Kurulum Aşamasında Olması,</li> <li>• Mali Disiplin Anlayışının Olması,</li> <li>• Paydaşlarla işbirliği ve iletişiminin güçlü olması,</li> <li>• Mevzuat ve bilgi birikimine sahip olması,</li> <li>• Objektif bakış açısına sahip olması,</li> <li>• Risk Yönetiminin olması.</li> <li>• Kamu ve özerk kurumlarla etkili</li> </ul>

ZAYIF YÖNLER
<p><b>1.İnsan Kaynakları</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akademik kadronun sayısı ve artan ihtiyaçlar temelinde kazanılması gereken ek nitelik/know-how bakımından yetersiz olması,</li> <li>• Personel yetersizliği,</li> <li>• Laboratuvarda çalışan teknik personelin sayıca yetersiz olması,</li> </ul> <p><b>2.Yönetim/Yönetişim</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akademik personelin iş yükü/ders yükünün fazla olması,</li> </ul> <p><b>3.Eğitim ve Araştırma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilimsel etkinliklere katılım desteğinin, özellikle yurtdışı için yetersiz kalması,</li> <li>• Yeterli sayı ve çeşitlilikte lisanslı yazılımların satın alınamaması,</li> <li>• Eğitim faaliyetlerine iş yoğunluğu nedeniyle katılımın istenilen düzeyde olmaması,</li> <li>• Ulusal ve uluslararası ikili anlaşmaların yetersizliği,</li> <li>• Uluslararası değişim programları kapsamında enstitüye gelen öğrenci ve öğretim elemanı sayısının istenilen sayıda olmaması,</li> </ul> <p><b>4.Alt yapı ve Sürdürülebilirlik</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisansüstü eğitim dersleri için ve akademik/idari toplantıların yapılması için gerekli fiziksel mekânların yetersizliği,</li> </ul>

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 10 /42

işbirliğinin olması,


- Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 standartlarını esas almış ve gerekli istek ve şartları karşılamakta olması.

### **3.Eğitim ve Araştırma**

- Güçlü araştırma potansiyelini yansıtan sayıda ve nitelikte yayınlar yapıyor olması,
- Farklı disiplinlerde lisansüstü programlara sahip olması,
- Öğrencilerin bilimsel etkinliklere katılımlarının özendirilmesi ve desteklenmesi,
- Ulusal ve uluslararası burs ve değişim programlarının uygulanıyor olması,
- Teorik ve uygulamalı olarak düzenlenen eğitimlerin/çalıştayların yapılması,

### **4.Alt yapı ve Sürdürülebilirlik**



- Hem öğrenciler hem öğretim elemanlarının kullanımına yönelik gelişmiş bir teknolojik altyapı olması,
- Lisansüstü programlarındaki öğrencilerin uygulama deneyimleri için alt yapıya (Laboratuvar ve ekipman) sahip olması,

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			<small>ANKARA ÜNİVERSİTESİ</small> <b>BIYOTEKNOLOJİ</b> <small>ENSTİTÜSÜ</small>
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 11 /42

## DIŞ ÇEVRE

FIRSATLAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dış Paydaşlarla Doğrudan İletişim</li> <li>• Enstitü Üst Yönetim Desteği</li> <li>• Kalite Yönetim Sisteminin sürdürülebilir hale getirilmesi</li> <li>• Kurumsal Risk Yönetimi Çalışmaları</li> <li>• Bilgi işlem teknolojisindeki gelişmeler.</li> <li>• Mevzuat kapsamında donanımlı kadroya sahip olma,</li> <li>• Uluslararası kurum ve araştırmacılarla araştırma, yayın, proje ve eğitim işbirliği olanaklarının artması,</li> <li>• Kamu ve özel sektör kurumları ile işbirliği olanaklarının artması,</li> <li>• Uluslararası düzeyde öğrenci ve akademik personel değişim programlarının olması,</li> <li>• Farklı disiplinlerden lisansüstü programlarımıza talebin artması,</li> <li>• Enstitünün merkezi konumu nedeniyle kentte düzenlenen bilim, sanat ve kültür etkinliklerine ulaşımın kolay olması,</li> <li>• Kentte kaynak ve bilgiye erişim olanakları açısından zengin veri tabanı ve kütüphanelerin bulunması,</li> </ul>



TEHDİTLER
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dış paydaşlarımızla oluşabilecek olumsuz değişimler,</li> <li>• Bilgi Sistemlerinde oluşabilecek aksaklıklar,</li> <li>• Yönetimsel Yaklaşımda olumsuz değişim riski,</li> <li>• Geniş Kapsamlı Görev Alanı</li> <li>• Yasal düzenlemelerdeki boşluk ve çelişkiler,</li> <li>• Düşük ücret ve olumsuz çalışma koşulları,</li> <li>• Birimlerin ihtiyaç duyduğu sayıda akademik kadroların verilmemesi,</li> <li>• Atama ve yükseltme ilkelerinde konulan yurtdışı deneyimi ölçütünün yerine getirilebilmesi için yeterli maddi desteğin verilmemesi,</li> <li>• Akademik güvenceler konusunda her gün yaygınlaşan kaygılar,</li> </ul>

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 12 /42



#### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması:

Biyoteknoloji Enstitüsünün mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli sağlama yeteneğine etkisi ve potansiyeli olan paydaşlarımız aşağıda belirtilmiştir;

Paydaş Adı	İç/Dış Paydaş	Paydaş Nedeni	Önceliği	Etkisi	Önemi	Sonuç
Rektörlük Üst Yönetim	DP	Kurum faaliyet ve hizmetlerinin koordinasyon ve yönetimini sağlar.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak-Denetlenmek-Yönetilmek
Enstitü Yönetim	İP	Faaliyet ve hizmetlerin koordinasyon ve yönetimini sağlar	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak-Kontrol-Yönetilmek
Enstitü Çalışanları	İP	Faaliyet ve hizmetler çalışanlar tarafından yürütülür.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Öğrenciler	İP	Eğitim-Öğretim Alır	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Akademik Birimler	DP	Faaliyet ve hizmet talepleri akademik birimlerden gelir.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Rektörlük İdari Birimler	DP	Faaliyet ve hizmet talepleri idari birimlerden gelir.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
YÖK	DP	Yükseköğretimden sorumlu tek kuruluş.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak-Denetlenmek
Kalkınma Bakanlığı	DP	Yıllık programlar, o yıl için ulaşılabilecek hedefleri ve izlenecek politikaları belirler, kamu yatırımlarının sektörler ve kuruluşlar itibarıyla tahsisini gösterir. Bütçe ve kamu kuruluşlarının iş programlarının, yıllık programın hedef ve politikaları ile tutarlı olması gerekmektedir.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Maliye Bakanlığı	DP	Maliye politikasının uygulanması, uygulamanın takibi ve denetlenmesi hizmetlerini yapmak	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
	BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	

Milli Eğitim Bakanlığı	DP	Eğitim ve öğretim hizmetlerine talep edildiğinde yerine getirilmesi.	Yüksek	Orta	Önemli	Birlikte Çalışmak
Ankara Valiliği	DP	Valilik tarafından yayınlanan genelgelerin takibi ve uygulanması	Orta	Orta	Önemli	Birlikte Çalışmak
Sayıştay	DP	Kamu idarelerinin mali faaliyet, karar ve işlemlerini hesap verme sorumluluğu çerçevesinde denetler ve sonuçları hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisine doğru, yeterli, zamanlı bilgi ve raporlar sunar. Sayıştay Kanunu madde 5’de Sayıştay’ın görevleri düzenlenmiştir.	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Denetlenmek-Hesap Vermek
Bankalar	DP	Döner sermaye girdilerinin takibinin yapılması	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte çalışmak
Proje Kaynak Sağlayıcıları	DP	İlgili Proje Grubunun niteliğine göre sözleşme hükümlerinin takibi ile anlaşmazlıkların çözümüne yönelik işlemler, projenin başlamasından tamamlanmasına kadar olan süreçte ilgili raporlamaların sunulması ve bilgilendirme	Çok Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 14 /42


SGK	DP	Personel maaşlarından yapılan prim kesintilerinin takibinin yapılması	Çok Yüksek	Güçlü	Güçlü	Çalışmak
Diğer Üniversiteler ve Akademik Birimleri	DP	Eğitim-öğretim, araştırma, proje ve bilimsel etkinliklerde destek sağlanması	Yüksek	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalışmak
Yerel Yönetimler	DP	Altyapı, çevre düzenleme, ulaşım ve eğitim hizmetlerini destekleme	Yüksek	Güçlü	Güçlü	Birlikte çalışmak

İç ve Dış paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini kalite yönetim sistemi kapsamında yapılan anketler / paydaş geri bildirimlerinin uygun görülen yöntemlerle alınması, öneri ve şikâyetler ile belirlenerek gerekli iyileştirme faaliyet planları yapılmaktadır.

#### 4.3. Biyoteknoloji Enstitüsü Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi:

Ülkemizin ilk disiplinlerarası biyoteknoloji lisansüstü eğitim enstitüsü olmasının yanı sıra sağlık ve tarımsal biyoteknoloji sahalarına odaklanmış bir araştırma enstitüsüdür.

- Kuruluşundan bugüne enstitünün öncelikli amacı ülke için gerekli biyoteknoloji niş ve kritik kütesini oluşturmaktır. Bu çerçevede kuruluşundan itibaren geçen 16 yıl ve Merkez Laboratuvarın açılışından bu yana geçen 14 yıldan bugüne Enstitü Genel Kurulu ile Merkez Laboratuvar Akademik Kadrosu etrafında oluşmuş olan kritik kütle, yaşam bilimleri sahasında önemli, yeni ve translasyonel veri üretmiştir.

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			<small>ANKARA ÜNİVERSİTESİ</small> <b>BIYOTEKNOLOJİ</b> <small>ENSTİTÜSÜ</small>
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 15 /42

- Enstitünün önümüzdeki 15 yıllık perspektifinde biyobenzer ilaçların geliştirilmesi, kompleks hastalıklara yönelik yeni biyobelirteçlerin tanımlanması, önemli agronomik özelliklere yönelik gen, marker tespiti ve moleküler tarım bulunmaktadır.
- Biyoteknoloji Enstitüsünün kuruluşunun temel gerekçelerinden biri ülkemizin biyoteknoloji sahasında ihtiyaç duyduğu yetişmiş uzman insan kaynağını tesis etmektir.
- Biyoteknoloji Enstitüsü kuruluşundan bu güne oluşturmuş olduğu niş ve kurmuş olduğu iletişim ve işbirliği ağı ile önümüzdeki 15 yıllık perspektifine ülkemizde oluşmakta olan biyoteknoloji endüstrisi ile enstitü mezunlarını bir araya getirmek üzere organize bir mekanizma oluşturmayı da katmıştır.
- Çeşitli alt disiplinleri ve diğer toplumsal bilimlerle etkileşim ve işbirliği içinde ulusal ve uluslararası kongre, sempozyum, panel, konferans, çalıştay vb. toplantılar düzenlemek, kuramsal ve uygulamalı araştırma projeleri gerçekleştirmek ve yayın yapmak,
- Öğrencilerin, akademik ve idari personelin bilgiye erişimini, iletişim ve etkileşimi kolaylaştıran fiziksel ve teknolojik ortam oluşturmak.
- Tüm akademik ve yönetsel etkinliklerin dürüst, açık, demokratik ve katılımcı bir anlayışla yerine getirilmesini sürekli kılmak.



#### **4.4. Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri:**

Enstitümüz TS EN ISO 9001:2015 standart şartlarını sağlayacak şekilde Kalite Yönetim Sistemi Politikası, Kalite Stratejileri, Hedefleri ve Süreçlerini oluşturmuş ve uygulamaya koymuştur. Bu hususta 21/05/2018 tarihinde oluşturduğu Enstitümüz Kalite Komisyonu ile süreç yönetimini sağlamaktadır.

Biyoteknoloji Enstitüsü, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında faaliyetlerin takip edileceği süreçler, Süreç Kartları ile tanımlanmış, süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri ile süreçlere dair risk ve fırsatlar söz konusu kartlarda belirtilmiştir.

Biyoteknoloji Enstitüsü kapsamındaki hazırlanan süreçler hassas görevler ve risk düzeyleri kapsamında izlenir, gerekli durumlarda süreçlerin sürekli iyileştirilmesi sağlanır.



	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 16 /42



Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak ilgili süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için dokümantasyon sistemini oluşturmuş olup, muhafazası ile birlikte sürekliliği sağlanmaktadır.

Süreçlerin uygulanması ve işletimini desteklemek için gerekli kayıtlar, ilgili süreçlerde tanımlandığı şekilde tutulmakta ve muhafaza edilmektedir. Muhafaza yerleri; Enstitü müdürlüğü, Web sitesi, E-Beyas, elektronik dosyalar ve bazen fiziki dosyalardadır.



## SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU

Kalite Yönetim Sisteminin kapsamında yer alan tüm ana ve alt süreçlerin birbirleri ile etkileşimleri ve sorumlulukları içeren etkileşim tabloları aşağıda verilmiştir.

ANA SÜREÇ GRUBU		İDARİ SÜREÇLER				
Süreç Adı	Süreç Sahibi	Süreç Kodu	Süreç Adı	Süreç Sahibi	Süreçle İlişkili Birim Adı	Etkileşimdeki Süreç Kodu
ÖĞRENCİ İŞLERİ SÜRECİ	ÖĞRENCİ İŞLERİ SORUMLUSU	EÖ.YL.SK.02/F1	Yüksek Lisans Süreci	Birim Memuru	Öğrenci İşleri Bürosu	EÖ.EÖS.SK.04/F1
		EÖ.DR.SK..03/F1	Doktora Süreci	Birim Memuru	Öğrenci İşleri Bürosu	EÖ.EÖS.SK.04/F1
		EÖ.EÖS.SK.04/F1	Eğitim Öğretim Süreci	Birim Memuru	Öğrenci İşleri Bürosu	EÖ.YL.SK.02/F1 EÖ.DR.SK..03/F1
İDARİ VE MALİ İŞLER SÜRECİ	İDARİ VE MALİ İŞLER ŞEFİ VE MUTEMET	İMİ.EBH.SK.03/F1	Enstitü Bütçesinin Hazırlanması Süreci	İdari Mali İşler Şefi	İdari Mali İşler Şefliği	İMİ.SA.SK.01/F1 Pİ.PİS.SK.01/F1 İMİ.Tİ.SK.09/F1
		İMİ.SA.SK.01/F1	Satın Alma İşlemleri Süreci	İdari Mali İşler Şefi	İdari Mali İşler Şefliği	İMİ.EBH.SK.03/F1 İMİ.Tİ.SK.09/F1
		İMİ.BO.SK.02/F1	Bakım Onarım Süreci	İdari Mali İşler Şefi	İdari Mali İşler Şefliği Teknisyen	İMİ.EBH.SK.03.F1 TH.THS.SK.01/F1
		İMİ.FR.SK.04/F1	Faaliyet Raporları Süreci	İdari Mali İşler Şefi	İdari Mali İşler Şefliği	EÖ.EÖS.SK.04/F1 İMİ.Tİ.SK.09/F1 Pİ.PİS.SK.01/F1
		İMİ.AVM.SK.05/F1	Avans ve Mahsup İşlemleri Süreci	İdari Mali İşler Şefi	İdari Mali İşler Şefliği	İMİ.EBH.SK.03/F1
		İMİ.MÖ.SK.06/F1	Maaş Ödeme Süreci	Mutemet	İdari Mali İşler Şefliği	İMİ.EBH.SK.03/F1 Pİ.PİS.SK.01/F1
		İMİ.EÖ.SK.07/F1	Ek Ders Ödeme İşlemleri Süreci	Mutemet	İdari Mali İşler Şefliği	İMİ.EBH.SK.03/F1 Pİ.PİS.SK.01/F1 EÖ.EÖS.SK.04/F1
		İMİ.KB.SK.08/F1	Kesenek Bildirimi Süreci	Mutemet	İdari Mali İşler Şefliği	İMİ.EBH.SK.03/F1 Pİ.PİS.SK.01/F1
		İMİ.Tİ.SK.09/F1	Taşınım İşlemleri Süreci	İdari Mali İşler Şefi	İdari Mali İşler Bürosu	İMİ.SA.SK.01/F1

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
	BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	

PERSONEL İŞLERİ ŞEFLİĞİ	PERSONEL İŞLERİ MEMURU	Pİ.PİS.SK.01/F1	Personel İşleri Süreci	Personel İşleri Memuru	Personel İşleri Bürosu	Pİ.YZİ.SK.02/F1 İMİ.EÖ.SK.07/F1 İMİ.MÖ.SK.06/F1
YAZI İŞLERİ SÜRECİ	YAZI İŞLERİ MEMURU	Pİ.YZİ.SK.02/F1	Yazı İşleri Süreci	Yazı İşleri Memuru	Yazı İşleri Bürosu	Pİ.PİS.SK.01/F1 EÖ.EÖS.SK.04/F1
TEKNİK HİZMETLER SÜRECİ	TEKNİSYEN	TH.THS.SK.01/F1	Teknik Hizmetler Süreci	Teknisyen	Laboratuvar Koordinatörlüğü	İMİ.BO.SK.02/F1
DESTEK HİZMETLER SÜRECİ	DESTEK PERSONELİ	DH.DHS.SK.06/F1	Destek Hizmetler Süreci	Destek Personeli	Laboratuvar Koordinatörlüğü	-
<b>ANA SÜREÇ GRUBU</b>		<b>AKADEMİK SÜREÇLER</b>				
<b>Süreç Adı</b>	<b>Süreç Sahibi</b>	<b>Süreç Kodu</b>	<b>Süreç Adı</b>	<b>Süreç Sahibi</b>	<b>Süreçle İlişkili Birim Adı</b>	<b>Etkileşimdeki Süreç Kodu</b>
BIYOGÜVENLİK SÜRECİ	BIYOGÜVENLİK SORUMLUSU	BGY.BES.SK.01/F1	Biyogüvenlik Eğitim Süreci	Biyogüvenlik Eğitim Sorumlusu	Biyogüvenlik Birimi	BYG.AS.SK.03/F1 DH.DHS.SK.06/F1 EH.HE.SK.01/F2
		BYG.BKS.SK.02/F1	Biyogüvenlik Kontrol Süreci	Biyogüvenlik Sorumlusu	Biyogüvenlik Birimi	-
		BYG.AS.SK.03/F1	Atık Yönetimi Süreci	Biyogüvenlik Sorumlusu	Biyogüvenlik Birimi	BYG.BES.SK.01/F1 DH.DHS.SK.06/F1
PROJE SÜRECİ	PROJE TAKİP SORUMLUSU	PRJ.PKT.SK.01/F1	Proje Süreci	Proje Takip Sorumlusu	Anabilim Dalı	İMİ.SA.SK.01/F1 İMİ.FR.SK.04/F1 İMİ.Tİ.SK.09/F1

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 18 /42



EĞİTİM HİZMET SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM VE HİZMET SORUMLUSU	EH.HE.SK.04/F2	Hizmet içi Eğitim Süreci	Eğitim Öğretim Ve Hizmet Sorumlusu	Eğitim Öğretim Ve Hizmet Koordinatörlüğü	BGY.BES.SK.01/F1 Pİ.PİS.SK.01/F1
		EH.HS.SK.01/F1	Hizmet Süreci	Eğitim Öğretim Ve Hizmet Sorumlusu	Eğitim Öğretim Ve Hizmet Koordinatörlüğü	İMİ.EBH.SK.03.F1 BGY.BES.SK.01/F1
		EH.SS.SK.02/F1	Staj Süreci	Eğitim Öğretim Ve Hizmet Sorumlusu	Eğitim Öğretim Ve Hizmet Koordinatörlüğü	BGY.BES.SK.01/F1
		EH.KS.SK.03/F1	Kurs Süreci	Eğitim Öğretim Ve Hizmet Sorumlusu	Eğitim Öğretim Ve Hizmet Koordinatörlüğü	İMİ.EBH.SK.03.F1

## 5. LİDERLİK:

### 5.1.1.Liderlik ve Taahhüt:

Biyoteknoloji Enstitüsü, aşağıdaki maddeleri yerine getirerek Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak liderlik ve taahhütte bulunmaktadır;

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilir olduğu,
- Enstitü misyon ve vizyonu doğrultusunda kalite politikası ve hedeflerin oluşturulduğu ve kuruluş bağlamı ile uyumluluğu,
- Kalite Yönetim Sistemi şartları ile enstitünün süreç ve talimatlarına uyumlu olduğu,
- Süreç yaklaşımı, çevreye duyarlı ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edildiği,
- Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması için gerekli kaynakların mevcudiyeti ve/veya ödenekler çerçevesinde sağlandığı,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak personelin talep edildiği, görevlendirildiği ve desteklendiği,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Birim yöneticilerinin kendi sorumluluk alanlarında liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ve yönetim sistemleri şartlarına uygunluğun öneminin paylaşıldığı,
- Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlara ulaşmasının güvence altına alındığını taahhüt eder.

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 19 /42

### **5.1.2. Müşteri Odağı:**

Biyoteknoloji Enstitüsü müşteri odaklılıkla ilgili olarak; iç ve dış paydaş müşteri ihtiyaçları ve uygulanacak mevzuat şartlarının belirlendiği ve karşılandığını, hizmetlerin uygunluğu için risk ve fırsatların belirlenerek iç ve dış paydaş memnuniyetinin artırılması odağının sürdürüldüğünü taahhüt eder.

Hizmet verdiği kişi ve birimler ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; memnuniyet anketleri yöntemleri ile yapılan gerekli iyileştirici hareket planlarını kapsamaktadır.

#### Referans Doküman:

*Enstitü Kalite Politikaları*

*Enstitü Kalite Stratejileri*



*Enstitü Kalite Hedefleri*

*Enstitü Süreç Kartları*

### **5.2. Politika:**

#### **5.2.1. Kalite Yönetim Sistemi Politikasının Oluşturulması:**

Enstitü; kuruluşumuzun misyonu, vizyonu ve stratejik amaçları doğrultusunda, ulusal ve uluslararası mevzuat kapsamında, iyileştirmeyi taahhüt eden Kalite Yönetim Sistemi Politikasını aşağıda belirtilen şekilde oluşturmuştur;

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 20 /42

## ANKARA ÜNİVERSİTESİ BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE POLİTİKASI



Ankara Üniversitesi Biyoteknoloji Enstitüsü, "kalite odaklı" yönetim anlayışı ile bilim ve teknoloji alanlarında ileri düzeyde eğitim, öğretim, ArGe temelli üretim ve bilimsel yayın yapma ile bilimsel danışmanlık sunma sorumluluğunu etik ilkelere dayalı ve yenilikçi anlayışla gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda **Kalite Politikamızı** oluşturan temel ilkeler:

- ✓ Ülkemizde sağlık ve tarımsal biyoteknoloji alanında nitelikli, uluslararası rekabet edebilirliğe sahip ArGe projelerinin geliştirmek ve yürütmek,
- ✓ Ülkemizde sağlık ve tarımsal biyoteknoloji alanında ihtiyaç duyulan nitelikli eleman yetiştirmek,
- ✓ Eğitim ve öğretimin içeriğini düzenli olarak güncelleyerek ve kalitesini sürekli arttırmak,
- ✓ Ulusal ve uluslararası kurumlarda öncelikle tercih edilen mezunlar yetiştirmek ve mezunları ile ilişkilerini devam ettirmek,
- ✓ İç ve dış paydaşları ile ulusal ve uluslararası alanda etkili, rekabetçi ve sonuç alıcı işbirlikleri geliştirerek paydaş memnuniyetini sağlamak,
- ✓ Hızlı ve süreç odaklı işlemler yönetimi,
- ✓ Kurumsal kaynakları amaç-değer merkezli olarak kullanılmak,
- ✓ Kalite sistemleri çerçevesinde tüm çalışanların daha yetkin ve yeteneklerini en üst seviyede kullanabilen kişiler haline gelmeleri için ekip çalışmasına önem vererek kalite düzeyini sürekli yükseltmek,
- ✓ İçinde bulunduğumuz topluma ve çevreye duyarlı kurumsal bir yapı geliştirmek,
- ✓ Öğrencilerine ve çalışanlarına güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlamaktır.

### Referans Doküman:

*Enstitü Kalite Politikası*

*Enstitü Kalite Hedefleri*

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 21 /42

### 5.2.2. Yönetim Sistemleri Politikasının Duyurulması:

Yönetim Sistemleri politikası Biyoteknoloji Enstitüsü web sayfasında ([www.biotek.ankara.edu.tr](http://www.biotek.ankara.edu.tr)) yayımlanarak ve enstitü içindeki panolarına asılarak çalışanlara duyurulacak olup, çalışanlar tarafından tam olarak benimsenmesi ve Kalite Yönetim Sistemleri bilincinin yerleştirilmesi için bilgilendirme toplantıları yapılmıştır.

İlgili tarafların politikaya erişiminin sağlanması amacıyla ile [www.biotek.ankara.edu.tr](http://www.biotek.ankara.edu.tr) adresinde ana sayfada Kalite Çalışmaları bölümünde yayımlanmaktadır.



Biyoteknoloji Enstitüsü, Kalite Yönetim Sistemleri Politikasını yılda bir kez düzenli olarak Yönetim Gözden Geçirme toplantıları yaparak sürekliliğini sağlayacaktır.

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar:

Enstitümüz organizasyon şeması ve Kalite Yönetim Sistemleri çerçevesi doğrultusunda; çalışan tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları hazırlanan Biyoteknoloji Enstitüsü Organizasyon El Kitabında belirtilmiştir.

Biyoteknoloji Enstitüsü personeli için belirlenmiş görev, yetki ve sorumluluklar ilgili birimlere ya da kişilere Enstitü web sayfası (<http://biotek.ankara.edu.tr>) ile ulaştırılarak bilinmesi sağlanmıştır. Ayrıca tüm birimlere verilen hizmet içi eğitim/seminerler ile diğer çalışanların bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

Ayrıca; Kalite Yönetim Sistemleri şartlarının karşılanması, süreç hedeflerinin gerçekleşmesi, sistem performansının iyileştirilmesi ve fırsatların raporlanması, iç ve dış paydaş odaklılığının teşviki, sistem içindeki değişikliklere dair gerekli planlama ve uygulamaların yapılarak sistemin sürekliliğinin sağlanması amacıyla Kalite Komisyonu çalışmaları kapsamında personeller ile sağlanmaktadır.

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 22 /42

Referans Doküman:

*Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Politikası*

*Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Hedefleri*

*Biyoteknoloji Enstitüsü Organizasyon El Kitabı*

**6. PLANLAMA:**

**6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri:**

Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi planlanırken, bu el kitabının 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabilmek, istenilen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, iyileştirme faaliyetlerini düzenlemek amacı ile süreç kartlarından yararlanılarak tüm süreçler için risk değerlendirme çalışması yapılmıştır.

Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan görev tanımlarında yer alan Hassas Görevler ve Hassas Görevlere dair risk değerlendirilmektedir.

Biyoteknoloji Enstitüsü faaliyetlerinde risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi, alınacak kararların belirlenmesi, izleme ve raporlama ile Biyogüvenlik rehberi çerçevesinde yürütülmektedir.



Referans Doküman:

*Enstitü Kalite Politikası*

*Enstitü Kalite Hedefleri*

*Enstitü Kalite Risk Çalışmaları*

*Biyogüvenlik Rehberi*

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 23 /42

## 6.2. Kalite Yönetim Sistemleri Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama:

Kalite Yönetim Sistemleri kapsamında her yılın başında uygulanabilir şartlar dikkate alınarak, politika ile uyumlu, ölçülebilir, hizmetlerin uygunluğu ve ilgili tarafların memnuniyetini artırmaya yönelik olarak kalite ve çevre hedefleri belirlenir.

Belirlenen hedefler Biyoteknoloji Enstitüsü web sayfası ve E-Beyas kurumsal iletişim yolu ile ilgililere duyurulmaktadır.

Ayrıca Biyoteknoloji Enstitüsü faaliyetleri kapsamında oluşturulan Süreç Kartlarında süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri oluşturulmuş, kontrol kriterleri ve sorumluluklar belirlenmiştir.

Belirlenen hedefler yıl içerisinde Kalite Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Toplantıları ile Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında izlenerek gerekli hallerde güncelliği sağlanacaktır.

Kalite ve çevre hedeflerine ulaşmak için yapılan planlamada ne yapılacağı, kullanılacak kaynaklar, sorumlular, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçlarının değerlendirilmesi ile ilgili hususlar Kalite Yönetim Sistemi Süreç Kartlarında belirtilmiştir.

### Referans Dokümanlar:



*Enstitüsü Kalite Politikası*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Enstitüsü Kalite Stratejileri*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Şartlar*



	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 24 /42

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması:

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; değişikliğe gereksinim duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilecektir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken Kalite Yönetim Sistemlerinin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden düzenlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulacaktır.

Bu kapsamda, Biyoteknoloji Enstitüsünde uygulanan Kalite Yönetim Sistemi şartlarını yerine getirirken yapılmasına ihtiyaç duyulan değişiklikler Yönetim Sistemi Geliştirme Komisyonu ve Yönetim Sistemi Değerlendirme Komisyonunca gerçekleştirilir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Stratejileri*



## 7. DESTEK:

### 7.1. Kaynaklar:

#### 7.1.1. Genel:

Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemlerinin uygulanması, belirlenen hedeflere ulaşılması ve iç ve dış paydaşların taleplerinin karşılanarak, paydaş memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynak ihtiyaçları (personel, altyapı, makine, araç gereç/teçhizat vb.) Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Komisyonunca belirlenir ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme alınacaktır.

Belirlenen kaynak ihtiyacının karşılanması ve bu amaçla birim bütçe programına teklif edilmesi sorumluluğu Biyoteknoloji Enstitüsü'ne aittir.

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 25 /42

Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemlerini uygulama, sürdürme ve etkinliğinin iyileştirilmesi için ortaya çıkabilecek kaynak ihtiyaçları belirlenerek, Satın Alma yolu ile iletilir, Yatırım Programına alınacaklar ise Biyoteknoloji Enstitüsü'ne bildirilir.

Personel taleplerinin karşılanması Personel Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Enstitü Bütçesi*

*657 Devlet Memurları Kanunu*

*2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu*

*2914 sayılı Kanun*

*Kamu İhale Kanunu*

*YÖK Personel Yönetmeliği*

*YÖK Personel Atama ve Görevde Yükselme Yönetmeliği*

**7.1.2. Kişiler:**

Biyoteknoloji Enstitüsü, sunulan hizmetlerin kalitesini etkileyen personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir.



Biyoteknoloji Enstitüsü personeline verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi Rektörlük Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğüne gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

*657 Devlet Memurları Kanunu*

*2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu*

*2914 sayılı Kanun*

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 26 /42

*Birim Yönetmelikleri*

*Organizasyon Şeması*

*Ankara Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği*

### **7.1.3. Altyapı:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

Mevcut altyapının gerekli bir kısım bakım ve onarımları Enstitümüz Teknik Hizmetler personeli tarafından gerçekleştirilirken, Biyoteknoloji Enstitüsü imkânları ile yapılamayan bakım ve onarımlar ise hizmet alımı yoluyla gerçekleştirilerek sürekliliği sağlanır.

Hizmet alımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan esas ve usullere göre gerçekleştirilmektedir.

#### *Referans Dokümanlar:*

*Kamu İhale Kanunu*



*Kalibrasyon/Doğrulama ve Bakım Onarım Planları*

### **7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre:**

Biyoteknoloji Enstitüsü tarafından; hizmetlerin gerçekleştirilmesi, süreçlerin işletilmesi ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli çevre şartları belirlenerek karşılanmış ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Enstitü personelinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli ergonomik konfor şartlarının belirlenmesi ve gerekli ortam şartları sağlanmaktadır.

#### *Referans Dokümanlar:*

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 27 /42

*657 Devlet Memurları Kanunu*

*6331 Sayılı İş Kanunu*

*2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu*

*2914 sayılı Kanun*

#### **7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi:**

Biyoteknoloji Enstitüsünde fiziki ortam ekipmanlarına kalibrasyonları ve doğrulamaları düzenli aralıklarla yapılmaktadır.

#### **7.1.6. Kurumsal Bilgi:**

Biyoteknoloji Enstitüsü süreçlerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi iç ve dış kaynaklar dikkate alınmak suretiyle tayin edilmiş olup, Enstitü web sayfasından ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılabilmektedir. Söz konusu bilgilerde herhangi bir değişiklik olması durumunda güncelleme talebi Doküman Kontrolü Süreci çerçevesinde değerlendirilir.

Yapılan toplantıların sonuçları, personelin katılmış olduğu çalıştaylar, eğitimler, seminerlerin slaytları Biyoteknoloji Enstitüsü web sayfasından iç ve dış paydaşlarımızın erişimine sunulmaktadır.



#### *Referans Dokümanlar:*

*Doküman Yönetimi Süreci*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı Sonuç Raporları*

#### **7.2. Yeterlilik:**

Biyoteknoloji Enstitüsü personelinin yeterlilik kriterleri Organizasyon El Kitabında belirtilmiş olup, değerlendirmeler ise 657 sayılı Kanun çerçevesinde yapılır.

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 28 /42

Kalite Yönetim Sistemleri için gerekli olan ve iyileştirilmesi amacıyla personel için ihtiyaç duyulan temel, tazeleme ve oryantasyon eğitimleri Hizmet İçi Eğitim Yönergesi kapsamında planlanır, gerçekleştirilir ve etkinliği ölçülür. Ayrıca genel idare hizmetleri sınıfı için görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavları Personel Daire Başkanlığınca yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar:

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu*

*Organizasyon El Kitabı*

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

*Mali Hizmetler Uzmanlığı Yönetmeliği*

*Mali Hizmetler Uzman Yardımcılarının Yetiştirilmesine İlişkin Usul ve Esaslar*

*Doküman Yönetimi Süreci*

*Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği*

**7.3. Farkındalık:**

Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemlerinin, politika strateji ve hedefleri doğrultusunda etkin ve verimli yürütülmesi, Kalite Yönetim Sistemleri hedeflerine ulaşılabilmesi, iyileştirme ve sisteme katılımlarının sağlanması amacıyla Enstitü Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Komisyonlarınca hareket planları oluşturulur. İç ve dış paydaşların talep, öneri ve memnuniyetlerine göre gerekli olan eğitimler yapılır.



Referans Dokümanlar:

*Enstitüsü Kalite Politikası*

*Enstitüsü Kalite Hedefleri*

*Enstitüsü Kalite Komisyon Kararları*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 29 /42

#### **7.4. İletişim:**

Biyoteknoloji Enstitüsü, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim şartları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununda ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu kapsamında yürütülür. Enstitü içi ve dışı resmi iletişim E-Beyas üzerinden gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Kurum ve Enstitü web sayfaları ile kurum ismi uzantılı e-posta adresleri üzerinden alternatif iletişim sağlanmaktadır.

##### Referans Dokümanlar:

*2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu*

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*E-Beyas*

*Enstitü web sayfası*

*Kurumsal e-posta*



#### **7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi:**

##### **7.5.1. Genel:**

Gerek Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, gerekse Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği, izlenmesi ve kontrolü için gerekli olan dokümante edilmiş bilgi hazırlanmış, duyurulmuş ve takibi yapılmaktadır.

##### **7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme:**

Kalite Yönetim Sistemi şartları ve Biyoteknoloji Enstitüsü faaliyetlerinin uygulanması için gerekli dokümanların oluşturulması, onaylanması, gözden geçirilmesi, güncellenmesi, tanımlanması, formatı, kontrolü, erişimi, muhafazası ve dağıtımı ile ilgili hususlar; TSE ISO 9001:2015 Şartlarına bağlı olarak Doküman Kontrolü süreci ile sağlanmaktadır.

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 30 /42

### 7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü:

Doküman Kontrolü süreci kapsamında kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiştir. TSE ISO 9001:2015 şartlarına uyulmaktadır.

## 8. OPERASYON:

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol:

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlaması ve gelişimleri sağlanmaktadır. Belirlenen süreçlerin belirleyici politikası ve hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır.

Süreçler planlanırken yaşam döngüsü bakış açısı ile uyumlu olarak, hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde süreç kartları ve şemaları, talimatlar olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (yasa, tüzük, yönetmelik, vb.) bunlara atıfta bulunulur.



Yürütülen operasyonel faaliyetlerin uygunluğunun izlenmesi amacıyla İç Tetkik Formları kullanılmakta olup, hizmetlerin geliştirilmesi, sunumu, süreçlerinin planlanmasından ve planlandığı gibi işletilmesinden tüm birimlerin yöneticileri doğrudan sorumludur.

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetleri Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dış kaynaklı süreç bulunmamaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

*Organizasyon El Kitabı*

*TS EN ISO 9001:2015 Şartları*

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 31 /42

## **8.2. Hizmetler İçin Şartlar/Acil Duruma Hazırlıklı Olma:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetleri faaliyetleri yürütülürken olası olumsuz çevresel etkileri önlemek veya azaltmak için yapılacak faaliyetler (önleme/tehdirlere, eğitim, iletişim vb.) kalite yönetim şartları kapsamında uygulanmaktadır.

### **8.2.1. Müşteri ile İletişim:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetleri faaliyetleriyle ilgili bilgiler, iletişim numaraları Enstitümüz web sayfası ve E-Beyas aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır.

E-posta, memnuniyet anketleri veya resmi yazışma yoluyla iç ve dış paydaşlarımızdan gelen talep, istek ve şikâyetler, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına göre yürütülmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

*TSE ISO 9001:2015 Temel Şartlar*

*Biyoteknoloji Enstitüsü web sayfası (<http://biotek.ankara.edu.tr/>)*

### **8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi:**



Enstitümüzün vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerinin tüm birimlerinde iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, Enstitü Kurulu, Enstitü Yönetim Kurulu kararları ve yürürlükte olan ilgili kanun ve tüzükler ile Ankara Üniversitesinde Senato ve Yönetim Kurulu kararları ile yayımlanan yönerge ve iç talimatlara uygun olarak yapılır.

İç ve Dış paydaş taleplerinin karşılanmasında üstün hizmet anlayışı ve hizmet eşitliğinin sağlanması esastır.

### **8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi:**

Enstitümüze yapılan tüm başvurular ilgili altyapı olanaklarına göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Olanaklara uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir.



	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 32 /42

Hizmete bağlı şartlarda bir değişiklik olması ya da olmasının teklif edilmesi durumunda söz konusu durum ilgili tüm taraflara resmi yazı ile duyurulur.

Sunulan hizmetlere bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili gözden geçirme sonuçları ilgili akademisyenler alınan kararlar ile (toplantı sonuçları, resmi yazışmalar, güncellenen süreçler/talimatlar vb.) ilgili birimlerde muhafaza edilir.

*Referans Dokümanlar:*

*Enstitüsü Anabilim Dalı Kararları*

*Enstitüsü Kurulu Kararları*

*Enstitü Yönetim Kurulu Kararları*

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

*Enstitü Kalite Komisyon Kararları*

**8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerine bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili personel bilgilendirmeleri E-Beyas kapsamında yapılarak resmi yazışma ve alternatif iletişim kanalları ile güvence altına alınır.

*Referans Dokümanlar:*



*E-Beyas*

*Enstitüsü web sayfası*

*Kurumsal e-posta*

**8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi:**

Biyoteknoloji Enstitüsü süreci tasarım faaliyeti olmadığından bu madde kapsam dışı tutulmuştur.

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 33 /42

#### **8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü:**

##### **8.4.1. Genel:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetleri için ihtiyaç duyulan malzemenin/hizmetin temini, alımlarındaki işin niteliğine göre talep formu, teknik şartname, proje vb. dokümanlar Mali Yönetim Sistemi üzerinden Satın Alma Birimine bildirilerek Mali İşler ofisimiz tarafından sağlanmaktadır.

Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğunun kontrolü ise muayene kabul komisyonu tarafından yapılır.

##### **8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu:**

Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğu ilgili birimler tarafından teşkil edilen Şartname Hazırlama ve Muayene Kabul Komisyonu tarafından Uygunluk Raporu ile dosyalanarak yapılır.



##### **8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetleri birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin/hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler tedarikçilere duyurulur.

#### **8.5. Hizmetin Sunumu:**

##### **8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

Üretim ve hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktıların daha sonra izlenmediği ve ölçülmediği durumda; geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması Enstitü hizmetlerinde işleyiş gereği hizmetin sonuçları

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 34 /42

anında alınmakta olup, bu sebeple bu madde Kalite Yönetim Sistemi kapsamı dışında tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*Kalite Yönetim Sistemi Süreç Kartları*

**8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetleri çerçevesinde yapılan tüm kontroller ve ölçümler izlenebilir nitelikte Mali Yönetim Sistemi ve Laboratuvar Yönetim Sistemi kapsamında tutulan H1, H2, H3 formları ile izlenebilirlik sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrolü Kanunu

<http://lims.biotek.ankara.edu.tr>

**8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet:**

Verilen hizmet kapsamında müşteri ve hizmet şartları kapsamında sağlanan materyaller kullanım süresince gerekli güvence sağlanmakta ve işlem tamamlandığında şartname kurallarına göre iade edilmektedir.



**8.5.4. Muhafaza:**

Enstitümüz ilgili birimlerinden talep edilen hizmetlerin başvurudan sonuçlanmasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden materyallerin muhafazasından ilgili yönetici ve personelleri sorumludur.

Hizmete ilişkin kayıtların yedeklenmesi ve arşivlenmesi Laboratuvar Yönetim Sistemi sisteminde belirtildiği şekilde hizmetlerin sürekliliğini sağlamak üzere uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*Laboratuvar Yönetim Sistemi Formları*

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 35 /42

### **8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerinde, hizmetler ile ilgili sonuç rapor dosyası şartname kurallarına uygun olarak hizmet talep eden kişi ya da kuruma teslim edilir ve hizmet sonlandırılır.

### **8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü:**

Enstitü birimleri tarafından verilen hizmetlere ilişkin, Enstitü yasal mevzuat şartlarının sağlanması için verilen hizmet şartlarında bir değişiklik yapılması ihtiyacı olduğunda hizmet şartları Biyoteknoloji Enstitüsü Kalite Komisyonunca gözden geçirilir ve değerlendirilir. Hizmet şartlarında veya dokümanlarında yapılan değişiklikler ilgili personele duyurulur.

İç ve Dış paydaş istekleri, mevcut hizmetler ve faaliyetler üzerinde geliştirme/değiştirme/yeniden uyarılma şeklinde karşılanır. Ayrıca bu hususlar Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür ve değerlendirilir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümante edilmekte, E-Beyas üzerinden sisteme dâhil edilerek ayrıca bazı fiziksel dosyaları da tutulmaktadır.

#### Referans Dokümanlar:



*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Enstitü Kalite Komisyon Kararları*

### **8.6. Hizmetin Sunumu:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları, tanımlanmış olan yetki sorumlulukları çerçevesinde anında alındığından hizmetin durumu ve neticesi anında izlenebilmektedir.

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 36 /42

Hizmetin kontrolü; denetim/iç tetkik raporları, iç ve dış paydaş anketleri, öneri ve şikâyetler, hedef gerçekleştirme değerlendirmeleri ile Kalite Yönetim Sistemi hedef gerçekleşme durumları Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

Yapılan tespitlerde, iyileştirme için uygun etkinlik planlaması bir sonraki yılın Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında yapılır. Tespit edilen uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet başlatılır.

Ayrıca birim yetkilileri, birimleriyle ilgili hizmetlerin mevzuata uygun olarak sağlanması için yapılan faaliyetin etkinliğinin belirlenmesinde birinci derecede sorumluluğa sahiptir.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*



*İç Tetkik Süreci*

**8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerinin şartları mevzuata bağlı olarak hazırlanan talimat ve süreçler kapsamında gerçekleştirilmekte olup, gerekli müdahalelere uygun şekilde kontrol altında tutulur. Faaliyetler sürekli kontrollerle izlenerek uygun olmayan hizmet sunulması önlenmektedir.

Öneri/şikâyetler, anketler, iç tetkikler, denetimler, gözden geçirme toplantıları, risk değerlendirmeleri, süreç performanslarının izlenmesiyle veya kontrollerde tespit edilen/tekrarlanan uygunsuzluklar için süreç sorumluları tarafından faaliyetin risk durumuna göre durdurulması, ertelenmesi kararı verilebilir.

Süreç şeması ve/veya talimatlarda belirtilen şartların sağlanmadığının, birim yöneticileri/çalışanları tarafından yapılan kontrollerle tespit edilmesi veya müşteriler tarafından bildirilmesi sonucu kayıt altına alınması, uygulanacak düzeltme/düzeltilici faaliyet ile uygunsuzluklar için yapılacak işlemler detaylı olarak düzeltici faaliyet sürecinde açıklanmaktadır.

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 37 /42

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu*

*Düzeltilici Faaliyet Süreci*

## **9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME:**

### **9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme:**

#### **9.1.1. Genel:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerinin tüm süreçleri dikkate alınarak hangi süreçte/talimatta hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiği tanımlanmıştır. Bu kapsamda süreçlerin izlenmesi, Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ve iç tetkik çalışmaları önem arz etmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç Tetkik Süreci*



#### **9.1.2. Müşteri Memnuniyeti/Uygunluğun Değerlendirmesi:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerinde iç ve dış paydaş memnuniyetleri için yıllık memnuniyet görüş formu hazırlamakta ve uygulamayı planlamaktadır. Mevcut ve gelecekteki paydaş şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki öneri ve şikâyetler ile müşteri memnuniyet anketleri değerlendirilerek gerekli hallerde düzeltilici faaliyet başlatılacak ve iyileştirmeler sağlanacaktır. Detaylı bilgiler Memnuniyet Değerlendirme Raporunda yer almaktadır.

Referans Dokümanlar:

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*

*İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Sonuç ve Değerlendirme Raporu*

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 38 /42

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Risk ve Fırsatlar Rehberi*

*İç Tetkik Süreci*

*Düzeltilici Faaliyet Süreci*

### **9.1.3. Analiz ve Değerlendirme:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen iç ve dış paydaş memnuniyet analizi, yönetim gözden geçirme toplantıları, iç tetkik süreçleri, risk ve fırsatlar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlikleri ile iyileştirme ihtiyaçları analiz edilmektedir.

*Referans Dokümanlar:*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*

*Memnuniyet Anket Sonuçları*



*İç Tetkik Süreci*

*Düzeltilici Faaliyet Süreci*

### **9.2. İç Tetkik:**

Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerinde uygulanan Kalite Yönetim Sistemi ile ISO 9001/2015 standardı şartlarının etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı, faaliyetlerin düzenli olarak sürdürülüp sürdürülmediğinin belirlenmesi amacıyla iç tetkikler yapılmaktadır.

Yapılacak iç tetkiklerin sıklığı, yöntemi, sorumluluklar, tetkikin ve tetkik görevlilerinin planlanması, tetkik kriter ve kapsamının belirlenmesi, tetkik sonuçlarının üst yönetime rapor edilmesi, uygun düzeltme ve düzeltilici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve tetkik dokümanlarının kanıt olarak muhafaza edilmesi süreçleri İç Tetkik Sürecinde detaylı olarak gösterilmiştir.

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 39 /42

Referans Dokümanlar:

*İç Tetkik Süreci*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

### **9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi:**

#### **9.3.1. Genel:**



Biyoteknoloji Enstitüsü hizmetlerinin Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik amaçlarıyla uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla Enstitümüzde yönetim gözden geçirmesi toplantıları gerçekleştirilir.

#### **9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri:**

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarının planlanma aşamasında yönetimin gerekli gördüğü diğer konular ve birimlerden gelen öneriler dışında aşağıdaki konular göz önünde bulundurulacak toplantı gündemi belirlenir;

- Bir önceki yılda gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantılarından devam eden takip faaliyetleri,
- Yönetim Sistemlerini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- Müşteri memnuniyeti kapsamında yapılan çalışmalar ile müşteri geri bildirim, çalışmaların analiz edilmesi, iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi,
- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleştirme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Süreç performanslarının değerlendirilmesi,
- Uygun olmayan faaliyetler ile düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirme durumu,
- İzleme ölçme sonuçları,
- İç/dış tetkiklerin ve denetimlerin sonuçları,
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,



	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 40 /42

- İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler),
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- İlgili tarafların şikayetleri (KYS/Müşteri Memnuniyeti).

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları:

Yönetimin sistemi gözden geçirme toplantılarının çıktıları; iyileştirme için fırsatları, yönetim sistemleri ile ilgili değişiklik ihtiyacını ve gerekli olan kaynakları kapsayacak karar ve faaliyetleri içerir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel:

Enstitümüz hizmetlerinin iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan ilgili mevzuata uygun olarak yapılır.



İç tetkik, Yönetim Gözden Geçirme sonuçları risk ve fırsatların gözden geçirilmesi sırasında müşteri ve çevre şartlarının sağlanması için yapılacak iyileştirmeler belirlenir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Düzeltilici Faaliyet Süreci*

*İç Tetkik Süreci*

	<b>BİYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 41 /42

### **10.2. Uygunuzluk ve Düzeltici Faaliyet:**

İç ve dış paydaş anketleri, şikâyet ve önerileri, uygun olmayan hizmetler ve denetim/iç tetkik performans değerlendirme sonuçlarında belirlenen uygunuzlukların ortadan kaldırılması için düzeltici faaliyet yapılır.

Bu uygunuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyetin açılması, uygulanması ve sonuçlarının takip edilmesi ile ilgili yöntemlerin belirlenmesi için Düzeltici Faaliyet Süreci oluşturulmuştur.

Uygunuzlukla ilgili değerlendirme de risk ve fırsatlar da gözden geçirilerek, gerekirse sistem üzerinde değişiklikler yapılır.

#### Referans Dokümanlar:



*Düzeltici Faaliyet Süreci*

*Doküman Kontrolü Süreci*

Tespit edilen uygunuzluğun giderilmesi için yapılan çalışmalar sonucu yapılan düzeltme/düzeltilici faaliyetle ilgili her türlü kayıtlar muhafaza edilir.

### **10.3. Sürekli İyileştirme:**

Enstitümüzde uygulanan Kalite Yönetim Sistemi iyileştirme ve geliştirmeye dayanmaktadır. İyileştirmeyi taahhüt eden Kalite Yönetim Sistemi Politikası ve Hedeflerinin belirlenmesi, bu hedeflerin gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin kontrolü, veri analizleri, iç tetkikler, süreç performanslarının izlenmesi Enstitümüz Kalite Komisyonu tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları ile sağlanır.

	<b>BIYOTEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			
BEKYSEK	Yürürlük Tarihi:5/05/2019	Revizyon Tarihi:-	Revizyon No:00	Sayfa 42 /42

Bu yöntemler kullanılarak aksaklıklar ve eksiklikler tespit edilmekte ve çözümlenmesi için iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak kaynaklar ve fırsatlar da değerlendirilerek potansiyel risk unsurlarını uygunsuzluğa dönüşmeden önlenerek iş sağlığı ve güvenliğinin kesintisiz sağlanmasıyla, çevreye duyarlı olarak Enstitü hizmetlerinin devamlılığı ve sürekli iyileştirilmesi için uluslararası kriterlerde eğitim, teknolojik araç-cihaz, sistem vb. temin ve desteği ile de sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*Kalite Komisyon Kararları*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç Tetkik Süreci*

*Doküman Kontrolü Süreci*

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Süreci*

*Memnuniyet Anketleri Sonuç ve Değerlendirme Raporları*

*Kalite Yönetim Politikaları*

*Süreç Kalite Hedefleri*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*