



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
(ULUTEM)
ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI

Doküman Kodu: UTM-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 18.11.2025

Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01

Sayfa No: 1 / 33

BASKI NO : 01
BASKI TARİHİ : -
YÜRÜRLÜK TARİHİ : 18.11.2025
REVİZYON TARİHİ / NO : 19.12.2025 / 01

Adres:

Üniversite Bulvarı Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ULUTEM)
Gaziantep Üniversitesi 27310 Şhitkamil - Gaziantep, TÜRKİYE

Telefon: +90 342 317 29 61

Faks: +90 342 317 29 67

E-posta: ulutem@gaziantep.edu.tr

☐ **KONTROLLÜ KOPYA**

☐ **KONTROLSÜZ KOPYA**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kaliteguvence.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
(ULUTEM)
ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI

Doküman Kodu: UTM-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 18.11.2025

Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01

Sayfa No: 2 / 33

İçindekiler

1.0.	6	
1.1.	Amaç	5
1.2.	Kapsam:	5
2.0.	6	
3.0.	7	
4.0.	UYGULAMA VE ARAŞTIRMA	8
4.1.	Merkez ve Bağlam	8
4.2.	İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	9
4.3.	Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	9
4.4.	Kalite yönetim sistemi ve süreçleri	9
	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ SÜREÇ ETKİLEŞİMLERİ	10
5.0.	15	
5.1.	15	
5.1.1.	Genel	11
5.1.2.	Paydaş Odaklılık	12
5.2.	Kalite Politikası	12
5.2.1.	Kalite Politikasının oluşturulması	13
5.2.2.	Kalite Politikasının Duyurulması	13
5.3.	Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	14
6.	PLANLAMA	14
6.1.	Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	14
6.1.1		14
6.1.2		15
6.2.	Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama	15
6.3.	Değişikliklerin planlanması	16
7.	DESTEK	17
7.1.	Kaynaklar	17

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 3 / 33

7.1.1. Genel	17
7.1.2. Kişiler	17
7.1.3. Altyapı	18
7.1.4. Süreçlerin işletimi için çevre	18
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	19
7.1.6 Kurumsal bilgi	19
7.2 Yetkinlik	20
7.3 Farkındalık	20
7.4 İletişim	21
7.5 Dokümante edilmiş bilgi	22
8. OPERASYON	24
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	24
8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar	24
8.2.1 Paydaş ile iletişim	24
8.2.2 Hizmetler için şartların tayin edilmesi	25
8.2.3 Hizmetler için şartların gözden geçirmesi	25
8.2.4 Hizmetler için şartların değişmesi	25
8.3 Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	26
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	26
8.5 Hizmetin Sunumu	27
8.5.1 Hizmet sunumunun kontrolü	27
8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik	28
8.5.3 Paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	28
8.5.4 Muhafaza	28
8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler	29
8.6 Hizmet sunumu	29
8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü	30
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	30

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
(ULUTEM)
ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI

Doküman Kodu: UTM-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 18.11.2025

Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01

Sayfa No: 4 / 33

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	30
9.2 İç tetkik	32
9.3 Yönetimin gözden geçirmesi	32
10. İYİLEŞTİRME	33

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kaliteguvence.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 5 / 33

Entegre Sistem El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarını esas alarak, Uluğ Bey Yüksek Teknoloji ve Araştırma Merkezi (ULUTEM) 'nin tüm birimlerinde yürütülen faaliyetlerin kalite yönetimi sistemi kapsamında uygulanmasını sağlamaktadır.

ULUTEM’de Kalite Yönetim Sistemi, bilimsel test, analiz, danışmanlık ve eğitim hizmetleri sunma hedeflerinin yanı sıra bölgesel kalkınmaya katkı sunmayı, akademik ve teknik süreçlerin yasalara ve ilgili düzenlemelere uygun şekilde yürütülmesini de amaçlamaktadır. Bu hedeflere ulaşmak için tüm süreçlerin kayıt altına alınması, kayıtların düzenli analiz edilmesi ve sonuçların nesnel kriterlere göre değerlendirilmesi esastır. ULUTEM, süreç odaklı ve sürekli iyileştirmeye dayalı bir yönetim anlayışıyla, şeffaf, hesap verebilir ve öğrenen bir kurum kültürü oluşturmayı hedeflemektedir.

Entegre Sistem El Kitabı; ULUTEM’de uygulanan Entegre Sistemi ile ortak kullanılan ilgili standart sistemlerindeki faaliyetlerin anlaşılır, sade, sistematik ve uygulanabilir bir biçimde sunulmasını amaçlamaktadır. Bu kapsamda, sistem süreçlerinin tamamı tanımlanmış, yetki ve sorumluluklar belirlenmiş ve izlenebilir hale getirilmiştir.

Entegre Sistemin kapsamı; ULUTEM’e bağlı tüm laboratuvarlar, teknik birimler ve destek birimlerinde yürütülen analiz, test, ölçüm, danışmanlık ve eğitim hizmetleri ile bunlara ilişkin idari süreçleri kapsamaktadır. ULUTEM, paydaş odaklı bir yaklaşımı benimseyerek iç paydaşlarının mesleki ve bilimsel gelişimini desteklemeyi; dış paydaşların ise toplumsal ve bölgesel gelişime katkı düzeyini artırmayı amaçlamaktadır.

Bu Entegre Sistem El Kitabı’nın tüm hakları GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ ’ne aittir ve yalnızca kurum içi kullanım amacıyla hazırlanmıştır.

Adres:

Üniversite Bulvarı Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ULUTEM)
Gaziantep Üniversitesi 27310 Şehitkamil - Gaziantep, TÜRKİYE

Telefon: +90 342 317 29 61

Faks: +90 342 317 29 67

E-posta: ulutem@gaziantep.edu.tr

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 6 / 33

1.0. AMAÇ, KAPSAM

1.1. Amaç

GAÜN Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ULUTEM), üniversite bünyesindeki disiplinler arası araştırmaları desteklemek, kamu-üniversite-sanayi iş birliklerini güçlendirmek ve bilimsel öncelikli alanlarda teknolojik gelişmelere katkı sağlamak amacıyla kurulmuştur. Merkez; bilimsel üretkenliği artırmayı, sanayinin temel bilimsel ihtiyaçlarına yönelik çözümler geliştirmeyi ve katma değeri yüksek Ar-Ge çıktılarının oluşumunu desteklemeyi hedeflemektedir.

Ulusal ve bölgesel düzeyde etkin bir Ar-Ge merkezi olarak, entegre sistemi ilkelerine uygun şekilde; hizmet sunduğumuz kurum ve araştırmacıların ihtiyaçlarını yüksek memnuniyet düzeyinde karşılamayı taahhüt ediyoruz. Sürekli iyileştirme anlayışıyla, bilim ve teknoloji alanında öncü bir yapı olma misyonumuzu kararlılıkla sürdürmekteyiz.

1.2. Kapsam:

ULUTEM kapsamı, 4/11/1981 tarihli ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 7'nci maddesinin birinci fıkrasının (d) bendinin (2) numaralı alt bendi ile 14'üncü maddesi uyarınca ve 08.03.2018 tarihli, 30354 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan "Gaziantep Üniversitesi Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği" hükümleri doğrultusunda belirlenmiştir. Ayrıca bu kapsam, 6550 sayılı Araştırma Altyapılarının Desteklenmesine Dair Kanun çerçevesinde oluşturulan usul ve esaslara dayanmaktadır. Bu doğrultuda, ulusal ve uluslararası düzeyde araştırmacılara ve kurumlara test, analiz, ölçüm, danışmanlık ve eğitim hizmetleri sunmaktır.

2.0. ATIF YAPILAN STANDART ve DOKÜMANLAR

ULUTEM entegre sistemi TS EN ISO 9001:2015 Entegre Sistemi ve TS EN ISO 17025:2017 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar standardına uygun olarak oluşturulmuştur. Entegre Sistem El Kitabının hazırlanmasındaki amaç, kalite yönetim sistemini oluşturan prosedürlere-iş akışlarına atıflar yaparak ve bu süreçlerin birbirleri ile olan ilişkisini tarif ederek, ULUTEM'in yürürlükteki kalite yönetim sistemini açıklamaktır.

Referans

Dokümanlar:

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar.
- TS EN ISO 17025:2017 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar
- Gaziantep Üniversitesi Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 7 / 33

3.0. TERİMLER VE TARİFLER

Bu bölümde yer alan terimler, TS EN ISO 9001:2015 ve TS EN ISO 17025:2017 standartlarına uygun olarak seçilmiş olup, ULUTEM Entegre Sistemin anlaşılmasını kolaylaştırmak amacıyla sınıflandırılmıştır.

3.1 Sistem ile İlgili Yeni Terimler

Entegre Sistem: ULUTEM'in kalite politikasını uygulamaya ve kalite hedeflerine ulaşmaya yönelik süreçlerinin bir araya gelerek oluşturduğu yönetim sistemidir.

Süreç (Süreç): Girdileri çıktılara dönüştüren, birbirine bağlı ve etkileşimli faaliyetler dizisidir. Örneğin, "Test Talep Süreci" ULUTEM için temel süreçlerden biridir.

PUKÖ Döngüsü: Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al döngüsüdür. ULUTEM, süreçlerinin planlanmasından değerlendirilmesine kadar tüm aşamalarda bu yaklaşımı uygular.

Süreç Yaklaşımı: ULUTEM'in tüm faaliyetlerinin süreçler bazında tanımlanması, ölçülmesi, yönetilmesi ve iyileştirilmesini esas alan yönetim anlayışıdır.

Sürdürülebilirlik: Bilimsel, teknolojik, eğitim ve kurumsal faaliyetlerin çevresel, ekonomik ve toplumsal sorumluluk bilinciyle yürütülmesini ifade eder. Bu kavram, merkezin sunduğu test, analiz, Ar-Ge ve danışmanlık hizmetlerinin uzun vadede etkili, kaynakları verimli kullanan, çevreye duyarlı ve paydaş beklentilerine duyarlı biçimde sürdürülmesini kapsar.

Risk Temelli Düşünme: Olası uygunsuzlukların önlenmesi ve fırsatların değerlendirilmesine yönelik olarak süreçlerin risk ve fırsat odaklı yürütülmesidir.

3.2 Kişi veya Kişilerle İlgili Terimler

Yetkinlik: Görevleri yerine getirmek için gerekli bilgi, beceri ve deneyimin bir araya gelmesidir. ULUTEM personelinin görev tanımları kapsamında yetkinliği değerlendirilmektedir.

İlgili Kişi: ULUTEM'de belirli bir faaliyet, karar veya bilgi ile doğrudan ilgili, sorumlu ya da etkilenebilecek kişidir (örneğin, analiz uzmanı, danışman, başvuru sahibi).

Katılım: Personelin kalite hedeflerine katkı sağlayacak şekilde faaliyetlerde aktif rol almasıdır. ULUTEM kalite kültürü, çalışanların katılımını esas alır.

3.3 Kuruluşla İlgili Terimler

Merkez: Gaziantep Üniversitesi Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ULUTEM), bu Entegre Sistemi kapsamındaki tüzel yapıyı ifade eder.

Paydaş: Entegre sisteme göre, ürünü alan kuruluş veya kişi olarak tanımlanmakta; bu paydaşın merkez içinden ya da dışından olabileceği belirtilmektedir. ULUTEM'in entegre sistemi kapsamında paydaşlar; merkezin hizmetlerinden doğrudan yararlanan kullanıcı kuruluşlar, akademisyenler, araştırmacılar, sanayi temsilcileri gibi grupları içermektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 8 / 33

İç Paydaş: Merkez bünyesindeki akademik ve idari personel, yönetim birimleri, laboratuvar çalışanları ve destek ekipleri gibi doğrudan kalite sistemine katkı sağlayan kişi veya gruplardır.

Dış Paydaş: ULUTEM'in sunduğu ürün ve hizmetlerden doğrudan ya da dolaylı etkilenen kamu kurumları, özel sektör kuruluşları, araştırmacılar, öğrenciler, mezunlar ve iş birliği yapılan diğer taraflardır.

Müşteri: Test, analiz, ölçüm, danışmanlık veya eğitim hizmeti alan taraflardır. ULUTEM için müşteriler, talepleri doğrultusunda hizmet alan kişi, kurum veya kuruluşlardır.

3.4 Sonuçla İlgili Terimler

Hizmet: Entegre sistem standardında, bir sürecin çıktısı olarak tanımlanmakta ve ilgili faaliyetleri de kapsamaktadır. ULUTEM, temel faaliyetlerini test, analiz, ölçüm, danışmanlık ve eğitim faaliyetleri olarak yürütmektedir. Bu çerçevede “hizmet” terimi, gerçekleştirilen analiz, test raporu, danışmanlık çıktısı, eğitim faaliyeti sonucu oluşan, katma değeri olan tüm sonuçları ifade etmektedir.

Uygunsuzluk: Bir şartın karşılanmaması durumudur. Örneğin, analiz raporunda hatalı veri sunulması bir uygunsuzluk oluşturur.

Düzeltilici Faaliyet: Uygunsuzlukların nedenlerinin ortadan kaldırılması için gerçekleştirilen eylemlerdir.

Sürekli İyileştirme: Kalite yönetim sisteminin performansını artırmaya yönelik olarak ULUTEM'in düzenli ve sistematik biçimde gerçekleştirdiği geliştirme faaliyetleridir.

3.5 Veri, Bilgi ve Dokümanlarla İlgili Terimler

Dokümanite Edilmiş Bilgi: ULUTEM'in kalite yönetim sistemi kapsamında sürdürdüğü prosedürler, talimatlar, kayıtlar ve belgeleri kapsayan bilgiler bütünüdür.

Kayıt: Bir faaliyet veya sonucu ispatlayan, değiştirilemez formatta saklanan dokümandır (örneğin: analiz raporu, müşteri geri bildirim formu).

İzlenebilirlik: Bir ürün, hizmet veya faaliyet adımının geçmişinin ve uygulama detaylarının tanımlanabilir ve doğrulanabilir olmasıdır.

Bilgi: Girdilere ve çıktılara dayalı karar alma sürecinde kullanılan işlenmiş veriler bütünüdür. ULUTEM'de bilgi, ölçüm sonuçları, iç tetkik verileri ve memnuniyet analizlerini içerir.

4. UYGULAMA ve ARAŞTIRMA MERKEZİNİN BAĞLAMI

4.1. Merkez ve Bağlam (TS ISO 9001)

ULUTEM, 08.03.2018 tarihli ve 30354 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Gaziantep Üniversitesi Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği kapsamında kurulmuş olup, faaliyetlerini 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun ilgili maddeleri çerçevesinde sürdürmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 9 / 33

Merkezimiz, bilimsel araştırma, analiz, test, ölçüm, danışmanlık ve eğitim hizmetleri sunmakta olup, tüm süreçlerini Entegre Sistem doğrultusunda planlamış, uygulamış ve dokümante etmiştir. ULUTEM; kalite politikasını, hedeflerini ve hizmet kapsamını belirlerken iç ve dış hususları dikkate almakta, bu unsurların hizmet kalitesi üzerindeki etkisini sürekli olarak yönetim gözden geçirme toplantılarında değerlendirilerek izlemektedir.

İç Hususlar

1. Rektörlük Kararları:

ULUTEM, Gaziantep Üniversitesi'ne bağlı bir merkez olarak faaliyetlerini üniversitenin genel stratejileri, yönetim yapısı ve yönlendirmeleri doğrultusunda sürdürmektedir.

2. ULUTEM Yönetim Kurulu Kararları:

Merkezin işleyişi, Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları, Yönetim Kurulu aracılığıyla organize edilmektedir.

3. Personel Yetkinliği:

Akademik, teknik ve idari personelin bilgi düzeyi, tecrübesi ve görev bilinci, içsel yapının güçlü kalmasında belirleyici bir unsurdur.

4. Fiziki Altyapı ve Laboratuvar Ekipman Durumu:

ULUTEM'in yüksek teknoloji hizmet sunum kapasitesi, sahip olduğu gelişmiş cihazlar, laboratuvarlar ve altyapı olanakları ile doğrudan ilişkilidir. Altyapı kapasitesi, hizmet çeşitliliği süreci doğrudan etkilemektedir.

5. Kurumsal Aidiyet:

Merkezin akademik ve teknik kadrosu arasında oluşturulan iş birliği, sorumluluk alma bilinci kalite anlayışının yerleşmesi açısından önemli bir iç husustur. ULUTEM'in vizyonuna yönelik bağlılık ve aidiyet, performansı olumlu yönde etkilemektedir.

6. İç Bilgi Akışı ve Koordinasyon:

Yürütülen tüm faaliyetlerin verimli, şeffaf ve izlenebilir olması için iç iletişim, bilgi yönetimi ve belge akışı etkin biçimde organize edilmiştir. Bu koordinasyon yapısı, entegre sistemin işlerliğini destekler.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 10 / 33

Dış Hususlar

1. Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Kararları ve Mevzuatlar:

ULUTEM'in tüm akademik ve idari faaliyetleri, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve düzenlemeler çerçevesinde yürütülmektedir. Bu yasal çerçeve dış hususların en temel belirleyicisidir.

2. Kamu Kurum ve Kuruluşları Kararları:

ULUTEM, kamu sektörünün test, analiz ve danışmanlık ihtiyaçlarına çözüm sunan bir araştırma merkezi olarak birçok kamu kurumuyla iş birliği içerisinde. Bu kurumların talepleri ve mevzuatları dış hususları şekillendirmektedir.

3. Gaziantep Sanayisi Talepleri:

Gaziantep OSB başta olmak üzere yerel sanayi kuruluşları, merkezin hizmet verdiği önemli dış paydaşlardır. Sanayinin beklentileri, talepleri ve gelişim eğilimleri merkezin faaliyetlerinin yönünü etkilemektedir.

4. İş Birlikleri:

Ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlarla yapılan iş birlikleri, yürütülen projeler, ortak analiz ve yayın çalışmaları, ULUTEM'in dış çevresiyle olan etkileşimini güçlendirmektedir.

5. Proje Destek Mekanizmaları:

Destekleyici kurumlar aracılığıyla sağlanan fonlar, ULUTEM'in araştırma projelerini yürütme kapasitesi üzerinde doğrudan etkiye sahiptir. Bu nedenle bu kuruluşların uygulamaları ve öncelikleri dikkatle takip edilmektedir.

6. Akreditasyon ve Standardizasyon:

Sunulan hizmetlerin güvenilirliğini belgelemek için akreditasyon süreçleri ve kalite standartları merkez açısından yönlendirici dış hususlar arasında yer alır.

7. Ekonomik Koşullar:

Malzeme tedariki, cihaz yenilemeleri ve hizmet fiyatlandırmaları gibi konular; ülke ekonomisindeki değişimlerden etkilenmektedir. Bu bağlamda ekonomik istikrar, kalite sistemi performansı için dışsal bir etkidir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 11 / 33

8. Teknolojik Gelişmeler:

Bilimsel ve teknolojik yeniliklerin takibi, ULUTEM'in güncel kalmasını sağlar. Ulusal ve uluslararası düzeyde gelişen analiz teknikleri, yeni cihaz sistemleri ve yapay zekâ destekli yazılım çözümleri, hizmet kalitesini doğrudan etkiler.

Referans Dokümanlar: [UTM-PLN-02 Bağlam Tablosu](#)

4.1. Tarafsızlık (TS ISO 17025)

4.1.1. Merkezimizde tüm paydaşlar arasında objektiflik ve bilgi gizliliği baz alınarak test yaptırmak isteyen özel ve tüzel kişi/kurum/kuruluşlara karşı tarafsızlık korunmaktadır. Merkez faaliyetlerini olumsuz etkilememesi, ilgili taraflar arasında çıkar çatışmasına neden olmaması, iltimas yapılmaması amacıyla kurulan otomasyon sistemi üzerinden gizlilik şartlarına uygun kodlama yöntemi ile mesafelilik ve tarafsızlık sağlanarak denge kurulmaktadır.

4.1.2. Merkez yönetimi tarafsızlığa bağlılığını UTM-FRM-02 Yönetim Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi, personellerinden aldığı UTM-FRM-01 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi ile sağlamakta ve kullanmış olduğu otomasyon sistemi ile korumaktadır.

4.1.3. Merkezimiz, ticari, mali kaygı gütmeyerek, üniversite-sanayi iş birliğini desteklemek amacı ile kurulmuş olan bir kamu laboratuvarı olması nedeni ile faaliyetlerini tarafsız bir şekilde yürütülmesine dair sorumluluğunu kabul etmektedir.

4.1.4. Merkezin tarafsızlığını etkileyecek riskler GAÜN-PLN-05 Risk Planı'nda tanımlanmış olup, risk takibi dönemsel değerlendirilmektedir.

4.1.5. Tarafsızlığa karşı belirlenen riskler GAÜN-PLN-05 Risk Planı'nda tanımlanarak, aksiyon planları detaylandırılmıştır.

4.1.6. Laboratuvar işleyişindeki tüm aşamalarda (metot, talimatlar, atık yönetimi vb.) laboratuvar ve mesleki etik gözetilmektedir.

4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması (TS ISO 9001)

Merkezimiz dış ve iç taraflarını aşağıdaki şekilde belirlemiş, ilgili mevzuatlarca beklenti ve ihtiyaçlarını öncelikli olarak takip etmekle birlikte, entegre sistem ihtiyaçlarına yönelik analizler izlenmekte ve gözden geçirilerek sürecin iyileştirilmesine yansıtılmaktadır.

•**Dış Taraflar;** Yükseköğretim Kurulu, Valilik, Belediye, Kamu Kurum ve Kuruluşları, Sivil Toplum Kuruluşları, Gaziantep ve Bölge Sanayisi, Türkiye Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK), Türk Standartları Enstitüsü, Teknopark ve Teknoloji Transfer Ofisi (TTO), Akademik Birimler, Akademik Personel, Öğrenciler, Daire Başkanlıkları ve İdari Birimler.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 12 / 33

•**İç Taraflar;** Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü, Merkez Yönetim Kurulu, Merkez Akademik Personeli, İdari Personel, Stajyer Öğrenciler.

Referans Dokümanlar: GAÜN-LST-02 Paydaş Analizi Listesi

4.2. Gizlilik (TS ISO EN 17025)

4.2.1. Merkezimiz, faaliyetleri sonucunda elde edilen veya oluşturulan tüm bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Ayrıca kamuya açık hâle getirilmesi gereken hususlarda müşteri Analiz Başvuru Formları ve mail yoluyla önceden bilgilendirilmektedir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya merkezimizle müşteri arasında yapılan anlaşma dahili durumlar dışında, diğer tüm bilgiler mahrem bilgi kabul edilmektedir.

4.2.2. Merkezimiz gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen yasaklanmadıkça, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, müşteriye yönelik açıklanacak bilgiler Müşteri Sözleşmesi ve bilgilendirme maili ile ilgililer eş zamanlı haberdar edilmektedir.

4.2.3. Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler, ilgili taraf) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, sağlayıcısı (kaynak) merkezce gizli tutulmakla birlikte kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmayarak kaynak ve laboratuvarımız arasında gizli kalmaktadır.

4.2.4. Yasal olarak gereken haller dışında; komite üyeleri, yükleniciler, dış kuruluş personeli veya merkez adına faaliyet gösteren şahıslar da dâhil tüm çalışanlar, merkezin faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgilerin gizli tutulmasına yönelik olarak laboratuvar girişleri giriş şifresi ile sınırlandırılmakta ve yetkisiz şahısların girişi kontrol altında tutulmaktadır. Merkez müdür yardımcısı tarafından her personel değişiminde şifreler değiştirilmektedir. Yapılan değişiklikler personele EBYS üzerinden duyurulmaktadır. Bu sayede bilgi gizliliği merkezimiz tarafından korunmaktadır. Ayrıca 19 tane kamera ile merkezin iç ve dış güvenliği sağlanmaktadır. Kamera kayıtları müdür odasındaki TV'ye entegre olup, kayıtlar servis odasındaki kayıt cihazında 27 günlük periyodlar şeklinde dijital olarak kayıt altına alınmaktadır. İhtiyaç halinde kayıtlar merkez müdürü tarafından izlenmekte ve ilgililere gerekli bilgiler aktarılmaktadır.

4.3. Entegre sistemin kapsamının belirlenmesi (TS ISO 9001)

Merkezimiz teşkilatlanma, işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, araştırma, yayım, öğretim elemanları ve diğer personel ile ilgili esasları 08.03.2018 tarihli ve 30354 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Gaziantep Üniversitesi Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun ilgili maddeleri

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 13 / 33

göre yürütmektedir. Merkezimiz, Üniversite Bulvarı Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ULUTEM) Gaziantep Üniversitesi 27310 Şehitkamil - Gaziantep, TÜRKİYE adresinde bilimsel araştırma, analiz, test, ölçüm, danışmanlık ve eğitim hizmetleri sunmaktadır. Yine merkezimiz; entegre sistemin uygulanabilirliği ve sınırları bu kısımda belirlenmiştir. Merkezimiz iç ve dış hususları, ilgili tarafların şartları ve ürettiğimiz hizmet çerçevesinde;

- 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır.

4.4. Entegre yönetim sistemi ve süreçleri

4.4.1. Merkezimiz; bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir entegre yönetim sistemi oluşturmuş, dokümanite ederek, uygulamakta, sürekliliğini sağlamak ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

- Entegre yönetim sisteminin gerektirdiği süreçler (Laboratuvar İşleyiş Süreci, Destek Süreci, Yönetim Süreci, Paydaş İlişki Yönetimi Süreci, Öneri ve Şikayet Süreci) ve Merkezimizdeki uygulamalar tanımlanmıştır. Süreçlerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini tayin etmiştir.
- Süreçlerin çalıştırılmasının ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriterler ve metotları tayin etmiştir,
- Süreçlerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin hazır bulundurulmasını planlayarak sağlamıştır (Entegre Sistemi Planı ve Süreç Planlaması). Bu süreçlerini ölçerek, analiz etmeyi hedeflemektedir. Planlanmış sonuçları başarmak ve süreçleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.
- Süreçlerin riskleri ve bu risklere göre aksiyon planları belirlenmiştir.

Bu süreçler, Standartta belirtilmiş şartlara uygun olarak yönetilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
(ULUTEM)
ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI

Doküman Kodu: UTM-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 18.11.2025

Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01

Sayfa No: 14 / 33

Proses No	Proses Adı	P1	P2	P3	P4	P5
P1	Laboratuvar İşleyiş Süreci	0	3	3	1	2
P2	Destek Süreci	3	0	2	1	2
P3	Yönetim Süreci	3	2	0	1	1
P4	Paydaş İlişki Yönetimi Süreci	1	1	1	0	2
P5	Öneri ve Şikayet Süreci	2	2	1	2	0

(0: Etkileşim yok veya önemsiz, 1: Zayıf, 2: Orta, 3: Güçlü Etkileşim)

Ayrıca Merkezimiz;

- Kalite politikası ve kalite hedeflerini dokümante etmiştir.
- Entegre el kitabını hazırlamıştır.
- İlgili standardın istediği prosedürleri hazırlamıştır.
- Süreçlerle ilgili uygulamalar; sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, süreçleri ifade eden detaylar da dokümanlarda ifade edilmiştir. Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır.
- Entegre Sistem, birbirleriyle etkileşim içinde olan süreçlerin ölçülüp izlenmesi, sonuçların analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme ve düzeltici faaliyetlerin uygulanması, ayrıca politikaların ve hedeflerin gözden geçirilip güncellenmesiyle sürekli olarak geliştirilir. Bu süreçte gerekli kaynaklar, üst yönetim tarafından sağlanır.

4.4.2. Entegre Sistemi dahilinde müdürlüğümüz süreçlerin dokümante edilmiş belgelerini doküman yönetim prosedürüne (GAÜN-PRD-01) göre muhafaza etmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 15 / 33

5.0. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Üst yönetimimiz, kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmek için aşağıdaki uygulamaları yerine getirmektedir. Bu kapsamda;

ULUTEM’de kalite politikası ve kalite hedeflerinin, kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumlu olması; iç ve dış hususların analiz edilmesi, ilgili tarafların beklentilerinin dikkate alınması, kalite politikasının üst yönetim tarafından belirlenip duyurulması, kalite hedeflerinin ölçülebilir, izlenebilir ve uygulanabilir şekilde planlanması, risk ve fırsatların değerlendirilerek sürece entegre edilmesi, yönetim gözden geçirme toplantılarında periyodik olarak gözden geçirilmesi ve tüm bu süreçlerin dokümente edilerek izlenebilir hale getirilmesi yoluyla güvence altına alınmaktadır.

Referans Dokümanlar :

[Görev Tanımları](#)

[GAÜN-PRD-04.Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü](#)

[GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedürü](#)

5.1.2. Paydaş Odaklılık

ULUTEM Üst Yönetimi, tüm faaliyetlerini paydaş odaklılık ilkesi doğrultusunda yürütmekte ve paydaş memnuniyetinin artırılmasını taahhüt etmektedir. Merkezimiz, hizmet sunduğu iç ve dış paydaşların ihtiyaçlarının yanı sıra, uygulanabilir tüm birincil ve ikincil mevzuat şartlarının belirlenmesini, anlaşılmasını ve düzenli olarak karşılanmasını esas alır.

Paydaş ihtiyaçlarının ve beklentilerinin etkin şekilde belirlenebilmesi amacıyla; memnuniyet anketleri, yüz yüze görüşmeler, yazılı/telefon ile geri bildirim mekanizmaları, danışma kurulu toplantıları ve dış paydaş ziyaretleri düzenlenmektedir. Bu yöntemlerle elde edilen geri bildirimler sistemli biçimde toplanmakta ve Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilerek gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

ULUTEM, paydaşların beklentilerini karşılamak ve memnuniyet düzeyini artırmak amacıyla ilgili süreçleri planlamakta; gerekli eğitim, tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Böylece, hem hizmet kalitesinin sürekliliği sağlanmakta hem de paydaş bağlılığı güçlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar : Memnuniyet Anketleri

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 16 / 33

GAÜN-FRM-05 Toplantı Tutanağı
UTM-FRM-06 YGG Toplantı Tutanağı

5.2. Kalite Politikası

Misyon

ULUTEM, ülkemizin ve bölgesel olarak bilimsel, teknolojik ve ekonomik rekabet gücünü artırmak ve sürdürülebilir kılmak amacıyla; çevresel duyarlılığı gözeten, kaynakları verimli kullanan ve sürdürülebilir kalkınma hedefleriyle uyumlu bir anlayışla, tarafsızlık, gizlilik ve yüksek kalite ilkeleri doğrultusunda test, analiz, danışmanlık, eğitim ve Ar-Ge hizmetleri sunar. Nitelikli insan kaynağı ve ileri düzey laboratuvar altyapısıyla disiplinler arası araştırmaları destekleyen ULUTEM, Üniversite-Sanayi iş birliğini güçlendirerek bilimsel bilgi üretimini teşvik eder ve toplumun ihtiyaçlarına uzun vadeli, yenilikçi çözümler üretmeyi kendine görev edinir.

Vizyon

Disiplinler arası ve uygulamalı araştırmaları sürdürülebilir altyapılarla destekleyerek, bilim ve teknolojiye yenilikçi çözümler üreten, ulusal ve uluslararası iş birlikleriyle bölgesel kalkınmaya katkı sunan, üniversitemizin bilimsel saygınlığını ileriye taşıyan lider bir araştırma ve teknoloji merkezi olmak.

5.2.1. Kalite Politikasının oluşturulması

Müdürlüğümüz üst yönetimi tarafından çalışmalara yön vermesi, tüm personelin aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla misyon ve vizyonumuz çerçevesinde Kalite Politikası oluşturulmuştur.

Kalite Politikamız

ULUTEM, üniversitemizin kalite anlayışıyla uyumlu şekilde; bilimsel, teknik ve etik değerlere bağlı, sürekli gelişimi esas alan bir yönetim anlayışı ile hareket etmektedir.

Bu doğrultuda kalite politikamız:

- Ulusal ve uluslararası geçerliliği olan ve/veya kendi içinde doğrulanabilirliği olan her türlü metot, standart ve mevzuatlara uygun biçimde; tarafsızlık, gizlilik ve güvenilirlik ilkeleriyle test, analiz, danışmanlık ve Ar-Ge hizmetleri sunmayı,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 17 / 33

- Bilimin evrenselliğine dayanarak, araştırma ve teknoloji merkezi olarak bölgesel kalkınmaya destek vermeyi,
- Müşteri (talep eden) memnuniyetini temel alarak, hizmet kalitesini sürekli iyileştirmeyi ve tüm paydaşların sürece katılımını sağlamayı,
- Personelin yetkinliğini ve mesleki gelişimini desteklemeyi, öğrenen ve kendini yenileyen bir organizasyon yapısını güçlendirmeyi,
- Personelin yenilikçi bakış açısına sahip, gizlilik-tarafsızlık ve etik ilkelerine göre çalışmasını,
- Üniversite-Sanayi iş birlikleri çerçevesinde bölgesel ve toplumsal kalkınmaya katkı sunmayı,
- Müşterinin (talep eden) analiz/test, eğitim, danışmanlık ve Ar-Ge kapsamında taleplerini, güvenilir, etkin, gizlilik ve tarafsızlık esasına dayalı şekilde karşılamayı,
- Tüm faaliyetlerini çevresel sorumluluk bilinciyle yürütmeyi, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine uygun hareket ederek kaynakların verimli kullanımını ve çevresel etkilerin azaltılmasını gözetmeyi,

taahhüt eder.

ULUTEM, tüm süreçlerini sürekli gelişim ilkesi doğrultusunda izlemekte, değerlendirmekte ve kalite yönetim sistemini etkin bir şekilde uygulamaya devam etmektedir.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikamız, merkez web sayfamızda kamuoyu ile paylaşıldığı gibi kurum kültürü oluşturabilmek amacı ile merkez binasının katlarında asılarak duyurulmuştur.

Kalite Politikası'nın uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

Merkezimiz, uygun olan her bir faaliyet ve düzeyde yıllık kalite hedeflerini belirlemekte ve takip etmektedir. Entegre Sistemi kapsamında, hedefler oluşturulurken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer üst politika dokümanları dikkate alınmış olup, bu çerçevede, daha önce karşılaşılan uygunsuzluklar da çalışanların görüşleri ile birlikte değerlendirilmiştir. Ayrıca süreçler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek süreç performansları ile takip edilir. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilir. Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse revizyonlar yapılır. Amaç ve hedeflerin belirlenmesi ve uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 18 / 33

5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Müdürlüğümüz, kaliteyi etkileyen işleri yürüten ve etkisi olan tüm personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde ve Görev Tanımlarını belgeleyerek personeline web sayfası üzerinden ve ayrıca Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden kişilere tebliğ edilerek duyurulmuştur.

Görev tanımları, Gaziantep Üniversitesi üst yönetimi tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak; Merkezimizin vizyonu, misyonu doğrultusunda analiz, eğitim ve danışmanlık hizmetlerini gerçekleştirmek için gerekli tüm faaliyetlerinin etkinlik ve verimlilik ilkelerine uygun olarak yürütülmesi amacıyla çalışmaları yapmak, planlamak, yönlendirmek, koordine etmek ve denetlemek amacı ile hazırlanmıştır.

Referans Dokümanlar : UTM-ORŞ-01 Organizasyon Şeması
Görev Tanımları
2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu,
2914 Yükseköğretim Personel Kanunu

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

6.1.1. Merkezimiz, kalite yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1 de atıf yapılan hususları, Madde 4.2’de atıf yapılan şartları, kalite yönetim sisteminin kaliteli hizmet çıktısına ulaşılabileceği şekilde Risk planlaması ile öngörmeyi ve gerekli önlemleri alarak iyileştirmeleri desteklemeyi hedeflemektedir. Belirlenen fırsat ve risklere karşılık hedefler doğrultusunda hareket edilmesi ve değerlendirilmesi planlanmaktadır. Risk Planlaması yapılırken;

- a) Süreç risk ve fırsatları
- b) Altyapı risk ve fırsatları
- c) İç ve Dış Hususlara ilişkin risk ve fırsatları
- d) Paydaş Memnuniyetine dair risk ve fırsatları şeklinde değerlendirme ve analizler yapılır.

Referans Dokümanlar: UTM-İŞA-01 Labotatuvar İşleyiş Süreçi İş Akışı
UTM-İŞA-02 Destek Süreçi İş Akışı
UTM-İŞA-03 Yönetim Süreçi İş Akışı
UTM-İŞA-04 Paydaş İlişkileri Süreçi İş Akışı

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 19 / 33

UTM-İŞA-05 Öneri ve Şikayet Süreci İş Akışı
GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedürü

6.1.2. Merkezimiz,

a) 6.1.1. de planlanan riskleri ve Madde 4.4’de belirlenen süreçlerin riskleri ve fırsatları yılda bir kez SWOT ve PEST analizlerini, aksiyon planlarını Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları ve Birim Kalite Temsilcisi tarafından belirlenen Kalite Ekibi ile değerlendirir.

b) Ekip; bunları tutanak haline getirerek yönetime sunar.

6.2. Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama

6.2.1.Sistemin başarılı bir şekilde işlemesini sağlamak için, iş akışlarının verimli bir şekilde çalışması, prosedürlerin hazırlanması, kaynakların temini ve sürekli iyileştirme ile pekiştirilerek kalite hedeflerinin oluşturulmasını ve güncellenmesini sağlamaktadır. Kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesi amacıyla kullanılan tüm yöntemler, şartları yerine getirmek için oluşturulan ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır

Kalite hedefleri belirlenirken kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir ve uygulanabilir şartları dikkate alarak ürün ve hizmetlerin uygunluğu ile müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik çalışılmakta, sonuçlar izlenmektedir. Aynı zamanda kalite hedefleri (YGG) Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında tartışılarak uygun şekilde güncellenmekte ve duyurulmaktadır. Kalite amaçlarımız web sayfamızda merkez birim personellerimize duyurulmaktadır.

6.2.2. Üst yönetimimiz personel ile birlikte kalite hedefleri Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında tartışılarak Kalite Politikası ile uyumlu olarak belirler ve dokümante eder. Bir önceki dönemin hedefleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı’nda görüşülerek hedeflerin ulaşılma durumu görüşülür. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler takip edilerek (Hedef Eylem Planlaması), gerekiyor ise güncelleştirilir.

- Ulutem de kalite hedefleri kuruluşun kalite politikası ile uyumlu olarak belirlenir. Hedefler ölçülebilir, izlenebilir ve sürekli iyileştirmeyi destekleyici nitelikte olmalıdır.
- Belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak için eylem planı hazırlanır. Bu planlarda aşağıdaki unsurlar yer alır;

* Hedefin tanımı

* Planlanan faaliyetler

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 20 / 33

- * Faaliyetlerin sorumlusu
- * Gerekli kaynaklar
- * Değerlendirme ve izleme yönetimi

Referans Dokümanlar: [UTM-PLN-01 Hedef Eylem Planlaması](#)

6.3. Değişikliklerin planlanması

Kalite amaçlarımıza ulaşmak için planlama yapılmıştır. ULUTEM;

- Kalite hedefleri de dâhil olmak üzere Madde 4.1’de verilen şartları yerine getirmek için, kalite yönetim sistemini plânlar,
 - Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini,
 - Altyapı değişiklikleri YGG toplantısında görüşüldüğü gibi acil durumlarda Rektörlüğe üst yazı ile bildirilerek planlama yapılmasını,
 - Kaynakların varlığı ve planlanması yönetim tarafından düzenli takibi yapılır ve YGG toplantısında görüşüldüğü gibi acil durumlarda Rektörlüğe üst yazı ile bildirilerek planlama yapılmasını,
 - Belirlenen kalite hedeflerine ulaşılmasını sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmiştir. Ayrıca planlama, hedefler, müşteri beklentileri, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, süreç ve hizmet performans değerleri, personelin önerileri ve iyileştirme koşulları göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir. Yapılan değişikliklerin sisteme olası olumsuz etkilerinin önlenmesi, periyodik gözden geçirme, performans izleme ve iç tetkikler ile güvence altına alınmıştır.
 - Görev tanımlarıyla belirlenen yetki ve sorumluluklar yönetim tarafından düzenli olarak takip edilir. Revizyon gerektiren durumlarda Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü’nden güncelleme talep edilir ve konu, YGG toplantısında gündem maddesi olarak görüşülmek üzere iletilir.
- Ayrıca, kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit edilirse, değişiklikleri planlı şekilde gerçekleştirir.

Referans Dokümanlar: [UTM-PLN-05 Entegre Sistemi Planı](#)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 21 / 33

7.DESTEK

7.1.Kaynaklar

7.1.1. Genel

Merkezimiz;

- KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla, hizmet içi eğitimlerle insan kaynağı desteklenmekte; teknolojik yeniliklerin takibiyle de altyapı ve donanımlar güçlendirilmeye çalışılmaktadır.
- Paydaş şartlarının yerine getirilmesiyle, Paydaş memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır. Bu kaynaklar;
 - İnsan kaynakları
 - Altyapı
 - Çalışma ortamı şeklindedir.
- İhtiyaç duyulan kaynakları, ilgili yasalar ve bütçe kapsamında belirlemekte ve tedarik etmektedir.
- Kaynakların kullanım amacı; Kalite Sistemini sürdürmek, etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların (test, analiz, danışmanlık ve eğitim) memnuniyetini sağlamak ve ihtiyaçlarını karşılamaktır.
- Personel tedariki hususunda Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğünden destek almaktadır.

Referans Dokümanlar: [UTM-PLN-04 Kaynak Planlaması](#)

7.1.2.Kişiler

Hizmet kalitesinin doğrudan personelin niteliğine bağlı olduğunun bilincinde olan Merkezimizde, personel; uygun eğitim, öğretim, beceri ve tecrübe yönünden yetkinlikleri dikkate alınarak görevlendirilmektedir. Ayrıca yeni personelin seçiminde ve işe başlamasında Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü yetkilidir. Personel seçiminde, pozisyonların tanımlamaları (işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) ölçüt olarak kullanılır. Merkezimizde gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, personelin eğitim ihtiyaçları takip edilmektedir. Gerektiğinde iç yazışmayla personelin eğitim ihtiyaçları karşılanmaktadır.

Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı Gaziantep Üniversitesi Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından yürütülür.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu doldurularak, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından eğitimin etkinliği izlenir. Kurumda ilk göreve başlayanlar veya birim değiştiren personel, uyum eğitimine tabi tutulur.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 22 / 33

Bilgilendirme, sempozyum, seminer, uyum eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar Eğitim Katılım Formu, Eğitim Değerlendirme Formu Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar : [GAÜN-FRM-01-Eğitim Talep Formu](#)
[GAÜN-FRM-02-Eğitim Katılım Formu](#)
[GAÜN-FRM-03-Eğitim Değerlendirme Formu](#)
[GAÜN-FRM-04-Eğitim Etkinliği Değerlendirme Formu](#)
[GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)
[GAÜN-PLN-01.Yıllık Eğitim Planı](#)

7.1.3.Altyapı

Merkezimizde, süreçlerin işletilmesi ve hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için gerekli altyapı oluşturulmuştur. Hizmetlerin şartlara uygunluğunu sürdürmek amacıyla bu altyapı düzenli olarak takip edilmekte ve iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Alt yapımız;

- bina, laboratuvarlar, ilgili tesisler (UPS odası, Sistem odası, Depo)
- cihazlar, yazılım ve donanım dahil olmak üzere araç, gereç ve ekipmanlar,
- destek hizmetlerini (bakım onarım gibi) kapsamaktadır.

Merkez Müdürlüğümüzün Yerleşim Planı'nda detaylar mevcuttur. Makine ekipman, personel/ziyaretçi hareket alanları, acil durum çıkış noktaları da bu planda belirtilmiştir.

Paydaş ile birlikte yönetim tarafından gerekli ise yapılan sözleşmeler doğrultusunda ilgili malzeme, makine ve ekipman belirlenmekte, bunun için kaynak ayrılarak karşılanmaktadır. İletişim için Elektronik Belge Yönetim Sistemi(EBYS), mail ağı, mobil ve sabit telefonlar, internet, duyuru panoları ve değişik baskılı ürünler kullanılmaktadır.

Referans Dokümanlar: UTM-PLN-06 Makina Teçhizat Yıllık Bakım Planı
GAÜN-FRM-31 Bakım Onarım Formu

7.1.4.Süreçlerin işletimi için çevre

Merkezimiz, yürütülen faaliyetlere yönelik olarak tüm personele sosyal, psikolojik ve fiziksel açıdan uygun bir çalışma ortamı sunmakta, bu ortamın sürekliliğini sağlamakta ve günün koşullarına göre gerekli iyileştirmeleri gerçekleştirmektedir.

Merkezimiz uygun bir çevre için aşağıdaki beşeri ve fiziki unsurları sağlamaktadır:

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 23 / 33

- a) Sosyal anlamda, ayrımcılık yapılmamakta, huzurlu bir çalışma ortamı sağlanmaktadır.
- b) Psikolojik olarak, stresi en aza indiren, tükenmişlik duygusundan uzaklaşılmasını sağlayan, aidiyet duygusunu güçlendiren etkinlikler yapmaktadır.
- c) Sıcaklık, nem, aydınlatma ve temizlik gibi laboratuvar ortam koşulları, özellikle hassas ölçüm cihazları için standartlara uygun olarak izlenir ve kontrol edilir.

Referans Dokümanlar: [UTM-TLM-01 Temizlik Talimatı](#)
GAÜN-FRM-32 Isı ve Nem Takip Formu
GAÜN-FRM-25 Genel Temizlik Takip Formu

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1. Genel

Merkezimiz, verilen hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme faaliyetleri için cihaz ve ekipmanlarında geçerli ve güvenilir sonuçların elde edilmesini sağlamak amacıyla Cihaz Bakım ve Kalibrasyon Planı doğrultusunda kalibrasyon işlemleri takip edilmektedir. Kalibrasyon planına göre yapılan kalibrasyon işlemleri, TÜRKAK tarafından yetkilendirilmiş kuruluşlarca yapılması öngörülmektedir. Kalibrasyon sertifikaları ilgili Laboratuvar Koordinatörü tarafından, Cihaz Bakım ve Kalibrasyon Planı ile karşılaştırılarak doğrulaması yapılır ve sertifika arkasına uygunluk görüşü belirtilerek imzalanır/kabul edilir. Kalibrasyon sertifikasının uygun olmaması durumunda ilgili Koordinatör tarafından gerekçesi yazılarak reddedilerek kalibrasyon işlemi tekrarlatılır. Kaynaklarımıza ilişkin olarak;

- a) Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- b) Amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu memnuniyet anketleri ile değerlendirmekte, sonuçları web sayfasında duyurulmakta, YGG toplantılarında değerlendirilmekte ve güvence altına almaktadır.

Referans Dokümanlar: Memnuniyet Anketleri

7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği

Ölçüm izlenebilirliği istendiğinde, Laboratuvar İşleyiş Prosedüründe belirtilen ölçüm belirsizliği parametreleri dikkate alınarak hesaplanır ve müşteriye iletilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 24 / 33

7.1.6 Kurumsal bilgi

Merkezimizde süreçlerin işletilmesi ve hizmetlerin uygunluğa ulaşması için gerekli bilginin, büyük ölçüde tecrübeyle kazanılan bilgiden oluştuğu tespit edilmiş olup bu bilgiler süreçlerde tanımlanmıştır. Ayrıca dış kaynaklı bilgi olarak kalite standartlarından yararlanılmakta; Müdürlüğümüzce yürütülen faaliyetlerde edinilen deneyimler de süreçlere yansıtılmaktadır. Bu bilginin sürdürülebilirliği ise düzenli olarak sağlanmaktadır.

7.2 Yetkinlik

Merkezimiz;

- Kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen, kendi kontrolü altındaki kişi/kişilerin gerekli yetkinliğini belirlemekte,
- Bu kişilerin, uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yetkinliklerini güvence altına almakta,
- Uygulanabildiğinde, ihtiyaç duyulan yetkinliği kazanması için gerekli faaliyetleri yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmekte,
- Gaziantep Üniversitesi Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma konularıyla ilgili yasal düzenlemeler konusunda eğitilmektedir.
- Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir.
- Personelin 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre sahip olması istenen yetkinlik düzeyi belirlenmiştir. Aynı zamanda 2547 sayılı YÖK Kanununa göre eğitim-öğretim ve deneyim yeterlilikleri belirlenmiştir.
- Eğitim ihtiyaçları doğrultusunda Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nden yıllık eğitim programı dışında, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) kullanılarak üst yazı ile eğitim talep edilmektedir,
- Uygun dokümanla edilmiş bilgiyi yeterliliğin kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

Referans Dokümanlar : Eğitim Dosyaları

7.3 Farkındalık

Merkez personeli; kalite politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerin, kalite yönetim sistemi şartlarının karşılanmadığı durumlarda müdahale edilmesi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 25 / 33

gerektiğinin bilincindedir. Merkezimizde KYS farkındalığının sağlanmasının temel koşullarından biri ise personelin eğitimidir.

Verilen eğitimlerin değerlendirilmesi iki şekilde ele alınır.

- Eğitici değerlendirilmesi ilkesi izlenerek eğitimi veren kurumun/kişinin değerlendirilmesi,
- Personelin aldığı eğitimin değerlendirilmesi, ilgili birim yetkilisi tarafından yapılmaktadır. Eğitimden sonra yapılan anketler ve düzenlenen raporlara göre değerlendirilir. Merkezimizde eğitim kayıtlarının takip edilebilmesi amacıyla, her personelin aldığı eğitimler, özlük dosyalarında saklanmaktadır.

Merkezimiz, personelin aşağıda belirtilen hususların farkında olmasını güvence altına almaktadır;

- Kalite politikası,
- İlgili kalite amaçları,
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olma durumlarını kontrol etmektedir.

7.4 İletişim

Merkezimiz; kalite yönetim sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimlerine dair; kimin, neyle ilgili, ne zaman, kiminle iletişim kuracağı, organizasyon şemasında ve görev tanımlarında belirlemiş durumdadır. Merkezimiz uygun iletişimi, kalite yönetim sisteminin etkinliğini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. Merkezimizde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur. İletişim için kullanılan metotlar aşağıda belirtilmiştir.

- GİMER
- CİMER
- İç yazışmalar
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Akıllı Telefon Uygulamaları
- Web sayfası
- Toplantılar
- Telefon

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 26 / 33

- Yüz yüze görüşmeler
- E-mail

İLGİLİ İÇ PAYDAŞ	İLETİŞİM METODU	SORUMLULAR
REKTÖRLÜK	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), <i>GİMER</i>	Merkez Müdürü
AKADEMİK PERSONEL	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ve ilgili iletişim metotları, <i>GİMER</i>	Merkez Müdürü
İDARİ PERSONEL	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ve ilgili iletişim metotları, <i>GİMER</i>	Merkez Müdürü
STAJER	Telefon, Elektronik Posta, Memnuniyet Anketleri, <i>GİMER</i> , <i>CİMER</i>	Merkez Müdürü

İLGİLİ DİŞ PAYDAŞ	İLEŞİM METODU	SORUMLULAR
YÖK Yükseköğretim Kurulu	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Online Platformlar	Merkez Müdürü
Kamu Kurum ve Kuruluşları	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta, Online Platformlar	Merkez Müdürü
Gaziantep Sanayisi	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta, Online Platformlar	Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları
Organize Sanayi Bölgesi Müdürlüğü	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta, Online Platformlar	Merkez Müdürü, Müdür Yardımcıları
TSE	Telefon, Elektronik Posta, Online Platformlar	Merkez Müdürü

7.5 Dokümanite edilmiş bilgi

7.5.1 Genel

Merkezimiz, kalite yönetim sistemi dokümanite edilmiş bilgiyi ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümanite edilmiş bilgiyi nasıl yöneteceğine ve dizayn edeceğine GAÜN-PRD-01-Doküman Yönetimi Prosedürü ve GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü ile yönlendirmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kaliteguvence.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 27 / 33

Referans Dokümanlar : [GAÜN-PRD-01-Doküman Yönetimi Prosedürü](#)
[GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)

7.5.2 Oluşturma ve güncelleme

Merkezimiz; dokümante edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde güvence altına almaya çalışmaktadır.

Referans Dokümanlar : [GAÜN-PRD-01-Doküman Yönetimi Prosedürü](#)

UTM-LST- 02 Güncel Doküman Listesi

7.5.3 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

7.5.3.1 Kalite yönetim sistemi ve bu standart tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilirken ve saklanırken ihtiyaç olduğu zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması, uygun şekilde korunması sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.3.2 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü için Merkezimiz; dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım, niteliğinin korunması dahil, arşivleme ve koruma, değişikliklerin kontrolü, muhafaza ve elden çıkarma hususlarını güvence altına almak için kişileri bilgilendirmekte ve kayıtları muhafaza etmektedir. Kalite yönetim sisteminin planlaması ve işletimi için gerekli olduğu, Merkezimiz tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi, uygun şekilde tanımlanmakta ve Gaziantep Üniversitesi Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü web sayfasından online takip edilmekte ve güncellenmektedir. Web sayfasında güncelleme anlık olduğu için güncellemelerimiz anlık takip edilmektedir. Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunmakta UTM-LST-03 Dış Kaynaklı Doküman Listesi'nde düzenli olarak takip edilmektedir. Dokümanlarımız Merkezimizin web sayfasından paylaşılmakta ve tüm paydaşlara açık olarak sunulmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 28 / 33

Matbu imzalı hallerinin duyurulması durumunda **KONTROLLÜ KOPYA** şeklinde Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından dağıtım yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü
GAÜN-PRD-06.Dokümanların Asılması Prosedürü
UTM-LST-02 Güncel Doküman Listesi

8.OPERASYON

8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

Merkezimiz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik v.b.) bunlara atıfta bulunulur.

Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sisteminin 4.4 Entegre Sistemi ve Süreçleri maddesinde, belirtilen süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır.

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Ayrıca hizmetlere yönelik gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme metot ve kriterleri belirlenmiş olup, kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır. Merkezimiz, hizmet sunmak için şartları karşılamak ve faaliyetleri gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan süreçleri planlamış ve yıllık olarak yılda iki defaya denk gelecek şekilde yıllık planlama yapmakta ve süreçlerini gözden geçirerek kontrol etmektedir. Hizmet memnuniyetinin ölçümüne ilişkin olarak yılda en az iki defa olacak periyotta memnuniyet ölçümleri yapılmakta ve analizleri değerlendirilmektedir. Memnuniyet ölçümleri online anketler şeklinde hizmet alıcılara sunulmaktadır. Memnuniyet oranlarına dair veriler YGG’de görüşüldükten sonra web sitesinde paylaşılmaktadır.

8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar

8.2.1 Paydaş ile iletişim

Müdürlüğümüzde paydaşlardan gelen bilgiler, memnuniyet ifadeleri, şikâyetler, beklenti ve taleplerin tam ve doğru olarak alınabilmesi için paydaşlarımız ile etkin iletişim metotları kullanılır. Paydaş şikâyetleri ve anketleri, paydaşlarımızın hizmetlerdeki memnuniyetini ölçmede en etkin göstergedir. Ayrıca paydaşlarımızın ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesi ve iyileştirmenin yapılması için geri besleme bilgileridir. Merkezimiz paydaş ile

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
(ULUTEM)
ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI

Doküman Kodu: UTM-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 18.11.2025

Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01

Sayfa No: 29 / 33

iletişim kurarken; hizmetle ilgili bilgi sağlanmakta, değişiklikler dâhil tatil günlerine ilişkin tüm bilgilendirmeler anlık olarak web sayfasından yapılmaktadır. Paydaş şikâyetleri dâhil, hizmetlerle ilgili paydaşlardan geri bildirimler sağlanmasına yönelik olarak öneri şikâyet linki siteden takip edilmektedir. Şikâyetlere dair bildirimlere en geç iki haftalık sürede cevap verilir. Bildirim kayıtları saklanır. İletişim yöntemleri; yazışmalar, bire bir ya da telefon görüşmesi, e-mail ve web sitemiz, paydaş toplantıları, eğitim, seminer, konferans organizasyonları, paydaş ziyaretleri, paydaş memnuniyet anketi, duyurular şeklindedir.

8.2.2 Hizmetler için şartların tayin edilmesi

8.2.2.1 Merkezimiz, paydaşa teklif edilecek hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahiptir. Merkezimiz test/analiz, eğitim ve danışmanlık faaliyetlerine yönelik hizmet sunacağını taahhüt etmektedir. Merkezimiz paydaşa hizmeti sağlamayı taahhüt etmesinden önce, aşağıdakileri içeren bir gözden geçirme yapmaktadır:

- Hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Merkezimiz tarafından belirtilen şartlar,
- Faaliyetlerle ilgili şartlar dâhil paydaş tarafından belirtilen şartlar,
- Önceden ifade edilenden farklı sözleşme şartları.

8.2.2.2 Merkezimiz dönemsel yapılan iyileştirme çalışmalarını dokümante etmektedir.

8.2.3 Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

Merkezimize yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir. Hizmetlere ilişkin bilgiler Merkezimiz tarafından web sayfasından paydaşlara bilgilendirmeler yapılarak değerlendirilmekte ve takip edilmektedir.

8.2.4 Hizmetler için şartların değişmesi

Merkezimiz faaliyetlerine uygun olan görevlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabilirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar. Müşterilerin talepleri e-mail yoluyla alınmakta ve cevap verilmektedir. Hizmetler için şartlar değiştiğinde Merkezimiz, ilgili dokümante edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu güvence altına almak için duyuruları güncel tutmakta ve gerekli durumlarda bilgilendirme toplantıları yapmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 30 / 33

Referans Dokümanlar :

GAÜN-PRD-05 Sürekli İyileştirme Prosedürü

8.3 Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Merkezimiz yapmış olduğu çalışmalarda ve vermiş olduğu hizmetlerde süreçlerini güvence altına almak için tasarımlarını yapmış olduğu bilimsel çalışmalarla, geliştirmiş olduğu projelerle yürütmektedir.

8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Merkezimiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak, ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satın alma faaliyetleri “Destek Süreci” doğrultusunda gerçekleştirilir. Merkezimiz Birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Kamu İhale Mevzuatı kapsamında yapılmaktadır. Merkezimiz, yangın tertibatının bakımı ve kontrolü, Asansör bakım ve kontrolleri, altyapı bakımları ve personel ihtiyacı gibi durumlarda Gaziantep Üniversitesinin ilgili birimlerinden destek aldığı gibi kalibrasyonu yapılması gereken cihazların bakımlarının yapılması hususunda dış tedarikçilerden hizmet almaktadır. Bu faaliyetlere ilişkin tüm kayıtlar ve dokümanlar edilmiş bilgiler muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar :

UTM-PRS-02 Destek Süreci

UTM-İŞA-02 Satın Alma İş Akışı

UTM-FRM-14 Tedarikçi Değerlendirme Formu

8.4.2 Kontrolün tip ve boyutu

Merkezimiz,

- Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.
- Gaziantep Üniversitesi alt birimlerinden sağlanan hizmetlere ilişkin bilgileri ve kontrolü, Üniversitenin periyotlarınca takip etmekte,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 31 / 33

- c) Dışarıdan sağlanan kalibrasyonu yapılması gereken cihazların kalibrasyon bakımlarının yapılması hususunda hizmet için takip planları doğrultusunda periyotları kontrol etmektedir.

Referans Dokümanlar : UTM-PRS-02 Destek Süreci
UTM-İŞA-02 Satın Alma İş Akışı

8.4.3Dış tedarikçi için bilgi

Merkezimiz,

- Hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler 2457 sayılı Kamu İhale Mevzuatı uyarınca doğrudan temin alım yolu tedarikçilere duyurulur.
- Gaziantep Üniversitesi alt birimlerinden sağlanan hizmetlere ilişkin bilgileri takip eden teknik personel ve birim kalite temsilcisi aracılığıyla sağlar.
- Merkezimizde, dış kaynaklı kalibrasyona tabi cihazların bilgileri kayıt altına alınmakta ve bu cihazların kalibrasyon ile bakım hizmetlerini gerçekleştirecek firmaya gerekli bilgiler sağlanmaktadır.

8.5 Hizmetin Sunumu

8.5.1 Hizmet sunumunun kontrolü

Merkezimizde verilen hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken süreçler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş, hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri, ilgili hizmet yönergeleri ve süreç/prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır. Merkezimiz, hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmektedir. Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde:

- a) Aşağıdakileri tanımlayan dokümanlar edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:

- Sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,
- Erişilmesi amaçlanan sonuçlar süreçlerde açıklanmıştır.

- b) Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımını cihaz takip planlarında listelenmiştir,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 32 / 33

c) Süreç veya çıktıların kontrolü için kriterler ile ürün ve hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanmakta ve kayıtlar muhafaza edilmektedir,

d) Süreçlerin işletimi için uygun altyapı ve ortam sağlanmakta ve kayıtlarla kontrol edilmektedir,

e) Her türlü gerekli vasıf dâhil yetkin kişilerin görevlendirilmesi yönetim tarafından güvence altına alınmaktadır,

f) Elde edilen çıktıların sonraki izleme veya ölçümle doğrulanamadığı durumda, hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, geçerli kılınması ve periyodik olarak geçerli kılma faaliyetinin tekrarlanması süreç gözden geçirme periyotlarına göre takip edilmekte ve YGG toplantılarında görüşülmektedir. *Uygulanan işletme içi metotlar, kurumsal bilgiye yönelik deneyimler, birim içi toplantılarda anlatılarak kayıt altına alınmaktadır.*

8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Merkezimiz, hizmetin sunumuna dair oluşturduğu süreç ile bunu tanımlamakta ve performans kriterleri ile takibini yapmaktadır. Merkezimiz sunduğu hizmete ait süreçleri izlemek ve raporlamaktadır.

8.5.3 Paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Merkezimiz, kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece, paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyete (numuneler) itina göstermektedir. Merkezimiz, kullanım amacıyla kendisine teslim edilen veya hizmet süreçleriyle ilişkilendirilen paydaş ya da dış tedarikçilere ait mülkiyetin korunmasını ve güvenliğinin sağlanmasını temin eder. Ancak, doğrudan hizmet alan kişilerin özel mülkiyetinde olup, hizmet süresi boyunca yanlarında bulundurdıkları kişisel eşyalarının korunmasından kendileri sorumludur.

Merkezimize teslim edilen her türlü bilgi, belge, cihaz veya ekipman zimmetle alınır ve işlem sonunda yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması ya da uygun koşullarda bulunmaması durumunda, olay yerinde tutanak tutulur; ilgili mevzuat doğrultusunda gerekli işlemler yapılır ve durum ilgisine yazılı olarak bildirilir.

8.5.4 Muhafaza

Merkezimiz, hizmet sunumu sırasında meydana gelen tüm çıktıları muhafaza etmektedir. Merkezimiz birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurdan teslim

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 33 / 33

aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Kurum içi yapılan yazışmalar EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) de arşivlenmektedir. Merkezimiz çalışanlarına ait özlük dosyaları Merkez arşivinde muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

Merkezimiz tarafından hizmet süreci sonrasında herhangi bir faaliyet uygulanmamaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Merkezimizde, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim amirleri) ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir. Bu süreçler iş akışlarında ifade edilmiştir.

8.6 Hizmet sunumu

Merkezimiz, sunulan hizmetin gerekli şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygulamaktadır. Hizmetlerin paydaş sunumu, Analiz Fiyat Teklif Formunda belirtilen hususların sağlanmaması sonucunda gerçekleşmemektedir.

Merkezimiz sunmuş olduğu hizmetlerin korunmasını, süreçlerde belirtilen kayıtlarla gerçekleştirmektedir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tarif edilmiştir. Merkezimiz, faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar yazılı Elektronik Belge Yönetim Sisteminde (EBYS) depolanmaktadır.

Referans Dokümanlar: İş Akışları

8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü

8.7.1 Merkezimiz, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımını veya önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almaktadır. Merkezimiz, uygunsuzluğun yapısı ile hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak uygun faaliyetleri kontrol etmektedir.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-05 Sürekli İyileştirme Prosedürü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 34 / 33

8.7.2 Merkezimiz, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımını veya önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almakla birlikte, yukarıdaki maddede belirtilen tüm dokümanları muhafaza etmektedir.

9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1 Genel

Merkezimiz; paydaş memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğinin farkındalığı ile geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemleri, izleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiği iş akışlarında belirlemiştir. Ayrıca tüm dokümanlar muhafaza edilmektedir. Merkezimiz birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Entegre Sistem El Kitabı'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından süreçlerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Merkezimiz birimlerinde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Merkez olarak iç kalite kontrol, dış kalite kontrol, personel yetkinlik izleme, personel performansları, tedarikçi değerlendirmesi belirli periyotlarda izlenmekte ve iyileşme süreçlerine dahil edilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az iki kez iç tetkik planlanmaktadır. Ayrıca YÖK araştırma merkezi performans kriterlerine göre yılda iki kez performans göstergeleri ile ilgili veri girişleri ve izlemeleri sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-05- Sürekli İyileştirme Prosedürü
GAÜN-PRD-03-İç Tetkik Prosedürü

9.1.2 Paydaş Memnuniyeti

Merkezimiz, hizmet verdiği paydaşlarının, verilen hizmete dair düşünceleri ve davranışlarına ilişkin olarak paydaş memnuniyet ölçümleri ve hizmet veren iç paydaşlarının hizmet sunarken karşılaştıkları davranış ve çalışma ortamına ilişkin düşüncelerine dair personel memnuniyet ölçümleri yapmaktadır. Bu kapsamda; iç ve dış paydaşlarına ilişkin ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek için paydaş memnuniyet anketleri ile personel memnuniyet anketlerini yıllık bazda yapmaktadır. Kamu kurum kuruluşları, Sivil toplum kuruluşları, sanayi kuruluşları gibi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 35 / 33

paydaşlarla yüz yüze görüşme ve/veya işbirliği protokolü kapsamında memnuniyetleri izlenmektedir.

Ayrıca Merkezimiz paydaşlarına yönelik web sayfasından takip edilen GİMER sistemi ile Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen taleplere cevap verilmektedir. İstatistikleri Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında izlenmektedir.

Referans Dokümanlar: GAÜN-PRD-05- Sürekli İyileştirme Prosedürü
İlgili Anket ve İstatistikler

9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Merkezimiz, izleme ve ölçümde;

- Paydaş memnuniyet verileri,
- Personel memnuniyet verileri,
- Kalite yönetim sisteminin performans verileri,
- İç Kalite Kontrol verileri
- Dış Kalite Kontrol verileri
- YÖK Araştırma Merkezi Performans göstergeleri
- Stratejik Plan Performans göstergeleri
- İç Tetkik sonuçları,
- Risk ve fırsatlara dair veriler,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirme verileri kullanılmakla birlikte yapılan analiz değerlendirmeleri izlenmektedir. Ayrıca analiz sonuçları SWOT ve PEST analizlerine göre değerlendirmesi yapılarak YGG toplantısına sunulmaktadır.

Referans Dokümanlar: GAÜN-PRD-05- Sürekli İyileştirme Prosedürü
GAÜN-PRD-03-İç Tetkik Prosedürü

9.2 İç tetkik

9.2.1. Merkezimiz; kalite yönetim sisteminin aşağıdakilerle ilgili durumunu belirlemek için İç Tetkik Prosedürü hazırlamış ve bu çerçevede iç tetkikler yapmaktadır. İç tetkik raporu, düzeltici faaliyetler ve öneriler, tetkik esnasında Kalite Yönetim Bilgi Sistemi üzerinden çevrimiçi olarak hazırlanmaktadır.

Referans Dokümanlar: GAÜN-PRD-03-İç Tetkik Prosedürü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 36 / 33

9.2.2. Tetkikler faaliyetlerin durumu ve önceki tetkik sonuçları dikkate alınarak en az yılda iki defa şeklinde planlanmaktadır. İç kalite tetkikleri, tetkik edilen faaliyetten doğrudan sorumluluğu olmayan tarafsız ve eğitim almış tetkikçiler tarafından yapılmaktadır.

Denetimlerin planlaması ve uygulanması, sonuçların raporlanması ve kayıtların saklanması ile ilgili kurallar dokümanite edilmiş İç Tetkik Prosedüründe tanımlanmıştır. Denetlenen alanın faaliyetlerinden sorumlu yönetim, tespit edilen uygunsuzluğu ve sebebini bir gecikme olmadan ortadan kaldırılacak şekilde faaliyetleri başlatmaktadır. Takip faaliyetleri uygulanan faaliyetlerin doğrulanmasını ve doğrulama sonuçlarının raporlanmasını içermektedir. Tetkik programının uygulandığının ve tetkik sonuçlarının kanıtı olan raporlar, iç tetkik soru listeleri ve tetkik sırasında açılması önerilen Düzeltici Formlar muhafaza edilmektedir.

9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

9.3.1 Genel

Üst yönetim, Merkezimizin kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve Merkezimizin stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için Yönetim Kurulunun ve Merkez personelinin katılımı ile on iki ayda bir kez olmak üzere planlı aralıklarla kalite yönetim sistemini gözden geçirmektedir.

Referans Dokümanlar: GAÜN-PRD-04.Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü
Toplantı Tutanağı

9.3.2 Yönetimin gözden geçirme girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı gündemine;

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite amaçlarına erişme derecesi,
- Süreç performansı ile hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçları, tetkik sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar dikkate alınarak

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 37 / 33

planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir.

9.3.3 Yönetimin gözden geçirme çıktıları

Toplantı sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden ise Birim Kalite Temsilcileri sorumludur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesine,
- Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Merkez Müdürümüz, izlenmesinden ise Birim Kalite Temsilcileri sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı Birim Kalite Temsilcisi tarafından kontrol edilerek, Müdüre bilgi verilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları EBYS üzerinde muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici faaliyetlere de veri teşkil eder. Bu kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü süresince muhafaza edilmektedir.

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Merkezimiz iyileştirme için fırsatları tayin etmekte, paydaş şartlarını karşılamak ve paydaş memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bunlar; şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak, kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak şeklinde planlanmaktadır.

Merkezimiz faaliyetlerinin sürekli iyileştirilmesi için yöntemler belirlemiştir. Oluşturulan öneri sistemi (GİMER) ve toplanan veriler yardımı ile istatistiksel teknikler kullanılarak sürekli gelişmeye ve iyileştirmeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Merkezimiz; iletişim, yönetim gözden geçirmesi, iç tetkik, iç kalite kontrol, dış kalite kontrol, doğrulama sonuçlarının analizi, kontrol önlemi kombinasyonlarının geçerli kılınması, düzeltici faaliyetler ve kalite yönetim sisteminin güncellenmesi, süreçleri ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli olarak iyileştirmesini sağlamaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (ULUTEM) ENTEGRE SİSTEM EL KİTABI	
Doküman Kodu: UTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 18.11.2025	Revizyon Tarihi/No: 19.12.2025 / 01
		Sayfa No: 38 / 33

10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

10.2.1. Merkezimiz hizmet sunumu sırasında her türlü şekilde ortaya çıkabilecek uygunsuzluk oluştuğunda; uygunsuzluklara dair uygunsuzluğu tespit etmek ve izlemek için GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedüründe belirlenen yöntemlere göre tespitini yapar ve düzeltici faaliyet ile izlemine gerçekleştirir. İlgili otomasyon üzerinden izleme listesinde bu formların takibini yapar ve önlemlerini alır.

Ayrıca; bu durumların tekrar oluşmamasına meal vermemek için sebepleri kök sebep analizleri ile araştırılır ve potansiyel nedenler ortadan kaldırılmasına dair düzeltici faaliyet işlemleri takip edilir.

Referans Dokümanlar: GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedürü

10.2.2. Merkezimiz bu kayıtlara ilişkin olarak form ve ihtiyaç durumunda tutulan matbu tutanakları muhafaza etmektedir. Yapılan izlemler, izleme listesi ile takip edilmekte ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları YGG toplantısı gündemine sunulmaktadır.

10.3. Sürekli iyileştirme

Merkezimiz kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir. Bu kapsamda; süreçlerin performans kriterleri, bağlama ilişkin iç ve dış hususların risk analizleri, altı aylık periyotlarla YÖK araştırma merkezi performans göstergelerinin izlenmekte ve değerlendirme sonuçları YGG toplantılarında görüşülerek çıktıları takip edilmektedir. Süreçlerde performans göstergesi, ilgili dokümanlar üzerinden takip edilmektedir.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedürü
GAÜN-PRD-03-İç Tetkik Prosedürü
GAÜN-PRD-04.Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Koordinatörü	Merkez Müdürü	Rektör