



ANTALYA OSB
TEKNOPARK

ANTALYA OSB TEKNOPARK

(ANTALYA OSB TEKNOLOJİ GELİŞTİRME BÖLGESİ İŞLETİM A.Ş.)

YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

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

Yayın Tarihi: 19.08.2024

Son Revize:

İşbu Kalite El Kitabı içeriğinde; TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı kapsamında dokümante edilmesi gereken; kalite politikası, kapsam, bağlam, paydaş beklentileri, TS EN ISO 9001:2015 standart uygulamaları, süreç etkileşim şeması, görevlendirmeler kalite yönetim sistemi süreç dokümanları matrisi yer almakta olup, başlık numaralandırmaları standart madde numaralanmasının dışında yapılmıştır.

REVİZYON VE DEĞİŞİKLİK TABLOSU

Antalya OSB Teknopark Kalite El Kitabı İlk Yayın Tarihi: 19.08.2024					
S.NO	BÖLÜM NO	SAYFA NO	REV. TARİHİ	REV. NO	YAPILAN REVİZYONLAR

1.1 VİZYONUMUZ

Sunduğumuz hizmetlerde, evrensel kalite standartlarında mükemmelliği yakalamak, yaratacağımız farklılıklarla katılımcılarımızın memnuniyetini en üst düzeyde tutmak, endüstri, bilim, teknoloji dünyasını bir araya getiren, bilgi toplumu için kuluçkalık yapan, araştırmacı ve vasıflı kişilere iş imkanı yaratan, yüksek teknoloji katma değerli ürünlerin üretilmesi için kaynaklar oluşturarak dışa bağımlılığın azaltılmasını destekleyen yenilikçi bir model anlayışla; kalıcı ve örnek bir Teknopark modeli oluşturarak markalaşmak, sürekli iyileşmek.

1.2 MİSYONUMUZ

Ulusal ve uluslararası alanda yenilikçi, öncü araştırma ve geliştirme çalışmalarının yapıldığı, girişimcilerimizin beklentilerinin ötesinde hizmet sunumu gerçekleştirdiğimiz, sürdürülebilir bir gelişim ve büyüme hedefiyle; çevreye, çalışanlarımıza, toplumumuza karşı olan sorumluluklarımızla uyumlu bir yönetim sistemi uygulamaktır.

1.3 KALİTE POLİTİKAMIZ

Hizmetlerimizden yararlanan girişimcilerimizin bugün ve gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini yerine getirmek, memnuniyetini arttırmak, Antalya OSB Teknopark da faaliyet göstermenin ayrıcalığını yaşatmak amacı ile Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Yasası, Antalya OSB Teknopark İç İşletme Yönergesi ve yetkili organların kararı ile tespit edilen hizmetlerimizi; bağlı olduğumuz mevzuatın tüm hükümlerine ve Kalite Yönetim Sisteminin yapısal şartlarına bağlı kalarak, kesintisiz, hatasız ve hızla gerçekleştirmek, hizmetlerimizi ve iş süreçlerimizi, sürekli iyileştirmek ve geliştirmek kalite politikamızdır.

Bu doğrultuda gerçekleştirdiğimiz hizmetlerimizde ve iş süreçlerimizde, müşteri odaklılık, hesap verebilirlik, katılımcılık, şeffaflık, adalet, dürüstlük ve çevre duyarlılığı ilke ve değerlerini; Antalya OSB Teknopark Yönetim Kurulu ve çalışanları olarak ön planda tutarak, etkin eğitim yöntemleriyle çalışanlarımızın sürekli gelişimini sağlayacağımızı verilere dayalı bir bilgi yönetim sistemine önem vereceğimizi taahhüt ederiz.

1.4 KATILIMCI MEMNUNİYET POLİTİKAMIZ

Katılımcılarımızın taleplerini müşteri memnuniyetini sağlayarak karşılamayı, girişimcilerimizin olumlu veya olumsuz tüm geri bildirimlerine en kısa sürede cevap vermeyi temel ilkemiz olarak benimsemek.

Çalışma sistematiğimizi katılımcı memnuniyeti odaklı hale getirmek.

Yasal ve mevzuata dayalı şartları, mali ve işletmemize ait şartları, katılımcının, personelin ve diğer tarafların girdilerini göz önünde bulundurmak.

1.5 POLİTİKALARIN DUYURULMASI

Kalite Yönetim Sistemi içerisinde hizmet politikalarımız dokümante edilmiş olup, kuruluş içerisinde e-posta, duyuru panoları, eğitimler ve ortak dijital klasörler aracılığıyla çalışanlara duyurulmakta ve paylaşılmaktadır. Girişimcilerimiz, paydaşlarımız ve tedarikçilerimiz Antalya OSB Teknopark Kalite Yönetim Sistemi hizmet politikalarımıza www.antalyaosbteknopark.com.tr adresinden ulaşabilmektedir.

1.6 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

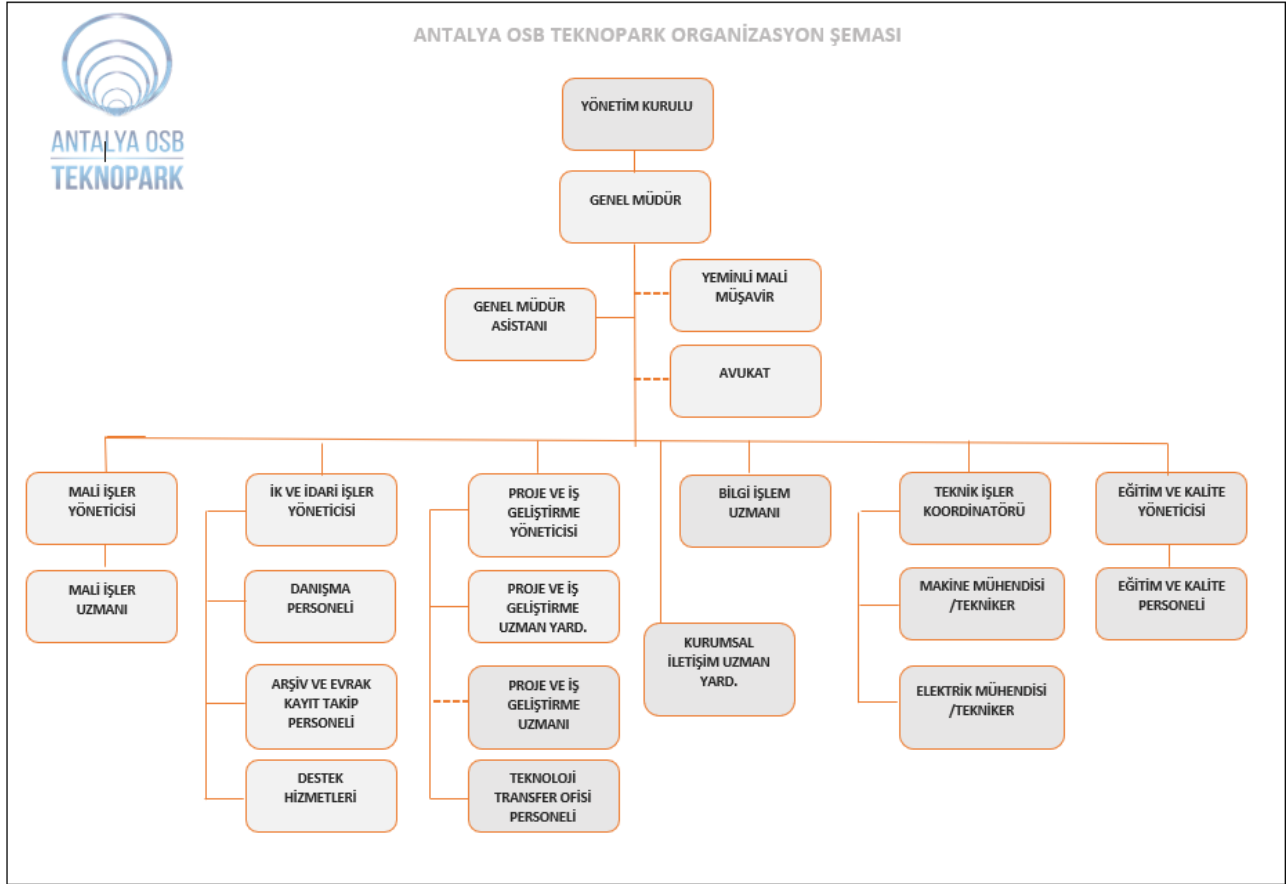
Antalya OSB Teknopark organizasyon şemasını oluşturmuş, organizasyon şemasında yer alan; işleri yöneten, uygulayan tüm çalışanların görev tanımlarını hazırlanmış ve çalışanlarına tebliğ etmiştir.

Yönetim Sistemi Kalite Temsilcisi; TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi'nin standartların belirlenen şartlarını karşılaması, uygunluğunun devamlılığının sağlanması, risk ve fırsatların belirlenmesi, performanslarının ölçülmesi, iyileştirilmesiyle ilgili çalışmaların planlanması, yürütülmesi, raporlanması için üst yönetim tarafından görevlendirilmiştir.

Üst yönetimimiz görev ve sorumlulukları belirlerken; kalite ve iş sağlığı güvenliği, müşteri memnuniyeti yönetim sistemlerinin standartlarının şartlarına bağlı kalınmasını ve hizmet sunumunun Yönetim Sistemi standartlarına uygunluğunun güvence altına alınmasını kalite politikası ile taahhüt eder.

Bu doğrultuda üst yönetimimiz; performansların, iyileştirmelerin, fırsatların raporlanması için personele yetkilerin verilmesini sağlayarak, proseslerin istenen sonuçlara ulaşılmasını, müşteri odaklılığının teşvik edilmesini, değişikliklerin planlanmasını ve uygulanmasını göz önünde bulundurulmasını sağlar.

1.7 ORGANİZASYON ŞEMASI



2. KAPSAM

Yönetim Sistemi Kalite El Kitabı; TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi gerekliliklerini ve 4691 Sayılı Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Yasası'nın ve iç yönergenin verdiği asli görevler ile diğer kanun ve yönetmeliklerin verdiği hizmetlerin beyan edildiği iç ve dış dokümanların yönlendirme kayıtlarını içermektedir.

Yönetim sistemimiz için, oluşturulmuş uygulama alanlarımız ve kapsamlarımız aşağıda yer almaktadır.

Yönetim Sistemi: TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartlarına uygun hizmet sunumunu kapsamaktadır.

2.1 Yönetim Sistemi Uygulama Alanı (Operasyonel Sınır)

TS EN 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi: Antalya OSB Teknopark hizmet süreçlerini, verdiği ürün ve hizmet konusunda yeterliliğinin gösterilmesi gereken durumlarda kullanılan Kalite Yönetim Sistem şartlarını anlatmakta olup, belirtilen bu şartlar, kalite politika ve hedefleri olan, kendisinden istenen ve beklenen; teklif aşamasından, proje ve uygulamaya, servis ve eğitime kadar tüm kademelerde katılımcı beklentilerini karşılamak ve olası uygunsuzlukları önlemek amacıyla yöneliktir. TS EN 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi uygulama alanı; tüm hizmet süreçlerimizdir.

2.2 Fiziksel Sınır:

Unvanı: Antalya OSB Teknoloji Geliştirme Bölgesi İşletim Anonim Şirketi

Adres: Antalya OSB 3. Kısım Mah. 40. Cad. No:4 Kat: 3/310

Döşemealtı – Antalya

Telefon: +90 242 504 60 60

E-posta: info@aosbteknopark.com.tr

3.HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

3. 1 Tanımlar, Terimler, Kısaltmalar

Yönetim Sistemi' de; TS EN ISO 9001:2015, Kalite Yönetim Sistemi'nin kalite standartlarına ait tanımlar geçerlidir. Alt terimler ve ek terimler ilgili prosedürün içerisinde açıklanmaktadır.

KEK: Kalite Yönetim Sistemi Kalite El Kitabı

Kuruluş: Hedeflerini gerçekleştirmek için yetki, sorumluluk ve ilişkileri ile birlikte kendi işlevlerine sahip kişi veya kişiler grubundan oluşur.

Üst Yönetim: Kalite Yönetim Sistemi'nin tanımladığı üst yönetim; ana ve destek süreçlerinin doğrudan sorumluluğunu taşıyan Antalya OSB Teknopark Yönetim Kurulu ve Genel Müdürü'nden oluşmaktadır.

Katılımcı: Antalya OSB Teknopark kiracıları (Girişimciler)

Paydaş: Bir kararı ya da faaliyeti etkileyen, bunlardan etkilenen veya bunlardan etkilendiğini düşünen kişi veya kuruluş

Antalya OSB Teknopark: Antalya OSB Teknoloji Geliştirme Bölgesi İşletim Anonim Şirketi

KYS: Kalite Yönetim Sistemi- Kalite Politikası, amaçlar, kalite hedeflerini oluşturmak, bu hedefler ve amaçlar kapsamında oluşturulan faaliyet planları ve prosesler için yönetim sistemi

Politika: Kuruluşun, üst yönetim tarafından resmi olarak açıklanan amaç ve yönü. Kuruluşun, kalite yönetim sistemi ile ilgili genel amaçlarını, yönü ve taahhütlerini, hizmet süreçlerinde kendisinden istenen ve beklenen; teklif aşamasından, proje ve uygulamaya, servis ve eğitime kadar tüm kademelerde katılımcı beklentilerini karşılamak ve olası uygunsuzlukları önleme amacını kapsayan, üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen beyan.

4.KURULUŞUN BAĞLAMİ

Antalya OSB Teknopark bağlamı; kanun, mevzuatlar ve Antalya OSB Teknopark İşletme Yönergesi'nin verdiği ve Kalite Yönetim Sistemi'nin öngördüğü görev ve sorumlulukları yerine getirmektir. Bu nedenle Antalya OSB Teknopark'ın mevcut yapısı, genel bilgileri ile görevleri; amaçlarımızı net olarak özetlemektedir.

4.1. Antalya OSB Teknopark Kuruluş Bilgileri

Antalya OSB Teknoloji Geliştirme Bölgesi, 20.01.2018 tarih ve 30307 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 2017/11141 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulmuştur. Bölgenin sınırları, haritası ve koordinatları aynı Resmî Gazetede yayımlanmıştır. Bölge, Antalya Organize Sanayi Bölgesi içinde yer almaktadır. Bölgenin yöneticisi ve işleticisi olan Antalya OSB Teknoloji Geliştirme Bölgesi İşletim A.Ş. (Antalya OSB

Teknopark), 4691 sayılı Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanununun "Yönetici Şirket" başlıklı 5. maddesi uyarınca, 31.10.2018 tarih ve 9692 sayılı Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nde ilan edilerek kuruluşu tescil edilmiştir.

Planlama alanı, Antalya İli, Döşemealtı İlçesi, Antalya-Burdur Devlet Karayolu üzerindeki Antalya Organize Sanayi Bölgesi onaylı sınırları içerisindeki Toplam 52.030,18 m² lik (3) alan olarak ilan edilmekle birlikte TGB 3 alanında Ar-Ge faaliyetine geçilemediği için bu alanın tahsisi 2023 yılında iptal edilmiştir. Kalan tahsis alanları: 9439 ada 1 no.lu parsel (31.132,18 m²) TGB-1 alanı, 9438 ada 4 no.lu parsel (9.339,31 m²) TGB 2 alanı olmak üzere toplam 40.471,49 m² büyüklüğündedir.

Antalya OSB Teknopark hizmet binamız Leed Gold-Uluslararası Yeşil Bina Sertifikası'na sahiptir.

Antalya OSB Teknopark hem yerelde hem de uluslararası alanda faaliyet gösterme hedefiyle kurulmuştur. Üniversite, sanayi ve kamu ile iş birliği sağlayarak, ülke sanayinin uluslararası rekabet edebilir yapıya kavuşturulması maksadıyla teknolojik bilgi üretilmesine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

4.2. Antalya OSB Teknoparkın Görevleri

Güçlü bir bilgi ve inovasyon ekonomisi için teknoloji geliştirmek; inovasyon kültürünün oluşmasına ve yayılmasına katkı sağlamak; teknolojinin ekonomiye kazandırılarak yüksek katma değerle ticarileşmesini sağlamak; orta ve yüksek teknoloji ürünlerin Ar-Ge faaliyetlerinin bir ekosistem içerisinde yürütülmesi ve teşvik edilmesi; girişimcilik sisteminin geliştirilmesi; üniversite-sanayi iş birliğinin artırılması; katma değeri yüksek ürünlerin tasarımı, üretimi ve ihracatının yapılması hedeflerimiz arasındadır.

Antalya OSB Teknopark, tarım, turizm, sanayi ve sağlık gibi Antalya'nın ve Türkiye'nin önemli sektörlerinde Ar-Ge çalışmaları yürüten firmaları kendi ekosistemine entegre etmek için çalışmalarına devam etmektedir.

Yeni girişimcilerin fikirlerinin kuluçka merkezinde beslenmesi, olgunlaştırılması, Ar-Ge süreçleri tamamlanan projelerin ise 4691 sayılı Kanununun 8. Maddesi uyarınca, Bölgede seri üretimine geçişine imkân sağlanması ve üretilen ürünlerin yurt içi ve yurt dışı pazarlarda ticarileştirilmesi çalışmalarına ağırlık verilmesi öncelikler arasındadır.

Antalya OSB Teknopark'ın ortaklarını oluşturan 2 üniversitedeki akademik bilgi birikiminin de Bölgede yürütülen projelerle eşleştirilmesi ve Ar-Ge çalışmalarının daha hızlı bir şekilde ekonomiye kazandırılması amaçlanmaktadır. Güçlü altyapı olanaklarıyla girişimci/şirketlerin Ar-Ge ve Üretim çalışmalarını daha rahat yapmalarına imkan sağlanmaktadır.

Bölgede faaliyet gösteren ve köklü bir üretim geçmişine sahip olan sanayicilerin, mevcut üretimlerini Ar-Ge faaliyetleriyle zenginleştirmeleri ve katma değeri daha yüksek ürün üretmelerinin teşvik edilerek sanayiden yeni girişimcilerin, özellikle aile şirketleri içinden çıkacak yeni girişimcilerin Antalya OSB Teknopark 'da Ar-Ge ve ticarileştirme faaliyetlerine yönlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Geniş kapsamda görevlerimiz 4691 sayılı Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanunu ve Antalya OSB Teknopark İşletme Yönergesi'nde kayıt altına alınmıştır.

4.3. Kuruluşun Bağlamını Etkileyen İç ve Dış Hususlar

Kuruluşumuzun hedeflerinin oluşturulmasında ve risk yönetimi değerlendirmesinde de tehlikelerin değerlendirilmesi içinde kullanılmak üzere amaçlarımızı etkileyen iç ve dış hususlar aşağıda sıralanmıştır. İç ve dış hususlar göz önünde bulundurularak her yıl Yönetimi Gözden Geçirme toplantısı öncesinde birim sorumluları tarafından süreçleriyle ilgili SWOT analizleri yapılır ve YGG toplantısında katılımcılar tarafından istişareler gerçekleştirilerek nihai SWOT tablosu oluşturulur.

4.3.1 İç Hususlar

Kurum Kültürü; Çalışanların niteliğinin geliştirilmesi, kurumun çalışma kültürü, iç iletişimin doğru ve etkin olarak sağlanması, eğitimlerin planlanması, personel devir hızında azalma, Kuruluşumuz tarafından politikalar ile paylaşılan uygulamaların kurum kültürü olarak benimsenmesi, davranış haline getirilmesi, standartlaştırılması, modellerin kuruluşumuzun her noktasında uygulanır hale getirilmesi, kurum kültürünün; kurumun kendine has dinamikleri içinde iç paydaşlarımızın katkıları ile oluşturulması, geliştirilmesi ve davranış şekline dönüştürülmesi.

Kurumsal Değerler; Çalışanların kuruma bağlılığı, çalışan memnuniyetinin sağlanması, etik anlayışının geliştirilmesi, marka değerinin sürdürülebilmesi, çevre dostu ortam, sanat, kültür, teknoloji ve bilim kompozisyonu, gurur duyulan yerli marka, daha yüksek teknolojik ve bilimsel gelişme ile sanayi kollarının güçlendirilmeleri, daha çok Ar-Ge ve artan Ar-Ge geri dönüş oranı, daha çok işletme, daha çok ileri teknoloji firması, daha çok yabancı yatırım, daha çok ihracat, daha az dışa bağımlılık, iyi çalışma ortamı, iyi yaşam standardı, iyi eğitim ve daha etkin çalışma koşulları ile verimliliğin artırılması.

Kurumsal Bilgi; Faaliyetlerden, standartlardan ve geçmiş tecrübelerden elde edilen/kazanılan güvenilir ve doğru bilgi, istatistiksel analizler, kayıtlar, raporlar, ihtiyaç analizleri, memnuniyet anketleri, nitelikli uzman personel varlığı.

Kurumsal Yönetim; Karar alma mekanizması, yeterli nitelik, bilgi ve tecrübe, bütçe ve kaynaklar, kuruluşumuzun idari yapısındaki yetkilendirmeler.

Organizasyon Yapısı; Görev tanımları, sorumluluk ve yetkilerin tam olarak tanımlanmaları, vekâletler, yetkilendirmeler, pozisyon tanımları, görevlendirmeler.

Personel; Kurum bünyesinde çalışan nitelikli, yetkin çalışanlar. Personelin; sistemlerin, süreçlerin bir parçası ve takım arkadaşı olarak rol almasının sağlanması, personel arası ilişkiler, onların algılamaları ve değerleri ve iş motivasyonları

Ekonomik Yapı; Finansal güvenilirlik, ekonomik durum, borç ve alacaklar, kaynakların doğru yönetimi maddi birikimin doğru yönetimi, zamanlamanın doğru planlanması, yetkilendirilen kişi ve gruplar, süreçlerin doğru ve verimli yönetimi, kurulan sistemlerin çok disiplinli yaklaşımla her adımın analizler sonucu efektif olarak yönetimi, teknolojik olanakların olabildiğince verimli kullanılması.

Altyapı, Teknoloji, Makine ve Ekipman; Faaliyetlerin gerçekleştiği tesisler, makine-ekipman durumu ve kullanılan teknolojilerin güncelliği, altyapının yeterliliği, bakım-onarım faaliyetleri, enerji kullanımı, atık yönetimi, çalışma ortamı ve sosyal alanların yeterliliği.

Politikalar ve Hedefler; Yönetim politikalarına uyum, hedef ve stratejilerin gerçekleşme durumu, performansların ölçülmesi, yerine getirilmesi hedeflenen politikalarımız, hedeflerimiz ve stratejilerimiz.

Güvenlik; Fiziksel güvenliğin sağlanması, iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları.

4.3.2 Dış Hususlar

Yasal ve Diğer Şartlar; Yasal ve diğer şartların yerine getirilmesi, otoritelerin beklentilerinin karşılanması, yasal ve diğer şartların değişmesi, sözleşme ve protokollere uyum sağlanması, yasa koyucunun düzenlediği mevzuatların yeterince korumacı önlemleri ortaya koymamaları, uygulamalardaki zayıf noktalar

Girişimciler ve Diğer İlgili Taraflar; Beklentilerin karşılanması, memnuniyetin sağlanması ve artırılması, Kuruluşumuzun yüksek hacimli girişimcileri veya taşeronlar ile olan iletişimleri, ortak kaygıları, ortak hareket alanları, ortak hedefleri, ortak değerleri, paydaşlarımızın KYS uygulamalarından yoksun bulunması dış

paydaşlarla gerçekleştirilen paylaşımlar, önlemler, ilişkilerdeki gizlilik değerleri ve onların algılamaları, sözleşmelerde yer alışları ve değerleri

Tedarikçiler / Hizmet Sağlayıcılar / Yükleniciler; Hizmet sunumu süreçlerinde ihtiyaç duyulan malzeme, yapım işi ve hizmet tedariklerinin sağlanması ve yönetimi

Sosyo-Ekonomik Şartlar; Toplumun finansal ve sosyolojik durumunun pozitif ya da negatif olarak değişmesi, döviz kurlarında ki dalgalanmalar, enflasyon oranlarındaki değişimler, işsizlik oranlarında ki değişimler

Siyasi Faktörler; Siyasi istikrarın sağlanması, devlet politikaları, Cumhurbaşkanlığı ve Cumhurbaşkanlığı kabinesinin almış olduğu kararlar

Teknolojik Faktörler; Kullanılan teknolojilerin güncelliği, donanım ve teçhizatlar, iletişim araçlarında ki (elektronik posta, mobil telefon iletişimleri) güvenlik açıkları

Coğrafi-Çevresel Faktörler; Coğrafi konum, iklim değişiklikleri ve çevre şartları

Rekabet Faktörleri; Uluslararası ve ulusal çevrelerden yasal, teknolojik, rekabetçi, pazar, kültürel, sosyal ve ekonomik çevrelerden (uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel olabilir) kaynaklanan hususlar

Acil ve Beklenmedik Durumlar; Acil ve beklenmedik durumların ortaya çıkması, doğal afetler, salgın hastalıklar

Savaş, Terör ve Güvenlik; Savaş, ayaklanma ve terör olaylarından dolayı güvenlik ihtiyaçlarının artması, bundan kaynaklanacak güvensizlik ortamı ve ekonomik kayıplar

4.4 Paydaşlık Statüsü- İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

Antalya OSB Teknopark; hizmetlerini planlayıp yürütürken ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurur. İhtiyaç ve beklentiler hizmet süreçleri, memnuniyet anketleri, öneri / şikâyet formları, ziyaretler, toplantılar, eğitimler, çevre politikası uygulamaları ortak yapılan projelerle belirlenir ve gözden geçirilir. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri ile ilgili bilgiler YGG toplantılarında gözden geçirilir. İlgili taraflara ait ihtiyaç ve beklentiler aşağıda yer alan tabloda detaylandırılmıştır.

Paydaşlık Yapısı: İki çeşit paydaşlık yapısı vardır.

- İç Paydaş: Kurum içinde çalışan kişi, bölüm ya da birimlerdir.
- Dış Paydaş: Kurum dışında olan kişi, kurum ya da kuruluşlardır.

Paydaşlık Statüsü: İki çeşit paydaşlık statüsü vardır.

- Temel Paydaşlık; kanunlarla bağlı olduğumuz, hiçbir zaman ayrılmayacağımız, iş birliği yapmak zorunda olduğumuz paydaşlardır.
- Stratejik Paydaşlık; gönüllülük olan, vizyona ulaşabilmek için onlarla ortaklık yapılması gereken ve “kazan kazan” prensibine dayalı ilişki yaşanan paydaşlardır.

ANTALYA OSB TEKNOPARK KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

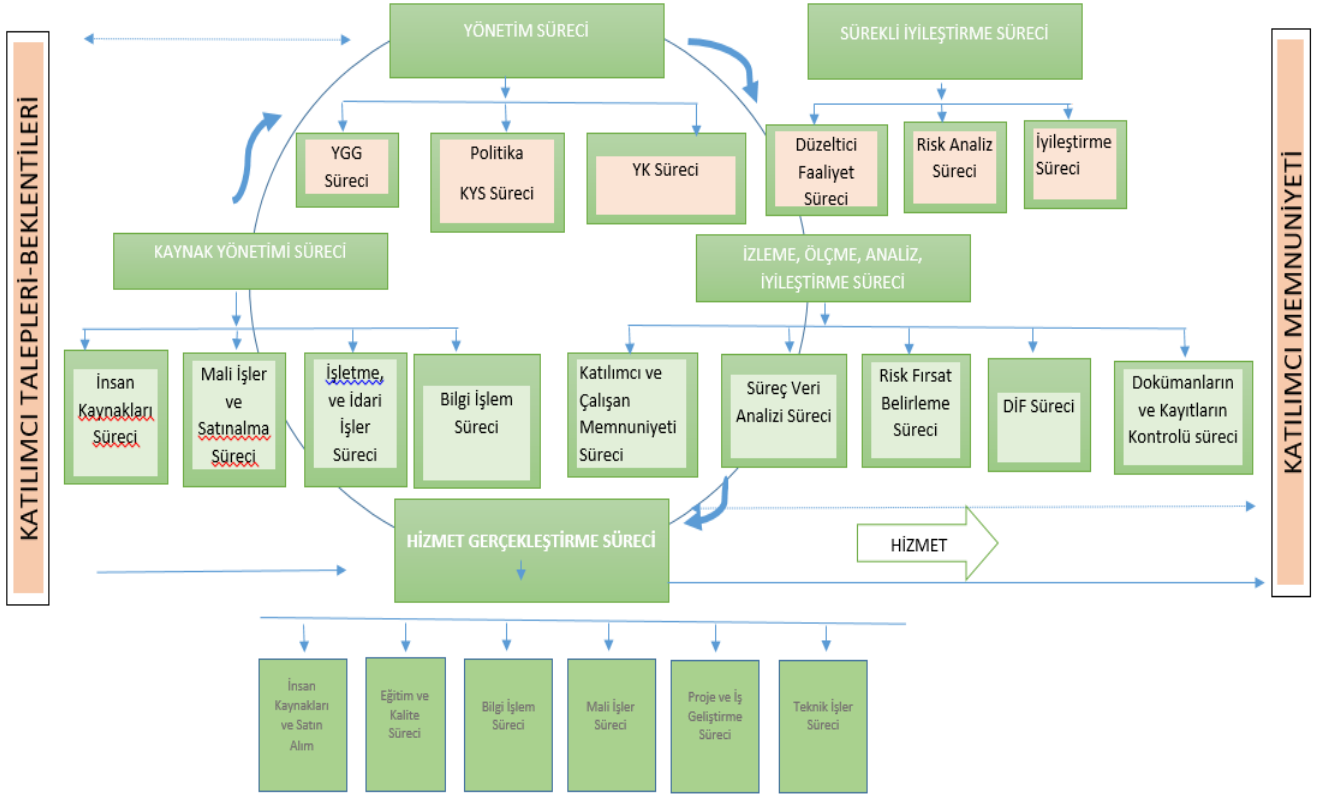
Paydaş-İlgili Taraf	Paydaşlık Statüsü	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri	Paydaşlık Yapısı	İhtiyaç ve Beklentilerin Anlaşılması-Belirleme Yöntemi	İlgili Süreç / Uyum Yükümlülükleri
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Temel Paydaş	-Yasal şartlara ve diğer şartlara / düzenlemelere uygunluk -Bildirimlerin zamanında ve doğru olarak yapılması -Denetim sorumluluklarının yerine getirilmesi -Sağlıklı bilgi alışverişi -Topluma fayda	Dış paydaş	-Yasal Şartlar ve Diğer Şartlar -Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Ziyaretler -Resmi Yazışmalar	www.mevzuat.gov.tr -Resmi yazışmalar -Genelgeler, talimatlar, resmi duyurular
Antalya Organize Sanayi Bölge Müdürlüğü	Temel Paydaş	Yasal şartlara ve diğer şartlara / düzenlemelere uygunluk -Bildirimlerin zamanında ve doğru olarak yapılması -Sağlıklı bilgi alışverişi -Bölge sanayicilerine fayda -Kaynakların doğru kullanımı	İç Paydaş	-Yasal Şartlar ve Diğer Şartlar -Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Ziyaretler -Resmi Yazışmalar	-Resmi yazışmalar -İşletme Yönergesi - Sözleşmeler - YK Kararları
Antalya Valiliği	Temel Paydaş	-Ortak proje -Yasalara uyum, -Bildirimlerin zamanında yapılması -Hizmet süreçlerinin mevzuat yeterliliğine uygun gerçekleştirilmesi	Dış paydaş	-Yasal Şartlar ve Diğer Şartlar -Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Ziyaretler -Resmi Yazışmalar	www.mevzuat.gov.tr -Resmi yazışmalar -Genelgeler, talimatlar, resmi duyurular
Belediyeler	Temel Paydaş	-Ortak proje, -Yasalara uyum, -Bildirimlerin zamanında yapılması	Dış paydaş	-Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Ziyaretler -Resmi Yazışmalar	-Resmi yazışmalar resmi duyurular
Antalya Ticaret ve Sanayi Odası	Temel Paydaş	-Ortak proje, yönetim paydaşlığı	İç paydaş	Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Ziyaretler -Resmi Yazışmalar	-Resmi yazışmalar resmi duyurular
İŞKUR	Temel Paydaş	-Ortak proje ve personel istihdamı -Yasalara uyum - Bildirimlerin zamanında yapılması	Dış paydaş	Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Ziyaretler -Resmi Yazışmalar	-Resmi yazışmalar resmi duyurular -Yasalar
Türk Standartları Enstitüsü	Temel Paydaş	-Eğitimler, belgelendirme, bildirimlerin zamanında yapılması -Kalite Yönetim standartlarına uyum -Enerji Yönetim Sistemi standartına uygunluk - Çevre Yönetim Sistemi standartına uygunluk -Dokümantasyon gerekliliklerinin yerine getirilmesi -Denetim sorumluluklarının yerine getirilmesi Sözleşme maddelerine uygun davranılması	Dış paydaş	-Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Sözleşmeler -Denetimler	-Belgelendirme sözleşmeleri -Genelgeler, talimatlar, resmi duyurular
Güvenlik Güçleri Jandarma-Emniyet	Temel Paydaş	-Yasalara uyum, - Bildirimlerin zamanında yapılması	Dış Paydaş	-İletişim ve İş birliği -Toplantılar -Resmi Yazışmalar	-Genelgeler, talimatlar, resmi duyurular
Üniversiteler	Stratejik Paydaş	-Ortak proje gerçekleştirilmesi -Bilgi ve görüş paylaşımı - Ekonomik destek, -Akademik destek	Dış paydaş	-İletişim ve İş birliği -Toplantılar -Resmi Yazışmalar	-YÖK Mevzuatı
KOSGEB	Stratejik Paydaş	-Ortak proje gerçekleştirilmesi -Bilgi ve görüş paylaşımı	Dış paydaş	-İletişim ve İş birliği -Toplantılar -Resmi Yazışmalar	-KOSGEB Destek Programları Yönetmeliği
BAKA	Stratejik Paydaş	-Ortak proje gerçekleştirilmesi - Bilgi ve görüş paylaşımı, -Destek alan proje uygulamalarında mevzuata uygunluk	Dış paydaş	-İletişim ve İş birliği -Toplantılar -Resmi Yazışmalar	-BAKA Yatırım Destekleri Yönetmeliği
Dernek, Meslek Kuruluşları ve Sivil Toplum Örgütleri	Stratejik Paydaş	-Ortak proje gerçekleştirilmesi - Bilgi ve görüş paylaşımı -Ekonomik destek	Dış paydaş	-İletişim ve İş birliği -Toplantılar	-Duyurular Mevzuatlar ve Yönetmelikleri

ANTALYA OSB TEKNOPARK KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Organize Sanayi Bölgesi çevresinde yaşayan sakinler	Stratejik Paydaş	- ISG ve Çevre mevzuatına uyumlu üretim süreci -İstihdamın sağlanması	Dış paydaş	-İletişim ve İş birliği	-Duyurular
Yükleniciler /Tedarikçiler	Stratejik Paydaş	-Ürün ve hizmet satın alım alışverişi -Güvenilirlik prensiplerine uyumlu çalışma -Termin, iş sürekliliği, zamanında ödeme - Çevre ve İSG ile ilgili düzenlemelere uyum -Güvenli ve kesintisiz enerji tedariki	Dış paydaş	-Yasal Şartlar ve Diğer Şartlar Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Protokoller -Resmi Yazışmalar	-İhale şartnameleri ve sözleşmeleri -Malzeme / hizmet alımı şartnameleri ve sözleşmeleri -Tedarik ve temin sözleşmeleri -Resmi yazışmalar
Yerel ve Ulusal Basın	Stratejik Paydaş	-Uyumlu çalışma, - Güncel ve gerçek bilginin zamanında paylaşımı	Dış paydaş	-İletişim ve İş birliği -Toplantılar	-Basın açıklamaları
Banka ve / veya diğer finans sağlayıcıları	Stratejik Paydaş	- İyi risk yönetimi -Termin süreleri	Dış paydaş	-İletişim ve İş birliği	-Banka ile yapılan sözleşmeler
Yönetim Kurulu	Temel Paydaş	-Yönetim faaliyetleri ve bütçe oluşturma/ -Hizmette kalite ve verimlilik -Yasal şartlara ve düzenlemelere uyum -Katılımcı firmaların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi, -Kaynakların temin edilmesi	İç paydaş	-Yasal Şartlar ve Diğer Şartlar -Toplantılar, YGG Toplantıları, İSG Kurul Toplantıları	-İşletme Yönergesi -4691 sayılı Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanun -İş Kanunu ve diğer ilgili mevzuatlar -Genelgeler, talimatlar, resmi duyurular
Teknopark Personeli	Temel Paydaş	-Planların ve süreç hizmetlerinin gerçekleştirilmesi -Haklarının korunması - Adalet beklentisi -Ücretlerinin zamanında ödenmesi - İyi çalışma koşulları, - Eğitim fırsatları - İş sürekliliği, kariyer, sürekli ve düzenli gelir, ergonomi, iş sağlığı ve güvenliği	İç Paydaş	-Personel Sözleşmeleri	-İşletme Yönergesi -4691 sayılı Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanun -İş Kanunu ve diğer ilgili mevzuatlar
Kiracılar Gerçek veya Tüzel Kişiler	Temel Paydaş	-Bilgi paylaşımı -Hizmet sunumu -Güvenli ve kaliteli hizmet alma -Devam eden büyüme -iyi itibar, iyi risk yönetimi -İş ve işlemlerde hız	İç Paydaş	-Anketler -Talep ve Öneri Kutuları -Ziyaretler	-Katılımcılar ile yapılan sözleşmeler -Politikalar ve prosedürleri -İşletme Yönergesi -4691 sayılı Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanunu
Antalya Bilim Üniversitesi	Temel Paydaş	-Bilgi paylaşımı -Eğitim iş birliği - Ortak proje, yönetim paydaşlığı	İç Paydaş	Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Ziyaretler -Resmi Yazışmalar	-Resmi yazışmalar resmi duyurular
Genç Organize Sanayi Derneği	Temel Paydaş	-Bilgi paylaşımı -Eğitim iş birliği - Ortak proje, yönetim paydaşlığı	İç Paydaş	Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Ziyaretler -Resmi Yazışmalar	-Resmi yazışmalar resmi duyurular
ATSO	Temel Paydaş	-Ortak proje, yönetim paydaşlığı -Bilgi paylaşımı -Eğitim iş birliği	İç paydaş	Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Ziyaretler -Resmi Yazışmalar	-Resmi yazışmalar resmi duyurular
Akdeniz Üniversitesi	Temel Paydaş	-Bilgi paylaşımı -Eğitim iş birliği - Ortak proje, yönetim paydaşlığı	İç Paydaş	Toplantılar -İletişim ve İş birliği -Ziyaretler -Resmi Yazışmalar	-Resmi yazışmalar resmi duyurular
Antalya OSB Sanayicileri	Stratejik Paydaş	- Eğitim iş birliği - Ortak proje	Dış Paydaş	- Toplantılar - Ziyaretler	
TÜBİTAK	Stratejik Paydaş	- Bilgi paylaşımı - Ortak proje	Dış Paydaş	- Toplantılar - Ziyaretler	-Resmi yazışmalar resmi duyurular



ANTALYA OSB TEKNOPARK SÜREÇ ETKİLEŞİM ŞEMASI



TS EN ISO 9001:2015 STANDART UYGULAMALARI KYS SÜREÇ DOKÜMANLARI MATRİSİ

ISO 9001:2015 STANDART MADDESİ	İLGİLİ DÖKÜMANTASYON-SÜREÇ
1. KAPSAM	
2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR	
3. TERİMLER TARİFLER	
4. KURULUŞ BAĞLAMLI	
4.1 Kuruluş Bağlamının Anlaşılması	Antalya OSB Teknopark Uygulama Mevzuatları Kalite El Kitabı
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	KYS Sistem Prosedürleri- Süreçleri, KEK
4.4 Kalite Yönetim Sistemi Prosesleri	Süreç Etkileşim Tablosu Prosedürler
5. PLANLAMA	
5.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	Risk Fırsat Değerlendirme Formu, Risk Fırsat Değerlendirme Prosedürü, SWOT Analizi

5.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	Süreç Kalite Hedefleri, Hedef Takip Planları, Süreç Performans Takipleri, Sürekli İyileştirme Planları, Yıllık İş Planları, Toplantı Planları, Bakım Planları, Hizmet Gerçekleştirme Planı, İç Tetkik Planı
5.3 Değişiklerin Planlanması	Revizyon İstek Takip Formu, Yıllık İş Planları, Hedef Takip Planları, YGG karar kayıtları, Sürekli İyileştirme Planı
6. DESTEK	
6.1 Kaynaklar	Mali İşler Prosedürü, Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü Yönetim Mevzuatı, YGG Talimatı, İdari İşler Prosedürü, Pozisyon Tanımları, Bilgi İşlem Prosedürleri, Personel Yönetmeliği, YK Kararları
6.2 Yeterlilik	İnsan Kaynakları Süreci- İşe Alım Prosedürü, Eğitim Prosedürü, Pozisyon Tanımları, Sözleşmeler
6.3 Farkındalık	Kalite Politikası, Kalite Hedefleri, Eğitim Prosedürü, Hizmet İçi Eğitim Planı, Oryantasyon Eğitim formu, Düzeltici İyileştirici İstek ve Takip Formu
6.4 İletişim	İç İletişim Planı, Dış İletişim Planı, İç Yazışma Formu, Revizyon İstek Takip Formu
6.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	Bilgi İşlem Süreci- Yedekleme Prosedürü, Dokümanların Kontrolü Prosedürü, Kayıtları Arşivleme Tablosu, Kayıtların Kontrolü Prosedürü, Güncel Doküman Listesi, Doküman Kodlama Rehberi, Dokümanların Kontrolü Prosedürü, Düzeltici İyileştirici Faaliyet Prosedürü, İç Tetkik Prosedürü, Veri Analizi Prosedürü, Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü, Kalite Güvence Prosedürü, Risk Fırsat Değerlendirme Prosedürü, İletişim Prosedürü, Bakım ve Onarım Prosedürü, YGG Talimatı
7. OPERASYONEL	
7.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	Kurumsal İletişim ve Tanıtım Süreci Bilgi İşlem Süreci Eğitim ve Kalite Süreci İnsan Kaynakları ve İdari İşler Süreci Mali İşler Süreci YGG Kayıtları İç Tetkik Kayıtları Takip Planları Tedarik Sözleşmeleri Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü, Proje ve İş Geliştirme Süreci
7.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü, Çalışan Memnuniyet Anketi, Girişimci (Kiracı) Memnuniyet Anketi, YGG Kararları, Teknopark Mevzuatı, Teknopark Yönerge, Sözleşmeler
7.3 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	Çalışan Memnuniyet Anketi, Girişimci (Kiracı) Memnuniyet Anketi, Sözleşme ve Şartnameler, Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü, Uygun Olmayan Ürün Hizmet Kontrol Prosedürü
7.4 Üretim ve Hizmetin Sunumu	Personel Yönetmeliği, Organizasyon Şeması, Pozisyon Tanımları, Hizmet Gerçekleştirme Planı, YK Kararları, YGG Kararları, Süreç Performans Takip Tablosu, Kalite Hedef Takip Planı, Memnuniyet Anketleri, Süreç Prosedürleri ve İş Akışları, Sözleşme ve Şartnameler, Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü, Dokümanların Kontrolü Prosedürü

7.5 Ürün ve Hizmetlerin Sunumu	Çalışan Memnuniyet Anketi, Katılımcı Memnuniyet Anketi, Süreç Performans Takip Tabloları, YGG Kararları, Kalite Hedef Takip Tablosu, Yıllık Faaliyet Raporları, Tetkik Raporları
7.6 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	Düzeltilici İyileştirici Faaliyet Prosedürü (01.PR.03), Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedürü (01.PR.06), Memnuniyet Anket Analizleri, Mal ve Hizmet Değerlendirme Formu
8. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	
8.1 İzleme Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	Girişimci (Kıracı) Memnuniyet Analizi Anketleri Veri Analizi Prosedürü, Süreç Performans Takip Tabloları Hedef Takip Planları YGG Kararları- Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü, Sürekli İyileştirme Planı
8.2 İç Tetkik	İç Tetkik Prosedürü, İç Tetkik Planı, İç Tetkik Soruları
8.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi	YGG Talimatı, YGG Kayıtları
9. İYİLEŞTİRME	
9.1 Genel	Tüm Süreçler, YGG, Risk Fırsat Değerlendirme Komitesi, Düzeltilici İyileştirici Faaliyet Prosedürü, Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedürü, Risk ve Fırsat Değerlendirme Prosedürü
9.2 Uygunsuzluk ve Düzeltilici Faaliyet	
9.3 Sürekli İyileştirme	Tüm Süreçler, Sürekli İyileştirme Planı