

VERİ ANALİZİ TALİMATI	DOK. NO	TL-YNT-01
	REV. NO	--
	YAYIN TAR.	
	REV. TAR.	--
	SAYFA NO	1 / 3

1. AMAÇ

Entegre Yönetim Sistemimizin uygunluğunu, etkinliğini göstermek, sürekli iyileştirilmesini ve geriye dönük olarak izlenebilirliği sağlamak amacıyla, uygun verilerin belirlenmesi, toplanması ve analiz edilmesi için bir yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu talimat, Kurumumuzda Entegre Yönetim Sisteminin uygulanması sırasında elde edilen verilere ilişkin analizleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Genel Müdür:

Kalite kayıtlarının kontrol sürelerinin belirlenmesinden sorumludur.

Kalite Yönetim Temsilcisi:

Kalite kayıtlarının tanımlanması, kodlanması, saklama ve imha edilme sürelerinin belirlenmesinden sorumludur.

Tüm Bölümler:

Kendi sorumluluklarında bulunan kalite kayıtlarının amacına uygun ve doğru olarak tutulmasından ve belirlenen süre boyunca muhafaza edilmesinden sorumludurlar.

4. TANIMLAR

Doküman:

Bilgi ve bunun bilgisayar tabanlı bir ortamında yazılması ve çıktısının alınmasıdır.

Kalite Kayıtları:

Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan dokümanlardır.

5. UYGULAMALAR

- Geçmiş verilerin değerlendirilmesi ve geleceğe yönelik planlamaların ve iyileştirme çalışmalarının yapılmasında yararlanılacak istatistiksel verilerin oluşturulmasını sağlamak için veriler Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre arşivlenir.

- Analizler sonucu elde edilen bilgilerle sürekli iyileştirme sağlanır ve gerekiyorsa yeni kalite hedefleri belirlenir.

- Entegre Yönetim Sistemimizde yapılacak iyileştirme ve yeni kalite hedefleri için;

- Müşteri memnuniyeti anketleri,
- Çalışan memnuniyeti anketleri,

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

VERİ ANALİZİ TALİMATI	DOK. NO	TL-YNT-01
	REV. NO	--
	YAYIN TAR.	
	REV. TAR.	--
	SAYFA NO	2 / 3

- İç tetkik raporları,
- Düzeltici/önleyici faaliyetler,
- Eğitim kayıtları,
- Bireysel öneri kayıtları,
- Gerekli görülen diğer kayıtlar ile ilgili analizler yapılır.

- Analizler, aşağıdaki tabloya göre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır. Ayrıca bu tablodaki analizlerin dışında Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından veri analizi istenilebilir.

Sıra No	Analizi Yapılan	Kullanılan Doküman	Uygulanan Yöntem	Periyot
1	Müşteri memnuniyetinin anket soruları bazında değerlendirilmesi	Müşteri Memnuniyeti Anketi	Tanımlayıcı Analizler	Yılda bir kez
2	Müşteri şikâyetlerinin sayısının ve giderilme oranlarının aylara göre değerlendirilmesi	Müşteri Şikâyetleri ve Bireysel Öneri Kayıtları	Çubuk Grafik	6 ayda bir
3	Müşteri şikâyetlerinin konularına göre değerlendirilmesi	Müşteri Şikâyetleri ve Bireysel Öneri Kayıtları	Çubuk Grafik	6 ayda bir
4	Çalışan önerilerinin sayısının ve giderilme oranlarının aylara göre değerlendirilmesi	Bireysel Öneri Kayıtları	Çubuk Grafik	Yılda bir
5	Düzeltici ve önleyici faaliyet taleplerinin aylara göre sayısının ve kapatılma oranlarının değerlendirilmesi	Düzeltilici Faaliyet, Önleyici Faaliyet, İç Tetkik Düzeltici Faaliyet ve İç Tetkik Önleyici Faaliyet Formları	Çubuk Grafik	6 ayda bir

- Analiz Periyotlarına Göre Performans Kriterleri

- Müşteri memnuniyeti anketleri yılda bir kez yapılır. İlgili birim tarafından hazırlanan anketlerin, Analiz sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülür
- Müşteri şikâyetlerine ait veriler, 6 aylık dönemleri kapsayacak şekilde analiz edilir. Kalite Yönetim temsilcisi, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısından 1 ay önce ilgili birimlerden kendilerine ulaşan müşteri şikâyetlerine ilişkin bilgileri ister. Birimler, talep edilen periyoda ait verileri Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Analiz sonuçları, dönemleri izleyen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında görüşülür.
- Çalışan önerilerine ait analizler, yılda bir kez olmak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülmek üzere yapılır.
- Çalışanların ihtiyaçlarının değerlendirilmesine ilişkin Çalışan Memnuniyeti Anketleri yılda bir kez yapılır. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan anketler, tüm birimlere gönderilir. En fazla 1 aylık uygulama sonucunda elde edilen veriler Kalite

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

VERİ ANALİZİ TALİMATI	DOK. NO	TL-YNT-01
	REV. NO	--
	YAYIN TAR.	
	REV. TAR.	--
	SAYFA NO	3 / 3

Yönetim Temsilcisine iletilir. Analiz sonuçları takip eden ilk Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülür.

- Düzeltici/Önleyici faaliyetlere ait analizler 6 dönemlerini kapsayacak şekilde yapılır. Analiz sonuçları takip eden ilk Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülür.

- Bu prosedürün değişiklik, kontrol / onay, saklama ve dağıtım işlemleri Kayıtların Kontrolü ve Doküman Kontrolü Prosedürüne göre yapılır.

PROSES	ANALİZ EDİLEN VERİ	RAPORLAMA PERİYODU	YÖNTEM	VERİLERİN TOPLANDIĞI YER	SORUMLU
Satış-müşteri Memnuniyeti	Anketler	Yılda Bir Müşterilere Gönderilir ve Sonrasında Değerlendirilir	Sayım ve Yüzde	Excel Satış İstatistikleri	KYT, SY
Satış-müşteri Memnuniyeti	Müşteri Şikayetleri – Red Ürünler	Üç Ayda Bir	Sayım ve Yüzde	Excel Satış İstatistikleri	KYT,SY
Satın Alma ve Giriş Kalite Kontrol	Red olan Girdiler	Üç Ayda Bir	Sayım ve Yüzde	Excel Satınalma İstatistikleri	KYT,SS
Üretim	Reçetelere Göre Üretim Gerçekleştirme Oranı	Altı Ayda Bir	Sayım ve Yüzde	Excel Üretim İstatistikleri	KYT
Üretim	Uygun Olmayan Ürünler	Üç Ayda Bir	Sayım ve Yüzde	Excel Üretim İstatistikleri	KYT
Düzeltici-Önleyici Faaliyetler	Önleyici Faaliyetlerin Toplamdaki Oranı	Altı Ayda Bir	Sayım ve Yüzde	Excel KYT istatistikleri	KYT
Önleyici Faaliyetler	Risklerin Tespiti	-	Gözlem	-	KYT
Eğitim	Kişi Başına Düşen Eğitim	6 AYDA BİR	Sayım	Excel Eğitim İstatistikleri	KYT
İyileştirme	KKN'lerin İzlenmesi	Altı Ayda Bir	-	Excel Üretim İstatistikleri	KYT

6. REFERANSLAR ve İLAVE DOKÜMANLAR

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR