

<h1>VERİ ANALİZİ PROSESİ</h1>	Doküman No	P
	Yayın Tarihi	
	Revizyon No.	00
	Revizyon Tarihi	-
	Sayfa No	1/3

1. AMAÇ

Bu Prosesin amacı, Firmamız ISO 9001 – 2015 Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek, iyileştirme ve önlem faaliyetlerindeki verilerin analizlerindeki uygulamaları açıklamak ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM ve SORUMLULUKLAR

Bu Proses'in uygulanmasından Kalite Organizasyon Sorumlusu sorumludur.

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

4. REFERANS DÖKÜMANLAR

Müşteri Algılamasının Ölçümü Prosesi
Tedarikçi Seçme ve Performansının Takibi Prosesi
Düzeltilici Faaliyetler Prosesi
İç Tetkik Prosesi

5. UYGULAMA

Genel İşleyiş

Aşağıda başlıklar halinde belirtilen veriler ele alınma şekli ile birlikte analiz metoduna göre analiz edilerek sürekli iyileştirme faaliyetlerinde kullanılacak şekilde Yönetimin Gözden Geçirme toplantısına sunulur. Elde edilen sonuçlar Kalite Organizasyon Sorumlusunda toplanır.

Kalite Organizasyon Sorumlusu tarafından veri analiz sonuçları **Kalite Raporu Formu**'na yazılır ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında görüşülür.

Kalite Raporu Formu bir sonraki dönem için hedef belirlemede kullanılır.

Veri analizlerinin sonuçlarına göre gerekirse düzeltici veya önleyici faaliyetler başlatılır.

Müşteri Şikayetlerinden Elde Edilen Veriler

Müşteri Algılama Prosesi'ne göre müşteriler tarafından yapılan şikayet verileri aşağıdaki gibi ele alınır ve Kalite Organizasyon Sorumlusu tarafından analiz edilir:

- Müşteri şikayetlerinin sayısı,
- Müşteri şikayetlerinin ağırlıklı olduğu süreç ve bölümler.

analiz metodu:

- ✓ Müşteri şikayetlerinin bölüm ve süreçlerdeki sayılarının, toplam şikayetlere oranı belirlenir.

Müşteri Algılamalarından Elde Edilen Veriler

Müşteri Algılama Prosesi'ne göre müşteri memnuniyeti değerlendirme anketlerinden elde edilen veriler, aşağıdaki gibi ele alınır ve Kalite Organizasyon Sorumlusu tarafından analiz edilir:

- Müşteri anketindeki toplam sonuçlar,
- Anketteki soruların puanları ve düşük puanlama yapılan soruların dağılımı,
- Düşük puanlama yapılan sorularla ilgili süreç ve bölümlerin belirtilmesi.

analiz metodu:

- ✓ Müşteri anketlerinde, toplam puanı 30 olan anket sayısının, toplam anket sayısına oranı belirlenir,
- ✓ Her ankette elde edilen toplam puan, müşteri memnuniyetinin yüzdesel oranı olarak ifade edilir.

Hizmet/Üretim Süreçlerinden Elde Edilen Veriler

Hizmet/üretim ilgili veriler, aşağıdaki gibi ele alınır ve Kalite Organizasyon Sorumlusu tarafından analiz edilir:

- Hizmet/üretim süresince oluşan uygunsuzlukların adetleri, süreç ve bölümlere dağılımları,

Hazırlayan	Onay

VERİ ANALİZİ PROSESİ	Doküman No	P
	Yayın Tarihi	
	Revizyon No.	00
	Revizyon Tarihi	-
	Sayfa No	2/3

- İlgili uygunsuzluklar nedeniyle yapılan düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları,
- Programda belirtilen aşamaların gerçekleşme oranları.

analiz metodu:

- ✓ Dönem boyunca hizmetle ilgili saptanan uygunsuzluklar ve uygulanan düzeltici faaliyetlerin, toplam adet üzerinden, proje bazındaki süreç ve bölümlere göre dağılımı yüzdesel olarak ifade edilir.
- ✓ Programda belirtilen aşamalarının gerçekleşme zamanları ve Programdaki planlanan zamanlamaların gerçekleşme oranları hesaplanır. Programdan sapma nedenleri, firmamız ve müşterilerden kaynaklanan nedenlerle olabileceğinden, nedenler de objektif olarak saptanır ve analizin sonucuna eklenir.

Tedarikçi Değerlendirmelerinden Elde Edilen Veriler

Tedarikçi Seçme ve Performansının Takibi Prosesi'ne göre, tedarikçi değerlendirmelerinden elde edilen veriler aşağıdaki gibi ele alınır ve Kalite Organizasyon Sorumlusu tarafından değerlendirilir:

- Tedarikçi değerlendirmelerinin sayısı,
- Toplam uygunsuzluk adedi ve uygunsuzlukların tedarikçilere dağılımı,
- Uygunsuzluklar sonucu uygulanan düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin sayısı ve işlere göre dağılımı,
- Uygunsuzlukların sonuçları ve listeden çıkarılan tedarikçilerin sayısı,

analiz metodu

- ✓ Her değerlendirmeden elde edilen toplam puan, tedarikçi başarısının yüzdesel oranı olarak ifade edilir.
- ✓ Tedarikçilerden oluşan toplam uygunsuzlukların, tedarikçilere dağılımı yüzdesel olarak belirlenir.
- ✓ Tedarikçilerden kaynaklanan uygunsuzluklarla ilgili açılmış olan düzeltici faaliyetlerden elde edilen düzeltici faaliyet adedinin toplamı alınarak tedarikçiler bazında dağılımı hesaplanır.

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetlerden Elde Edilen Veriler

Düzeltilici Faaliyetler Prosesi ve **Önleyici Faaliyetler Prosesi**'ne göre, dönem boyunca açılan düzeltici ve önleyici faaliyetlerden elde edilen veriler aşağıdaki gibi ele alınır ve Kalite Organizasyon Sorumlusu tarafından değerlendirilir:

- Dönem boyunca açılan DÖFIF adedi,
- Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin bölümler ve süreçlere dağılımları,
- Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin sonuçları.

analiz metodu

- ✓ Tüm bölümler bazında açılan düzeltici ve önleyici faaliyetler, açıldığı ilgili süreçler/bölümlere göre ağırlıkları bakımından belirlenir ve toplam düzeltici ve önleyici faaliyetler içerisindeki ağırlıkları yüzdesel olarak ifade edilir.

İç Tetkiklerden Elde Edilen Veriler

İç Tetkik Prosesi'ne göre elde edilen veriler aşağıdaki şekilde ele alınır ve Kalite Organizasyon Sorumlusu tarafından değerlendirilir:

- İç Tetkiklerde açılan düzeltici faaliyet sayısı,
- Açılan düzeltici faaliyetlerin süreç ve bölümlere dağılımı,
- Düzeltilici faaliyetlerin sonuçları.

analiz metodu

- ✓ İç tetkiklerin sonuçları, olumlu ve olumsuz rapor ve düzeltici faaliyet adedine göre bölümler ve süreçler bazında ayrı ayrı yüzdesel olarak ifade edilir.

Hedeflere Ulaşım Oranları

Hedeflere ulaşım oranları, **Hedef Takip Tablosu**'ndan aşağıdaki şekilde ele alınır ve Kalite Organizasyon Sorumlusu tarafından değerlendirilir:

- Planlanan hedeflerle ulaşılan hedefler belirlenir, planlanan hedeflerle gerçekleşen hedefler birbiri ile karşılaştırılır.

Hazırlayan	Onay

	VERİ ANALİZİ PROSESİ	Doküman No	P
		Yayın Tarihi	
		Revizyon No.	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	3/3

analiz metodu

- ✓ Hedeflere ulaşım oranları, planlanan hedeflerin gerçekleşen hedeflere oranlanması yoluyla her biri için yüzdesel olarak ifade edilir.

6. PERFORMANS KRİTERİ

İyileştirme faaliyetlerinde kullanılmayan veri sayısı

7. PROSES SAHİBİ

Kalite Organizasyon Sorumlusu

8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- **Kalite Raporu Formu**

9. SİSTEM REFERANSLARI

TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı – Madde 9.1.3

10. REVİZYON TABLOSU

REV. NO.	REVİZYON GEREKÇESİ	TARİH

Hazırlayan	Onay