



ALACA TSO

# KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay
7.4.2017	1	10.7.2017	1	YASİN UYSAL	FATİH ARSLAN



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-01

**KONU**

Kuruluşun Bağlamı

## 4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Alaca TSO bünyesinde 5018 sayılı kanun referans alınarak ve TOBB Akreditasyon Standardı gereğince 4 yıllık Stratejik Plan hazırlanır.

Stratejik plan hazırlama aşamasında kuruma ait Swot ve Pest Analizleri gerçekleştirilir ve bu analizler sonucu odayı etkileyen iç ve dış etkiler ortaya çıkarılır.İç etkiler Swot Analizinin Güçlü ve Zayıf yönlerini temsil eder.Dış etkiler ise;SWOT analizinin Fırsat ve Tehditleridir.Alaca TSO bu aşamada dış ortamın güçlü güçsüz yönleri ile Fırsat ve Tehditlerini içeren bir PEST (Politik-Ekonomik,Sosyo Kültürel ve Teknolojik) çevre analizini de hazırlar. PEST analizinden çıkan sonuçlar Oda Yönetiminin lobicilik faaliyetlerinin ana temasını oluşturur.

Swot analizi 2 senede bir gözden geçirilir ve olası değişiklikler Yönetim Kurulu ve YGG toplantılarına gündem teşkil eder.Bu aşamada ilgili değişiklikler Stratejik Plana revizyon olarak yansıtılır.

Swot ve Pest analizi çalışması hem iç hem de dış paydaşlardan gelen geri bildirimler vasıtası ile gerçekleşir.

Swot ve Pest analizinden çıkan sonuçlar Stratejik Plana stratejik faaliyet olarak dahil edilir.

## 4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Alaca TSO'daki paydaş tanımı aşağıdaki kriterler dikkate alınarak tanımlanmaktadır;

a-Alaca TSO faaliyet/hizmetlerinden etkilenenler

b-Alaca TSO'nun faaliyet/hizmetlerini kullananlar

c-Alaca TSO'nun faaliyet/hizmetlerini etkileyenler

d-Alaca TSO'nun faaliyet/hizmetlerini yönlendirenler

e-Alaca TSO'nun faaliyet/hizmetleri ile ilgili olanlar

Paydaşlar Stratejik plan hazırlama aşamasında iç çalıştaylarda belirlenir.Bu aşamada Paydaş Analizi formundan

faydalanılır.Paydaş analizi formunda paydaşın adı,paydaş nedeni,paydaş beklentisi,paydaş statüsü (iç ve dış paydaş)

paydaş türü (temel ortak ya da stratejik ortak,paydaşın odaya etkisi,odanın paydaş talebine verdiği önem ve bu

iki kriterin birleşmesi sonucu ortaya çıkan paydaş işbirliği durumu (birlikte çalış,izle,çıkarılarını gözet çalışmalara dahil et

ve bilgilendir vb...) ve paydaşın işbirliği durumuna göre 1-10 arası verilen puanlama yer alır.

(10 en yüksek,1 en düşük statü olmak üzere)

Üyelerin beklentileri senede 1 kez yapılan memnuniyet anketleri ile gerçekleştirilir.

Diğer paydaşların beklenti analizleri 4 senede/1 swot anketi ile öğrenilir.Gelen beklentiler rapor haline getirilerek YK

sunulur.YK tarafından karşılanabilir nitelikteki beklentiler ile ilgili aksiyon planları hazırlanır ve takip edilir.

**İç Paydaş:**Kurum içindeki çalışanlar ve kurumun yöneticileri

**Dış Paydaş:**Kurum dışı tüm ilgili kurum ya da kişiler

**Stratejik Paydaş:**Kazan -kazan mantığı ile çalışılan gönüllük esasına göre olan paydaş türü

**Temel Ortak:**Kanunla bağlı olunan paydaş türü

**Etki:**Paydaşın odanın hizmet ve faaliyetlerine olan olumlu ya da olumsuz etkisi

**Önem:**Odanın paydaş beklenti ve talebine verdiği öncelik

**Detaylı bilgi için Bkz.PR-007 Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü**

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-01

**KONU**

Kuruluşun Bağlamı

## 4.3.Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Alaca TSO ticaret sicili,kapasite raporu,iş makinası,rayiç fiyat araştırma,dış ticaret destek ve üye eğitim destek hizmetleri vermektedir

5174 sayılı kanun gereği hizmet verildiği için tasarım mevcut olmadığından 8.3.ve herhangi bir ölçme değerlendirme cihazı olmadığından 7.1.5.2. maddesinden muaftır.

## 4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1.Alaca TSO kapsamında 14 adet süreç bulunmaktadır.

SR-001 Oda ve Ticaret Belge verme Süreci

SR-002 Satın Alma Süreci

SR-003 Mali İşler Süreci

SR-004 İş Geliştirme Eğitim Süreci

SR-005 Yönetim Süreci

SR-006 İnsan Kaynakları Süreci

SR-007 Basın Yayın Süreci

SR-008 Üye İlişkileri Süreci

SR-009 Dış Ticaret Süreci

SR-010 İş Planı Süreci

SR-011 Politika Temsil Süreci

SR-012 İç Denetim Süreci

SR-013 Kalite ve Dökümantasyon Süreci

SR-014 Bilgi İşlem Süreci

Süreçlerin birbirleri ile olan etkileşimi Süreç Etkileşim Şemasında tanımlanmıştır.Bkz. EK-1.Süreç yaklaşımında

Kaplumbağa Metodolojisi benimsenmiştir.Bu metodolojiye göre her sürecin 6 adet kolu mevcuttur.Bu kollar;Kaynak,girdi çıktı,sorumlu,sürece ait iç dokümanlar ve süreç performans göstergeleridir.

Süreç performansları rasyonelleştirilerek Kalite Hedefi haline getirilir.Kalite hedefleri takip edilerek gerçekleştirmelerin personel performansına yansıtılması sağlanır.

Hedeflerde sağlanan gelişmeler süreçlerin iyileştirilmesini sağlar.Ayrıca süreç kaynakları da her YGG toplantısında kaynak ve iyileştirme ihtiyaçları gündemi altında değerlendirilerek olası eksikliklerin giderilmesi sağlanır.

4.4.2.Süreçler ve bu süreçlerin yönetilmesi için gerekli olan tüm Doküman Edilmiş Bilgiler (DEB) ortak ağ sistemi içinde tanımlanmış olup herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-02

**KONU**

Liderlik

## 5.Liderlik

### 5.1.Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1.Genel

Alaca TSO Üst Yönetimi Kalite Yönetim sisteminin uygulanabilmesi için gerekli olan her konuda destekte bulunmakta ve liderlik yapmaktadır.

Üst Yönetim;

**a-**Üye ve çalışan memnuniyetini ölçümler, gelen tüm şikayetlerin web sayfasında duyurulması konusunda şeffaflık gösterir.

**b-**Yönetim Kurulu Başkanı bizzat Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları katılarak KYS'nin geliştirilmesi adına gerekli olan faaliyetlerin planlanmasına destek olur.

**c-**Ortak akıl ile oluşturulmuş Kalite Politikası ve Stratejik Planın yürütülmesi için 3 ayda/1 Akreditasyon İzleme Komitesini toplayarak performans göstergelerinin takibini yapar.

**d-**Risk analizi çalışmalarına katılarak olası risklerin belirlenmesi ve röf değerlerinin azaltılması faaliyetlerine destek verir.

**e-**Kalite yönetim sistemi sonuçlarının personel performans değerlendirmelerine olan katkılarının herkes tarafından benimsenmesi için ödüllendirmeler gerçekleştirir.

**f-**Kalite yönetim sistemine katkı sağlayacak kalifikasyona sahip kişilerin işe alınmasını ve eğitilmesini sağlar.

**g-**Tüm süreçlerin etkin yönetilebilmesi için gerekli olan maddi ve manevi kaynakları sağlar.

**h-**Sistemsel görevlerini en iyi şekilde gerçekleştirerek tüm süreçlere liderlik eder.

#### 5.1.2.Müşteri Odağı

**a-**Üst Yönetim;üyelerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması amacı ile yılda/1 kez Üye Memnuniyet Anketi uygular.

Üye memnuniyet anketleri Kalite Birimi tarafından analiz edilerek raporlaştırılır.Anket sonuçları Yönetim Kurulu toplantısı gündemine girer ve sonuçlar görüşülür.

Üye İlişkileri Süreci kapsamında belirlenen memnuniyet oranının altında kalan kriterler için aksiyonlar planlanarak sorumlu ve terminler belirlenir.Bu aksiyonlar ilgili terminler doğrultusunda uygulanır.

**b-**Üst Yönetim tarafından düzenli üye ziyaretleri gerçekleştirilir.Üye ziyaretlerinde Üye Ziyaret Raporları hazırlanır Alınan geri bildirimler Yönetim Kurulu Toplantısı gündemine girer.Talepler ve öneriler ile şikayetler ilgili veri tabanlarına kaydedilerek takip edilerek ilgili üye gelişmelerden haberdar edilir.

**c-**Üst Yönetim;üyelerin memnuniyeti için çeşitli gezi ve etkinlikler gerçekleştirir.Bu bağlamda hep yönetimin üyeler ile hem de üyelerin diğer üyelerle olan iletişiminin artırılması sağlanır.

**d-**Üst Yönetim üyelerden gelen eğitim taleplerini değerlendirir ve ilgili kaynağı yaratarak eğitimlerin alınmasını sağlar. Eğitim sonu memnuniyetler ile de eğitimin olası aksayan yönlerinin giderilmesini teşvik eder.

**e-**Üst Yönetim,şikayet yönetim sistemi vasıtası ile gelen şikayetlerin alınmasını ve değerlendirilmesini sağlar. Şikayetleri takip eder ve çözüme ulaştırılmasını sağlar.

**f-**Risk analizlerinden çıkan ve müşteri memnuniyetini aşağıya çekebilecek unsurların giderilmesi için aksiyonlar planlar.

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-02

**KONU**

Liderlik

## 5.2.Politika

### 5.2.1.Kalite Politikasının Oluşturulması

Üst Yönetim;Ortak Zeka uygulaması ile (tüm çalışanların katılımı) Kalite Politikası ve diğer kurum politikalarını belirler. Kalite Politikası kurumun Stratejik Planında yazılı olan ana stratejiler göz önüne alınarak hazırlanır.

Kalite politikasının her cümlesinden rasyonel kalite hedefleri yaratılır.Kalite politikası uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir.

### 5.2.2.Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikası ve diğer tüm kurum politikaları web sayfasında,kurum içi ofislerde duvarlara asılarak ve ortak ağ üzerinde bulundurularak tüm personele,üyelere ve diğer paydaşlara duyurulmaktadır.

## 5.3.Kurumsal Görev,Yetki ve Sorumluluklar

Üst Yönetim;KYS 'nin süreç bazlı kurulması,çalıştırılması,iyileştirilmesi ve olası risklerin belirlenmesine yönelik olarak gereken tüm personeli istihdam etmektedir.Bu konuda en üstten en alta kadar tüm personeli içeren bir Organizasyon Şeması ve bu şemadaki tüm kutucuklara ait görev tanımları oluşturulmuştur.Tüm görevlerin imza ile birinci ve ikinci dereceden vekaletleri belirlenmiştir.Görev tanımları ve Organizasyon şeması ortak ağ vasıtası ile tüm çalışanlara duyurulmuştur.Ayrıca işe yeni başlayan personelin Oryantasyon kapsamında görevleri kendilerine okutulmakta ve anlaşılabilirlik sağlanmaktadır.

**Yayın Tarihi**

**Yayın No**

**Değ.Tarihi**

**Değ.No**

**Hazırlayan**

**Onay**

**Onay**

07.04.2017

1

10.07.2017

1



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-03

**KONU**

Planlama

## 6. Planlama

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Alaca TSO bünyesinde yer alan tüm süreçlere ait risk analizi çalışması yapılmaktadır. Risk analizleri planlanırken risk kaynağını ortadan kaldırmak, yeni sistemler geliştirerek ilgili risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır.

6.1.2. Alaca TSO'da risk yönetimi PR- 009 Tehlike ve Risk Değerlendirme prosedüründen faydalanılır.

Risk = Olasılık x Etki (Şiddet) RİSK MATRİSİ					
RİSK	ETKİ ŞİDDET				
OLASILIK	1 (Çok Hafif)	2 (Hafif)	3 Orta	4 (Ciddi)	5 (Çok Ciddi)
1 (Çok Düşük)	1 Önemsiz Riskler	2 Düşük	3 Düşük	4 Düşük	5 Orta
2 (Düşük)	2 Düşük	4 Düşük	6 Orta	8 Orta	10 Yüksek
3 (Orta)	3 Düşük	6 Orta	9 Orta	12 Yüksek	15 Yüksek
4 (Yüksek)	4 Düşük	8 Orta	12 Yüksek	16 Yüksek	20 Çok Yüksek
5 (Çok Yüksek)	5 Orta	10 Yüksek	15 Yüksek	20 Çok Yüksek	25 Katlanılmaz

Bazı risklerin iyileştirme faaliyetleri odanın kapsamı içinde olmadığından bu tip riskler Kabul Edilebilir Risk olarak değerlendirilir.

### 6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

#### 6.2.1. Alaca TSO'da Kalite Politikasından ve süreç performans göstergelerinden türetilmiş rasyonel Kalite

Hedefleri mevcuttur. Kalite hedefleri küçük adımlarla sürekli iyileştirme mantığına göre verilmekte olup, yılda bir yapılan YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir. Tutmayan hedefler ile ilgili düzeltici faaliyetler açılmakta ve kök nedenler tespit edilerek iyileştirmeler planlanmaktadır.

Kalite hedeflerinin gerçekleşme performansları personel performanslarını etkilemektedir. Tüm personel ortak ağ üzerinden ilgili hedeflere ulaşabilmektedir.

Tutmayan hedefler ile ilgili olarak hedefin gerçekleşen değeri üzerinden sene başında yine sürekli iyileştirme prensibi ile güncellemeler yapılır.

6.2.2. Alaca TSO'da Kalite Hedeflerine ulaşmak için; her sürece ait kalite faaliyet planları hazırlanır.

Kalite Faaliyet Planları 52 haftalık iş planıdır. Her süreç sahibi planını takip ederek ay sonunda Kalite Birimine bilgi iletir.

Kalite Faaliyet planlarında faaliyet tanımı, sorumlu, kaynak, planlanan zaman (hafta) ve takip göstergesi kısımları bulunur. Gerçekleşmeyen faaliyetlerin açıklaması ilgili süreç sahibi tarafından YGG toplantısında katılımcılara anlatılır.

Tutmayan bir hedefin kalite faaliyet planı incelenir ve ilgili faaliyetin hedef üzerindeki etkisi sorgulanır. Eğer ilgili faaliyet hedefin tutması adına yeterli gelmemekte ise; bir sonraki sene değiştirilebilir.

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Alaca TSO da yaşanabilecek olası tüm değişiklikler ile ilgili olarak Değişiklik Talep Formu kullanılır.

Değişiklik talep formlarında ilgili değişiklik tanımı, değişikliğin amacı, olabilecek pozitif ve negatif etkileri, sorumlusu, ihtiyaç duyulan kaynaklar ve planlanan değişiklik tarihi ve değişiklik adımları tanımlanır.

Tüm değişiklikler ilgili değişikliği talep eden tarafından Değişiklik Takip Veri Tabanına kaydedilir ve sonuçların herkes tarafından bilinirliği sağlanır.

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ. Tarihi	Değ. No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-04

**KONU**

Destek

## 7.DESTEK

### 7.1.Kaynaklar

#### 7.1.1.Genel

ATSO Üst Yönetimi, uygulanmakta olan yönetim sistemlerinin sürekliliğini ve etkinliğini sağlamak üye memnuniyetini artırmaya çalışmak amacı ile gerekli olan kaynakları temin etmekle mükelleftir.

Bunun için 4 yıllık öngörü bütçesini de kapsayan Stratejik Plan hazırlanır. Her yıl Kasım ayında bir sonraki yıla ait tahmini gelir-gider bütçesi hazırlanarak, YK ve Meclise sunularak onay alınır.

Bunun haricinde çeşitli platformlarda ortaya çıkan güncel ve ani kaynak ihtiyaçları satın alma iş akışına göre işlem görür. Bkz. TL-003 ,Bütçe Talimatı, Mali Politika

#### 7.1.2.Kişiler

ATSO bünyesinde çalışan tüm personel seçme değerlendirme aşamasında itinalı bir şekilde değerlendirilir. İlgili görevi yerine getirebilme yeteneği, daha önce çalıştığı işlerde edindiği tecrübeler, referansları, öğrenim durumu, aldığı ilave eğitimler vb.. kriterler açısından değerlendirme yapılır ve uygun adayın seçilmesi sağlanır. Bkz. TL-001 İnsan Kaynakları Talimatı

#### 7.1.3.Alt yapı

ATSO bünyesinde hizmet şartlarına ulaşmak için gerekli olan tüm ekipman, makine, teçhizat, bilgi işlem sistemleri, yazılım ve donanım vb... oluşturulmuştur. Bu alt yapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan diğer ihtiyaçlar için ek bütçe yapılır. Makine ve ekipmanın bakımları ilgili bakım planlarına göre periyodik ve koruyucu bakımlar şeklinde gerçekleştirilmektedir. Kullanılan tüm programlar lisanslıdır.

*Bkz. Yazılım ve Donanım Listeleri*

#### 7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

ATSO bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını sağlamak adına iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir.

Çalışma ortamının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları ile ilgili olarak Çalışan Memnuniyet Anketi uygulanmaktadır. İlgili sorulara verilen cevapların analiz edilmesi sonucu eğer hedeflenen değer in altında bir veri görülür ise; iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

#### 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

ATSO bünyesinde verilen hizmetleri üreten yazılımların çıktılarının kontrolleri yapılır.

Bu aşamada herhangi bir uygunsuzluk tespit edilir ise giderilmesi sağlanır.

ATSO da bir ölçüm cihazı mevcut olmadığından standardın 7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği maddesinden muaftır.

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ. Tarihi	Değ. No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	0			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-04

**KONU**

Destek

## 7.1.6.Kurumsal Bilgi

ATSO bünyesinde kurumsal bilgiler iç ve dış kaynaklardan edinilebilir.İç kaynaklardan elde edilen kurumsal bilgiler Kurumsal Bilgi Veri Tabanına kaydedilir.Bu veri tabanı herkese açık olup,her çalışan kurumsal bilgi olarak adlandırılacak her türlü bilgiyi buraya kaydederek tüm çalışanların faydalanmasını sağlar.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek konular;

- 1-Tecrübelerden kazanılan bilgiler
- 2-Projelerden alınan olumlu ve olumsuz dersler
- 3-Fikri mülkiyet hakkı olan bilgiler
- 4-İyileştirme sonuçları
- 5-Operasyon ve hizmetler sırasında edinilen bilgiler vb...
- 6-Dış kaynaklardan derlenen bilgiler

Kurumsal bilgi ATSO bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür.

## 7.2.Yeterlilik

ATSO bünyesinde çalışan tüm personelin yeterlilik durumu GS tarafından hazırlanmış olan FR-148 Polivalans Tablolarında tanımlanır.

Polivalans Tablolarının hazırlanmasındaki amaç;personel yeterliliğini tespit etmek, personelin iyileştirilmesi için gerekli aksiyonları planlamak,bir personel olmadığı zaman yerine ikame edecek diğer personelin kim olduğunu tespit edebilmek ve de hizmet içi eğitim planını hazırlayabilmek adına veri toplayabilmektir.

ATSO bünyesinde yeni işe başlayan personel için Oryantasyon Eğitim Planı uygulanır.Oryantasyon eğitimi sonucu personel ile çalışma ya da iş akdinin feshi kararı çıkarılır.

GS tarafından ATSO bünyesinde çalışan tüm personele yönelik FR-020 Personel Eğitim Planı hazırlanır.

Eğitim planı üzerinde alınması gereken eğitimler,eğitimci,eğitim süresi,eğitime katılacak kişi sayısı,eğitimin planlanan tarihi ve planlanan adam saat yer alır.Eğitimler sonrasında eğitim yeterlilik ve etkinlik değerlendirme çalışmaları yapılır.

ATSO bünyesinde çalışan tüm personel (sözleşmeli,dönemsel vb...) eğitim sistemine dahil edilir.Tüm personelin eğitimi için gerektiği durumlarda dışardan danışmanlık destekleri alınabilir.Personelin aldığı eğitimlerin etkinlikleri eğitimden 6 ay sonra ölçümlenir.Eğitim etkinliği sonuçları personel performans sonuçlarına yansıtılır.Eğitimlere ait tüm kayıtlar ortak ağda bulundurulur.

(Detaylar için Bkz.-PR-003 Eğitim Prosedürü . İnsan Kaynakları Süreci,TL-001 İnsan Kaynakları Talimatı)

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*





# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-04

**KONU**

Destek

## 7.3.Farkındalık

ATSO bünyesinde kadrolu ya da sözleşmeli çalışan tüm personelin KYS konusundaki farkındalığını artırmak için çeşitli yöntemler kullanılır.

**a-**Kalite politikası ve diğer tüm kurum politikaları, farkındalık yaratmak amacı ile belirli yerlerde asılır ve web sayfasında yayınlanır

**b-**Kalite hedefleri her ay veri girişi sağlanarak takip edilir.Kalite hedef gerçekleşme oranları personel performans değerlendirmelerine etki eder.Tutmayan kalite hedefleri için ilgili süreç sahibine düzeltici faaliyet açılır ve gerçekleştirmelerin takibi sağlanır.

**c-**Kalite hedeflerine uyum oranları ile dış denetimlerden alınan uygunsuzluk sayıları personelin performans puanına etki eder ve bu sayede tüm çalışanların konuya farkındalık ve ilgi göstermeleri sağlanır.

**d-**Kalite Yönetim Sistemi gereği yaşanan her türlü olumsuzluk hakkında ilgili süreç sahibine düzeltici faaliyet açılır ve kendisinden kök neden analizi yaparak iyileştirmeler planlaması beklenir.

## 7.4.İletişim

ATSO bünyesinde iç ve dış iletişim yöntemleri belirlenmiştir.Dış iletişim ile ilgili olarak;web sayfasında İletişim kısmı bulunmaktadır.Bu bölümden her türlü konuda iletişim sağlanmaktadır.

Ayrıca yine web sayfasında üye iletişim planı mevcuttur.Bu planda da üyelerle olan iletişimin detayları,sorumluları tanımlanmaktadır.

ATSO bünyesinde iletişim sistemi;outlook üzerinden mail,dect telefonlar,yüzyüze görüşmeler ve personel toplantıları vb... yöntemlerle gerçekleştirilmektedir.

Personel toplantıları ayda/1 planlanmaktadır.

Personel toplantılarında alınan kararlar bir veri tabanı ile takip edilmekte ve gerçekleşmeyen faaliyetler hakkında GS tarafından periyodik hatırlatmalar yapılmaktadır.

## 7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

### 7.5.1.Genel

ATSO 'daki Kalite Dokümanları;

- Vizyon
- Misyon
- Stratejik Plan
- Etik ve Temel Değerler
- Kalite Politikası ve Diğer Kurum Politikaları
- Süreç Performans İzleme Karneleri
- Prosedürler
- Talimatlar
- Kalite El Kitabı
- İş Akışları
- Standardın gerektirdiği doküman ve kayıtlar vb..

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-04

**KONU**

Destek

## 7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Her bölüm kendisi ile ilgili dokümanı hazırlar ve sisteme uyumunun kontrolü için Kalite Birimine iletir.Kalite Birimi gelen bu talebi inceler ve sistematik anlamda uygun ise bir doküman numarası vererek sisteme dahil eder.Tüm dokümanların üzerinde tanıtıcı başlık,doküman numarası,hazırlayan,onay ve kalite sistem onayı kısımları bulunur.

ATSO bünyesinde bulunan tüm dokümanlar ortak ağ üzerinde elektronik ortamda bulunur.Hard copy dokümanlar ise;ortak ağ üzerinden çıktı alınarak üzerine gerekli kayıtlar tutulmak sureti ile ofis ortamında güncel olarak arşivlenir.

## 7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

**7.5.3.1.**ATSO bünyesindeki tüm dokümanlara erişim ortak ağ üzerinden yapılmaktadır.Bu ağda tüm bilgilerin sadece görülebilme yetkisi mevcut olup ,üzerinde değişiklik yapılma hakkı yoktur.

Makine kullanım ve bakım talimatları ya da diğer operasyonel hard copy doküman ve kayıtlar ise;ilgili oldukları operasyon bölgesinde bulunmaktadır.Bu dokümanların varlığı senede 1 kez yapılan iç denetimlerde sorgulanmaktadır.

**7.5.3.2.**ATSO bünyesindeki tüm doküman ve kayıtlara ait master listeler bulunmaktadır.Bu master listeler sayesinde dokümanların hangi değişiklik no sunda olduğu ve en son değişiklik tarihleri izlenmektedir.Elden dağıtılması gereken dokümanlar FR-.... Doküman Dağıtım Formu ile imza karşılığı dağıtılır.Bu dokümanların üzerine Kırmızı Renkli Kontrollü Kopya kaşesi vurulur.Dışarıya bilgi amaçlı dağıtılan ve değişikliği dağıtılanı etkilemeyen dokümanlar ise yine aynı şekilde FR-.... Doküman Dağıtım Formu ile imza karşılığı dağıtılır ve üzerine mavi renkli Kontrolsüz Kopya kaşesi vurulur.

Hard copy dokümanlar oluşturulduğu yıl ofis içi dolaplarda arşivlenir.Yıl sonu ilgili doküman çelik dolaplı ana arşive gönderilir.Arşivleme süreleri hakkında ilgili prosedürde ve doküman listelerinde bilgi verilmiştir.Arşivleme süresi dolan tüm dokümanlar yakılarak imha edilir ve imhaya ait arşiv kaydı hazırlanır.

ATSO bünyesinde süreçleri gerçekleştirebilmek için kullanılan dış kaynaklı dokümanlar Dış Kaynaklı Doküman Listesi vasıtası ile takip edilir.İlgili dokümanlara bu liste üzerinde yaratıcılarının orijinal sayfalarına link verilir.Bu sayede herhangi bir değişiklik söz konusu olur ise;ilgili doküman otomatik olarak güncellenmiş olur.İlaveten tüm dokümanların güncellik kontrolleri 6 ayda/1 Kalite Birimi ve Genel Sekreterlik tarafından gerçekleştirilir.

Ortak ağ üzerinden bilgi amaçlı çıktı alınan dokümanlar sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.Alt kısımlarında bu durum '**Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir**' ifadesi ile tanımlanmaktadır.

Web sayfasında bulunan dış kaynaklı dokümanlar için de orijinal yaratıcısı üzerinden link verilir.

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

**Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.**



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-003

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-05

**KONU**

Operasyon

## 8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol

ATSO bünyesinde hizmet gerçekleştirmenin planlanması için uygulanan faaliyetler Ticaret Sicli,Oda Sicili ve KOSGEB gibi operasyonel süreçler içinde tanımlanmaktadır.

Bu proseslerin uygulanması için gerekli olan kaynaklar YK tarafından onaylanmış olan bütçeden karşılanmaktadır.

ATSO bünyesinde uygulanan dış kaynaklı prosesler;

-Bilgi işlem ve diğer ekipman bakım hizmetleri

-Matbaa işlemleri

-Yazılım faaliyetleri

Yukarıda tanımlanan dış kaynaklı proseslere ait GKK planları ve kayıtları mevcuttur.

## 8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

### 8.2.1.Müşteri İle İletişim

İlçe içinde ticaret yapan ve odaya kayıt yaptıрма yükümlülüğü olan herkes müşteri olarak adlandırılır.

Web sayfasının İletişim kısmı haricinde her gelen müşteri danışma tarafından karşılanarak ilgili olduğu bölüme

yönlendirilir.Müşterilerden gelen şikayetler ISO 9001 kapsamında Anketlerden gelir.Öneri ve şikayet kutularından çıkan ya da servislerde sözlü olarak ifade edilen şikayetler ise;eğer şikayet mahiyetinde ise;Şikayet Veri Tabanına kaydedilerek kök neden analizi ve aksiyon planlaması yapılması sağlanır.

Üyeler ile olan iletişimde MUTLUCELL adlı SMS programı kullanılmaktadır.Bu iletişim yöntemi sayesinde tüm duyuru ve bilgilendirmeler yapılmaktadır.Bunun haricinde gelen üye bilgi talepleri web sayfasından,sosyal medyadan,telefon,sözlü ya da yazılı olarak gerçekleşmektedir.İlgili taleplere hedeflere uyumlu sürelerde cevap verilmektedir.

Müşteri malına operasyon esnasında verilebilecek zararlar ,eğer ATSO kaynaklı ise gerekli tazminat bedelleri ödenir.

Müşterileri ilgilendiren değişiklik konuları yine ilgili iletişim araçları kullanılarak anlık olarak kendilerine iletilir.

Üyelere ait olan bilgi ve evrakın (kamuya açık olanlar hariç) dışarıya çıkarılması ve üçüncü şahıslarla paylaşılması yasaktır.

Buna fikri bilgiler de dahildir.

### 8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

ATSO bünyesinde verilen oda hizmetleri 5174 sayılı kanun kapsamındadır.Bu şartlar üyelere web sayfasında bulunan Ticaret Sicli ve Oda Sicili sekmeleri altında duyurulmaktadır.

Bu sayfalarda yeni üye olma koşulları,oda bünyesinde yapılacak olan işlemlerin detayları,faaliyetlerin bedelleri vb.. Bilgiler yer almaktadır.

ATSO bünyesinde verilen tüm hizmetler 5174'e ilaveten ;

a- Oda ya da üye tarafından belirtilen teslim ve teslim sonrası faaliyetlere ait şartlar

b-Üye tarafından beyan edilmeyen ancak kullanım için gerekli olan ilave şartlar (biliniyorsa)

c-Yasal ve mevzuat şartlar

d-Diğer ilave şartlar üzerinden işlemler yapılabilir.

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-05

**KONU**

Operasyon

## 8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

ATSO verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte kaynaklara sahiptir ve bu şartları yerine getirebilirliği şeffaf bir biçimde izlenebilir durumdadır.

ATSO da yapılan tüm işlemlerde Mersis yazılımı ve TOBB'un ilgili yazılım modülleri kullanılmaktadır.

Hizmetler verilmeden önce tüm şartların ilgili kanun ve yönetmeliklere olan uyumu kontrol edilir.

## 8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

ATSO bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir.Değişiklik konusu Değişiklik Veri Tabanında tanımlanır.Eğer bu bilgi dokümanite edilmiş bir bilgiyi değiştiriyor ise;bu bilgi KYS içinde değişikliğe uğrar ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına değişikliği gerçekleştiren tarafından mail ile bilgilendirme yapılır.

## 8.3.ATSO 5174 sayılı kanun gereği faaliyetlerini sürdürmekte ve herhangi bir tasarım gerçekleştirilmemektedir.Bu maddeden muafır.

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

### 8.4.1. Genel

ATSO bünyesinde tedarikçilerin seçim ve değerlendirmesi İdari İşler tarafından gerçekleştirilir.Yeni devreye alınacak tedarikçiler için FR- Yeni Tedarikçi Seçim ve Ön Değerlendirme kullanılır.Tedarikçi olarak seçilen firmalar FR-.... Onaylı Tedarikçi Listesine kaydedilir.

Satın almalar doğrudan ya da ihale usulü ile gerçekleştirilir.Tedarikçi performansları yılda/1 FR-.... Tedarikçi Performans Değerlendirme Formu ile değerlendirilir.

Tedarikçi performans değerlendirme sonucu çıkan uygunsuzluklar ile ilgili olarak İdari İşler Memuru tarafından tedarikçilere yönelik FR-.... DÖF Formu açılarak aksiyon planlaması talep edilir.

*SR-003 Mali İşler Süreci ,İA-050 Satınalma ve Tedarikçi Değerlendirme İş Akışı*

*Hizmet kalitesini direkt etkileyen firmaların performansları değerlendirilir. ATSO,gerek olan durumlarda tedarikçi mahallinde denetim yapma yetkisine sahiptir.*

### 8.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu

ATSO bünyesinde nihai hizmeti direkt etkileyen malzemelerin kontrolü İdari İşler Personeli tarafından yapılır ve sonuçlar FR-.... Satınalma Sipariş ve GKK Formuna işlenir.

*SR-003 Mali İşler Süreci ,İA-050 Satınalma ve Tedarikçi Değerlendirme İş Akışı*

### 8.4.3.Dış Tedarikçiler İçin Bilgi

Satınalma ihtiyaçları bölümler tarafından FR-... Satınalma Talep Formu ile İdari İşler Memuruna bildirilir.

İdari İşler Memuru,ilgili ihtiyaçlara ait depo stoklarını kontrol eder ve ihtiyaç olan malzeme depoda mevcut değil ise; FR-.... Satınalma Sipariş ve GKK Formunu düzenler ve tedarikçi firmaya sipariş gönderir.Sipariş Formunda siparişe ait tüm detaylar yer alır.

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-05

**KONU**

Operasyon

## 8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 8.5.1.Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

ATSO da verilen hizmetlerin kontrolleri ilgili birim sorumlusu ve Yöneticisi tarafından mamuel ya da yazılım çıktıları olarak yapılır.

Verilen tüm hizmetlere ait karakteristikler 5174 sayılı TOBB Kanununda tanımlanmaktadır.

Her süreçte konu hakkında uzman ve ilgili yeterliliğe sahip kişiler çalışmaktadır.Hizmetim sunulmasına ait tüm riskler planlanır ve risklerin yok edilmesi konusunda çalışmalar yapılır.

Hizmetlin gerçekleştirilmesine ait tüm altyapı ve çalışma ortamı sağlanmıştır.

ATSO'nun kontrolü dışında herhangi bir proses olmadığı için geçerli kılma faaliyetleri mevcut değildir.

### 8.5.2.Tanımlama ve İzlenebilirlik

ATSO'da yapılan tüm işlemler üye sicil no üzerinden elektronik ortamda izlenebilmekte olup, olası bir üye talebi ya da şikayeti durumunda bu numara ile geriye doğru izlenebilirlik yapıp ilgili tüm bilgilere ulaşılabilir.

Ayrıca Oda Sicil Memuru tarafından gelen-giden evrak kayıt defterine kayıt no verilerek izlenebilirlik sağlanır.

### 8.5.3.Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet

ATSO bünyesinde üyelere ait olan tüm evrak ilgili olan birim sorumlusu tarafından klase edilir ve muhafaza edilir.Üyelere ait olan evrakta olası hasar ya da kayıp durumu sözkonusu olduğunda ve bu evrak bir ücrete tabi ise; ilgili ücretin karşılanması sorumluluğu ATSO'ya aittir.

Üyelere ait olan bilgi ve evrakın (kamuya açık olanlar hariç) dışarıya çıkarılması ve üçüncü şahıslarla paylaşılması yasaktır. Buna fikri bilgiler de dahildir.

### 8.5.4.Muhafaza

ATSO da hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik olarak kullanılan bazı ürünlerin stoklanması sağlanır.

Bu ürünlere ait stok kartları açılır ve İdari İşler Memuru tarafından giriş ve çıkışları takip edilir.Azalan stoklar ile ilgili olarak İdari İşler Memuru tarafından sipariş açılır.

Depoda bulunan ürünler orijinal ambalajlarında korunur.Depo rutubet ve diğer olumsuz etkilerden etkilenmeyecek şekilde yapılandırılmıştır.Taşıma yapılması gereken durumlarda ürünler hasarsız bir şekilde ilgili bölgelere taşınır.

### 8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

Hizmetin sunulmasından sonra oluşan şikayetler ve başvurular sonucu herhangi bir uygunsuzluk mevcuy ise giderilir.

Verilen belgelerin geçerlilik süreleri üyeye belirtilir.Ayrıca belgelerin ne şekilde hangi ortamda kullanılabilir olduğuna dair bilgi de üyeler ile paylaşılır.

### 8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

ATSO bünyesinde operasyon esnasında ortaya çıkabilecek olan değişiklikler ile ilgili olarak 6.3.maddesinde tanımlanan kriterler uygulanır.

## 8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu

ATSO bünyesinde gerçekleştirilen tüm işlemler ile ilgili olarak iş akışları hazırlanmış ve ortak ağda tanımlanmıştır.Ayrıca faaliyetlerin detayları sistem talimatları ile de açıklanmıştır.

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	0			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-05

**KONU**

Operasyon

## 8.7.Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1.ATSO bünyesinde verilen hizmetlerde herhangi bir uygunsuzluk olduğu takdirde bu durumda FR-...DF Formu açılarak kök neden analizi yapılır.

8.7.2.Bkz.PR-005 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü,FR-....Uygunsuz Hizmet Formu

**Yayın Tarihi**

**Yayın No**

**Değ.Tarihi**

**Değ.No**

**Hazırlayan**

**Onay**

**Onay**

07.04.2017

1

10.07.2017

1

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-06

**KONU**

Performans Değerlendirme

## 9. Performans Değerlendirme

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

ATSO bünyesinde proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi FR-... Süreç Performans İzleme Karnesi (SPİK) vasıtası ile gerçekleştirilir. Süreç performansları hakkında toplanan veriler yılda/1 yapılan YGG Toplantılarında Üst Yönetime sunulur. SPİK lere hedeflerin periyoduna göre her ay veri girişi yapılır. Kalite birimi veri girişi yapmayan bölümlere ikaz maili iletir. Kalite hedefleri gerçekleşme oranı tüm personelin performans değerlendirme sonuçlarına yansıtılır.

#### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

ATSO bünyesinde müşteri memnuniyetlerini izlemek amacı ile çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Bunlar; memnuniyet anketleri, üye ziyaretleri, üye etkinlikleri ve üye eğitimleridir. Memnuniyetlere ait sonuçların YGG toplantısında değerlendirilmesi sağlanır.

Şikayet yönetimi sistemine dahil olanlar üyeler, paydaşlar ve diğer taraflar olarak belirlenmiştir. Gelen şikayetler değerlendirilmeden sonra Şikayet Veri Tabanına aktarılır.

Şikayetin önceliği belirlenir. Şikayetler PR-006 DF Prosedürüne göre işlem görür.

Şikayetlerin çözümlenmesinden sonra çözüm memnuniyetleri hususunda şikayetçilerden geri bildirim alınır ve alınan geri bildirimlere göre şikayet kapatılır ya da farklı çözüm yolları denir.

Ayrıca müşterilerden gelen önerilerin hayata geçirilme oranı ve teşekkür sayıları da izlenmektedir.

#### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

ATSO bünyesinde aşağıda belirtilmiş olan konularda veri toplanması ve analiz edilmesi sağlanmaktadır.

a- Üye memnuniyet ve şikayetleri

b- Tedarikçi performansları ve memnuniyetleri

c- Çalışan memnuniyetleri ve performansları

d- Hizmet yeterlilikleri

e- Düzeltici, ve önleyici faaliyetler

f- Eğitimler

g- Süreç performansları

h- Diğer konulardaki veriler

i- Paydaş memnuniyet analizleri

j- Risklerin azaltılma oranları

k- Kalite hedefleri gerçekleşme oranları

l- Diğer veriler

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ. Tarihi	Değ. No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-06

**KONU**

Performans Değerlendirme

## 9.2.İç Tetkik

**9.2.1.**ATSO bünyesinde yılda 1 kez sistem iç denetimleri yapılmaktadır.Denetim planı her sene başında KAS tarafından hazırlanarak GS onayına sunulur.

**9.2.2.**Tüm denetimlerin planları ve uygulandıkları formlar mevcuttur.ISO 9001:2015 sistem iç denetimleri iç denetçi eğitimi almış ve iç denetçi olmaya hak kazanmış personel tarafından baş denetçi gözetiminde gerçekleştirilir.

Tetkik sonuçları çıkan uygunsuzluklar için düzeltici ve önleyici faaliyetler gerçekleştirilir.İç denetimler YK kararı ile bağımsız bir baş denetçiye taşere edilebilir.

*Detaylı bilgi için Bkz.PR-004 İç Denetimler Prosedürü,SR-005 Yönetim Sistemleri Süreci*

## 9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 9.3.1.Genel

ATSO Üst Yönetimi,uygulanmakta olan yönetim sistemlerinin performansını gözden geçirmek amacı ile yılda/1 YGG toplantıları organize eder.Toplantılar sırasında tüm süreçlerim performansları konuşulur.

### 9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

YGG Toplantılarında aşağıda yazılı olan konuların görüşülmesi sağlanır.

a-İç ve dış denetim sonuçları

b-Üye geri beslemeleri

c-Süreç performansları

d-Hizmet uygunluğu

e-DÖF'ler

f-Bir önceki YGG takip faaliyeti

g-İyileştirme için öneriler

h-KYS'yi etkileyebilecek değişiklikler

i-Kalite Hedefleri

j-Kalite Politikası

k-Eğitim/Geliştirme

l-Tedarikçi Performansı

m-Kalite Maliyetleri

n-Tedarikçi performansları

o-Çalışan memnuniyetleri ve personel performansları

p-Satınalma performansları ve maliyet azaltma çalışmaları

r-Sistemi iyileştirici diğer öneriler

s-TOBB Akreditasyon standardı ile ilgili gelişmeler ve gereklilikler

t- Risk analizleri

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*





# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-06

**KONU**

Performans Değerlendirme

### 9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

YGG Toplantılarının sonucunda kararların çıkması ve bunlar ile ilgili sorumlu ve termin bazında planlanması gerekmektedir. Çıkan kararlar iyileştirme yönünde olmalıdır ve bu iyileştirmelerin sonucu olarak kaynak gereksinimi de gerekli ise Ek Bütçe oluşturulması sağlanır.

Alınan kararlar FR-...Toplantı Tutanak Formuna kaydedilir ve katılımcıların imzası alınarak taratılarak paylaşımındaki dosyaya taratılarak konulur.

*SR-005 Yönetim Süreci*

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*



# KALİTE EL KİTABI

Doküman kodu

EK-001

Sayfa No

1/

**BÖLÜM NO**

KEK-07

**KONU**

İyileştirme

## 10.İyileştirme

### 10.1.Genel

ATSO bünyesinde müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini artırmak için iyileştirme fırsatları takip edilmekte ve hayata geçirilmektedir.

a-Üye memnuniyet anketlerinde borsanın güçlü ve güçsüz yönleri ile istek ve beklentiler sorularak alınan cevaplara göre iyileştirmeler planlanmaktadır.

b-Ortaya çıkan hatalar ile ilgili düzeltici faaliyet ve ortaya çıkan riskler ile ilgili önleyici faaliyetler planlanıp gerçekleştirilmektedir.

c-Kalite performansını artırmak amacı ile tutmayan hedefler için düzeltici faaliyetler planlanır.

### 10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1-10.2.2.ATSO bünyesinde çıkan tüm uygunsuzluklar ile ilgili olarak FR-... DF Formu kullanılır.Tüm DF 'ler DF Veri Tabanı ile takip edilir.

*Detaylar için Bkz.PR-006 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü*

*SR-005 Yönetim Sistemleri Süreci*

### 10.3.Sürekli İyileştirme

ATSO , bünyesinde tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır.Bu durum FR-...Süreç Performans İzleme Karneleri ile takip edilmektedir.Bu hedefler sürekli iyileştirme mantığı çerçevesinde oluşturulmuş olup yılda bir yapılan YGG toplantılarında takip edilmektedir.

Yayın Tarihi	Yayın No	Değ.Tarihi	Değ.No	Hazırlayan	Onay	Onay
07.04.2017	1	10.07.2017	1			

*Çıktı alındığında sadece bilgi amaçlı kullanılabilir.*