



# ISO 19011:2011

## Yönetim Sistemleri Tetkik

## Kılavuzu Eğitimi

# SUNUMU



Muzaffer CANTÜRK - Yönetim Sistemleri Başdenetçisi

## Tetkik Nedir ?

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının:

- Planlanan düzenlemelere uyup uymadığının,
- Bu düzenlemelerin amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının,
- Bu düzenlemelerin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığının, Sistematik, tarafsız, dokümanlara ve beyanlara dayanılarak, incelenmesidir.

## Neden Tetkik İhtiyacı duyarız?



# ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

## 9.2 İç Tetkik;

Kuruluş, kalite yönetim sisteminin, Plânlanmış düzenlemelere, bu standardın şartlarına ve kuruluş tarafından oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını belirlemek için plânlanmış aralıklarla iç tetkikler gerçekleştirilmelidir.



# Yönetim Sistemi Tetkikleri:

## Kuruluş:

- Dokümante edilmiş prosedürlere uygun çalışıp çalışmadığını doğrulamak,
- Dokümante edilmiş prosedürlerin ve bunlara uygun olarak yapılan faaliyetlerin etkinliğini tespit etmek,
- Yönetim sistemindeki zayıf noktaları, uygunsuzlukları ve iyileştirmeye açık alanları belirlemek amacıyla, Yönetim Sistemi Tetkiklerini gerçekleştirmelidir.



## İç tetkik faaliyetleri;

- ❖ İlgili prosedürlere uygun olarak,
- ❖ Kuruluşun bir bölüm veya prosesinin belirli bir plan çerçevesinde,
- ❖ Belirli yetkiye sahip, eğitilmiş personel tarafından incelenerek,
- ❖ Mevcut uygun veya uygunsuzluk durumlarının tespit edilmesi ve raporlanması, faaliyetlerinin bütünüdür.



## Tetkikte Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Tetkik esnasında tüm dokümanların incelenmesi mümkün değildir. Bundan dolayı tetkikte yalnızca seçilmiş konular incelenebilir. Tetkik görevlilerinin tetkik öncesi bu örneklenme yöntemini açıklaması gerekir.

Tetkik edilen faaliyetten doğrudan sorumlu olanların kendi faaliyetleri ile ilgili tetkik yapmaları uygun değildir.

Bir tetkikte objektif delillerin sağlanması için belirlenen şartlara göre kanıtların incelenmesi gerekir.



## Belirlenmiş Şartlar Şunlardır:

### 1. Sözleşmeler:

Müşteri tarafından organizasyona bildirilen bu tür gerekler önceliklidir ve bu şartlar tetkik esnasında dikkate alınabilir.

### 2. Kalite Sistem Şartları:

Bu dokümanlarda belirlenen şartlar, kuruluşun yönetimi tarafından uygulanan standartlar esas alınarak belirlenen gerekler olup, bu nedenle tetkik yapılmasında dayanak sağlar.



## Yönetim Sistemi Standartları:

Bir kuruluşun bir standarda uygunluk istemesi halinde, kuruluşun sisteminin bu standardın gereklerini karşılaması gerekir.

1. Yasal Şartlar: Yasal şartların uygulanması zorunlu olduğundan dolayı tetkik esnasında dikkate alınmalıdır.
2. Belgelendirme Kuruluşunun Kuralları





## Tetkik Tipleri

1. Taraf Tetkiki: Kuruluşun kendi sistemini tetkik etmesi/İç Tetkik,
2. Taraf Tetkiki : Kuruluşun tedarikçilerini tetkik etmesi,
3. Taraf Tetkiki : Kuruluşun tarafsız bir belgelendirme kuruluşu tarafından tetkik edilmesi.

### Uygulama Açısından Tetkik Türleri



**ISO 19011  
İÇ TETKİK**

**ISO 19011  
İÇ TETKİK**

## 1. Taraf Tetkiklerin Sebepleri

1. Uygulanan Yönetim Sistem standardının gereği olarak,
  2. Yönetim tarafından kullanılacak bir kontrol mekanizması olarak,
  3. Çalışanların sisteme dahil edilmesi için,
  4. İyi iletişim ve bildirim için,
  5. Çalışanların bilinçlenmesine yardımcı olması için,
  6. Sürekli gelişmeyi sağlamak için,
- kullanılabilir.



## Neden Kalite Tetkikleri Yapılır?

1. Yönetime araç olması bağlamında tarafsız değerlendirme esası ile gerçek verilerin sağlanmasına yardımcı olur,
2. Kalite sisteminin gelişmesine yardımcı olur,
3. Kalite sisteminin uygun ve etkin unsurlarını tespit amacıyla yapılır,
4. Kuruluşun hedeflerine ulaşmasında yardımcıdır,
5. Uygunsuzlukların azaltılması, önlenmesi için objektif delil sağlar,



6. Kaliteye ulaşmak için uygun hazırlıkların yapıldığı konusunda güvence sağlar,
7. Ürünlerin kullanma uygun ve kullanıcı için güvenli olduğu konusunda güvence sağlar,
8. Kanunların ve mevzuatın yerine getirildiği konusunda güvence sağlar
9. Gelişme için imkânların belirlenmesine yardımcı olur,
10. Yönetim sistemlerinin statüsü, prosedürleri, metotlar ve eğitim imkânları hakkında önyargılı düşünceleri düzeltir,



11. Dokümanların yeterliliği ve takibi konusunda güvence sağlar,
12. Haberleşmeyi geliştirir, üst yönetime doğrudan rapor sağlar,
13. Sözleşme şartlarının yerine getirilebilirliğinin doğrulanmasını sağlar,
14. Kalite sisteminin etkinliğinin doğrulanmasını sağlar,
15. Tetkike taraf personele faydalı bir eğitim olur,
16. Çalışanların uyguladıkları faaliyetlerle ilgili sorumluluklarının geliştirilmesine yardımcı olur.



# Tetkik Aşamaları

## 1. Hazırlık

- a. Yeterlilik Tetkiki,
- b. Tetkikin Planlanması,
- c. Tetkik Programının Hazırlanması,
- d. Soru Listelerinin Hazırlanması.



## 2. Tetkikin Yürütülmesi

- a. Açılış Toplantısı
- b. Tetkikin gerçekleştirilmesi
- c. Bulguların gözden geçirilmesi ve raporlama

## 3. Raporlama



# 1. Hazırlık

## a. Yeterlilik Tetkiki:

Kuruluşun dokümante edilmiş kalite sisteminin ilgili standarda uygun olup olmadığının belirlenmesi için yapılan tetkiktir.

Yeterlilik Tetkiki dokümanların, standardın maddelerini karşılama durumunu tespit amacıyla yapılır.



## b. Tetkikin Planlanması:

Tetkikin planlanma aşamaları

Tetkikin planlanması ile tetkikin yürütülmesi ile ilgili ana aşamalar belirlenir. Tetkiklerin yürütülmesinde öncelikle iki hususun kararlaştırılması gerekir.

### 1. Tetkikin Amacı:

Kalite Yönetim Sistemine uygunluk tetkiki, proses tetkiki, ürün tetkiki yada takip tetkiki olmak üzere tetkikin amacı belirlenir.





## 2.Tetkikin Kapsamı:

Ürün Siparişinden, teslimata kadar olan proseslerden hangilerinin tetkik edileceği veya uygulanan Standard şartlarından tetkik edilecek olanların tespiti ile tetkik kapsamı belirlenir. 2.taraf tetkiklerde; kapsamı genellikle müşteri belirler.



## Tetkikin Planlanması aşamasında yerine getirilecek diğer faaliyetler şunlardır:

1. Tetkik ekibinin Belirlenmesi: Tetkik birden fazla kişi ile yürütülüyorsa ,ekip liderinin belirlenmesi gerekir. Ekipte yer alan Tetkikçiler tetkik edilecek sistemle ve proseslerle ilgili yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olmalıdır.
2. Ekip liderinin Tetkik ile ilgili görev dağılımını belirlemesi



3. Tetkik planının (programının) genel yapısının hazırlanması
4. Ekip liderinin tetkik planı ile ilgili olarak ekibi bilgilendirmesi,
5. Detaylı programın hazırlanması (Bölümler, sorumlular, açılış ve kapanış toplantısı saatleri)
6. Gerekirse tetkik planının tekrar gözden geçirilmesi,



## c. Tetkik Planının (Programının) Hazırlanması

1. Tetkikle ilgili dokümantasyonun incelenmesini takiben, tetkik Plan/Programı ekip lideri tarafından tetkikle ilgili detaylı bilgileri içerecek şekilde hazırlanır. Öncelikle tetkikle ilgili tetkik metoduna karar verilir.
2. Tetkik, belirli bir siparişin takibi şeklinde olabilir (Baştan sona).
3. Tetkik, bitmiş üründen başa doğru olabilir (Sondan başa).



4. Tetkik, belli bölümde bütün faaliyetlerin incelenmesi şeklinde olabilir (Yatay tetkik).
5. Tetkik, belli bir problemi çözmek için tüm İhtimalleri araştırılması şeklinde yapılabilir(Kombinasyon).
6. Tetkik, planı ve amacı olmaksızın rast gele yürütülebilir (Serbest Yürütme/ Profesyonel Olmayan).



## d. Soru Listelerinin Hazırlanması

Tetkiklerde kullanılan soru listeleri

1. Tetkikin kapsamının belirlenmesi ve sürekliliğinin sağlanmasında tetkik görevlisine yardımcı olur,
2. Tetkik esnasında bilgiye dayalı sonuca erişilmesinde zaman kazandırır,
3. Hatırlatma aracıdır,
4. Kısa ve özlüdür,



5. Genel amaçlı soru listesi olabileceği gibi her bir saha için ayrı soru listesi de olabilir.
6. Tetkik görevlileri ve veya firmanın bu konuda eğitilmiş personeli tarafından hazırlanır.
7. Tetkikle ilgili tüm konuları kapsar.
8. Tetkikin amacı ve kapsamı göz önüne alınarak hazırlanmalı ve mümkün olduğunca tetkike ait sonuçları yansıtır nitelikte olmalıdır.



## Tetkik Görevlisinin Rolü:

### İç Tetkik Görevlisi:

1. Prosedür ve sistemlerin geliştirilmesinde yardımcıdır.
2. Sistemi iyi bilir ancak sınırlı yetkiye sahiptir
3. Kendi kuruluşu ile ilgili düzeltici önleyici faaliyetler için daha sağlıklı karar verir ve daha fazla özgürdür.

### Tetkik Görevlisinin Nitelikleri

1. Yasal şartlar konusunda bilgili olmalı,
2. Prosesi anlamalı ve analiz edebilmeli,
3. Proseslerin etkileşimlerini anlamalı, ekip çalışması yapabilmeli,
4. Gerektiğinde uzman bir kişi ekipte olmalı.





## İyi Bir Tetkik Görevlisinin Kişisel Nitelikleri:

**Objektiflik:** Tetkik görevlileri gerçek verileri tarafsız olarak değerlendirmek durumundadır,

**Naziklik:** Tetkik görevlisi bir ziyaretçi ve bir misafirdir. Tetkik görevlileri davranışlarında nezaket kurallarına uymalıdır,

**Pozitiflik:** Tetkik görevlisinin işi, yönetim sisteminin etkinliği ve uygunluğu hakkında değerlendirme yapmaktır. Tetkik görevlisinin görevi karşılaşılan durumlara olumlu yaklaşmaktır. Çünkü doğru tespit edilen her uygunsuzluk iyileştirme için bir fırsattır.



**Analitik Düşünme Yeteneği:** Tetkikçi sistemde bulunan herhangi bir uygunsuzluğun sistemin diğer unsurlarını nasıl etkilediğini kavrayabilmelidir. Ayrıca sistem elemanlarının birbiri ile ilişkilerini de kavrayabilmelidir. Tetkikçi sisteme geniş bir perspektiften bakabilmelidir,

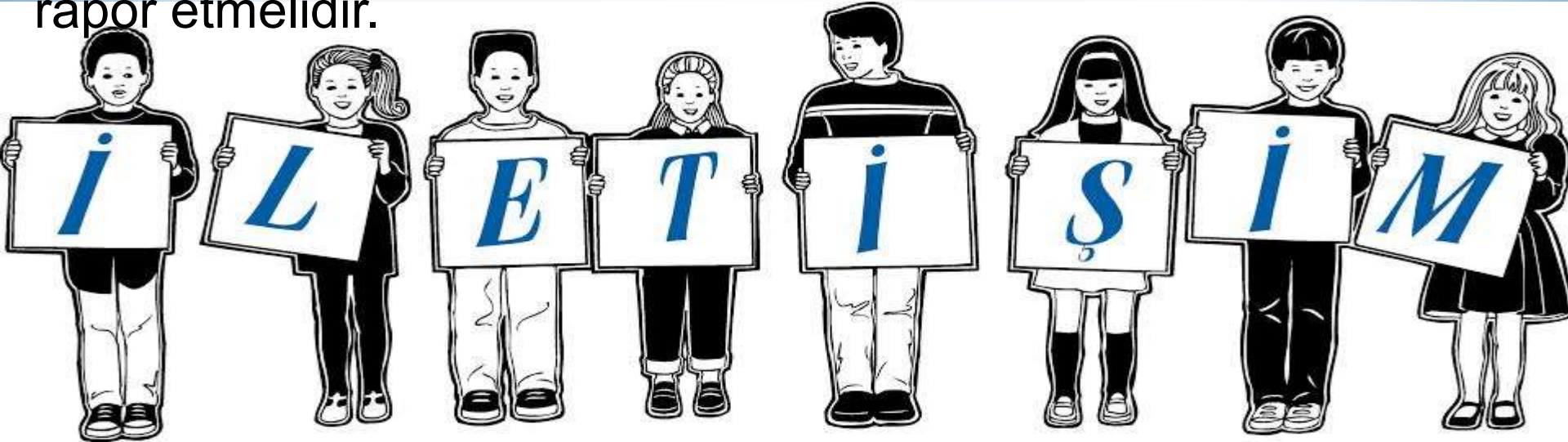
**Çalışkanlık:** Tetkik görevlileri zor çalışma koşullarına uyum sağlayabilmelidir.

**Zamana Uyuma:** Tetkik planına ve programdaki zamanlamaya uymak profesyonelliğin bir parçasıdır. Geç kalmak ve tetkik edilen tarafı bekletmek can sıkıcı olabilir.



**İletişim:** Tetkik işinin temelinde iletişim yatmaktadır. Bu nedenle iletişimi bozucu bazı davranışlardan kaçınmak gerekir (Siyaset, din, taraftarlık vb. konularda tartışmak). Tetkikçi iyi bir dinleyici olmalıdır. Diplomatik olmalıdır. İnsani ilişkilerde mesafeyi korumalıdır.

**Profesyonel Olmak:** Tetkik görevlilerinin kendilerine, işverenlerine, tetkik mesleğinin kendisine, meslektaşlarına ve tetkik edilen taraflara karşı çeşitli yükümlülükleri vardır. Bu nedenle tetkik görevlileri her zaman adil olmalı, herhangi bir korku veya iltimas yaratmaksızın buldukları her şeyi tam olarak rapor etmelidir.



**Hazırlıklı Olmak:** Tüm tetkik boyunca tetkik görevlilerinin tetkikin planlanmasından yürütülmesine, bulguların değerlendirmesinden raporlamasına kadar birçok konuda sorumlulukları vardır. Tüm bu işlemleri gerçekleştirebilmek için hazırlıklı olması gerekir.

**Prensip Sahibi Olmak:** Tetkik görevlileri kendi düşünceleri konusunda tamamen açık olmalıdır. Tetkik görevlileri güvenilir olmalıdır.



**Kararlı Olmak:** Tetkik görevlileri tetkikin hedeflerine ulaşmak için amaca yönelik olmalı ve kendi zihnindeki mevcut her tür şüpheyi çözmelidir.

**Faydalı Olmak:** Sistemin etkin ve aksayan yönlerinin ortaya çıkarılması, iyileştirme için fırsatları doğurur. Eğer tetkikçi birçok küçük ayrıntıyla uğraşmış ise herhangi bir fayda sağlamamış ve hayal kırıklığına yol açmış demektir.



## 2. Tetkikin Yürütülmesi

- a. Açılış toplantısı
- b. Tetkikin gerçekleştirilmesi
- c. Bulgularının gözden geçirilmesi ve raporlama

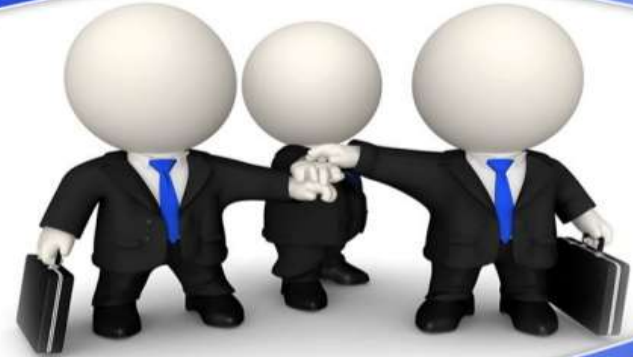
### a. Açılış Toplantısı

1. Tetkik öncesi yapılır. Profesyonel yaklaşım için, zamanında tüm tetkik ekibi aynı anda ilgili yere ulaşmalıdır.
2. Açılış Toplantısına tetkik edilecek faaliyetten sorumlu kişiler katılır ve 10-15 dakika sürer.
3. Toplantı gündemi, ekip lideri tarafından hazırlanır ve yönetilir.

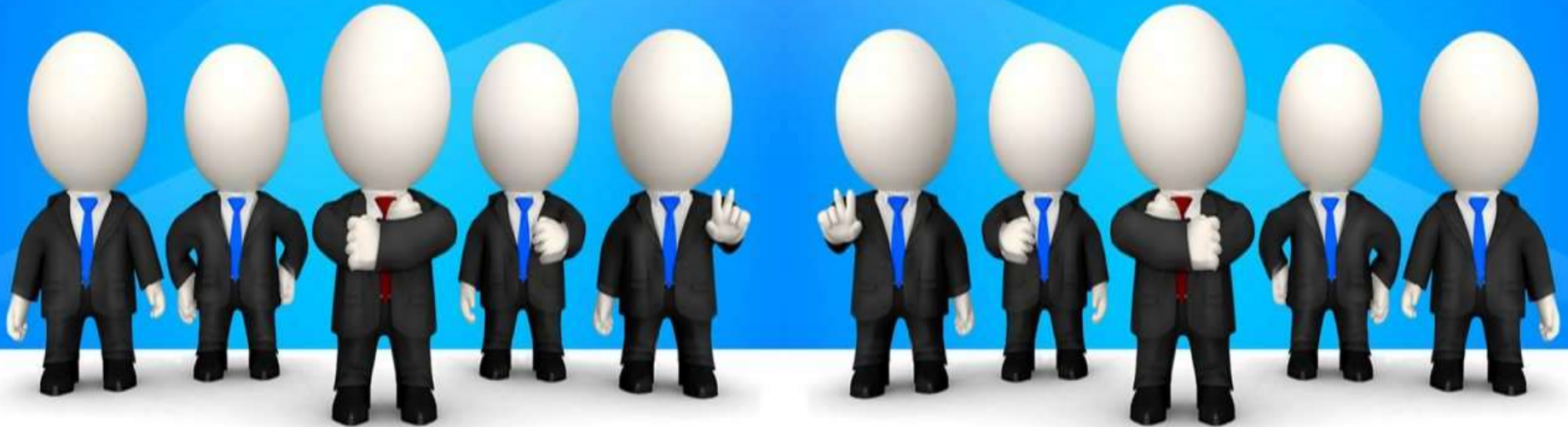


## b. Tetkikin Gerçekleştirilmesi

1. Tetkik edilecek faaliyetten sorumlu kişi ile doğrudan temasa geçilerek tetkike başlanır.
2. Tetkik görevlisi olarak görmek istediğinizi açıklayın,
3. Gerekiyorsa derinlemesine araştırın,
4. Bölüm sorumlularından bilgi alın, programın yürütülmesini kararlaştırın,
5. Gerekiyorsa diğer çalışanlarla görüşün,
6. Herhangi bir uygunsuzluk yok ise programa devam edin, örneklemenin yeterli olup olmadığına karar verin,
7. Konunun muhatabı ile tetkik yapın, ilgisiz kişilerle tetkik yapmayın,



8. Bir problemin varlığından şüphelenirseniz, derinlemesine araştırma yapın, ancak hangi bölümlere daha az zaman ayıracağınıza karar verin,
9. Objektif delillere ulaşıncaya çalışın,
10. Gözlemleri ve bulguları kayıt edin (Etiketler, imzalar vb.),
11. Açık anlaşılabilir sorular sorun,
12. Dokümanlardan, kayıtlardan ve soru listelerinden faydalanın,
13. Notlar alın,
14. Olayları gözlemleyin.





## Tetkikçi Bulgularının Gözden Geçirilmesi:

1. Notları değerlendirin ve karşılaştırın,
2. Uygunsuzlukları sıralayın,
3. Soru listelerini gözden geçirin,
4. Ele alınmayan alanlar varsa belirleyin.

## Uygunsuzlukların Değerlendirilmesi:

Uygunsuzlukların değerlendirilmesinde şu iki soru cevaplandırılmalıdır:

1. Uygunsuzluk oluşma sıklığı nedir (Uygunsuzluk sistematik midir)?
2. Eğer uygunsuzluk devam ederse, nelere yol açabilir.



## Uygunsuzluk Formunun Doldurulması:

Tetkik görevlilerinin, tespit edilen uygunsuzluklar konusunda uzlaşma sağlandığını belirtebilmesi için, uygunsuzluk rapor formunda tetkik edilenin imzasının alınması önemlidir. Ancak, imza alma işlemi kapanış toplantısı veya kapanış toplantısı öncesinde gerçekleştirilen değerlendirme toplantısında yapılmalıdır.

Uygunsuzluğu tanımlayan ifadelerin hem tetkikte bulunan, hem de bulunmayan kişiler için anlaşılır olması düzeltici faaliyetlerin yerine getirilmesi için önemlidir.



## Bir Uygunsuzluk Formu Aşağıdakileri İçermelidir;

1. Gerçeklerin ifade edilmesi: Sadece objektif deliller ifade edilmelidir ve bunlar anlaşılır biçimde tam olarak yazılmalıdır.
2. Tespit edildiği yer: Bulunan uygunsuzluğun nerede tespit edildiğinin formda tam olarak belirtilmesi gereklidir, aksi halde nerede tespit edildiği bilinmediği için tekrar ulaşılamaz ve düzeltici faaliyetin gerçekleştirilmesi zorlaşır.
3. Tespit edilen şey nedir: Kişilerin, bulunan uygunsuzluğun ne olduğunu anlamaları için uygunsuzluğun çok açık bir şekilde anlatımının yapılması gereklidir.



4. Niçin bir uygunsuzluktur: Anlatım, tam olarak hangi şartın ihlal edildiğini belirtmesi gereklidir.
5. Orada Kimler Mevcuttu: Anlatım çoğunlukla kişileri içermemelidir. Ancak, objektif delil bir beyana dayanıyor ise o zaman anlatımın ve ilgili kişi(1er)in açık hale getirilmesi gereklidir. İsimler değil iş unvanları kullanılmalıdır.



6. Yerel Terminoloji: Kuruluşlar çalıştıkları alanla ilgili olarak, belli faaliyetler, dokümanlar vb. gibi için kendine özgü terminoloji kullanırlar. Uygunsuzluğun net olarak anlaşılması için aynı terminolojinin kullanılması tavsiye edilir.
7. Düzeltici faaliyetin tanımlanması: Tetkik işleminden sonra tetkik edilen bölümden sorumlu kişinin, uygunsuzluğun tekrar etmemesi için yapılacak faaliyetleri açıkça tanımlanması gerekir.



### 3. Raporlama

Bir Tetkik Raporunda Aşağıdaki Hususlar Yer Almalıdır.

1. Tetkike referans dokümanlar,
2. Tetkik konuları, tetkik kapsamı, bulgular ve sonuçlar,
3. Amaç, kapsam,
4. Tetkik programı, (ekli olabilir)
5. Uygunsuzluk raporları,
6. Onay,
7. Tetkik sırasında görüşülen personelin adları,
8. Tetkik edilen hakkında detaylar,
9. Tetkik görevlilerinin adları,
10. Tetkik soru listesi, (ekli olabilir)
11. Öneriler,
12. Dağıtım alanları.



## Kapanış Toplantısı

Kapanış toplantısı, tetkik işleminin sonuç toplantısıdır ve tetkik işleminle ilgili bulguların ve sonuçların ekip tarafından tetkik edilene ve sorumlu kişilere resmen takdimidir.

**Amacı:** Uygunsuzlukları ve gözlemleri görüşerek yanlış anlamaları ortadan kaldırmaktır.



## Kapanış Toplantısına;

1. Tetkikçiler, varsa rehber ve gerektiğinde diğer yöneticiler katılır,
2. 20-25 dakika sürer,
3. Kısa bir teşekkür konuşması yapılır,
4. Uygunsuzluklar objektif delillerle açıklanır,
5. Tetkik sonuçları açıklanır,
6. Olumlu bulgular da ifade edilir.





Ekip lideri kapanış toplantısı için bir gündem hazırlayarak toplantıyı bu gündeme göre yürütür ve kontrol eder.

1. Katılımcılar,
2. Amaç/Kapsam,
3. Örneklem sunumu,
4. Anlaşma,
5. Açıklığa kavuşturma,
6. Teşekkürler,
7. Raporlandırma sistemi,
8. Özetleme,
9. Öneriler.



**SUNUMU ETKİN BİR ŞEKİLDE DİNLEYİP  
İTERAKTİF/ETKİLEŞİMLİ BİR EĞİTİM ORTAMINA  
YARDIMCI OLDUĞUNUZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM**  
**EĞİTMEN: MUZAFFER CANTÜRK**

