



➤ ISO 9001 Beyaz bülten  
Değişiklikleri anlamak  
Yaklaşan değişim

**bsi.**

mükemmelliği alışkanlığa dönüştür...™

# Bir bakışta ISO 9001

## ISO 9001 nasıl çalışır?

ISO 9001, organizasyonların tüm tip ve boyutlarına uygulanabilir ve organizasyonun, anlaşılma ve müşterilerin gereksinimlerini karşılamaya odaklanmasını sağlamak amacıyla, sistemleri ve prosesleri devreye sokmalarına yardım eder. Bunu yapmak için organizasyonun, müşteri memnuniyeti üzerinde bir etkisi olabilecek bu iş süreçlerini tanımlamasını, yönetmesini, kontrol etmesini ve geliştirmesini gerektirir.

## ISO 9001'in yapısı hakkında daha fazlası

Kalite Yönetimi için uluslararası bilinen bir standart olarak ISO 9001, Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) yaklaşımı üzerine kurulur. Bu, tüm ISO yönetim sistem standartlarının çalıştırma ilkesidir.

Kalite yönetimi kapsamına konulduğunda, PUKÖ yaklaşımı aşağıdaki gibi çalışır:

- **Planla.** İş ortamınızı ve müşteri gereksinimlerini anlayın ve bunların organizasyonunuzu nasıl etkilediğini tanımlayın. Müşteri memnuniyetini geliştirmek için, - tümü şirketinizin politikası ile aynı doğrultuda olan - amaçlarınızı, hedeflerinizi ve faaliyet planlarınızı tanımlayın.
- **Uygula.** Kalite ve yönetim faaliyet planlarınızı uygulayın.
- **Kontrol Et.** Şirketinizin amaçlarına karşı süreçlerinizi ve işlemlerinizi izleyin ve ölçün ve sonuçları rapor edin.
- **Önlem Al.** Süregiden bir temel üzerinde, müşteri memnuniyeti performansınızı geliştirmek için önlem alın.

## ➤ ISO 9001:2015'in organizasyonlar üzerindeki etkisi

Önemli bir etkisi olacağıni düşündüğümüz 3 anahtar alan bulunmaktadır:

Müşterilerimizin birçoğu, bir organizasyonun, iş stratejilerine dayandırıldıklarında standartların daha iyi gerçekleştiğini ve bu nedenle üst düzey yönetimin bunların yerleştirilmesindeki rolünün anahtar olduğunu onaylar. Bu, yeni standartta ilk anahtar değişikliktir. Amaçlar ve hedef belirleme üzerinde daha büyük vurgu

– yeni standardın Liderliği, düşüncesinin merkezine yerleştirmesini sağlar.

İkinci olarak bu, tamamen bütünleşme hakkındadır, yeni bir yüksek seviye yapısı, değişen standartların birbirini desteklemesini sağlamak için uygulanmaktadır. Gelecek standartlar, bunların yapısı içinde uyumlu olacaktır ve bağlantılı süreçler ve değer ve verimliliği ileten faaliyetler ile

sonuçlanarak, ISO 9001'e daha iyi bütünleştirilir.

Ve üçüncü olarak, işinizde değişimin yönetilmesi, organizasyonunuzun müşteri gereksinimlerini karşılayabilmesi ve koruyucu bir yaklaşım almasını etkileyebilecek zorlukların ve risklerin anlaşılması hakkındadır.

## ISO 9001'den kimler yararlanabilir?

### ISO 9001'a yeni organizasyonlar

Yeni versiyon, hem dil hem içerik açısından hizmet organizasyonları ile daha uyumludur. Risk ve fırsat yönetimi üzerinde daha büyük bir vurgu ile, bunun yaklaşımı, birçok üst düzey yöneticinin mevcut düşünmesi ile aynı doğrultudadır.

Başlangıçta, gelişimin ilk aşamaları esnasında – 'ürünler' teriminin 'eşyalar' olması için değiştirileceğini not etmek ilginçtir, fakat değiştirilmemiştir. 'Ürünler ve Hizmetler' olarak korunmuştur.

### Hali hazırda belgelendirilen organizasyonlar

Belgelendirilen birçok organizasyon, bunun daha az kuralcı gereksinimleri olmasını takdir edecektir.

Hatırlayın – bu versiyon HİÇBİR prosedür sormaz veya gerektirmez – ANCAK sizden kontrol sağlamanızı ister. Alanları tanımladığınızı ve sonuçları kontrol edebildiğinizi göstermeniz gerekir. Bunu nasıl yaptığınızı, size bağlıdır.

Revizyonun anahtar amaçlarından biri, çoklu yönetim sistem standartları kullanarak, organizasyonların bütünleştirilmiş bir iş yönetim sistemi geliştirmesini sağlamaktır. Tüm yönetim sistem standartlarının ilerlemesi, daha kolay bütünleşme ve geliştirilmiş yönetim sağlayarak, ISO 9001'e benzer bir yapıya sahip olacaktır.

Tüm organizasyonlar için bu, yaklaşımınızı gözden geçirmek, yönetim ile bağ kurmak ve tüm işinizin ve kalite hedeflerinizin başarısına dayanan ve bunu destekleyen bir sistemi iletmek için bir fırsattır.

## ➤ ISO 9001 neden deęiřiyor ?

Tüm ISO yönetim sistem standartları, bunların yazıldığı kurallar altında düzenli bir incelemeye tabi tutulur. Önemli bir kullanıcı anketinin akabinde, ISO 9001'den sorumlu ISO Komitesi, bir incelemenin uygun olduğuna karar vermiştir ve bugünün piyasasında geçerliliğini korumak için aşağıdaki hedefleri oluşturmuştur:

- Diğer yönetim sistemleri ile bütünleşmek
- Organizasyonel yönetime bütünleştirilmiş bir yaklaşım sağlamak

- Önümüzdeki 10 yıl için uyumlu bir altyapı sağlamak
- Organizasyonların çalıştığı giderek kompleks ortamlar yansıtmak
- Yeni standartların tüm potansiyel kullanıcı gruplarının ihtiyaçlarını yansıtmalarını sağlamak
- Bir organizasyonun müşterilerini memnun edebilmesini geliştirmek.

## ➤ ISO 9001: 2015

ISO 9001:2015, tüm yönetim sistemlerine ortak bir çerçeve getiren yeni yüksek seviye yapısı (HLS) – Annex SL'ye dayandırılacaktır. Bu, uyumun korunmasına, farklı yönetim sistemlerinin hizalanmasına, alt-maddelerin üst düzey yapıya karşı önerilmesine ve tüm standartlar boyunca ortak bir dil uygulanmasına yardım eder. PDCA yaklaşımına bağlı olarak, ISO 9001:2015, bu yapıyı takip edecektir.

Uygulamadaki yeni standart ile organizasyonlar, kalite yönetim sistemlerini çekirdek iş süreçlerine bütünleştirilmesini ve üst düzey yönetimden daha çok katılım almasını daha kolay bulacaktır.

Madde 0:	Giriř
Madde 1:	Kapsam
Madde 2:	Normatif referanslar
Madde 3:	Terimler ve tanımlar
Madde 4:	Organizasyonun baęlamı
Madde 5:	Liderlik
Madde 6:	Planlama
Madde 7:	Destek
Madde 8:	Çalıştırma
Madde 9:	Performans deęerlendirme
Madde 10:	Geliştirme

## ➤ Önerilen önemli değişiklikler nedir?

Mayıs 2014'te yayınlanan Taslak Uluslararası Standardı'na bağlı 2015 için önerilen standartta anahtar değişiklikler şunlardır:

- Liderlik üzerine vurgu
- Risk yönetimi üzerine odaklanma
- Hedefler, ölçüm ve deęişiklik üzerine vurgu
- İletişim ve farkındalık
- Daha az kuralcı gereksinimler.

### Liderlik ve iş bağlamı

İlk olarak organizasyon, amacına uygun iç ve dış meseleleri, yani hem içerde hem dışarıda, organizasyonun yaptığı şey üzerinde bir etkisi olan veya bunun yönetim sisteminin istenen sonucunu (sonuçlarını) elde edebilmesini etkileyecek uygun konuların ne olduğunu, belirleyecektir. 'Mesele' teriminin, sadece, önceki standartlarda önleyici faaliyetin konusu olabilecek problemleri kapsamadığı, aynı zamanda, organizasyonun yönetim sistemi için kurabileceği herhangi bir piyasa güvencesi yönetim hedefleri gibi yönetim sistemleri için bahsedilecek önemli başlıkları da kapsadığı not edilmelidir.

Bu, üst düzey yöneticilerin, daha geniş bir iş çevresi, sosyal, kültürel ve düzenleyici çevre anlayışını gösterebilmeye ve organizasyonun müşteri gereksinimlerini karşılayabilmesine nasıl etki ettiğini veya edebildiğini göstermeye ihtiyacı olduğu anlamına gelir. Aynı bağlamda, organizasyonun iç güçlerinin ve zayıflıklarının bir idrakına sahip olmalıdır ve bunların ürünlerini veya hizmetlerini iletebilmeleri üzerinde nasıl etkisi olabileceğini bilmelidir. Bu, süreçler için belirli sorumlulukların paylaşılmasına ve her süreç ile bağdaştırılan anahtar risklerin kavranmasının gösterilmesine ve riski yönetmek, azaltmak veya aktarmak için alınan yaklaşıma olan şimdiki ihtiyaç dahil, iş süreç yönetimi konseptini güçlendirecektir.

Üst düzey yönetim řu anda, yönetim sistemi içinde daha büyük bir katılıma sahiptir. Yönetim sisteminin gereksinimlerinin, organizasyonun süreçlerine birleştirildiğinden ve politikanın ve hedeflerin, organizasyonun stratejik doğrultusu ile uygun olduğundan emin olmalıdırlar.

# ➤ Önerilen önemli değişiklikler nelerdir?

## Risk yönetimi üzerine odaklanma

Üst düzey yönetim, iş risklerinin bir anlayışını ve bunların nasıl müşteri gereksinimlerini karşılayabilmesi üzerinde nasıl etkisi olabildiğini gösterebilmelidir. Etkili bir risk yönetim süreci, yeni versiyona başarılı belgelendirme için kritik olacaktır.

Yönetim sisteminin, istenen sonuçlarını elde edebildiğinden ve devam eden gelişimi elde edebildiğinden emin olmalıdır. **Madde 6.1 Riskler ve fırsatlardan bahseden faaliyetler**, bunun kapsandığı ve risk yönetiminin 'ne, kim, nasıl ve ne zaman'ını bahsettiği yerdir.

Organizasyon, bu risklerden ve fırsatlardan, faaliyetlerin nasıl yönetim sistem süreçlerine birleştireceğinden ve uygulayacağından ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendireceğinden bahsedecek faaliyetler planlamalıdır.

Bu nedenle risk, önleyici faaliyetin yerini değiştirir. Riskin ortaya çıktığı yeri tanımlamaya ve kontrollerin bunu yönetmek için uygulamada olduğundan emin olmaya ihtiyacınız olacaktır. Riskin, 'beklenen bir sonuç üzerinde belirsizlik etkisi' olarak tanımlandığını ve yeni standardın risk-bazlı düşünmeyi başından sonuna kadar daha açık hale getirdiğini unutmayın.

## Hedefler ve ölçüm

Kalite hedefleri hakkındaki gereksinimler ayrıca daha da detaylandırılmıştır. Bunlar, kalite politikası ile uyumlu, (eğer uygulanabilirse) ölçülebilir, izlenebilir, aktarılabilen ve uygun olarak güncellenebilir olmalıdır. Ayrıca, uygun işlevlerde ve seviyelerde kurulabilmelidirler.

Hedefler, bunların nasıl elde edilebileceğinin yanı sıra sonuçların nasıl değerlendirilebileceği üzerinde planları içermelidir. Organizasyon, hedeflerin aktarımından kimin sorumlu olacağını, neyin yapılması gerektiğini ve ne zamanda kadar yapılması gerektiğini belirlemelidir.

Bu nedenle, kalite hedeflerini oluştururken, bunları nasıl elde edeceğinizi göstermeniz gerektiğini unutmayın.

Ve hedeflerin (elde edilecek sonuçların) – teknik, stratejik veya operasyonel olabildiğini unutmayın.

## İletişim ve farkındalık

**Madde 7.3 Farkındalık**, artık kendi başına bir maddedir: bir organizasyonun kontrolü altında çalışan insanlar, kalite politikası, hedefler, onların QMS'ye katkıları, uyumsuzluk içerme vb'nin farkında olmalıdır. Herkesin yönetim sistemi gereksinimlerine uygun olmayan sonuçlarını bilmesini sağlamak için farkındalık üzerine artan bir vurgu vardır.

**Madde 7.4 İletişim'e** yol açan - iç ve dış iletişimin artık bir gereksinim olmasıdır. Ne/kim/ne zaman ve nasıl iletişim kurduğunuz, sizin vereceğiniz bir karar. İletişim, hem iç hem dış ilgili taraflar için önemlidir ve bir organizasyon, bir iletişim planı geliştirmelidir. Kimin iletişimi sahipleneceğine karar vermek ve onların, uygun otoriteye, yeteneklere ve bilgiye sahip olmasını sağlamak önemlidir.

İletişim planı, brifingleri, toplantıları, seminerleri, konferansları ve haber bültenlerini içeren çeşitli ortamları bulundurabilir.

## Daha az kuralcı gereksinimler

Birçoğu, standardın yeni versiyonunun, süreçler için gereksinimi olmadığı fakat dokümantasyon için gereksinimlerinin olduğu gerçeğinden oluşturulacaktır. **Madde 7.5 Belgeye Dayalı Bilgi**, belgeye dayalı bilgi ile ilgilenir be üç alt maddeye ayrılır – genel, yaratıcı ve güncelleyen ve kontrol.

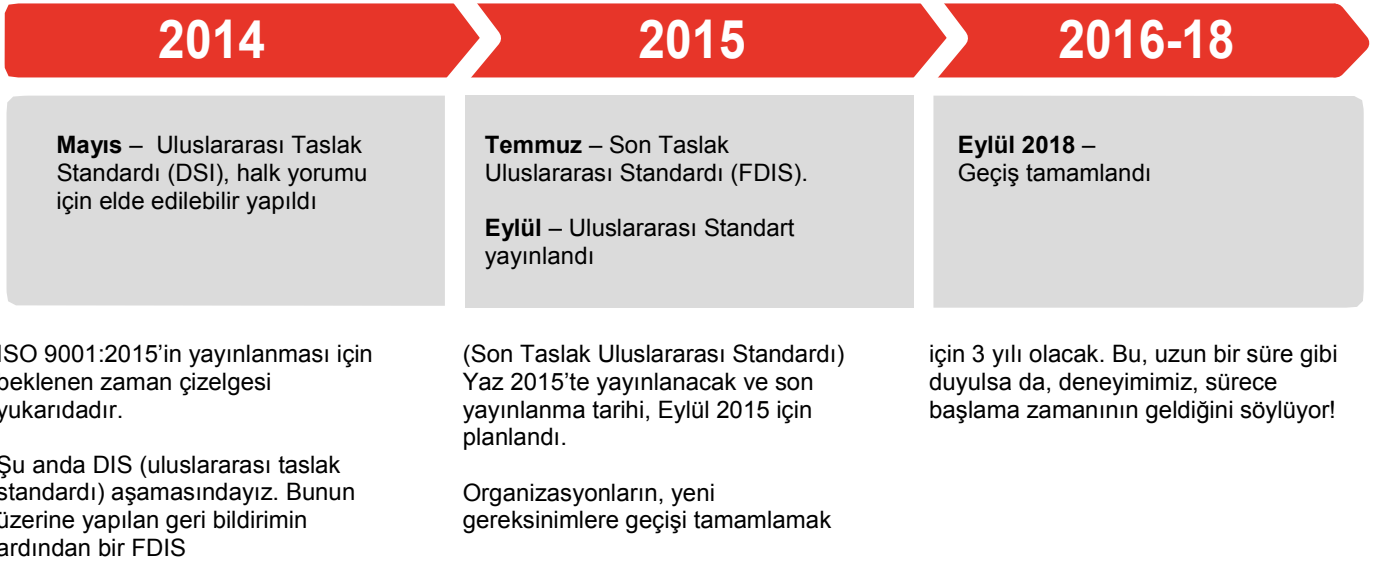
Organizasyon, hangi bilgiyi korumak istediklerine, bunların nasıl güncellendiklerine ve kontrol edildiklerine ve yeteri kadar koruduklarına karar vermelidir.

**Madde 8 Çalıştırma** şunları içerir:

- Müşteri iletişimine yönelik gereksinimler (ürünler hakkında bilgiden sözleşmelere ve faturalamaya kadar)
- Tasarım ve gelişim değişikliklerinin gözden geçirilmesi
- Dış tedarikçiler için bilgi
- Tanımlama ve izlenebilirlik
- Operasyonel kontrollerin artık bir parçası olan hizmetlerin ve ürünlerin piyasaya çıkarılması
- Uygun olmayan süreçler, verim ve ürün ve hizmetler

Hepsi, bunların kontrol edilmesi için bir gereksinimi belirtir ve siz, bu gereksinimlerin organizasyonunuz içinde en iyi nasıl uygulanabileceğini düşünmelisiniz.

# ➤ Revizyon ve geçiş zaman çizelgesi



## ➤ Buradan nereye?

### Satın Alma Taslağı

Bunu henüz yapmadıysanız, BSI çevrimiçi mağazasından elde edilebilen taslağın bir kopyasını satın alarak, hazırlanmaya başlamanızı öneririz.

### Eğitim Fırsatları

Son teslim tarihi öncesinde süreci tamamlamak için bol zamana sahip olma umuduyla, müşterilerimizi geçiş sürecine mümkün olduğu kadar kısa zamanda başlamaları için cesaretlendiriyor olacağız.

Şimdi, işinizde revizyon hakkında konuşmaya ve geçişin farkında olması ya da içinde olması gerekenleri eğitmeye başlamak için iyi bir zaman – kimin eğitime ihtiyaç duyabileceği hakkında düşünmeye başlamayı isteyebilirsiniz – örneğin, süreç veya iç denetleme uygulamasına katılan herhangi biri olabilir.

FDIS'nin yayınlanmasını takiben, çeşitli eğitim kursları öneriyor olacağız. Bunlar, hem gereksinimlerin eğitimini, hem de baş denetçi geçiş eğitimini içerir. Aynı zamanda, neyi standartta liderlik üzerine yapılan bu vurgu ile, işletmelerin yeni revizyondaki liderliğin önemini ve ne hazırlamaları gerektiğini anlamalarına yardım etmek için, üst düzey yönetim seminerleri öneriyoruz.

Bu eğitim kurslarının bazıları, hemen rezervasyon için uygundur ve hepsi, BSI web sitesinde duyurulacaktır, bu nedenle lütfen kontrol etmeye devam edin.

Ve, müşteri ilişkileri yöneticinizle konuşmayı unutmayın – bu sene, sizi geçiş süresince destekleyecek tüm bilgiye sahip olmalarını sağlamak için, müşteri ilişkileri yöneticisi eğitimimizi %25 artırıyoruz.

Müşterilerimizin nasıl ilerleme kaydettiğini izlemek için ve eğitime ve materyallerin desteklenmesine olan ihtiyacı analiz etmek için, müşterilerimizle yakından çalışıyor olacağız.

Ve ayrıca, BSI'ye özgü olan şey – geçişe geçme zamanınız geldiğinde, size, BSI değerlendirmeniz sırasında ortaya çıkan Uyumsuzluk faaliyetlerinin daha iyi bir görünürlüğü verecek olan Müşteri Portalı'mıza erişiminiz olacak. Bu aynı zamanda size, yönetim sistemleriniz yoluyla performansınızı ilerletmenize yardımcı olarak, BSI Müşteri İlişkileri Yöneticiniz ile daha iyi bir iletişim ve daha çok bilgi verecektir. Bu, belgelendirme hizmetlerinizin bir parçası olarak temin edilecektir ve bu nedenle ek bir ücret ödenmeden yapılacaktır.

Biz aynı zamanda, geçiş faaliyetlerinde müşterileri destekleyecek İş Geliştirme Yazılımımızda birçok başvuruyu geliştirme sürecindeyiz. Bu size, denetleme yönetimi, doküman kontrolü, düzeltici faaliyet yönetimi ve risk yönetimini destekleyecek araçlar sunacaktır.

Daha fazla bilgi için  
Web sitemizi ziyaret edin:

[bsigroup.com/tr](http://bsigroup.com/tr)