



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ, KAPSAM	4
2. SORUMLULAR	4
3. KISALTMA VE TANIMLAR	4
3.1. Kısaltmalar	4
4. TANIMLAMALAR	4
5. UYGULAMALAR	6
5.1. Teklif ve Müracaat	6
5.2. Teklif ve Müracaatın Gözden Geçirilmesi	7
5.3. Tetkik (Denetim) Programı	8
5.4. Tetkik (Denetim) Zamanlarının Belirlenmesi	9
5.5. Çoklu Saha Örneklemesi	10
5.6. Denetim Ekibinin Seçimi ve Görevlendirilmesi	10
5.7. Tetkiklerin (Denetimlerin) Planlaması	11
5.8. Kuruluşun Yönetim Sisteminin Denetlenmesi	13
5.9. Uygunsuzlukların Sebeplerinin Analizi	20
5.10. Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetlerin Etkinliği	20
6. BELGELENDİRME KARARI	21
6.1. Karar Vermeden Önce Yapılacak İşler	22
6.2. İlk Belgelendirme Kararı	22
6.3. Belgelendirmenin Sürdürülmesi	22
6.4. Gözetim Denetimleri	23
6.5. Belge Yenileme Denetimi	25
6.6. Entegre Denetim (Birleşik Tetkikler)	26
6.7. Takip Denetimi	27
6.8. Kapsam Değişikliği Denetimi	28
6.9. Adres Değişikliği Denetimi	29
6.10. Transfer Denetimi	29
7. ÖZEL DENETİMLER	31
8. BELGENİN YAYINLANMASI	32
8.1. Belgenin Kullanımı	33
8.2. Belgenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi veya Kapsamının Daraltılması	34
8.3. Belge İptali	35
8.4. Belgeli Kuruluşun Yükümlülükleri	35
8.5. BVA' nın Yükümlülükleri	37
8.6. BVA' ya Yapılan İtirazlar ve Değerlendirilmesi	38
8.7. Şikâyetler	39
8.8. Sözleşmenin İptali ve Belgenin Geri Alınması	40
8.9. Belgenin Yanıltıcı ve Haksız Kullanımı	41
8.10. Taşeron verme	41
9. İLGİLİ DOKÜMANLAR	41

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

REVİZYON TAKİP SAYFASI

Sıra No.	Madde no.	Revizyon Açıklaması	Sayfa Numaraları	Rev.no	Tarihi
1	4.5 4.12 4.1 4.4.2	Karar alma sürecinin ayrıntılandırılması Belgenin geri çekilme şartları Yasal şartlar Yasal Şartların doğrulanması	13/20 19/20 03/20 06/20	01	16.03.2010
2	4.3 4.4.8 4.8 4.9	Çok şubeli kuruluşlar, Kapsam genişletme, Askıya alma şartları, Belge iptali	04/20 10/20 14/21 15/21	02	20.05.2010
3	4.4.9	Ek şube belgelendirilmesi	11/22	03	05.07.2010
4	4.4.11	Özel denetimler-taşeron dnt.	13/22	03	05.07.2010
5	3.1	Tanım eklenmesi (EYS,BGYS)	3/22	03	05.07.2010
6	4.4.2 4.4.3 4.4.11 4.8 4.9	Türkak denetim sonucu yapılan değişiklikler	5/22 7/22 13/22 15/22 16/22	04	23.08.2010
7	4.4.5 4.4.7 4.8	Gözetim Denetimi Yenileme Denetimi Belgenin askıya alınması	08/22 10/22 15/22	05	28.01.2011
8	4.4.3 4.4.5	Aşama II Denetim Gözetim Denetimi	07/22 09/22	06	03.01.2012
9	4.1	Teklif Ve müracaat	03,04/22	07	16.01.2013
10	4.8	Belgenin askıya alınması	16/22	08	08.02.2013
11	4.2	FPHF-02.03 "Tetkik Ekibi Atama Bildirim Formu" ilave edildi	05/22	09	03.01.2014
12	3.4.10	Transfer denetiminin eklenmesi		10	16.06.2014
13	3.4.3 3.4.7 3.4.8 3.4.9. 3.4.10 3.6	Transfer denetiminin detaylıca açıklanmasının ve belge üzerindeki tarihlemenin detaylıca eklenmesi.		11	30.06.2014
14	3.7	Son paragraph eklenmiştir.	17/25	12	10.07.2014
15	3.8	f) maddesi değiştirildi (İlk gözetim tetkiki tarihini; Aşama 2 tetkikinin son gününden itibaren 12 Aylık süreyi geçmesi,) ek olarak 11 adet madde ilave edildi	17,18/25	12	10.07.2014
16	3.4.7	Belge yenileme denetimlerinin	11,12/26	13	18.03.2015
HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN			
Yönetim Temsilcisi		Genel Müdür			



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

		belgenin bitmeden önce ne kadar süre içinde planlanacağına yönelik tanımlama yapılmıştır.			
17	3.4.4	Entegre Denetim maddesi içeriği MD11 2013 revizyonuna uygun hale getirildi	9,10/27	13	18.03.2015
18	3.3,3.4.3-3.4.5-	Prosedürde ilgili maddelerde eklemeler yapılmıştır.	6/28	14	13.06.2016
19	Tüm maddeler	ISO 17021-1:2015 revizyonu yapılmıştır. Doküman kodu değişmiştir.	Tüm sayfalar	15	01.12.2016
20	Madde 4.2/4.4/7	www.turkak.org.tr adresinden TBDS girişinin nasıl yapılacağına tanımlanması	9/11/38	16	03.03.2017
21	Genel	Format değişikliği ve değişen form isimlerinin prosedürde düzenlemesi yapılmıştır.	Tüm sayfalar	17	24.07.2017
22	Genel	İmla hataları ve değişen form isimlerinin yansıtılması	Tüm Sayfalar	18	30.03.2018
23	6.10 8	Belge Bilgileri TBDS'ye Belge Girişinin Yapılması	32 33	19	14.01.2019
24	6	Belgelendirme Kararı	21	20	10.07.2019
25	Madde 8.11	Akreditasyonumuzda Askı ve İptal Durumu	41	21	03.03.2020
26	4/5.8	Uzaktan Denetimin Dahil Edilmesi	5/14	22	27.03.2020
27	7	Özel Denetimler/Türkak Tanık Denetimi	33	23	29.12.2020
28	6.8	Kapsam Değişikliği Denetimi detaylandırılması.	28	24	11.01.2021
29	6.9	Adres Değişikliği Denetimi detaylandırılması.	29	24	11.01.2021
30	6.10	Transfer Denetimi detaylandırılması.	30	24	11.01.2021
31	5.10	Düzeltilici Faaliyet tanımlamalarının detaylandırılması	20	25	01.11.2021

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ, KAPSAM

Bu prosedür, BVA tarafından ISO/IEC 17021-1, ISO 17021-2, ISO 17021-3 ve ilgili standartlara, ilgili rehberlere, Akreditasyon kurumları kurallarına IAF ve EA dokümanları kuralları çerçevesinde kuruluşların Yönetim Sistemlerinin ilgili standart varsa kılavuz, teknik spesifikasyon şartlarına göre değerlendirilerek uygunluğunun belgelendirilmesi faaliyetinin yürütülmesi amacıyla hazırlanmıştır. Kalite, Çevre Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi için teklif ve müracaat şartlarını, sistemin değerlendirilmesi ve belge verilmesi esaslarını, belge kullanımı ve mali konular ile ilgili yükümlülükleri, belge verilmesinden sonra yapılacak denetimleri, uygulanacak kuralları ve askı/fesih halinde yapılacak işlemleri kapsar.

2. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Sistem Belgelendirme Müdürü, Şikâyet ve İtiraz Komitesi, Genel Müdür, Denetim Ekibi, Sistem Belgelendirme Müdürü ve Kuruluş sorumludur.

3. KISALTMA ve TANIMLAR

3.1. Kısaltmalar

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

ÇYS: Çevre Yönetim Sistemi

OHSAS: İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

EYS: Enerji Yönetim Sistemi

BGYS: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

GGYS: Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirilmesi

EPS: Efektif Personel (çalışan) Sayısı

TBDS: TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemi

4. Tanımlamalar

Logo: Sistem Belgelendirme sembollerini ifade eder.

Sistem Belgesi: Kuruluş ve BVA arasında yapılan sözleşme çerçevesinde BVA tarafından kuruluş adına düzenlenen, kuruluşun başvuruya esas olan yönetim sisteminin incelenerek, ilgili yönetim sistemi standardına uygun bulunduğunu gösteren, geçerlilik süresi **üç yıl** olan belgedir.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Yönetim Sistemi Belgelendirme Programı: Aynı belirli şartlar, belirli kurallar ve proseslerin uygulandığı yönetim sistemleri ile ilgili uygunluk değerlendirme sistemidir.

Müşteri Kuruluş: Bir yönetim sistemini işleten tüzel kişilik veya bir tüzel kişiliğın tanımlı birimi.

Daimi Saha: Bir müşteri kuruluşun sürekli olacak şekilde çalışma gerçekleştirdiğı veya bir hizmet sağladığı yer (fiziksel veya sanal)

Sanal (Virtual) Saha: Bir müşteri kuruluşun prosesleri yürütmek için kişilerin fiziksel alanlara bağı kalmadan online bir çevre kullanarak çalışma gerçekleştirdiğı veya bir hizmet sağladığı sanal yer.

Geçici Saha: Bir müşteri kuruluşun sınırlı bir süre için çalışma gerçekleştirdiğı veya bir hizmet sağladığı ve daimi bir saha olması amaçlanmayan yer.

Uzaktan Denetim: Uzaktan yönetim sistemi denetimi, elektronik iletişim araçlarını kullanarak denetim kanıtı toplamak için elektronik araçların kullanıldığı denetimlerdir. Uzaktan denetim uzaktaki firmaya denetim amaçlı ziyaret gerçekleştirilmeden denetimin uzaktan yapılması anlamına gelmektedir.

Denetim (Tetkik) Zamanı: Müşteri organizasyonun yönetim sisteminin tam ve etkin bir tetkikinin planlanması ve icra edilmesi için gerek duyulan zaman. Denetim öncesi saha dışındaki (off-site) harcanan (planlama, doküman gözden geçirme, müşteri firma personeli ile yapılan görüşmeler) ile Müşterinin adresinde, yerinde (fiziksel veya sanal) Sahada (on-site) harcanan toplam zamanı ve rapor yazımı için harcanan süreyi kapsar.

Denetim (Tetkik) Süresi: Tetkik zamanının açılış toplantısı itibari ile başlayan kapanış toplantısı dahil tetkik faaliyetlerinin yapılması için harcanan kısmı. Aşama 1 ve Aşama 2 denetimlerinin tamamını kapsar.

Denetim (Tetkik) Gün: Yerel yasalara göre öğle yemeğinde harcanan süreler dahil veya hariç, normal şartlarda 8 saatlik bir tetkik gün süresidir.

Efektif Personel (çalışan) Sayısı: Her bir vardiyadaki çalışanlar da dahil belge kapsamı içinde çalışan bütün tam zamanlı personel sayısıdır. Tetkik sırasında / tarihinde hazır bulunacak olan belgelendirme kapsamına dahil edildiğinde daimi olmayan (mevsimsel, geçici, taşeron veya sözleşmeli personel)(örneğin yüklenici)

Risk Kategorisi (KYS için): KYS için MD 5 dokümanındaki hükümler, müşteri kuruluşun ürün veya hizmetlerinin başarısızlığının ortaya çıkardığı risklere bağı olarak 3 kategoriye dayanmaktadır. Bu kategoriler yüksek, orta veya düşük risk olarak değerlendirilebilir. Yüksek risk faaliyetleri (nükleer, medikal, farmasötik, gıda, inşaat) normalde daha fazla tetkik zamanı gerektirir. Orta risk faaliyetleri (ör: basit imalat) etkin bir tetkiki yürütmek için ortalama zaman ve düşük risk faaliyetleri için daha az zaman gerekebilir.

Karmaşıklık Kategorisi (ÇYS için): Temel olarak tetkik zamanını etkileyen, organizasyonun çevre boyutlarının ağırlığı, sayısı ve mahiyeti itibariyle 5 temel karmaşıklık kategorisi vardır.

Gözlem (Tavsiye):Denetim Ekibinin bir sonraki denetime de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas Yönetim Sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz yazılı görüşlerdir.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Uygunsuzluk: Yasal ve kabul edilebilir müşteri isteklerine, dokümanter edilmiş sisteme, hizmet kapsamımızla ilgili uluslararası kurallara ve akreditasyon kuruluşu genel şartlarına uymayan, aykırı düşen her türlü olumsuzluk durumudur.

Büyük Uygunsuzluk (Majör):Yönetim sisteminin istenen sonuçlara erişim kabiliyetini etkileyen uygunsuzluk; Standardın uygulanabilir koşullarının uygulanması ve korunmasında objektif delillere dayalı, önemli hatalar ve eksikliklerdir. Bu unsurlar yönetim sisteminin bazı unsurlarının (örneğin: organizasyonun kalite politikası ve hedefleri, ürün/ proses şartları vs.) düzgün işleminde önemli şüpheler uyandırabilir. Aynı bir standart şartı veya aynı hususla ilgili belli sayıda küçük uygunsuzluğun tespit edilmesi ve bunun sistematik bir hataya işaret etmesi.

Küçük Uygunsuzluk (Minör):Yönetim sisteminin istenen sonuçlara erişim kabiliyetini etkilemeyen uygunsuzluk. Müşterinin kendi yönetim sisteminde araştırması gereken ve düzeltici faaliyet açması gereken; potansiyel (olası) ya da var olan küçük uygunsuzluklar.

Düzeltilici Faaliyet: Uygulamada aksaklığa neden olan uygunsuzlukların giderilmesi için yapılan çalışmalar ve etkinliklerdir.

TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemi (TBDS): uygunluk değerlendirme kuruluşlarından hizmet alan müşterilere verilen veya verilecek olan deney/kalibrasyon/muayene hizmetleri ile ürün/yönetim sistemi/personel belgelendirmelerine ilişkin bazı kayıt ve bilgilerin (başvuru, değerlendirme/sertifika, kapsam, tetkik, test/kalibrasyon, muayene vb.) girildiği TÜRKAK hizmet platformudur.

5. UYGULAMALAR

5.1. Teklif ve Müracaat

Teklif isteyen kuruluşun, “**Teklif Talep Formu**”nu kuruluşun gerçek durumunu gösterecek şekilde doğru ve eksiksiz olarak doldurması sağlanır.

Müşteri uygulamakla yükümlü olduğu yasal şartları başvuru formunda bildirmekle sorumludur. Bu sorumluluk “**Belgelendirme Hizmetleri için Genel Kural ve Şartlar**” dokümanında ve diğer ilgili dokümanlarda belirtilir.

“**Teklif Talep Formu**”nda aşağıdakiler kontrol edilir;

- ✓ Teklif hazırlanması için gerekli olan bilgilerin tamamını içerip içermediği,
- ✓ Ek bilgiye gerek olup olmadığı,
- ✓ Belgelendirme ile ilgili kapsamın net olarak tanımlanma durumu,
- ✓ Belirsiz olan bir hususun bulunup bulunmadığı,
- ✓ İlgili kapsamda yeterli denetçi ve/veya uzman bulunup bulunmadığı ve
- ✓ Teklif isteyen kuruluşun bilgileri incelenerek BVA ile herhangi bir çıkar çatışmasına sebep olabilecek husus olup olmadığı,
- ✓ Müracaat eden kuruluşla ilgili detaylı bilgi; kuruluşun adı, tesisin/ tesislerinin adresi/ adresleri, prosesleri ve faaliyetleri, insan ve teknik kaynakları, fonksiyonları, ilişkileri ve ilgili herhangi bir yasal kısıtlamaları,
- ✓ Şartlara uygunluğu etkileyecek, belgelendirilecek kuruluş tarafından kullanılan kuruluş dışında yaptırılan dış kaynaklı proseslerin belirtilmesi,
- ✓ Müracaat eden kuruluşun belgelendirme istediği standartlar veya diğer şartlar,

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- ✓ Belgelendirme istenen yönetim sistemleri için danışmanlık alınıp alınmadığı, alındı ise kimden alındığı,

5.2. Teklif ve Müracaatın Gözden Geçirilmesi

Gelen “**Teklif Talep Formu**”nun üzerinde Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından aşağıdaki kontroller yapılır.

İlgili gözden geçirme bilgileri formun üzerine kaydedilir. Tüm bu kontroller yapılırken, aşağıdaki bilgilerin yeterli olduğundan emin olunmalıdır;

- ✓ Müracaat eden kuruluş ve yönetim sistemi ile ilgili bilginin bir denetim programı yapabilmek için ve denetimin yapılabilmesi için yeterli olduğunun kanıtı,
- ✓ Başvuran kuruluş ve bunun yönetim sistemi veya ürünleri hakkındaki bilgilerin gözden geçirmenin yapılması için yeterli olması,
- ✓ Belgelendirme şartlarının açık bir şekilde tarif edilmesi, dokümente edilmesi ve başvuran kuruluşa verilmiş olması,
- ✓ BVA ile müracaat eden kuruluş arasında anlayış farklılıklarının, belirsizliklerin giderildiği,
- ✓ BVA’nın belgelendirme faaliyetlerini yerine getirebilecek yeterlilik ve kabiliyete sahip olduğu,
- ✓ Belgelendirme çalışmalarının kapsamı, müracaat eden kuruluşun faaliyetlerinin yürütüldüğü tesis/tesisler, denetimin tamamlanması için gerekli süre ve belgelendirme faaliyetlerini etkileyen diğer hususların (dil, güvenlik koşulları, tarafsızlığa tehditler vb.) dikkate alınması,
- ✓ Karar için gerekçelendirme kayıtları muhafaza edilmektedir ve müşteriye bildirilmektedir.

Tetkik başlamadan önce, BVA ve başvuran kuruluş arasında aşağıdakileri içeren bir anlaşma yapılmaktadır:

- Amaçlanan belgelendirme kapsamı ve saha detayları dâhil olmak üzere yapılacak işin kapsamının tarifi,
- Başvuran kuruluşun amaçladığı belgelendirme için ihtiyaç duyulan her türlü bilginin başvuran kuruluş tarafından sağlanması,
- Başvuran kuruluşça belgelendirme şartlarına uygunluğunun sağlanması.

Teklif, müşteri tarafından onaylanarak sözleşmeye dönmeden denetim planı yapılmaz. Müşteri onayını teklifin ilgili yerlerini imzalayarak ve ticari evraklarını BVA’ya göndererek yapar. BVA, daha önceden verilmiş olan belgelendirmenin kapsamını genişletmek için yapılan başvurunun cevaplandırılmasında, genişlemenin yapıp yapılamayacağını belirlemek için bir fizibilite çalışması ve tetkik faaliyeti yapmaktadır.

Tetkik ekibi atanmakta ve başvuran kuruluşun belgelendirmesi için BVA tarafından belirlenen toplam yeterliliğe sahip olan tetkikçilerden (ve gerekli olduğunda teknik uzmanlardan) oluşturulmaktadır. Ekibin seçimi, “**Denetçi ve Uzman Görevlendirme Talimatı**” ve **Denetim Süresi Belirleme Talimatı**” dikkate alınarak yapılmakta olup; bu seçimde iç ve dış kaynaklı insan kaynaklarının her ikisi de kullanılabilir.

Belgelendirme faaliyetlerini yerine getirebilecek yeterlilik ve kabiliyete sahip olduğunun kontrolü için “**Denetçi/Teknik Uzman Matrisi**” ve “**Nace Kod Listesi**”nden faydalanılır. Eğer ilgili kuruluşun belgelendirilmesi tarafsızlık ile çıkar çatışmasına sebep olabilecek özellikte ise konu Genel Müdüre sunulur. Genel Müdür ilgili durumu inceleyerek nihai kararı verir. Karar teklif sunulmaması yönünde ise gerekçeleri yazılı olarak kuruluşa bildirilir.

Müşteri firma kapsamı EA/Nace Kodu ile birlikte tam olarak belirlenir. Müşteri firma kapsamı üzerinden “**Nace Kod Listesi**” ile EA/Nace kodu bulunur. BVA akreditasyon kapsamında ise BVA tarafından belgelendirme kararı

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

alınabilir. BVA tarafından Belgelendirilmesi için teklif verilmesi uygun kararı verilen kuruluşa belgelendirme teklifi niteliğinde Belgelendirme Sözleşmesi iletilir. Eğer ilgili kuruluşun EA/NACE kodu akreditasyon kapsamında değilse, kuruluşun sunulan teklifte bu durum belirtilir.

Teklif, müşteri tarafından onaylanarak sözleşmeye dönmeden denetim planı yapılmaz.

Kuruluşun Belgelendirme Sözleşmesini hazırlamadan önce aşağıdaki evraklar istenir:

- ✓ Ticaret Sicil Gazetesi,
- ✓ İmza Sirküleri
- ✓ Vergi Levhası
- ✓ Oda kayıt sureti
- ✓ Faaliyet belgesi
- ✓ Son aya ait SSK bildirgesi veya firma taahhüdü

“**Teklif Talep Formu**” ile çapraz kontrol yapılarak Belgelendirme Sözleşmesi hazırlanır.

Sözleşme Genel Müdür tarafından imzalanır ve bir kopyası kuruluşa gönderilir. Kuruluş imzalı Sözleşmeyi gönderdiğinde Belgelendirme Süreci başlatılır.

Belgelendirme Sözleşmesinin imzalanarak başvuruda bulunulması, BVA Belgelendirme Prosedürü şartlarının kuruluşlar tarafından kabul edildiğini gösterir. Kuruluş farklı tüzel kişiliğe sahip tesisleri için ayrı ayrı Belgelendirme Sözleşmesini doldurur ve ayrı ayrı belgelendirme ücreti öder.

- Ref.: Belgelendirme Hizmetleri için Genel Kural ve Şartlar
- Ref.: Denetim Süresi Belirleme Talimatı

TBDS’ye Müşteri Girişi; www.turkak.org.tr web sitesinden **TÜRKAK Portal’** ına kullanıcı adı ve şifre numarasıyla girilerek ‘**Müşteriler**’ sayfasından ‘**yeni**’ butonuna tıklanarak mevcut ve yeni başvuruda bulunan müşterilerin vergi numarası girilir ve ‘**Müşteri Bilgilerini Getir**’ butonuna tıklanarak ilgili müşterinin gelir idaresinde kayıtlı firma unvanı ve adresi getirilir, varsa telefon, e-posta ve internet adresi doldurularak müşteri kaydı yapılır.

- ✓ Tetkike ve belgelendirmeye esas müşteri unvan ve adresi; bu aşamada gelen unvan ve adresten farklıysa ‘**Tetkikler**’ ve ‘**Belgeler**’ sayfalarından ilgili bilgiler tanımlanabilir.

Tüm girişler tamamlandığında, ilgili sayfada BVA’nın belgeli bütün müşterileri yer alacaktır. Kalem ikonuna tıklanarak gerekli güncellemeler yapılabilir.

TBDS’ye Başvuru Girişlerinin Yapılması; **TÜRKAK Portal’** ında ‘**Müşteriler**’ sayfasında tanımlanan müşterilerin yönetim sistemi standartları bazında başvurularına yönelik bilgiler, ‘**Başvurular**’ sayfasında ‘**yeni**’ tuşuna tıklanarak girilir. ‘**Müşteri**’ alanına daha önce kaydı yapılmış müşterilerin isimleri yazılır ve yazım sırasında otomatik açılan bilgi alanından ilgili müşteri seçilir. Başvuru türü, standardı, tarihi ve müşterinin danışmanlık hizmeti alıp almadığı bilgileri girilerek kayıt tamamlanır. Bir başvuruya ait birden fazla tetkik tanımlanabilir. Ancak her tetkik öncesi müşterisinden yeni bir başvuru geldiğinde, bu başvuruların her birinin sisteme girişi yapılır.

5.3. Tetkik (Denetim) Programı

Tam bir belgelendirme döngüsü için bir denetim programı, müşterinin yönetim sistemlerinin, belgelendirme için seçilen standart/standartlar veya zorunlu hüküm içeren doküman ve/veya dokümanların şartlarını

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

karşılığını açık bir şekilde göstermek için yapılan tetkik faaliyetlerini tanımlamak için tetkik "Müşteri Takip Listesi" ile hazırlanmaktadır.Yapılan tetkik programı yönetim sistemi şartlarının tamamını içerecek şekildedir. Denetim programı her "**Denetim Raporu**" nun bir parçasıdır.İlk belgelendirmeye ilişkin oluşturulan denetim programı aşağıdakileri içerecek şekilde düzenlenir;

- ✓ İki aşamadan oluşan ilk tetkik,
 - ✓ Belgelendirme kararına müteakip Gözetim 1 ve Gözetim 2 tetkikleri,
 - ✓ Belgelendirme süresi dolmasından önce 3. yılda gerçekleştirilen yeniden belgelendirme tetkiki,
- Belgelendirme programında birinci 3 yıllık belgelendirme çevrimi, belgelendirme kararı ile başlar. Daha sonraki çevrimler, yeniden belgelendirme kararı ile başlar,

Bir tetkik programı oluşturulacağı veya revize edileceği zaman dikkate alınacak ilave hususlar aşağıdaki gibidir; (bunlar aynı zamanda tetkik kapsamının tayininde veya tetkik planı hazırlarken de kullanılabilir.)

- ✓ Müşteri kuruluş hakkında BVA Belgelendirmeye gelen şikâyetler,
- ✓ Birleşik, entegre veya ortak tetkikler,
- ✓ Belgelendirme şartlarındaki değişiklikler,
- ✓ Yasal şartlardaki değişiklikler,
- ✓ Akreditasyon şartlarındaki değişiklikler,
- ✓ Kuruluşun organizasyonel performans verileri (kusur/ eksiklik seviyeleri, kilit performans gösterge verileri vb.),
- ✓ Uygun ilgili tarafların değerlendirilmeleri,

Gözetim tetkikleri, yeniden belgelendirme yılı hariç her takvim yılında bir kez yapılır. İlk belgelendirmenin ardından gerçekleştirilecek gözetim tetkikinin tarihi, Sistem Belgelendirme Müdürünün aldığı belgelendirme kararı tarihinden itibaren 12 ayı geçmeyecek şekilde gerçekleştirilir.

Gözetim tetkiklerinin sıklığı belirlenirken, mevsim veya yönetim sistemleri belgelendirmesinin belirli bir süre için olması (örneğin, geçici inşaat alanı vb.) gibi hususların dikkate alınması gerektiğinde uyum sağlamak için 2. Gözetim denetimi o takvim yılının herhangi bir ayı yapılacak şekilde denetim programı düzenlenir.

Müşteriye başka bir belgelendirme kuruluşu tarafından daha önce verilmiş olan belgeler veya gerçekleştirilen diğer tetkikler dikkate alındığında denetim programını hazırlayabilmek için yeterli ve doğrulanabilir bilgiler elde edilir ve müşteri dosyasında muhafaza edilir. Herhangi bir uygunsuzluğa uygulanan düzeltici faaliyetlere ait raporlar ve dokümantasyon gibi yeterli kanıtlar, vb. temin edilen bilgiler, standardın şartlarının karşılandığını destekleyecek kanıtları içermelidir. BVA, elde ettiği bilgiyi esas alarak, var olan denetim programındaki herhangi bir değişikliği ve önceki uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetlerin takibini doğrular ve kayıtlarını muhafaza eder.

Müşterinin vardiya bilgileri, (vardiya sayısı ve saati) başvuru aşamasında alınarak denetim programı ve denetim planları vardiyalarda yapılan faaliyetler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir.

5.4. Tetkik (Denetim) Zamanlarının Belirlenmesi

BVA her bir müşterinin yönetim sisteminin tam ve etkili bir tetkikini planlamaya ve gerçekleştirmeye yönelik ihtiyaç duyulan tetkik zamanını "**Denetim Süresi Belirleme Talimatı**" nda tanımlandığı şekilde belirler ve uygular.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Tetkik zamanının belirlenmesinde, aşağıdaki hususları dikkate alınır;

- İlgili yönetim sistem standardının şartlarını,
- Müşterinin ve yönetim sisteminin karmaşıklığını,
- Teknolojik ve yasal bağlamını,
- Yönetim sistemi kapsamında yer alan bütün faaliyetlerinden, taşeronla verilen faaliyetlerini,
- Önceki tetkiklerin sonuçlarını,
- Sahaların sayısı ve büyüklüğü, bunların coğrafi konumları ve birden çok saha değerlendirmelerini,
- Ürünler, prosesler ya da kuruluşun faaliyetleri ile ilgili risklerini,
- Tetkiklerin, birleşik, ortak veya entegre olduğunu.

Müşteri kuruluşun, yerine getirdiği her bir fonksiyon için tabi olduğu yasal şartları – yönetim sisteminin hangi yöntemlerle işletildiği (yazılım, bilgisayar programı, teknolojik araçlar vb.) dikkate alınır.

Müşteri kuruluşun saha denetimlerinin yapılması için saha adresine gidiş ve geliş süreleri, yönetim sistemi tetkik gün sürelerinin hesaplanmasına dahil edilmez. Saha adresine gidiş ve gelişte harcanacak süre hesaplanan denetim zamanına eklenir.

Bir tetkikçi olarak atanmayan herhangi bir ekip üyesi (teknik uzmanlar, tercümanlar, gözlemciler ve aday tetkikçiler) tarafından harcanan süre yönetim sistemi tetkik zamanı içinde sayılmaz. Ancak tercüman kullanımı, ek tetkik süresi gerektirebilir.

Yönetim sistem tetkikinin zamanlarının hesaplama kayıtları muhafaza edilmektedir.

TBDS'ye Denetim Girişlerinin Yapılması; Her denetim aşamasında TBDS'ye girişler yapılacaktır. Başvuru Numarası kısmına daha önce kaydı yapılmış müşterilerin isimleri veya başvuru numaraları yazılır ve yazım sırasında otomatik açılan bilgi alanından ilgili müşteri başvurusu seçilir. Entegre tetkikler için 'Entegre Tetkik' kutucuğu işaretlenerek müşterinin birden fazla yönetim sistemine ilişkin başvurusu seçilebilir. Tetkike ilişkin diğer bilgiler de girilerek tetkik kaydı oluşturulur.

5.5. Çoklu Saha Örneklemesi

Müşterinin, çeşitli coğrafi bölgelerde aynı faaliyeti kapsayan yönetim sisteminin tetkiki için birden fazla tesiste örneklemeye yapıldığında, Yönetim sisteminin tetkikinin uygun şekilde olmasından emin olmak için belgelendirme programı **"Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı"**na göre yapılır. Örneklemeye planının gerekçesi, mantıksal temelli her bir müşteri için dokümanite edilir.

Çoklu sahalar aynı faaliyetleri kapsamıyor ise, örneklemeye uygun değildir. Farklı faaliyeti yapan çoklu sahaların olduğu durumlarda **"Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı"**nda tanımlandığı gibi bir belgelendirme programı düzenlenir ve denetim zamanları hesaplaması **"Denetim Süresi Belirleme Talimatı"**na göre yapılır. Saha örneklemesi yapılamayan çok sahali kuruluşların tetkikleri (Denetim) IAF MD 19 klavuzuna göre belirlenir. Çoklu yönetim sistem standartlarında belgelendirme sağlandığında, tetkik planlaması; belgelendirmenin güveni için saha tetkikleri gerçekleştirilir.

5.6. Denetim Ekibinin Seçimi ve Görevlendirilmesi

Belgelendirme faaliyetlerinin etkin ve yeterli ve tarafsız bir şekilde yapılabilmesi için gerekli tetkik ekibinin seçilmesi **"Denetçi Teknik Uzman Seçim Talimatı"** na göre yapılmaktadır. Tetkikin amaçlarına ulaşmak ve

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

tarafsızlık şartlarını karşılamak için yeterliliği dikkate alarak, tetkik ekibi lideri ve gerektiğinde teknik uzmanları görevlendirilmesi “**Denetçi ve Uzman Görevlendirme Talimatı**” na göre yapılmaktadır.

Belgelendirme için müracaat eden kuruluştan “**Denetim Bildirim Formu**” onaylı olarak alındıktan sonra operasyon ve planlama sorumlusu tarafından taranmış bir sureti ve aşağıdaki bilgileri içeren bilgiler “**Tetkik Ekibi Atama Bildirim Formu**” ile denetim ekibine bildirilir.

- ✓ Denetim yapılacak sektör,
- ✓ Coğrafi koşullar,
- ✓ Faaliyet alanlar,
- ✓ Kuruluş dokümanları

- Ref.; Denetçi Teknik Uzman Seçim Talimatı
- Ref.; Denetçi ve Uzman Görevlendirme Talimatı

5.7. Tetkiklerin (Denetimlerin) Planlaması

5.7.1. Tetkikin Hedef, Kapsam ve Kriterlerinin Belirlenmesi

Tetkikin hedefleri, BVA tarafından belirlenir. Tetkikin kapsamı ve kriterler, herhangi bir değişiklik dahil müşteri ile müzakere edildikten sonra, BVA tarafından oluşturulur. Tetkik hedefleri, tetkik ile neyin hedeflendiği olup aşağıdakileri içerir;

- a) Müşterinin yönetim sisteminin ya da yönetim sisteminin bir kısmının tetkik kriterlerine uygunluğunun tespit edilmesi,
- b) Yönetim sisteminin yeteneği ile müşterinin uygulanabilir, kanuni, düzenleyici ve sözleşme şartlarını karşıladığından emin olunmasının tayini,
- c) Müşterinin, belirlenen amaçlara ulaşılabilmesi beklentisini güvence altına almak için yönetim sisteminin etkinliğinin belirlenmesi,
- d) Yönetim sisteminin potansiyel iyileştirme ve gelişime açık alanlarının tayin edilmesi.

Yönetim sistem tetkiki, yasal şartlara uyum tetkiki değildir. Tetkikin kapsamı, tetkikin sınırlarını (örneğin, tetkik edilecek; tesisler, yönetim birimleri, faaliyetler ve prosesleri gibi) denetim planlarında tanımlanır. İlk veya yeniden belgelendirme prosesi birden fazla tetkikten (örneğin, farklı tesisleri kapsıyorsa) oluşuyorsa, her bir tetkikin kapsamı tüm belgelendirme kapsamını içemediği durumlarda bütün tetkiklerin toplamı belgelendirme dokümanındaki kapsamla uyumlu olacak şekilde denetim programı yapılır.

Tetkik kriteri, uygunluğun neye göre tayin edildiğinin referansı olarak kullanılır ve aşağıdakileri kapsamaktadır;

- ✓ Yönetim sistemleri ile ilgili tanımlanan zorunlu hüküm dokümanının şartları,
- ✓ Müşteri tarafından geliştirilen yönetim sisteminin tanımlanmış prosesleri ve dokümantasyonu.

5.7.2. Tetkikin (Denetimin) Planlanması

İlk belgelendirme tetkikleri, ‘Aşama 1’ ve ‘Aşama 2’ şeklinde olmak üzere, 2(iki) Aşamalı olarak planlanır.

Tetkik planı aşağıdakileri kapsayacak şekilde hazırlanır;

- a) Tetkik amaçları,
- b) Tetkik kriterleri,
- c) Tetkike tâbi tutulacak kurumsal ve fonksiyonel birimler ve proseslerin tanımı dahil tetkik kapsamı,

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- d) Sahadaki tetkik faaliyetlerinin gerçekleştirileceği tarihler ve sahalar (uygun olduğu takdirde, farklı sahalar ve uzaktaki tetkik faaliyetleri dahil),
- e) Sahadaki tetkik faaliyetlerinin beklenen süresi,
- f) Tetkik ekibi üyelerinin ve eşlik eden personelin (örneğin, gözlemciler, aday denetçiler, tercümanlar) görev ve sorumlulukları.

5.7.3. Tetkik ekibinin görev iletişimi

Tetkik ekibine verilen görevler açık bir şekilde “**Tetkik Ekibi Atama Bildirim Formu**” nda tanımlanarak tetkik ekibinin aşağıdaki hususları yerine getirmesi sağlanır;

- a) Müşteri kuruluşun yönetim sistemi ile ilgili yapısının, politikalarının, proseslerinin, prosedürlerinin, kayıtlarının ve ilgili dokümanlarının incelenmesini,
- b) Bunların amaçlanan belgelendirme kapsamının bütün şartlarını karşıladığının belirlenmesini,
- c) Müşteri kuruluşun yönetim sistemine güven duyulmasına bir temel sağlamak üzere, prosesler ve prosedürlerin oluşturulduğunun, etkin bir şekilde uygulandığının ve sürdürüldüğünün belirlenmesini,
- d) Faaliyetlerin ve müşterinin politika, hedef ve amaçları ile sonuçlar arasındaki tutarsızlıkların müşteriye bildirilmesini.

Tetkik ekip üyesi BVA çalışanlarından ise “**Tetkik Ekibi Atama Bildirim Formu**” kullanımı yerine “Denetim Takvimi” ile bildirim sağlanır.

Belgelendirme tetkiklerinde, Aşama 1 tetkikinin tamamının veya en azından bir kısmının, müşterinin işyerinde gerçekleştirilmesine karar verilebilir. Bu amaçla: İlk belgelendirme tetkikleri için, Belgelendirme Müdürü tarafından, TÜRKAK R.40.05 doğrultusunda, kuruluşun dahil olduğu risk grubu belirlenir. ‘En Yüksek Risk Grubu’, ‘Yüksek Risk Grubu’ içerisinde yer alan kuruluşlarda, Aşama 1 tetkikinin müşterinin işyerinde gerçekleştirilmesi şarttır. ISO 9001 denetimleri için ‘Orta Risk Grubu’ ve ‘Düşük Risk Grubu’ nda yer alan kuruluşlarda, Aşama 1 tetkiki müşterinin işyerine gitmeden de gerçekleştirilebilir. Ancak ISO 14001 denetimlerinde ‘Orta Risk Grubu’ içine giren kuruluşlar için Aşama 1 tetkiki sahada yapılır.

İlk belgelendirme tetkiklerinin 2(iki) Aşamasının da müşterinin işyerinde gerçekleştirileceği durumlarda, öncelikle Aşama 1 tetkiki için tarih ve tetkik ekibi belirlenerek, teyit edilmesi amacıyla, genel olarak tetkik tarihinden önce makul süre içinde, Baş Denetçi tarafından hazırlanan Tetkik Planı ile ilgili kuruluşa minimum 3 gün içinde bildirilir. Tetkik planı ile birlikte ayrıca firmaya tetkik ekibi üyelerine ait öz geçmişlerde gönderilir. Firma planlanan tetkik ekibi ve tarihine, gönderilen Tetkik Planı/Programına müteakip itiraz etme hakkına sahiptir. Eğer objektif delillere dayanan yazılı bir itirazı varsa yeni bir Tetkik ekibi görevlendirilir veya yeni bir tarih belirlenir. Tetkik planına ve tetkik ekibine, tetkikten 3 gün öncesine kadar itiraz edilebilir.

‘Aşama 1’ ile ‘Aşama 2’ tetkikleri arası planlama süresi maksimum **3 aydır**. ‘Aşama 1’ ve ‘Aşama 2’ tetkikleri arası zamana karar verilirken, ‘Aşama 1’ tetkikinde belirlenen, sorun olan alanların çözümünde müşterinin ihtiyaçları göz önüne alınır. BVA’ da ‘Aşama 2’ tetkiki için düzenlemelerini gözden geçirir.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

‘Aşama 1’ tetkikinin tamamlanmasını takiben, ‘Aşama 2’ tetkiki için tarih ve tetkik ekibi belirlenerek, teyit edilmesi amacıyla, genel olarak tetkik den önce, Baş Denetçi tarafından hazırlanan Tetkik Planı ile ilgili kuruluşa minimum **3 gün önce** bildirilir ve müşteri kuruluşla anlaşmaya varılır.

‘Aşama 1’ tetkikinin olumlu sonuçlanması durumunda kuruluş ‘Aşama 1’ tetkikini takip eden günde ‘Aşama 2’ denetimine devam etmek isterse (back to back audit) bu durum Baş Denetçi tarafından Belgelendirme Müdürü’ne bildirilir ve Belgelendirme Müdürü’nün onay vermesi durumunda tetkik ekibi ‘Aşama 2’ tetkik planını hazırlayarak ertesi gün tetkike devam edebilir. Belgelendirme Müdürü böyle bir talepte onay vermeden önce tetkik ekibinin yeterliliğini gözden geçirmeli, adam/gün süresinin karşılanamaması durumunda tetkik ekibine ihtiyaç duyulan Tetkikçi’yi atayarak tetkike katılımını sağlamalıdır. Böyle bir durumda dahi tetkik ekibi üyesi için müşteri kuruluşun onayı tetkik öncesi alınmalıdır.

‘Back to back’ tetkikler ISO 14001 tetkikleri ve entegre tetkiklerde uygulanmaz.

Denetim planlaması Ekip lideri koordinasyonunda gerçekleştirilir. (SİSTEM) Denetim Planı üzerinden yapılan planlama müşteriye en geç 3 gün önceden bildirilir ve anlaşmaya varılır. Bildirim süresi müşteriye itiraz hakkı tanıyacak şekilde ayarlanır. Ekip Lideri değiştiği takdirde müşteri ile iletişime geçilerek değişiklik bildirilir. Yeni ekip lideri hazırlanan planı gerekli gördüğü değişiklikleri yaparak müşteri kuruluşu bildirir.

Çok şubeli kuruluşlar için denetim planlaması ilgili talimat uyarınca yapılmaktadır.

- Ref.; (SİSTEM) Denetim Planı
- Ref.; Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı

5.8. Kuruluşun Yönetim Sisteminin Denetlenmesi

Kuruluşun Yönetim Sistemlerinin denetimleri aşağıdaki şekillerde olmaktadır;

- I. Belgelendirme Hazırlığı Gözden Geçirme,
- II. Belgelendirme Denetimi (Aşama 1 ve Aşama 2)
- III. Gözetim Denetimleri (2. ve 3.yıl) ve
- IV. Belge Yenileme Denetimi.

Kuruluşun talep etmesi durumunda Ön Denetim gerçekleştirilmektedir. BVA bünyesinde tüm denetimler Denetim Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir.

Ön Denetim

Kuruluşun talebi durumunda Belgelendirme Denetiminden önce Yönetim Sisteminin gözden geçirilmesi için kuruluş tarafından istenen denetim/adam süresinde bir ön denetim çalışması yapılarak sistemin işleyişi incelenir. Ön denetim sonucu belgelendirmeye esas teşkil etmez. Belgelendirme Müdürü tarafından Denetim Ekibi oluşturulur ve kuruluşa bildirilir. Kuruluşun Denetim Ekibi ne itirazı olması durumunda haklı gerekçe gösterilmesi istenir. Gerekçenin haklı bulunması durumunda ise ilgili denetçi değiştirilir. Teyit edilen Denetim Ekibi tarafından Ön Denetim gerçekleştirilir ve sonucu kuruluşa **Ön Denetim Raporu** ile sunulur. Ön Denetim sonucunda varsa bulunan uygunsuzlukların düzeltilmesi, belgelendirme denetimine kadar giderilmesi kuruluşun sorumluluğundadır. Uygunsuzluklara bağlı olarak gerekirse denetim tarihi, kuruluş görüş ve onayı alınarak değiştirilebilir.

Uzaktan Denetim

Uzaktan yönetim sistemi denetimi, elektronik iletişim araçlarını kullanarak denetim kanıtı toplamak için elektronik araçların kullanıldığı denetimlerdir.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

IAF ID 12: 2015'e göre uzaktan değerlendirme “Bir Uygunluk Değerlendirme Kurumunun fiziksel olarak mevcut olandan farklı bir konumdan değerlendirilmesinin kolaylaştırılması” olarak tanımlanmaktadır.

Uzak bir konumdan görüşmek için kullanılan yöntemler arasında telefon iletişimi, video konferans, Skype-posta, çevrimiçi sohbet odaları vb. gibi internet bazlı bir veya birkaç teknoloji yer alabilir.

Uzaktan Denetimin gerçekleştirilme nedenleri, Planlanması ve Metodolojisi **Pr.08 Uzaktan Denetim Prosedürü**'nde anlatılmıştır.

Aşama I Denetimi

Aşama I Denetimi Kuruluşun müracaatta bulunduğu yönetim sisteminin uygulanması ile ilgili doğru bilgi elde edilmesi, kuruluşun Belgelendirme Prosedürü'nü bütün olarak anladığının doğrulanması, yönetim sistemi dokümantasyonunun yeterliliği, kuruluşun kilit performansı veya önemli yönlerinin analizini ve yönetim sisteminin uygulama seviyesinin tespiti amacı ile belgelendirme denetimi öncesinde gerçekleştirilen denetimdir.

Belgelendirme Müdürü, müracaatı kabul edilen kuruluşun faaliyetleri ile ilgili EA/NACE kodunu “**Nace Kod Listesi**” nden tespit eder ve buna uygun olarak Denetim Görevlisini ve Aşama I Denetim tarihini tespit eder ve kuruluşa bildirir. Kuruluşun Denetim Görevlisine itirazı olması durumunda haklı gerekçe gösterilmesi istenir. Gerekçenin haklı bulunması durumunda ise ilgili denetçi değiştirilir.

Teyit edilen Denetim Görevlisi tarafından Aşama I Denetim kuruluşun yerinde ve/veya ofis ortamında doküman incelemeleri ile gerçekleştirilebilir ve sonucu kuruluşa rapor halinde sunulur. Aşama I denetimler kuruluşun belgelendirme denetimi öncesinde hazırlık durumunun gözden geçirilmesi ile ilgili yapılmaktadır. Denetim Görevlisi tarafından yönetim sistemi dokümantasyonunun yeterliliği, kuruluşun mahalli, kuruluşun personelinin Aşama II Denetime hazırlık durumu, belgelendirme yapılacak standardın istediği kilit noktaları, kuruluş tarafından yapılan iç Denetimler ve Yönetimin Gözden Geçirme kayıtları, yasal ve diğer şartlara uyum durumu incelenmektedir. Aşama I denetim sonucunda Belgelendirme Denetimi esnasında uygunsuzluk oluşturabilecek hususlar kuruluşa “**Aşama I Denetim Raporu**”nda bildirilir. İlgili yönetim sistemi ile ilgili dokümantasyonun standarda uygunluğu rapor ile I. Aşama Denetim sonucunda kuruluşa raporlanır.

Aşama I ve Aşama II tetkikleri arasındaki aralığın belirlenmesinde, Aşama I tetkiki esnasında belirlenen hususların çözüme kavuşturulmasına yönelik müşterinin ihtiyaç duyacağı zaman dikkate alınır. Aşama II için düzenlemelerini revize etme ihtiyacı da duyulabilir. Yönetim sistemini etkileyecek önemli değişiklikler olursa, Belgelendirme prosesinin tamamının veya Aşama I'in tekrarını değerlendirebilir. Müşteri, Aşama I'in sonuçlarının Aşama II'yi ertelemeye veya iptal etmeye yol açabileceği konusunda denetim raporlarında ve müşteri ile yapılan sözleşmelerde müşteriye bildirilir.

Aşama I Denetiminde aşağıdakilere dikkat edilir;

- ✓ Müşterinin yönetim sisteminde dokümanite edilmiş bilgiyi gözden geçirmek,
- ✓ Firmanın mahallini ve sahaya özgü şartlarını değerlendirmek ve Aşama II denetiminin hazırlıklarını tanımlamak/hatırlatmak için personelle müzakerelerin yapılması (sahada olursa),
- ✓ Firmanın statüsünün gözden geçirilmesi ve standardın ve özellikle kilit performansın veya önemli yönlerin, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili şartlarının anlaşılması,
- ✓ Yönetim sisteminin kapsamı ile ilgili gerekli bilgileri elde etmek;

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- Müşterinin sahası/sahaları,
 - Prosesleri ve kullanılan teçhizat,
 - İlgili yasal ve düzenleyici hususlar ve bunlara uygunluk hakkında gerekli bilgilerin toplanması (örneğin, kalite, çevre, faaliyetin/operasyonun yasal esasları ve bunlarla ilgili riskler vb.),
 - Oluşturulan kontrol seviyeleri (özellikle birden fazla sahası olan müşterilerde),
 - Uygulanabilir durumsal ve düzenleyici şartlar,
- ✓ Denetim programında (Denetim Takip Tablosu) belirlenen hususların doğrulanması,
- ✓ Her bir sahada tetkik edilecek prosesleri, faaliyetleri Aşama II tetkik planının yapılması için belirlemek,

Baş Denetçi müşterinin uymakla yükümlü olduğu yasal şartları Aşama I denetimine başladığında kontrol edip değerlendirir. Yetersizlik tespitinde müşteriden düzeltme faaliyeti talebinde bulunur.

- ✓ Aşama II denetimi için kaynak tahsisinin gözden geçirilmesi ve Aşama II'nin detayları hakkında müşteri ile anlaşma sağlanması,
- ✓ Müşterinin yönetim sisteminin ve muhtemel önemli yönleri çerçevesinde saha çalışmalarının yeterli bir şekilde anlaşılmasının sağlanmasıyla, Aşama II Tetkikinin planlanmasına odaklanılması (sahada olursa),
- ✓ İç tetkiklerin ve YGG'nin planlanmakta ve gerçekleştirilmekte olup olmadığının değerlendirilmesi ve uygulanan yönetim sistemi uygulama seviyesi ile müşterinin Aşama II tetkiki için hazır olup olmadığının değerlendirilmesi.

Aşama II Denetimi

Aşama I Denetimi tamamlanan kuruluşların varsa uygunsuzluklarının tamamlanması sonrasında Aşama II Denetiminin belirlenen tarihte gerçekleştirilmesi için Belgelendirme Müdürü tarafından ilgili EA/NACE koduna göre Denetim Ekibi belirlenir. Aşama I denetimi gerçekleştiren Denetim Görevlisinin Denetim Ekibinde bulunması sağlanır. Kuruluşa denetim planını minimum **3 gün önceden** bildirilir. Kuruluşun Denetim Ekibi ne itirazı olması durumunda haklı gerekçe göstermesi istenir. Gerekçenin haklı bulunması durumunda ise ilgili denetçi değiştirilir.

Kuruluşun başvuruda bulunduğu tarih itibari ile **6 ay** içinde Aşama II Denetimi kuruluş tarafından kabul edilmez ise kuruluşun müracaatı iptal edilir. Ancak doğal afetler durumunda bu süre uygulanmaz. Müracaatın iptali kuruluş talebi ile de yapılabilir. Bu kuruluşların tekrar müracaatları yeni müracaat olarak değerlendirilir, eski müracaat numaraları iptal edilerek yeni dosya numarası açılır. Aşama II Denetim, kuruluşun mahallinde ilgili EA/NACE koduna uygun olarak atanmış Denetim Ekibi tarafından EN ISO 19011 standardı hükümlerine göre gerçekleştirilir. Baş Denetim Görevlisinin yönetiminde kuruluş yönetimi ve uygun durumlarda denetim edilecek fonksiyonlardan sorumlu olan personel ile Açılış Toplantısı yapılarak denetim başlatılır. Aşama II Denetiminin amacı, müşterinin yönetim sisteminin etkinliği dâhil, uygulamayı değerlendirmektir. Aşama II tetkiki, müşterinin bütün sahasında/sahalarında yapılır.

Çok sahali kuruluşlar için Aşama II denetimlerinin yöntemi "**Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı**" nda anlatılmıştır.

Aşama II tetkiki en azından aşağıdaki hususları içermelidir;

- a) Uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki bilgi ve kanıt,

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- b) Temel performans hedefleri ve amaçlarına yönelik (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlardaki beklentilerle tutarlı) performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi,
- c) Müşterinin yönetim sistemi kabiliyeti ve uygulanabilir statüsel, düzenleyici ve yapısal şartların karşılanması ile ilgili performansı,
- d) Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- e) İç tetkik ve yönetimin gözden geçirilmesi,
- f) Müşteri politikaları için yönetimin sorumluluğu.

Tetkikin (Denetimin) Gerçekleştirilmesi

Denetimin gerçekleştirilmesi denetimin başlangıcında bir açılış toplantısı, denetimin bitiminde de bir kapanış toplantısını içerecek şekilde tamamlanır. Denetimin bir parçasının elektronik ortamda gerçekleşmesi veya tetkik edilecek alanın sanal olması durumunda, BVA bu tip faaliyetlerin yeterli personel tarafından yapıldığını güvence altına almakta ve tetkik ekibi görevlendirmelerini buna göre yapmaktadır. Böyle bir tetkik esnasında elde edilen kanıt, söz konusu şartın karşılandığı konusunda tetkikçinin bilgiye dayalı karar vermesini sağlar. Ancak uzaktan tetkik yapılması durumunda akreditasyon kuruluşuna (TÜRKAK) bildirilerek onay alınır. Saha tetkikleri, yönetim sisteminin tetkiki ile ilgili bilgiyi içeren uzak elektronik ortama/ortamlara erişmeyi içerebilir. Tetkiklerin gerçekleşmesi için elektronik araçların kullanımı da dikkate alınır.

Açılış Toplantısının Gerçekleştirilmesi

Resmi açılış toplantısı, müşterinin üst yönetimi ve tetkik edilecek fonksiyon ve proseslerin sorumlu uygun personeli ile gerçekleştirilir. Açılış toplantısının amacı, tetkik faaliyetlerinin nasıl gerçekleştirileceğine dair kısa bir açıklamanın sağlanması olup genellikle tetkik ekibi lideri tarafından yürütülür. Detay derecesi müşterinin tetkik personeline aşinalığı ile uyumlu olacak şekilde ve aşağıdakiler dikkate alınacak şekildedir;

- a) Katılımcıların görevleri dahil tanıtımı,
- b) Belgelendirme kapsamının teyit edilmesi,
- c) Tetkik planının teyit edilmesi (tetkikin tipi ve kapsamı, amaçlar ve kriterler dahil), herhangi bir değişiklik ve kapanış toplantısının tarih ve zamanı, tetkik ekibi ve müşterinin yönetim otoritesi arasındaki görüşmeler gibi müşteri ile ilgili diğer düzenlemeler,
- d) Tetkik ekibi ve müşteri arasındaki resmi iletişim kanallarının teyit edilmesi,
- e) Tetkik ekibi tarafından ihtiyaç duyulan kaynakların ve tesislerin mevcut olduğunun teyit edilmesi
- f) Gizlilik ile ilgili konuların onaylanması,
- g) Tetkik ekibi ile ilgili iş güvenliği, acil durum ve güvenlik prosedürlerinin teyit edilmesi,
- h) Her bir rehber ve gözlemcinin durumu, görevi ve kimliklerinin teyit edilmesi,
- i) Tetkik bulgularının herhangi bir sınıflaması dahil olmak üzere raporlama yöntemi,
- j) Tetkikin zamanından önce sona erdirmeye koşulları hakkında bilgi verilmesi,
- k) Tetkikten sorumlu belgelendirme kuruluşunu temsil eden tetkik ekibi ve tetkik ekibi liderinin onayı ve tetkik planı, tetkik faaliyetleri ve tetkik yolları da dahil olmak üzere tetkikin yürütülmesi ve kontrolü,
- l) Uygun olan önceki gözden geçirme veya tetkik bulgularının durumunun onaylanması,
- m) Örneklemeye dayalı tetkik yapılması için kullanılacak prosedürler ve yöntemler,
- n) Tetkik sırasında kullanılacak olan dilin onaylanması,
- o) Tetkik sırasında, müşterinin tetkikin ilerlemesi ve herhangi bir durumdan haberdar edileceğinin teyit edilmesi,
- p) Müşteriye soru sorması için fırsat verilmesi.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- Ref.; DD.23 (Sistem) Denetim açılış ve kapanış toplantısı destek dokümanı tetkik ekibine referans olması için denetim seti içinde tetkik ekibine ulaştırılır.

Açılış toplantısında yapılan kapsam ve çalışan sayısı teyidinde değişiklik olduğu tespit edilebilir. Böyle bir durum tespit edildiğinde denetim ekip lideri ekipteki tüm denetçilerin kodlarını ve denetim süresini (adam-gün) gözden geçirir(gerektiğinde Belgelendirme Müdürü ile irtibata geçilebilir) ve kapsam ile denetçi kodları uygun ise denetime devam edilir, uygun değil ise denetim durdurulur ve başka bir tarih için planlanmasına karar verilir. Sistem Belgelendirme Müdürü ve Kuruluş arasında yapılan görüşmeler ile karar verilen yeni denetim tarihi ile 2. Aşama denetimi yapılır.

Tetkik (Denetim) Esnasında İletişim

Tetkik sırasında, tetkik ekibi, periyodik olarak tetkikin ilerlemesini değerlendirir ve bilgi alış verişinde bulunur. Tetkik ekibinin lideri, periyodik olarak tetkikin ilerlemesi ve müşterinin herhangi bir endişesi durumunda, iletişim kurarak tetkik ekibi üyelerinin arasındaki ihtiyaç duyulan iş durumunu yeniden düzenleyebilir.

Ulaşılamayan tetkik hedefleri ya da acil ve önemli bir risk (örneğin, güvenlik) varlığını gösteren mevcut tetkik kanıtlarının ortaya çıkması durumunda, tetkik ekibi lideri uygun eylemi belirlemek için müşteriye ve Belgelendirme müdürüne rapor eder. Bu tür eylemler, tetkik hedeflerinin ya da tetkik kapsamının değiştirilmesi ya da feshedilmesi, tetkik planının değiştirilmesi veya yeniden teyit edilmesini içerebilir. Tetkik ekibi lideri, alınan eylem sonucunu Belgelendirme müdürüne rapor eder.

Tetkik ekibi lideri, sahada yapılan tetkik faaliyetlerinin ilerlemesinde ortaya çıkan tetkik kapsamına yönelik herhangi bir değişikliği müşteri ile gözden geçirir ve bunu Belgelendirme Müdürüne rapor eder.

Bilginin Elde Edilmesi ve Doğrulanması

Tetkik sırasında, tetkik hedefleri, kapsamı ve kriterleri ile ilgili bilgiler (fonksiyonlar, faaliyetler ve prosesler arasındaki arabirimler ile ilgili bilgiler dahil) uygun örnekleme ile elde edilir ve tetkik kanıtı olması için doğrulanması yapılır. Bilgi toplama yöntemi aşağıdakileri içerir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Görüşmeler,
- Proses ve faaliyetlerin gözlemleri,
- Dokümantasyon ve kayıtların gözden geçirilmesi.

Tetkik Bulgularının Belirlenmesi ve Kaydedilmesi

İlgili Yönetim Sistemi dokümantasyonu ve “**Aşama I Denetim Raporu**” kullanılarak kuruluşun ilgili standardın ve belirlenen politikasının gerektirdiği yönetim sistemini uygulama durumu yüz yüze görüşme, doküman inceleme, yerinde gözlenmesi ve doğrulama yoluyla Denetim Ekibi tarafından denetim edilir. Denetim Ekibi tarafından Aşama I ve Aşama II denetimleri esnasında toplanan bilgiler ışığında kuruluşun yönetim sistemini uygulama durumuna karar verilir ve varsa bulunan uygunsuzluklar Yönetim Temsilcisinin bilgisine sunulur. Denetim sırasında karşılaşılan uygunsuzluk olarak değerlendirilemeyecek, iyileştirme yapılabilecek noktalar gözlem olarak raporlanır. Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli olan süre üzerinde anlaşılır ve rapor karşılıklı imzalanır. Bu süre uygunsuzluğun boyutuna bağlı olarak **3 ayı** geçemez. Kuruluşun imzadan imtina etmesi durumunda Baş Denetçi bir tutanak hazırlayarak kendi imzası ile denetim raporunu Belgelendirme Müdürü’ ne sunar. Baş Denetçinin yönetiminde kuruluş yetkililerine denetim bulguları ve denetim sonucunu takdim eder. “**Denetim Raporu**” hazırlanarak kuruluş ve Denetim Ekibi tarafından onaylanır ve ön rapor niteliğinde bir kopyası kuruluşa verilir. Denetim Ekibi nin hazırladığı rapor son karar

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

olmayıp Sistem Belgelendirme Müdürünün görüş niteliğindedir. Denetim ile ilgili resmi rapor Sistem Belgelendirme Müdürünün kararından sonra onaylanarak kuruluşa gönderilir.

İyileştirme fırsatları bir yönetim sistemi belgelendirme düzeni şartları tarafından yasaklanmadığı sürece, tanımlanabilir ve kaydedilebilir. Uygunsuzluk tanımına giren tetkik bulguları, iyileştirme için fırsat olarak kaydedilmez. Belirli bir şarta göre tespit edilen uygunsuzluk bulgusu **“Uygunsuzluk Raporu”** ile kaydedilir ve uygunsuzluğun esas aldığı objektif kanıtı detaylı bir şekilde tanımlayan ve bir standart maddesiyle ilişkilendirilecek şekilde ve açık bir uygunsuzluk ifadesi içerecek şekilde yazılır. Uygunsuzluklar; uygunsuzlukların anlaşılmasını, kanıtın kesin ve doğru olmasını temin etmek için müşteri ile görüşür. Ancak tetkikçi, uygunsuzlukların nedenini veya bunların çözümünü öneremez.

Tetkik ekibi lideri, tetkik kanıtı veya bulguları ile ilgili müşteri ve tetkik ekibi arasında farklılaşan görüşleri çözme girişiminde bulunur ve çözümlenmemiş hususları kapanış toplantısında kayıt altına alır. Aşama 2’ de –varsa- tespit edilen uygunsuzluklar ve diğer tetkik bulguları ISO 9001 Denetim Raporu, ISO 14001 Denetim Raporu kullanılarak kayıt altına alınır. Baş denetçi tarafından ISO 9001 Denetim Raporu, Denetim Raporu oluşturulur ve müşteriye iletilir. Tetkik ekibi, Aşama 1 ve Aşama 2 tetkikleri esnasında toplanan bütün bilgileri ve tetkik kanıtlarını, tetkik bulgularını gözden geçirmek ve tetkik sonuçları üzerinde uzlaşmak için analiz etmelidir.

Tetkik Sonuçlarının Hazırlanması

Tetkik ekibi liderinin sorumluluğu altında, kapanış toplantısı öncesinde, tetkik ekibi ile denetim bulgularının değerlendirilmesi için aşağıdaki konuları görüşmek üzere toplantı yapılmalıdır.

- Tetkik hedefleri ve kriterlerine karşı, tetkik sırasında toplanan tetkik bulgularını ve diğer uygun bilgilerin gözden geçirilmesi ve uygunsuzlukların belirlenmesi,
- Tetkik prosesinin doğasında var olan belirsizliği göz önüne alarak, tetkik sonuçları üzerinde mutabık kalınması,
- Gerekli her türlü takip faaliyetlerinde anlaşılması,
- Tetkik programının uygunluğunun onaylanması veya gelecekteki tetkiklerle ilgili istenen herhangi bir değişikliği (örneğin, belgelendirmenin kapsamı, tetkik süresi veya tarihi, gözetim sıklığı, denetlenecek sahaların ve proseslerinin belirlenmesi tetkik ekibinin yeterliliği) tanımlanması.

Kapanış Toplantısının Yapılması

Resmi bir kapanış toplantısında, katılımcılar **“Denetim Toplantı Katılım Formu”** ile kaydedilir. Toplantı, müşterinin yönetim otoritesi ve tetkik edilen prosesler veya fonksiyonlardan sorumlu uygun personelin katılımı ile gerçekleştirilir. Normal olarak tetkik ekibi lideri tarafından yürütülen, kapanış toplantısının amacı, belgelendirme ile ilgili tavsiyeleri içeren tetkik sonuçlarının sunulmasıdır. Her bir uygunsuzluk anlaşılır bir şekilde sunulur ve bunlara yanıt vermeleri için müşteriye süre verilir.

Kapanış toplantısı aşağıdaki unsurları da içerir;

- Müşteriye, elde edilen kanıtın örnekleme bilgisine dayanarak elde edildiğinin ifade edilmesi ve böylelikle belirsizliğin ifadesi,
- Tetkik bulgularının herhangi bir sınıflandırması da dahil, raporlama yöntemi ve süresi,
- Müşterinin belgelendirilme durumu ile ilgili herhangi bir sonuç da dahil, belgelendirme kuruluşunun uygunsuzlukları ele alma prosesi,
- Tetkik sırasında tespit edilen herhangi bir uygunsuzluğu düzeltme ve düzeltici faaliyeti yapmak için bir plan hazırlaması için müşteriye verilen süre,
- Belgelendirme kuruluşunun tetkik sonrası faaliyetleri,

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

f) Şikayetlerin ele alınması ve itiraz prosesleri hakkında bilgiler.

➤ Ref.; DD.23 (Sistem) Denetim Açılış ve Kapanış Toplantısı Destek Dokümanı

Kapanış toplantısı sonrası müşteriye soru sorma fırsatı verilir. Tetkik ekibi ve müşteri arasında tetkik bulguları veya sonuçları ile ilgili farklı görüşler tartışılır ve mümkünse bir karara bağlanır. Çözümlemeyen farklı görüşler kayıt altına alınarak Belgelendirme Müdürü' ne bildirilir.

Tetkik (Denetim) Raporu

Tetkik bulguları “Denetim Raporu” kullanılarak kayıt altına alınır. Baş Denetçi tarafından “Denetim Raporu” oluşturulur ve müşteriye iletilir. Ancak denetim raporları içeriğinde müşteriye belirli çözümleri tavsiye edemez. Tetkik raporunun mülkiyeti BVA belgelendirmeye aittir.

Tetkik raporunun hazırlanması ve içeriği Baş Denetçi' nin sorumluluğundadır. Tetkik raporu, bildirilecek belgelendirme kararına imkân verebilecek tetkikin doğru, özlü ve net olmasını sağlayacak şekilde ve aşağıdakileri içerecek veya atıf yapacak şekilde hazırlanmalıdır.

- Belgelendirme kuruluşunun tanımı,
- Müşteri ve müşteri yönetim temsilcisinin adı ve adresi,
- Tetkikin tipi (örneğin başlangıç, gözetim veya yeniden belgelendirme tetkiki ya da özel tetkikler),
- Tetkik kriterleri,
- Tetkikin amaçları,
- Tetkikin kapsamı, özellikle tetkik edilen kuruluşun organizasyon yapısı veya fonksiyonel birimlerin ya da proseslerin tanımlanması ve tetkikin süresi,
- Tetkik planından herhangi bir sapma ve nedenleri,
- Tetkik programını etkileyen önemli durumlar,
- Tetkik ekibi lideri, tetkik ekibi üyeleri ve beraberindeki kişilerin tanıtımı,
- Tetkik faaliyetlerinin yapıldığı (saha veya saha dışı, kalıcı ve geçici mekanlar) yerler ve tarihleri,
- Tetkik tipinin şartları ile tutarlı, kanıt ve sonuçlara referans veren tetkik bulguları
- Varsa, en son tetkikten beri meydana gelen müşterinin yönetim sistemini etkileyen önemli değişiklikler,
- Tanımlanmışsa, çözümlenmemiş hususlar,
- Tetkikin uygun olduğu takdirde, birleşik, ortak veya entegre olması,
- Tetkikin mevcut bilgilerin örneklemesi prosesi esas alınarak gerçekleştirildiğine dair ifade,
- Tetkik ekibinin tavsiyesi,
- Tetkik edilen müşterinin uygun şekilde, belgelendirme dokümanları ve markalarının kullanımının kontrolü,
- Daha önceden belirlenen uygunsuzluklarla ilgili uygulanabilir düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanması.

Rapor aşağıdakileri de kapsayacak şekilde düzenlenmelidir;

- Aşağıdakilerle ilgili kanıtların bir özeti ile birlikte, yönetim sisteminin uygunluğu ve etkinliği ile ilgili ifade:
Yönetim sisteminin uygulanabilir şartlar ve beklenen çıktıları karşılama yeteneği,
İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi prosesi,
- Belgelendirme kapsamının uygunluğu ile ilgili bir sonuç,
- Tetkik amaçlarının karşılandığının teyidi.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

5.9. Uygunsuzlukların Sebeplerinin Analizi

Tetkik sırasında tespit edilen uygunsuzluklara dair Baş Denetçi tarafından hazırlanan Uygunsuzluk Raporu, tetkik edilen kuruluş tarafından ilgili düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin tanımlanması için kuruluşa kapanış toplantısı sırasında teslim edilir. Uygunsuzluklara dair yapılacak olan düzeltme ve düzeltici faaliyetler kuruluş tarafından rapor içerisinde tanımlanarak raporun ilgili yerleri kuruluş yetkilisi tarafından doldurulmalı ve en geç 15 gün içinde Baş Denetçiye ve/veya uygunsuzluğu yazan tetkik ekibi üyesine iletilmelidir. 15 gün içinde faaliyet planlaması yapıp Baş Denetçiye veya Denetçiye iletilmemesi durumunda, kuruluşa belgesinin durumu hakkında yazılı bildirimde bulunularak kanıtları Sistem Belgelendirme Müdürüne sunulmalıdır.

İyileştirme fırsatları bir yönetim sistemi belgelendirme düzeni şartları tarafından yasaklanmadığı sürece, tanımlanabilir ve kaydedilebilir. Uygunsuzluk tanımına giren tetkik bulguları, iyileştirme için fırsat olarak kaydedilmez. Büyük uygunsuzluk (Majör) tanımına giren bir uygunsuzluk, küçük uygunsuzluk (Minör) olarak tespit edilemez.

Belirli bir şarta göre tespit edilen uygunsuzluk bulgusu **“Uygunsuzluk Raporu”** ile kaydedilir ve uygunsuzluğun esas aldığı objektif kanıtı detaylı bir şekilde tanımlayan ve bir standart maddesiyle ilişkilendirilecek şekilde ve açık bir uygunsuzluk ifadesi içerecek şekilde yazılır. Uygunsuzluklar; uygunsuzlukların anlaşılmasını, kanıtın kesin ve doğru olmasını temin etmek için müşteri ile görüşür Ancak tetkikçi, uygunsuzlukların nedenini veya bunların çözümünü öneremez.

Baş Denetçi aşağıdaki durumlar karşısında takip tetkikine karar verebilir.

- ✓ Düzeltici faaliyetleri ve ilgili uygulamayı yerinde görmek için
- ✓ Sistemin önemli derecede uygunsuzluklar içermesi durumunda (majör uygunsuzluk durumu).

Eğer takip tetkiki yapılmasına karar verilmişse bu Baş Denetçi tarafından kuruluşa **“Uygunsuzluk Raporu”** ile bildirilir. Takip Tetkiki, Belgelendirme Tetkiki’ ne katılan Baş Denetçi tarafından yapılır ancak imkânları el vermediği durumlarda (hastalık vb. gibi özel mazeret gerektiren durumlar), başka bir Denetçi görevlendirebilir. Belgelendirme, Gözetim ve Yeniden Belgelendirme tetkikleri ile kararlaştırılan Takip Tetkiki arasındaki süre **3 ayı** geçemez.

5.10. Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetlerin Etkinliği

Müşteri tarafından tespit edilen düzeltmeler, belirlenen sebepleri ve uygulanabilir düzeltici faaliyetleri Baş Denetçi ve/veya uygunsuzluğu yazan Denetim Ekibi Üyesi tarafından gözden geçirilip, doğrulanarak karara bağlanabilir. Gerçekleştirilen her bir düzeltme ve düzeltici faaliyetin etkinliğinin doğrulanması aşağıdaki şekillerde yapılabilir;

Minör uygunsuzlukların doğrulanması; Minör Uygunsuzluklara dair yapılacak olan düzeltme ve düzeltici faaliyet planlarının **en geç 15 gün** içinde Baş Denetçi’ ye ve/veya uygunsuzluğu yazan tetkik ekibi üyesine iletildikten sonra düzeltme faaliyeti ile ilgili aksiyon planı baş denetçi ve/veya uygunsuzluğu yazan tetkik ekibi tarafından değerlendirilir. Minör uygunsuzluklarla ilgili düzeltme ve düzeltici faaliyetin etkinliğinin doğrulanması bir sonraki denetimde yapılır. Bu faaliyet tetkik ekibinin bir mensubu tarafından gerçekleştirilebilir. Ancak minör uygunsuzluğun faaliyet kapatmaları bir sonraki denetimde yapılmamış olduğu tespit edilirse baş denetçi tarafından minör uygunsuzluğun majör uygunsuzluk türüne dönüşmesi kararı verilebilir. Kapatılmayan uygunsuzluk sayısına ve uygunsuzluğun sistemi önemli derecede etkilemesi durumunda Askı kararı talep edilebilir.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Majör uygunsuzlukların doğrulanması; Majör Uygunsuzluklara dair yapılacak olan düzeltme ve düzeltici faaliyet planlarının **en geç 15 gün** içinde Baş Denetçi' ye ve/veya uygunsuzluğu yazan tetkik ekibi üyesine iletildikten sonra düzeltme faaliyeti ile ilgili aksiyon planı baş denetçi ve/veya uygunsuzluğu yazan tetkik ekibi tarafından değerlendirilir. Majör Uygunsuzlukların kapatılması için tanınacak süre Aşama II Tetkikinin son gününden itibaren **en fazla 3** aydır. Ancak bu süre Belgelendirme Müdürü kararı ile özel durumlar için (doğal afetler, pandemi, ekonomik kriz v.b. durumlarda) **en fazla 3** ay daha uzatılabilir. Eğer bu süre içinde de uygunsuzluklar kapatılmazsa firmaya yazılı bildirimde bulunularak firmanın dosyası askıya alınır ve dokümanları kendilerine iade edilir.

Uygunsuzlukların çözümünü desteklemek için elde edilen kanıt kayıt altına alınarak müşteri, gözden geçirme ve doğrulama sonucundan yazılı olarak haberdar edilir. Müşteri, etkin düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin doğrulanması için ilave bir tam tetkik, ilave bir sınırlı (takip) tetkik veya dokümanite edilmiş kanıt (gelecekteki tetkiklerde teyit edilecek) gerekip gerekmediği konusunda bilgilendirilir.

6. BELGELENDİRME KARARI

BVA, belgeyi verme veya reddetme, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin askıya alınması veya geri çekilmesi, belgelendirmenin iptali veya yenilenmesi kararlarını alanların tetkikleri yapanlardan farklı olmalarını güvence altına almıştır. Sistem Belgelendirmede Sistem Belgelendirme Müdürü karar alıcı olarak görevlendirilmiştir ve görev tanımı OEK.02 Organizasyon El Kitabı'nda anlatılmıştır.

Belgelendirme karar alma sırasında teknik/ek destek gerektiğinde toplantı yeri merkez ofisimizdir, aksi bir durum olursa Yönetim Temsilcisi tarafından toplantı yeri bildirilir. Destek alınacak olan Denetçi / Teknik uzman farklı bir adreste olması nedeniyle BVA merkez ofise gelemediği durumlarda incelenecek belgelendirme müşteri dosyası salt okunur şekilde bu kişi veya kişilere mail veya posta yoluyla gönderilir ve belgelendirme kararı hakkındaki görüşünü **"Belgelendirme Karar Formu"** ile bildirmesi istenir. Destek sağlayıcı Denetçi / Teknik uzman **"Belgelendirme Karar Formu"** ile görüşünü elektronik ortamda veya posta yoluyla BVA Belgelendirmeye iletebilir.

İncelemeyi yapacak ve kararı alacak kişinin EA kodu uygun ise belgelendirme kararını alabilir. İncelemeyi yapacak ve kararı alacak kişinin EA kodu uygun değil ise denetime katılmamış, aynı EA kodunda teknik yeterliliğe sahip yetkin başka bir Denetçi / Teknik uzman tavsiyesi ile belgelendirme kararı alınabilir.

Karar alıcının BVA tam zamanlı çalışanı olması gerekir. Belgelendirme kararlarını alan kişinin Tetkiki gerçekleştirenlerden farklı olması esastır. Tetkikte yer almamış olan destek alınacak Denetçi / Teknik uzmanın dosyayı değerlendirmesinin ardından verdiği tavsiye doğrultusunda, nihai belgelendirme kararı, denetim ekibi göz önüne alınarak, tam zamanlı BVA çalışanı olan Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından verilir.

Dosya inceleme ve karar alma haftanın herhangi bir günü yapılabilir. Sistem Belgelendirme Müdürünün yerine dışarıdan vekâlet sistemi uygulanmaz. Ancak Sistem Belgelendirme Müdürünün denetimde yer alması durumunda Ürün Belgelendirme Müdürü, Ürün Belgelendirme Müdürünün denetimde yer alması durumunda Sistem Belgelendirme Müdürü karar alıcı olarak birbirine vekalet edebilir. Bu görev vekaleti için Belgelendirme Müdürlerinin hem Sistem hem de Ürün standartlarında yeterli bilgiye sahip olması gerekmektedir. Nihai kararın ardından Belgelendirme Müdürü, uygun olması durumunda belgenin yayınlanmasını sağlar. Gerekliğinde denetlenen kuruma durumu bildirir yazı gönderir. Belgelendirme Kararların yanlış uygulanması

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

riskini önleyecek aksiyonlar **Risk Değerlendirme Planı**’nda tanımlanmıştır.

6.1. Karar Vermeden Önce Yapılacak İşler

Belgenin verilmesi, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin yenilenmesi, askıya alınması, geri çekilmesi, iptal edilmesi kararlarından birini vermeden önce etkin bir gözden geçirmeyi gerçekleştirmek için aşağıdakileri içeren faaliyetlerin kanıtları düzenlenir;

- Tetkik ekibi tarafından sağlanan bilgi, belgelendirme şartları ve belgelendirme kapsamı için yeterli olduğu,
- Her hangi bir majör uygunsuzluk için düzeltme veya düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi, kabul edilmesi ve doğrulanması,
- Her hangi bir minör uygunsuzluk için düzeltme veya düzeltici faaliyet planının gözden geçirilmesi, kabul edilmesi ve doğrulanması.

6.2. İlk Belgelendirme Kararı

Belgelendirme kararı için tetkik ekibi tarafından en az aşağıdaki içerecek denetim seti düzenlenir;

- Tetkik raporu "**Aşama I ve Aşama II Denetim Raporu**" olarak ayrı ayrı hazırlanır,
- Uygunsuzluklar ve uygun olduğu takdirde tetkik edilen kuruluş tarafından yapılan düzeltme ve düzeltici faaliyetler hakkındaki yorumları içeren "**Uygunsuzluk Raporu**" varsa karar dosyasında yer alır,
- Başvurunun gözden geçirilmesinde kullanılmak üzere belgelendirme kuruluşuna sağlanan bilginin teyidi, "**Sistem Belgelendirme Teklif Talep Formu**" Belgelendirme Müdürü onayı ile bulundurulur,
- Tetkik hedeflerine ulaşıldığının doğrulanmasını içerecek bilgi "**Belgelendirme Karar Formu**" na kayıt edilir,
- Herhangi bir şart veya gözlemlerle birlikte, belgenin verilir verilmemesine ilişkin tavsiye, "**Belgelendirme Karar Formu**" nda yer alır.

Belgelendirme ekibi ve diğer kaynaklardan gelen ilave bilgi veya açıklamalar dâhil, her bir belgelendirme kararı "**Belgelendirme Karar Formu**" ile kaydedilir.

Aşama II'nin son gününden sonra max. 6 ay içerisinde herhangi bir majör uygunsuzluk için gerçekleştirilecek düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirildiği doğrulanamazsa, belgelendirme tavsiyesinden önce yeni bir Aşama II gerçekleştirilir. Yapılacak ikinci Aşama II denetiminin uzatılmadan makul bir sürede gerçekleştirilmesine dikkat edilir.

Belgelendirmenin, bir başka belgelendirme kuruluşundan transferi söz konusu olduğunda, belgelendirme kararı almak için yeterli bilginin elde edilmesi sağlanır. Transfer denetimleri bu prosedürün 'Transfer Denetimi' maddesinde anlatılmıştır.

Yeniden belgelendirme için bilgi, Belge yenileme hakkındaki kararlar, yeniden belgelendirme tetkiki sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesine ve belge kullanıcılarından alınan şikâyetlere dayanarak verilir. Belge yenileme faaliyetleri bu prosedürün 'Belge Yenileme Denetimi' maddesinde anlatılmıştır.

6.3. Belgelendirmenin Sürdürülmesi

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Müşterinin yönetim sistemi standardının şartlarını sağlamayı tatmin edici düzeyde karşılamaya devam ettiğinin kanıtlanması şartıyla belgenin devamına karar verilir.

Aşağıdaki hususlar sağlandığı sürece tetkik ekibi liderinin olumlu sonuç bildirmesine dayanarak, herhangi bir değişiklik yoksa Gözetim denetimlerinden sonra ilave bağımsız gözden geçirme ve karar alıcıların kararı olmadan, belgesinin devamına karar verebilir:

- ✓ Belgenin askıya alınmasına veya geri çekilmesine yol açabilecek major uygunsuzlukların tespitinden sonra, farklı bir Denetçi' nin gözden geçirmeyi gerçekleştirmesi gerektiğinde, bu durumu Baş Denetçi Belgelendirme Müdürü' ne gerekçeleri ile yazılı olarak bildirir.
- ✓ Belgelendirme faaliyetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirileceğini teyit edilmesi için tetkik ekibinin raporları izlenerek Denetim Ekip Üyesi Değerlendirme Formu düzenlenir.

6.4. Gözetim Denetimleri

Gözetim faaliyetleri, yönetim sisteminin kapsamında yer alan saha ve fonksiyonların temsilini düzenli aralıklarla, belgelendirilmiş müşteri ve yönetim sistemindeki değişiklikleri dikkate alarak gerçekleştirilir. (Denetim programı ve denetim planı vb.)

Gözetim faaliyetleri, belgelendirilmiş müşterinin yönetim sisteminin, esas alınan standartla ilgili belirlenmiş şartlarını yerine getirildiğinin değerlendirilmesi için sahada tetkikini (On-site) içerecek şekilde gerçekleştirilir. Bunun dışında gözetim faaliyetleri aşağıdakileri içerebilir:

- ✓ Belgeli müşteriye belgelendirme ile ilgili hususlar hakkında soruların sorulması,
- ✓ Belgelendirilmiş müşterinin operasyonları ile ilgili beyanlarının gözden geçirilmesi (örneğin, promosyon malzemeleri, internet sayfası, yayınlar vb.),
- ✓ Belgelendirilmiş müşteriden dokümanite edilmiş bilgi kayıtlarının temin etmesinin istenmesi (kağıt veya elektronik ortamda),
- ✓ Belgelendirilmiş müşterinin performansının diğer yollarla izlenmesi için araçlar.

Gözetim faaliyetleri, yeniden belgelendirme yılı hariç her takvim yılında bir kez yapılır. ilk belgelendirmenin ardından gerçekleştirilecek gözetim tetkikinin tarihi, Sistem Belgelendirme Müdürünün aldığı **belgelendirme karar tarihinden itibaren 12 ayı** geçmeyecek şekilde gerçekleştirilir.

Gözetim tetkiklerinin sıklığı belirlenirken, mevsim veya yönetim sistemleri belgelendirmesinin belirli bir süre için olması (örneğin, geçici inşaat alanı vb.) gibi hususların dikkate alınması gerektiğinde uyum sağlamak için 2. Gözetim denetimi o takvim yılının herhangi bir ayı yapılacak şekilde denetim programı düzenlenir. Planlama sorumlusu tarafından gözetim denetimi gerçekleştirilecek kuruluşa 12 aylık periyotları dolmadan gözetim denetiminin yapılacağı tarih önerilen tarih olarak, yazılı olarak bildirilir ve teyit istenir.

Gözetim tetkiki en azından aşağıdakileri içerir;

- İç tetkikler ve yönetimin gözden geçirilmesi,
- Önceki tetkik de belirlenen uygunsuzluklar için gerçekleştirilen faaliyetlerin gözden geçirilmesi,
- Şikâyetlerin değerlendirilmesi,
- Belgelendirilmiş müşterinin hedeflerine ulaşması ile ilgili yönetim sisteminin etkililiği,
- Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişmesi,
- Devam eden operasyonel kontrol,

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- g) Değişikliklerin gözden geçirilmesi,
- h) Belgelendirme işaretlerinin ve/veya diğer atıfların kullanımı (logo ve marka kullanımı ile ilgili şartlara uyum)

Gözetim Tetkiklerinde bir önceki gözetimlerde Tetkik Üyesi tarafından doldurulan rapor içerisinde yer alan programa bakılarak denetimde bakılacak maddeler karar verilir ve plan hazırlanır. Gözetim tetkikleri bu karara göre gerçekleştirilir.

Bir Çevre Yönetim Sistemi Gözetim Tetkiki ise aşağıda verilen konular özellikle dikkate alınmalıdır;

- a) Çevre Boyutları
- b) Amaç, Hedefler, Riskler ve Programlar
- c) Operasyonel Kontrol
- d) İzleme ve Ölçme
- e) İç Tetkik
- f) Yönetimin Gözden Geçirilmesi
- g) Yasal şartlar

Ayrıca Baş Denetçi'nin uygun göreceği diğer konular incelenecektir. Diğer standart maddeleri ise Baş Denetçi tarafından sürenin etkin kullanılması sağlanacak şekilde üç yıllık belge kullanım süresi içinde en az bir kez incelenir. İnceleme Yönetim Sisteminin tümünü veya bölümlerini kapsayabilir. Birden fazla ürün gerçekleştirme prosesi bulunan kuruluşların proseslerin tamamı 3 yıllık belge kullanım süresi içerisinde en az bir kez incelenecek şekilde denetim planlanır. *Planlama yapılırken aşağıdaki başlıklara dikkat edilir;*

- ✓ Tetkik edilen firmanın geçici sahalarının varlığı,
 - ✓ Farklı faaliyetler uygulayan sahalarının varlığı,
 - ✓ Farklı sahalarda tekrar eden proseslerinin varlığı,
- sorgulanır ve "Tetkik Planı"nda bu sahaların gözetim tetkiklerinden en az birinde tetkik edilmesi sağlanır.*

Müşteri şikâyetleri olması durumunda kuruluş ve şikâyet eden müşteri ile görüşülerek gözetim denetimi yapılabilir. Gözetim denetiminde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili yapılacak faaliyet yöntemleri bu prosedürün uygunsuzlukların sebeplerinin analizi ve düzeltme/düzeltilici faaliyetlerin etkinliği maddelerinde anlatılmıştır.

Gözetim denetimleri için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri, Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek makul ve mücbir sebepler söz konusu ise (örneğin grev, lokavt, doğal afetler, ekonomik kriz v.b. durumlarda) Belgelendirme Müdürü kararı ile denetim sonrası raporlama ve varsa uygunsuzlukların kapatılması işlemlerinin tamamlanabilmesi için gereken süreyi de içerecek şekilde ve **3(üç) ayı aşmamak** şartı ile bir defa ertelenebilir. Bu uygulamadan belgelendirilmiş kuruluşlar haberdar edilmez. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih bir sonraki denetim tarihini etkilemez. 3 aylık süre sonunda gözetim denetimi gerçekleştirilemez ise kuruluşa yazılı ihtarname iletilerek durum bildirilir ve belge askıya alınır. Belgenin askıda kalma süresi **3 (üç)** aydır. Ancak bu süre Sistem Belgelendirme Müdürünün kararı ile özel durumlar için (doğal afetler, pandemi, ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla **3 (üç) ay** daha uzatılabilir. Belgenin tekrar yürürlüğe girmesi için tüm maddelerin incelendiği gözetim denetimi yapılır. Kuruluş, referans standardın Yönetimin Gözden Geçirmesi ve İç Denetim maddeleri ile ilgili uygulamalarını **yılda en az bir kez** yapmakla yükümlü olup, Denetim Ekibi'ne bu uygulamalara ait kayıtları Gözetim Denetimlerinde ibraz etmek zorundadır. Gözetim denetim rapor ve bulguları Sistem Belgelendirme Müdürünün onayına sunulur. *Her gözetim denetiminde firma yetkinliğinin devamı ile ilgili karar tarihi olduğu için, 3 yıllık periyodu olan belge bu tarihin değişimi sebebi ile tekrar basılır.*

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Denetim ve kararın ardından Belge basılacak ise tarihler aşağıdaki şekilde yazılır;

- ✓ İlk Belgelendirme Tarihi : .././.... ilk belgelendirme onayının alındığı, ilk belgelendirme tarihi.
- ✓ Yayın Tarihi : .././.... belgenin yenilenerek basıldığı tarih.
- ✓ Belgelendirme Periyodu Bitiş Tarihi : .././.... yayın tarihinin ardından 3 yıl sonrasının tarihi.
- ✓ Sertifika Geçerlilik Tarihi : .././.... ilk belgelendirme karar tarihinden itibaren 1. Gözetim denetimi için 12 ay sonrası, diğer gözetim denetimleri için denetim programına göre sistem belgelendirme müdürü karar verir.

6.5. Belge Yenileme Denetimi

Yeniden belgelendirme tetkiki, aşağıdaki şartları ele alan bir saha tetkikini içerecek şekilde planlanır ve gerçekleştirilir;

- ✓ Yönetim sisteminin prosesleri arasındaki etkileşimi, iç ve dış kaynaklı değişiklikler ışığında yönetim sisteminin etkinliğini,
- ✓ Toplam performansı arttırmak için yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesine yönelik gösterilmiş taahhüt ve belgelendirilmiş yönetim sisteminin kuruluşun politikası ve hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlama derecesini,
- ✓ Belgelendirilmiş müşterinin amaçlarına ulaşma ve ilgili yönetim sistemi/ sistemlerinin amaçlanan sonuçları bakımından yönetim sisteminin etkinliği

Yeniden belgelendirme tetkikinin amacı, yönetim sisteminin uygunluğunun ve etkililiğinin bir bütün olarak devam ettirildiğini ve ilgili standardın ve diğer hüküm ifade eden dokümanın bütün şartlarının karşılandığını teyit edilmesi için planlanır ve gerçekleştirilir.

Uygulanmakta olan yönetim sisteminde, kuruluşta veya ilgili yönetim sistemleri kapsamında önemli bir değişiklik olmadığı durumlarda *Yeniden Belgelendirme Tetkikleri için, uygun EA kodlu bir denetçi tarafından firma dokümanları ve raporları üzerinden inceleme yapılır ve “Yenileme Geçiş Formu” kullanılarak Aşama I tetkiki gerekliliği araştırılır. “Yenileme Geçiş Formu” denetçinin inceleme sonucu ortaya çıkan tavsiyesiyle Belgelendirme Müdürüne sunulur. Belgelendirme Müdürü “Yenileme Geçiş Formu” ile Aşama I gerekli/gerekli değildir kararını verir. Yönetim sisteminde, müşteride veya yönetim sistemi kapsamında (mevzuat değişiklikleri vb.) önemli bir değişiklik olduğunda da Aşama I Tetkik kararı alınabilir.* Bu tip değişiklikler belgelendirme döngüsünde herhangi bir zamanda oluşabilir ve iki aşamalı olan veya olmayan bir özel tetkik gerçekleştirmesi gerekebilir. Özel tetkikler bu prosedürün Özel Denetimler maddesinde anlatılmıştır.

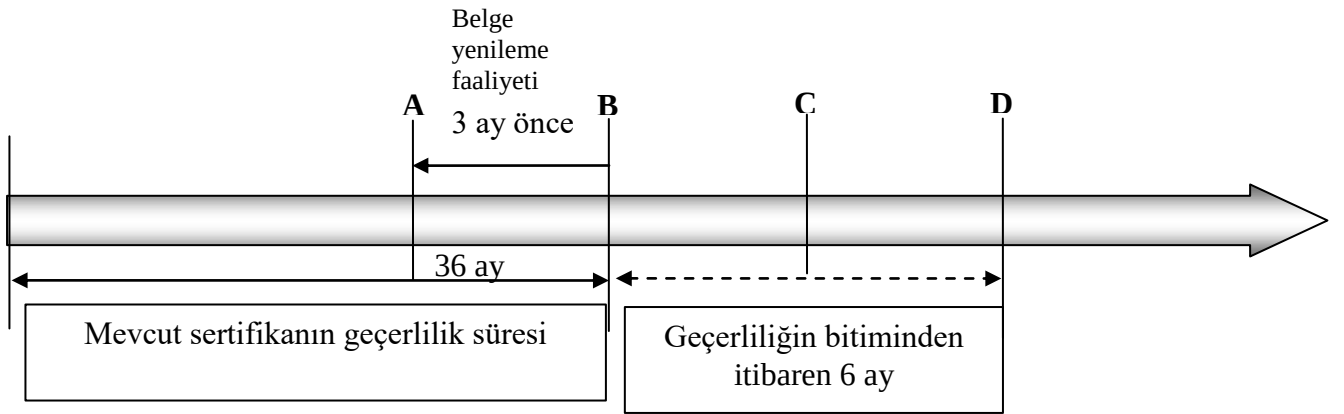
Yeniden belgelendirme tetkikleri, hüküm ifade eden dokümanın tüm maddeleri ile ilgili tetkik yapılacak şekilde gerçekleştirilir. Yeniden belgelendirme tetkiki, belgelendirme periyodu boyunca, yönetim sisteminin performansının gözden geçirilmesini sağlar ve önceki gözetim tetkiki raporlarının gözden geçirilmesini içerir. Yeniden belgelendirme tetkikinde –varsa- tespit edilen uygunsuzluklar ve diğer tetkik bulgularını içeren, “Denetim Raporu” oluşturulur ve müşteriye iletilir.

Operasyon ve Planlama Sorumlusu tarafından Yeniden Belgelendirme Tetkikleri planlama aşamasında, belge geçerlilik tarihi sona ermeden **3 (üç) ay önce** belgelendirme çevrimi bitecek olan kuruluşla irtibata geçilerek Yönetim Sistemi Belgesinin yenilenip yenilenmeyeceği konusunda mutabakat sağlanır. Operasyon ve Planlama sorumlusu tarafından, belge geçerlilik süresi bitmeden, **“Denetim Bildirim Formu”** gönderilerek firma bilgilerinde varsa değişiklikler tespit edilir ve Yeniden Belgelendirme Denetimi tarihi belirlenir. *Sözleşme - Onaylı “Belgelendirme Teklifi” şartlarında ciddi bir değişiklik olmadığı ve karşılıklı taraflarca fesih edilmediği sürece eski sözleşme geçerliliğini koruyacaktır. Daha sonra üzerinde uzlaşılan denetim tarihi için, denetim ekibi*

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------

belirlenerek, “Denetim Planı” kuruluşu bildirilir. Belge süresinin dolmasından önce, uygulanacak olan düzeltme ve düzeltici faaliyetler için zaman sınırlaması Baş Denetçi tarafından belirtilir.

Yeniden belgelendirme tetkikleri sırasında tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili yapılacak faaliyet yöntemleri bu prosedürün Uygunsuzlukların sebeplerinin analizi ve düzeltme/düzeltilme faaliyetlerinin etkinliği maddelerinde anlatılmıştır. Yeniden belgelendirme denetimlerinin tarihi, belge geçerlilik süresi baz alınarak belirlenir. *Belge geçerlilik süresi bitmiş belgeler için, Yeniden Belgelendirme Denetimi müşteri tarafından makul bir sebep bildirildiğinde Belge Bitiş süresinden 30 (otuz) gün sonrasına kadar gerçekleştirilebilir.*



Örnek: Belge yenileme faaliyeti (A) başlatılmış ancak, geçerlilik tarihi (B) dolmadan önce bitirilememiş ve karar (=C) tarihinde yani (B) ve (D) tarihi arasında kalmış. Yeni belgenin geçerliliği (C) tarihinden itibaren başlar ve (B)+3 yıl sürer. Belgelendirmede boşluk oluşmuştur. Boşluk (B) ve (C) arasındadır. Belgelendirme yeniden aktive edilmiş olur. Belgenin geçmişi vardır ve boşta kaldığı süre ile gösterilir.

Sistem Belgelendirme Müdürü, yenileme hakkındaki kararları yeniden belgelendirme tetkiki sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesine ve belgeli kuruluşların müşterilerinin şikâyetlerinden alınan şikâyetlere dayanarak verir. Belge Yenileme denetim rapor ve bulguları Sistem Belgelendirme Müdürünün onayına sunulur.

Denetim ve Sistem Belgelendirme Müdürünün onayının ardından Belge basılacak ise tarihler aşağıdaki şekilde yazılır;

- ✓ İlk Belgelendirme Tarihi : .././.... ilk belgelendirme onayının alındığı, ilk belgelendirme tarihi.
- ✓ Yayın Tarihi : .././.... belgenin yenilenerek basıldığı tarih.
- ✓ Belgelendirme Periyodu Bitiş Tarihi : .././.... yayın tarihinin ardından 3 yıl sonrasının tarihi.
- ✓ Sertifika Geçerlilik Tarihi : .././.... ilk belgelendirme karar tarihinden itibaren 1 yıllık periyotlara göre karar verilir.

6.6. Entegre Denetim (Birleşik Tetkikler)

Aynı anda yürütülen iki ya da daha fazla yönetim sistemi kriterleri/ standartları esas alınarak kuruluşların yönetim sistemlerinin birleştirilerek ve eşzamanlı olarak gerçekleştirilmesidir. Bu olası entegre tetkikinin sağlanması ancak

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Yönetim Sistemi standardının ve tetkik edilen diğer Standart(lar)ın tüm gereklilik şartlarını karşılamak üzere organizasyonel performansın çok sayıdaki boyutlarının yönetildiği bir yönetim sisteminin kuruluştaki ortak kullanım düzeyini göstermesi halinde gerçekleşir. Bu sebeple; Entegre Belgelendirme tetkiki başvurusu yapan kuruluşun, Yönetim sistemlerinin entegrasyon düzeyini belirlemek için firmaya **“Teklif talep Formu”** gönderilir ve gerekli bilgiler alınır.

Tetkikten önce, Entegre Yönetim Sistemi entegrasyon düzeyini kuruluş ile irtibata geçilerek Belgelendirme Müdürü teyit eder. Aşama I denetiminde Denetim ekibi tespitin doğruluğunu teyit eder, eğer farklı bir durum ile karşılaşır ise, BVA yetkililerine ulaşır ve bilgi verir. BVA Belgelendirme uygulama aşamasında sağlanan bilgilere dayalı olarak, denetim süresini gözden geçirir, gerekirse denetim süresini değiştirir.

BVA belgelendirme, belirlenmiş denetim sürelerinin geçerliliğini sağlamak için belgelendirme döngüsü boyunca entegrasyon düzeyinin değişmeden kaldığını veya *değiştirdiğini öğrenmek için* Yenileme belgelendirme denetimleri öncesi ve gözetim denetimleri öncesi firmalara **“Denetim Bildirim Formu”** göndererek teyit eder. *Entegre Tetkik de görev alacak Tetkik ekibinin üyelerinden (Baş Denetçi, Denetçi ve Teknik Uzmanlar) en az biri ilgili sistemde yeterliliğe sahip ve BVA’ da atanmış olmalıdır. Tetkik süresi belirlenirken adam/gün hesabında denetçilerin atanmış oldukları standart sayısı denetim süresindeki indirim yüzdesini etkileyecektir.*

Tetkik için oluşturulan Tetkik Planı, tetkik ekibinin her üyesinin rolünü, tetkik ettiği bölümleri ve süresini açıklayacak şekilde planlanır. Tetkik Raporunda; her bir standardın bütün gereklerini açıkça tanımlanmalıdır. Tetkikin kalitesinin, tetkiklerin birleştirilmesinden ters yönde etkilenmesine izin verilmemelidir. ISO 9001 veya ISO 14001 yönetim sisteminin gözetim tetkiki bir diğerinin ilk tetkiki ile birleştirilebilir. Bu gibi durumda tetkik raporu her bir standardın ilgili kısımlarını açıkça belirtmelidir.

Entegre tetkiklerde, tetkikte görev alacak tüm tetkikçilerin (Baş Denetçi, Tetkikçi, Teknik Uzman) her iki sistemde de atamalarının yapılmış olması zorunludur. Tetkik süresi **“Denetim Süresi Belirleme Talimatı”** na göre belirlenir. Bir veya daha fazla yönetim sistemi standardı/ şartnamesi için belgelendirme askıya alınır, azaltılır veya iptal edilirse, BVA Belgelendirme bunun diğer yönetim sistemi standart(ları)na şartname(ler)ine göre belgelendirmelerine olan etkisini araştırır.

- Ref.; Denetim Süresi Belirleme Talimatı
- Ref.; “Denetim Bildirim Formu”

6.7. Takip Denetimi

Denetim neticesinde Sistem Belgelendirme Müdürünün Takip Denetimi kararı alması durumunda yapılan denetimdir. Denetim Ekibi belirlenirken önceki Denetim Ekibi’nde bulunan denetçilerden en az birinin takip Denetim Ekibi’nde bulunması sağlanır. Takip Denetimi planlanırken bir önceki Denetim Raporunda takip gerektiren uygunsuzluklar ve bu uygunsuzluklar ile ilgili Baş Denetçi’ nin uygun göreceği standart maddeleri dikkate alınır.

Takip denetimi neticesine göre, Sistem Belgelendirme Müdürünün Denetim Ekibi’nin görüşlerini de dikkate alarak;

- ✓ Belge verilmesine,
- ✓ Belgenin askıya alınmasına,
- ✓ Belgenin askı halinin sona ermesine,

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- ✓ Belgenin askı halinin devamına,
 - ✓ Belgenin iptaline,
- karar verebilir.

*Denetim Ekibi tarafından, Düzeltici Faaliyet için takip öngörülmüş ise, kuruluş takip süresi sonunda geçerli bir mazereti olmaksızın denetimi kabul etmez ise Belgelendirme Müdürü kararı ile, Belgelendirme denetimlerinde kuruluşun müracaatı iptal edilir, Gözetim denetimlerinde belge askıya alınır. Askı süresi **3 aydır**, kuruluş mücbir bir sebep bildirir ise ve/veya olağandışı bir olay yaşanması ile (deprem, pandemi, sel, terör vb.) Belgelendirme Müdürü' nün kararı ile **3 ay daha** askı uzatılabilir. Takip denetimi gerçekleştirilememiş ise, Belgelendirme Müdürü kararına göre Belgelendirme Kapsamı daraltılır veya Belgelendirme Sözleşmesi iptal edilerek belgesi geri alınır. Belgenin askıya alınması, iptal edilmesi ile ilgili belgenin durumu web sayfasında ilgili taraflara duyurulur.*

Ayrıca, Kuruluşun

- ✓ Sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi durumunda,
- ✓ Gerçekleştirilen denetimler sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar neticesinde öngörülen sürelerde kuruluş tarafından uygunsuzlukların kapatılmaması,
- ✓ Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara vermesi sonucu kuruluşun talebi ile
- ✓ Grev, lokavt, doğal afetler, ekonomik kriz v.b. durumlarda geçerli sebeplerden kuruluşun üretimini durdurması ve kuruluşun talebi ile,
- ✓ Yılda en az bir kez gözetim denetimi yapılması gerekliliğine göre belge tarihi esas alınarak bir yılı aşan süreler için, kuruluşun gözetim denetimi tarihini erteleme talebinde bulunması ve erteleme gerekçesinin ve/veya süresinin uygun görülmemesi sonucu Sistem Belgelendirme Müdürünün kararı alınması ile,
- ✓ Sembol (logo) kullanım şartlarına uymadığı durumda

Yönetim Sistem Belgesi kullanımını, *ihtiyaç halinde* Sistem Belgelendirme Müdürünün kararına göre, belirli bir süre için askıya alabilir. Takip denetim rapor ve bulguları Sistem Belgelendirme Müdürünün onayına sunulur. Takip denetimlerinin ardından, normal şartlar altında (uygunsuzluklar kapanmış ise) firmanın belgesi tekrar basılmaz.

Baş Denetçi Düzeltici faaliyetleri ve ilgili uygulamayı yerinde görmek için ve Sistemin önemli derecede uygunsuzluklar içermesi durumunda (majör uygunsuzluk durumu) takip tetkikine karar verebilir. Eğer takip tetkiki yapılmasına karar verilmişse bu Baş Denetçi tarafından kuruluşu **“Uygunsuzluk Raporu”** ile bildirilir. Takip tetkiki belgelendirme tetkikine katılan Baş Denetçi tarafından yapılır ancak imkanları el vermediği durumlarda, başka bir denetçi görevlendirebilir. (hastalık vb. gibi özel mazeret gerektiren durumlar) Belgelendirme, Gözetim ve yeniden belgelendirme tetkikleri ile karşılaştırılan takip tetkiki arasındaki süre **3 (üç) ayı** geçemez.

➤ Ref.; Belgelendirme Hizmetleri için genel Kural ve Şartlar

6.8. Kapsam Değişikliği Denetimi

Kuruluş sahip olduğu belgenin kapsamında genişletme veya daraltma talebinde bulunabilir. Kapsam değişikliği talebinde bulunan kuruluşun yazılı müracaatı, Belgelendirme Müdürü tarafından kabul edilir. Değişiklik talebi kapsam genişletme ise; kapsama ilave edilecek proses/hizmetlere yönelik yerinde bir denetim gerçekleştirilir. Kuruluşun gözetim denetim tarihine süre olarak en fazla 3 ay var ise denetim tarihi öne çekilerek kapsam genişletme denetimi ve gözetim denetimi bir arada planlanır. Gözetim denetimi ile birleştirilemez ise, kapsama

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

ilave edilecek proses/hizmetler göz önünde bulundurularak belirlenen adam gün dahilinde bir ara denetim planlanır ve bu ara denetim gözetim denetimi prosesine uygun olarak gerçekleştirilir.

Kapsam değişikliği denetimlerinde kapsama ilave edilecek tüm hususlar için ürün/hizmet gerçekleştirme prosesi ve bu prosese bağlı diğer prosesler ve denetime gidecek Baş Denetçinin gerekli göreceği standart maddeleri denetim planına alınarak incelenir. Gerçekleştirilen denetimlere ait işlemler, Sistem Belgelendirme Prosesine göre yürütülür.

Kapsam genişletme denetim esnasında ortaya çıkar ise denetçilerin kod yeterliliği gözden geçirilerek yeterli görüldükleri durumda denetime devam edilir. Denetçilerin kod yeterliliği yok ise denetim yeniden planlanır.

Kapsam değişikliği denetimine ait sonucun olumlu bulunması durumunda; Yeni hazırlanan belge kapsamında kurulusun talep ettiği yeni kapsam belirtilir ve revizyon numarası eklenerek sadece yayın tarihi değiştirilir.

Değişiklik talebi kapsam daraltma ise, Denetim yapılmaksızın Sistem Belgelendirme Müdürünün kararı ile eski orijinal belge kapsamı kuruluştan geri alınır ve yeni bir belge kapsamı hazırlanır ve yeni hazırlanan belge kapsamında kurulusun talep ettiği yeni kapsam belirtilir ve revizyon numarası eklenerek sadece yayın tarihi değiştirilir.

➤ Ref.; PHF-04 Sistem Belgelendirme Prosesi

6.9. Adres Değişikliği Denetimi

Kurulusun sahip olduğu belgeye ait tesis adresini değiştirdiğinde veya yeni adresler eklediğinde gerçekleştirilen denetimdir. Kuruluş adres değişikliğinin gerektirdiği dokümantasyon değişikliklerini, BVA'ya iletmek zorundadır. Kuruluş adres değişikliği denetimi bildirimi için, yeni adres ile Ticaret Sicil Gazetesinin kopyasını BVA' ya yazılı olarak bildirir. Adres değişikliği veya yeni adresler eklenmesi durumunda kurulusun faaliyet alanını etkileme durumu Belgelendirme Müdürü tarafından gözden geçirilir. Belgelendirme faaliyet alanını etkilemesi durumunda kuruluştan tam denetim gerçekleştirilir. Adres değişikliği veya yeni adres eklenmesi durumunda sözleşme yeniden düzenlenir ya da Belgelendirme Müdürü kararı ile sözleşmeye ek protokol oluşturularak yeni adres bilgisi için karşılıklı onay alınabilir.

6.10. Transfer Denetimi

Transfer tetkikleri, transfer başvurusunda edinilen bilgiler doğrultusunda, gözetim veya yeniden belgelendirme tetkiki olarak gerçekleştirilir. Akredite belgelerin transferi, belgelerin EA, PAC, IAAC veya IAF MLA üyesi bir akreditasyon altında olması durumunda gerçekleştirilir. Başvuran müşteri başvuru sırasında **"Teklif Talep Formu"**na ilaveten; aktif olan belgesini ve bu belgeye ait son denetim raporunu BvA'ya sunar.

Belge transferi denetimi, denetim periyoduna göre, gözetim veya yenileme denetimi olarak gerçekleştirilir. Transfer aşamasında belge geçerliliği transfer öncesi belirlenen periyotlarla gerçekleştirilecek denetimlerle sağlanır. Belge geçerlilik süresi ilk düzenlenen belgede belirtilen tarihte sona erer.

Transfer başvurusu, Operasyon Planlama Sorumlusu tarafından, **"Transfer Başvurusu Gözden Geçirme Formu"**ile aşağıdaki şartları sağlamak için gözden geçirilir:

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- ✓ Firmanın sertifikalı faaliyetlerinin BVA kapsamında yer alıp almadığı doğrulanması
- ✓ Transferin sebepleri
- ✓ Belgenin doğruluğu, geçerlilik süresi, kalite yönetim sistemi altındaki faaliyetlerin kapsamı, akreditasyonun kapsamı yönlerinden elde bulunan ve transferi isteyen üretim yerlerinin akredite edilmiş belgelerinin geçerliliği. Eğer elverişli ise belgelendirme/tescilin geçerliliği ve işlemi tamamlanmamış uygunsuzlukların durumu eğer faaliyetini hâlen sürdürüyorsa önceki belgelendirme/tescil kuruluşu ile doğrulanmalıdır.
- ✓ Önceki denetim raporları, takip eden gözetimler ve bunların sonucunda ortaya çıkan uygunsuzluklar,
- ✓ Belgelendirme çevrimindeki güncel durum.
- ✓ Alınan şikayet ve yapılan faaliyetler
- ✓ Yasal şartlara uyum konusunda düzenleyici kuruluşlar ile organizasyon arasında mevcutta herhangi bir çatışma / yükümlülük durumu

Önceki belgelendirme kuruluşunun ticari faaliyetlerinin sona ermesi ya da akreditasyonunun iptal olması gibi durumlarda TÜRKAK, IAF, EA kuralları doğrultusunda hareket edilir. Kuruluşun akreditasyonunun iptal edilmesi durumunda transfer edilip edilemeyeceği konusunda TÜRKAK'ın onayına sunulacaktır.

BVA tarafından belgenin geçerli kabul edilip edilmemesine göre aşağıda denetçi gün sayıları açıklanmıştır;

- ✓ Denetim süreleri **Denetim Süresi Belirleme Tablosu** baz alınarak Transfer Gözetim Denetimi veya Transfer Yenileme Denetimi şeklinde hesaplanır.

Gözetim denetiminde transfer gerçekleşmişse;

- ✓ Belge periyodu önceki belgelendirme kuruluşunun yayın tarihinden son kullanma tarihine kadardır.
- ✓ Gözetim süresi müşterinin yeniden denetlenme ve yeniden belgelendirilme için uygulanan süre baz alınarak belirlenir.
- ✓ Belgenin geçerliliği aşağıdaki bilgilerin gözden geçirilmesiyle doğrulanır;
 - Önceki belgelendirme kuruluşu tarafından yayınlanan belge
 - Önceki belgelendirme kuruluşu tarafından gerçekleştirilen gözetim denetim dokümanları

a) “**Denetim Planı**”veya “**Uygunsuzluk Raporu**”

b) Doküman gözden geçirme sonucu

Transfer tetkiki eğer gözetim tetkiki sırasında yapılacak ise kuruluştan gelen erteleme talepleri mücbir durumlar için (Örneğin; doğal afetler, pandemi, ekonomik kriz, ağır sağlık sorunları vb. durumlarda) maksimum 2 aya kadar erteleme yapılabilir. Erteleme durumunda yapılan transfer/gözetim tetkikine ait olan tarih bir sonraki tetkik tarihini bağlamaz. 2. gözetim tetkik tarihi yine ilk belgelendirme Aşama 2 Tetkikinin son günü tarihi baz alınarak belirlenir.

Yeniden denetimde transfer gerçekleşmişse;

- ✓ Yeni belge, belge kararının verilme tarihinden itibaren 3 yıl geçerlidir.
- ✓ Transfer Yenileme denetimi maksimum olarak belge bitiş tarihinden sonra en geç 1 ay içerisinde gerçekleştirilmelidir, aksi takdirde başvuru normal belgelendirme başvurusu gibi kabul edilir.
- ✓ Gözetim süresi müşterinin yeniden denetlenme ve yeniden belgelendirilme için uygulanan süre baz alınarak belirlenir.

Transfer denetimlerinde rapor denetim ekibi tarafından hazırlanır.

Transfer denetimi gerçekleştirilirken yukarıda belirtilen transfer şartlarının mevcudiyeti, Operasyon Planlama Sorumlusu tarafından kontrol edildikten sonra, “**Transfer Başvurusu Gözden Geçirme Formu**”nda tamamlanır.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Önceki belgelendirme kuruluşunun yapmış olduğu tetkik raporları da talep edilir ve incelenir. Daha sonra kuruluş, görevlendirilecek personel tarafından ziyaret edilir. Önceki belgelendirme kuruluşunun yapmış olduğu tetkiklere ait raporlar burada da incelenebilir. Gözden geçirmeler sonucunda bir takım şüpheler oluşması durumunda, başvuran kuruluş, yeni müşteri olarak değerlendirilir.

Askıya alınan veya askıya alınma tehlikesi içindeki kuruluşların transfer başvuruları kabul edilmez. Bir önceki tetkik de ortaya çıkmış olan uygunsuzlukların, mevcut belgelendirme kuruluşu tarafından, transfer tetkiki öncesi kapatılmış olması gerekir. Eğer uygunsuzluklar önceki belgelendirme kuruluşu tarafından kapatılmamış ise BVA' nın görevlendirmiş olduğu tetkik ekibi uygunsuzluklara dair düzeltme ve düzeltici faaliyetleri kontrol eder ve kapatır. Transfer başvurularının alınması, gözden geçirilmesi ve kesinleştirilmesi ile sözleşme yapılmasında, yeni belgelendirme başvurularındaki yöntem uygulanır.

- Ref.; Denetim Süresi Belirleme Talimatı
- FR.01 (Sistem) Teklif Talep Formu
- FR.09 Transfer Başvurusu Gözden Geçirme Formu
- DD.21-Denetim Süresi Belirleme Tablosu

Uzaktan veya yerinde Denetimin ardından, Sistem Belgelendirme Müdürünün onayı da alınmış ise basılacak Belgede tarihler aşağıdaki şekilde yazılır:

- ✓ İlk Belgelendirme Tarihi : .././.... firmanın BvA'ya sunduğu aktif belgesindeki ilk belgelendirme tarihi.
- ✓ Yayın Tarihi : .././.... belgenin BvA tarafından yayınlandığı tarih.
- ✓ Belgelendirme Periyodu Bitiş Tarihi : .././.... firmanın BvA'ya sunduğu aktif belgesindeki 3 yıllık geçerlilik tarihi.
- ✓ Sertifika Geçerlilik Tarihi : .././.... ilk belgelendirme karar tarihinden itibaren 1 yıllık periyotlara göre karar verilir.

7. ÖZEL DENETİMLER

Özel denetimler BVA kurallarına göre dört başlıkta değerlendirilir;

1- BVA'dan belge almış olan kuruluşların müşterilerinden veya ilgili taraflardan şikayet gelmesi durumunda,

Şikayetin detaylarını belgeli olan kuruluşa ileterek ilgili şikayet hakkında gerçekleştirdiği veya gerçekleştireceği faaliyetler hakkında bilgi ister. Gelen bilgi ve uygunsuzluğun büyüklüğüne göre Belgelendirme Müdürü gerekli görürse kuruluşa denetim yapılması kararı alabilir veya en yakın denetimde ilgili müşteri şikayeti ile ilgili yapılan faaliyetlerin incelenmesini Denetim Ekibi'nden isteyebilir. Denetim kararı hızlı verildiği için Kuruluş tetkik ekiplerine itiraz edebileceği bir süreye sahip olamayacağından BVA tetkik ekibini oluştururken azami dikkat göstermelidir. Kuruluş tarafından iletilen görüş veya ilgili şikayet hakkında yapılan denetimin sonucu şikayet sahibine iletilir. Müşteri şikayetlerine çözüm bulunamaması durumunda konu İtiraz Komitesine gönderilir. İlgili şikayet, "Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Talimatı" na uygun olarak işlem görür. Bu şikayetlerle ilgili müşteri taleplerinin karşılanmasından BVA sorumlu değildir.

2- İlgili belgenin standardında revizyon olduğunda,

Genel olarak bu denetimler Belgelendirme periyoduna denk getirilerek geçiş süresi içerisinde gerçekleştirilir, ancak müşteri özel isteği ile periyottaki denetim beklemeden de gerçekleştirilebilir. Bu tip denetimler genellikle

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

standart gereklerindeki değişikliklerin kontrol edilmesi üzerine öncelikli olarak yeterlilik ve uygunluk teyit edilecek şekilde Baş Denetçi Planlaması' na göre gerçekleştirilir. Genel olarak denetim adam/gün süresi Belgelendirme Müdürü incelemesine göre Belgelendirme Müdürü tarafından karar verilir.

3- Taşeron/Tedarikçi Denetimleri,

BVA'dan Belgeli bir kuruluş taşeron ve/veya tedarikçilerinin de denetlenmesini BVA'dan talep ederse bu talep geri çevrilir, ancak BVA'nın müşterisi olmayan bir kuruluş taşeron ve/veya tedarikçi değerlendirilmesini talep ederse, bu durumda denetlenecek firmalar, kapsam ve denetleyici ekip kuruluş ile mutabakata varılarak planlama yapılır. Kuruluş kapsama özel prosesler ve/veya özel kontrol listeleri ekleyebilir. İlgili taşeron/tedarikçinin denetiminden sonra düzenlenen rapor hem işveren kuruluşa hem de denetlenen kuruluşa gönderilir.

4- Vardiya ve Şantiye denetimleri,

Başvurusu aşamasında bildirilmeyip tetkik aşamasında öğrenilen firmalara ya da başvuru aşamasında üretim/hizmet alnında faaliyete başlamamış firmalara gerçekleştirilir. Bu denetimlerin planlaması ve gerçekleştirilmesi, gerçekleşmiş denetimi maksimum 3 (üç) ay geçebilir. Şantiye ve vardiya çalışan sayıları öğrenilerek bu adreslerde bir ek denetim gerçekleştirilir. Bu ek denetimler gözetim denetimi şeklinde yapılır.Özel denetimlerinin ardından, normal şartlar altında firmanın belgesi tekrar basılmaz. Ancak denetim süresinde artış gerçekleşmiş ise, sözleşmeye ek protokol yapılması gerekliliği ortaya çıkabilir.

5- Türkak Tanık Denetimleri,

BVA, akredite olduğu TÜRKAK tarafından her sene bir Tanık Denetimine tabi tutulmaktadır. Bu Tanık Denetimleri R40-05 baz alınarak planlanır.

TÜRKAK Denetim ekibine, tanık denetiminden en geç 1 hafta öncesine kadar tanık denetiminin gerçekleştirileceği müşteri kuruluş ile ilgili aşağıda yer alan doküman ve kayıtları tam olarak teslim eder;

- Müşterinin başvurusu ve başvuru gözden geçirme kayıtları,
- Müşteri kuruluşun el kitabı (kalite, çevre, bilgi güvenliği ve/veya diğer yönetim sistemine ilişkin varsa),
- Yönetim sistemine ilişkin ana prosedürler (varsa),
- Önceki tetkik raporları (varsa),
- Tetkik planı,
- Tetkik ekibi yetkinliğine ilişkin kayıtlar,
- Tetkik zamanının hesabına (gerekçe dahil) ilişkin kayıtlar ve gerekli görülen diğer kayıtlar.

8. BELGENİN YAYINLANMASI

Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından onaylanan raporlara istinaden belgenin yayınlanması Yönetim Temsilcisi kontrolünde yapılır. Belge elektronik ortamda PDF formatında değiştirilemez şekilde ve baskılı olarak yayınlanır. Elektronik ortamdaki baskısı müşteriye e-maile Yönetim Temsilcisi kontrolünde yolları ya da yollatılır. Bir sureti müşteri için oluşturulan klasöre kopyalanır. Baskılı belgeler İngilizce ve Türkçe olarak hazırlanır. Diğer dillerdeki belge talepleri Belgelendirme müdürü tarafından değerlendirilir. Baskılı kopyalar müşteriye kargo yoluyla ile gönderilir. Gerekğinde kargo firması ile yapılan anlaşma gereği teslim takibi yapılabilmektedir.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Belgeler yayınlanırken denetim tipine göre ilgili maddelerin sonunda belirtilen tarihlere açıklamalarına göre ilk belgelendirme/yayın/periodyo/geçerlilik tarihleri yazılır.

Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından onaylanan “**Belgelendirme Karar Formu**” sonucuna göre Sistem belgelendirme sertifikaları Genel Müdür tarafından imzalanır. Genel Müdür’ün yokluğunda sistem sertifikalarının imzalanmasından Sistem Belgelendirme Müdürü sorumludur.

Denetim ve Sistem Belgelendirme Müdürünün onayının ardından Belge basılacak ise tarihler aşağıdaki şekilde yazılır:

- ✓ İlk Belgelendirme Tarihi : .././.... ilk belgelendirme onayının alındığı, ilk belgelendirme tarihi.
- ✓ Yayın Tarihi : .././.... son belgelendirme kararından sonra yeniden düzenlenen belgenin basıldığı tarih.
- ✓ Belgelendirme Periyodu Bitiş Tarihi : .././.... yayın tarihinin ardından 3 yıl sonrasının tarihi.
- ✓ Sertifika Geçerlilik Tarihi : .././.... ilk belgelendirme karar tarihinden itibaren 1 yıllık periyotlara göre karar verilir.

TBDS’ye Belge Girişinin Yapılması; BVA tarafından gerçekleştirilen tetkikler sonucu belgesi yayınlanan müşterinin belge/belgelerine ilişkin bilgiler bu sayfaya kaydedilir. Müşteri adı veya tetkik numarası yazılır, yazım sırasında otomatik açılan bilgi alanından ilgili tetkik seçilir.

- ✓ Belge numarası, (belgelendirme kuruluşunca her bir belge için tanımlanan belge numarası)
- ✓ Belgenin ilk yayın tarihi, (belgenin verildiği ilk tarih),
- ✓ Belge yenileme tarihi,
- ✓ Belgenin revizyon tarih ve numarası, revizyon gerekçesi,
- ✓ Belgenin kapsamı,
- ✓ Belge unvanı ve adresi, (Belge üzerindeki unvan ve adres “Müşteriler” sayfasında vergi numarası girilerek gelen unvan ve adresten farklıysa veya belge çok sahali bir müşteriye düzenleniyorsa ilgili bilgiler manuel olarak bu alandan tanımlanabilir)
- ✓ Belgenin durumu (‘Aktif’, ‘Askıda’, ‘İptal’, ‘Bazı Kapsamlarda Askı’, ‘Bazı Kapsamlarda İptal’) bilgileri girilerek belge kaydı tamamlanır. Kayıt tamamlandığında belgeye yönelik “TÜRKAK BDS No” ve “Kare Kod” bilgisi oluşur. Bu numara ve kare kod; TÜRKAK R 10.06 Rehberi’nde yer alan şartlar doğrultusunda belge üzerinde kullanılır.

8.1. Belgenin Kullanımı

Yönetim Sistemleri Belgesinin geçerlilik süresi 3 (üç) yıldır. Kapsam değişikliği, Adres değişikliği ve Unvan değişikliği denetimlerinde belge süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz, ilk belge tarihi, belgenin geçerlilik süresi için esas alınır ve gerektiğinde yapılan değişikliklerle ilgili yeni Belgelendirme Teklifi imzalanır ve *karşılıklı onaylar ile sözleşme kabul edilir.*

Kapsam değişikliği yapıldığında Belgelendirme Denetimi veya Belge Yenileme Denetimi sonucu hazırlanan sözleşme hükümleri aynen geçerlidir. Sözleşme imzalayan kuruluş, belgeyi ancak tetkik edilen ve belgede adı geçen üretim/hizmet yeri/yerleri için kullanabilir. Başvuran kuruluşun organizasyonunda farklı yerlerde teşkilatlanma var ise denetim, tüm sistemin uygunluğunu tespit edebilecek şekilde örnekleme yapılarak Sistem Belgelendirme Prosedürüne göre gerçekleştirilir. Düzenlenen belgede, belgelendirme kapsamına giren kuruluş adresleri yazılır.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Belge, sistem belgelendirme başvurusu yapılan kapsama verilmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden kuruluşlar hakkında yasal işlem yapılır. Belge, BVA'nın mülkiyetinde olup, Sistem Belgelendirme Prosedürü hükümlerine uyduğu sürece ve belge geçerlilik süresince, kuruluş belgeyi kullanım hakkına sahiptir. Kuruluş belgeyi hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredemez. Belgenin haksız kullanımından doğan sorumluluk kuruluşa aittir. Üç yıllık çevrimi dolan belgelerde, müşterinin belgeyi arşive kaldırması, dolaşıma izin vermemesi gerekmektedir. Bunun kontrolü yeniden belgelendirme ve gözetim denetimlerinde denetçiler tarafından sorgulanacaktır. İptali gerçekleşen belgelerin orijinaleri müşteri tarafından BVA Belgelendirmeye gönderilmesi sağlanmaktadır.

➤ Ref.; Belgelendirme Hizmetleri için Genel Kural ve Şartlar

8.2. Belgenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi veya Kapsamının Daraltılması

Belgelendirme, aşağıdaki şartların oluşması durumunda askıya alınır, belge askıya alma süresi genel olarak max. (6) altı ayı geçmemelidir:

Belgenin askıya alma şartları;

- Belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliğine dair şartlarda dahil olmak üzere belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi ölçüde başarısız olunması,
- Belgelendirilmiş müşterinin gözetim veya yeniden belgelendirme tetkiklerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi,
- Şikayetlerde değerlendirmek üzere ve/veya akreditasyon kurumunun talebi üzerine yapılacak özel denetimleri kabul etmemesi
- İlgili denetim tarihinden itibaren geçen 5 aylık bir sürede ödeme yapmamış olması,
- Belgelendirilmiş müşterinin gönüllü olarak geçici askıya alma talebinde bulunması (*askıya alma*, geri çekme veya kapsam daraltma talepleri kuruluş tarafından BVA'ya yazılı olarak bildirilmelidir. Yazılı talebin kuruluş yetkilisi tarafından imzalanması ve yazı ekinde imzalayan kişinin yetki belgesini (imza sirküleri vb.) BVA'ya ulaştırması istenir.)
- İlk gözetim tetkiki tarihinin; Aşama 2 tetkikin son gününden itibaren 12 Aylık süreyi geçmesi,
- Kuruluşun ilgili tetkikin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi,
- Gerçekleştirilen faaliyetlerde (tetkik, doküman inceleme vb.) kuruluşun uygunsuzlukları öngörülen sürelerde kapatmaması,
- Gerçekleştirilen denetimler sonucunda çok sayıda majör uygunsuzluklar bulunması veya majör uygunsuzluğun ilgili yönetim sisteminin çalışmasına engel olduğu durumların oluşması,
- Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
- Kuruluşun Yönetim Sistemi Belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
- Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
- Kuruluşun denetimler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi durumunun 30 (otuz) gün içinde BVA'ya bildirilmemesi,
- Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,

Bu ve bu gibi durumlarda belge askı prosesi çalışmaya başlar.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Belgenin askıya alınma kararı, Belgelendirme Müdürü tarafından Belgelendirme Prosedürü gereği, askı süresi boyunca belgesini ve logosunu kullanamayacağı bilgisi ile yazılı olarak e-mail yoluyla kuruluşa bildirilir. Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının bildirilmesinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur. *Kuruluştan belge ve ekinin aslı geri istenir. Kuruluş en geç 15 (onbeş) gün içerisinde istenilenleri iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise yasal işlem başlatılır. Kuruluş belgesini, varsa ekini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile bildirmesi istenir.*

Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz. Bu sürede her türlü hakkı saklıdır. Belgenin askı süresi tespit edilen uygunsuzluğun durumuna göre Belgelendirme *Müdürü* tarafından belirlenir. Belgenin askıda kalma süresi **3 (üç)** aydır. Ancak bu süre Sistem Belgelendirme Müdürünün kararı ile özel durumlar için (doğal afetler, pandemi, ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla **3 (üç) ay** daha uzatılabilir. Bu süre bitiminde kuruluş hala müracaatını yapmamışsa müşteri yazılı olarak bilgilendirilerek, sözleşmenin iptali ve belgenin geri alınması işlemleri uygulanır.

Kuruluş belgesinin askı halinin kaldırılması için talebini yazılı olarak iletir. Kuruluşun denetim talebi neticesinde veya belirlenen askı süresi sonunda takip denetimi yapılır. Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği kanıtlandığında, Sistem Belgelendirme Müdürünün kararı ile belge askıdan kaldırılır. Kuruluşun logo kullanım şartlarına uymaması nedeni ile belge askıya alınmış ise logo kullanım şartlarının uygun hale getirildiği kuruluş tarafından beyan edildiği takdirde iletilen evraklar Sistem Belgelendirme Müdürüne sunulur ve denetim yapılmaksızın Sistem Belgelendirme Müdürünün kararı ile Belgelendirme Sözleşmesi askıdan kaldırılabilir.

Denetim esnasında bulunan uygunsuzluk belli bir prosesi içeriyorsa belge askı alma süresinde uygunsuzluk kapatılmadı ise, müşteri ile karşılıklı görüşmeler sonucunda Belge kapsamında uygulanabilen bir daraltmaya gidilebilir. Bu daraltma işlemi sözleşme değişikliğini gerektirmez. Ancak müşteri onayı olmadan yapılmaz. BVA müşterinin askıya alınan geri çekilen veya kapsamı daraltılan belgelendirme durumunu herhangi bir tarafın isteği üzerine beyan eder.

8.3. Belge İptali

Belge iptal şartları;

Belgenin iptal kararı, Belgelendirme Müdürü tarafından Belgelendirme Prosedürü gereği belgesini ve logosunu kullanamayacağı bilgisi ile yazılı olarak e-mail yoluyla kuruluşa bildirilir. Gerekli görüldüğü durumlarda Sistem Belgelendirme Müdürüne sunulabilir.

- Belgenin askıya alınmasına neden olan sebeplerin, süreç sonucunda yapılan takip denetiminde, ortadan kaldırılmaması ve/veya kaldırılmaması,
- Belgelendirilmiş müşterinin iflası ya da ödeme yapmayacağını bildirmiş olması ,
- İptal edilmesi yönünde yazılı talepte bulunmadır.

Belge iptal kararının alınmasından hemen sonra bir yazı ile belgelendirilmiş firmadan aşağıdaki prosedürlere uyması istenir;

- Belgelendirme ile ilgili reklamın durdurulması,
- Logo kullanımının durdurulması,
- Belgenin iade edilmesi

Sözleşme çerçevesinde uygun görülen diğer tedbirlerin alınmasıdır.

8.4. Belgeli Kuruluşun Yükümlülükleri

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Kuruluş belgelendirmede esas alınan Yönetim Sistem standardı veya şartlarını uygulamakla yükümlüdür. Kuruluş Yönetim Sistemi uygulamalarındaki, organizasyon el değişiklikleri, unvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini ve “**Teklif Talep Formu**”nda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden bir ay içerisinde BVA’ya bildirmek zorundadır. Kuruluşun tüzel kişiliğinin değişmesi durumunda eski tüzel kişiliğin belgesi iptal edilir, yeni tüzel kişilik ile ilgili belgelendirme işlemi başlatılır.

Belgelendirme ile ilgili müracaat eden kuruluş, yapılacak denetimlerde ilgili yönetim sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini denetim görevlilerine bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür. Müracaat eden kuruluş, birisi Yönetim Temsilcisi olmak kaydıyla iki kişi belirtir. Sorumlu personel, denetim sırasında hazır bulunur, gerekli bilgi ve dokümanlarla Denetim Görevlilerine yardımcı olur. Kuruluş belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde reklam amacıyla, ürün sorumluluğu açısından anlaşmazlıklarda ürününün/hizmetinin müracaata esas olan yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir. BVA tarafından kuruluşlara verilen Yönetim Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yerleri için kullanılabilir. Belge hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Kuruluşlara verilen Yönetim Sistem Belgesi, kuruluşu kanuni zorunluluklardan muaf tutmaz.

Kuruluş sahip olduğu Yönetim Sistem Belgesinin askıya alınması veya Belgelendirme sözleşmesinin iptalinden sonra belgesini kullanmayı ve ona atıf yapmayı durdurmakla yükümlüdür. Belgeli olduğunu belirten her türlü dokümanı, tanıtım malzemesini, reklam faaliyetlerini ve ilgili Sistem Belgelendirme sembolü (logosu) kullanımını durdurmalıdır.

Kuruluş, Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikayetlerinin kayıtlarını tutmakla ve gerek duyulduğunda BVA’ya bildirmekle sorumludur.

Belge almaya hak kazanan kuruluş, belgenin geçerliliği devam ettiği sürece aşağıdaki hükümlere uymakla yükümlüdür:

- ✓ Kuruluş yönetim sistemine ait belge kapsamı dışındaki faaliyet alanlarında ve reklamlarında Sistem Belgelendirme sembolünü (logo) kullanamaz.
- ✓ Kuruluş BVA Yönetim Sistemi Belgelendirme Logosunu/Logolarını belge kapsamı dahilindeki faaliyet alanlarında ve reklamlarında belgenin ürüne değil Yönetim Sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla kullanabilir.
- ✓ Belgelendirme Sözleşmesinin askıya alınması veya iptal edilmesi halinde kuruluş logo kullanımını durdurmalıdır.
- ✓ Belgenin kapsamının daraltılması durumunda yeni kapsama göre kullanım noktaları düzenlemelidir.
- ✓ BVA’nın zarar görebileceği ve kamuoyunu yanıltıcı şekilde kullanılamaz.
- ✓ İnternet, dokümanlar, broşürler veya reklam gibi iletişim ortamlarında belgelendirme statüsüne atıfta bulunurken BVA’nın bu prosedürde belirlediği şartlara uymalıdır.
- ✓ Belgelendirilmesine ilişkin herhangi bir yanıltıcı beyanda bulunamaz veya buna müsaade edemez,
- ✓ Belgelendirme dokümanını ve bunun herhangi bir kısmını yanıltıcı bir şekilde kullanamaz veya kullanımını engeller,
- ✓ BVA, tarafından belgelendirilmesinin geri çekilmesi veya iptal edilmesi üzerine belgelendirmeye ait bir atfı içeren bütün reklam isini durdurur,

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- ✓ Belgelendirme kapsamı daraltıldığında bu kapsama uygun olacak şekilde tüm reklam malzemelerini değiştirir,
- ✓ Yönetim Sisteminin belgelendirilmesine atıfı, BVA'nın bir ürün, proses veya hizmeti sertifikalandırdığı imasını verecek şekilde kullanamaz,
- ✓ Belgelendirmenin belgelendirme kapsamı dışındaki faaliyetlere uygulandığını belirtmez,
- ✓ Belgesini BVA'ya veya belgelendirme sisteminin itibarına gölge düşürecek şekilde ve kamunun güvenliğini kaybettirecek şekilde kullanamaz

Belirtilen bu şartları yerine getirmeyen kuruluşun belgesinin askıya alınması veya iptal edilmesi işlemleri BVA tarafından uygulanır.

Sistem Belgelendirme Prosedürü gereği BVA sistem belgelendirme logoları;

- ✓ Ürün üzerinde kullanılamaz. (Burada ürün ifadesi doğrudan dokunulabilecek bir ürün, test, kalibrasyon veya inceleme raporu ya da ayrı bir paket, kap vb. içinde bulunan bir ürün olabilir.)
- ✓ Ürünlerin taşınması amacıyla kullanılan dış ambalajlar üzerinde, belgenin ürüne değil ilgili Yönetim Sistemine verildiğini belirtecek bir ifade ile birlikte kullanılabilir.
- ✓ Kuruluşun reklam amaçlı dokümanlarda veya tanıtım broşürleri üzerinde belgenin ilgili Yönetim Sistemine verildiği belirtilerek veya belirtmeksizin kullanılabilir.
- ✓ Belgenin Yönetim Sistemine verildiğini açıklayan ifade örneğin; "Bu ürün Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin ISO 22000 standardına uygun olduğu belgelendirilmiş bir tesiste üretilmiştir." şeklinde olabilir.
- ✓ BVA Sistem Belgelendirme sembolleri belge alımından sonra kuruluşa gönderilen şekilde ve boyutlarda kullanılabilir. Ayrıca oranlar sabit kalmak şartıyla boyutlar küçültülüp, büyütülebilir ancak renklendirmesi değiştirilemez. İhtiyaç halinde sistem belgelendirme sembollerinde (logo) biçim, şekil, boyutlar veya küçültme, büyültme oranları açısından yapılabilecek değişiklikler Belgelendirme Müdürü tarafından belgeli kuruluşlara duyurulur gerekli değişikliklerin yapılması istenir.

Kuruluş, Yönetim Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, Belgelendirme Sözleşmesinde belirtildiği şekilde ödemekle yükümlüdür. Sözleşmeye uyulmaması durumunda yasal mevzuatlar uygulanabilir.

➤ Ref.; Belgelendirme Hizmetleri için genel Kural ve Şartlar

8.5. BVA'nın Yükümlülükleri

BVA, kuruluş ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri (kuruluş haricindeki kaynaklardan sağlanan kuruluş hakkındaki bilgiler de dahil) prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren Hizmet Taahhüdünü çalışanlarına, komite üyelerine, denetim görevlilerine, uzmanlarına imzalatmakla yükümlüdür.

BVA, Belgelendirme Prosedüründe değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında dokümanlardaki yürürlük tarihi esas alınır. BVA belgelendirme için referans alınan dokümanlardaki; Belgelendirme Prosedürü, İtiraz ve Şikayetlerin Çözülmesi Prosedürü'ndeki değişiklikleri belgelendirilmiş ve müracaat aşamasında olan tüm kuruluşlara duyurur. Ayrıca dokümanların güncel hallerinin resmi web adresinde olması sağlanır.

Kuruluş, Sistem Belgelendirme Müdürünün kararlarına itiraz edebilir. İtiraz Komitesi BVA'dan kaynaklanan bir hatanın itiraza sebep olduğuna karar verirse, yapılacak çalışmaların masrafları kuruluştan talep edilmez. BVA bünyesinde kullanılan TSE, ISO ve EN standartları dış kaynaklı doküman olarak tanımlanmış olup, güncellik takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır. Sistem Belgelendirme faaliyetlerinde esas alınan

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

standarttaki değişiklik olması veya yeni bir standart yayınlanması halinde değişikliğin söz konusu olduğu standart esas alınarak belgeli kuruluşlara web sayfasında yayınlarak, mail yolu ile veya yazılı olarak bildirilir. BVA'dan belge alan kuruluşların adları, belge aldıkları ilgili yönetim sistemi, belge durumları, kapsamaları, belgeli kuruluşların şehirleri talep eden kuruluşlara iletilir.

Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından söz konusu değişikliklere belgeli kuruluşların ne kadar sürede uyum sağlaması gerektiğine mevzuat hükümleri ve standardın yayınlandığı ana kuruluşun tavsiyeleri de dikkate alınarak belirlenir. Standart değişikliği bilgilendirme yazısında geçiş süresi de kuruluşlara bildirilir ve geçiş süresi sonuna kadar belgenin geçerliliği devam eder.

Standart değişikliğinin kapsamına göre kuruluş Belgelendirme Sözleşmesini devam ettirmek istiyor ise belirtilen en geç geçiş süresi sonunda tam denetim yapılır veya normal gözetim denetim tarihinde yapılan incelemede kuruluşun değişikliğe uyum sağlayıp sağlamadığı incelenir.

Değişiklik bildirilen kuruluşun, bildirilen değişikliğe belirlenen uyum süresi içerisinde uyum sağlamaması veya sağlayamaması durumunda belgenin iadesi ve Belgelendirme Sözleşmesinin iptali ile ilgili hükümler uygulanır. BVA tarafından gerçekleştirilen denetimlerde Logonun uygun kullanılması Denetim Ekibi tarafından kontrol edilir.

BVA'nın sorumluluğu, başvuru yönetim sisteminin kuruluşta uygulanma durumu için örnekleme yöntemi ile objektif delillere dayalı denetim bulgularını saptamak ve bulgulara göre karar verilmesini için değerlendirme yapmaktır. Sunulan hizmet, BVA tarafından belgelendirilmiş olan kuruluşların ilgili yönetim sistemi standardına % 100 uyum sağladığının garantisini taşımamakta olup, bünyesinde ilgili yönetim sistemi şartlarını sağlama sorumluluğu kuruluşun kendisindedir.

8.6. BVA'ya Yapılan İtirazlar ve Değerlendirilmesi

Yönetim Sistemleri Belgelendirme talebinde bulunan veya daha önce belgelendirilmiş olan bir kuruluş Sistem Belgelendirme Müdürünün herhangi bir kararına karşı itirazda bulunabilir. Kuruluş bu itirazı söz konusu karar bildiriminin eline geçmesini izleyen en geç 15 gün içerisinde yapabilir.

Kuruluş itirazını yazılı olarak BVA'ya iletir, BVA itiraz ile ilgili İtiraz Komitesini toplar, "**Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Talimatı**" na göre işlem yapılır. İtiraz Komitesi, gerek görür ise söz konusu kuruluş temsilcilerini ve Denetim Ekibi ni toplantıya çağırabilir. İtiraz Komitesinin aldığı karar gerekçesi ile birlikte, itirazı izleyen **15 gün içerisinde** Belgelendirme Müdürü tarafından kuruluşa yazı ile bildirir.İtirazları ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan BVA sorumludur. İtirazlar hakkındaki soruşturma ve nihai karar itiraz edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlandırılmaz.

İtirazı ele alma prosesi aşağıdaki unsurları ve metotları da kapsamaktadır:

- Daha önceki benzer itirazlar dikkate alınarak, itirazları; alma, geçerli kılma ve soruşturma ile bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermeye yönelik prosenin ana hatlarını,
- İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, itirazların izlenmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

BVA itirazın alındığını ve ilerleme raporları ile sonucu itiraz sahibine bildirmektedir. İtiraz sahibine iletilecek olan karar; itiraza konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilmekte ve onaylanmaktadır. BVA bünyesinde İtiraz ve Şikâyetleri Değerlendirme komitesi bulunmaktadır. Bu komitenin üyeleri, Belgelendirme ekibinde olan kişilerden seçilmez. BVA itirazı ele alma prosesi sonucunun resmi bildirimini itiraz sahibine yapmaktadır.

➤ Ref.: Şikâyetlerin ve İtirazların Değerlendirilmesi Talimatı

8.7. Şikâyetler

BVA, şikâyetleri alma, değerlendirme ve karara bağlama hususlarını, “**Şikâyetlerin ve İtirazların Değerlendirilmesi Talimatı**”nda tanımlamış ve web sitesi aracılığı ile kamunun erişimine açmıştır. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlenir.

Üçüncü taraf belgelendirme kullanıcısı şikâyetlerin soruşturulmasını bekleyebilir ve şikâyet kabul edilmişse, şikâyetlerin uygun şekilde ele alınacağı ve şikâyeti çözümlmek için makul bir çabanın sarf edileceği güvenine sahip olmak ister.

(Şikâyetlerin etkili olarak çözümlenmesi BVA, müşterileri ve belgelendirmenin diğer kullanıcıları için hatalara, ihmellere veya mantıksız davranışlara karşı önemli bir korunma aracıdır. Şikâyetler uygun bir şekilde ele alınarak BVA’nın belgelendirme faaliyetlerine olan güveni korumuş oluruz.)

Şikâyetleri ele alma prosesi kamuya açıktır. Şikâyetin alınması üzerine, BVA şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgiliyse şikâyeti ele alır. Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkililiği dikkate alınır.

Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki şikâyet, BVA tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye yönlendirilmektedir. BVA şikâyetleri alma, değerlendirme ve hakkında karar vermek için dokümanter edilmiş bir prosese sahiptir. Bu proses şikâyetçi ve şikâyet konusunda gizlilikle ilgili şartlara tabidir.

Şikâyetleri ele alma prosesi aşağıdaki unsurları ve metotları kapsamaktadır:

- Şikâyeti alma, geçerli kılma, soruşturma ve bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermek için gereken prosesin ana hatları,
- Şikâyetleri çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, şikâyetlerin takip edilmesi ve kayıt altına alınması,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanması

Şikâyeti alan BVA şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Şikâyet alındıktan sonra gerekli araştırmalar BVA yetkilileri tarafından yapılır. BVA mümkün olan durumlarda, şikâyet sahibine şikâyetin alındığını bildirmekte ve ilerleme raporlarını ve sonucunu yazılı olarak iletirmektedir. Şikâyet sahibine iletilecek olan karar şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilmekte, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Alınan kararlar şikâyete dâhil olmayan kişilerden oluşmuş Şikâyet ve itirazları değerlendirme Komite üyeleri tarafından verilir. BVA mümkün olan durumlarda, şikâyet sahibine şikâyeti ele alma prosesinin sonucunu resmen bildirmektedir. Şikâyet sonucu yapılan bir denetim var ise raporu müşteriye iletir. Denetimsiz bir inceleme ise Karar yazılı olarak müşteriye bildirilir.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- Ref.: Şikayetlerin ve İtirazların Değerlendirilmesi Talimatı
- Ref.: Müşteri Şikayetleri İnceleme Formu
- Ref.: Müşteri Şikayetleri Takip Formu

8.8. Sözleşmenin İptali ve Belgenin Geri Alınması

Kuruluşun Yönetim Sistem Belgesi'nin kullanımına dair sözleşmesi, Sistem Belgelendirme Müdürünün kararına göre aşağıdaki durumlarda iptal edilebilir.

- ✓ Verilen askı süresi sonuna kadar kuruluşun denetimin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi,
- ✓ Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,
- ✓ Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
- ✓ Kuruluşun Yönetim Sistemi Belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
- ✓ Kuruluşun denetimler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- ✓ Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- ✓ BVA tarafından tahakkuk ettirilen ücretlerin fatura edilmesini takip eden 3 ay içerisinde ödenmemesi,
- ✓ Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan denetimlerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- ✓ Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- ✓ Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi,
- ✓ Kuruluşun Belgelendirme Prosedürü hükümlerine aykırı hareket etmesi,
- ✓ Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
- ✓ Herhangi bir sebepten dolayı kuruluşun, BVA tarafından bildirilen gözetim denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim denetiminin iptali talebinde bulunması,
- ✓ Kuruluş talebi durumunda, Belgelendirme Sözleşmesinin iptalini istediği takdirde BVA'ya yazılı olarak bildirmesi durumunda.

Belgenin geri alınmasını ve Belgelendirme Sözleşmesinin iptalini gerektiren durumlarda, konunun Sistem Belgelendirme Müdürünün gündemine alınması sağlanır. Sistem Belgelendirme Müdürünün kararı ile sözleşmesi iptal edilen kuruluşa Belgelendirme Müdürü tarafından durum yazılı olarak bildirilerek sözleşmenin iptal tarihinden itibaren belgeyi kullanmaması ve geri iade etmesi gerektiği belirtilir. BVA belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptaline dair kararları yayınlama hakkına sahiptir. Bu kuruluşa ait bütün bilgi ve belgeler 3 yıl süresince arşivlenir.

Kuruluş, belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptali kararının gerekçesi ile beraber tebliğ edilmesinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur. Kuruluş, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine bildirilen tarihten itibaren **en geç 15 gün** içerisinde BVA'ya iade etmelidir. İade etmediği durumlarda yasal işlem uygulanır. Belgenin geri çekilme şartları "**Belgelendirme Hizmetleri için Genel Kural ve Şartlar**" dokümanında ayrıntılı olarak anlatılmıştır. Müşteri bu bilgiye ulaşabilmesi için BVA web sitesinde bu hususa dair detaylar verilmiştir.

Sözleşmesi iptal edilen kuruluşun yeniden müracaatında denetim işlemleri ilk müracaatta olduğu gibi uygulanır ve iptal tarihinden itibaren **30 gün dolmadan** yeni müracaat isleme konulmaz.

- Ref.: Belgelendirme Hizmetleri için Genel Kural ve Şartlar

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

8.9. Belgenin Yanıltıcı ve Haksız Kullanımı

BVA ile sözleşme yapılarak belge kullanma hakkı kazanan kuruluşların yazılı ve görsel basındaki takibi ile, herhangi bir şikayet durumunda veya gerçekleştirilen denetimler esnasında yerinde gözlem yapılarak tanıtım dokümanları/malzemelerinde belgeyi tüketiciyi yanıltıcı şekilde kullandığı veya kuruluşun belgeyi kapsamında olmayan farklı adres/ürün/hizmet için kullandığı tespit edildiği takdirde kuruluş yazılı olarak uyarılır ve herhangi bir ihtilaf durumunda belgeli kuruluş, belgeyi referans gösteren tüm tanıtıcı yayınlarını BVA'ya sunar. BVA Yönetimi bu referanslarda belgenin yanıltıcı şekilde kullanılıp kullanılmadığını değerlendirir. Kullanılmışsa kuruluştan söz konusu yayındaki uygunsuzluğu düzelterek yenisini sunmasını ister. Kuruluş, gerekli değişiklikleri yapmayı reddederse, BVA Sistem Belgelendirme Müdürünün kararına göre sorunla ilgili olarak belgesi askıya alınır. Verilen süre içerisinde ilgili husus düzeltilmediği durumda sözleşme iptal edilerek, belge geri alınır ve yasal işlem başlatılır.

BVA ile Belgelendirme Sözleşmesi yapılmadan belgenin kazandırdığı menfaatleri kullanan, Belgelendirme Sözleşmesi bulunan ancak belgesini askıda iken kullanan veya üzerinde tahribat yapan kuruluşlardan, ilgili dava tarihindeki Kuruluşun büyüklüğü ve BVA Belgelendirme Ücreti dikkate alınarak yasal olarak tazminat talebinde bulunulur. Belge almak için BVA'ya müracaat eden kuruluşlar bu prosedür ve "Belgelendirme Sözleşmesi" hükümlerine eksiksiz olarak uymayı kabul etmiş sayılır.

8.10. Taşeron verme

Kuruluşumuz sistem belgelendirme faaliyetleri kapsamında hizmetin belli bir kısmını taşeronla vermez. Bununla ilgili Yönetim Kurulunun kararı ve Tarafsızlık Komitesinin onayı ile yönetim sistemi denetimlerinin organizasyonu ve gerçekleştirilmesi (belgelendirme kararı hariç) bu konudaki politikaların tespiti ve ilgili prosedürün yürürlüğe konulması ile taşeronla verilebilir. Sistem kurulumu aşamasında bu konudaki faaliyetler daha sonraki karar ve onaylara bırakılmıştır.

8.11. Akreditasyonumuzda Askı ve İptal Durumu

BVA'nın Türkak denetimleri sırasında veya sonrasında açılan uygunsuzlukların zamanında kapanmamasından ya da herhangi bir sebeple kaynaklanan; akreditasyonumuzun askıya alınması veya iptal edilmesi durumunda;

a- Askı/İptal sebebi ile ilgili DÖF açılarak kök sebep analizi ardından düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır ve ilgili aksiyonlar alınır.

b- Türkak akreditasyonlu belge verilen müşterilerimize e-mail yolu ile bilgilendirme yazısı gönderilir.

c- Askı/İptal süresi sonunda ilgili faaliyetimiz kabul edilip askıdan indirildiğimiz anda tüm müşterilerimize tekrar bilgilendirme yapılır.

d- Askı/İptal süresi sırasında beklemek istemeyen müşteriler başka bir belgelendirme kuruluşuna transfer edilir. Müşteri mağduriyeti dolması durumunda Mesleki Zorunluluk Sigortası kapsamında sigorta kuruluşunda dosya açılır.

9. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 1- Denetçi Teknik Uzman Seçim Talimatı
- 2- Denetim Süresi Belirleme Talimatı

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



SİSTEM BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- 3- Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı
- 4- Denetçi ve Uzman Görevlendirme Talimatı
- 5- Belgelendirmeye Etki Eden Personeli Değerlendirme Talimatı
- 6- Şikayetler ve İtirazların Değerlendirilmesi Talimatı
- 7- Belgelendirme Hizmetleri için Genel Kural ve Şartlar
- 8- Uzaktan Denetim Prosedürü

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------