



## İÇİNDEKİLER

1	AMAÇ .....	3
2	KAPSAM .....	3
3	TANIMLAR .....	3
4	SORUMLULUKLAR.....	3
5	UYGULAMA .....	4
6	ÖZEL DURUMLAR.....	13
7	KAYITLAR .....	13
8	İLGİLİ DOKÜMANLAR .....	14

# DENETİM VE BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

## 1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı ISO IEC 17021 standardı kapsamında TÜV SÜD Türkiye'ye yönetim sistemi belgelendirmesi için başvuran firmalara; belgelendirme müracaatını nasıl yapacaklarının, belgelendirme denetiminin nasıl gerçekleşeceğini, belgenin verilmesi, sürdürülmesi ve belgelendirme şartlarında olabilecek diğer değişikliklerin nasıl bildirileceğini açıklamaktır.

## 2 KAPSAM

Bu prosedür Sistem Belgelendirme bölümündeki Yönetim Sistemleri Belgelendirme faaliyetlerini kapsamaktadır.

## 3 TANIMLAR

**TÜV SÜD Türkiye:** Bu prosedürde Belgelendirme Kuruluşu ifadesi, kısaca "TÜV SÜD Türkiye" veya "Kuruluş" olarak belirtilecektir.

**Ön denetim:** Belgelendirme denetimden önce isteğe bağlı olarak gerçekleştirilen denetimler.

**Uzaktan Denetim:** Elektronik vasıtalar ile kuruluşun saha denetimimin tatbiki (web tabanlı seminer, web ortamındaki toplantılar, telekonferanslar, çevrim içi ses ve görüntü hizmetleri, kuruluşun veri işleme faaliyetine, yönetim sistemine ve veri tabanına uzaktan erişim).

## 4 SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Sistemleri Müdürü ve uygulanmasının takibinden Genel Müdür sorumludur. Belgelendirme faaliyetlerinden ve yazışmalardan belgelendirme bölümü sorumludur.

## 5 UYGULAMA

- 5.1 TÜV SÜD Türkiye bağlı olduğu iştiraklere Yönetim Sistemleri Departmanı altında belgelendirme ve danışmanlık hizmeti verilmemektedir.
- 5.2 TÜV SÜD Türkiye, yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri için başvuruda bulunan firmalara Müşteri Bilgi Formu gönderir. Aynı zamanda bu doküman TÜV SÜD Türkiye web sitesinde duyurulmuştur.
- 5.3 Başvuruda bulunan firmalar Müşteri Bilgi Formu'nu eksiksiz doldurmak zorundadırlar. Eksik doldurulan formlar işleme alınmaz. Ayrıca bu form onay yönetimimiz olan müşteri imzası ile tarafımıza mail ortamında iletilir. Bu şekilde müşteri beyanı alınmış olur.
- 5.4 Müşteri Bilgi Formu tarafımıza ulaştığında gerekli kontroller, Başvuru Gözden Geçirme Formu kullanılarak tamamlanır. Gözden geçirme sonucu hizmet sağlanamama durumu var ise müşteriye teklif verilemeyeceği bildirilir.
- 5.5 Yönetim sistemleri belgelendirmesi için başvuran her firmaya i-cert sistemi üzerinden kayıt açılarak başvuru yapan firmaya ait bilgiler sisteme girilir. Sistem tarafından otomatik olarak müşteri numarası oluşturulur.
- 5.6 I-cert de doğrulanmış bilgilere istinaden müşterinin teklifi hazırlanır. Teklif hazırlanırken adam gün hesabı yapılır. Ardından gözden geçirilerek onaylanan teklif müşteriye sunulur.
- 5.7 Teklif onayı müşteriden kaşe ve imzalı PDF olarak alınır ve ardından müşteriden ıslak imzalı hali de talep edilir. Onaylanan teklif, ortak alana kaydedilerek arşivlenir. Ardından planlama bilgilendirilir. Müşteri Denetim Teklifi / Sözleşmesi'ni imzaladığında sözleşme yerine geçer.

5.8 Denetim planı için i-cert üzerinde denetim kaydı açılır. Firmanın kapsamı ve denetim sürelerine bakılarak firma ve firmaya uygun denetçiler ile iletişime geçilir, denetim günü ve denetçi ekibi firma ve denetçiler ile teyidleşilerek e-posta ortamında her iki tarafa da bildirilir. Ayrıca denetim ekibine ve ilgili kişilere e-posta ortamında takvim atılarak bildirilir. Yurtdışında gerçekleşecek denetimler için ilgili ülkedeki yerel mevzuata hakim denetçiler, teknik uzmanlar görevlendirilir.

5.9 Denetim ekibi, denetim tarihi, çalışan sayısı, denetlenecek standart/ lar, denetim kapsamı açılmış olan denetim kaydına bu detaylar girilerek denetim planı tamamlanır, belgelendirme komitesi üyeleri veya ilgili üst amir tarafından doğrulanır.

## 5.10 Ön Denetim

5.10.1 TÜV SÜD Türkiye, ön denetimin doğru ve standart bir şekilde uygulanmasını sağlar. Ön denetimin yaptırılması müşterinin tercih ve talebine bağlı olup, zorunlu değildir. Firma büyüklüğü / talebi / mevcut durumu dikkate alınarak karşılıklı olarak belirlenir.

5.10.2 Ön denetim sonucunun olumlu olması hiçbir şekilde belgelendirme denetiminin olumlu olacağı anlamına gelmez. Müşteri firma bu yönde bir talepte bulunamaz. Ön denetim 1 günden fazla yapılamaz.

5.10.3 Ön denetim sonrasında müşteri talebi olursa denetim raporu yazılır. Ön denetim için, denetim gününe göre ücret talep edilir. Ön denetim günlük bedeli, normal denetim günlük bedeli ile aynı olabilir.

5.10.4 Ön denetimde müşteri talebine göre standardın belli maddelerine daha fazla süre ayrılabilir, gerekirse bazı maddeler denetim dışı bırakılabilir ve bir tane baş denetçi ile gerçekleştirilmesi tercih edilir. Bazı durumlarda teknik uzman da denetime katılmalıdır.

5.10.5 Ön denetim yapan denetçi firmanın belgelendirme denetiminde bulunamaz.

## 5.11 Belgelendirme Denetimi:

5.11.1 Eğer başvuran kuruluş tarafından belgelendirme denetimi talep edilmişse, doldurduğu Müşteri Bilgi Formu içerisinde verilen bilgilere göre i-cert sistemi üzerinden "Denetim Teklifi / Sözleşmesi" hazırlanır. Müşteri Denetim Teklifi / Sözleşmesi'ni imzaladığında sözleşme yerine geçer. Sözleşmenin geçerliliğinin kabulü için müşteri aşağıda belirtilen dokümanların, belgelerin ve bilgilerin doğrulayıcı kayıtlarını, sözleşme yerine geçen "Denetim Teklifi / Sözleşmesi" formu ile sözleşmeyi etkileyebilecek kayıtları göndermekle yükümlüdür. Firmanın organizasyonunda, yerleşiminde, kapsamında oluşacak değişikliklere göre TÜV SÜD Türkiye sözleşmeyi revize etme hakkına haizdir. (bkz. Madde 5.1 – 5.6)

- Ticari Sicil Kaydı,
- Oda Sicil Kaydı / Faaliyet Belgesi
- Yasal Mevzuatlarla ilgili İzin Belgeleri,
- Vergi Levhası,
- Taşeron çalışan sayısı (taşeron sayısının güncelliği her yıl denetim öncesi karşılıklı teyitleşilecektir.)
- Firma çalışan sayısını doğrulayıcı kayıtları (SGK bordrosu veya personel listesi)

- 5.11.2 Denetim ekibi üyelerinin özgeçmişleri firma talebi olursa, denetim planı takvim maili ile birlikte iletilir. Firma, denetim ekibi üyelerine itiraz etme hakkına sahiptir. Eğer objektif delillere dayanarak denetim ekibi üyelerine bir itiraz varsa yeni denetim ekibi görevlendirilir.
- 5.11.3 Denetim teklifi ve denetim ekibi, i-cert sistemi üzerinden, Denetim Süresi Hesabı Talimatı'na ve Personel Nitelendirme Prosedürü'ndeki şartlara göre oluşturulur.
- 5.11.4 Başvuran firmalar Yönetim Sistemlerini yeterli kayıt oluşacak şekilde işletmek durumundadır. Bu süre zarfı dolmamışsa denetim bu süre dolana kadar bekletilir.
- 5.11.5 Birden fazla yerde hizmet veren kuruluşlar için TC-004 Matris- Örneklem Belgelendirme Talimatı mevcuttur.
- 5.11.6 Firmanın denetim teklifini kabulünden sonra, i-cert sistemi üzerinde daha önceden EA kodu / kategori koduna göre atanmış denetçi ve/ya teknik uzmanların yer aldığı denetim ekibi oluşturulur.
- 5.11.7 Yönetim sistemlerinin ilk belgelendirme denetimi iki aşamada yapılır. İki aşamada birbirinden ayrı günlerde yapılmalıdır. 1. aşamanın saha veya ofis ortamında yapılması kararı EA kodlarına göre belirlenen risk faktörü tablosuna göre belirlenir. ISO 9001:2015 denetimleri için: En yüksek risk ve yüksek risk grubuna dahil firmaların 1. aşama denetimlerinin sahada gerçekleştirilir. ISO 14001:2015 denetimleri için 1. aşama denetimleri sahada gerçekleştirilir.

Birinci aşama denetim aşağıdakiler için yapılır:

- Müşterinin yönetim sistemi dokümanlarının gözden geçirilmesi,
- Müşterinin lokasyonun ve sahaya özgü koşulların değerlendirilmesi, müşterinin personeli ile 2. aşama denetimi hazırlıklarının yeterliliğine yönelik görüşmeler,
- Müşterinin durumunun gözden geçirilmesi, standardın gerekliliklerinin anlaşıldığının belirlenmesi (özellikle kilit performanslar ya da önemli bölümler ile ilgili, prosesler, amaçlar ve yönetim sisteminin operasyonu),
- Yönetim sistem kapsamı, ilgili kanuni yükümlülükler, mevcut riskler ile ilgili gerekli bilgilerin toplanması,
2. aşama denetimi için kaynak tahsisinin gözden geçirilmesi,
- Müşterinin yönetim sisteminin yeteri kadar anlaşılması sonrasında, 2. aşama denetimin planlanmasına odaklanılması,
- Müşterinin belirlemiş politika ve hedeflerle ilgili konuların gözden geçirilmesi,
- İç denetim ya da YGG planlanması ve yürütülmesinin gözden geçirilmesi, müşterinin 2. aşama denetim için hazır olup olmadığının belirlenmesi,
- Risk ve fırsatların değerlendirilmesine yönelik hazırlığın incelenmesi,
1. aşama denetimindeki bulgular 1. Aşama denetim raporu ve Aksiyon Listesi ile dokümante edilir ve müşteriye bildirilir, buna 2. aşama denetiminde uygunsuzluk olabilecek konular da dahildir. 1. ve 2. aşama denetimi arasındaki süre, müşterinin ihtiyaçları ve gerekli çözümleri bulmak için zaman ihtiyacı esas alınarak belirlenir. 1 ve 2. Aşama arasındaki süre en fazla 6 ay olabilir.
- Denetim Kaydını incelenir, denetim esnasında bir değişiklik var ise, ofisi konu hakkında bilgilendirir ve ofis tarafından herhangi bir aksiyon alınması gerekir ise alınır.
- Baş denetçi 1. Aşama denetimi bitiminde, eğer firma 2. Aşamanın gerçekleştirilmesi için gerekli şartları sağlamamış ise ofisi bilgilendirir.

İkinci aşama denetim aşağıdakiler için yapılır:

2. Aşama denetimin amacı, müşterinin yönetim sisteminin yeterliliğinin gerçekleşip gerçekleşmediğinin ölçülmesidir. 2. Aşama denetim, müşterinin yerinde uygulanır. 2. aşama denetim aşağıdaki yer alan maddeleri içerir;

- Kabul edilecek tüm bilgi ve kanıtlar yönetim sistemi standartlarına ya da diğer denetim kriterlerine uygun dokümanlara uygun şekilde olması,

- b) Belirlenen hedeflere ulaşıp ulaşılmadığının izlenmesi, ölçülmesi ve raporlanması
- c) Müşterinin yönetim sistemi ve performansının yasal sorumluluğa uyması
- d) Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü
- e) İç denetim ve yönetimin gözden geçirilmesi
- f) Müşteri politikası için yönetim sorumlulukları
- g) Kural gereklilikleri, politika, performans hedefleri arasındaki bağlantılar (idari sistemin standartlarına veya diğer kurallarla uygun olup olmadığı), diğer uygulanabilir yasal gereklilikler, sorumluluklar, personel faaliyetlerinin yetkinliği, prosedürler, performans bilgileri, iç denetim bulguları ve sonuçlar.

5.11.8 Denetim ekibi, belgelendirme için başvuran firmanın 1. Aşama denetiminde dokümanlarını gözden geçirir. Varsa belirlenen eksiklerin giderilmesi için firma ile bir süre belirlenerek firmanın çalışmalara başlanması sağlanır. Bu eksiklerin giderilmesinden sonra firma ile anlaşarak 2. aşama denetim planlaması yapılır. 1. Aşama ve 2. Aşama denetimleri arasındaki süre en fazla 6 aydır. Bu sürenin aşılması durumunda firma yeniden 1. Aşama denetimine tabi tutulur.

Denetim için firmaya gidilmeden en az 1 hafta önce baş denetçi denetim detay planını firmaya gönderir ve mutabakata varılır. Denetim planı hazırlanırken mutlaka denetçilerin hangi maddeleri denetledikleri açık olmalıdır. Denetim planı bir çevrimi içerecek şekilde baş denetçi tarafından düzenlenmelidir. Denetim planının, 1. veya 2. Aşama denetimlerinde değişmesi durumunda atanan baş denetçi tarafından revize edilir. Takım (birden fazla denetçi ile gerçekleştirilmesi halinde) olarak yapılan denetimlerde mutlaka denetim ekibi baş denetçi tarafından bölünür. Denetim esnasında açılış ve kapanış toplantıları "Açılış ve Kapanış Toplantısı Gündem Maddeleri" ile kayıt altına alınır. Denetim esnasında kimlerle görüşüldüğü bilgisi denetim soru listesi veya denetim detay planı içinde kayıt altına alınır. Açılış ve kapanış toplantılarında, "Denetim Planı" formundaki kriterlere dikkat edilir.

5.11.9. Denetim esnasında denetçiler objektif delilleri toplayarak **Denetim Bulgu Listesi** veya **Denetim Notları Formu**'nu doldururlar.

5.11.10. Denetim esnasında tespit edilen uygunsuzluklar **Denetim Raporu – Ek 1 Aksiyon Listesi** ne kaydedilir. Kapanış toplantısı ile beraber hazırlanan Denetim Raporu – Ek 1 Aksiyon Listesi firmaya verilir.

5.11.11. Aynı Standard ve kapsamda hem TÜRKAK hem başka bir akreditasyon kurumu için denetim yapıldığı durumlarda (Örn: DAKKS + TÜRKAK) herhangi bir akreditasyonun denetim dokümantasyonu geçerli kabul edilir. Bunun gerçekleşmesi için tüm şart ve koşulların aynı olması gerekir. Aksi durumlarda denetimde değişiklik yapılır (Örn: Süre artırım) ve buna göre kontrol mekanizması işletilir.

## 5.12. Gözetim Denetimi:

5.12.1. Ara denetimler için belgelendirme denetimi için ayrılan sürenin yaklaşık 1/3'ü ayrılır.

5.12.2. İlk gözetim denetimi belgelendirme karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde gerçekleştirilmelidir.

5.12.3 Diğer gözetim tarihleri için PC-004 Belgelenen Firmaların Takibi – Askıya Alınması – İptali – Kapsam Değişikliği prosedürü tanımlanmıştır.

5.12.4. Ara denetimler öncesi müşteriden güncel bilgilerini teyit etmek amacıyla Denetim Onay Formu alınır.

5.12.5. Zamanında gerçekleşmeyen ara denetimler için PC-004 Belgelenen Firmaların Takibi – Askıya Alınması – İptali – Kapsam Değişikliği Prosedürüne bakılır.

## 5.13. Yeniden Belgelendirme Denetimi:

5.13.1. Belge yenileme denetimi, belgenin geçerlilik süresi (3 yıl) sona erdiğinde firmaları yeniden belgelendirmek için yapılan denetimlerdir.

5.13.2. Belge geçerlilik süresi bitimine en az 3 ay kala firmalarla irtibata geçilir ve firmadan cevap istenir. Firma cevap vermez ya da belge devamını talep etmez ise, belge geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder.

5.13.3. Kuruluş belge geçerlilik süresi bitiminden sonraki 3 ay için tekrar belgelendirilmek isterse Yönetim Sistemleri Müdürü'nün kararı ve onayı doğrultusunda 1. Aşama denetimi yapılmayabilir. Bu husus i-cert sisteminde de tanımlanır. Ancak 3 ay sürenin aşıldığı durumlarda başvuru yeniden belgelendirme olarak değil, belgelendirme olarak ele alınır ve 1. aşama denetimi yapılır.

5.13.4. Yeniden belgelendirme denetimi için belgelendirme denetimindeki şartlarda (kapsam, çalışan sayısı vb.) bir değişiklik olmaması durumunda belgelendirme denetimi süresinin 2/3'ü alınır.

## 5.14. Transfer Denetimi:

5.14.1. Transfer Denetimleri bir başka denetim firması tarafından verilmiş olan yönetim sistem belgesinin TÜV SÜD Türkiye tarafına geçişinin sağlanması için ilgili sertifikanın geçerliliğinin teyidi için yapılan denetimlerdir. Belge geçişinin transfer denetimi statüsünde değerlendirilmesi aşağıdaki koşullara bağlıdır;

- Transfer denetimleri IAF üyesi bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş belgelendirme firmalarının vermiş olduğu belgeler için geçerlidir.
- Transfer denetimi yapılabilmesi için belgenin halen aktif olması gerekir. Askıda bulunan belgeler için transfer denetimleri gerçekleştirilemez.
- Ticari faaliyetine son veren veya akreditasyonu sona eren, askıya alınan veya geri çekilen BK tarafından verilen belgelendirme olması durumunda transfer; 6 ay içinde veya belgelendirmenin bitiş tarihinde (hangisi önceyse) tamamlanmalıdır.
- Transfer denetimlerinin gerçekleştirilmeden önce firmaya daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bildirilen uygunsuzlukların kapatılmış olması gerekir. Kapatılmamış olan önemli uygunsuzluklar için düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin uygulandığını doğrulamalı, kapatılmamış küçük uygunsuzluklar için transfer olan müşterinin düzeltme ve düzeltici faaliyet planlarını kabul eder.
- Transfer şartlarının karşılanıp karşılanmadığının gözden geçirilmesi ve transfer kararının verilebilmesi için son denetim periyoduna ait olmak üzere firmanın güncel ve geçerli belgesi, bulunduğu döngüdeki denetim raporları, son denetimde uygunsuzluk mevcut ise bu uygunsuzluklara ait kapama kayıtları firmadan temin edilmelidir.
- TÜV SÜD Türkiye, transferi alınacak firmanın FC-012 Transfer Denetim Teklif Hazırlama Soru Listesini hazırlar ve diğer belgelendirme kuruluşu ile paylaşır.
- Transfer başvurusu yapan kuruluşun son denetim tarihi TÜV SÜD Türkiye transfer denetim tarihinden en fazla 12 ay önce gerçekleştirilmiş olmalıdır
- Transfer başvurusu yapan kuruluşu dair müşteri şikayeti var ise alınan aksiyonlar gözden geçirilir
- Belgeyi düzenleyen belgelendirme kuruluşundan, mevcut denetim programı var ise talep edilir ve gözden geçirilir



- Gözden geçirme sonucu yukarıdaki hususların sağlanamaması halinde müşteri yeni müşteri olarak değerlendirilir. Buna ilişkin gerekçe müşteriye açıklanır, dokümanite edilir ve kayıtlar saklanır.

5.14.2. Transfer denetimi başvuruları öncelikle Transfer Denetim Teklif Hazırlama Soru Listesi ile yapılır. Gözden geçirme yapacak kişilerin baş denetçi olması beklenir. TÜV SÜD Türkiye Baş Denetçileri tarafından yapılacak Transfer Denetim Teklif Hazırlama Soru Listesi'ndeki kriterlerin değerlendirmesine göre transferin yapılıp yapılmayacağı Belgelendirme Komitesi tarafından karar verilir. Gözden geçirme sonrasında, gerekli duyulması halinde müşteri sahası ziyaret edilir. Saha ziyareti gerçekleştirilmesi halinde, ekipte kapsama uygun denetçi yer alır. Transfer öncesi gözden geçirmeyi yapan personelden başka personelin karar almasını içerecek şekilde ISO/IEC 17021-1:2015 madde 9.5 ile uyumlu olarak belgelendirme karar süreci izlenmelidir.

5.14.3. Transfer öncesi problem tespit edilmez ise önceki belgelendirme çevrimi esas alınır ve belgelendirme çevriminin kalanı için denetim programı oluşturulur

5.14.4. İlgili durumlarda Akreditasyon kurumu bilgilendirilmelidir;

- Transfer verecek belgelendirme kuruluşu istenilen bilgiyi sağlamaması halinde
- Gerekçe sunmadan transfer olan müşterinin belgesinin askıya alınmış olması veya iptal edilmesi

5.14.5. TÜV SÜD Türkiye transfer alacağı müşteriyi, izlenecek proses hakkında (minimum belgelendirme çevrimine yönelik düzenlemeler) bilgilendirir.

5.14.6. Bu şekilde gerçekleştirilen denetimlerde, belge periyodu önceki belgelendirme kuruluşunun yayın tarihinden son kullanma tarihine kadardır. Ara denetim süresi, müşterinin belgelendirilme için uygulanan denetim periyodu dikkate alınarak belirlenir.

5.14.7. TÜV SÜD Türkiye transferini aldığı müşterinin belgesini yayınladığında, transfer aldığı belgelendirme kuruluşunu bilgilendirmelidir.

## 5.15. Uzaktan Denetim:

Uzaktan denetim tekniklerinin uygulanabilme seviyesi, kuruluşun yapısına, TÜV SÜD Türkiye ile iş birliğinin seviyesine, kuruluş faaliyetlerinin risk seviyesine, denetim tecrübesine, şikayet- itiraz durumlarına ve rutin denetim çıktılarına göre belirlenebilmektedir. Ayrıca mücbir sebepler de (doğal afetler, salgın hastalıklar, güvenlik endişesi vb.) uzaktan denetim yapılmasını zorunlu kılabilir.

Uzaktan denetim seçeneği her bir durum için ayrı ayrı incelenerek değerlendirilir ve hangi durumlarda uygulanacağı kararı TÜV SÜD Türkiye tarafından verilir. Karar ve sürece adaptasyon esnasında uyulacak kurallar ilgili sebep ve/veya mücbir sebebe istinaden; TÜV SÜD Türkiye belgelendirme faaliyetleri genel işleyiş ve sürece özgü dış kaynaklı dökümanlar (IAF ID 3, IAF MD 4) dikkate alınarak belirlenir.

Uzaktan denetim tekniği ile denetlenmeye haiz kuruluş, TÜV SÜD Türkiye Operasyon birimine, uygun görülen bir beyan usulü ile (e-mail, fax vb.) gerekçe ve taahhüt bildiriminde bulunur. Denetimin planlanmasının akabinde, gerekli hallerde denetimden önce deneme amaçlı bağlantı sağlanıp, baş denetçinin ve denetim ekibinin bağlantı şartlarının uygunluğu, ekipman yeterliliği vb. süreci etkileyebilecek tüm hususlar değerlendirilerek baş denetçi tarafından uygunluk teyidi verilebilir.

Uzaktan denetimin uygulanması sürecinde kuruluş, bu denetim tekniğine özgü süreçleri sürdüremez veya denetim ekibi uzaktan denetimi yeterince gerçekleştiremez ise Baş denetçi' nin kararına bağlı olarak uzaktan denetim tekrarlanabilir, eksik kalan kısımlar için yeni bir uzaktan denetim yapılabilir veya yerinde denetim gerçekleştirilebilir.

Uzaktan denetim uygulaması sırasında kuruluş ve denetim ekibi, denetim gizliliğinin sağlanması ile ilgili gerekli tüm tedbirleri almalıdır.

Denetimin belirlenen plan çerçevesinde tamamlanmasının ardından bulgular denetim ekibi tarafından kapanış toplantısından esnasında kuruluşa iletilir, kuruluşa ait bulgulara yönelik teyidi veya varsa geri bildirimleri alınır.

5.16. TÜV SÜD Türkiye denetimlerinde bulgu tipleri ve yapılması gerekenler;

- Büyük Uygunluk (BU):

Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkileyen uygunluk. Uygunluğun majör uygunluk olarak sınıflandırılabilir durumlar: Etkin proses kontrol yapıldığına dair veya ürün ve hizmetlerin belirlenen özelliklerine uygunluğuna dair önemli şüphe varsa; bir şart veya konu ile sistematik bir eksiklik olabileceğini gösteren ve böylelikle bir majör uygunluk oluşturan çok sayıda minör uygunluklardır. (Sınıflandırma: büyük uygunluklar).

- Denetim bulgusuna uygulanacak (acil çözüm) düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler
- Tespit edilen uygunlukların sebepleri analiz edilir
- Sertifika yayımı / yenileme kararından önce, uygunlukların nedenleri için düzeltici faaliyetler etkin bir şekilde uygulanır.
- Denetçi, sunulan yeni dokümantasyona dayanarak doğrulama mümkün olmadığında, düzeltici faaliyetin etkililiğini yerinde bir tekrar denetimde doğrular.

- Küçük Uygunluklar (KU):

- Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkilemeyen uygunluk. Denetim bulgusuna uygulanacak (acil çözüm) düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler
- Tespit edilen uygunlukların sebepleri analiz edilir
- Baş denetçi, sertifika yayım / yenileme kararından 14 gün önce uygunlukların nedenleri için öngörülen düzeltici faaliyetlerden haberdar edilecektir.
- Baş denetçi, sunulan düzeltici faaliyetleri değerlendirip kabul ettiğini teyit eder. Düzeltici faaliyetlerin uygulanması bir sonraki denetimde doğrulanacaktır.

- İyileştirme için fırsatlar (T):

İlgili standart maddesini Yönetim sistemini iyileştirerek optimize etmek için yapılan önerilerdir.

(Geliştirme fırsatlarının tanımlanması ve kaydedilmesi için temel gereklilik, standardın süreç unsuru ile ilgili şartlarının yerine getirilmiş olması, ancak hala sistem etkinliği ve etkinliğinin iyileştirilmesi için potansiyel alanların bulunmasıdır. Kuruluş tarafından uygulanması tavsiye edilmektedir.)

- Olumlu yönleri (P):

Yönetim sisteminin faaliyetlerinin pozitif / olumlu yönleri

5.17. Firma, denetimde tespit edilecek uygunluklarla ilgili yapacağı düzeltici faaliyetleri sertifikanın geçerliliğini tehlikeye atmayacak bir süre içinde planlama yaparak Denetim Raporu – Ek 1 Aksiyon Listesi'ne yazar ve baş denetçiye iletir.

Uygunluklar müşteri ile karşılıklı belirlenen süre içinde (i-cert sisteminde due date (ilk belgelendirme denetiminin son günü) tarihini geçmeyecek şekilde) kapatılmalıdır. Bu süre içinde kapatılamayan uygunluklar için haklı gerekçeler sunulursa due date tarihine ilave en fazla 3 ay (rapor yazılması ve kontrolü dikkate alınarak) ek süre verilir. Eğer bu süre içinde de uygunluklar kapatılmazsa firmanın belgesi iptal edilir.

5.18. Baş denetçi düzeltici faaliyetlerle ilgili aksiyonları değerlendirmek amacıyla doküman kontrolü veya yerinde takip denetimine karar verebilir.

5.19. I-cert üzerinde takip denetimi kaydı açılır (Re-audit).

5.20. Belgelendirme Kararı

5.20.1 Denetimler gerçekleştirildikten sonra uygunluk tespit edilmemişse veya tespit edilen uygunluklar ile ilgili faaliyetlerin baş denetçi tarafından kabulünden (Bkz. 5.14) sonra baş

denetçi denetim raporunu hazırlar ve diğer ilgili dokümanlarla birlikte Belgelendirme Komitesine belgenin verilmesi/ yenilenmesi yönünde öneride bulunur.

## 5.21 Belgelendirme Komitesi Çalışma Usulleri

Belgelendirme Komitesi kuruluşun organizasyonel kontrolü altında olan bir kuruluşta çalışan ya da kuruluşa kanuni bağlayıcı düzenleme ile bağlıdır. FG-014 Personel Bağımsızlık, Tarafsızlık, Gizlilik Beyanını imzalamış olmalı. Hakkında karar alacağı firmaya son 2 yıl içerisinde danışmanlık hizmeti vermemiş olmalıdır. Belgelendirme komitesi üyeleri, FC-050 Personel Atama Formu'nda belirtilen kriterlere haiz olmalıdır. Risk seviyeleri ve EA kodları dikkate alınarak, baş denetçi denetim raporlarını ve denetime ilişkin tüm kayıtları Belgelendirme Komitesi'ne sunar. Belgelendirme Komitesi kayıtları inceleyerek gerekli durumlarda (yüksek/en yüksek risk gruplarında) Teknik Onay Komitesi'nde teknik kriterlere uygun üyeye incelenmek üzere iletir. Teknik Onay Komitesi üyeleri sadece görüş beyan eder, belgelendirme kararı TÜV SÜD Türkiye tarafından alınır. Belgelendirme Komitesi ve gerekli hallerde Teknik Komite üyesi tarafından yapılan incelemeler sonucu; Belgelendirme Komitesi belgelendirme, askıya alma, kapsam daraltma veya genişletme, iptal hususlarında karar verilmektedir. İlgili süreci i-cert yazılımı üzerinden iletilir ve kontrol edilir.

Belgelendirme Komitesi tarafından, TÜRKAK Akreditasyonu Kapsamı'nda yapılan denetçi/teknik uzman atama sürecinde denetçi/teknik uzman adaylarının yetkinlik ve yeterlilikleri değerlendirilerek, **FC-050 Personel Atama Formu**'nda yer alan kriterler doğrultusunda atama gerçekleştirilir.

TÜV SÜD Türkiye belgelendirme, ara denetim veya yeniden belgelendirme kararlarına katılan kişilerin denetimleri yapanlardan farklı olmalarını sağlar.

## 5.22 Belgelendirme Komitesine sunulması gereken asgari dokümantasyon:

Denetim öncesinde:

- Kuruluşa özel resmi kayıtlar
- Başvuru Gözden Geçirme

### 1.aşamada i-certe yüklenmesi gerekenler:

- Denetim Kayıt Formu (1.aşama)
- Denetim Planı (1.Aşama)
- Denetim Raporu (1.Aşama)
- Denetim Raporu Ek 1 – Aksiyon Listesi
- Katılımcı listesi
- Seyahat dokümanları

### 2.aşamada i-certe yüklenmesi gerekenler (ara denetimler ve yeniden belgelendirme denetimlerinde de aşağıdakiler dikkate alınır):

- Denetim Kayıt Formu (2.aşama)
- Denetim Planı (2. Aşama)
- Çoklu Saha/ Örneklem Planı (Var ise)
- Denetim Bulgu Listesi (Bulgu listesinin ilk sayfasında bulunan açıklamaya göre farklı dokümanlar yüklenebilir)
- Denetim Notları (varsa)
- Denetim Raporu (2. Aşama)
- Denetim Raporu Ek 1 – Aksiyon Listesi
- Denetim Raporu Ek 2 – Denetlenen Saha Bilgileri

- Denetim Raporu Ek 3 – Denetim Programı
- Sertifika Basım Emri-Çoklu/Tekli Saha (gerekli hallerde)
- Firma Logosu (isteğe bağlı)
- Katılımcı listesi
- Seyahat kayıtları

5.23 Bir firmanın belgelendirme, yeniden belgelendirme, ara, takip, kapsam değişikliği / adres değişikliği vb. denetimine ait dokümanların, baş denetçi tarafından denetimi takip eden 14 gün içinde i-cert sistemine yüklenmesi ve belgelendirmeye yönelik tavsiye ile belgelendirme komitesinin erişimine açılması gereklidir.

Sisteme yüklenen dokümantasyonun kontrol edilmesinden, belgelendirme kararının verilmesinden ya da belgenin devamı, askıya alınması veya iptal edilmesi karardan, Belgelendirme Komitesi sorumludur.

İlgili EA koduna ve kategori koduna göre tanımlanmış kişiler Belgelendirme Komitesi ve Teknik Onay Yetkilileri Listesinde tanımlanmıştır.

Belgelendirme kararını verenlerin denetime katılanlardan farklı olması garanti altına alınır.

Belgelendirme Komitesi üyelerinin ve Teknik Onay Yetkililerinin sistem belgelendirme konusunda bilgi sahibi olması garanti altına alınmıştır. Belgelendirme komitesi üyeleri ISO 9001 ve ISO 14001 standartlarına hakim, belgelendirme faaliyetlerini bilen ve sektörün içinden gelen kişilerden seçilmiştir. Eğer belgelenen firma Belgelendirme Komitesi Üyeleri kapsamı dışında yer alırsa, komite dışından ilgili kapsamda yetkilendirilmiş olan Teknik Onay Yetkililerinden destek alınır. Denetlenen firma ve ilgili dokümanlar Belgelendirme kararı verilen firmalara TÜV SÜD Türkiye belgesi düzenlenir. Bu belge aşağıdakileri içerir;

- İsim ve adres,
- Yapılan belgelendirmenin aşağıdakileri de içerecek şekilde kapsamı:
  - Kalite sisteminin belgelendirildiği kalite sistem standartları ve/veya diğer standard özelliğindeki dokümanlar,
  - Ürün, proses veya hizmet kategorileri
- Belgelendirmenin yürürlüğe giriş tarihi ve belgelendirmenin geçerlilik süresi
- Sertifika Numarası (bkz. Teklif Verme Talimatı)
- İş emri / i-cert order no (bkz. Teklif Verme Talimatı)
- Doküman bilgisi, tarihi, revizyon bilgisi
- TÜV SÜD Logosu, akredite kuruluş logosu, istenirse müşterinin logosu

5.24. Belgelendirme kararı tarihinden itibaren en geç 12 ay içerisinde ilk ara denetim gerçekleştirilmelidir. Sertifikanın geçerliliği firmanın her yıl denetime girmesi ile devam eder. Gözetim denetimi bu prosedürün 5.11 maddesindeki ilgili şartlara göre planlanır ve yapılır.

5.25. TÜV SÜD Türkiye kendisi ile aynı faaliyette bulunan firmalar için sistem belgelendirmesi yapmaz.

5.26. TÜV SÜD Türkiye tarafından yapılacak entegre yönetim sistemi denetimlerinde her bir yönetim sistemi için ayrı sertifikalar verilir ve verilecek tekliflerde belli oranlarda indirimlerde sağlanmaktadır. (bkz. Birleşik Denetim Belgelendirme Talimatı)

5.27. Kural Değişikliği;

5.27.1. TÜV SÜD Türkiye, Sistem belgelendirme faaliyetlerinde olabilecek herhangi bir Standard değişikliği veya kurallarında olabilecek değişiklikleri ilgili taraflara kendi web sitesi yoluyla duyurur. Kural değişikliklerine gitmeden önce belge alan firmalardan görüşleri alınır ve

Sistem Belgelendirme Müdürünün koordinasyonunda görüşlerin değerlendirilmesi yapılarak, buna göre değişiklikler yapılır.

5.27.2. Yapılan kural değişiklikleri ilgili taraflara bildirilir. Firmaların bu duruma uyum sağlaması için değişen kural, mevzuat, yasal gereklilikler ile belirlenmiş süre tanınır. TÜV SÜD Türkiye bu süre zarfında firmalardan gerekli dokümanlarında değişiklik yapmasını ister. Yapılan değişiklikler gözetim denetimi esnasında kontrol edilir. Gerekli değişikliğin yapılmaması durumunda belge bu prosedürde belirtildiği gibi askıya alınır.

5.27.3. TÜV SÜD Türkiye'den belgeli firmalar, uygulamakta oldukları yönetim sistemleri ile ilgili uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikayetleri olduğu takdirde, kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşabilir durumda bulundurmakla yükümlüdür. Bu durum TÜV SÜD Türkiye denetçileri tarafından denetim esnasında kontrol edilir.

5.27.4. TÜV SÜD Türkiye'den belge almaya hak kazanmış kuruluşlar, TÜV SÜD Türkiye yönetim sistemleri logolarını, "TÜV SÜD Türkiye Logo Kullanım Talimatına" göre kullanılır. TÜV SÜD Türkiye logosu Türk Patent Enstitüsü tarafından tescil edilmiş olup, bu logolar belgenin ürüne değil sisteme verildiğinin belirtilmesi şartı ile kullanılabilir. TÜV SÜD logo kullanımı ile ilgili şartlar ve uygunluk, yapılan denetim esnasında denetim ekibi tarafından kontrol edilir.

## 5.28 Özel denetimler;

5.28.1 Kapsam genişletme / adres değişikliği: TÜV SÜD Türkiye müşterinin kabul görmüş kapsamı dışında genişletme talebi olduğunda veya adres değişikliği durumunda başvuruyu inceler. İlgili inceleme, "Özel Denetim Gözden Geçirme Formu" ile yapılır. Başvuruya göre ek bir denetimin gerekli olup olmadığına ve yapılacak denetimin süresine karar verir. Denetim süresi kararı, çalışan sayısı, firmada oluşan kapsam ve adres değişikliği, firmanın süreç yapısı gibi detaylar dikkate alınarak tespit edilir. Bu ek denetim gözetim denetimi ile birleştirilmek suretiyle de yapılabilir.

5.28.2 Kısa süreli tetkikler: Akreditasyon kurumu, TÜV SÜD Türkiye'yi haber vermeden şikayetleri soruşturmak veya değişiklikleri ele almak ya da askıya alınan müşteri takip etmek için tetkike tabi tutabilir. TÜV SÜD Türkiye ilettiği tekliflerinde bu durumu müşteriye beyan edilmiştir.

TÜV SÜD Türkiye belgelendirdiği müşterisini, şikâyet veya değişiklikleri ele almak amacıyla kısa süreli ziyaretlerde bulunabilir. Bu durumda; kısa süreli ziyaretlerin hangi şartlar altında gerçekleşeceği belirtilerek müşteri bilgilendirilmelidir. TÜV SÜD Türkiye gerekli şartlar gözetilerek tetkik ekibini atamalı ve görevlendirmelidir.

Yukarıdaki işlemlerin gerçekleşmesi durumunda Özel Denetim Gözden Geçirme Formu ile kayıt altına alınır. Denetimin gerçekleştirilmesine ilişkin tüm esaslar geçerlidir.

5.28.3 Yönetim sistemi belgelendirmesi kapsamının, daraltılması, askıya alınması, iptal edilmesi şartlarını açıklamak üzere ayrıca Belgelenen Firmaların Takibi, Askıya Alınması, İptali, Kapsam Değişikliği Prosedürü yayımlanmıştır.

## 6 ÖZEL DURUMLAR

TÜV SÜD Türkiye tüm yönetim sistemleri ile ilgili belgelendirme faaliyetlerinin akreditasyon kurumunca askıya alınması veya iptali durumunda bunu müşterilerine ivedilikle bildirmek durumundadır.

TÜV SÜD Türkiye böyle bir durumun oluşması halinde, müşterilerinin mağduriyetini ortadan kaldırmak için gerekli planlamaları yapacak ve müşterilerinin de onayı ile, gerekirse farklı akreditasyonla sertifikasyon süreci faaliyetlerine devam edecektir.

## 7 KAYITLAR

Prosedür içinde tanımlanmış kayıtlar icert sistemi ve ortak klasör içinde kayıt altına alınır.

## 8 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FC-014 Müşteri Bilgi Formu
- FC-036 Denetim Teklif Sözleşme
- TC-007 Denetim Süresi Hesabı Talimatı
- PC-002 Personel Nitelendirme Prosedürü
- TC-006 Entegre Denetim Belgelendirme Talimatı
- TC-005 Grup Belgelendirme Talimatı
- FC-012 Transfer Denetim Teklif Hazırlama Soru Listesi
- FC-004 Başvuru Gözden Geçirme
- FC-035 Denetim Kayıt Formu
- FC-034 Denetim Planı (1.Aşama)
- FC-020 Denetim Raporu (1.Aşama)
- FC-018 Denetim Raporu Ek 1 – Aksiyon Listesi
- FC-037 Katılımcı listesi
- FC-017 Denetim Planı (2. Aşama)
- FC-051 Çoklu Saha/ Örnekleme Planı
- FC-021 Bulgu Listesi
- FC-026 Denetim Notları
- FC-016 Denetim Raporu (2. Aşama)
- FC-019 Denetim Raporu Ek 2 – Denetlenen Saha Bilgileri
- FC-052 Denetim Raporu Ek 3 – Denetim Programı
- FC-038 Sertifika Basım Emri (Tekli Saha)
- FC-039 Sertifika Basım Emri (Çoklu Saha)