



## DENETİM VE BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Audit and Certification Procedure

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| Doküman No      | KARTEPE-P14  |
| Yayın Tarihi    | 10 Eyl. 2016 |
| Revizyon No     | 00           |
| Revizyon Tarihi | -            |

| Revizyon No: | Revizyon Tarihi: | Bölüm | Açıklama: |
|--------------|------------------|-------|-----------|
| 00           | -                | KSY   | İlk Yayın |
|              |                  |       |           |
|              |                  |       |           |
|              |                  |       |           |
|              |                  |       |           |
|              |                  |       |           |
|              |                  |       |           |
|              |                  |       |           |

| Hazırlayan ve Kontrol     | Onay         |
|---------------------------|--------------|
| Kalite Yönetim Temsilcisi | Genel Müdür  |
|                           |              |
| 10 Eyl. 2016              | 10 Eyl. 2016 |

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Kartepe Sertifikasyon Hizmetleri Ltd. Şti.**'ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.



## AMAÇ VE KAPSAM

Bu dokümanın amacı, **Kartepe Sertifikasyon Hizmetleri Ltd. Şti.** Yönetim sistemi belgesi almak üzere Denetimlerin yapılması ve belge almaya hak kazanan firmaların belgelerinin düzenlenmesi ve teslim edilmesi aşamalarında uygulanacak yöntemleri belirler.

Firmanın Ürün veya Hizmet faaliyetlerinde belgelendirme aşamalarını kapsar.

## UYGULAMA ALANI

- Firmanın Ürün veya Hizmet faaliyetlerinde denetim ve belgelendirme süreci için uygulanmalıdır.

## TANIMLAR

- **Belgelendirme Komitesi:** KARTEPE Yönetimi tarafından, üç yıl için atanan ve başkanı dahil 2 kişiden oluşan komitedir. Yönetim sistem ve ürün belgeleri ile ilgili raporları değerlendirerek belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkilidir.
- **Denetim Ekibi:** Belgelendirme faaliyeti ile ilgili olarak, firmaların yönetim sistemini, ilgili standardına göre inceleyip değerlendirmek üzere atanmış, Denetçileri arasından seçilen, KARTEPE çalışma esaslarına uygun olarak görev yapan ve geçici olarak teşkil edilen ekiptir. Denetim Ekibindeki görevlilerin sayısı, firmanın büyüklüğüne, ürün, proses çeşitliliğine ve ilgili standarda göre değişebilir. Gerekli görülen durumlarda, sektör ile ilgili bir teknik uzman, Denetim ekibi içinde yer alabilir. Denetim ekibi tarafsız davranıp, firma ile ilgili tüm bilgileri gizli tutar ve Denetim görevlileri, bu şartları kabul ettiğine dair bir sözleşme imzalar.
- **Major Uygunluk:** Standardın gerekliliklerini karşılamak için oluşturulmuş bir prosedür veya sistemin yokluğu veya uzun süreli sekteye uğraması durumunda tespit edilen uygunlukdur.
- **Minör Uygunluk:** Standardın veya firmanın prosedürel gerekliliklerinin personel hatasından kaynaklanan sapma nedeni ile yerine getirilemediği, yönetim sisteminin gerekliliklerini sağlamak için alınan önlemin yeterli olmadığı durumlarda tespit edilen uygunlukdur.



- **Gözlem:** Firmanın kurulmuş yönetim sisteminde önlem alınmadığı durumda uygunsuzluğa neden olabileceği tespit edilmiş konularda tespit edilir ve yazılı hale getirilir.

## SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Belgelendirme Müdürü ve Komitesi sorumludur.

## UYGULAMA

### Aşama 1 Denetimi

Aşama 1 Denetiminin yapılmasının amacı; Firma kapsamının ve proses akışının yerinde doğrulanması, lokasyonun ve sahaya özgü koşulların değerlendirilmesi, uygunluk, yasal şartlar ve düzenleyici unsurlarla ilgili kapsam, prosesler, lokasyonlara göre ihtiyaç duyulan bilgilerin toplanması, altyapı ve proses şartları ile ilgili tanımlamaların incelenmesi, iç Denetim ve YGG' nin etkili bir şekilde planlanmakta ve yerine getirilmekte olup olmadığının ve yönetim sisteminin uygulama seviyesinin, müşteri kuruluşun aşama 2 Denetimi için hazır olup olmadığının değerlendirilmesi, etkinliğinin kontrol edilmesi, gidecek denetçilerin firma kapsamına göre kontrolünün yapılması, firmanın sistem kurulumu mantığının standarda uygunluğunun gözden geçirilmesi, aşama 2 kaynaklarının sağlanmasını gözden geçirmek ve müşteri kuruluş ile aşama 2 Denetiminin detaylarını görüşmek, başvuran kuruluşun prosesleri ve yönetim sisteminin yeterli kavramasının teminiyle aşama 2 Denetiminin planlanmasına odaklanılmasının sağlanmasıdır.

Aşama 1 için ayrılan süre toplam belgelendirme süresinin %30'u kadar olabilir.

- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardına göre yapılacak olan Belgelendirme denetimlerinde en yüksek ve yüksek risk gruplarına giren (Bkz.TÜRKAK R.40.05 Ek A),
- ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi standardına göre yapılacak olan Belgelendirme denetimlerinde en yüksek, yüksek ve orta risk gruplarına giren (Bkz.TÜRKAK R.40.05 Ek B) EA kodlarında bulunan firmaların Aşama 1 denetimi firma sahasında yapılacaktır.

Diğer sektörlerde ise aşama 1 denetiminde istenen dokümanlar ve gerekiyorsa daha fazlası masa başında incelenir ve inceleme raporu tutulur.

Aşama 1 sırasında denetçinin tespit ettiği bulgular firmaya rapor halinde sunulur. Ayrıca tespit edilen uygunsuzluklar varsa, uygunsuzluk raporu düzenlenir.



Uygunsuzluklar, ilgili yönetim standartına göre uygunsuzluk raporu yazılır.

Aşama 1 Denetiminin firma sahasında yapılması durumunda, açılış ve kapanış toplantısı ile ilgili tutanak tutulması zorunludur.

Aşama 1 denetiminin sonuçlarına göre aşama 2 planlanır. Aşama1 firma bulgularına göre uygunsuzluk olmaması halinde, makul bir sürede Aşama 2 denetimine geçilebilir. En fazla 6 ay ara ile organize edilmelidir.

Aşama 2 denetim tarihine planlama sorumlusu ve Baş Denetçi birlikte karar verirler. Baş Denetçi aşama 1 Denetim raporunu aşama 2 Denetiminden sonra diğer rapor seti ve uygunsuzluk kapatma delilleri ile birlikte planlama sorumlusuna vermekle yükümlüdür. Belgelendirme kararını veren komiteye firma ile ilgili bulguların ve belgelerin sağlanması Denetim ekibinin görevidir.

### **Aşama 2 Denetimleri**

Aşama 2 Denetimi, ilgili standart ve sistem dokümanlarına uygunluğu tespit etmek ve firmanın yönetim sisteminin belge alıp alamayacağı belirlenmesi amacı ile referans standardın tüm maddelerinin uygulamalarının incelendiği bir denetimdir.

Aşama 2 Denetimlerinde, firmanın yönetim sisteminin belgelendirilmesi amacıyla başvurduğu kapsamdaki tüm faaliyetler ve bunlarla ilgili referans standart maddelerine istinaden kayıtları üzerinde inceleme yapılır.

Aşama 2 Denetimi, firmanın yönetim sistemini uygulamaya başlamasından en erken (2) iki ay sonra gerçekleştirilir. Firma, belgelendirme Denetimi gerçekleştirilmeden önce asgari olarak, sistemin işletildiğine dair kayıtlar ile iç Denetimlerin ve yönetim gözden geçirmelerin yapılmış olduğuna dair kayıtları tutmalıdır.

Birden fazla yerde hizmet veren kuruluşlar için TÜRKAK R 40.04 rehberine göre Denetimler organize edilir.

Denetim açılışları ISO 19011' e uygun olarak yapılır. Açılış toplantısı esnasında yönetim temsilcisi ile son bir kez daha görüşülerek Denetim programı teyit ettirilir, gerekirse değişiklik yapılabilir.

Yönetim sistemi dokümanları ve çalışma dokümanları kullanılarak, sistemin ilgili standart gereklerine uygun olarak kurulmuş, dokümante edilmiş ve etkin olarak uygulanmakta olduğu ISO 19011' e uygun olarak incelenir.

Denetim sırasında Denetim Raporu doldurulur ve Denetim sonunda, tespit edilen uygunsuzluklar için, Denetim Uygunsuzluk Formları doldurulur ve yönetim temsilcisi ile Baş Denetçi tarafından imzalanır. Denetim' in sonunda Denetim Rapor Formu doldurularak, firmanın eksiklikleri tanımlanır. Aşama 2 Denetiminde, aşama 1 Denetiminde tespit edilen unsurlar ve varsa



uygunsuzluk veya gözlemler dikkate alınır. Ve bulgulara Denetim raporunda yer verilir.

Firmanın ilgili yönetim sistem prosedürleri, daha sonraki Denetimlerde, Denetim ekibi tarafından kullanılmak üzere saklanması için firmaya teslim edilir.

Belgelendirme Denetiminde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet (-ler), **en geç bir hafta** içinde tespit edilerek Belgelendirme Müdürlüğü' ne bildirilmelidir. Minör uygunsuzluklar düzeltici/ önleyici faaliyet planını ve kanıtlarını kuruluşumuza ulaştırmasına müteakip baş denetçi tarafından uygun görülürse uygunsuzluklar kapatılır ve belgelendirme komitesini' ne sunulur. Majör uygunsuzluklar olması durumunda gerekli durumlarda takip denetimi yapılır. Bulgular yerinde incelenir ve arkasında uygunsuzluklar baş denetçi tarafından kapatılır ve belgelendirme komitesine sunulur. Majör uygunsuzluklar **en çok üç ay** içerisinde tamamlanmalıdır. Firmanın uygunsuzluklarını kapatmaması halinde sözleşmeye aykırı hareket, Uyarma, Askıya alma, Belgenin iptali ve belgelendirme Sözleşmesinin Feshi Prosedürü' ne göre işlem yürütülür.

Minör uygunsuzlukların kapatılması, genellikle takip denetim gerekmeksizin, doküman veya kayıt inceleme ile gerçekleştirilir. Major uygunsuzlukların kapatılmasında doküman veya kayıt incelemenin yanı sıra, saha denetimi de gerçekleştirilebilir.

Kapanış toplantısında firmaya, uygunsuzluk tespit edilmediği takdirde, Daş Denetçi tarafından, Belgelendirme Komitesine belge düzenlenmesi yönünde olumlu görüş bildirileceği ifade edilir.

Denetim sonrasında, majör (takip denetimi gereken) uygunsuzluk kapatılmasından sonra, Belgelendirme Komitesine belge düzenlenmesi yönünde olumlu görüş bildirileceği ifade edilir.

Kapanış toplantısında ayrıca, Baş Denetçi tarafından, kapsam tekrar teyit edilerek, firmanın yönetim temsilcisinin yada üst yönetimden yetkili bir personelin imzası alınarak, onaylaması sağlanır.

### **Denetim yapılması:**

Denetimler, Denetim Programına göre yürütülür. Denetim;

- Açılış toplantısı,
- Denetimin gerçekleştirilmesi,
- Denetim ekibi ara değerlendirme toplantısı,
- Denetim ekibi son değerlendirme ve üst yönetim yada firma Yönetim Temsilcisi ile görüşme toplantısı,
- Kapanış toplantısı

aşamalarından oluşur.

*Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Kartepe Sertifikasyon Hizmetleri Ltd. Şti.**' ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.*



Açılış toplantısına; Denetim ekibi, firma üst yönetimi veya üst yönetimi temsilen yetkili/yetkililer, Yönetim Temsilcisi ve Denetim yapılacak bölümlerin sorumluları katılır ve ISO 19011' e uygun olarak organize edilir.

Açılış Toplantısında; Denetimin amacı, kapsamı, kullanılacak metot ve prosedürler ile Denetim Programı görüşülür. Denetim yapılanlar tarafından talep edildiği takdirde, Baş Denetçi tarafından, Denetim Programında değişiklik yapılabilir.

Açılış toplantısında, Baş Denetçi tarafından, Açılış Toplantı Formu doldurulur ve imzalanması sağlanır.

Denetimin gerçekleştirilmesi; Firma yönetim sisteminin başvuru yapılan standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili alanlarda çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

Denetim, Denetim ekibi tarafından, Denetim Planına uygun olarak gerçekleştirir.

Denetimi gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa Baş Denetçi, bunun nedenlerini firma Üst Yönetime veya Yönetim Temsilcisine bildirir, Denetimi durdurarak tutanak düzenler ve Belgelendirme Müdürü' ne iletir.

Denetimin gerçekleştirilmesi aşamasında, firmanın marka ve logo kullanımı da gözlemlenir.

Denetim ekibi üyeleri tarafından, Denetim süresince yapılan inceleme ve gözlemlere ilişkin bilgiler, ilgili dokümanlarına kaydedilir.

Denetim ekibi ara değerlendirme toplantılarında; Denetim süresince elde edilen bulgular gözden geçirilir ve gerek görüldüğü durumlarda Denetim ekibi içinde görev dağılımı yapılabilir. Denetim sırasında Denetim Raporu doldurularak, Denetim detayları yazılı hale getirilir.

Denetim esnasında toplanan veriler çerçevesinde ihtiyaç duyulduğu takdirde, Baş Denetçi tarafından, Denetim Planında değişiklik yapılabilir.

Denetim ekibi son değerlendirme ve firma Yönetim Temsilcisi ile görüşme toplantısında; Denetim sonucunda elde edilen bulgular gözden geçirilir. Varsa ilgili standart (-lar/-ın) şartlarından ve firmanın sistem dokümanlarından sapmalar tespit edilir ise uygunsuzluklar, Denetim Uygunsuzluk Formlarında majör veya minör şeklinde tanımlanarak, Baş Denetçi ve Üst yönetim veya yönetim temsilcisi tarafından imzalanır

Aşama 2 Denetiminde Baş Denetçi, Yönetim Temsilcisinden, uygunsuzluklarla ilgili olarak yapmayı planladıkları faaliyetleri ve tamamlama sürelerini,



Denetim Uygunluk Formlarında açıklamak suretiyle **(1) bir hafta** içinde bildirmelerini talep eder. Uygunluk kapatma süresi **3 aydan** uzun tutulamaz.

Uygunluklar için takip Denetimi gerektiği, Denetim ekibi tarafından önerilmemişse, bu uygunlukların giderilip giderilmediği doküman ve kayıtların incelenmesi ile de kontrol edilebilir. Bu karar Aşama 2 Denetimi sonunda verilir. Firma, uygunluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden belge verilmesi için önerilemez.

Aşama 2 Denetimi sonunda Baş Denetçi tarafından, firmanın belgede yazılacak kapsamı, Denetim soru listesinin kapak sayfasına yazılır ve firma yetkilisi tarafından teyit alınır. Belge kapsamı belirlenirken firma taleplerinin yanı sıra, marka ve detaylı ürün tanımlamaları yapılmamasına dikkat edilir.

Firmanın Denetim Uygunluk Formlarını imzadan kaçınması durumunda Baş Denetçi, bir tutanak hazırlayarak kendi imzası ile Denetim Uygunluk Formlarını, Belgelendirme Müdürü' ne ve bu yolla Belgelendirme Komitesi' ne sunar.

### **Kapanış Toplantısı;**

Denetim sonunda, Denetim ekibi ile firma üst yönetimi veya üst yönetimi temsilen yetkili/yetkililer, Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölümlerin sorumluları ile yapılır.

Kapanış toplantısında, Baş Denetçi tarafından, Kapanış Toplantı Formu doldurulur ve imzalanması sağlanır.

Toplantıda Baş Denetçi, yapılan Denetimin olumlu ve/veya olumsuz sonuçlarını, varsa uygunlukları anlaşılacak şekilde sunar. Denetim uygulamaları hakkında bilgi verir.

### **Raporlama**

Denetim faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra, Baş Denetçi tarafından, Denetim Raporu ve ekleri hazırlanır. Denetim Raporunun yanı sıra Denetim sonrası doldurulacak formlar ve bu formlara ait bilgiler aşağıda tanımlanmıştır.

Denetim raporu aşama 1 ve aşama 2 Denetimi raporlarını ve bulgularını içerecek şekilde hazırlanmalıdır.

Hazırlanacak olan Denetim Raporu ekleri aşağıda verilmiştir:

- Çalışma Dokümanları
- Denetim Planı

Belgelendirme veya belge yenileme Denetimini gerçekleştiren Baş Denetçi, 1.gözetim Denetimi için öngördüğü zamanı, 1.gözetim Denetimini



gerçekleştiren Baş Denetçi ise bir sonraki gözetim Denetimi için öngördüğü zamanı, Denetim Raporunda belirtir.

Denetim Raporu ve ekler bölümünde tanımlanan tüm formlar, Baş Denetçi tarafından eksiksiz olarak doldurulur ve Belgelendirme Müdürü' ne iletilir. Belgelendirme Müdürü' nün kontrol ve onayından sonra, Belgelendirme Komitesine sunulur. Riskli EA ile ilgili belgelendirme hakkında tavsiye için Belgelendirme Komitesi içinde teknik uzman kullanılır.

Belgelendirme Müdürü' nün Baş Denetçi olarak yaptığı Denetimlerin raporlarının değerlendirilmesi ise, belgelendirme komitesi öncesinde belgelendirme komitesi dışından biri tarafından yapılır. Raporun incelenmesinden sonra rapor komiteye sunulur.

Denetim Ekibinin hazırladığı rapor son karar olmayıp, Belgelendirme Komitesine görüş niteliğindedir.

Firmanın, Denetim Uygunluk Formlarını imzadan kaçınması durumu ile ilgili Belgelendirme Komitesi kararı, Belgelendirme Müdürü tarafından, bir ön yazı ile firmaya bildirilir.

Denetim raporlarının Belgelendirme Komitesine sunulması, Belgelendirme Müdürü koordinasyonunda yapılır.

Belgelendirme, gözetim, takip, belge yenileme, kapsam, ünvan veya adres değişikliği sebebiyle yapılan Denetimlere ait Denetim raporları, Belgelendirme Müdürlüğü tarafından, Belgelendirme Komitesi gündemine alınır.

Denetimler sonrasında, tespit edilmiş olan majör uygunlukların tamamen kapatıldığı garanti altına alınmadan, belgelendirme veya belgenin kullanımı kararı için Belgelendirme Komitesine belgelendirme önerisinde bulunulmaz. Belgelendirme komitesi karar vermeden önce aşağıdakileri içeren hususları teyit etmelidir:

- a) Denetim ekibi tarafından sağlanan bilgilerin belgelendirme şartları ve belgelendirme kapsamı için yeterli olduğu,
- b) Aşağıdakilerden uygunlukların birisinin tekrar oluşmamasını sağlamak için sebepleri ortadan kaldırma faaliyetlerini içeren, düzeltme ve düzeltici faaliyetin performansının tatminkar düzeyde olduğunun gözden geçirilmesi ve kabul edilmesi:
  1. Yönetim sistemi şartlarının bir veya daha fazlasının uygulanmasında ve sürdürülmesinde olan başarısızlık veya eksiklik
  2. Objektif bir delilin bulunması esas alınan durumlarda, yönetim sisteminin etkililiğine ve müşteri kuruluşun şartları sürekli olarak karşılama yeteneğine yönelik önemli bir şüphenin ortaya çıkması.
- c) Kapatılmayan diğer bütün uygunluklar için, kuruluşun tekrar ortaya çıkmayı önleyici faaliyetleri içeren, düzeltme ve düzeltici faaliyetler için programının olduğu, bu program varsa ve uygun görülürse minör hata





durumunda belgelendirme kararı Belgelendirme komitesi tarafından verilebilir.

Tespit edilmiş olan majör ve minör uygunsuzlukların tamamen kapatıldığının teyit edilmesinden sonra,

- Denetim Raporu,
- Düzeltici Faaliyet Planı,
- Çalışma Dokümanları,
- Varsa Denetime ilişkin kayıtlar ve ekleri,

Baş Denetçiden teslim alınan rapor Planlama Sorumlusu veya Belgelendirme Müdürü tarafından tam teslim edilip edilmediğine dair Rapor Kontrol Formu kullanılarak, kontrol edilir ve imzalanır.

Yapılan kontrol sonucunda belgelendirme müdürü tarafından raporun içerik açısından yeterliliği kontrol edilir, paraflanır ve Belgelendirme Komitesine sunulur. Belgelendirme Müdürü tarafından yapılan Denetimlerin raporları ise belgelendirme komitesi dışından söz konusu Denetime gitmeyen bir Denetçi tarafından incelenmesi sağlanır.

Belgelendirme Komitesi, ilgili firmaya ait Denetim raporunu ve eklerini görüşür. Bu görüşmede Denetim raporu, ekleri ve varsa kapatılan uygunsuzluklar detaylı olarak incelenir.

Belgelendirme Komitesinde yapılan gözden geçirme ve değerlendirme sonucunda, ilgili firmaya belge verilip verilmemesi veya belgenin kullanımının devam edip etmemesi kararı alınır.

Belgelendirme Komitesi, tespit edilmiş olan majör ve minör uygunsuzlukların tamamen kapatıldığı garanti altına alınmadan, belgelendirme kararı alamaz.

Firma, uyguladığı yönetim sisteminin ilgili standart şartlarına uygun olduğunun belirlenmesi ve Belgelendirme Komitesinin olumlu karar vermesi ile belge almaya veya belgenin kullanımına devam etmeye hak kazanır.

Belgelendirme Komitesinde yapılan gözden geçirme ve değerlendirme sonucunda, muallakta kalan, detaylı bilgi gerektiren durumlarda, raporu hazırlayan Baş Denetçiden bilgi talep edilebilir. Bu durumlarda firmaya ait karar, bir sonraki toplantıya bırakılır. Belgelendirme Müdürü, Baş Denetçi ile koordinasyon kurarak gerekli bilgilere ulaşılmasını sağlar.

İlgili firma belge almaya hak kazanamamışsa veya belgenin kullanımına engel bir durum tespit edilmişse bu sebepleri ortadan kaldırması ve bunu takiben, zamanından önce takip Denetimi talebinde bulunması için, Belgelendirme Müdürlüğüne yazılı olarak başvurması istenir.



### **Belgenin Düzenlenmesi**

Belgelendirme Komitesinin belge verilmesine ilişkin olumlu kararı Belgelendirme Müdürüne bildirilir. Belgelendirme Müdürlüğü tarafından sistem belgesi düzenlenir.

Düzenlenen belgede, aşağıda belirtilen bilgiler yer alır:

1. Firma adı,
2. Merkez ve/veya belgelendirilen tesisin tam adres(ler)i,
3. Belge tarihi ve geçerlilik süresi,
4. Belge numarası,
5. Belgelendirme kapsamı (Ürün, proses veya hizmet kategorileri)
6. Kalite sisteminin belgelendirildiği sistem standart(lar)ı ve/veya diğer standart özelliğindeki dokümanlar.

Çok işletmeli firmaların belgelerinde ayrıca aşağıdaki bilgiler yer alır:

1. Belge, firmanın merkez bürosunun ad ve adresi,
2. Firmanın kalite yönetim sistemi altında faaliyet gösteren işletmelerin sayısı,
3. Verilen belgede veya ekinde belgelendirmesi uygun görülmüş bütün işletmeler.

Belgelerin numaralandırılması, Doküman Kontrol Prosedürü doğrultusunda yapılır. Belge düzenlenen firmalar, Belgelendirme Komitesi belgelendirme takip formu ile takip edilir.

### **Gözetim Denetimleri**

Gözetim Denetimleri, belgeli firmanın yönetim sisteminin belge alış tarihi temel alınarak, en az yılda bir kez incelenmesidir. Gözetim Denetimi tarihi ilk belgelendirmeyi takip eden ilk gözetim Denetiminin tarihi, ilk Denetimin aşama 2' sinin sonuna göre programlanmalıdır.

Gözetim Denetimleri, firmanın yönetim sisteminin tümünü veya bölümlerini kapsayabilir.

Gözetim Denetimi, tüm Denetimi içermek zorunda değildir. En az şunları içermelidir;

- İç Denetim ve YGG
- Önceki Denetimlerde tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesi
- Şikâyetlerin ele alınması ve konu ile ilgili yapılan faaliyetler
- Müşterinin amaçları bakımından sistemin etkinliği
- Sürekli iyileştirmede amaçlanan planlı faaliyetlerdeki gelişmeler
- Sürdürülen operasyonların kontrol
- Sistemdeki her değişikliğin kontrolü
- Marka kullanımı / belgelendirmeye yapılan atıflar



Gözetim Denetimleri, aşama 1 ve aşama 2 olarak ayrılmaz. Gözetim Denetiminde sadece aşama 2 Denetimi gerçekleştirilir. Gözetim Denetimlerinin sayısı, Belgelendirme Komitesi kararları, ulaşan müşteri şikâyetleri, önceki Denetimlerde bulunan uygunsuzlukların sınıfı veya Denetim raporundaki öneriler doğrultusunda artırılabilir.

Firma, referans standardın yönetimin gözden geçirmesi ve iç denetim maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, Denetim ekibine bu uygulamalara ait kayıtları gözetim Denetimlerinde ibraz etmek zorundadır.

Gözetim Denetimi sonucunda tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet (-ler), en geç bir hafta içinde tespit edilerek Belgelendirme Müdürlüğü' ne bildirilmelidir. Minör uygunsuzluklar düzeltici/ önleyici faaliyet planını ve kanıtlarını kuruluşumuza ulaştırmasına müteakip baş denetçi tarafından uygun görülürse uygunsuzluklar kapatılır ve belgelendirme komitesini' ne sunulur. Majör uygunsuzluklar olması durumunda gerekli durumlarda takip denetimi yapılır. Bulgular yerinde incelenir ve arkasından uygunsuzluklar baş denetçi tarafından kapatılır ve belgelendirme komitesine sunulur. Majör uygunsuzluklar en çok üç ay içerisinde tamamlanmalıdır. Firmanın uygunsuzluklarını kapatmaması halinde Sözleşmeye aykırı hareket, Uyarma, Askıya alma, Belgenin iptali ve belgelendirme Sözleşmesinin Feshi Prosedürü' ne göre işlem yürütülür.

Gözetim Denetimleri sonucunda raporlar belgelendirme komitesine sunulur ve komite kararına göre devam veya askıya alma işlemi yapılır.

### **Belgenin Sürdürülmesi**

Kuruluşumuz, belgelendirmeyi sürdürmek için, müşterinin yönetim sistemi standardın şartlarını karşılamayı devam ettiriminin gösterimini esas alır. Daha ileri bir bağımsız gözden geçirme olmaksızın, baş denetçinin olumlu görüşü ile sürdürülebilir.

### **Belge Yenileme**

Verilen belgeler üç (3) yılın sonunda, firmaların yönetim sistemlerinin ilgili standardın gereklerine uygun ve etkin olarak sürdürülmekte olduğunun ve sürekliliğinin sağlandığının garanti altına alınması için belge yenileme Denetimi gerçekleştirilir. Yeniden belgelendirme Denetim faaliyetleri firma yapısında, belgelendirme kapsamında ya da firmada önemli değişiklikler için ayrıca Aşama 1 denetimini gerektirebilir.

Belge yenileme saha Denetimi sırasında dikkat edilecek hususlar şunlardır.

- İç ve dış kaynaklı değişiklikler ışığında, kendi bütünlüğü içerisinde yönetim sisteminin etkinliği
- Yönetim sisteminin etkinliğinin belgelendirme kapsamıyla ilgilisi ve buna uygulanabilirliği,



- Toplam performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkinliği ve iyileştirilmesini sürdürmeye yönelik gösterilmiş taahhüt
- Yönetim sisteminin işletilmesinin organizasyonun politika ve hedeflerine ulaşmasında katkı sağlayıp sağlamadığı
- Belge yenileme raporunda en azından gözetim Denetiminde listelenen hususları içermelidir. Denetim raporu ISO 19011 Madde 6.6.1' de verilen a ile r alt maddeleri olmalıdır.

Belge yenileme Denetimi, kuruluşun geçmiş performansı ve zayıf noktaları da dikkate alınarak, belgelendirme Denetimlerinde incelenen tüm konular incelenecek şekilde uygulanır.

Belge yenileme Denetimlerinde, Denetim sonucunda elde edilen bulgular ve uygunsuzlukların giderilmesine yönelik düzeltici faaliyetlerin takibi, belgelendirme Denetiminde olduğu gibi gerçekleştirilir. Belge yenileme kararı, belge yenileme denetimi sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesi sonuçlarına ve kullanıcılardan gelen şikâyetlere dayanılarak alınacaktır. Düzeltici faaliyetlerin kapatılması için maksimum süre 3 aydır. Bu süre major ve minör uygunsuzluklar için geçerlidir. Ancak firmaya tanınan sürenin firma belge süresinin dolma süresin geçmemesine özen gösterilmelidir.

Belge yenileme Denetimi sonucunda, varsa tespit edilen uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden sonra, kuruluş yönetim sisteminin ilgili standardın gereklerine uygun olduğu doğrulanarak, ilk belgelendirme Denetimi sonrasında olduğu gibi gerekli çalışmalar tamamlanarak, yeni belge düzenlenir. Yeni belgede ilk belge düzenleme tarihi de belirtilir.

### **Transfer Denetimi**

Kuruluşumuzda başka akredite kuruluşlar tarafından alınmış sertifikalarda kuruluşlar talep etseler dahi transfer denetimi gerçekleştirilmez.

### **Özel Denetimler - Kısa Süreli – Haberli Denetim**

Belgelendirme firması, kendisinden belgeli kuruluşlara ihtiyaç halinde kısa süreli haberli Denetimler düzenleyebilir.

Bu durumu oluşabileceği konular aşağıda verilmiştir.

- Herhangi bir şikâyetin araştırılması durumunda veya kanıt altına alınan şikâyetlerle ilgili denetim ihtiyacında,
- Askıya alınan süre bitiminde
- Yönetim sistemi standardı veya belgelendirme kuruluşu kurallarında değişiklik olması durumunda
- Kapsam genişletme talebi olması durumunda



Herhangi bir şikayetin araştırılması durumunda, şikayete konu olan durum ile ilgili proses ve kişilere yönelik denetim planlanır. Denetim sadece şikayet üzerinde yol haritası çıkarılarak yapılır.

Askıya alma süresinin bitiminde, denetim planı gözetim denetimi şeklinde planlanarak hazırlanır. Plan hazırlanmasında, firmanın belgesinin askıya alma / alınma nedeni dikkate alınmalıdır.

Yönetim sistemi standardı değişiminde, yeni standart maddeleri dikkate alınarak Denetim planlanır.

Belgelendirme kuruluşunun kurallarının değişmesi halinde ilgili kuralın etkilediği konular dikkate alınarak Denetim planlanır.

Kapsam genişletme Denetimi, firma talebi doğrultusunda gözetim Denetimi ile birleştirilebilir.

Kuruluşumuz şikâyetleri araştırmak veya değişikliklere cevap vermek üzere belgelendirilmiş müşterinin denetimlerini kısa zaman içinde yapması gerekli olduğu vakit, bunu kısa süreli Denetim olarak düzenler. Bu gibi durumlarda aşağıdakileri yerine getirilmektedir.

- a. Kısa süre içinde yapılacak olan ziyaret şartlarını açıklamakta olup ve belgelendirilmiş müşterileri önceden haberdar etmektedir.
- b. Kuruluşların Denetim ekip üyelerine itiraz etmeye imkân bulamayacaklarından dolayı Denetim ekibinin tayinine daha fazla ihtimam göstermektedir.

Bu Denetim' in yapılmasının planlanması durumunda belgeli müşteri önceden haberdar edilir. Denetimin kapsamı önceden belirlenir ve müşteriye bilgi verilir. Denetim ekibinin oluşturulması, Denetim kapsamına göre belirlenir. Müşteriye ekip ile ilgili bilgi verilir.

Denetim sonuçları, Denetim bulgularını içerecek şekilde raporlanır. Belgelendirme Komitesi gündemine alınır.

ISO 9001:2015 belgelendirme denetiminin gerçekleştirilmesi için;

- Eğer firma daha önce kurumumuz tarafından belgeli ise; gözetim denetimi prensipleri uygulanır.
- Eğer firma ile ilk defa çalışılacak ise; belgelendirme denetimi prensipleri uygulanır.

## DOKÜMANTASYON

Bu dokümantasyon ile ilgili kayıtlar Belgelendirme Müdürü tarafından saklanır.

*Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Kartepe Sertifikasyon Hizmetleri Ltd. Şti.**' ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.*



## İLGİLİ DOKÜMANTASYON VE FORMLAR

- TÜRKAK R 40.04
- TÜRKAK 40.08
  
- F07 Belgelendirme Teklifi
- F20 Belgelendirme Sözleşmesi
  
- F56 Denetim Sonrası Görüş Formu
- F57 Denetim Uyumsuzluk Formu
- F58 Belgelendirme Komitesi Belgelendirme Takip Formu
- F59 Denetim Rapor Kontrol Formu
- F60 Özel Tespitler ve Gözetim Takip Planı Formu
- F61 Açılış Toplantı Kaydı Formu
- F63 ISO 9001:2015 Aşama 1 Denetim Raporu
- F64 ISO 9001:2015 Aşama 2 Raporu
- F77 Belgelendirme Komitesi İşlem Formu
- F78 Komite Üyeleri Gizlilik Taahhütname Formu
- F89 KYS Belgelendirme Teklifi ve Sözleşmesi
- F94 ISO 14001:2015 Aşama 1 Denetim Raporu
- F95 ISO 14001:2015 Aşama 2 Denetim Raporu
  
- S3 Denetim Gerçekleştirme ve Belgelendirme Süreci
  
- ISO 19011 Denetimler için Kılavuz, EA 7/01 Kılavuz
- T14 Logo Kullanma Talimatı

## KAYNAKÇA

- ...