

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	1/14

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; sistem belgelendirme denetimlerinin gerçekleştirilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. TANIMLAR

Majör Uygunsuzluk: Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkileyen uygunsuzluktur.

Minör Uygunsuzluk: Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkilemeyen uygunsuzluktur.

Gözlem: Denetim ekibinin bir sonraki denetimde yardımcı olması veya müşteri kuruluşun sistemini iyileştirmesi amacıyla belgelendirmeye esas yönetim sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz görüşlerdir.

Çok Sahalı Kuruluş: Müşteri kuruluşun merkez ofisine yasal yollarla bağlı, merkez ofisin sürdürdüğü yönetim sistemine dahil ve merkezin talebi doğrultusunda düzeltici faaliyet yapabilecek yerler saha, bu sahalara sahip müşteri kuruluşlar da çok sahalı müşteri kuruluşlardır. Bu sahalarda proseslerin birbiriyle aynı türden olması veya benzer yöntemlerle sürdürülmesi gerekliliği de bulunmaktadır.

3. UYGULAMA

3.1. Denetim Tipleri

3.1.1. İlk Belgelendirme Denetimleri

ISO 9001 ve ISO 14001 ilk belgelendirme denetimleri, “Aşama 1” ve “Aşama 2” şeklinde olmak üzere, (2) iki aşamalı olarak gerçekleştirilir.

Aşama 1

Aşama 1'in temel olarak amacı, kuruluşun Aşama 2'ye hazır olup olmadığının tespit edilmesidir. Aşama 1'in amacı aşağıdakileri gerçekleştirmektir:

- Müşteri kuruluşun yönetim sisteminde dokümanite edilmiş bilgiyi gözden geçirmek,
- Müşteri kuruluşun mahallini ve sahaya özgü koşulları değerlendirmek ve Aşama 2'ye hazırlığın belirlenmesindeki müşteri kuruluşun personeli ile görüşmeler yapmak,
- Müşteri kuruluşun statüsünün gözden geçirilmesi ve özellikle temel performansın veya önemli hususların, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili standard şartlarını anlamak,
- Aşağıdakiler dahil yönetim sisteminin kapsamı ile ilgili gerekli bilgileri elde etmek:
 - Müşterinin saha/ları,
 - Prosesler ve kullanılan teçhizat,
 - Oluşturulan kontrol seviyeleri (Özellikle birden fazla sahası olan müşterilerde),
 - Uygulanabilir durumsal ve düzenleyici şartlar,
- Aşama 2'ye yönelik kaynak tahsisinin gözden geçirmek ve Aşama 2'nin ayrıntıları üzerinde müşteri kuruluş ile anlaşmaya varmak,
- Yönetim sistemi standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlar bağlamında, müşterinin yönetim sisteminin ve saha operasyonlarının yeterli bir şekilde anlaşılmasının sağlanmasıyla, Aşama 2'nin planlanmasına odaklanmak,
- İç denetimlerin ve yönetimin gözden geçirmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin değerlendirilmesi ve uygulanan yönetim

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	2/14

sisteminin uygulama seviyesi ile müşteri kuruluşun Aşama 2 için hazır olup olmadığını değerlendirmek.

Aşama 1'in, müşterinin sahasına gitmeden gerçekleştirildiği durumlarda, Denetim Planı oluşturulmasına gerek yoktur. Bu denetimlerde, kuruluş dokümanları ve kuruluştan elde edilen diğer bilgiler, görevlendirilen Başdenetçi tarafından incelenir. Başdenetçi gerektiğinde, denetim yapılacak olan kuruluşla irtibata geçerek, anlaşılmayan hususlar ile ilgili detay bilgi talep edebilir.

Aşama 1, ister kuruluşun sahasında, isterse kuruluşun sahasına gitmeden yapılsın, Aşama 2'de uygunsuzluk olarak sınıflandırılabilir alanların belirtilmesini de içeren Aşama 1 denetim bulguları için, Aşama 1 Denetim Raporu oluşturulur ve müşteriye iletilir.

Aşama 1 sırasında bulunan uygunsuzluklar ile ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler, Aşama 2 öncesinde tamamlanmalıdır. Düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirildiği doğrulanmadan Aşama 2 yapılmaz.

Aşama 1'in, müşterinin işyerinde gerçekleştirildiği durumlarda Aşama 1, hazırlanan Denetim Planı doğrultusunda ve bu prosedürün 3.2 maddesi uyarınca gerçekleştirilir.

Aşama 2

Aşama 2'nin amacı, müşteri kuruluşun yönetim sisteminin etkinliği dâhil, uygulamayı değerlendirmektir. Aşama 2, örnekleme planı doğrultusunda, müşteri kuruluşun bütün saha/larında yapılır. Aşama 2 en azından aşağıdaki hususları içermektedir:

- Uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki bilgi ve kanıt,
- 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,
- Müşteri kuruluşun yönetim sistemi kabiliyeti ve uygulanabilir statüsel, düzenleyici ve yapısal şartların karşılanması ile ilgili performansı,
- Müşteri kuruluşun proseslerinin operasyonel kontrolü,
- İç denetim ve yönetimin gözden geçirmesi,
- Müşteri kuruluş politikaları için yönetimin sorumluluğu.

Aşama 2, ilgili standartlar, hüküm ifade eden dokümanlar ve sistem dokümanlarına uygunluğu tespit etmek amacı ile referans standartların veya hüküm ifade eden dokümanların tüm maddelerinin ve kuruluşun belgelendirilmesi amacıyla başvurduğu kapsamdaki tüm faaliyetlerin uygulamalarının incelendiği bir denetimdir.

Aşama 2 sonrasında yukarıda incelenmesi öngörülen konularla ilgili denetim bulgularını ve varsa tespit edilen uygunsuzlukları içeren, Denetim Raporu oluşturulur ve müşteriye iletilir. Aşama 2'de tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler, kuruluş tarafından, en geç 2 (iki) hafta içerisinde tespit edilerek ASCERT'e bildirilmelidir.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	3/14

Minör uygunsuzluklar en çok (1) bir ay, majör uygunsuzluklar da en çok (3) üç ay içerisinde tamamlanmalıdır.

Minör uygunsuzlukların kapatılması, genellikle takip denetimi gerekmeksizin, doküman veya kayıt inceleme ile gerçekleştirilebilir.

Majör ve kritik uygunsuzlukların kapatılmasında doküman veya kayıt incelemenin yanı sıra, saha denetimi de gerçekleştirilebilir.

Tamamlanmamış uygunsuzlukların, ASCERT'e bildirilmemesi durumunda Belgelendirmenin Askıya Alınması Ve Geri Çekilmesi Prosedürüne göre işlem yapılır.

3.1.2. Gözetim Faaliyetleri

Gözetim faaliyetleri, belgelendirilmiş müşteri kuruluşun yönetim sisteminin, belgelendirmeye referans standardın belirlenmiş şartlarını sağlamasının, sahada denetimini içermektedir. Diğer gözetim faaliyetleri aşağıdakileri içerir:

- a) Belgelendirme hususlarında, ASCERT'in belgelendirilmiş müşteri kuruluşa yönelttiği sorular,
- b) Belgelendirilmiş müşteri kuruluşun faaliyetlerinde belgelendirme ile ilgili ifadeler (Örneğin, promosyon malzemeleri, internet sayfası)
- c) Belgelendirilmiş müşteri kuruluştan dokümante edilmiş bilgi verme istekleri (kâğıt veya elektronik ortamda),
- d) Belgelendirilmiş müşterinin performansının izlenmesi için diğer araçlar.

Gözetim Denetimi

Gözetim denetimlerinde, tüm sistemin denetimi zorunlu değildir. Belgelendirilmiş yönetim sistemlerinin, yeniden belgelendirme denetimine kadar şartları yerine getirdiğine dair güveni sağlamak için, diğer gözetim faaliyetlerinin yanı sıra gerçekleştirilir. Gözetim denetimi en azından aşağıdakileri içerir:

- 1) İç denetimleri ve yönetimin gözden geçirmesini,
- 2) Bir önceki denetim esnasında tanımlanan uygunsuzluklar için yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
- 3) Şikâyetlerin ele alınmasını,
- 4) Belgelendirilmiş müşteri kuruluşun amaçlarının gerçekleştirilmesi ve ilgili yönetim sistem/lerinin amaçları bakımından yönetim sisteminin etkinliğini,
- 5) Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişimini,
- 6) Operasyonel kontrolün sürdürüldüğünü,
- 7) Değişikliklerin gözden geçirilmesini,
- 8) Marka/Logoya ve/veya belgelendirmeye yapılan diğer atıfları.

Her gözetim denetimlerinde incelenecek standart maddeleri, Denetim Programında belirtilmektedir.

Gözetim denetiminde, incelenmesi öngörülen konularla ilgili denetim bulgularını ve varsa tespit edilen uygunsuzlukları içeren, Denetim Raporu oluşturulur ve müşteriye iletilir.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	4/14

Gözetim denetimlerinde bulunan minör uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler, en geç 2 (iki) hafta içerisinde tespit edilerek ASCERT'e bildirilmelidir.

Minör uygunsuzluklar en çok (1) bir ay, majör uygunsuzluklar da en çok (3) üç ay, içerisinde tamamlanmalıdır.

3.1.3. Yeniden Belgelendirme Denetimi

Yeniden belgelendirme denetimi, ilgili standartlar veya diğer hüküm ifade eden dokümanın şartlarının yerine getirilmesinin devamını değerlendirmek için gerçekleştirilir. Yeniden belgelendirme denetiminin amacı, yönetim sisteminin uygunluğunun ve etkililiğinin bir bütün olarak devam ettirildiğinin ve belgelendirme kapsamı için, ilginin ve uygulanabilirliğin sürdürüldüğünün teyit edilmesidir.

Yeniden belgelendirme denetimleri, ilgili yönetim sistemi standartlarının veya hüküm ifade eden dokümanın tüm maddeleri ile ilgili denetim yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

Yeniden belgelendirme denetimi, belgelendirme periyodu boyunca, yönetim sisteminin performansının gözden geçirilmesini de sağlamalı ve önceki gözetim denetimi raporlarının gözden geçirilmesini kapsamalıdır.

Yeniden belgelendirme denetimi, aşağıdaki şartları ele alan bir saha denetimini içerecek şekilde gerçekleştirilir:

- İç ve dış kaynaklı değişiklikler ve bunların belgelendirme kapsamına etkisi ve uygulanabilirliği ışığında bir bütün olarak yönetim sisteminin etkinliğini,
- Toplam performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkinliğini ve iyileştirilmesini sürdürmeye yönelik gösterilen taahhüdünü,
- Belgelendirilmiş yönetim sisteminin çalışmasının müşteri kuruluşun politikası ve hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlayıp sağlamadığını.

Yeniden belgelendirme denetiminde, yukarıda incelenmesi öngörülen konularla ilgili denetim bulgularını ve -varsa- tespit edilen uygunsuzlukları içeren, Denetim Raporu oluşturulur ve müşteriye iletilir.

ASCERT, yeniden belgelendirme denetimi esnasında, uygunsuzluk örnekleri olduğunda veya uygunluk delillerinde eksiklik belirlendiğinde, uygulanacak olan düzeltme ve düzeltici faaliyetler için zaman sınırlamasını, belgelendirme geçerlilik süresini göz önünde bulundurarak belirtir.

Yeniden belgelendirme denetimlerinde, denetim sonucunda elde edilen bulgular ve uygunsuzlukların giderilmesine yönelik düzeltici faaliyetlerin takibi, ilk belgelendirme denetiminde olduğu gibi gerçekleştirilir.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	5/14

3.1.4. Kısa Süreli Denetimler

Belgelendirilen kuruluş bünyesinde, aşağıda verilen durumlarda oluşabilecek değişikliklerde, kısa süreli denetimler gerçekleştirilebilir:

- Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti,
- Kuruluş ve yönetim (kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro gibi),
- İletişim adresi ve sahalar,
- Belgelendirilmiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı,
- Yönetim sistemi ve proseslerdeki büyük değişiklikler.

Kapsam Genişletme Denetimi

Kapsam genişletme denetimi, kuruluşun talep ettiği yeni kapsam doğrultusunda, üzerinde uzlaşılan duruma göre, ilgili kuruluşta bir gözetim denetimi veya kapsam değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili denetim yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

Adres Değişikliği Denetimi

Adres değişikliği denetimi, referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın adres değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili denetim yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

Takip Denetimi

Takip denetimi, denetimlerde takip gerektiren uygunsuzluklar tespit edilmesi durumunda, tespit edilen uygunsuzlukların giderilmiş ve buna ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

Şikâyet Üzerine Yapılan Denetimler

Şikâyet üzerine yapılan denetimler, şikâyete konu olan uygunsuzlukların tespit edilmesi, tespit edilen uygunsuzlukların giderilmiş ve buna ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

3.1.5. Çok Sahalı Kuruluşların Denetimi

Çok sahali kuruluşlarda, belgelendirme kapsamı her sahada aynı olmalı ve kuruluş bu sahalar için aynı yönetim sistemlerini kullanmalıdır.

Denetlenecek kuruluşun, faaliyetlerinin gerçekleştirildiği sahaların hepsinde benzer ürünler üretilmeli ya da benzer hizmetler sunuluyor olmalıdır.

İlgili yönetim sistemi, kuruluş merkezinde oluşturulmalı ve yönlendirilmelidir. İç denetimler, bütün sahalarda gerçekleştirilmelidir. Belgelendirme kapsamındaki her bir sahanın sistemi, ASCERT'in denetiminden önce iç denetimden geçirilmiş olmalıdır.

Çok sahali kuruluşların denetiminde, aşağıdaki şartların yerine getirildiği incelenmelidir:

- Sistem dokümantasyonu ve sistem değişiklikleri,
- Yönetimin gözden geçirmesi,
- Şikâyetler,
- Düzeltici/önleyici faaliyetlerin değerlendirilmesi,

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	6/14

- İç denetimlerin planlanması ve sonucun değerlendirilmesi.

Çok sahali kuruluşlarda, tespit edilen uygunsuzluklar için gerçekleştirilen takip denetimlerinde, merkez büro veya sahaların en azından birinde, ilgili yönetim sisteminde ve/veya uygulamasında devam eden uygunsuzluklar tespit edilmesi durumunda, belgelendirme yapılmaz veya mevcut belgelendirme iptal edilir.

3.2. Denetimlerin Gerçekleştirilmesi

3.2.1.Genel

Denetimin başlangıcında bir açılış toplantısı, denetimin bitiminde de bir kapanış toplantısı yapılır.

Denetim ekibi, aşağıdaki hususları yerine getirmelidir:

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

3.2.2. Denetimin Planının Oluşturulması

İlk belgelendirme denetimlerinde, Aşama 1 için Denetim Planı, Aşama 1 öncesinde, Aşama 2 için Denetim Planı ise Aşama 1 raporunun hazırlanması esnasında, Başdenetçi tarafından oluşturulur.

Gözetim denetimleri, yeniden belgelendirme denetimleri ve diğer özel denetimler için Denetim Planı, denetim öncesinde, görevlendirilen Başdenetçi tarafından oluşturulur.

Denetim Planı, her bir Denetçinin bağımsız olarak, günlük asgari 8 saatlik denetim gerçekleştirmesini esas alacak şekilde oluşturulur. Denetim/gün süresine Aday Denetçiler ve Teknik Uzmanlar dahil edilmez.

Denetim Planı oluşturulurken; belgelendirme kapsamı, belgelendirmede referans alınacak standartlar, toplam denetim süresi, kuruluş fonksiyonları, prosesleri ve denetim ekibini oluşturan Denetçi ve Teknik Uzmanların uzmanlık alanları ile ilişkili ürün/hizmet/proses veya standard maddeleri göz önüne alınarak, her personelin nitelikleri çerçevesinde, denetim yapılmasına imkan verecek şekilde düzenlenmelidir.

Denetim Planı oluşturulurken, yemek için verilen ara ve kuruluşun sahaları arasında harcanan ulaşım zamanları, denetim süresine dahil edilmez.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	7/14

Denetimlerde, üretim/hizmet sahası, şantiye, şube vb. ziyaretleri söz konusu ise Denetim Planı oluşturulurken, bu ziyaretler için gereken yaklaşık ulaşım süreleri, ilgili kuruluşla görüşülerek belirlenmeli ve bu süreler, denetim süresi dışında tutulmalıdır.

Takip denetimleri için Denetim Planı hazırlanırken, asgari olarak, takip gerektiren uygunsuzluklar dikkate alınmalıdır.

3.2.3. Açılış Toplantısının Gerçekleştirilmesi

Uygun olduğu durumlarda, denetlenecek prosesler ve fonksiyonlardan sorumlu olan kişiler, müşteri kuruluşun üst yönetiminin de bulunduğu resmi bir açılış toplantısı gerçekleştirilir. Açılış toplantısının amacı, denetim faaliyetlerinin nasıl gerçekleştirileceğine dair kısa bir açıklamanın sağlanması olup, Başdenetçi tarafından yürütülür.

Açılış toplantısı; Başdenetçi tarafından, Açılış/Kapanış Toplantısı Formunda yer alan gündem doğrultusunda gerçekleştirilir. Açılış toplantısının sonunda, denetim ekibi üyeleri ve katılımcılar tarafından, Açılış/Kapanış Toplantısı Formunun ilgili bölümleri doldurularak imzalanır.

Açılış toplantısında aşağıdakiler dikkate alınır:

- a) Katılımcıların görevleri dahil tanıtımı,
- b) Belgelendirme kapsamının teyit edilmesi,
- c) Denetim planının teyit edilmesi (Denetimin tipi ve kapsamı, amaçlar ve kriterler dahil), herhangi bir değişiklik ve kapanış toplantısının tarih ve zamanı, denetim ekibi ve müşteri kuruluşun üst yönetimi arasındaki ara görüşmeler gibi müşteri kuruluş ile ilgili diğer düzenlemeler,
- d) Denetim ekibi ve müşteri kuruluş arasındaki resmi iletişim kanallarının teyit edilmesi,
- e) Denetim ekibi tarafından ihtiyaç duyulan kaynakların ve tesislerin mevcut olduğunun teyit edilmesi
- f) Gizlilik ile ilgili konuların onaylanması,
- g) Denetim 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) Denetim bulgularının herhangi bir sınıflaması dahil olmak üzere raporlama yöntemi,
- j) Denetimin zamanından önce sona erdirme koşulları hakkında bilgi verilmesi,
- k) ASCERT’i temsil eden denetim ekibi ve Başdenetçinin onayı ve denetim planı, denetim faaliyetleri ve denetim yolları da dahil olmak üzere denetimin yürütülmesi ve kontrolü,
- l) Uygun olan önceki gözden geçirme veya denetim bulgularının durumunun onaylanması,
- m) Örneklemeyle dayalı denetim yapılması için kullanılacak prosedürler ve yöntemler,
- n) Denetim sırasında kullanılacak olan dilin onaylanması,
- o) Denetim sırasında, müşteri kuruluşun denetimin ilerlemesi ve herhangi bir durumdan haberdar edileceğinin teyit edilmesi,
- p) Müşteri kuruluşu soru sorması için fırsat verilmesi.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	8/14

Denetimlerde, gözlemcilerin (Müşteri kuruluşun üyeleri, danışmanları, akreditasyon kuruluşunun personeli, düzenleyiciler vb. kişiler) olması söz konusu olursa bunun gerekçesi, ASCERT denetim ekibi ve müşteri kuruluş tarafından değerlendirilir.

3.2.4. Denetim Esnasında İletişim

Denetim sırasında, denetim ekibi, periyodik olarak denetimin ilerlemesini değerlendirir ve bilgi alışverişinde bulunur. Başdenetçi, periyodik olarak denetimin ilerlemesi ve müşteri kuruluşun herhangi bir endişesi durumunda, iletişim kurarak denetim ekibi üyelerinin arasındaki ihtiyaç duyulan iş durumunu yeniden düzenler.

Ulaşılamayan denetim amaçları ya da acil ve önemli bir risk (Örneğin, güvenlik) varlığını gösteren mevcut denetim kanıtlarının ortaya çıkması durumunda, Başdenetçi uygun eylemi belirlemek için müşteri kuruluşu ve ASCERT'e bilgi verir. Bu tür eylemler, denetim amaçlarının ya da denetim kapsamının değiştirilmesi ya da feshedilmesi, denetim planının değiştirilmesi veya yeniden teyit edilmesini içerebilir. Başdenetçi, alınan eylem sonucunu ASCERT'e rapor eder.

Başdenetçi, sahada yapılan denetim faaliyetlerinin ilerlemesinde ortaya çıkan denetim kapsamına yönelik herhangi bir değişikliği, müşteri kuruluş ile gözden geçirir ve bunu ASCERT'e rapor eder.

3.2.5. Bilginin Elde Edilmesi ve Doğrulanması

Denetimin gerçekleştirilmesi; yönetim sistemlerinin başvuru yapılan standartlara veya hüküm ifade eden dokümana, 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 gerçekleştirilir.

Denetim esnasında, yönetim sisteminin ilgili standartların gereklerine uygun olarak kurulmuş, dokümanite edilmiş ve etkin olarak uygulanmakta olduğu, ilgili denetim raporu kullanılarak incelenir.

Denetim sırasında, denetim amaçları, kapsamı ve kriterleri ile ilgili bilgiler (Fonksiyonlar, faaliyetler ve prosesler arasındaki arabirimler ile ilgili bilgiler dahil) uygun örnekleme ile elde edilir ve denetim kanıtı olması için doğrulanır.

Bilgi toplama yöntemi, bunlarla sınırlı olmamakla birlikte, aşağıdakileri içerir:

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

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	9/14

Denetim ekibi, gözlemcilerin denetime müdahale etmemesini ya da denetim sonuçlarını etkilememesini temin eder.

Her denetim ekibi üyesi, denetimi bir rehber refakatinde gerçekleştirmelidir.

Rehberler, denetimin kolaylaştırılması için denetim ekibine yardımcı olur. Denetim ekibi, rehberlerin denetime müdahale etmemesini ya da denetim sonuçlarını etkilememesini temin eder. Rehberlerin sorumlulukları aşağıda verilmiştir:

- a) Görüşmeler için zamanlama yapması ve temas kurması
- b) Saha veya kuruluşun belirli bölümlerine ziyaretler düzenlemesi,
- c) Denetim ekibi üyeleri tarafından muhatap alınan, saha güvenliği ve emniyet prosedürleri ile ilgili bilinen kuralları garanti etmesi,
- d) Müşteri adına denetim tanığı olması,
- e) Bir Denetçi tarafından talep edildiği takdirde açıklama veya bilgi sağlaması.

Denetim ekibi üyeleri tarafından, denetim süresince yapılan inceleme ve gözlemlere ilişkin pozitif ve negatif bulgu ve gözlemler, ilgili denetim raporuna kaydedilir.

Denetimin gerçekleştirilmesi aşamasında, kuruluşun logo kullanımı da gözlemlenir.

Denetimi gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa Başdenetçi, bunun nedenlerini müşteri kuruluş Müşteri yetkilisine bildirir, denetimi durdurarak tutanak düzenler ve denetimi sonlandırır. Daha sonra oluşturulan tutanak, Belgelendirme Müdürüne iletir.

3.2.6. Denetim Bulgularının Belirlenmesi ve Kaydedilmesi

Uygunluğu özetleyen ve uygunsuzluğu detaylandıran denetim bulguları, bilinçli bir belgelendirme kararı alabilmek ya da sürdürülebilir belgelendirmeyi sağlayabilmek için raporlanır ve kaydedilir.

İyileştirme fırsatları, uygun durumlarda tanımlanabilir ve kaydedilir. Uygunsuzluk şeklinde tespit edilen denetim bulguları, iyileştirme için fırsat olarak kaydedilir.

Belirli bir şarta göre tespit edilen uygunsuzluk bulgusu kaydedilir ve uygunsuzluğun esas aldığı objektif kanıtı, detaylı bir şekilde tanımlayan açık bir uygunsuzluk ifadesini içerir. Uygunsuzluklar; uygunsuzlukların anlaşılmasını, kanıtın kesin ve doğru olmasını temin etmek için müşteri kuruluş ile görüşülür. Ancak Denetçi, uygunsuzlukların nedenini veya bunların çözümünü önermekten kaçınır.

Başdenetçi, denetim kanıtı veya bulguları ile ilgili müşteri kuruluş ve denetim ekibi arasında farklılaşan görüşleri çözüme girişiminde bulunur ve çözümlenmemiş hususları kayıt altına alır.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	10/14

3.2.7. Denetim Sonuçlarının Hazırlanması

Başdenetçinin sorumluluğu altında, kapanış toplantısı öncesinde, denetim ekibi:

- Denetim amaçları ve kriterlerine karşı, denetim sırasında toplanan denetim bulgularını ve diğer uygun bilgileri gözden geçirir ve uygunsuzlukları belirler,
- Denetim prosesinin doğasında var olan belirsizliği göz önüne alarak, denetim sonuçları üzerinde mutabakat sağlar,
- Gerekli her türlü takip faaliyetlerinde anlaşılır,
- Denetim programının uygunluğu onaylanır veya gelecekteki denetimlerle ilgili istenen herhangi bir değişiklik (Örneğin, belgelendirmenin kapsamı, denetim süresi veya tarihi, gözetim sıklığı, denetim ekibinin yeterliliği) tanımlanır.

Başdenetçi, müşteri yetkilisini davet ederek, bulunan uygunsuzlukları açıklar ve belirlenen uygunsuzlukların kabul edildiğinin teyidi amacıyla, Uygunsuzluk Bildirim Formlarının imzalanmasını ister. İmzalanan Uygunsuzluk Bildirim Formlarının aslı, tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak müşteri kuruluşun yapmayı planladıkları faaliyetleri ve tamamlama sürelerini belirterek, 2 (iki) hafta içinde ASCERT'e gönderilmek üzere Müşteri yetkilisine iletilir.

Başdenetçi tarafından, Uygunsuzluk Bildirim Formlarının bir kopyası, daha sonra Belgelendirme Müdürüne ulaştırmak üzere alınır.

Ayrıca, Başdenetçi tarafından, varsa bir sonraki denetimde yardımcı olması veya müşteri kuruluşun sistemini iyileştirmesi amacıyla, yönetim sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz gözlemler hakkında da bilgi verilir.

Müşteri kuruluşun, Uygunsuzluk Bildirim Formlarını imzadan imtina etmesi durumunda Başdenetçi, bir tutanak hazırlayarak kendi imzası ile Uygunsuzluk Bildirim Formlarını, Belgelendirme Müdürüne iletir.

3.2.8. Kapanış Toplantısının Yapılması

Katılımcıların kaydedildiği ve uygun olduğu durumlarda, denetlenen prosesler veya fonksiyonlardan sorumlu olan kişiler ile müşteri kuruluşun üst yönetiminin de olduğu resmi bir kapanış toplantısı gerçekleştirilir. Başdenetçi tarafından yürütülen kapanış toplantısının amacı, belgelendirme ile ilgili tavsiyeleri içeren denetim sonuçlarının sunulmasıdır. Her bir uygunsuzluk, anlaşılır bir şekilde sunulur ve bunlara yanıt vermeleri için süre verilir.

Kapanış toplantısı; Başdenetçi tarafından, Açılış/Kapanış Toplantısı Formunda yer alan gündem doğrultusunda gerçekleştirilir.

Toplantıda Başdenetçi, yapılan denetimin olumlu ve/veya olumsuz sonuçlarını, varsa uygunsuzlukları anlaşılacak şekilde sunar. Denetim uygulamaları hakkında bilgi verir.

Kapanış toplantısı aşağıdaki unsurları da içerir:

- Müşteri kuruluşta, elde edilen kanıtın örnekleme bilgisine dayanarak elde edildiğinin ifade edilmesi ve böylelikle belirsizliğin ifadesi,

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	11/14

- b) Denetim bulgularının herhangi bir sınıflandırması da dahil, raporlama yöntemi ve süresi,
- c) Müşteri kuruluşun belgelendirilme durumu ile ilgili herhangi bir sonuç da dahil, ASCERT'in uygunsuzlukları ele alma prosesi,
- d) Denetim sırasında tespit edilen herhangi bir uygunsuzluğu düzeltme ve düzeltici faaliyeti yapmak için bir plan hazırlaması için müşteri kuruluşu verilen süre,
- e) ASCERT'in denetim sonrası faaliyetleri,
- f) Şikâyetlerin ele alınması ve itiraz prosesleri hakkında bilgiler.

Müşteri kuruluşu soru sorma fırsatı verilir. Denetim ekibi ve müşteri kuruluş arasında, denetim bulguları veya sonuçları ile ilgili farklı görüşler tartışılır ve mümkünse bir karara bağlanır. Çözülmemeyen farklı görüşler kayıt altına alınır ve ASCERT'e bildirilir.

Kapanış toplantısında, Başdenetçi tarafından;

- Uygunsuzluk tespit edilmediği takdirde Karar alıcıya belgelendirme veya yeniden belgelendirme yönünde olumlu görüş bildirileceği,
- Takip denetimi gerektiği belirlenmişse takip denetimi gerçekleştirileceği ve ancak tespit edilen uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden sonra Karar alıcıya, belgelendirme veya yeniden belgelendirme yönünde olumlu görüş bildirileceği

ifade edilir.

Uygunsuzluklar için takip denetimi gerektiği önerilmemişse, bu uygunsuzlukların giderilip giderilmediği doküman ve kayıtların incelenmesi ile de kontrol edilebilir. Müşteri kuruluş, uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden belgelendirme için önerilemez.

Gözetim denetimlerinde, aşağıdaki şartların oluşması söz konusu olursa, belgelendirmenin askıya alınması yönünde, tavsiyede bulunulacağı ifade edilir:

- Gerçekleştirilen denetimler sonucunda majör uygunsuzluklar bulunması,
- Denetimlerde tespit edilen minör uygunsuzlukların, belirlenmiş sürelerde giderilmemesi,
- Yasal şartların yerine getirilmediğinin tespiti,
- Belgelendirme kurallarına uyulmaması.

Askıya alınmış müşteri kuruluşların takip denetimlerinde, belirlenen uygunsuzluklar kapatılmış ise belgelendirmenin geçerliliğinin devamı, kapatılmamış ise belgelendirmenin geri çekilmesi yönünde, tavsiyede bulunulacağı ifade edilir.

Kapanış toplantısının sonunda, denetim ekibi üyeleri ve katılımcılar tarafından, Açılış/Kapanış Toplantısı Formunun ilgili bölümleri doldurularak imzalanır.

Toplantının sonunda, Başdenetçi tarafından, denetim ekibinin değerlendirilmesi için ilgili formlar, Müşteri yetkilisine iletilir ve değerlendirme için doldurulmaları talep edilir.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	12/14

3.2.9. Denetim Raporu

ASCERT, her denetim için müşteri kuruluşu yazılı bir rapor sunar. Denetim ekibi iyileştirme fırsatlarını tanımlayabilir, ancak belirli çözümleri tavsiye edemez. Denetim raporunun mülkiyeti ASCERT'e aittir.

Başdenetçi, denetim bulgularını gözden geçirmek ve denetim sonuçlarına karar vermek için Aşama 1 ve Aşama 2 denetimlerinde elde edilen tüm bilgi ve denetim kanıtlarını analiz ederek, Denetim Raporunu hazırlar.

Denetim raporlarının numarası, "Müşteri No" dur.

Başdenetçi, denetim raporunun hazırlanmasını güvence altına alır ve içeriğinden sorumludur. Denetim raporu, bildirilecek belgelendirme kararına imkân verebilecek denetimin doğru, özlü ve net olmasını sağlar ve aşağıdakileri içerir veya atıf yapar:

- a) ASCERT'in tanımı,
- b) Müşteri kuruluş ve müşteri yetkilisinin adı ve adresi,
- c) Denetimin tipi (Örneğin ilk belgelendirme, gözetim veya yeniden belgelendirme denetimi ya da özel denetimler),
- d) Denetim kriterleri,
- e) Denetimin amaçları,
- f) Denetimin kapsamı, özellikle denetlenen müşteri kuruluşun organizasyon yapısı veya fonksiyonel birimlerin ya da proseslerin tanımlanması ve denetimin süresi,
- g) Denetim planından herhangi bir sapma ve nedenleri,
- h) Denetim programını etkileyen önemli durumlar,
- i) Başdenetçi, denetim ekibi üyeleri ve beraberindeki kişilerin tanıtımı,
- j) Denetim faaliyetlerinin yapıldığı (Saha veya saha dışı, kalıcı ve geçici mekânlar) yerler ve tarihleri,
- k) Denetim tipinin şartları ile tutarlı, kanıt ve sonuçlara referans veren denetim bulguları,
- l) Varsa, en son denetimden beri meydana gelen müşteri kuruluşun yönetim sistemini etkileyen önemli değişiklikler,
- m) Tanımlanmışsa, çözümlenmemiş hususlar,
- n) Denetimin uygun olduğu takdirde, kombine, ortak veya entegre olduğu,
- o) Denetimin mevcut bilgilerin örnekleme esas alınarak gerçekleştiğine dair ifade,
- p) Denetim ekibinin tavsiyesi,
- q) Denetlenen müşteri kuruluşun uygun şekilde, belgelendirme dokümanları ve markalarının kullanımının kontrolü,
- r) Daha önceden belirlenen uygunsuzluklarla ilgili uygulanabilir düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanması.

Rapor aşağıdakileri de kapsamaktadır:

- a) 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 denetim ve yönetimin gözden geçirmesi prosesi,

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	13/14

- b) Belgelendirme kapsamının uygunluğu ile ilgili bir sonuç,
- c) Denetim amaçlarının karşılandığının teyidi.

3.2.10. Uygunsuzlukların Sebeplerinin Analizi

ASCERT, müşteri kuruluştan, belirlenen süre içerisinde, sebep analizi yapmasını ve yapılan veya yapılması planlanan düzeltme ve düzeltici faaliyetleri tanımlamasını, tespit edilen uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasını istemektedir.

3.2.11. Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetlerin Etkinliği

ASCERT, müşteri kuruluş tarafından tespit edilen düzeltmeleri, belirlenen sebepleri ve uygulanabilir düzeltici faaliyetleri gözden geçirmektedir.

ASCERT, gerçekleştirilen her bir düzeltme ve düzeltici faaliyetin etkinliğini doğrulamaktadır.

Uygunsuzlukların çözümünü desteklemek için elde edilen kanıt, kayıt altına alınmaktadır.

Müşteri kuruluş, gözden geçirme ve doğrulama sonucundan haberdar edilmektedir.

Müşteri kuruluş, etkin düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin doğrulaması için ilave bir tam denetim, ilave bir sınırlı denetim veya dokümanite edilmiş kanıt (Sonraki denetimlerde teyit edilecek) gerekip gerekmediği konusunda bilgilendirilmektedir.

İlgili standartların veya hüküm ifade eden dokümanların şartlarından ve kuruluşun sistem dokümanlarından sapmalar tespit edilirse uygunsuzluklar, Uygunsuzluk Bildirim Formunda minör veya majör şeklinde tanımlanarak, Başdenetçi tarafından imzalanır.

3.2.12. İlk Belgelendirme Kararının Verilmesi Hakkında Bilgi

İlk belgelendirme kararı için denetim ekibi tarafından, Belgelendirme Müdürlüğüne ve bu yolla Karar alıcıya sağlanan bilgiler, asgari olarak aşağıdakileri içerecek şekilde hazırlanır:

- a) Denetim raporları,
- b) Uygunsuzluklar ve uygulanabilir olduğunda, müşterinin gerçekleştirdiği düzeltme ve düzeltici faaliyetler hakkındaki yorumlar,
- c) Başvurunun gözden geçirilmesinde ASCERT'e sağlanan bilgilerin teyidi,
- d) Şartlar ve gözlemlerle birlikte, sertifikanın verilir verilmemesi hakkında tavsiye.

Hazırlanacak olan Denetim Raporu ekleri aşağıda verilmiştir:

- Aşama 1 Denetim Raporu
- Denetim sahada ise- Aşama 1 Denetim Planı
- Denetim sahada ise Aşama 1 Açılış/Kapanış Toplantısı Formu
- Varsa Uygunsuzluk Bildirim Formları
- Aşama 2 Denetim Planı
- Aşama 2 Açılış/Kapanış Toplantısı Formu
- Varsa Düzeltme/düzeltilen faaliyetlere ilişkin kayıtlar

Denetim Raporu ve ekleri, Başdenetçi tarafından eksiksiz olarak hazırlanır ve Belgelendirme Müdürlüğüne iletilir.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.03
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	01.03.2021
		Sayfa No	14/14

4. KAYITLAR

- BQF.37 Denetim Planı Formu
BQF.40 Açılış/Kapanış Toplantısı Formu
BQF.41 Uygunsuzluk Bildirim Formu
BQF.44 Aşama 1 Denetim Raporu
BQF.45 Denetim Raporu

5. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Madde No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
10.06.2013	01	3.1.1.1.1.7	Akreditasyon Denetimi/Doküman İncelemesi 1. ve 2. Aşama Denetimleri Arasında Geçebilecek Max. Süre Eklendi
26.08.2013	02	3.5	‘Denetimde Kullanılacak Formların Temini internet ortamında www.bqs.com.tr adresi, Denetçi Girişi bölümünden yapılmaktadır’ ibaresi eklendi.
15.10.2016	03	-	TS EN ISO/IEC 17021-1:2015 Geçışı
01.02.2017	04	-	Checklistler kaldırıldı.
01.03.2021	05	-	

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--