

1. Amaç

Bu prosedürün amacı; yönetim sistemi belgesi sürecine ait tetkiklerin gerçekleştirilmesi, ilk belgelendirme, gözetim ve yeniden belgelendirme işlemlerinin gerçekleştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. Tanımlar

Bu prosedüre özgü özel bir tanımlama bulunmamaktadır.

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

GGYS: Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

ÇYS: Çevre Yönetim Sistemi

BGYS: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

Belgelendirme Komitesi: Genel Müdür tarafından atanan komitedir. Macrocert tarafından belgelendirilecek kuruluşların Tetkiklerine ait raporları değerlendirerek belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkilidir.

Tetkik Ekibi: Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak, kuruluşların yönetim sistemini, ilgili standarda göre inceleyip değerlendirmek üzere atanmış, Macrocert Tetkik görevlileri arasından seçilen, Macrocert çalışma esaslarına uygun olarak görev yapan ve geçici olarak teşkil edilen ekiptir. Tetkik ekibindeki görevlilerin sayısı, kuruluşun çalışan sayısına, büyüklüğüne, ürün, proses çeşitliliğine ve ilgili standarda göre değişebilir. Gerekli görülen durumlarda, sektör ile ilgili teknik uzman, Tetkik ekibi içinde yer alabilir.

3. İlgili Dokümanlar

04.TL.01.01 Belge ve Logo Kullanım Talimat

04.LS.01.01 Sektör Kod Listesi

04.LS.01.02 Tetkik Soru Listesi

04.LS.01.02-Ek1 BGYS Ek-A Soru Listesi

04.LS.01.02-Ek2 TCKYS Soru Listesi

04.LS.01.03 Ara Tetkikler Soru Listesi7

04.LS.01.03-Ek1 BGYS Ek-A Ara Tetkikler Soru Listesi

04.LS.01.03-Ek2 TCKYS Ara Tetkikler Soru Listesi

04.LS.01.04 Belgeli Firma Listesi

04.FR.01.01 Tetkik Programı

04.FR.01.03 Tetkik Ekibi Görevlendirme Formu

04.FR.01.04 Aşama 1 Tetkik Seti

04.FR.01.05 Uzaktan Aşama 1 Tetkik Seti

04.FR.01.06 Tetkik Seti

04.FR.01.07 Uzaktan Tetkik Seti

04.FR.01.08 Tetkik Raporları Kontrol Formu

04.FR.01.09 Belgelendirme Karar Formu

4. Uygulama

04.PR.03 Yönetim Sistemleri Başvuru ve Ücretlendirme Prosedüründe belirtildiği şekilde firma başvuruları alınır ve fiyat teklifini içerir sözleşme firmalara gönderilir. Sözleşmenin hazırlanabilmesi için başvuran kuruluşa özgü tetkik süreleri 04.PR.02 Tetkik Sürelerinin Belirlenmesi ve Planlama Prosedürüne uygun olarak belirlenir

4.1. Tetkiklerin Planlanması

Macrocert bünyesinde gerçekleştirilecek tetkikler, Planlama Sorumlusu tarafından; aşağıdaki kriterler dikkate alınarak planlanır.

- Başvurular,
- Gözetim ve yeniden belgelendirme tetkikleri ile diğer kısa süreli tetkikler,
- Firma sektör kodları
- Tetkikçi ve teknik uzmanların durumları
- Kuruluşların talepleri

4.1.1. Tetkik Ekiplerinin Belirlenmesi

- Tetkik ekibi belirlenirken dikkate alınacak hususlar aşağıda verilmiştir:
- Tetkik yapılacak kuruluşun sektör kodları
- Tetkik hedefleri, kapsamı, kriterleri ve tahmini süresi,
- Tetkikin kombine, entegre Tetkik olma durumu,
- Tetkik ekibinin Tetkik yapılan faaliyetten/kuruluştan bağımsızlığı ve çıkar çatışması,
- Tetkikin yapıldığı dil ve denetlenenin sosyal ve kültürel özellikleri.

Tüm Tetkik tiplerinde, görevlendirilecek Tetkik ekibi oluşturulurken, Tetkik ekibinden en az bir Tetkikçi, kuruluşun faaliyet alanı ile ilgili; sektör kodunda atanmış olmalıdır. Bunun sağlanamadığı durumlarda ekipte, kuruluşun faaliyet alanı ile ilgili sektör kodunda atanmış Teknik Uzman(lar) görevlendirilir. Tetkik yapılacak kuruluştaki, son (2) iki yıl içinde eğitim veren, danışmanlık yapan veya çıkar çatışması söz konusu olan Baş Tetkikçi, Tetkikçi veya Teknik Uzman, söz konusu kuruluştaki Tetkik için görevlendirilemez. Takip Tetkikleri için Tetkik ekibi belirlenirken, uygulanabildiği durumlarda bir önceki Tetkik ekibinden en az bir kişinin takip Tetkiki ekibinde bulunması sağlanır.

4.1.2. İlk Belgelendirme Tetkiklerinin Planlanması

İlk belgelendirme tetkikleri iki aşamalı olarak yürütülür.

Aşama 1 Tetkikleri

Firma başvurusunu takip eden ilk aşamadır. Bazı durumlarda firma adresine gidilmeden masabaşı tetkik olarak ta gerçekleştirilebilir. Aşama 1 tetkiklerinin gerçekleştirilme şekli standartlara göre aşağıdaki şekilde uygulanır. ISO 9001 ve ISO 14001; kritik kodlar sahada, kritik olmayan kodlar ise masabaşı gerçekleştirilir. ISO 27001 ve ISO 22000 ise aşama 1 tetkikleri sahada gerçekleştirilir. Firmaların talep etmeleri veya belgelendirme müdürü tarafından gerekli görülmesi durumunda masa başı olarak gerçekleştirilebilecek tetkikler saha tetkiki olarak planlanabilir. Ancak sahada gerçekleştirilmesi gereken tetkikler için masa başı olarak Tetkik planlanamaz. Aşama 1 ve Aşama 2 arasındaki süre 6 aydan fazla olamaz. Daha uzun sürelerde Aşama 1 tekrar yapılır. Masa başı gerçekleştirilen tetkiklerde, tetkik planının hazırlanmasına gerek yoktur. Tetkik ekibinden alınan teyit ve firmanın tetkik bilgilerine onay vermesi yeterlidir. Aşama 1 ile Aşama 2 tetkikleri arasındaki zamana karar verirken, Aşama 1’de belirlenen, problemlili alanların çözümünde müşterinin ihtiyaçları göz önüne alınır.

4.1.3. Periyodik Tetkiklerin Planlanması

Gözetim Tetkiklerinin Planlanması

Gözetim tetkikleri, en azından yılda 1 kez gerçekleştirilir. İlk belgelendirmeyi takip eden ilk gözetim tarihi, belgelendirme kararının verildiği tarihin 12 ay sonrasını geçmeyecek şekilde belirlenir. Gözetim tetkikleri, yukarıda belirlenen prensip doğrultusunda, kuruluşlar izlenmek suretiyle planlanır. Gözetim tetkikleri, Planlama Sorumlusu tarafından, 12 aylık periyodun dolmasından (2) iki ay önce tetkik tarihi belirlenerek, teyit edilmesi amacıyla, ilgili kuruluşa bildirim yapılır. Gözetim tetkiklerinde aynı zamanda firma bünyesinde herhangi bir değişiklik olup olmadığının teyit edilmesi amacıyla “04.FR.03.03 Firma Bilgileri Değişiklik Bildirim ve Onay Formu” planlama sorumlusu tarafından firmaya iletilir. Değişiklik içeriği çalışan sayısı, unvan, kapsam ve/veya adres gibi tetkiki etkileyecek hususlardır. Bildirilen değişiklik içeriği planlama sorumlusu ve/veya belgelendirme müdürü tarafından incelenir. Değişiklik içeriği tekrar planlama gerektiren durumlarda tetkik süreleri tekrar hesaplanır.

Yeniden Belgelendirme Tetkiklerinin Planlanması

Yeniden belgelendirme tetkiklerinin tarihi, sertifika geçerlilik süresi baz alınarak belirlenir. Sertifika geçerlilik süresi bitecek kuruluşlara, Planlama Sorumlusu tarafından, sertifika geçerlilik süresi bitmeden (3) üç ay önce, yeniden belgelendirme tetkiki planlamasının yapılması için yazı gönderilir. Aynı zamanda gerçekleşmiş olan değişikliklerin alınması için “04.FR.03.03 Firma Bilgileri Değişiklik Bildirim ve Onay Formu” gönderilir. Yeniden belgelendirme tetkiki faaliyetleri, yönetim sisteminde, müşteride veya yönetim sisteminin işlem gördüğü şartlarda önemli değişiklikler olduğu zaman (Örn. Mevzuatta değişiklikler) Aşama 1 gerektirebilir.

4.1.4. Özel Tetkiklerin Planlanması

Belgelendirilen kuruluş bünyesinde, aşağıdaki durumlarda, kısa süreli Tetkikler 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.
- Şikayetleri araştırmak
- Askıya alınan müşterilerin askıdan indirilmesi (gerekli durumlarda)

Tetkikler sırasında takip Tetkiklerine karar verilmesi durumunda

Kapsam Genişletme Tetkiki

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

Adres Değişikliği Tetkiki

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

Takip Tetkiki

Takip Tetkiki, Tetkiklerde takip gerektiren uygunsuzluklar tespit edilmesi durumunda, tespit edilen uygunsuzlukların giderilmiş ve buna ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir. Takip Tetkikleri, kuruluş tarafından, düzeltici faaliyet(ler)in tamamlandığının yazılı olarak bildirim dikkate alınarak planlanır. Düzeltici faaliyet(ler)in tamamlanma süresi (3) üç ayı geçtiği takdirde, kuruluşun tüm sistemi yeniden değerlendirilecek şekilde planlama yapılır. Takip Tetkikleri, belgelendirilecek/belgelendirilmiş kuruluş tarafından, düzeltici faaliyetlerin kapatılması için belirlenen süre sonunda kabul edilmemesi durumunda, makul ve mücbir sebepler söz konusu ise Belgelendirme Müdürü kararı ile en çok üç (3) ay ve bir (1) defa ertelenebilir.

Şikâyet Üzerine Yapılan Tetkikler

Şikâyet üzerine yapılan Tetkikler, şikâyete konu olan uygunsuzlukların tespit edilmesi, tespit edilen uygunsuzlukların giderilmiş ve buna ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir. Kuruluş statüsünde gerçekleşen değişikliklerde öncelikli olarak Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirme yapılır. Yönetimde yer alan kilit kadroda değişiklik mevcut ise Tetkik gerçekleştirilir. Ancak sadece yasal statü değişikliği gerçekleştirilmiş ise Tetkik gerçekleştirilmez.

Yönetim sistemleri standartları ile ilgili revizyon durumlarında geçiş Tetkiklerinin planlanması

Sistem ile ilgili değişiklikler için gerçekleştirilecek Tetkik, referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın sistem ile ilgili değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili Tetkik yapılacak şekilde gerçekleştirilir. İlgili yönetim sistemi standartlarında ciddi değişiklikler olduğu durumlarda geçiş Tetkikleri ilk belgelendirme olarak seçilebilir. Bu durum Yönetim Gözden Geçirme veya diğer ek toplantılarda belgelendirme müdürü, yönetim temsilcisi ve yönetimin katılımı ile kararlaştırılır.

4.2.1. Tetkik Planının Oluşturulması

Tetkik Planı, görevlendirilen Baş Tetkikçi tarafından, Tetkik ekibinde yer alan Tetkikçi ve teknik uzmanların, uzmanlık alanları ile ilişkili ürün/hizmet/proses veya standart maddelerini denetlemelerini sağlayacak şekilde oluşturulur. Tetkik Planı hazırlanırken aşağıdaki kriterler göz önünde bulundurulur;

- Kuruluşun büyüklüğü ve karmaşıklığı,
- Teknolojik ve yasal şartlar,
- İlgili yönetim sistemi kapsamında bulunan aktivitelerden herhangi birinin dışarı taşare edilmesi durumu,
- Daha önceki Tetkik sonuçları,
- Tetkikçilerin kod/kategori yeterlilikleri
- Çoklu sahaların göz önüne alınması,
- HACCP planı sayısı (GGYS için).

Tetkik Planı, her bir Tetkikçinin bağımsız olarak, günlük asgari 8 saatlik Tetkik gerçekleştirmesini esas alacak şekilde oluşturulur. Tetkik Planı oluşturulurken, yemek için verilen ara ve kuruluşun sahaları arasında harcanan ulaşım zamanları, Tetkik süresine dahil edilmez.

4.2.2. Tetkik Öncesi Kuruluşların ve Tetkik Ekibinin Bilgilendirilmesi

Tetkikler öncesinde Tetkik gerçekleştirilecek kuruluşa, yukarıda ilgili başlıklar altında belirlenen şekilde, Tetkik ekibinde görev alacak Tetkikçiler ve teknik uzmanların adlarının yer aldığı bir "04.FR.01.02 Tetkik Bildirim Formu" iletilir. Bu şekilde, Tetkik tarihleri üzerinde müşteri kuruluş ile önceden mutabakat sağlanır. Macrocert, müşteriye herhangi bir Tetkikçi (Baş Tetkikçi, Tetkikçi, dış Tetkikçi) veya teknik uzmanın görevlendirilmesi ile ilgili itirazlarına ve geçerli bir itiraz olduğu durumlarda, ekibin yeniden düzenlemesine yetecek kadar süre önceden, istendiği takdirde Tetkik ekibinin üyeleri için gerekli geçmiş bilgilerini de sağlar. Kuruluş, makul sebeplerle Tetkik ekibi üyelerinde değişiklik talebinde bulunursa Planlama Sorumlusu tarafından, yazılı gerekçe sunmaları istenir. Bu uygulama tüm Tetkikler için geçerlidir. Makul sebeplere örnek olarak, çıkar çatışması durumları (bir Tetkik ekibi üyesinin kuruluşun eski çalışanı olması veya kuruluşa danışmanlık hizmeti vermiş olması gibi) veya daha önceki ahlaki olmayan davranışlar gösterilebilir. Tetkik ekibine bildirim "04.FR.01.03 Tetkik Ekibi Görevlendirme Formu" ile yapılır. Bu kayıt ile aynı zamanda Tetkik ekip üyelerinden firma özelinde tarafsızlık teyidi alınır. "Tetkik Planı" baş Tetkikçiye iletilerek hazırlaması talep edilir. Tetkik planının hazırlanmasının ardından Tetkik ekip bilgileri ve Tetkik planı firmaya "04.FR.01.02 Tetkik Bildirim Formu" ile iletilerek Tetkik tarih, ekip ve plan detaylarının teyidi istenir. Tetkik bildirim formu ile aynı zamanda tarafsızlık beyanı firmadan da alınmış olur. Firmanın "04.FR.01.02 Tetkik Bildirim Formu" nu onaylaması ile Tetkik onayı alınmış olur. Tetkik bildirim firmaya genel olarak olası itirazlara zaman tanıyacak şekilde Tetkikden 2-7 gün önceden yapılır. Tüm aşamalarda faaliyetler tanımlanan şekilde gerçekleştirilir

4.3. Tetkiklerin Gerçekleştirilmesi



İlk belgelendirme Tetkikleri, “Aşama 1” ve “Aşama 2” şeklinde olmak üzere, (2) iki aşamalı olarak gerçekleştirilir. Firma başvurusunu takip eden ilk aşamadır. Bazı durumlarda firma adresine gidilmeden masabaşı Tetkik olarak ta gerçekleştirilebilir. Aşama 1 Tetkiklerinin gerçekleştirilme şekli standartlara göre aşağıdaki şekilde uygulanır. ISO 9001 ve ISO 14001; kritik kodlar sahada, kritik olmayan kodlar ise masabaşı Tetkik olarak gerçekleştirilir. ISO 27001 ve ISO 22000 ise aşama 1 Tetkikleri saha Tetkiki olarak gerçekleştirilir. Tetkik sürelerinin belirlenmesi talimatı ve çok şubeli kuruluşlar Tetkik talimatına uygun olarak Tetkik süreleri belirlenir.

Tetkiklerin Gerçekleştirilmesinde Genel Hususlar

Tetkikler, Tetkik Planına göre yürütülür. Tetkik aşağıdaki aşamalardan oluşur.

- Açılış toplantısı,
- Tetkikin gerçekleştirilmesi,
- Tetkik ekibi ara değerlendirme toplantısı,
- Tetkik ekibi son değerlendirme toplantısı,
- Kapanış toplantısı

Açılış toplantısı

Tetkik ekibi, kuruluş üst yönetimi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölümlerin sorumluları katılır. Açılış toplantısı; Baş Tetkikçi tarafından, Açılış/Kapanış Toplantısı Formunda yer alan gündem maddeleri doğrultusunda gerçekleştirilir. Denetlenen kuruluş tarafından talep edildiği takdirde, BaşTetkikçi tarafından, Tetkik Planında değişiklik yapılabilir. Açılış toplantısında, sertifika üzerinde yer alacak bilgilerin teyidi için, belgelendirme kapsamı gözden geçirilir. Açılış toplantısının sonunda, Tetkik ekibi üyeleri ve katılımcılar tarafından, Açılış/Kapanış Toplantısı Formunun ilgili bölümleri doldurularak imzalanır.

Tetkikin gerçekleştirilmesi

Yönetim sistem(ler)inin başvuru yapılan standarda 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. Tetkik, Tetkik ekibi tarafından, Tetkik Planına uygun olarak gerçekleştirir. Yönetim sistemi dokümanları ve ilgili raporlar kullanılarak, sistemin ilgili standart gereklerine uygun olarak kurulmuş, dokümante edilmiş ve etkin olarak uygulanmakta olduğu incelenir. Tetkiki gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa BaşTetkikçi, bunun nedenlerini kuruluş Yönetim Temsilcisine bildirir, Tetkiki durdurarak tutanak düzenler ve Tetkiki sonlandırır. Daha sonra oluşturulan tutanak, Belgelendirme Müdürüne iletir.

Tetkikin gerçekleştirilmesi aşamasında, kuruluşun logo kullanımı da gözlemlenir. Tetkik ekibi üyeleri tarafından, Tetkik süresince yapılan inceleme ve gözlemlere ilişkin pozitif ve negatif bulgu ve gözlemler, ilgili raporlara kaydedilir.

Tetkik ekibi ara değerlendirme toplantıları



Tetkik süresince elde edilen bulgular gözden geçirilir ve gerek görüldüğü durumlarda Tetkik ekibi içinde görev dağılımı yapılabilir. Tetkik esnasında toplanan veriler çerçevesinde, ihtiyaç duyulduğu takdirde, Baş Tetkikçi tarafından, Tetkik Planında değişiklik yapılabilir.

Tetkik ekibi son değerlendirme toplantısı

Tetkik sonucunda elde edilen bulgular gözden geçirilir. İlgili standart(lar)ın veya hüküm ifade eden doküman(lar)ın şartlarından ve kuruluşun sistem dokümanlarından sapmalar tespit edilirse uygunsuzluklar, Uygunsuzluk Bildirim Formunda minör veya majör şeklinde tanımlanarak, Baş Tetkikçi/Tetkikçi tarafından imzalanır. Baş Tetkikçi, Yönetim Temsilcisini davet ederek, bulunan uygunsuzlukları açıklar ve belirlenen uygunsuzlukların kabul edildiğinin teyidi amacıyla, Uygunsuzluk Formlarının imzalanmasını ister. İmzalanan Uygunsuzluk Formlarının aslı, tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak kuruluşun yapmayı planladıkları faaliyetleri ve tamamlama sürelerini belirterek, (1) bir hafta içinde Tetkikçi / Macrocert' e gönderilmek üzere Yönetim Temsilcisine iletilir. Baş Tetkikçi tarafından, Uygunsuzluk Formlarının bir kopyası, daha sonra Macrocert' e ulaştırmak üzere alınır. Kuruluşun Uygunsuzluk Formlarını imzadan imtina etmesi durumunda Baş Tetkikçi, bir tutanak hazırlayarak kendi imzası ile Uygunsuzluk Formlarını, Belgelendirme Müdürüne iletir.

Kapanış toplantısı

Tetkik sonunda, Tetkik ekibi ile kuruluş üst yönetimi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölümlerin sorumluları ile yapılır. Kapanış toplantısı; Baş Tetkikçi tarafından, Açılış/Kapanış Toplantısı Formunda yer alan gündem doğrultusunda gerçekleştirilir. Toplantıda Baş Tetkikçi, yapılan Tetkikin olumlu ve/veya olumsuz sonuçlarını, varsa uygunsuzlukları anlaşılacak şekilde sunar. Tetkik uygulamaları hakkında bilgi verir.

Kapanış toplantısında, BaşTetkikçi tarafından;

- Uygunsuzluk tespit edilmediği takdirde- Belgelendirme Komitesine belgelendirme veya yeniden belgelendirme yönünde olumlu görüş bildirileceği,
- Takip Tetkiki gerektiği belirlenmişse takip Tetkiki gerçekleştirileceği ve ancak tespit edilen uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden sonra Belgelendirme Komitesine, belgelendirme veya yeniden belgelendirme yönünde olumlu görüş bildirileceği ifade edilir.

Uygunsuzluklar için takip Tetkiki gerektiği önerilmemişse, bu uygunsuzlukların giderilip giderilmediği doküman ve kayıtların incelenmesi ile de kontrol edilebilir. Kuruluş, uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden belgelendirme için önerilemez. Kapanış toplantısında, sertifika üzerinde yer alacak bilgilerin tekrar teyidi için, belgelendirme kapsamı gözden geçirilir. Gözetim Tetkiklerinde, aşağıdaki şartların oluşması söz konusu olursa, belgelendirmenin askıya alınması yönünde, öneride bulunulacağı ifade edilir:

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



Askıya alınmış kuruluşların takip Tetkik(ler)inde, belirlenen uygunsuzluklar kapatılmış ise belgelendirmenin geçerliliğinin devamı, kapatılmamış ise belgelendirmenin geri çekilmesi yönünde, öneride bulunulacağı ifade edilir. Kapanış toplantısının sonunda, Tetkik ekibi üyeleri ve katılımcılar tarafından, “Açılış/Kapanış Toplantısı Formunun” ilgili bölümleri doldurularak imzalanır. Toplantının sonunda, Baş Tetkikçi tarafından, Tetkik ekibinin değerlendirilmesi için ilgili formlar, Yönetim Temsilcisine iletilir ve değerlendirme için doldurulmaları talep edilir.

Aşama 1 Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi

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 Güncel dokümanlara Server ve Web sayfasından erişilebilir.
- 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:

o Müşterinin saha/ları,

o Prosesler ve kullanılan teçhizat,

o Oluşturulan kontrol seviyeleri (Özellikle birden fazla sahası olan müşterilerde),

o 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 Tetkiklerin ve yönetimin gözden geçirmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin değerlendirilmesi ve uygulanan yönetim sisteminin uygulama seviyesi ile müşteri kuruluşun Aşama 2 için hazır olup olmadığını değerlendirmek.
- Planlama aşamasında değerlendirilen bilgileri teyit etmek,
- Yasal şartlar ve düzenleyici kuruluşların gerekliliklerinin firmada uygulamalarının değerlendirilmesi

Aşama 1’in, müşterinin sahasına gitmeden gerçekleştirildiği durumlarda, “Tetkik Planı” oluşturulmasına gerek yoktur. Bu Tetkiklerde, kuruluş dokümanları ve kuruluştan elde edilen diğer bilgiler, görevlendirilen Baş Tetkikçi tarafından incelenir. Baş Tetkikçi gerektiğinde, Tetkik 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 Tetkik bulguları için, Aşama 1 Tetkik 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 2 Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi

Aşama 2'nin amacı, müşteri kuruluşun yönetim sisteminin etkinliği dâhil, uygulamayı değerlendirmektir. Aşama 2, örnekleme planı doğrultusunda, müşteri kuruluşun bütün sahalarında 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 Tetkik ve yönetimin gözden geçirilmesi, 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 Tetkiktir. Aşama 2 sonrasında yukarıda incelenmesi öngörülen konularla ilgili Tetkik bulgularını ve varsa tespit edilen uygunsuzlukları içeren, Tetkik 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 Macrocert'e bildirilmelidir. Minör uygunsuzluklar en çok (1) bir ay, majör uygunsuzluklar da en çok (2) iki ay içerisinde tamamlanmalıdır. Başdenetçi insiyatifi ile uygunsuzluk kapama süresi 6 aya kadar uzatılabilir. Tetkik sırasında baş Tetkikçinin kararı ile uygunsuzluk kapamalarının doğrulanması için takip Tetkiki gerekip gerekmediği uygunsuzluk formu ile belirtilir ve kapanış toplantısında firmaya bildirilir.

Gözetim Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi

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

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



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

- İç Tetkikleri ve yönetimin gözden geçirmesini,
- Bir önceki Tetkik esnasında tanımlanan uygunsuzluklar için yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
- Şikâyetlerin ele alınmasını,
- Belgelendirilmiş müşteri kuruluşun amaçlarının gerçekleştirilmesi ve ilgili yönetim sistem/lerinin amaçları bakımından yönetim sisteminin etkinliğini,
- Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişimini,
- Operasyonel kontrolün sürdürüldüğünü,
- Değişikliklerin gözden geçirilmesini,
- Marka/Logoya ve/veya belgelendirmeye yapılan diğer atıfları.

Her gözetim Tetkikinde incelenmesi gereken standart maddeleri “Tetkik Raporlarında” işaretlenmiştir. Ancak işaretli maddelerin dışında bir önceki Tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara ait standart maddelerinin de incelenmesi ve Tetkik raporunun ilgili bölümünde bulguların belirtilmesi gerekmektedir. Gözetim Tetkikinde, incelenmesi öngörülen konularla ilgili Tetkik bulgularını ve - varsa- tespit edilen uygunsuzlukları içeren, Tetkik Raporu oluşturulur ve müşteriye iletilir. Uygunsuzluklar için kapama süreleri aşama 2 Tetkik uygulamalarındaki gibidir.

Yeniden Belgelendirme Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi

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 Tetkikinde, yukarıda incelenmesi öngörülen konularla ilgili Tetkik bulgularını ve -varsa- tespit edilen uygunsuzlukları içeren, Tetkik Raporu oluşturulur ve müşteriye iletilir. Macrocert, yeniden belgelendirme Tetkiki 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 Tetkiklerinde, Tetkik sonucunda elde edilen bulgular ve uygunsuzlukların giderilmesine yönelik düzeltici faaliyetlerin takibi, ilk belgelendirme Tetkikinde olduğu gibi gerçekleştirilir.

4.4. Raporlama ve Tetkik Sonrası İşlemler

BaşTetkikçi, Tetkik bulgularını gözden geçirmek ve Tetkik sonuçlarına karar vermek için Aşama 1 ve Aşama 2 Tetkiklerinde elde edilen tüm bilgi ve Tetkik kanıtlarını analiz ederek, Tetkik Raporunu hazırlar.



Kullanılan 04.FR.01.04 Aşama 1 Tetkik Seti ve 04.FR.01.06 Tetkik Seti aşağıdaki kayıtlar bulunmaktadır. Tetkik planlanması ve gerçekleştirilmesi aşamalarında aynı kaydın ilgili bölümleri doldurulur.

- Rapor bölümü
- Açılış ve kapanış toplantısı bölümü
- Tetkik plan bölümü
- Tetkik uygunsuzlukları bölümü

Tetkik raporlarının numarası, “Müşteri No” dur. Tetkik Raporu ve ekleri, BaşTetkikçi tarafından eksiksiz olarak hazırlanır ve Planlama Sorumlusuna iletilir. Bu aşamada BaşTetkikçi, müşteri tarafından gönderilen düzeltme ve düzeltici faaliyetleri kabul edilebilirlikleri açısından gözden geçirir. BaşTetkikçi, müşterinin saptanmış uygunsuzlukları ortadan kaldırmak için belirlenmiş bir zamanda yapılan belirli düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin sebebini analiz ve tarif ettiğini ve bunların uygunluğunu kontrol eder. Tetkik bulguları 04.FR.01.06 Tetkik Seti ve 04.FR.01.02 Tetkik Soru Listesi ile kayıt altına alınır.

4.5. Değerlendirme ve Karar

Belgenin verilmesi, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin yenilenmesi, askıya alınması, geri çekilmesi, iptal edilmesi kararları belgelendirme komitesi tarafından verilir. Tetkik ekibinin hazırladığı rapor son karar olmayıp, Belgelendirme Komitesine görüş niteliğindedir. Tetkikler sonrasında, tespit edilmiş olan majör ve minör uygunsuzlukların tamamen kapatıldığı garanti altına alınmadan, karar için Belgelendirme Komitesine öneride bulunulmaz. Uygunsuzlukların tamamen kapatıldığına teyit edilmesinden sonra;

- Planlamaya ait evraklar
- Müşteri kuruluş resmi evrakları / dokümanları
- Tetkik raporları (aşama 1 ve aşama 2)
- Tetkik Planları Açılış / Kapanış Toplantı Tutanakları
- Varsa- Uygunsuzluk Bildirim Formları
- Varsa- Düzeltme/düzeltilici faaliyetlere ilişkin kayıtlar

Belgelendirme Komitesine sunulur. Belgelendirme kararı için gerekli kayıtların Belgelendirme Komitesine sunulması, Planlama Sorumlusu tarafından yapılır. Belgelendirme kararı değerlendirmesinde aşağıdakiler teyit edilir.

- Tetkik ekibi tarafından sağlanan bilgilerin, belgelendirme şartları ve belgelendirme kapsamı açısından yeterliliği,
- Aşağıdakileri gösteren tüm uygunsuzluklar için, Tetkik ekibinin düzeltme ve düzeltici faaliyetleri gözden geçirdiği, kabul ettiği ve doğruladığı: o Yönetim sistem standardının bir veya daha çok şartının yerine getirilemediği, o Müşterinin yönetim sistemi ile ilgili hedeflenen çıktılara ulaşmak yeteneğine dair önemli şüphelerin olduğu durumlar.
- Diğer uygunsuzluklar için müşterinin planlanan düzeltme ve düzeltici faaliyetlerini gözden geçirdiği ve kabul ettiği.



Belgelendirme Komitesi, 04.FR.01.09 Belgelendirme Karar Formu ile ilgili kuruluşun dosyasında yapılan gözden geçirme ve değerlendirme sonucunda, ilgili kuruluşun belgelendirilmesi veya yeniden belgelendirilmesi doğrultusunda karar alır. Belgelendirme Komitesi, belgelendirme kararını; Tetkik bulgularının, sonuçlarının ve diğer ilgili bilgilerin (kamu bilgileri, müşterinin Tetkik raporu hakkındaki yorumları) değerlendirilmesini temel alarak verir. Belgelendirme Komitesi, yeniden belgelendirme hakkındaki kararları, yeniden belgelendirme Tetkiki sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesine ve belgelendirme kullanıcılarından gelen şikâyetlere dayanarak vermektedir. Belgelendirme Komitesinde yapılan gözden geçirme ve değerlendirme sonucunda, muallakta kalan, detaylı bilgi gerektiren durumlarda, raporu hazırlayan Baş Tetkikçiden bilgi talep edilebilir. Bu durumlarda kuruluşa ait karar, sonraya bırakılır. Belgelendirme Müdürü, Baş Tetkikçi ile iletişim kurarak gerekli bilgilere ulaşılmasını sağlar. Tetkikin gerçekleştirilemediği durumlarda alınan karar, Belgelendirme Müdürü tarafından, Belgelendirme Karar Formu

Eki ile alınır. Tetkik gerçekleştirilmeyen durumlara örnek; bazı adres değişiklikleri, unvan değişiklikleri, kapsam daraltılmasıdır. Belgelendirme Komitesinin belge verilmesine ilişkin olumsuz kararı veya Sertifikanın kullanımına engel bir durum tespiti sonrası, Belgelendirme Müdürü ilgili kuruluştan, söz konusu sebepleri ortadan kaldırması ve takip Tetkiki talebinde bulunması için, yazılı olarak başvurması istenir.