



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Revizyon Bilgileri

Revizyon Tarihi	Rev. No	Sayfa No	Revizyon Açıklaması
01.07.13	00		İlk yayın
13.09.13	01	2, 9,	FM.106 eklendi. 4.2.2.3 eklemeler yapıldı. 4.3.4, 4.3.5 mad. eklendi
31.01.14	02	5, 20	4.2.2.1-6.1 mad. ve 4.4.3.3 eklemeler yapıldı.
25.02.14	03	6	4.2.2.2 Mad. eklemeler yapıldı.
04.04.14	04	8-17	4.2.2.3 -4.2.2.6 mad. eklemeler yapıldı
07.04.14	05	17	4.2.2.7 mad. eklemeler yapıldı
10.04.14	06	5, 14,17	4.2.2.1-4.2.2.2-4.2.2.6 mad. eklemeler yapıldı
14.08.14	07	2, 5	3.Mad ve 4.2.1 Mad. Fm.75 ek 3 eklendi.
06.02.15	08	7,9,15-19,21,22,24	4.2.2.2, 4.2.2.3, 4.2.2.4, 4.2.2.5, 4.2.2.6, 4.2.2.7, 4.6.1.2 maddeleri revize edildi. Uygunsuzluk kapama süresi değiştirildi. Firma logosunun sertifikaya basılma koşulları tarif edildi.
06.06.15	09	14,18,20	Uygunsuzluk kapama süresi 2 ay olarak düzeltildi.
30.12.15	10	3, 14	Revize olan ve yeni eklenen formlar tanımlandı. "Sertifika yayın tarihi belgelendirme komitesinin karar tarihidir." Tanımlaması getirildi.
13.02.17	11	Tümü	17021-1 geçişi yapıldı.
02.06.17	12	7,14,15,19	Planlama aşamasında müşteri sektör bilgisine sahip kişiden teknik görüş alınması eklendi. Görevlendirilen denetçilerden kod denetçisinin incelemesi gereken standart maddeleri tanımlaması yapıldı. Operasyonel kontrol planına uygun olarak gerçekleştirilecek kontrol ve sıklığı tanımlandı. Askı gerekçelerine firma talebi eklendi.
29.12.17	13	3, 7, 8	3. Mad. 17021-2, 17021-3 ve 17065 standartları girildi. 4.2 Mad. Çevirmen/Tercüman tanımı girildi Planlama aşamasında müşteri sektör bilgisine sahip denetim ekibinden teknik görüş alınması eklendi.
23.03.18	14	3, 10, 11, 13, 14, 17, 18	3. Mad. FM.83-84-85-90-91-92-176-177 formların raporla birleştirilmiş halleri eklendi

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	1/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

27.04.18	15	18	4.6 Mad."Asama 1 yapıma şartları" tanımlandı.3 Mad. PR.12 Prosedürü eklendi.
10.12.18	16		Logo değişimi.

	Değişikliği yapan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmzası		

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; A1 Belgelendirme'den yönetim sistemi belgesi almak, yenilemek, kapsamını genişletmek veya daraltmak, askıya almak, geri çekmek üzere başvuruların alınması ve belgelendirmenin gerçekleştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. TANIMLAR

Denetim Ekibi: Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak, kuruluşların yönetim sistemini, ilgili standarda göre inceleyip değerlendirmek üzere atanmış, A1 Belgelendirme denetim görevlileri arasından seçilen, A1 Belgelendirme çalışma esaslarına uygun olarak görev yapan bir ekiptir.

Belgelendirme Komitesi: A1 Belgelendirme tarafından belgelendirilecek kuruluşların denetimlerine ait raporları değerlendirerek belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkilidir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: Sistem belgelendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili diğer taraflardan gelen itirazların ve şikâyetlerin tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

Uygunsuzluk: Yönetim Sistemi şartlarından bir tanesinin veya daha fazlasının eksikliği veya uygulanamaması veya sürdürülememesi veya mevcut objektif kanıtlara göre kuruluşun sağlayacağı kalite konusunda önemli oranda şüphe doğuran bir durum.

Majör (Büyük) Uygunsuzluk: Yönetim sisteminin istenen sonuçlara erişim kabiliyetini etkileyen uygunsuzluk. Aşağıdaki durumlarda uygunsuzluklar büyük olarak sınıflandırılabilir;

- Mevcut etkin proses kontrolü üzerinde (veya ürün/proseslerin belli şartları karşılamalarında) önemli bir şüphe varsa,
- Aynı bir standart şartı veya aynı hususla ilgili belli sayıda küçük uygunsuzluğun tespit edilmesi ve bunun sistematik bir hatayı işaret etmesi.

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	2/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Minör (Küçük) Uygunluk: Yönetim sisteminin istenen sonuçlara erişim kabiliyetini etkilemeyen uygunluk.

Gözlemler: Denetim ekibinin bir sonraki denetime de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas Yönetim Sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz yazılı görüşlerdir.

Birleşik tetkik: Bir müşterinin iki veya daha fazla yönetim standartlarının şartlarına göre birlikte tetkik edildiği tetkiktir.

Entegre tetkik: Bir müşterinin iki veya daha çok yönetim sistemi standartları şartlarının tek bir yönetim sistemi içine entegre edilmiş uygulamasının, bir standardan daha fazlasına göre yaptığı tetkiktir.

Ortak tetkik: Tek bir müşterinin tetkikinin, iki veya daha fazla belgelendirme kuruluşunun birlikte yaptığı tetkiktir.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TÜRKAK R 40.01
- TÜRKAK R 40.02
- TÜRKAK R 40.05
- TÜRKAK R 40.06
- ISO/IEC 9001
- ISO/IEC 17021-1
- ISO/IEC 17021-2
- ISO/IEC 17021-3
- ISO/IEC 14001
- ISO/IEC 17065
- ISO/IEC 22000
- ISO/TS 22003
- ISO/IEC 27006
- FM.15 Komite Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Sözleşmesi
- FM.75 Belgelendirme Başvuru Formu
- FM.75 Ek 1 Belgelendirme Başvuru Formu Eki
- FM.75 Ek 2 Belgelendirme Başvuru Formu Eki
- FM.75 Ek 3 Belgelendirme Başvuru Formu Eki
- FM.75 Ek 4 Belgelendirme Başvuru Formu Eki
- FM.75 Ek 5 Belgelendirme Başvuru Formu Eki
- FM.75 Ek 6 Belgelendirme Başvuru Formu Eki
- FM.75 Ek 7 Belgelendirme Başvuru Formu Eki
- FM.76 Başvuru Gözden Geçirme Formu
- FM.76 Ek 1 Planlama Formu
- FM.77 Belgelendirme Teklifi/Sözleşmesi
- FM.80 Denetim Programı
- FM.81 Denetim Ekibi Atama formu
- FM.82 Denetim Planı Formu
- FM.83 9001.2015 Denetim Raporu (GR, YBR)

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	3/25

FM.84 14001.2015 Denetim Raporu (GR,YBR)
FM.85 22000.2005 Denetim Raporu (GR, YBR)
FM.86 Açılış Kapanış Toplantı Tutanağı
FM.87 Belge Kapsam Formu
FM.89 Uygunsuzluk Formu
FM.90 9001.2015 Denetim Raporu (BR)
FM.91 14001.2015 Denetim Raporu (BR)
FM.92 22000.2005 Denetim Raporu (BR)
FM.94 Dosya İçerik Formu
FM.95 Belgelendirme Karar Tutanağı
FM.96 Belgelendirme Değişiklik Formu
FM.176 27001 Denetim Raporu (GR, YBR)
FM.177 27001 Denetim Raporu (BR)
FM.103 Müşteri Hizmet değerlendirme Formu
FM.106 Denetçi Başdenetçi Teknik Uzman Havuzu
FM.175 Operasyonel Kontrol Planı
FM.175-Ek-1 Denetim Süreci Takip Listesi
TL.19 Fiyatlandırma Talimatı
TL.20 Denetim Sürelerinin Belirlenmesi Talimatı
TL.21 Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı
TL.22 Belgelendirme Komitesi Belirleme ve Çalışma Talimatı
TL.23 Tarafsızlığı Koruma Komitesi Belirleme ve Çalışma Talimatı
PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
PR.08 Başvuru ve Sözleşme Prosedürü
PR.09 Personelin seçilmesi Atanması Değerlendirilmesi Prosedürü
PR.12 2014-33-AB Uygunluk Değerlendirme Prosedürü

4. PROSEDÜR

4.1. Genel

Tam bir Belgelendirme çevrimi için bir tetkik programı, müşterinin istediği yönetim sisteminin doğrultusunda hazırlanır.

Tetkik programı; iki aşamalı bir başlangıç denetimi (1.Aşama başlangıç denetimi, 2. Aşama başlangıç denetimi) olmak üzere, birinci ve ikinci yıllarda gözetim tetkiklerini ve belgenin geçerliliğini doldurmadan öncesi üçüncü yılda yeniden belgelendirme tetkikini kapsar.

Bir tetkik programının revizyonu ya da geliştirilmesi sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıda verilmiştir.

- Müşteri yönetim sisteminin kapsamı ve karmaşıklığı,
- Ürün ve prosesler (hizmetler dahil),

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	4/25

- Müşteri kuruluşunun büyüklüğü,
- Tetkik edilecek sahalar,
- Müşteri kuruluşunun lisansı, sözlü ve yazılı dilleri,
- Sektör ya da düzenleyici kuruluşların şartları,
- Müşteri ve onların müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini,
- Vardiya sayısı ve zamanlaması,
- Her bir tetkik faaliyeti için gerekli tetkik süresi,
- Tetkik ekibinin her üyesinin yeterliliği,
- Geçici sahaların tetkik ihtiyacı,
- Diğer önceki tetkiklerin veya aşama 1 tetkik sonuçları,
- Diğer gözetim faaliyetlerinin sonuçları,
- Yönetim sisteminin etkinliğini ölçme düzeyi,
- Örneklemeye uygunluğu,
- Müşteri şikayetleri,
- Müşteri ile ilgili belgelendirme kuruluşu tarafından alınan şikayetler,
- Birleşik, entegre ya da ortak tetkikler,
- Müşteri kuruluşunun ürünleri, prosesleri ya da yönetim sistemi değişiklikleri,
- Belgelendirme şartlarındaki değişiklikler,
- Yasal düzenlemelerindeki değişiklikler,
- Akreditasyon şartlarındaki değişiklikler,
- Risk ve karmaşıklık,
- Örgütsel performans verileri [örn. kusur düzeyleri, anahtar performans göstergeleri (KPI), veri, vb.],
- İlgili tarafların endişeleri,
- Bir önceki tetkikler sırasında kazanılan bilgi.

4.2. Denetim Ekiplerinin Belirlenmesi

Sistem Belgelendirme Müdürü aşağıdaki hususları dikkate alarak tetkik ekibinin büyüklüğüne ve oluşumuna karar verir.

- Denetim hedefleri, kapsamı, kriterleri ve tahmini tetkik süresine
- Denetimin birleşik, entegre yada ortak denetim olup olmadığına
- Denetim hedeflerine ulaşmak için gerekli denetim ekibinin genel yetkinliğine
- Belgelendirme şartlarına (yürürlükteki herhangi bir yasal, düzenleyici veya sözleşme şartları da dahil olmak üzere)
- Lisan ve kültüre
- Denetim ekibi üyelerinin daha önce müşterinin yönetim sistemini tetkik edip etmediğine

Birden fazla kişinin bulunduğu denetim ekiplerinde mutlaka bir baş denetçi takım lideri olarak yer alır.

Aşama 1 Denetimi: Denetim sahada gerçekleştiriliyor ise firmanın sektör koduna ve faaliyet alanına uyumlu bir teknik uzmanı ya da denetçi/baş denetçiyi içerecek şekilde olmalıdır. Aşama 1 masa başı gerçekleştiriliyor ise; mümkün olduğu durumlarda kapsamı R40.05 Ek C de yer alan teknik benzerliğe sahip bir baş denetçi

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	5/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

tarafından denetim gerçekleştirilir. Masa başı gerçekleşen aşama 1 denetimlerinde EA ve NACE uygunluğu zorunluluğu yoktur.

Aşama 2 Denetimi: Firmanın sektör koduna ve faaliyet alanına uyumlu bir teknik uzmanı ya da denetçi/baş denetçiyi içerecek şekilde olmalıdır.

Takip Denetimi: Mümkün olduğu durumlarda takip denetimine konu olan denetimde bulunan denetim ekibi tarafından gerçekleştirilmelidir.

Gözetim Denetimi: Firmanın sektör koduna ve faaliyet alanına uyumlu bir teknik uzmanı ya da denetçi/baş denetçiyi içerecek şekilde olmalıdır.

Belge Yenileme Denetimi: Firmanın sektör koduna uyumlu bir teknik uzmanı ya da denetçi/baş denetçiyi içerecek şekilde olmalıdır.

Özel Denetimler: Firmanın sektör koduna ve faaliyet alanına uyumlu bir teknik uzmanı ya da denetçi/baş denetçiyi içerecek şekilde olmalıdır.

Transfer Denetimleri: Firmanın sektör koduna ve faaliyet alanına uyumlu bir teknik uzmanı ya da denetçi/baş denetçiyi içerecek şekilde olmalıdır.

Birleştirilmiş Denetimler: Bir bütün olarak denetim ekibi birleştirilmiş denetim kapsamındaki her bir belgelendirme planı için ilgili olan her bir teknik alan için yetkinlik gerekliliklerini yerine getirecektir. Denetim ekip lideri birleştirilmiş denetim kapsamındaki tüm yönetim sistemi standartlarını denetlemek için gerekli yetkinliğe sahip olmadığı durumlarda, her bir ekip üyesi her bir geçerli standart için "lider" olarak atanacak ve denetim ekip liderinin yetkinliği dışındaki ilgili tavsiyelerde sorumlu olacaktır.

Planlama Sorumlusu tetkik ekibini oluştururken aynı zamanda "**PR.09 Personelin seçilmesi Atanması Değerlendirilmesi Prosedürü**", "**TL.20 Denetim Süresi Belirleme Talimatı**" ve "**TL.21 Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı**" nı göz önünde bulundurur.

Planlama Sorumlusu "**FM.106 Denetçi Başdenetçi Teknik Uzman Havuzu**"nu kullanarak "**FM.81 Denetim Ekibi Atama Formu**" ile denetim ekibine bilgi verir aynı zamanda tarafsızlığın sağlanması için teyit alır.

Denetim ekibi tarafından denetimler sırasında bilgi toplama yöntemleri aşağıdaki konuları içerir, ancak bu yöntemler aşağıdakilerle sınırlı değildir:

- Görüşmeler;
- Prosesler ve faaliyetlerin gözlemlenmesi,
- Dokümantasyon ve kayıtların gözden geçirilmesi
- Baş Denetçi denetim sırasında,

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	6/25

- Periyodik olarak denetimin ilerlemesi ve müşterinin herhangi bir endişesi durumunda iletişim kurarak denetim ekibi üyelerinin arasındaki ihtiyaç duyulan iş durumuna göre yeniden düzenlemeler yapar.
- Ulaşılamayan tetkik hedefleri ya da acil ve önemli bir risk (örneğin güvenlik) varlığını gösteren mevcut tetkik kanıtlarının ortaya çıkması durumunda, baş denetçi uygun eylemi belirleyerek müşteriye ve mümkünse, A1 Belgelendirme'ye rapor eder. Bu tür eylem, tetkik hedeflerinin ya da tetkik kapsamının değiştirilmesi ya da feshedilmesi, tetkik planının değiştirilmesi veya yeniden teyit edilmesini içerebilir. Baş denetçi, alınan eylem sonucunu da A1 Belgelendirme'ye rapor eder.
- Sahada yapılan denetim faaliyetlerinin ilerlemesinde ortaya çıkan denetim kapsamına yönelik herhangi bir değişikliği müşteri ile gözden geçirir ve bunu A1 Belgelendirme'ye rapor eder.

Gözlemciler, Rehberler ve Çevirmen/Tercüman

Gözlemciler

- Gözlemciler, müşteri kuruluşunun üyeleri, danışmanları, akreditasyon kuruluşunun tanık personeli, düzenleyiciler ya da başka gerekli kişiler olabilir. Denetim planı içerisinde gösterilir ve firma onayı alınır.
- Bir tetkik faaliyeti sırasında gözlemcilerin varlığı ve gerekçesi, tetkik yapılmadan önce A1 Belgelendirme ve müşteri tarafından kabul edilmelidir.
- Denetim ekibi, gözlemcilerin tetkik proseslerine müdahale etmemesini ya da tetkik sonuçlarını etkilememesini temin eder.

Rehberler

- Rehber/rehberler denetimin kolaylaştırılması için tetkik ekibine dahil edilir. Açılış toplantısında tanımlanır ve kayıt altına alınır.
- Denetim ekibi, rehberlerin tetkik proseslerine müdahale etmemesini ya da tetkik sonuçlarını etkilememesini temin eder.

Rehberin sorumlulukları şunlardır:

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

Çevirmen/Tercüman

- Çevirmen/Tercüman farklı bir lisanla denetim yapılacağı zaman tetkik ekibine dâhil edilir.
- Denetim planı içerisinde gösterilir ve firma onayı alınır.
- Açılış toplantısında tanımlanır ve kayıt altına alınır.

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	7/25

- Denetim ekibi, Çevirmen/Tercümanların tetkik Proseslerine müdahale etmemesini ya da tetkik sonuçlarını etkilememesini temin eder.
- Sorulan soruları verilecek cevapları özyapısına uygun olarak tercüme eder.
- Çevirmenlerin ve tercümanların kullanımı, ek tetkik süresi gerektirebilir. Bunun kararına Baş Denetçi verir.

4.3. İlk belgelendirme denetimi

4.3.1. Başvurunun alınması ve Gözden Geçirilmesi

İlk belgelendirme talebi "**PR.08 Başvuru ve Sözleşme Prosedürü**" ne uygun olarak, "**FM.75 Belgelendirme Başvuru Formu**" ve ve ilgili ekleri ile alınır. "**FM.76 Başvuru Gözden Geçirme Formu ve FM.76 Ek 1 Planlama Formu**" ile gözden geçirilir, "**FM.77 Belgelendirme Teklifi/Sözleşmesi**" ile de onaylanır. Planlama sorumlusunun ilgili müşteri iş sektöründe çalışma tecrubesi (en az denetçi atamasına uygun) olmadığı durumlarda ilgili EA/ kategori koduna sahip denetim ekibinden teknik görüş alınarak **FM.76-Ek-1 Planlama Formu'** nun "Kontrol Onay" bölümüne imza alınır.

Sözleşmenin onaylanmasının ardından ilk belgelendirme Aşama 1 ve Aşama 2 denetimleri olmak üzere iki aşama halinde gerçekleştirilir.

4.3.2. Aşama 1 Denetimi

Aşama 1 denetimi, denetim ve belgelendirmesi gerçekleştirilecek olan firmanın Aşama 2 denetimine hazır olup olmadığının kontrolü için gerçekleştirilen denetimlerdir.

Aşama 1 denetimleri firmanın Turkak R 40.05 te tanımlanmış olan risk kategorilerine göre sahada veya masabaşı olarak gerçekleştirilir. Başvuru sırasında planlama sorumlusu tarafından risk kategorisi belirlenerek aşama 1 çeşidi tespit edilir.

- Aşama 1 denetiminin müşterinin işyerinde gerçekleştirilmesi gereken durumlar;
 - ISO 9001 için: "En Yüksek Risk Grubu" ve "Yüksek Risk Grubu"
 - ISO 14001 için; "En Yüksek Risk Grubu", "Yüksek Risk Grubu" ve "Orta Risk Grubu"
- Aşama 1 denetiminin masa başı (müşterinin işyerine gitmeden) gerçekleştirilmesi gereken durumlar;
 - ISO 9001 için; "Orta Risk Grubu" ve "Düşük Risk Grubu",
 - ISO 14001 için; "Düşük Risk Grubu"

Sistem Belgelendirme Müdürü ihtiyaç duyması halinde masabaşı gerçekleşmesi gereken aşama 1 denetimlerinin firmada yapılmasını isteyebilir.

ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi denetimlerinde ise risk grubuna bakılmaksızın Aşama 1 denetimi sahada gerçekleştirilir.

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	8/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

ISO 22000 denetimlerinde çok uzak lokasyonların varlığı veya çok kısa süreli mevsimsel üretim durumlarında aşama 2 denetiminin mevsimsel üretim zamanına denk gelmesi için aşama 1 masabaşı yapılabilir. Bu çok istisna durumun dışında ISO 22000 tüm denetimleri sahada gerçekleştirilmek zorundadır.

Aşama 1 denetimi firmanın yönetim sistemini uygulamaya başlamasından en erken iki ay sonra gerçekleştirilebilir.

Denetim planı, aşağıda verilmiş olan konuları içerir.

- Tetkik kriterleri ile müşterinin yönetim sisteminin uygunluğunun belirlenmesi
- Müşterinin, uygulanabilir yasal, düzenleyici ve sözleşmeden doğan şartları yerine getirebilmesini sağlayan yönetim sisteminin değerlendirilmesi
- Müşterinin hedeflerini sürekli olarak karşılanmasını sağlayan yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesi,
- Uygulanabilir olduğunda yönetim sisteminde potansiyel gelişme alanlarının tanımlanması
- BGYS İçin; müşterinin organizasyonu, risk değerlendirmesi ve iyileştirme, bilgi güvenliği politikası ve hedefleri ve özellikle de müşterinin denetim için hazırlık derecesi bağlamında BGYS yapısının anlaşılması

Denetim hedefleri yukarıda tarif edilmiştir. Yukarıda tarif edilen hedefler değişmez ancak ilaveler yapılabilir.

Denetim kriterleri, belirlenmiş olan uygunluğa karşı bir referans olarak kullanılır ve aşağıdakileri içerir:

- Yönetim sisteminde tanımlanmış bir hüküm ifade eden doküman şartları
- Müşteri tarafından geliştirilmiş yönetim sistemi dokümantasyonu ve tanımlanmış prosesleri

Aşama 1 sahada yapılmayacaksa; açılış-kapanış toplantı tutanağı ve denetim planı haricinde süreç adımları saha denetimi ile aynıdır. FM.87 Belge Kapsam Formu planlamanın yapılmasının ardından firmaya bir ön yazı ile gönderilir ve firma yetkilisinin gerekli bilgileri doldurarak aşama 1 denetiminden önce A1 Belgelendirmeye göndermesi talep edilir.

Denetim süreleri ve uygun denetim ekibinin belirlenmesinin ardından planlama sorumlusu tarafından **"FM.81 Denetim Ekibi Atama Formu"** ile denetim ekibinden denetim onayı ve firma ile çıkar çatışmasına yol açabilecek herhangi bir durum olmadığına dair teyit alınır. Ekip atamasının ardından baş denetçi tarafından **"FM.82 Denetim Planı"** oluşturularak planlama sorumlusuna gönderilir.

Belgelendirme Müdürü, hazırlanmış olan planlama dokümanlarını denetim ekibi tarafından onaylanan atama formlarını ve hazırlanmış olan denetim planını kontrol ederek, **"FM.82 Denetim Planı Formu"** ve ekinde ekipteki görevlilerin öz geçmişlerini denetlenecek firmaya en az 3 gün önceden bir ön yazı ile gönderir. Tanımlanmış ekibin, denetim tarihinin ve plan detayının onayını ister. Aynı zamanda denetim ekibi ile firma arasında çıkar çatışmasına yol açabilecek herhangi bir durum olup olmadığını sorgular.

Ekibin, denetim tarihinin veya plan detayının onaylanmaması durumunda firma denetim planı formunun ilgili

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	9/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

kısmını gerekçelerini de yazarak A1 Belgelendirmeye gönderir.

Belgelendirme Müdürü konuyu inceler ve uygun görürse onaylanmayan parametreyi değiştirerek yeni Denetim Planı Formu'nu gönderir ve Süreç tekrarlanır.

Denetim entegre yapılacak ise bu farklılık göz önüne alınarak denetim ekibine ve komiteye eğer gerekli ise ilgili koddaki denetçi yada teknik uzman atanır.

Denetim planının onayı ile birlikte tespit edilen tarihte Aşama1 denetimi yapılır.

Denetime firma yetkilileri ve denetim ekibinin katıldığı açılış toplantısı ile başlanır. Açılış ve kapanış **"FM.86 Açılış/Kapanış Toplantısı Formu"** ile de kayıt altına alınır. Açılış toplantısında denetimin amacı, kapsamı, kullanılacak metod ve prosedürler ile denetim planı ve denetim soru listesinde yer alan açılış toplantı konuları görüşülür. Bu aşamada **"FM.87 Belge Kapsam Formu"** ile kapsam sorgulanır ve kayıt altına alınır. Masa başı denetimlerde Belge kapsam formu bir yazı eşliğinde gönderilir ve onaylı bir şekilde geri alınır.

Aşama 1 denetiminde aşağıdaki konular gözden geçirilir.

- Müşterinin yönetim sistemi dokümantasyonunun denetlenmesi,
- Müşteri mahallinin ve sahaya özgü koşulların değerlendirilmesi ve firma personelinin Aşama 2 denetimine hazır olup olmadığı firma çalışanlarıyla değerlendirilir.
- Müşterinin durumu ve standart şartlarını anlayıp anlamadığı, yönetim sistemi operasyonları hedefleri, süreçleri, anahtar performans ve önemli tarafların belirlenip belirlenmediği denetlenir.
- Yönetim sisteminin kapsamı, süreçleri, müşterinin yerleşimi, yasal koşulları ve bunlara uygunluğu (kalite, çevre, gıda ve bilgi güvenliği müşterinin operasyonlarıyla ilgili yasal konular, ilgili riskler vb. hakkında önemli bilgiler toplanır.
- Aşama 2 için gereken kaynakların tahsisi gözden geçirilir ve Aşama 2 deki detaylarla ilgili müşteri ile mutabakat sağlanır.
- Müşterinin yönetim sistemi ve saha operasyonlarıyla ilgili önemli konular anlaşılacak Aşama 2 denetiminin planlanması için yön tayin edilir.
- İç denetimlerin ve yönetimin gözden geçirmelerin planlanıp gerçekleştirilip gerçekleştirmediği değerlendirilir ve yönetim sisteminin kurulum seviyesi Aşama 2 denetimine hazır olup olmadığı değerlendirilir.
- GGYS için yukarıdaki hususlara ek olarak ISO/TS 22003 9.2.3.1.2 maddesindeki hususlar dikkate alınır.

Denetimin gerçekleştirilmesi; kuruluş 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 bölümlerde çalışmaların ve şartların standart rehberliğinde gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

Denetim sırasında, denetim hedefleri, kapsamı ve kriterleri ile ilgili bilgiler denetim kanıtı olması için uygun örnekleme ve doğrulanması için toplanır. Bu hususla ilgili olarak,

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	10/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- **FM.90 9001.2015 Denetim Raporu (BR)**
- **FM.91 14001.2015 Denetim Raporu (BR)**
- **FM.92 22000.2005 Denetim Raporu (BR)**
- **FM.177 27001 Denetim Raporu (BR)**

Kullanılır ve kanıtlar bu formlara kayıt edilir.

Ayrıca A1 Belgelendirme Aşama 1 Raporunu, Denetim sonrasında firmaya yukarıda belirtilen form raporun firma bilgileri, denetim bilgileri ve denetim özeti bölümü gönderilmektedir.

Denetimin tamamlanmasına müteakip denetim ekibi kendi arasında yaptığı toplantıda denetim bulgularını gözden geçirerek firma yönetim sisteminin standart şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan sapmaları var ise sınıflandırarak, "**FM.89 Uygunluk Raporu(ları)**" ile kayıt altına alır.

Bulunan uygunluklar Raporda minör(küçük) ve majör(büyük) olarak sınıflandırılır.

Denetçi toplantısının ardından, firma yönetim temsilcisi, üst yönetimi ve ilgili bölüm sorumlularının katılımıyla kapanış toplantısı düzenlenir. Kapanış toplantısında denetimin olumlu ve olumsuz sonuçları, varsa uygunluklar ve takip denetimi ile ilgili açıklama ve kapanış toplantı için soru formunda belirtilen konular görüşülür.

"**FM.86 Açılış/Kapanış Toplantısı Formu**" ndaki kapanış toplantısına katılanlar tarafından imzalanarak denetim tamamlanır. Tespit edilen uygunluklar var ise firma temsilcisinden onay alınarak birer nüshası firmada bırakılır.

Aşama 1 Raporu en geç bir hafta içinde Belgelendirme Müdürü tarafından (Denetim Ekibinde Belgelendirme Müdürü yer alıyorsa Yönetim Temsilcisi tarafından) incelenerek, bir ön yazı ile firmaya gönderilir. Aşama 1, masa başı gerçekleştirilmiş ise rapora ek olarak var ise uygunluk raporları da gönderilir.

Denetimde tespit edilen uygunluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri firma 15 gün içinde uygunluk raporu ile A1 Belgelendirme'ye bildirmekle yükümlüdür. Gönderilen düzeltici faaliyetlerin yeterliliği başdenetçi tarafından değerlendirilir. Onaylanmaması durumunda yeni faaliyetlerin uygunluk raporu ile A1 Belgelendirme'ye denetim tarih itibarıyla 1 ay içinde bildirmekle yükümlüdür.

Uygunlukların giderilmesi için en fazla 1 ay süre verilir. Bu süre zarfında kapatılmayan uygunluklar nedeniyle firmanın başvurusu geçersiz sayılır bu durum firmaya yazılı olarak bildirilir.

Not: Tespit edilen uygunluk kaynak ihtiyacı gerektiriyor ise baş denetçi inisiyatifi ile uygunluk kapama süresi 2 aya kadar uzatılabilir.

Majör uygunluklarda firmadan kapama kanıtı talep edilirken minör uygunluklar için ise faaliyet planının gönderilmesi ve denetim ekibi tarafından aşama 2 denetiminde uygunluklar ile ilgili alınan aksiyonların doğrulaması gerçekleştirilir.

4.3.3. Aşama 2

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	11/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Aşama 2 denetiminin amacı müşterinin yönetim sisteminin etkinliği dahil uygulamayı değerlendirmektir. Aşama 2 denetimi müşterinin tüm sahalarında yapılır.

Aşama 1 denetiminde tespit edilen uygunsuzluklar ile bu uygunsuzlukların giderilmesi için düzeltici ve önleyici faaliyetlerin tamamlanma zamanı Aşama 2 denetim tarihi için referans olarak alınabilir bu husus, baş denetçi ile müşteri arasında karşılıklı mutabakat ile belirlenir.

Baş Denetçi Aşama 2 denetim tarihi hakkındaki bilgiyi Sistem Belgelendirme Müdürü'ne aktararak denetim ekibinin seçilme ve atama sürecini başlatır.

Planlama Sorumlusu tarafından "**PR.09 Denetçi - Teknik Uzmanlar ve İdari Personelin seçilmesi Atanması Değerlendirilmesi Prosedürü**" ve "**TL.20 Denetim Süresi Belirleme Talimatı**"na göre denetim ekibini oluşturur.

Denetim ekibi görevlendirmeleri ve firmaya bildirim süreci aşama 1 denetiminde olduğu gibidir.

Denetim Planının onaylanmasının ardından belirlenen tarihte firmada Aşama 2 denetimi gerçekleştirilir.

Denetime firma yetkilileri ve denetim ekibinin katıldığı açılış toplantısı ile başlanır. Açılış ve kapanış "**FM.86 Açılış/Kapanış Toplantısı Formu**" ile de kayıt altına alınır. Açılış toplantısında denetimin amacı, kapsamı, kullanılacak metod ve prosedürler ile denetim planı ve denetim soru listesinde yer alan açılış toplantı konuları görüşülür.

Aşama 2 denetimi esnasında aşağıdaki konular gözden geçirilir.

- Uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki bilgi, kanıt,
- Kilit performans hedefleri ve amaçlarına yönelik (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlarındaki beklentilerle tutarlı) performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi,
- Yasal uygunluk yönünden müşterilerin yönetim sistemi ve performansı,
- Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- İç denetim ve yönetimin gözden geçirilmesi
- Müşteri politikaları için yönetimin sorumluluğu,
- Hüküm ifade eden şartlar, politika, performans hedefleri ve amaçları arasındaki bağlantılar (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlarındaki beklentilerle tutarlı) uygulanabilir her türlü yasal şartlar, sorumluluklar, personelin yeterliliği, operasyonlar, prosedürler, performans verileri ve iç denetim bulguları ile sonuçlarından her hangi birisi.

BGYS İçin Ek Olarak;

- Müşteri kuruluşun kendi politikaları, hedefleri ve prosedürlerine bağlı kaldığının teyit edilmesi.
- Bunu yapmak için, denetim, müşteri ile ilgili olarak aşağıdakilere odaklanmalıdır:

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	12/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- Üst yönetim liderliği, bilgi güvenliği amaçları ve bilgi güvenliği politikası taahhüdü;
- ISO/IEC 27001'de listelenen dökümantasyonun sağlanması;
- Bilgi güvenliği ile ilgili risklerin değerlendirilmesi ve değerlendirmelerin tekrarlanması halinde tutarlı, geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi;
- Bilgi güvenliği risk değerlendirmesi ve risk işleme süreçlerine dayalı kontrol hedeflerin ve kontrollerin belirlenmesi;
- Bilgi güvenliği performansı ve BGYS' nin etkinliği, bilgi güvenlik hedeflerine karşı değerlendirilmesi;
- Belirlenen kontroller, Uygulanabilirlik Beyanı ve bilgi güvenliği risk değerlendirmesi ve risk işleme sürecinin sonuçları ile bilgi güvenliği politikası ve hedefleri arasındaki yazışmalar;
- Dış ve iç bağlamı ve ilgili riskleri göz önüne alarak, denetimlerin uygulanması, organizasyonun bilgi güvenliği süreçleri ve kontrollerinin izlenmesi, ölçümü ve analizi, kontrollerin uygulanıp etkinleşmediğini ve bunların belirtilen bilgi güvenlik hedeflerini karşıladığını belirlenmesi;
- Programlar, prosesler, prosedürler, kayıtlar, iç denetimler ve üst yönetim kararları ve bilgi güvenliği politika ve hedeflerinin izlenebilir olmasını sağlamak için BGYS etkinliğinin gözden geçirilmesi.

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

Aşama 2 denetiminde belgelendirilecek sisteme göre aşağıdaki formlar kullanılır ve bulgular bu formlara kayıt edilir.

- **FM.90 9001.2015 Denetim Raporu (BR)**
- **FM.91 14001.2015 Denetim Raporu (BR)**
- **FM.92 22000.2005 Denetim Raporu (BR)**
- **FM.177 27001 Denetim Raporu (BR)**

Ayrıca A1 Belgelendirme Aşama 2 Raporunu, Denetim sonrasında firmaya yukarıda belirtilen form raporun firma bilgileri, denetim bilgileri ve denetim özeti bölümü gönderilmektedir.

Denetimin tamamlanmasına müteakip denetim ekibi kendi arasında yaptığı toplantıda denetim bulgularını gözden geçirerek firma yönetim sisteminin standart şartlarından ve kuruluş dökümantasyonundan sapmaları var ise sınıflandırarak, "**FM.89 Uygunluk Raporu(ları)**" ile kayıt altına alır.

Bulunan uygunluklar minör (küçük) ve majör (büyük) olarak sınıflandırılır.

Denetçi toplantısının ardından, firma yönetim temsilcisi, üst yönetimi ve ilgili bölüm sorumlularının katılımıyla kapanış toplantısı düzenlenir. Kapanış toplantısında denetimin olumlu ve olumsuz sonuçları, varsa uygunluklar ve takip denetimi ile ilgili açıklama ve kapanış toplantı için soru formunda belirtilen konular görüşülür. Tespit edilen uygunluklar için firmadan kabul onayı alınarak uygunluk raporlarının birer nüshası firmada bırakılır.

"**FM.86 Açılış/Kapanış Toplantısı Formu**"ndaki kapanış toplantısına katılanlar tarafından imzalanır.

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	13/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Aşama 2 Raporu en geç bir hafta içinde Belgelendirme Müdürü tarafından (Denetim Ekibinde Belgelendirme Müdürü yer alıyorsa Yönetim Temsilcisi tarafından) incelenerek bir ön yazı ile firmaya gönderilir.

Denetimde tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri firma 15 gün içinde uygunsuzluk raporu ile A1 Belgelendirme' ye bildirmekle yükümlüdür. Gönderilen düzeltici faaliyetlerin yeterliliği başdenetçi tarafından değerlendirilir. Onaylanmaması durumunda yeni faaliyetlerin uygunsuzluk raporu ile A1 Belgelendirme'ye denetim tarih itibariyle 1 ay içinde bildirmekle yükümlüdür.

Uygunsuzlukların giderilmesi için en fazla 1 ay süre verilir. Tespit edilen uygunsuzluk kaynak ihtiyacı gerektiriyor ise baş denetçi insiyatifi ile uygunsuzluk kapama süresi 2 aya kadar uzatılabilir.

Tespit edilen uygunsuzlukların takip denetimi gerektirip gerektirmediğine Baş Denetçi tarafından uygunsuzluk içeriğine göre karar verilir. Majör ve minör uygunsuzlukların her ikisi de takip denetimi gerektirebilir. Uygunsuzluklarla ilgili denetim ekibi tarafından takip denetimi gerekli görülmemişse; minör uygunsuzluk için tespit edilen uygunsuzluğun giderilmesi için gerçekleştirilecek aksiyon, majör uygunsuzluklar için ise tespit edilen uygunsuzluğun kapatıldığına dair kapama kanıtları firma tarafından belirtilen sürede baş denetçiye gönderilir. Kapama kanıtı alınmayan minör uygunsuzluklar sistemin devamlılığını etkilemeyen uygunsuzluklardır ve gözetim denetiminde firma aksiyon planlarının uygulamaları yerinde incelenerek doğrulanır. Firmalara verilen uygunsuzluk kapama süreleri içinde kapatılmayan major uygunsuzluklar nedeni ile aşama 2 denetimi tekrar edilir.

Uygunsuzlukların giderilip giderilmediğinin takibi baş denetçinin sorumluluğundadır.

Belgelendirme;

"TL.22 Belgelendirme Komitesi Belirleme ve Çalışma Talimatı" na göre çalışmalarını yürüten, belgelendirme komitesi, teslim edilen müşteri dosyasını en geç 10 gün içerisinde değerlendirir.

Belgelendirme Komitesi kararı **"FM.95 Belgelendirme Karar Tutanağı"** ile kayıt altına alır ve Sistem Belgelendirme Müdürüne iletir.

Sistem Belgelendirme Müdürü belgelendirme komitesinin kararını firmaya iletmekten sorumludur. Sistem Belgelendirme Müdürü karar olumlu ise dosyayı planlama sorumlusuna sertifika basılması için iletir.

Düzenlenen sertifika aşağıdakileri içerir;

- A1 Belgelendirme'nin ünvanı ve adresi
- Kuruluşun adı (marka tescilli olan firmalar için talep edilmesi durumunda firmanın logosu kuruluş adının yanına eklenebilir.)
- Belgelendirme Kapsamı
- Belgelendirme kapsamında yer alan kuruluş adres ve şubeleri
- Sertifika İlk Yayın Tarihi, Sertifika Tarihi ve Geçerlilik Süresi
- Sertifika Numarası
- Belgelendirilen sistem standardı

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	14/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- ISO 27001 sertifikaları için SAO revizyon no

Sertifika yayın tarihi belgelendirme komitesinin karar tarihidir. Sertifika bu tarihte basılır ve geçerlilik süresi bu tarihe göre belirlenir. Bu aşamada firma **"FM.97 Belgelendirilmiş Firmalar Listesi"**ne işlenir.

Sertifika basıldıktan sonra denetim dosyası, **"FM.94 Dosya İçerik Formu"**ndaki ilgili bölümleri içerecek şekilde tamamlanarak Sistem Belgelendirme Müdürü onayına sunulur. Aynı zamanda **"FM.95 Belgelendirme Karar Tutanağı"** alt kısmında bulunan sertifika bilgileri Belgelendirme Müdürü tarafından kontrol edilerek onaylanır.

Sistem belgelerinin geçerlilik süresi 3 yıldır. Belge değişiklik denetimleri bu süreyi etkilemez. Belgeyi alan firma belgeyi sadece üzerinde ve ekinde adresi yazan üretim ve hizmet yerleri için kullanabilir. Belge üzerinde yazan kapsam için verilmiş olup başka faaliyet alanlarını ve ürün gruplarını yansıtmaz ve bu amaçla kullanılamaz.

Belge üzerinde adı geçen firmaya verilmiş olup hiçbir şekilde başka kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Belgenin kullanımı sertifika ve marka kullanım prosedürüne uygun olarak yapılır. İlk belgelendirme denetiminde denetim ekibi tarafından marka ve logo kullanımı hakkında kısa bilgi verilerek gözetim ve yeniden belgelendirme denetimlerinde logo kullanım durumunun talimata uygun olarak gerçekleştirilme durumu kontrol edilir. Sertifikanın firmaya gönderilmesi ile birlikte sertifika ve marka kullanım kurallarının tanımlandığı A1 Belgelendirme dokümanı da firmaya iletilir.

A1 Belgelendirme, belgelendirilmiş bir kuruluşun, almış olduğu belge kapsamında değişiklik taleplerinde başvuruyu A1 Belgelendirme web sitesi üzerinden **"FM.96 Belgelendirme Değişiklik Formu"** ile ve/veya telefon, faks, e-mail yolu ile alır.

Düzenlenen belge, firmanın mali yükümlülüklerini gidermesini müteakip firmaya teslim edilir.

Belgelendirme süreci sonucunda müşteriye **"FM.103 Müşteri Hizmet değerlendirme Formu"** gönderilerek geri bildirimler alınır.

Belgelendirme Müdürü tarafından 4 ayda bir, uygun sayıda belgelendirilmiş firma seçilerek **FM.175 Operasyonel Kontrol Planında** tanımlanan "Kritik Parametreler" bölümünde bulunan açıklamalara (planlama, aşama 1, aşama 2, gözetim veya yeniden belgelendirme ve karar) uygun olarak dosya kontrolleri gerçekleştirilir. Seçilecek firma dosya sayısı; belgelendirilen müşteri sayısına uygun olarak seçilir. Gerçekleştirilen kontroller **FM.175-Ek-1 Denetim Süreci Takip Listesi** ile kayıt altına alınır.

Denetimler sırasında teknik kod gerektiren standart maddeleri ayrımı **FM.80 Denetim Programında** yapılmıştır. İlgili kod denetçisi belirtilmiş olan standart maddelerini incelemek zorundadır.

4.4. Takip Denetimleri

Firma belgesinin askıya alınması maddesinde belirtilen sebepler, aşama 2, gözetim, yenileme, transfer, değişiklik ve olağandışı denetimler esnasında ortaya çıkan majör uygunsuzlukların ve yerinde inceleme yapılması gereken minör uygunsuzlukların giderilmiş, bunlara ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	15/25

Aşama 2 denetimi sonrasında takip denetimi gerçekleştiriliyorsa denetim, tam denetim olarak gerçekleştirilebilir. Takip denetimleri, aksini gerektiren bir durum olmaması halinde (hastalık, ölüm, tarafsızlığı etkileyebilecek şartlar vb.) asıl denetimi gerektiren denetim ekibi tarafından gerçekleştirilir.

Takip denetim faaliyeti uygunsuzluk raporunda belirlenen düzeltmelerin yapılmasının ardından firma ile ortak planlanan bir tarihte yapılır. Aşama 2 denetiminden sonra takip denetimi için firmaya verilen sürede firma hazırlıklarını tamamlayamaz ve/veya takip denetimi sırasında uygunsuzlukları giderdiğini kanıtlayamaz ise firmanın başvurusu iptal edilir. Major uygunsuzluk minöre dönüştürülmüş ise, takip denetim raporuna işlenir ve yeniden düzenlenen Uygunsuzluk Raporunda belirtilen uygunsuzluğun kapatma süreleri içinde firma tarafından aksiyonlarının alınması istenir.

4.5. Gözetim denetimi

A1 Belgelendirme'nin, belgelendirdiği firmanın belgelendirme şartları ile uygunluğunu sürdürdüğünü doğrulamak için gerçekleştirdiği periyodik denetimlerdir.

Diğer gözetim faaliyetleri aşağıdakileride içerebilir.

- Belgelendirme kuruluşunun müşteriye belgelendirme ile ilgili hususlar hakkında soru sormasını,
- Müşterinin işlemleri hakkındaki beyanlarının gözden geçirilmesini (promosyon malzemeleri, web sitesi gibi),
- Müşteriden dokümanların ve kayıtların (kâğıt ve elektronik ortamda) sağlamanın istenmesi,
- Belgelendirilmiş müşterinin performansının diğer yollarla izlenmesini.

Gözetim denetimleri en azından;

- İç denetimin ve yönetimin gözden geçirmesini,
- Bir önceki denetim esnasında tanımlanan uygunsuzluklar hakkında yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
- Şikayetlerin ele alınmasını,
- Belgelendirilmiş müşterinin hedeflerini gerçekleştirmesiyle ilgili yönetim sisteminin etkinliğini,
- Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişimini,
- Operasyonel kontrolün sürdürüldüğünü,
- Değişikliğin gözden geçirilmesini
- Sembol kullanımına ve/veya belgelendirmeye yapılan diğer her türlü atfı içermelidir.

Gözetim denetimleri en azından yılda bir kez yapılmalıdır. İlk belgelendirmeyi takip eden ilk gözetim denetimi, karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde tamamlanır.

Gözetim denetimlerinin ertelenme şartları

1. Gözetim denetimi, karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde yapılamaması durumunda sürenin dolma tarihinden sonra askıya alınır.

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	16/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- 2.Gözetim denetimi için müşterilerden gelen erteleme talepleri gerekçesi yazılı olarak belirtilmiş olmak kaydıyla, Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından en fazla iki ay ertelenebilir. (örnek: geçici olarak işin durması, yangın, sel, deprem, lokavt vs)

Gözetim denetimleri ile ilgili planlama sorumlusu müşteri ile sözleşmede belirtilen gözetim periyodunu referans alarak en az 2 ay önce gözetim denetimiyle ilgili irtibata geçer.

Gözetim denetiminin planlanması yapılırken aşama 2 denetim raporunda belirtilen denetim geçmişi referans alınır. Denetimin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve uygunsuzlukların kapatılması ve takibi belgelendirme Aşama 2 denetiminde olduğu gibi gerçekleştirilir.

Gözetim denetiminde belgelendirilecek sisteme göre aşağıdaki formlar kullanılır ve bulgular bu formlara kayıt edilir.

- **FM.83 9001.2015 Denetim Raporu (GR, YBR)**
- **FM.84 14001.2015 Denetim Raporu (GR,YBR)**
- **FM.85 22000.2005 Denetim Raporu (GR, YBR)**
- **FM.176 27001 Denetim Raporu (GR, YBR)**

Ayrıca A1 Belgelendirme Gözetim Raporunu, Denetim sonrasında firmaya yukarıda belirtilen form raporun firma bilgileri, denetim bilgileri ve denetim özeti bölümü gönderilmektedir.

Bir önceki denetimde tespit edilmiş ve yerinde doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulaması, marka ve sertifika kullanımının kontrolü, gözetim denetimi sırasında gerçekleştirilir. Yerinde doğrulama sonucu uygunsuzluk bulunursa denetim ekibi tarafından uygunsuzluk raporunda majör uygunsuzluk olarak değerlendirilir.

Belgenin sürdürülmesi ile ilgili son karar belgelendirme denetiminde olduğu gibi belgelendirme komitesine aittir.

4.6. Belge Yenileme Denetimleri

Belge yenileme denetimi, yönetim sistem belgesinin geçerlilik süresi (3 yıl) sona erdiğinde firmaları yeniden belgelendirmek için yapılan denetimlerdir. Belge geçerlilik süresi bitimine en az 2 ay kala firmalarla planlama sorumlusu tarafından irtibata geçilir ve firmadan cevap istenir. Firma cevap vermez ya da belge devamını talep etmez ise, belge geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder.

Kuruluş belge geçerlilik süresi bitiminden sonra tekrar belgelendirilmek isterse başvuru yeniden belgelendirme olarak değil, belgelendirme olarak ele alınır.

Firma belge yenileme talebinde bulunursa belge yenileme denetimi gerçekleştirilir. Firmayla yeniden belgelendirme öncesi başvuru kabul ve sözleşme prosedürü ve fiyatlandırma talimatına uygun olarak yeniden sözleşme yapılır. Belgelendirme başvuru formu firma bilgilerinde değişiklik varsa firma tarafından yeniden doldurulur, firmanın eski dosya numarası geçerlidir.

Yeniden belgelendirme denetiminin de, müşterinin;

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	17/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- Yönetim sistemine ek bir başvurusu olduğunda
- Müşteri de veya yönetim sisteminin çalıştığı kapsamda
- Mevzuattaki önemli değişikliklerin olması durumunda,

Ayrı bir Aşama 1 denetiminin yapılması gerekebilir.

Aşama 1 denetimi sistem belgelendirme müdürü tarafından gerekli görülürse belgelendirme denetiminde gerçekleştirilen süreç uygulanır. Aşama 1 denetimi gerekli görülüyorsa belgelendirme denetiminde Aşama 2 den itibaren uygulanan süreç takip edilir. Yeniden belgelendirme denetiminin planlanması, denetçilerin atanması, denetimin gerçekleştirilmesi, denetimin raporlanması, uygunsuzlukların kapatılması ve belgelendirme kararının verilmesi belgelendirme denetiminde olduğu gibidir.

Yeniden belgelendirme tetkik faaliyetlerinde, yönetim sisteminde, müşteride veya yönetim sisteminin çalıştığı kapsamda (mevzuattaki değişiklikler gibi) önemli bir değişiklik olduğunda, ayrı bir Aşama 1 tetkiki gerekebilir.

Belge yenileme denetiminde belgelendirilecek sisteme göre aşağıdaki formlar kullanılır ve bulgular bu formlara kayıt edilir.

- **FM.83 9001.2015 Denetim Raporu (GR, YBR)**
- **FM.84 14001.2015 Denetim Raporu (GR, YBR)**
- **FM.85 22000.2005 Denetim Raporu (GR, YBR)**
- **FM.176 27001 Denetim Raporu (GR, YBR)**

Ayrıca A1 Belgelendirme Belge Yenileme Raporunu, Denetim sonrasında firmaya yukarıda belirtilen form raporun firma bilgileri, denetim bilgileri ve denetim özeti bölümü gönderilmektedir.

BGYS Yeniden belgelendirme denetimlerinde tespit edilen uygunsuzluklar için kapama süresi; firmanın risk kategorisine ve uygunsuzluk içeriğine göre baş denetçi tarafından maksimum 2 ay olacak şekilde belirlenir.

Yeniden belgelendirme sırasında daha önceki denetimde tespit edilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler incelenir. Denetim kapsamı, yeni dokümanlar, marka ve belge kullanımı kontrol edilir ve gözetim denetiminde olduğu gibi işlem yapılır. Denetim sonucunda değerlendirme belgelendirme denetiminde olduğu gibi yapılır. Yeniden belgelendirme denetiminde uygunsuzluk tespit edilirse (major, minör ayrımı yapılmaksızın) uygunsuzlukların kapatılması için verilen süre 1 aydır.

4.7. Özel denetimler

4.7.1. Firma Unvanının Değişmesi,

Firma Faaliyet Kapsamının değişmesi, Firma Adresi ve Şubelerinin Değişmesi gibi değişikliklerin kontrolü amacıyla gerçekleştirilen denetimlerdir. Değişiklik denetimlerinden önce eğer firmanın resmi statüsü değişmişse (adres, unvan vs.) hizmet sözleşmesi yenilenir.

Değişiklik talepleri firmalardan belgelendirme değişiklik formu ile yazı ile alınır, sistem belgelendirme müdürü tarafından doküman incelemesi ya da saha denetimi yapıp yapılmayacağı kararı verilir ve form üzerine not edilir.

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	18/25

Kapsam değişikliği ve adres değişiklik denetimlerinde doküman incelemesinin yanında, kapsama ve üretim yerine bağlı olarak gereken sürede saha denetimi gerçekleştirilir ve denetim raporu ile kayıt altına alınır.

Belgelendirme komitesi tarafından dokümanlar ve denetim raporu uygun görüldüğü takdirde değişiklik yapılarak belgelendirme değişiklik formuna not edilir. Yeni belge düzenlenerek firmaya teslim edilir. Belgelendirme değişikliği uygun görülmemişse firmaya yazı ile bildirilir. Belge değişikliklerinde firmanın mevcut belge geçerlilik süresi değişmez.

4.7.2. Kısa İhbar Denetimleri (Şikâyetler)

Firmaya yönelik objektif deliller içeren şikâyetler söz konusu olduğunda, Yönetim Sistemi denetimleri için Sistem Belgelendirme Müdürü, programda olmadığı halde firmayla iletişime geçerek olağandışı bir denetim gerçekleştirme kararı alabilir. Bu tür denetimlerde firmanın mevcut durumu değiştirmesine imkân vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) firmaya haber verilir ve denetim gerçekleştirilir.

Denetimi gerçekleştirecek denetim ekibi atanırken sistem belgelendirme müdürü bir önceki denetim ekibinden farklı ve şikâyet konusunu yorumlayabilecek yeterlilikte bir denetim ekibini görevlendirir.

Firmanın denetimi kabul etmemesi halinde belgesi belgelendirme komitesi kararı ile askıya alınır ve durum firmaya yazı ile bildirilir. A1 Belgelendirme'ye, bu kararı alabileceğini firmaya hizmet öncesi bildirilen genel şartlar metninde belirtilmiştir.

Ayrıca yukarıda belirtilen durum dışında alınan olumsuz duyular söz konusu ise A1 Belgelendirme veya TÜRKAK A1 Belgelendirme'nin belgelendirdiği kuruluşlara gerek görmesi halinde plansız ziyaretler gerçekleştirilebilir.

4.7.3. Transfer denetimi

Transfer Denetimleri bir başka denetim firması tarafından verilmiş olan yönetim sistem belgesinin A1 Belgelendirme tarafına geçişinin sağlanması için ilgili sertifikanın geçerliliğinin teyidi için yapılan denetimlerdir.

Belge geçişinin transfer denetimi statüsünde değerlendirilmesi aşağıdaki koşullara bağlıdır.

- Transfer denetimleri IAF üyesi bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş belgelendirme firmalarının vermiş olduğu belgeler için geçerlidir.
- Transfer denetimi yapılabilmesi için belgenin halen aktif olması gerekir. Askıda bulunan belgeler için transfer denetimleri gerçekleştirilemez.
- Transfer denetimlerinin gerçekleştirilmeden önce firmaya daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bildirilen uygunsuzlukların kapatılmış olması gerekir.
- Transfer başvurusu yapan kuruluşun son denetim tarihi A1 Belgelendirme transfer denetim tarihinden en fazla 12 ay önce gerçekleştirilmiş olmalıdır.
- Transfer denetimi başvuruları belgelendirme denetimine benzer şekilde yapılır. Belgelendirme denetimi öncesi istenilen dokümanlara (kalite el kitabı, prosedür vb.) ek olarak daha önceki belgelendirme kuruluşunun hazırladığı denetim raporu da istenir ve tüm dokümanlar incelenir.
- Belgelendirme öncesi yapılan incelemede aşağıda belirtilen konular incelenir.

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	19/25

- Firmanın transfer sebebi
- Gerçekleştirilmiş son denetim süre ve tarihleri
- Firma kapsamının A1 Belgelendirme kapsamına uygunluğu
- Belgenin doğruluğu, geçerliliği, belge üzerindeki adreslerin ve istenilen adreslerin belgelendirme kapsamında olup olmadığı ve geçerliliği, halen kapatılmamış uygunsuzlukların durumu ve mümkünse kapatılan uygunsuzlukların daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından doğrulanması
- Önceki denetim raporları ve gözlemler
- Alınan şikayet ve gerçekleştirilen faaliyetler.

Yukarıda belirtilen konuların incelenmesinin ardından uygulanacak denetim şekilleri aşağıdaki gibi belirlenir.

- Eğer belge A1 Belgelendirme tarafından geçerli kabul ediliyorsa transfer denetimi için denetçi gün sayıları, Denetim Sürelerinin Belirlenmesi Talimatındaki gözetim süreleri dikkate alınarak belirlenir. Transfer denetimi, bu prosedürde anlatılan gözetim denetimleri gibi gerçekleştirilir.
- Bu şekilde gerçekleştirilen denetimlerde, belge periyodu önceki belgelendirme kuruluşunun yayın tarihinden son kullanma tarihine kadardır. Gözetim süresi müşterinin yeniden denetlenme ve yeniden belgelendirilme için uygulanan süre dikkate alınarak belirlenir.

Eğer belge A1 Belgelendirme tarafından geçerli kabul edilmiyorsa ya da belge geçerlilik süresi bitimine 6 aydan daha kısa bir süre varsa transfer denetimi için denetçi gün sayıları, Denetim Sürelerinin Belirlenmesi Talimatındaki yeniden belgelendirme süreleri dikkate alınarak belirlenir. Denetim yeniden belgelendirme kurallarına uygun olarak gerçekleştirilir. Transfer öncesi gözden geçirme prosesinden sonra, mevcut veya önceden alınmış olan belgeye ilişkin güven duymama devam ettiği takdirde, A1 Belgelendirme kuşğunun seviyesine bağlı olarak: Başvuru sahibine yeni müşteri muamelesi yapılabilir. Bu şekilde gerçekleştirilen denetimlerden sonra, yeni belgenin geçerlilik tarihi A1 Belgelendirme denetiminden itibaren 3 yıldır. Denetim süresi belgelendirme denetim süresi dikkate alınarak belirlenir.

4.7.4. Kapsam Genişletme veya Kapsam Daraltma

FM.96 Belgelendirme Değişiklik Formu ile gelen kapsam genişletme ve daraltma talepleri Belgelendirme müdürü tarafından incelenerek Planlama sorumlusu tarafından planlama yapılır.

4.7.5. Adres Değişikliği

Kuruluşun adresinde değişiklik olması durumunda, **FM.78 Genel Şartlar Metni** ve sözleşme gereğince A1 Belgelendirme' ye bilgi vermek ve adres değişiklik talebinde bulunmak zorundadır. Bu talep **FM.96 Belgelendirme Değişiklik Formu** ve adres değişikliğini destekleyen ticari evraklar ile yapılır. Adres değişikliğine ilişkin gözden geçirme Belgelendirme Müdürü tarafından gerçekleştirilir ve firma proseslerini ve fiziki şartlarını doğrudan etkileyen adres değişiklikleri için denetim planlanması talep eder. Firmanın belgelendirmeye konu faaliyetlerinin adres değişikliğinden etkilenmeyeceği durumlarda denetim yapılmadan istenen değişiklikle ilgili bilgiler Belgelendirme Müdürünün değerlendirme neticesinde yeni belge düzenleme/düzenlememe kararı alınır.

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	20/25

4.8. Belgenin Askıya Alınması ve Kapsamının Daraltılması

Belge aşağıdaki koşulların oluşması durumunda belgelendirme komitesi karar tarihinden itibaren 6 ayı aşmamak kaydı ile firma belge kapsamının tamamı veya bir bölümü belgelendirme komitesinin kararı ile askıya alınabilir. Gözetim denetimini kabul etmeme ve mali yükümlülükleri yerine getirmeme durumlarında askı kararı sistem belgelendirme müdürü tarafından alınır.

- Firma talebi ile
- Denetimler esnasında tespit edilen belirlenmiş süre içerisinde giderilmemiş uygunsuzluklar bulunması,
- Denetim kapsamında yer alan ürünü/hizmeti etkileyen standart ya da yasal mevzuat şartlarının yerine getirilmediğinin tespiti,
- Denetlenen Kuruluşun belgelendirilmiş yönetim sisteminin, yönetim sistemi etkili olma şartları dâhil olmak üzere, Belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması,
- A1 Belgelendirme belge ve markasının yanlış kullanımı,
- Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
- Mali yükümlülüklerin yerine getirmemesi,
- Firma organizasyonunda gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin A1 Belgelendirme'ye bildirilmemesi,
- Sistemin dokümente edildiği ve denetlendiği şekilde uygulanmaması,
- A1 Belgelendirme tarafından yönetim sisteminde, ya da sisteme olumsuz etkileri olacağı kanaatini oluşturan durumların tespit edilmesi,
- Firmanın gözetim ve yeniden belgelendirme denetimlerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi.

Kuruluşun yazılı olarak belgesinin askıya alınmasını talep etmesi ya da gözetim denetimlerinin gereken sıklıkta gerçekleşmesine izin vermemesi durumunda sistem belgelendirme müdürünün onayı ile firmanın belgesi altı ay geçmeyecek şekilde askıya alınır. Kuruluş belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde A1 Belgelendirme müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısım dışarıda kalacak şekilde daraltır.

Belgenin askıya alındığı ve askıya alma işleminin kaldırıldığı firmaya yazılı olarak Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından bildirilir.

Kuruluşun askıya alınmış yönetim sistemi belgesi geçersiz durumdadır.

Belgelendirilen kuruluşun verilen süre içerisinde sorunları çözememesi durumunda firmanın belgesi belgelendirme komitesi tarafından iptal edilir ya da kapsamı daraltılır.

Kuruluş yazılı olarak belgesinin iptalini talep etmesi halinde sistem belgelendirme müdürünün onayı ile firmanın belgesi iptal edilir. Belgenin askıya alınması ya da iptal edilmesi durumunda, firmanın adı belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarılıp belgesi askıya alınan ya da iptal edilen firmalar listesine aktarılır. Firma belgenin askıya alındığı tarihten itibaren belge ve marka kullanımını durdurmakla yükümlüdür. Belge askıda kaldığı süre içerisinde kullanılamaz.

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	21/25

4.9. Belgenin Askıdan İndirilmesi:

Belgesi askıya alınan firmalar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak A1 Belgelendirme'ye bildirir. Askıya alma gerekçesinin giderildiğinin teyidi amacı ile A1 Belgelendirme tarafından firmada gerekli görüldüğünde denetim gerçekleştirilir.

Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirilen denetimin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir. Ancak bu süre gözetim denetim süresinden az, yeniden belgelendirme süresinden fazla olamaz. Denetim sonunda uygunluğu doğrulanan firmanın belgesi Belgelendirme Komitesinin kararıyla askıdan indirilir. Bu durumda firmanın adı belgelendirilmiş firmalar listesinde tekrar yayınlanır.

Askıya alma süresi içerisinde askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda belge iptali yoluna gidilir.

4.10. Belgenin İptal Edilmesi ve Sonuçları:

Belge aşağıdaki koşulların oluşması durumunda sistem belgelendirme müdürü veya belgelendirme komitesi kararı ile iptal edilir. Askıya alma gerekçelerinin belirlenen sürede giderilememesi, firmanın iflası yada faaliyetlerine son vermesi veya firmanın sözleşmeyi fesih etmesi gibi sistem etkinliğinin değerlendirilmesine gerek olmayan durumlarda sistem belgelendirme müdürü iptal kararını alabilir. Bunun dışındaki durumlarda belgelendirme komitesi kararı ile belge iptal edilir.

- Firmanın askıya alma gerekçelerini kabul etmemesi ya da belirlenen sürede gidermemesi,
- Firmanın iflası veya faaliyetlerine son vermesi
- Firmanın belgeyi üzerinde belirtilen kapsam ve adres için kullanmaması
- Firmanın tetkik sırasında sahte ve yanıltıcı bilgiler vermesi
- Yapılan denetimlerde firma yönetim sisteminin uygunluğunun tamamen yitirildiğinin tespit edilmesi
- Firmanın belge ve eklerde tahrifat yapması
- Firmanın sözleşmeyi fesih etmek istemesi
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen takip denetimlerinde, belirlenen uygunsuzlukların devam ettiğinin belirlenmesi

Belgenin iptal edilmesi durumunda firmanın adı belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarılıp belgesi iptal edilen firmalar listesine aktarılır. Kuruluş, belgenin iptalinden sonra belgeyi kullanmayı ve belgeye atıfta bulunan her türlü doküman ve tanıtım malzemesinin kullanımını durdurmakla ve belgenin orijinalini A1 Belgelendirme'ye göndermekle ve mali yükümlülüklerini yerine getirmekle sorumludur.

Sözleşmesi ve belgesi iptal edilen firmaların yeniden başvuruları en az 30 gün sonra işleme alınabilir. Yeniden başvuru yapıldığında ilk müracaattaki belgelendirme işlemleri uygulanır.

4.11. Belgenin Pasif Durumu

Yeniden belgelendirme denetimlerinde belgelendirme süreci belge geçerlilik tarihi dolduktan 6 ay sonraya kadar uzatılabilir. Ancak bu 6 aylık sürede firmanın belgesi pasif durumda olacaktır. Belgenin pasif olarak kabul edilebilmesi için firmanın yeniden belgelendirme denetim sürecini başlatmış olması (en azından yeniden

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	22/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

belgelendirme teklifinin kabul edilmesi) gerekmektedir. Aksi takdirde belge iptal sayılacaktır. Her durumda yeniden belgelendirme karar tarihi 6 ay içinde alınmış olmalıdır.

Belgenin pasif olarak kabul edildiği durumlar;

- Belge yenileme faaliyetleri başlatılmış ancak, geçerlilik tarihi dolmadan önce bitirilememiş ve karar tarihi belge geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,
- Belge yenileme faaliyetleri ilk karar tarihine kadar bitirilmiş ancak yeniden belgelendirme karar tarihi geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,

Yukarıdaki her iki durumda da ilk belge yayın tarihi baz alınarak işlem yapılır. Belgelendirme süreci devam ettirilir.

Pasif olarak kabul edilen belge için yeniden belgelendirme süreçleri 6 ay içinde tamamlanması durumunda belgenin üzerinde aşağıdaki bilgiler de yer alacaktır.

- Mevcut belgelendirme çevrimi başlangıç ve bitiş tarihleri
- Belge yenileme tetkiki tarihiyle birlikte, son belgelendirme çevrimi bitiş tarihi

Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda belgelendirme ilk yayın tarihi de belirtileceğinden belge çevriminde oluşan pasif durum belge üzerinde görülecektir.

NOT: Pasif durumdaki bir belgenin, belgelendirme süreci veya yeni karar tarihi belge bitiş sürecinden 6 ay fazla uzaması durumunda ilgili belge iptal olarak değerlendirilir. Firmanın 6 ay sonunda belge talep etmesi durumunda firma yeni başvuru olarak değerlendirilecektir.

Pasif duruma alınan belge için firma sorumlulukları;

- Kuruluş, belgenin pasife alınması ile belge ve logonun kullanımını durdurur.
- Belgenin pasif olduğu süre içinde belgeye ait haklardan faydalanamaz.

4.12. İtirazlar ve şikayetler

A1 Belgelendirme İtiraz ve şikayetlerin alınıp, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için "**TL.01 Şikayet ve İtiraz Komitesi Belirleme ve Çalışma Talimatı**" ile bir komite oluşturmuştur.

Üyelerin "**FM.15 Komite Üyeleri Tarafsızlık ve Gizlilik sözleşmesi**" ile tarafsızlıkları sağlanmıştır.

Ayrıca "**PR.04 Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü**" ile şikayet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlanması yöntemini ve sorumlularını açıklamıştır.

Alınan İtiraz ve şikayet A1 Belgelendirme web sitesinde kamuya açıktır.

4.13. Başvuru sahiplerinin ve müşterilerin kayıtları

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	23/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

A1 Belgelendirme, başvuru yapan kuruluşlar ile tetkik edilen, belgelendirilen veya belgelendirmeleri geri çekilen ve askıya alınan bütün kuruluşlar dâhil olmak üzere, bütün müşteriler için tetkik ve diğer belgelendirme proseleri hakkındaki kayıtları muhafaza etmektedir.

Belgelendirilmiş müşterilerin kayıtları aşağıdakileri hususları içermelidir:

- Başvuru bilgileri ve ilk, gözetim ve yeniden belgelendirme tetkik raporlarını,
- Belgelendirme anlaşmasını,
- Örnekleme için kullanılan metodolojinin gerekçelendirilmesini,
- Tetkikçi zamanını belirlemenin gerekçelendirmesini,
- Düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin doğrulanmasını,
- İtirazların, şikayetlerin ve bunu takip eden düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin kayıtlarını,
- Uygulanabilir olduğunda, komite müzakereleri ve kararlarını,
- Belgelendirme kararlarının dokümantasyonunu,
- Ürün, proses veya uygulanabilir olduğunda hizmet ile ilgili olarak belgelendirme kapsamı dâhil olmak üzere belgelendirme dokümanlarını,
- Belgelendirmenin güvenilirliğini sağlamak için, tetkikçilerin ve teknik uzmanların yeterlilik kanıtı gibi, gerekli olan ilgili kayıtlarını.

A1 Belgelendirme, başvuruda bulunan ve belgelendirilmiş olan müşteri hakkındaki kayıtları, bilgilerin gizliliğini sağlamak için koruma altında tutar. Kayıtların, gizliliğinin sürdürülmesini temin edecek şekilde taşınmasını, aktarılmasını veya nakledilmesini sağlar.

A1 Belgelendirme, "**PR.01 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü**" ile dokümanların yönetimini sağlar. Kayıtlar, "**FM.04 Kalite Kayıtları Listesi**" göre mevcut çevrim süresine ilave olarak, tam bir belgelendirme çevrimi boyunca ile saklanmaktadır.

4.14. Kamuya Açık Bilgiler

A1 Belgelendirme, çalıştığı tüm coğrafi bölgelerde, aşağıdaki konulardaki bilgileri talep olmaksızın internet sitesi üzerinden kamuya açık hale getirmiştir.

- Tetkik proseleri,
- Belge verme, belge vermeme, belgeyi sürdürme, belgeyi yenileme, belgenin askıya alınması, belgenin geri çekilmesi veya iptal edilmesi, belgelendirme kapsamının genişletilmesi ya da daraltılması için proseler
- Faaliyet gösterilen yönetim sistemi tipi ve belgelendirme programını,
- A1 Belgelendirme adının ve belgelendirme işareti veya logosunun kullanımını,
- Bilgi, şikâyet ve müracaat isteklerinin ne şekilde ele alınacağı ile ilgili proseler,
- Tarafsızlık Politikası
- Faaliyet sürdürülen coğrafi bölgeler,
- Verilen belgenin durumu,

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	24/25



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

- Belgelendirilmiş belirli bir müşterinin, adını, ilgili hüküm içeren dokümanı ve hangi coğrafi bölgede (şehir ve ülke) yer aldığını.

Not: Talep olmaksızın kamuya duyurulduğu tanımlanan yukarıdaki bilgilerden son ikisi müşterinin sözleşme döneminde haklı gerekçelerini (örneğin güvenlik) sunması durumunda Belgelendirme müdürü kararı ile erişim sınırlandırılabilir. Ancak müşterinin sözleşme aşamasında herhangi bir gerekçe sunmaması durumunda bilgiye erişim kısıtlaması uygulanmaz.

5. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulamasından Sistem Belgelendirme Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Planlama Sorumlusu, Tüm Denetçiler, Teknik uzmanlar sorumludur.

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	10.12.2018	16	25/25