

DENETİM GERÇEKLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

1. Revizyon Geçmişi

Rev. No	Rev. Tarihi	Rev. Tanımı	Rev. Nedeni
0	23.1.2017		

2. İlgili Standartlar ve Rehber Dökümanlar

Döküman Kodu	Döküman Adı
ISO/IEC 17021-2	Conformity assessment Requirements for bodies providing audit and certification of management systems ? Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systemsConformity assessment ? Requirements for bodies providing audit and certification of management systems ? Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systems
ISO/IEC TS 17021-3	Conformity assessment ? Requirements for bodies providing audit and certification of management systems ? Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systemsConformity assessment ? Requirements for bodies providing audit and certification of management systems ? Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systems
IAF MD 5:2015	Determination of Audit Time of Quality and Environmental Management Systems
IAF MD 2:2007	IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems
IAF MD 11: 2013	IAF Mandatory Document For The Application Of ISO/IEC 17021 For Audits Of Integrated Management Systems
IAF MD 19:2016	IAF Mandatory Document For The Audit and Certification of a Management System operated by a Multi-Site Organization (where application of site sampling is not appropriate)
TS EN ISO/IEC 17021-1	Uygunluk değerlendirmesi - Yönetim sistemlerinin tetkikini ve belgelendirilmesini sağlayan kuruluşlar için şartlar - Bölüm 1: Şartlar

3. İlgili Yönetmelikler

Döküman Kodu	Döküman Adı
--------------	-------------

4. İlgili İç Dökümanlar

Döküman Kodu	Döküman Adı
FR.24	Genel Şartlar Metni
FR.SB.01	Belgelendirme Başvuru Formu
FR.SB.01 Ek 1	Birleşik Denetim Süresi Hesaplama Formu
FR.SB.02	Denetim Programı
FR.SB.03	Belgelendirme Teklifi-Sözleşmesi Formu
FR.SB.14	Tetkik Ekibi /Belgelendirme Komitesi Atama Formu
FR.SB.15	Aşama 1 Denetim Raporu
FR.SB.16	Aşama 2 Denetim Raporu
FR.SB.17	Denetim Planı
FR.SB.18	Düzeltilici Faaliyet Formu
FR.SB.22	Gözetim Denetimi Karar Tutanağı
FR.SB.23	Belgelendirme Karar Tutanağı

5.Amaç ve Kapsam

5.1 Amaç

Bu prosedürün amacı yönetim sistemi belgelendirmesi kapsamında gerçekleştirilen denetimlere ilişkin prensipleri belirlemektir.

5.2 Kapsam

Bu prosedür, SZUTEST'te gerçekleştirilen yönetim sistemi belgelendirmesine esas olan tüm denetimleri kapsar.

ISO 13485 Medikal Kalite Yönetim Sistemi denetimleri bu prosedürün kapsamı dışındadır.

Asansör Departmanı tarafından kalite sistem tabanlı ürün belgelendirme faaliyetleri ile birlikte gerçekleştirilen ISO 9001 denetimlerinde değişiklik gösteren esaslar madde 8.8'de belirtilmektedir.

6. Tanımlar

Yönetim Sistemi: Kalite, Çevre, Enerji, İş Sağlığı ve Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti, Bilgi Güvenliği ve Gıda Güvenliği Yönetim sistemlerinden biri.

Uyumsuzluk; Bir şartın karşılanmaması.

Majör (Büyük) Uyumsuzluk; Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkileyen uyumsuzluklardır. Sistemin genelini sürekli uygulanmasını etkileyebilecek ve/veya müşteriye sunulan hizmet ya da ürünün istenilen şartlarda karşılanmasını olumsuz etkileyen standart maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya sistematik olarak uygulanmaması durumudur.

Minör (Küçük) Uyumsuzluk; Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkilemeyen uyumsuzluklardır. Sistem standart şartlarından ve/veya firma dokümantasyon şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen ve sistematik olmayan sapmalardır.

Gözlem; Denetim sırasında görülen ve objektif delillerle kanıtlanabilen durumdur. Önlem alınmaması durumunda, uyumsuzluğa dönüşebilecek tespitlerde bu tanımlamanın içerisinde yer alır ve gözlemler denetim raporunda belirtilir.

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

ÇYS: Çevre Yönetim Sistemi

GGYS: Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

MMYS: Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistem

ISGYS: İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

EnYS: Enerji Yönetim Sistemi

BGYS: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

ISYS: İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

7.Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Sistem Belgelendirme Departman Yöneticisi, Operasyon ve Planlama Koordinatörü, Planlama Sorumlusu, Satış sorumlusu, Yönetim sistemleri baş denetçi, denetçi ve uzmanları sorumludur.

8.Yöntem

Yönetim sisteminin ilgili standart, yasaların gerekler ve kuruluş yönetim sistemi politikasına uygun olarak kurulmuş ve etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacı ile gerçekleştirilen denetimler dört aşamadan oluşur.

- Denetim ekibinin görevlendirilmesi
- Denetimin planlanması
- Denetimin gerçekleştirilmesi
- Denetimin raporlanması

8.1 Denetim Ekibinin Görevlendirilmesi

8.1.1 Denetim Ekibi Yönetim Sistemleri Baş Denetçi, Denetçi ve Uzman Vasıflandırma Prosedürüne göre vasıflandırılan denetçilerin bulunduğu Baş Denetçi, Denetçi, Teknik Uzman Listesinden denetim kapsamına uygun olarak FR.SB.14 Denetim Ekibi Atama Formu ile atanır. Denetim ekibinden denetçi atamalarına gelebilecek itiraz olması durumunda gerekçeler FR.SB.14 Denetim Ekibi Atama Formuna not edilerek, ilgili Departman Yöneticisi tarafından yeni bir denetim ekibi görevlendirilir.

8.1.2 Denetim ekibi en az bir baş denetimçiden oluşur, birden fazla kişinin bulunduğu denetim ekiplerinde mutlaka bir baş denetçi ekip lideri olarak görev alır.

8.1.3 Denetim ekibi seçiminde aşağıdaki hususlar dikkate alınır;

- Denetim hedefleri, kapsamı, kriterleri ve belirlenen denetim zamanı,
- Denetimin birleşik veya entegre olması,
- Denetim hedeflerini gerçekleştirmek için gereken denetim ekibinin toplam yeterliliği,
- Belgelendirme şartları (yasal veya sözleşmeye dayalı şartlar),
- Dil ve kültür,
- Denetim ekibinin müşterinin yönetim sistemini önceden denetim edip etmediği.

8.1.4 Aşama 1 (denetimlerin sahada gerçekleştirilecek olması durumunda), aşama 2, gözetim, belge yenileme denetimlerinde denetim ekibi denetlenecek kuruluşun ilgili EA /NACE/GRUP KODU kodunda atanmış bir denetim ekibi üyesini (başdenetçi, denetçi veya uzman) içerecek şekilde oluşturulmalıdır.

8.1.5 Aşama 2 denetimlerinde ekip lideri mümkün olduğunca aşama 1 denetimi gerçekleştiren baş denetçi olmalıdır,

8.1.7 Takip denetimleri mümkün olduğunca aşama 2 denetim ekibi lideri veya denetim ekibinde yer alan denetçiler tarafından gerçekleştirilmelidir.

8.1.8 Özel denetimler ve transfer denetimlerinde gerektiğinde denetim ekibi denetlenecek kuruluşun ilgili EA /NACE/GRUP KODU kodunda atanmış bir denetim ekibi üyesini (başdenetçi, denetçi veya uzman) içerecek şekilde oluşturulmalıdır.

8.1.9 Birleştirilmiş denetimlerde; denetim ekibi birleştirilmiş denetim kapsamındaki her bir belgelendirme planı için ilgili olan her bir teknik alan için yetkinlik gerekliliklerini yerine getirmelidir. Denetim ekip liderinin 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

atanmalı ve denetim ekip liderinin yetkinliği dışındaki ilgili tavsiyelerde sorumlu olmalıdır.

8.1.10 Bir denetçi en fazla üç kez arka arkaya bir firmanın denetim ekibinde yer alabilir. Bunun mümkün olmadığı durumlarda denetçinin denetim ekibindeki rolü ya da denetleyeceği maddeler değiştirilir. Aşama 1, takip, kapsam genişletme denetimleri bu uygulama kapsamında olmayıp, sadece belgelendirme gözetim ve yeniden belgelendirme denetimleri bu uygulamaya dahildir.

8.1.11 Denetimlere gözlemciler ve rehberler de eşlik edebilir. Gözlemciler denetim ekibinden bir üyeyi gözlemleyen kişi olabileceği gibi müşterinin bir yetkilisi ve ya akreditasyon kurumu yetkilisi de olabilir. Rehber ise denetim ekibine yardımcı olma için denetim ekibine refakat eden kişidir. Denetim ekibinin her bir üyesine rehber tayin edilebilir. Rehberin sorumlulukları iletişimi sağlamak, görüşmeleri ayarlamak, saha ziyaretlerini organize etmek, saha güvenlik kurallarının uygulanmasını sağlamak, müşteri adına denetime tanıklık etmek ve ya denetçi tarafından talep edilen bilgileri sağlamak gibi görevler olabilir.

Rehber ve gözlemcilerin denetime katılımı ile ilgili önce müşteri ve denetim ekibi üyeleri bilgilendirilir ve müşterinin onayı alınır. Rehber veya gözlemciler denetime müdahale etmezler.

8.2 Denetimin Planlanması

8.2.1 Sistem Belgelendirme Departman Yöneticisi tarafından onaylı sözleşme ile birlikte talep edilen ve aşağıda belirtilen doküman ve kayıtların SZUTEST'e ulaştığı doğrulanır, eksik varsa firma ile temas kurularak talep edilir.

- Yönetim sistemi (zorunlu) dokümantasyonu,
- Yönetim sistemi politikası ve hedefleri,
- Sorumluluk ve yetki ile ilgili dokümantasyon,
- İç denetim kayıtları, bulunan uygunsuzluklarla ilgili detaylar,
- Yönetimin gözden geçirme kayıtları,
- Düzeltici, önleyici faaliyetlerle ilgili kayıtlar,
- Veri analizleri,
- Yasal (lisans/izin) gereklilikler

8.2.2 Aşama 1 denetimin ofiste yapılması öngörüldüyse görevlendirilen baş denetçi değerlendirmeyi gerçekleştirir, Aşama 1 denetimi sahada yapılması öngörüldüyse FR.SB.17 Denetim Planı firmaya 3 gün önceden iletilir ve firmadan denetim planının onayı talep edilir, firma tarafından onay verilmemesi durumunda Departman Yöneticisi gerekçeleri dikkate alarak denetim ekibinin değiştirilmesi kararını alabilir.

8.2.3 Aşama 1 denetimin sahada yapılması durumunda doküman incelemesine ek olarak sahada aşağıdaki konular değerlendirilir.

- Kuruluş lokasyonunu ve sahaya özgü koşulların değerlendirilmesi
- Yönetim sisteminin kapsamı, prosesler ve kuruluşun mahal/mahalleri, yasal, düzenleyici hususlar ve uygunlukla ilişkili gerekli bilgilerin toplanması
- İkinci aşama denetime yönelik gerekli kaynakların gözden geçirilmesi ve ikinci aşama denetimin ayrıntıları üzerinde müşteri ile anlaşmaya varılması,
- Müşterinin yönetim sisteminin ve muhtemel önemli yönleri bağlamında saha operasyonlarının yeterli bir şekilde anlaşılmasının sağlanmasıyla, ikinci aşama denetimin planlanmasına odaklanılması,
- İç denetimlerin ve yönetimin gözden geçirmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin değerlendirilmesi ve uygulanan yönetim sisteminin uygulama seviyesi ile firmanın Aşama 2 denetimi için hazır olup olmadığının değerlendirilmesi.
- Aşama 2 belgelendirme denetimi öncesi bilinmesi gereken diğer konular.

8.2.4 Aşama 1 denetimlerinde yönetim sistemi özel gerekliliklerine istinaden aşağıda belirtilen ek değerlendirmeler yapılır;

Çevre, Enerji, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemlerinde;

- Çevre, Enerji, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim yönlerinin tanımlanması ve önem düzeylerinin belirlenmesi, risklerin değerlendirilmesi
- Çevre, Enerji, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim ile ilgili lisanslar ve izinler.

Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminde;

- Gıda güvenliği ile ilgili yasal izin ve sertifikalar,
- Tehlike Analizleri
- HACCP planları.

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminde;

- Prosesin müşterilere duyurmasına ilişkin bilgi,
- Politikanın ilgili taraflara duyurulmasına ilişkin bilgi,
- İkinci aşama belgelendirme denetimi öncesi bilinmesi gereken diğer konular.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminde;

- Kontrol amaçlarının dokümanite edilmiş ifadeleri,
- Risk değerlendirme metodolojisinin bir tanımı,
- Risk değerlendirme raporu,
- Risk işleme planı,
- Uygulanabilirlik bildirgesi.

İş Sürekliliği Yönetim Sisteminde;

- İş etki analizleri ve risk değerlendirmesi,
- İş sürekliliği stratejisi,
- İş sürekliliği planları,
- Tatbikat ve test,
- Kurtarma.

8.2.5 Ekip lideri belgelendirme denetiminin ikinci aşamasının gerçekleştirilmesinden önce firma tarafından aşağıdaki koşulları sağladığını teyit etmelidir:

- Sistemin en az üç aydan beri uygulanmakta olduğu,
- Sistemin kilit noktaları ile önemli bölümlerinin hazırlanan iç denetim programına uygun olarak etkin bir şekilde denetlendiği ve bulgulara ilişkin kayıtların tutulduğu ve gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin zamanında gerçekleştirildiği,
- Yönetim gözden geçirme toplantısının yapıldığı ve ilgili kayıtların tutulduğu,
- Müşteri geri beslemelerinin (varsa) değerlendirildiği, veri analizlerinin yapılarak gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin zamanında gerçekleştirildiği,

- Uygulamakla sorumlu oldukları yasal düzenlemelerin listesinin oluşturulduğu,
- GGY5 için kontrol önlemlerini geçerli kılama faaliyetleri ve programı geliştirme faaliyetlerinin gıda güvenliği yönetim sistemi standardı gerekliliklerine uygunluğu,

8.2.6 Denetim ekibi Aşama 1 denetim sonuçlarını FR.SB. 15 Aşama 1 Denetim Raporuna kaydeder. Denetimin tamamlanmasının ardından denetim ekibi tarafından hazırlanan aşama 1 denetim raporu denetlenen firmaya en geç 1 hafta içerisinde iletilir. Aşama 1 denetiminde tespit edilen uygunsuzlukların kapatıldığına doğrulanmasından sonra Aşama 2 denetimi planlanır. Aşama 1 denetim ile Aşama 2 denetim arası maksimum 6 ay olabilir.

8.3 Denetim Gerçekleştirme

8.3.1 Denetimin gerçekleştirilmesi aşağıdaki aşamalardan oluşur

- Açılış toplantısı
- Saha turu (gerek duyulması durumunda)
- Denetim
- Denetim Ekibi toplantısı ve raporlama
- Kapanış toplantısı

8.3.2 Açılış Toplantısı

Sahada gerçekleştirilen denetimlerde firma yetkilileri ve denetim ekibinin katıldığı denetim ekip liderinin başkanlığında gerçekleştirilen açılış toplantısı ile başlanır. Açılış toplantısında FR.SB.55 Açılış Kapanış Toplantı Tutanağında belirtilen konular görüşülür.

Ekip lideri tarafından gerekli görülmesi durumunda denetim gerçekleştirilecek mahal, proses ve ürünler için ön bir durum değerlendirmesi ve sahadan ön bilgi toplamak amacıyla kuruluş temsilcileri ile birlikte hızlı bir saha turu gerçekleştirilebilir.

8.3.3 Denetim

Denetim FR.SB.17 Denetim Planında belirtilen tüm bölüm/proses ve maddeleri karşılayacak şekilde gerçekleştirilir. Denetim planında, uygulanması mümkün olmayan durum ortaya çıktığında denetçi ekip liderine bilgi verir. Her bir denetçi denetim programında belirtilen alanların denetiminden sorumlu olup, denetim sürelerinin plan dışına taşması durumunda gerekli düzenlemelerin yapılabilmesi için ekip liderine bilgi vermelidir. Denetim ekibinde yer alan denetçi olmayan uzmanlar, denetim süresince denetçilerle birlikte olmalıdır. Denetimin gerçekleştirilmesi esnasında her denetçi denetime ilişkin bulguları, önerileri ve diğer önemli noktaları örneğin, denetlenen şahıs isimlerini, bulgulara ilişkin prosedür madde numaralarını, denetim esnasında seçilen örneklerin adı, kodu, tanımlanması gibi bilgileri uygunsuzluk ve gözlemlerin yeterli objektif delillere dayanarak tespit edildiğini garanti edecek şekilde Denetim Kontrol Listesi'ne kayıt etmelidir. Bu şekilde denetim hedefleri, kapsamı ve kriterleri ile ilgili bilgiler denetim kanıtı haline gelmesi için uygun örneklemeyle toplanır ve doğrulanır. Bilgi toplamak için kullanılan yöntemler görüşmeler, proseslerin, uygulamaların, dokümanların ve kayıtların gözden geçirilmesi, gözleme vb. olabilir.

Denetim sırasında, denetim ekibi, ihtiyaca bağlı olarak denetimin ilerlemesini değerlendirir ve bilgi alışverişinde bulunur. Denetim hedeflerine ulaşmada problem olacak bulgulara ulaşılması durumunda ya da acil ve önemli bir risk (güvenlik gibi) meydana geldiğinde, ekip lideri uygun eylemi belirleyerek bu durumu Sistem Belgelendirme Departman Yöneticisine ve mümkün olduğunda müşteriye raporlar. Böyle bir faaliyet denetim planının yeniden teyidi veya değişikliği, denetim hedeflerinde ya da denetim kapsamında değişiklik ya da denetimin feshini içerebilir. Alınan karar Denetim ekibi lideri tarafından Sistem Belgelendirme Departman Yöneticisine bildirilir. Denetim kapsamında değişiklik yapılması düşünüldüğünde bu durum müşteri ile birlikte kararlaştırılır.

8.3.4 Denetim Ekibi Toplantısı

Denetim tamamlandığında ekip üyeleri bulguları gözden geçirmek üzere bir toplantı gerçekleştirilir. Gözden geçirme toplantıları denetim süresince her günün sonunda da gerçekleştirilir. Bu toplantıda denetim kontrol listeleri gözden geçirilir, denetim ekibi notlarını karşılaştırır. Denetim bulguları ve denetim esnasında toplanan diğer uygun bilgiler denetim hedeflerine göre gözden geçirilir. Denetim prosesinin doğasında var olan belirsizlik dikkate alınarak denetim sonuçları hakkında anlaşmaya varılır. Denetim planının uygunluğu onaylanır ya da istenen herhangi bir değişiklik (örneğin, kapsam, denetim süresi ya da tarihi, gözetim sıklığı, yeterlilik vb.) belirlenir. Denetim raporu hazırlanır. Tespit edilen uygunsuzluklar sınıflandırılarak FR.SB.18 Düzeltici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınır.

8.3.5 Düzeltici Faaliyetlerin Bellirlenmesi

Tüm uygunsuzluklar, denetim ekibi tarafından dokümanite edilmiş objektif delillerle desteklenerek FR.SB.18 Düzeltici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınır. Ayrıca uygunsuzluğun, standardın hangi maddesine karşılık geldiği tanımlanır ve kategorisine göre sınıflandırılır.

Uygunsuzluğun denetçi tarafından ekip liderinin olmadığı bir süreç/ alan / bölümde tespit edilmesi durumunda, denetçi söz konusu uygunsuzluğu; firmaya bildirmeden önce doğruluğunun teyidi ve sınıflandırılması için ekip liderine sunar. Ekip lideri denetçilerden uzak bir ortamda çalışmakta ise denetçiler, firma temsilcisine uygunsuzlukların ekip lideri tarafından firma kabulüne sunulacağını bildirmelidir.

8.3.6 Denetim Raporunun Düzenlenmesi

Denetim tamamlandıktan sonra ekip lideri tarafından denetim ekibi ile birlikte belgelendirmeye ilişkin tavsiye kararının bulunduğu FR.SB.16 Denetim Raporunu hazırlanarak kapanış toplantısında firmaya sunar. Denetim Raporunun bir kopyası Sistem Belgelendirme Departmanına iletilir. Olağan dışı durumlarda (ulaşım, zaman, mekan zorlukları) denetim raporu sahadan hazırlanamaz ise denetimden sonra bir hafta içerisinde firmaya gönderilmek üzere hazırlanır.

Denetim raporunda en az aşağıdaki bilgiler yer alır;

- Denetim tarihi/tarihleri,
- Denetim ekibi,
- Firma tanımı (adı, adresi, yönetim temsilcisi, denetlenen tesislerin tanımı),
- Denetimin türü
- Denetimin amacı,
- Denetim kapsamı,
- Denetime esas alınan standart,
- Hariç tutulan maddeler (varsa),
- Sistemin denetlenen standart ve belgelendirme gereklerine uygunluğu konusunda görüşler,
- Denetim bulguları ve gözlemler,
- Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda açıkça tarif edilmesi,
- Bir sonraki denetimin gerçekleştirilme periyodu,
- Eğer varsa çözülmemiş sorunlar,
- Denetim konularının özeti.
- Denetim ekibinin belgelendirme veya belgelendirmenin sürdürülmesine ilişkin karar

Ayrıca rapor ekinde belge geçerlilik süresince gerçekleştirilecek gözetim denetimlerinin yer aldığı Denetim Özeti ve Gözetim Denetim Programı da yer almalıdır.

Orjinal imza bulunmayan, basılmış nüshalar kontrolsüz kopyadır.

8.3.7 Gözetim Denetim Programının Oluşturulması

Gözetim denetim programında aşağıda sıralanan konular yer almalıdır;

- Yönetimin gözden geçirmesi
- Yönetim temsilcisi ile görüşme,
- Dokümanite edilmiş bilginin gözden geçirilmesi,
- Önceki denetimlerde tespit edilen uygunsuzlukların kontrol edilmesi,
- Düzeltici ve önleyici faaliyetler,
- İç denetimleri, denetim bulgu ve raporlarının incelenmesi,
- İlgili tarafların geri beslemeleri (var ise) kontrol edilmesi,
- Veri analizleri,
- Değişiklik yapılan bölüm ya da alanların kontrol edilmesi,
- Sertifika ve marka kullanımı,
- Standardın belirlenen maddelerinin kontrolü,
- Lisans/izin gereklilikleri (uygulamakla sorumlu olduğu yasal düzenlemeler),
- Kuruluşun yasal gereklilikleri karşılama yönünde değerlendirmeler gerçekleştirdiğini gösteren (kazalar, düzenlemeler ve kanunlar nezdinde ihaller ve ilgili resmi yazışmaları içeren) kayıtlar

Belgelendirme, yeniden belgelendirme, takip, transfer, kapsam genişletme ya da her bir gözetim denetimi esnasında bir sonraki denetimde göz önünde bulundurulması gereken öneriler belirtilmelidir. Bu öneriler zaman içerisinde firma ile ilgili deneyimlerle ortaya çıkacak olup, sonraki gözetim denetimlerinin etkinliğini artıracaktır.

Gözetim denetim programında yer almayan, sistemin ve standardın diğer maddeleri belge geçerlilik süresince gözetim denetimlerde mutlaka en az bir kez olmak üzere denetlenmelidir.

Üç yıllık belge geçerlilik süresince firma sisteminde yer alan tüm bölümler denetlenmelidir. Ancak çok büyük ölçekli firmalarda üç yıl içerisinde tüm bölümlerin denetimi mümkün olmayabilir. Bu durumda firma sistemin işlerliği; denetim ekibi iç denetim raporları, yönetim gözden geçirme kayıtları, müşteri geri beslemeleri, veri analizleri gibi kayıtlar fiziksel olarak denetlenemeyen bölümler için kapsamlı olarak incelenir.

Belge geçerlilik süresi olan üç yıl içerisinde standardın uygulanabilir maddelerinin bir defa denetlenmesi standardın gereksinimini karşılamakla birlikte, firma sisteminin uygunluk ve etkinliğinin sağlıklı ölçülebilmesi amacı ile aşağıda belirtilen faaliyetler her bir gözetim denetimde denetlenmesi gereklidir.

Yönetim sistemlerinin tamamında;

- Kuruluşun bağlamı,
- Politika ve hedefler,
- Yönetimin gözden geçirmesi
- Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi
- Düzeltici ve önleyici faaliyetler
- Müşteri geri beslemeleri
- İç denetim
- Uygulanabilir yasal düzenlemeleri içeren ilgili lisans ve izinlere uyulduğunun kontrolü ve ilgili taraflarla olan ilişkiler
- Yetkili kuruluşlardan alınmış görüşler ve bunlara yönelik gerçekleştirilen aksiyonlara ilişkin kayıtlar

KYS için ek olarak;

- Tasarım ve geliştirme
- Ürün ve hizmetin gerçekleştirilmesi
- İzleme ve ölçme cihazlarının kontrolü
- Veri analizi

ÇYS için ek olarak;

- Faaliyetlerin kontrolü
- Acil durum hazırlığı ve müdahale
- İzleme ve ölçme
- Uygunluğun değerlendirilmesi

ISGYS için ek olarak;

- Katılım ve danışma
- İşletme kontrolü
- Acil durum hazırlığı ve bu hallerde yapılması gerekenler
- Performans ölçümü ve izleme
- Uygunluğun değerlendirilmesi
- Kazalar, olaylar ve uygunsuzluklar

MMYS için ek olarak;

- Şikayetleri ele alma prosesinin çalıştırılması
- Şikayetlerin analizi ve değerlendirilmesi
- Şikayetleri ele alma prosesi ile ilgili memnuniyet
- Veri analizi

GGYS için ek olarak;

- İletişim
- Acil durumlara hazırlık ve müdahale
- Ön gereksinim programlar
- Kritik kontrol noktaları izleme kayıtları
- Operasyonel ön gereksinim programlar izleme kayıtları
- Geri çekme
- Sistem doğrulama kayıtları

- Sistem güncelleme kayıtları

EnYS için ek olarak;

- Operasyonel kontrollerin sürekliliği
- Performans İzleme ve ölçme
- Uygunluğun değerlendirilmesi

BGYS için ek olarak;

- Dış taraflarla olan iletişim faaliyetleri
- Değişime tabi olan alanlar
- Varlıklara olan bilgi güvenliğine ilişkin tehditlerin, açıklıkların ve kuruluş üzerindeki etkileri
- Kontrol amaçları ve kontroller
- SZUTEST'e iletilmiş olan itiraz ve şikayetlere ait kayıtlar

ISYS için ek olarak;

- İş sürekliliği planları
- Kurtarma
- Tatbik etme ve test işlemi
- İş sürekliliği prosedürlerinin değerlendirilmesi
-

8.3.8 Firma Temsilcisinin Bilgilendirilmesi

Denetim bir günden fazla sürüyorsa, gün sonlarında firma temsilcisi sözlü olarak bilgilendirilmelidir. Gerekirse kapanış toplantısı öncesi bulunan uygunsuzluklar firma temsilcisi ile tartışılır ve kabulü sağlanır. Böylece kapanış toplantısında uygunsuzluklarla ilgili olarak itiraz ya da olumsuz görüş ortaya çıkması önlenmiş olur.

Bir günlük denetimlerde ise firma temsilcisinin bulgular ve uygunsuzluklarla ilgili olarak bilgilendirilmesi ve mümkünse onayının alınması kapanış toplantısından önce gerçekleştirilmelidir.

8.3.9 Kapanış Toplantısı

Denetimin tamamlanmasından sonra ekip liderinin başkanlığında firma temsilcilerinin katılımı ile FR.SB.55 Açılış Kapanış Toplantı Tutanağında belirtilen konuların görüşüldüğü kapanış toplantısı düzenlenir. Kapanış toplantısının amacı, belgelendirme ile ilgili öneri de dahil olmak üzere denetim sonuçlarının sunulmasıdır.

Uygunuzluklar, kanıtların doğru olduğu ve uygunsuzlukların anlaşılacağından emin olmak için firma ile müzakere edilir. Uygunuzlukların firma tarafından resmen kabulü için hazırlanan rapor ekip lideri tarafından firma temsilcisinin onayına sunulur. Uygunuzlukların firma temsilcisine sunulmasını takiben, tespitlerin firma tarafından kabulünün teyidi olarak FR.SB.18 FR.SB.18 Düzeltici Faaliyet Formu firma temsilcisine imzalatılır.

Belirlenen tüm uygunsuzluklar, denetim ekibi firmadan ayrılmadan önce firma temsilcisine kabul ettirilmelidir. Eğer firma temsilcisi uygunsuzlukları kabul etmek istemiyorsa, uygunsuzlukların giderilmemesi durumunda belgelendirmenin mümkün olmayacağı ve isterse itirazına ilişkin olarak SZUTEST'e yazılı başvuruda bulunabileceğini belirtir.

Ekip lideri FR.SB.18 Düzeltici Faaliyet Formu nun bir kopyasını firmaya bırakır ve bulunan uygunsuzlukların kapatılması ile ilgili gerekli bilgiyi verir.

Denetim ekibi hiç bir şekilde belge düzenlenme tarihine ilişkin herhangi bir söz ya da taahhütte bulunamaz.

8.3.10 Denetimlerin Durdurulması

Denetimin durdurulması ancak aşağıdaki koşullar oluştuğunda söz konusu olabilir:

- Eğer denetim kapsamında yer alan ürün/hizmete ilişkin sistem standardı dışında gereksinimler ya da yasal yaptırımlar (örneğin; işçi sağlığı ve iş güvenliği tüzüğü veya ilgili ürün ya da hizmetin gerektirdiği özel istekler gibi) varsa ve firma tarafından yerine getirilmediği tespit edildiğinde ekip lideri denetimin durdurulmasını düşünmelidir.
- Eğer, denetim esnasında koşullar denetim ekibinin sağlığını olumsuz etkiliyor ya da tehlike oluşturuyorsa ekip lideri denetimin durdurulması düşünmelidir.
- Eğer, sistemin uygulanmasında denetimin devamını engelleyen ciddi problemler tespit edilir ve takip denetimin kaçınılmaz olduğu anlaşılırsa ekip lideri firmaya uygulamayı durdurmayı ve denetimi bırakmayı teklif etmelidir. Bu koşullar altında denetimin durdurulması istisnai bir durum olup, en son çare olarak başvurulmalıdır. Böyle durumlarda denetimin yenilenmesi şart olmaktadır.
- Eğer tespit edilen uygunsuzluğa bağlı olarak çevre, enerji, İSG, kalite, müşteri memnuniyeti, gıda güvenliği ya da emniyet açısından başka riskler ortaya çıkıyor ise; ekip lideri denetimi durdurmalı, durumun düzeltilmesi için gerekenlerin yapılmasını sağlamak üzere firmayı haberdar etmelidir.
- Eğer denetlenecek bölümdeki personele, ilgili bölüme ya da işe, denetlenecek ürün ya da hizmete ilişkin kayıtlara ulaşmada ciddi problemlerle karşılaşılıyorsa veya denetim ekibine rüşvet teklif ediliyorsa denetim durdurulmalıdır.
- Ayrıca firma kaynaklı nedenlerden ötürü firma denetimin durdurulmasını talep ederse, denetimin tekrarlanması koşulu ile durdurulabilir.
- Ekip lideri denetimin durdurulmasına karar verdiğinde firma temsilcisine ulaşarak gerekçesini açıklamalıdır. Karar verme aşamasında ekip lideri gerek duyduğunda Sistem Belgelendirme Departman Yöneticisine danışmalıdır. Ekip lideri denetimin durdurulma gerekçesini firma üst yönetimini toplantıya çağırarak açıklar. Durdurulan bu denetimin bir ön denetime dönüştürülebileceği teklif edilir. Firmanın belgelendirilme talebi hala geçerli ise ilgili uygunsuzluğun giderilmesi koşulu ile daha sonra bir denetim tekrar yapılacağı ifade edilir. Denetimin durdurulmasına ilişkin tüm detaylar raporda belirtilmelidir. Denetimin durdurulması raporu için uygunsuzluk kayıtlarının tutulduğu FR.SB.18 FR.SB.18 Düzeltici Faaliyet Formu kullanılabilir. İlgili rapor yazı ile firmaya gönderilir.

8.4 Denetimde Tespit Edilen Uygunuzlukların Takibi

Firma temsilcisinin FR.SB.18 Düzeltici Faaliyet Formu'nda, uygunsuzluğun kök nedeninin, uygunsuzluğu gidermek için gerekli faaliyeti ve tekrarını engelleyici faaliyeti tariflenerek 10 iş günü içerisinde SZUTEST'e gönderilmesi talep edilir. Ekip lideri veya ekipte yer alan denetçi uygunsuzluğun kök nedeninin doğru olarak belirlenmiş olduğunu, formda belirtilen faaliyetin, uygunsuzluğu gidermeye ve tekrarını engellemeye yeterli olduğunu ve verilen sürelerle uyduğunu kontrol ederek, doğrular ve imzalar. Ancak firma tarafından tarif edilen faaliyetin uygunsuzluğun tekrarının önlenmesi için yeterli olmadığını anlaşılması durumunda ekip lideri veya ekipte yer alan denetçi tarafından FR.SB.18 Düzeltici Faaliyet Formu yeniden gözden geçirilmek üzere, gerekçesi belirtilerek onaylanmadan firmaya iade edilir.

Bağlı tesis ya da tesisleri olan firmalarda örnekleme usulü gerçekleştirilen denetimlerde tespit edilen herhangi bir uygunsuzluk için uygulanacak düzeltici faaliyet, belge kapsamında olan tüm alanlara uygulanmalıdır.

Uygunuzlukların kapatılmasına yönelik düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için izin verilen azami süre uygunsuzluğun büyüklüğüne bakılmaksızın, uygunsuzluğun yazıldığı tarihten itibaren en fazla 3 aydır yeniden belgelendirme denetiminde belirlenecek sürenin belge geçerlilik süresinin dolacağı tarihten daha önce olması sağlanmalıdır. Bununla beraber uygunsuzluğun ürün/hizmet teminatına, çevreye, iş sağlığı ve güvenliğine yönelik bir risk içermesi durumunda izin verilen sürenin daha yakın bir tarihte çekilmesi düşünülmelidir.

Takep denetim gerektirmeyen minör uygunsuzluklar için düzeltme ve düzeltici faaliyet planının onaylanması belgenin düzenlenmesi (belgelendirme, transfer, yeniden belgelendirme, kapsam değişikliği denetimleri) veya belge geçerliliğinin sürdürülmesi (gözetim denetimleri) için yeterlidir. Düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde yerine getirilip getirilmediği bir sonraki denetimde değerlendirilir.

İlgili uygunsuzluğun kapatılmadığı veya tekrarlandığı görülmesi durumunda majör uygunsuzluk olarak kategorize edilir. Takep gerektiren (çoğunlukla majör) uygunsuzluklara yönelik uygulanan düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin etkin olarak yerine getirilip getirilmediği saha denetimi ile doğrulanır. Mümkün olduğu sürece uygunsuzlukların tespit edildiği denetimde yer almayan denetçilerin takep denetimde görev almasına izin verilmemelidir. Uygunsuzluğun tespit edildiği denetimde yer alan denetçi, gerçekleştirilen düzeltici faaliyetin sistem gerekleri açısından yeterli olduğunu doğrulamak amacı ile yapılan faaliyeti

Orjinal imza bulunmayan, basılmış nüshalar kontrolsüz kopyadır.

Düzeltilici Faaliyet Formu'nda tanımlanmıştır. Doküman bazında kapatılan uygunsuzluklar için bu uygulama bir sonraki denetimde gerçekleştirilir. Bu durumda ilgili denetçinin uygunsuzluğun tespit edildiği denetimde bulunması gerekliliği aranmaz.

8.4.1 Uygunsuzlukların Takip Denetim ile Kapatılması

Görevlendirilen denetim ekibince takip denetim esnasında eğer major uygunsuzlukların kapatılmamış veya en azından minör uygunsuzluk düzeyine indirilmemiş olduğu tespit edilirse görevli denetçi tarafından, firmaya bu durumda mevcut uygunsuzluk giderilinceye kadar belgenin askıya alınacağı veya belge düzenlenemeyeceği yazılı olarak bildirilir.

Eğer major uygunsuzluk tamamen giderilmeyip, minör uygunsuzluk düzeyine indirilmişse, bu durum ekip lideri tarafından mevcut FR.SB.18 Düzeltilici Faaliyet Formu kaydedilerek minör uygunsuzluk için yeni FR.SB.18 Düzeltilici Faaliyet Formu düzenlenir ve faaliyet tanımlanır.

Takip gerektiren minör uygunsuzluklar için düzeltme ve düzeltilici faaliyetlerin etkin olarak gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği sahada doğrulanır. İlgili uygunsuzluğun kapatılmadığı veya tekrarlandığı görülmesi durumunda uygunsuzluğun sistemdeki etkisi göz önüne alınarak major uygunsuzluk olarak kategorize edilebilir. Düzeltilici faaliyet planının uygun bulunması durumunda belgelendirme, transfer, yeniden belgelendirme, kapsam değişikliği denetimlerinde belgelendirme aşamasına geçilir, gözetim denetimlerde belgenin sürekliliği sağlanır.

8.4.2 Düzeltilici Faaliyetlerin Gözetim Denetimleri Esnasında Doğrulanması

Denetimler esnasında tespit edilen ve düzeltilici faaliyet planının onaylanması kaydıyla bir sonraki denetimde kapatılması kararı alınan minör uygunsuzlukların bir sonraki denetim esnasında kapatılmadığı tespit edildiğinde ekip liderinin kararı ile major uygunsuzluğa dönüştürülebilir.

Gerekeceği orijinal FR.SB.18 Düzeltilici Faaliyet Formu'na kaydedilir. Yeni major uygunsuzluk için düzenlenen FR.SB.18 Düzeltilici Faaliyet Formu'nda konu açıkça ifade edilerek, orijinal rapora atıfta bulunulur. Bu durumda düzeltilici faaliyet için belirlenen azami süre bir aydır. Bir aylık süre sonunda gerçekleştirilen denetimde uygunsuzluğun hala giderilmediği tespit edilirse, firmanın belgesi askıya alınır.

8.5 Denetim Programı

FR.SB.02 Tetkik Programı ile kayıt altına alınan tetkik programı aşama 1 ve aşama 2 tetkiklerini içeren başlangıç tetkiki, birinci ve ikinci yıllarda gözetim tetkiklerini ve belgenin geçerliliğini doldurmadan öncesi üçüncü yılda yeniden belgelendirme tetkikini kapsar. Üç yıllık belgelendirme çevrimi, belgelendirme veya yeniden belgelendirme kararıyla başlar. Tetkik programının ve takip eden her bir düzenlemenin belirlenmesinde, yönetim sistemi verimliliğinin ispat edilen seviyesinin yanı sıra, müşteri kuruluş büyüklüğü, yönetim sisteminin, ürünlerin ve proseslerin kapsamı ve karmaşıklığı ile önceki tetkik sonuçları dikkate alınır.

Bunun yanında bir tetkik programının değiştirilmesi ya da geliştirilmesi sırasında aşağıdaki hususlar dikkate alınır. Belgelendirme sürecini etkileyecek değişiklikler olması durumunda, bu değişiklikler firmadan FR.SB.19 Belgelendirme Değişiklik Formu ile alınır. Değişikliğe göre Sistem Belgelendirme Departman Yöneticisi tarafından izlenecek faaliyet belirlenir. Değişikliklerin saha denetimine etki durumuna bakılarak gerekirse tetkik planı aşağıdaki durumlara bağlı olarak değiştirilebilir;

- Müşteri yönetim sisteminin kapsamı ve karmaşıklığı,
- Ürün ve prosesler (hizmetler dahil),
- Müşteri kuruluşunun büyüklüğü,
- Tetkik edilecek sahalara,
- 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,
- Örnekleme uygulanması,

Tetkik programının hazırlanmasında aşağıdaki faaliyet sıralaması göz önüne alınır;

a) Belgelendirme Denetimi ? Aşama 1

Sahada veya ofiste gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceğine teklif aşamasında karar verilir. Masa başında gerçekleştirilecekse firmadan ilgili kayıt ve dokümanlar istenir. Sahada gerçekleştirilecek ise mutabık kalınan tarih için FR.SB.17 Denetim Planı gönderilir.

b) Belgelendirme ? Aşama 2

FR.SB.17 Denetim Planı hazırlanarak firmaya yazılı olarak bildirilir. Ayrıca denetim ekibinde yer alacak üyelerin isimleri planda yer almalıdır. Böylece firmanın denetim ekibinde yer alan, hizmet bazında anlaşma ile görevlendirilen ekip üyeleri için itirazda bulunma durumu gözden geçirilir.

c) Takip Denetim

Takip denetim; ikinci aşama belgelendirme, gözetim, belge yenileme, transfer ve kapsam genişletme denetimleri esnasında tespit edilerek takibine karar verilen uygunsuzlukların giderilmiş olduğunun belirlenmesi amacı ile gerçekleştirilir. Takip denetim gerektiren uygunsuzluklar çoğunlukla major uygunsuzluklarla birlikte, bazı durumlarda minör uygunsuzlukların kapatılması için de takip denetim uygulanabilir. Bu karar firmalarda karşılaşılan duruma bağlı olup, ekip lideri tarafından belirlenir.

Denetimler esnasında bulunan major uygunsuzlukların giderilmesi için üç ay süre verilir. Bu süre zarfında ilgili uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli düzeltilici faaliyetlerin yapılmış olduğunun firma yetkilisi tarafından teyit edilmesi gerekmektedir.

Sahada gerçekleştirilecek takip denetimlerde mutabık kalınan tarih için denetimin içeriğini ve denetim ekibini içeren bir bilgilendirme yazısı gönderilir. Olağanüstü bir durum olmadıkça major uygunsuzluğun tespit eden denetim ekibinden denetçi/denetçiler seçilir.

Takip denetimlerde genellikle uzman bulunması gerekmemekle birlikte, tespit edilen uygunsuzluğun takibi tasarım ya da üretim süreçlerinde mutlaka uzman görüşünü gerektiriyorsa, ekipte bir uzman bulundurulur. Belgelendirme denetimi kapanış toplantısında firma yetkililerine takip denetimin nasıl bir ekip ile gerçekleştirileceği belirtilir ve gerektiğinde teklifte revizyon yapılarak firma onayı alınır.

d) Transfer Denetimi

Transfer Denetimleri bir belgelendirme kuruluşu tarafından verilmiş olan yönetim sistemi belgesinin SZUTEST tarafına geçişinin sağlanması için ilgili sertifikanın geçerliliğinin teyidi için yapılan denetimlerdir. Belge geçişinin transfer denetimi statüsünde değerlendirilmesi aşağıdaki koşullara bağlıdır.

- Aday firmanın belge kapsamındaki faaliyetlerinin SZUTEST'in akreditasyon kapsamında olması,
- Transfer denetimleri IAF üyesi bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş belgelendirme kuruluşlarının vermiş olduğu belgeler için geçerlidir.
- Transfer denetimi yapılabilmesi için belgenin geçerli 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 SZUTEST transfer denetim tarihinden en fazla 12 ay önce gerçekleştirilmiş olmalıdır.

Orijinal imza bulunmayan, basılmış nüshalar kontrolsüz kopyadır.

- Belge geçerlilik süresinin sona ermesine 6 aydan fazla süre olmalıdır.

Transfer denetimi başvuruları belgelendirme denetim başvuruları ile aynı şekilde yapılır. Belgelendirme denetimi öncesi istenilen dokümanlara (ilgili standardın talep ettiği zorunlu dokümanlar) ek olarak daha önceki belgelendirme kuruluşunun gerçekleştirdiği denetime ilişkin kayıtlar talep edilir ve incelenir.

Gözden geçirme faaliyetinde aşağıdaki konular dikkate alınır;

- Firmanın transfer sebebi,
- Gerçekleştirilmiş son denetim süre ve tarihleri,
- Firma kapsamının SZUTEST 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.

e) Belge Yenileme Denetimleri

Belge yenileme denetimi, belge geçerlilik süresi sona ermeden (3 yıl) firmaları yeniden belgelendirmek için yapılan denetimlerdir. Belge geçerlilik süresinin sona ermesine en az 3 ay kala firmalar ile Planlama Sorumlusu tarafından irtibata geçilir ve firmalardan cevap istenir. Firma cevap vermez ya da belge devamını talep etmez ise, belge geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder.

Belge geçerlilik süresi sona erdikten sonra tekrar belgelendirilmek isterse başvuru yeniden belgelendirme olarak değil, ilk belgelendirme olarak ele alınır.

Belge yenileme denetimi öncesi Departman Yöneticisi tarafından firma yönetim sistemi kapsamında önemli herhangi bir değişiklik yapıp yapılmadığının belirlenmesi amacı ile firmadan ulaşılan bilgiler gözden geçirilir. Yeniden belgelendirme denetim faaliyetleri için, firmaya yeni teklif sunulur ve sözleşme imzalanır. Firmadan gelen bilgiler ışığında sistemde önemli değişiklikler gerçekleştirildiği (Yönetim sisteminde veya yönetim sisteminin faaliyet gösterdiği konularda, yasalardaki değişiklikler) görülürse birinci aşama denetimi faaliyetleri gerçekleştirilir

Yeniden belgelendirme denetimi, denetimde tespit edilebilecek uygunsuzlukların belge geçerlilik süresi içinde kapatılabilmesi için gerekli süreyi sağlayacak şekilde planlanmalıdır. Aksi durumda firma ilk kez belgelendiriliyormuş gibi yöntem izlenir

Belge yenileme denetimi ek olarak aşağıdaki konuları içerir;

- belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesinden elde edilen sonuçlar,
- Sisteminin en yakın belgelendirme döngüsünde performansının değerlendirilmesi,
- Belgelendirilmiş firmanın müşterilerinden gelen şikayetler.

Yeniden belgelendirme faaliyetlerinin tamamlanması şartıyla belgelendirme süresinin dolmasından sonra 6 ay içerisinde belgelendirme aktif hale getirilebilir, aksi takdirde en azından bir Aşama 2 yapılmalıdır. Belge üzerindeki geçerli tarih yeniden belgelendirme tarihi veya daha sonrası olmalı ve geçerlilik süresinde önceki belgelendirme döngüsü esas alınmalıdır.

f) Gözetim Denetimleri

Gözetim denetimleri belgelendirme veya belge yenileme denetimlerinde hazırlanan Gözetim Denetim Planı dikkate alınarak planlanır. Gözetim Denetim Planı'na göre FR.SB.17 Denetim Planı hazırlanır Gözetim Denetim Planı ve Denetim Planı hazırlanırken, denetimlerde/önceki denetimlerde gözlenen uygunsuzluk sayısı, çalışan sayısı/ organizasyon/ proseslerdeki önemli değişiklikler, sezonluk ve vardiyalı üretimi ile bağlı tesis/ firmaları ve önceki denetimlerde denetlenen bölümler göz önüne alınmalıdır.

Sistemin sürekliliğinin değerlendirilmesi amacıyla 12 aylık aralıklarla gözetim denetimi planlanır ancak SZUTEST'e ulaşan müşteri şikayetleri, uygunsuzlukların derecesi ve belgelendirme ekibinin görüşleri doğrultusunda denetim sıklığı artırılabilir.

İlk belgelendirmeden sonra gerçekleştirilecek ilk gözetim denetim tarihi belgelendirme karar tarihi esas alınarak 12 ayı geçmeyecek şekilde planlanır. Aşması durumuna askıya alma süreci başlar. 1. gözetim denetimden sonra gerçekleştirilecek diğer gözetim denetimlerinde ve belge yenileme denetimlerinden sonra gerçekleştirilecek olan gözetim denetimlerinde planlanan denetim tarihinden sapma en fazla +3 aydır. Erteleme talepleri için belgelendirilmiş müşteriden yazılı olarak haklı gerekçe talep edilir. Ancak sapmanın belirlenen süreyi aşması durumunda komite kararı ile ötelenebilir, erteleme belirtilen takvim yılı içerisinde olmalıdır.

İlgili Yönetim Sistemi Standardı için her gözetim tetkiki en azından aşağıdakileri içermelidir;

- İç tetkikleri ve yönetimin gözden geçirmesini,
- Bir önceki tetkik esnasında tanımlanan uygunsuzluklar hakkında yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
- Şikayetlerin ele alınmasını,
- Belgelendirilmiş müşterinin amaçlarının gerçekleştirilmesi ve ilgili yönetim sisteminin/sistemlerinin amaçları bakımından yönetim sisteminin etkinliğini,
- Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişimini,
- Operasyonel kontrolün sürdürüldüğünü,
- Değişikliklerin gözden geçirilmesini,

g) Özel Denetimler

Değişiklik denetimleri,

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 değişikliği formu ile alınır, Departman Yöneticisi tarafından doküman incelemesi ya da saha denetimi yapıp yapılmayacağı kararı verilir ve form üzerine not edilir. Kapsam değişikliği ve adres değişikliği denetimlerinde doküman incelemesinin yanında, kapsama ve üretim yerine bağlı olarak gereken sürede saha denetimi gerçekleştirilir ve denetim raporu ile kayıt altına alınır. Saha denetimine gerek olmayan değişiklik denetimlerinde objektif kanıtlara bağlı olmak koşulu ile Departman Yöneticisi belge değişikliğine kendisi karar verebilir (Örnek: Yerel yönetim tarafından yapılan sokak, cadde, kapı no gibi değişiklik durumlarında)

Kısa İhbar Denetimleri

Firmaya yönelik objektif deliller içeren şikayetler söz konusu olduğunda, SZUTEST programda olmadığı halde firmayla iletişime geçerek olağandışı bir denetim gerçekleştirme kararı alabilir. Bu tür denetimlerde firmanın mevcut durumu değiştirmesine imkan vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) firmaya haber verilir ve denetim gerçekleştirilir.

Denetimi gerçekleştirecek denetim ekibi atanırken mümkünse bir önceki denetim ekibinden farklı ve mutlaka şikayet konusunu yorumlayabilecek yeterlilikte bir denetim ekibini görevlendirir.

Firmanın denetimi kabul etmemesi halinde belgesi Departman Yöneticisi tarafından askıya alınır ve durum firmaya yazı ile bildirilir.

Ayrıca şikayetler dışında alınan olumsuz duyular söz konusu ise ya da SZUTEST veya TÜRKAK SZUTEST'in belgelendirdiği kuruluşlara gerek görmesi halinde plansız ziyaretler gerçekleştirilebilir.

h) Entegre Denetimler

Denetimler diğer yönetim sistemleri ile birleştirilebilir ve eş zamanlı olarak gerçekleştirilebilir. Birleştirmenin sağlanması ancak denetimin tüm standartların tüm gereklilikleri sağlaması durumunda mümkündür. Entegre denetimde görev alacak denetim ekibinin bütün üyeleri her bir yönetim sistemi için atanmış denetçi ve teknik uzmanlar arasından seçilirler. Denetim için oluşturulan Denetim planı, denetim ekibinin her bir üyesinin sorumluluklarını, denetleyecekleri bölüm/standartları ve denetim sürelerini açıklayacak şekilde hazırlanır. Denetim raporları her bir sistem için ayrı ayrı hazırlanabileceği gibi ortak olarak da hazırlanabilir.

ISO 9001 denetiminin ISO 13485 yada kalite sistem tabanlı ürün belgelendirme (Modül H1, H, D, D1, E, E1) denetimleri ile birlikte yapılması durumu söz konusu olduğunda ISO 13485 ve kalite sistem tabanlı ürün belgelendirme süreçlerinde tanımlanan formlar ile ISO 9001 belgelendirme süreci yürütülebilir.

8.6 Belgelendirme ve Belgenin Sürdürülmesine İlişkin Karar

Belgelendirme, belgenin sürdürülmesi ve askıya alınmasına ilişkin faaliyetler PR.SB.05 Belge Düzenleme, Sürdürme ve Askıya Alma Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir.

8.7 Asansör Yönetmeliği Kalite Sistem Tabanlı Ürün Belgelendirme faaliyetleri ile birlikte gerçekleştirilen ISO 9001 denetimleri bu prosedüre uygun olarak gerçekleştirilmekle birlikte aşağıda belirtilen formlar kullanılır.

Sistem Belgelendirme Denetimlerinde Kullanılan Formlar	Asansör Yönetmeliği Kalite Sistem Tabanlı Ürün Belgelendirme ile entegre gerçekleştirilen ISO 9001 denetimlerinde kullanılan formlar
FR.SB.14 Tetkik Ekibi Belgelendirme Komitesi Atama Formu	FR.25 Tetkik Ekibi Belgelendirme Komitesi Atama Formu
FR.SB.17 Denetim Planı	FR.26 Denetim Planı
FR.SB.55 Açılış Kapanış Toplantı Tutanağı	FR.27 Açılış Kapanış Toplantı Tutanağı
FR.SB.21 Belge Kapsam Formu	FR.39 Belge Kapsam Formu
FR.SB.23 Belgelendirme Karar Tutanağı	FR.46 Belgelendirme Karar Tutanağı
FR.SB.22 Gözetim Denetimi Karar Tutanağı	FR.79 Gözetim Denetimi Karar Tutanağı
FR.SB.27 ISO 9001:2008 Denetim Kontrol Listesi	FR.LD.19 2014/33/AB Asansör Yönetmeliği Ek X, Ek XI, Ek XII ve Ek VI Uygunluk Değerlendirme Raporu
FR.SB.18 Düzeltici Faaliyet Formu	FR.29 Uygunsuzluk Raporu