

	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	1/12

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; TS EN ISO/IEC 17021 Yönetim Sistemlerinin Tetkikini ve Belgelendirmesini Sağlayan Kuruluşlar için Şartlar standardı kapsamında, BQS tarafından denetimlerin nasıl gerçekleştirilmesine ilişkin esasların belirlenmesidir.

## 2. TANIMLAR

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

**Majör Uygunsuzluk:** Standard maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının ele alınmaması veya uygulanmamasıdır.

**Minör Uygunsuzluk:** Standard maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması, yeterli ve sistematik olarak uygulanmaması veya sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek eksiklik ve aksaklıkların olmasıdır. Minör uygunsuzluklar için takip denetimi gerektiği denetim ekibi tarafından önerilmemişse, bu uygunsuzlukların giderilip giderilmediği doküman ve kayıtların incelenmesi ile de kontrol edilebilir.

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

**Karar Alıcı:** Genel Müdür tarafından atanan kişidir. Belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkilidir.

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

**ÇYS:** Çevre Yönetim Sistemi

## 3. UYGULAMA

### 3.1. Denetim Tipleri

#### 3.1.1. İlk Belgelendirme Denetimleri

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

##### 3.1.1.1.1. Aşama 1 Denetimi

3.1.1.1.1.1. Aşama 1 denetimi, aşağıdakileri gerçekleştirmek için yapılır:

- Müşterinin yönetim sistemi dokümantasyonu gözden geçirmek,
- Müşteri mahallinin ve sahaya özgü koşulların değerlendirilmesi ve Aşama 2'ye hazır olduğuna karar vermek üzere müşterinin personeli ile görüşmeler yapmak,
- Müşterinin statüsünün gözden geçirilmesi ve özellikle kilit performansın veya önemli hususların, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanması ile ilgili standart şartlarının anlaşılmasını incelemek,
- Müşterinin yönetim sistemi kapsamı ile ilgili bilgileri elde etmek,
  - Müşterinin sahası/sahaları,
  - Prosesler ve kullanılan teçhizat,
  - Oluşturulan kontrol seviyeleri (özellikle birden fazla sahası olan müşterilerde),
  - Uygulanabilir durumsal ve düzenleyici şartlar,

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

	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	2/12

- e) Aşama 2 denetimine yönelik kaynak tahsisinin gözden geçirilmesi ve müşteri ile Aşama 2 denetiminin detayları üzerinde anlaşmak,
- f) Müşterinin yönetim sistemi standardının veya diğer hüküm ihtiva eden dokümanlar bağlamında, yönetim sisteminin ve saha operasyonlarının yeterli derecede anlaşılmasıyla, Aşama 2 denetiminin planlaması için odak sağlamak,
- g) İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmelerin planlanmasının ve gerçekleştirilmesinin ve yönetim sisteminin yürütme seviyesinin, müşterinin aşama 2 denetimine hazır olduğunu kanıtlama amaçlı incelenmesi.

**3.1.1.1.1.2.** Aşama 1 denetiminin tamamının veya bir kısmının nerede gerçekleştirileceği (müşterinin işyerinde veya müşterinin işyerine gitmeden), planlama aşamasında belirlenerek, denetim ekibi buna göre bilgilendirilmektedir.

**3.1.1.1.1.3.** Aşama 1 denetimi öncesi denetim için görevlendirilmiş başdenetçi tarafından **BQF.37 Denetim Planı Formu** oluşturulmakta, incelenecek olan Proses/Faaliyet/Madde ve incelemede bulunacak Başdenetçi/Denetçi/Teknik Uzman kuruluşa bildirilmektedir.

**3.1.1.1.1.4.** Aşama 1 denetiminin müşterinin işyerine gitmeden gerçekleştirildiği durumlarda, kuruluş dokümanları ve kuruluştan elde edilen diğer bilgiler, görevlendirilen tetkik ekibi tarafından incelenir. Baş Tetkikçi gerektiğinde, denetim yapılacak olan kuruluşla irtibata geçerek, anlaşılmayan hususlar ile ilgili detay bilgi talep edebilir.

**3.1.1.1.1.5.** Aşama 2’de uygunsuzluk olarak sınıflandırılabilir alanların belirtilmesini de içeren Aşama 1 denetim bulgularını içeren **BQF.44 Aşama 1 Denetim Raporu** oluşturulmakta ve müşteriye iletilmektedir.

**3.1.1.1.1.6.** Kuruluş dokümanlarının ve kuruluştan elde edilen diğer bilgilerin, denetim ekibinin diğer üye/üylery tarafından da incelenebilmesi için organizasyonu baş denetçi yapar.

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

Aşama 1 ile Aşama 2 denetimleri arası zamana karar verirken, Aşama 1 denetiminde belirlenen, sorun olan alanların çözümünde müşterinin ihtiyaçları göz önüne alınmaktadır. BQS de Aşama 2 denetimi için düzenlemelerini (Denetçi, Teknik Uzman vb. sağlanması) gözden geçirmeye gereksinim duyabilir.

Yönetim sistemini etkileyecek önemli değişiklikler olursa, BQS Aşama 1’in tamamını veya bir kısmını tekrar yapabilir. Aşama 1 ve Aşama 2 denetimleri arasındaki süre 30 günü geçemez.

### **3.1.1.1.2. Aşama 2 Denetimi**

**3.1.1.1.2.1.** Aşama 2 denetiminin amacı, müşteri yönetim sisteminin yürütülmesinin ve etkinliğinin değerlendirilmesidir.

**3.1.1.1.2.2.** Aşama 2 denetimi, müşterinin işletme(ler)inde gerçekleşmelidir. En azından aşağıdakileri içermelidir:

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

	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	3/12

- a) Uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki bilgi ve kanıt,
- b) Temel performans hedefleri ve amaçlarına yönelik (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlardaki beklentilerle tutarlı) performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi,
- c) Müşterinin yönetim sistemi kabiliyeti ve uygulanabilir statüsel, düzenleyici ve yapısal şartların karşılanması ile ilgili performansı,
- d) Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- e) İç tetkik ve yönetimin gözden geçirilmesi,
- f) Müşteri politikaları için yönetimin sorumluluğu

**3.1.1.1.2.3.** Aşama 2 denetimi, ilgili standart(lar), hüküm ifade eden dokümanlar ve sistem dokümanlarına uygunluğu tespit etmek amacı ile referans standart(lar)ın veya hüküm ifade eden dokümanların tüm maddelerinin ve kuruluşun belgelendirilmesi amacıyla başvurduğu kapsamdaki tüm faaliyetlerin uygulamalarının incelendiği bir denetimdir.

**3.1.1.1.2.4.** Aşama 2 denetimi öncesi denetim için görevlendirilmiş başdenetçi tarafından **BQF.37 Denetim Planı Formu** oluşturulmakta, incelenecek olan Proses/Faaliyet/Madde ve incelemede bulunacak Başdenetçi/Denetçi/Teknik Uzman kuruluşa bildirilmektedir.

**3.1.1.1.2.5.** Aşama 2 denetimi sonrası denetim bulgularını içeren **BQF.45 Denetim Raporu** oluşturulmakta ve müşteriye iletilmektedir.

**3.1.1.1.2.6.** Aşama 2 denetiminde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet(ler), en geç bir hafta içinde tespit edilerek BQS' ye bildirilmeli ve minör uygunsuzluklar en çok bir ay, majör uygunsuzluklar da en çok altı ay, içerisinde tamamlanmalıdır.

**3.1.1.1.2.7.** Minör uygunsuzlukların kapatılması, genellikle takip denetimi gerekmeksizin, doküman veya kayıt inceleme ile gerçekleştirilir.

**3.1.1.1.2.8.** Majör uygunsuzlukların kapatılmasında doküman veya kayıt incelemenin yanı sıra, saha denetimi de gerektirebilir.

### 3.1.2. Gözetim Denetimleri

**3.1.2.1.** Gözetim faaliyetleri, belgelendirilmiş müşterinin yönetim sisteminin, verilen belgelendirmenin esas alındığı standartla ilgili belirli şartları sağladığının tayini için saha denetimleri içerir. Diğer gözetim faaliyetleri aşağıdakileri içerebilir:

- a) BQS tarafından, belgeli müşteriye, belgelendirme ile ilgili hususlar hakkında sorular sorulmasını,
- b) Müşterinin işlemleri hakkında (örn. promosyon materyali, web sitesi) beyanlarının gözden geçirilmesi,
- c) Müşteriden dokümanları ve kayıtları sağlamasını istemesi (kâğıt ve elektronik ortam üzerinde),
- d) Belgelendirilmiş müşterinin performansının diğer yollarla izlenmesi.

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

	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	4/12

### 3.1.2.2. Gözetim denetimi

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

- İç tetkikleri ve yönetimin gözden geçirmesini,
- Bir önceki tetkik esnasında tanımlanan uygunsuzluklar hakkında yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
- Şikâyetlerin 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,
- Markaya ve/veya belgelendirmeye yapılan diğer atıfları.

**3.1.2.2.2.** ISO 9001 gözetim denetimlerinde, **BQF.75 Denetim Programı Formu**' na riayet edilerek (İncelenmesi zorunlu maddeler, incelenmesi öngörülen maddeler, program dışı incelenecek maddeler, bir önceki denetim bulguları vs.) standart maddeleri incelenir. Her gözetim denetiminde incelenecek diğer standart maddeleri, Ayrıca, ISO 9001 gözetim denetimlerinde, aşağıda verilen konular özellikle incelenmelidir:

- Kuruluşun hedeflerini gerçekleştirme açısından kalite yönetim sisteminin etkinliği
- Herhangi bir ihlal olduğunda bunun yönetime bildirilme prosedürün çalıştırılması

**3.1.2.2.3.** ISO 14001 gözetim denetimlerinde, **BQF.75 Denetim Programı Formuna** riayet edilerek (İncelenmesi zorunlu maddeler, incelenmesi öngörülen maddeler, program dışı incelenecek maddeler, bir önceki denetim bulguları vs.) standart maddeleri incelenir. Ayrıca, ISO 14001 gözetim denetimlerinde, aşağıda verilen konular özellikle incelenmelidir:

- Kuruluşun çevre politikasında belirtilen hedefleri sağlama konusundaki etkililiği
- ÇYS ile ilgili yönetim temsilcisi ile bir görüşme
- Dış iletişim faaliyetleri prosedürünün işlerliliği
- Periyodik uygunluk değerlendirmesi ve gözden geçirmesi ile ilgili prosedürün fonksiyonelliği
- Kuruluşun çevre politikasına göre genel olarak çevre performansının gelişimini sağlamak amaçlı çevre yönetim sistemini geliştirici prosesin planlanan aktiviteler

**3.1.2.2.4.** Gözetim denetimlerinde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet(ler), en geç bir hafta içinde tespit edilerek BQS' ye bildirilmeli ve minör uygunsuzluklar en çok bir ay, majör uygunsuzluklar da en çok altı ay, içerisinde tamamlanmalıdır. Tespit edilen uygunsuzluklar belge geçerlilik süresi içerisinde kapatılmalıdır. Uygunsuzlukların kapatılması için saha denetimi gerekir ise saha denetimi ve uygunsuzlukların kapatılması belge geçerlilik süresinden önce tamamlanmalıdır.

**3.1.2.2.5.** Bir önceki denetimde tespit edilen ve doküman veya kayıt incelenmesi ile kapatılan minör uygunsuzluklar giderilmemiş ise majör uygunsuzluğa çevrilerek denetim raporu düzenlenir ve (1) bir ay sonra takip denetim gerçekleştirilir. Söz konusu uygunsuzluk

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

	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	5/12

kapatılmış ise belgenin geçerliliğinin devamı, kapatılmamış ise belgenin askıya alınması yönünde karar verilmesi için öneride bulunulacağı ifade edilir ve alınan karar kuruluşa bildirilir.

### 3.1.3. Yeniden Belgelendirme Denetimi

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

**3.1.3.2.** Yeniden Belgelendirme denetimleri, referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın tüm maddeleri ile ilgili denetim yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

**3.1.3.3.** Yeniden belgelendirme denetimi, belgelendirme periyodu boyunca, yönetim sisteminin performansının dikkate alınmasını da sağlamalıdır ve önceki gözetim denetimi raporlarının gözden geçirilmesini içermelidir.

**3.1.3.4.** Yeniden belgelendirme denetimi, aşağıdaki şartları ele alan bir saha denetimini içermelidir:

- İç ve dış kaynaklı değişiklikler ve bunun belgelendirme kapsamının süregelen ilgisi ve uygulanabilirliği ışığında bir bütün olarak yönetim sisteminin etkinliğini,
- Bütünsel performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkinliğini ve iyileştirilmesini sürdürmeye yönelik gösterilen taahhüdünü,
- Belgelendirilmiş müşterinin amaçlarına ulaşma ve ilgili yönetim sistemi/ sistemlerinin amaçlanan sonuçları bakımından yönetim sisteminin etkinliğini.

**3.1.3.5.** Yeniden belgelendirme denetimi esnasında, uygunsuzluk örnekleri olduğunda veya uygunluk delillerinde eksiklik belirlendiğinde, BQS, uygulanacak olan düzeltme ve düzeltici faaliyetler için zaman sınırlamasını belirtmelidir.

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

**3.1.3.7.** Yeniden belgelendirme denetiminde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet(ler), en geç bir hafta içinde tespit edilerek BQS' ye bildirilmeli ve minör uygunsuzluklar en çok bir ay, majör uygunsuzluklar da en çok altı ay, içerisinde tamamlanmalıdır. Tespit edilen uygunsuzluklar belge geçerlilik süresi içerisinde kapatılmalıdır. Uygunsuzlukların kapatılması için saha denetimi gerekir ise saha denetimi ve uygunsuzlukların kapatılması belge geçerlilik süresinden önce tamamlanmalıdır.

**3.1.3.8.** ISO 14001 yeniden belgelendirme denetimlerinde, ÇYS dokümanlarının da gözden geçirildiği bir saha denetimi gerçekleştirilir. Bu denetimler esnasında en azından aşağıda belirtilen hususlar incelenir.

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

	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	6/12

- a) Sistemin tüm temel esaslarının etkileşimi ve etkinliği
- b) Faaliyetlerde meydana gelen değişiklikler ışığında sistemin genel etkinliği
- c) Sistemin etkinliğinin sürdürülmesi için taahhütler

### **3.1.4. Kısa Süreli Denetimler**

#### **3.1.4.1. Takip Denetimi**

**3.1.4.1.1.** Takip denetimi, denetimlerde takip gerektiren uygunsuzluk(lar) tespit edilmesi durumunda, tespit edilen uygunsuzlukların giderilmiş ve buna ilişkin düzeltici faaliyet(ler)in etkin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

#### **3.1.4.2. Transfer Denetimi**

**3.1.4.2.1.** Transfer denetimleri, transfer başvurusunda edinilen bilgiler doğrultusunda, gözetim veya yeniden belgelendirme denetimi olarak gerçekleştirilir.

#### **3.1.4.3. Kapsam Genişletme Denetimi**

**3.1.4.3.1.** Kapsam genişletme denetimi, kuruluşun talep ettiği yeni kapsam doğrultusunda, üzerinde uzlaşılan duruma göre, ilgili kuruluşta bir gözetim denetimi veya referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın tüm maddeleri ile ilgili denetim yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

#### **3.1.4.4. Adres Değişikliği Denetimi**

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

### **3.1.5. Çok İşletmeli Kuruluşların Denetimi**

**3.1.5.1.** Çok işletmeli kuruluşlarda, belgelendirme kapsamı her işletmede (şubede) aynı olmalı ve kuruluş bu işletmeler için aynı kalite sistemini kullanmalıdır.

**3.1.5.2.** Denetlenecek kuruluşun faaliyetlerinin gerçekleştirildiği işletmelerin (şubelerin) hepsinde benzer ürünler üretilmeli ya da benzer hizmetler sunuluyor olmalıdır.

**3.1.5.3.** İlgili yönetim sistemi, kuruluş merkezinde oluşturulmalı ve yönlendirilmelidir. İç denetimler, bütün işletmelerde (şubelerde) gerçekleştirilmelidir. Belgelendirme kapsamındaki her bir işletmenin sistemi, belgelendirme kuruluşunun denetiminden önce iç denetimden geçirilmiş olmalıdır.

**3.1.5.4.** Çok işletmeli kuruluşların denetiminde, aşağıdaki şartların yerine getirildiği incelenmelidir:

- Sistem dokümantasyonu ve sistem değişiklikleri,
- Yönetimin gözden geçirmesi,
- Şikâyetler
- Düzeltici/önleyici faaliyetlerin değerlendirilmesi,
- İç denetimlerin planlanması ve sonucun değerlendirilmesi.

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



	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	7/12

**3.1.5.5.** Çok işletmeli kuruluşlarda tespit edilen uygunsuzluklar için gerçekleştirilen takip denetimlerinde, merkez büro veya işletmelerin en azından birinde, kalite sisteminde ve/veya uygulamasında devam eden uygunsuzluklar tespit edilmesi durumunda, belgelendirme yapılmaz veya mevcut belge iptal edilir.

### **3.1.6. Ön Denetim**

**3.1.6.1.** Talep edildiği takdirde, sistem belgelendirme hazırlıklarının yeterliliğini kontrol etmek amacıyla yapılan denetimlerdir.

**3.1.6.2.** Ön denetimler, belgelendirme denetiminden bağımsızdır ve belgelendirme denetim gün sayısını hiçbir şekilde etkilemez. Ön denetimlerin süresi, kuruluşun büyüklüğü ne olursa olsun (1) bir gün ile sınırlıdır.

**3.1.6.3.** Ön denetimlerde, aşağıda verilen konular özellikle dikkate alınmalıdır:

- Yönetimin gözden geçirmesi,
- İç denetimler,
- Düzeltici/Önleyici faaliyetler,
- Dokümantasyon,
- Sürekli iyileştirmeye yönelik uygulamalar,
- Ön denetim sonrasında, baş denetçi tarafından “Ön Denetim Raporu” hazırlanır ve bir kopyası kuruluşa gönderilir.

## **3.2. Denetimlerin Gerçekleştirilmesi**

### **3.2.1. Denetimin Planının Oluşturulması**

**3.2.1.1.** İlk belgelendirme denetimlerinde, aşama 1 denetimi için **BQF.37 Denetim Planı Formu**, aşama 2 denetimi öncesinde, aşama 2 denetimi için **BQF.37 Denetim Planı** ise aşama 1 denetimi sonunda, görevlendirilen baş denetçi tarafından oluşturulur.

**3.2.1.2.** Gözetim denetimleri, yeniden belgelendirme denetimleri ve diğer özel denetimler için Denetim Planı, denetim öncesinde, görevlendirilen baş denetçi tarafından oluşturulur.

**3.2.1.3.** Denetim Planı oluşturulurken; belgelendirme kapsamı, kuruluş fonksiyonları ve prosesleri göz önüne alınır.

**3.2.1.4.** Denetim Planı, denetim ekibinde yer alan tüm personelin etkin bir şekilde çalışmasını sağlayacak, zaman periyotlarını içermelidir. Plan hazırlanırken, denetime ayrılan toplam zaman içerisinde, denetim ekibinde bulunan denetçilerin, birbirinden bağımsız olarak, günlük asgari 8 saat denetim gerçekleştirmesine dikkat edilmelidir.

**3.2.1.5.** Çok işletmeli kuruluşların denetimleri ve birleşik denetimlerde Denetim Planı, yukarıda belirlenen hususlara ilaveten, mevcut durum göz önüne alınarak detaylandırılmalıdır.

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

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

	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	8/12

**3.2.1.7.** Denetim ekibinde yer alan baş denetçi, denetçi veya teknik uzmanlarının, belirli fonksiyonları incelemek üzere, iki veya daha fazla gruba ayrılmaları halinde Denetim Planı, denetim ekibinde yer alan personelin uzmanlık alanları ile ilişkili ürün/hizmet/proses veya standart maddeleri göz önüne alınarak, her personelin nitelikleri çerçevesinde, denetim yapılmasına imkan verecek şekilde düzenlenmelidir.

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

### **3.2.2. Denetimin Gerçekleştirilmesi**

#### **3.2.2.1. Denetimler;**

- Açılış toplantısı,
- Denetimin gerçekleştirilmesi,
- Denetim ekibi ara değerlendirme toplantısı,
- Denetim ekibi son değerlendirme toplantısı ve rapor yazımı,
- Kuruluş Yönetim Temsilcisi ile görüşme toplantısı,
- Kapanış toplantısı

Aşamalarından oluşur.

**Açılış toplantısına;** Denetim ekibi, kuruluş üst yönetimi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölümlerin sorumluları katılır.

Baş denetçi tarafından katılımcılara aktarılan konular sırası geldikçe Açılış/Kapanış Toplantısı Formunun açılış toplantısı bölümü üzerinde işaretlenir.

**BQF.40 Açılış/Kapanış Toplantısı Formunun** Açılış toplantısı bölümü denetim ekibi ve katılımcılar tarafından imzalanır.

Açılış toplantısında; denetimin amacı, kapsamı, kullanılacak metot ve prosedürler ile Denetim Planı görüşülür. Denetlenen kuruluş tarafından talep edildiği takdirde, baş denetçi tarafından, Denetim Planında değişiklik yapılabilir.

**Denetimin gerçekleştirilmesi;** Yönetim sistem(ler)inin başvuru yapılan standarda veya hüküm ifade eden dokümana, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili alanlarda çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

Denetim, denetim ekibi tarafından, **BQF.75 Denetim Programı** ve **BQF.37 Denetim Planına** uygun olarak gerçekleştirir.

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

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



	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	9/12

Denetimi gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa baş denetçi, bunun nedenlerini kuruluş Yönetim Temsilcisine bildirir, denetimi durdurarak tutanak düzenler ve Belgelendirme Müdürüne iletir.

Denetimin gerçekleştirilmesi aşamasında, kuruluşun logo kullanımı da gözlemlenir.

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

**Denetim ekibi ara değerlendirme toplantılarında;** denetim süresince elde edilen bulgular gözden geçirilir ve gerek görüldüğü durumlarda denetim ekibi içinde görev dağılımı yapılabilir.

Denetim esnasında toplanan veriler çerçevesinde ihtiyaç duyulduğu takdirde, baş denetçi tarafından, Denetim Planında değişiklik yapılabilir.

**Denetim ekibi son değerlendirme ve rapor yazımı toplantısında;** denetim sonucunda elde edilen bulgular gözden geçirilir. İlgili standart(lar)ın veya hüküm ifade eden doküman(lar)ın şartlarından ve kuruluşun sistem dokümanlarından sapmalar tespit edilir ise uygunsuzluklar, **BQF.41 Uygunsuzluk Bildirim Formunda** majör veya minör şeklinde tanımlanarak, baş denetçi tarafından imzalanır.

**Kuruluş Yönetim Temsilcisi ile görüşme toplantısında;** baş denetçi, Yönetim Temsilcisine bulunan uygunsuzlukları açıklar ve uygunsuzluklarla ilgili olarak yapmayı planladıkları faaliyetleri ve tamamlama sürelerini, Uygunsuzluk Formunda belirtmek suretiyle (1) bir hafta içinde bildirmelerini talep eder.

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

Bu aşamada, baş denetçi tarafından, -varsa- bir sonraki denetimde yardımcı olması veya kuruluşun sistemini iyileştirmesi amacıyla, yönetim sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz gözlemler için, **BQF. 42 Gözlem Formu** doldurulur ve Yönetim Temsilcisine sunulur.

Ayrıca baş denetçi tarafından, denetim ekibinin değerlendirilmesi için ilgili değerlendirme formları Yönetim Temsilcisine iletilir ve değerlendirme için doldurulmaları talep edilir.

Kuruluşun ilgili yönetim sistem prosedürleri, daha sonraki denetimlerde, denetim ekibi tarafından kullanılmak üzere saklanması için kuruluşa teslim edilir.

Denetim sonunda, belgede yer alacak bilgilerin teyidi için, baş denetçi ve kuruluşun Yönetim Temsilcisi tarafından, **BQF.43 Belge Kapsam Formu** doldurularak, kuruluşun yönetim temsilcisinin imzası alınır. Farklı standartlar için farklı kapsamlar söz konusu ise Belge Taslağı Formu her standart için ayrı doldurulmalıdır.

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

	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	10/12

Belge kapsamı belirlenirken, kuruluş taleplerinin yanı sıra, marka ve detaylı ürün tanımlamaları yapılmamasına dikkat edilir.

Kuruluşun Uygunluk/Düzeltilici Faaliyet Formlarını imzadan imtina etmesi durumunda baş denetçi, bir tutanak hazırlayarak kendi imzası ile Uygunluk Formunu, Belgelendirme Müdürüne ve bu yolla Karar alıcıya sunar.

**Kapanış toplantısı;** denetim sonunda, denetim ekibi ile kuruluş üst yönetimi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölümlerin sorumluları ile yapılır.

Baş denetçi tarafından katılımcılara aktarılan konular sırası geldikçe Açılış/Kapanış Toplantısı Formunun kapanış toplantısı bölümü üzerinde işaretlenir. **BQF.40 Açılış/Kapanış Toplantısı Formunun** kapanış toplantısı bölümü denetim ekibi ve katılımcılar tarafından imzalanır.

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

Kapanış toplantısında, baş denetçi tarafından;

- Uygunluk tespit edilmediği takdirde BQS Karar Alma bölümüne belgelendirme veya yeniden belgelendirme yönünde olumlu görüş bildirileceği,
- Takip denetimi gerektiği belirlenmişse takip denetimi gerçekleştirileceği ve ancak tespit edilen uygunluklara yönelik düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden sonra, kuruluş yönetim sisteminin ilgili standardın veya hüküm ifade eden dokümanın gereklerine uygun olduğu doğrulanarak BQS Karar Alma bölümüne belgelendirme veya yeniden belgelendirme yönünde olumlu görüş bildirileceği

ifade edilir.

### **3.3. Denetimlerde Belgenin Askıya Alınması**


**3.3.1.** Belgelendirme, gerçekleştirilen denetimlerde aşağıdaki şartların oluşması durumunda askıya alınır:

- Denetimlerde tespit edilen uygunlukların, belirlenmiş sürelerde giderilmemesi,
- Yasal şartların yerine getirilmediğinin tespiti,
- Belgelendirme kurallarına uyulmaması,

**3.3.2.** Gerçekleştirilen denetimlerde, kuruluşun belgesinin askıya alınmasını gerektirecek durumlar söz konusu olursa, belgenin askıya alınması yönünde, BQS Karar Alma Bölümüne öneride bulunulacağı ifade edilir.

**3.3.3.** Kuruluş tarafından, düzeltici faaliyet(ler)in gerçekleştirilmesi için belirlenen süre sonunda yapılan doküman/kayıt incelemesinde veya gerçekleştirilen takip denetimde, uygunlukların hala devam ettiği tespit edilirse ve kuruluş tarafından talep edilirse, askıya alma süresi, Karar alıcı tarafından bir defa daha ve en çok (3) üç ay uzatılabilir.

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

	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	11/12

**3.3.4.** Tekrar gerçekleştirilen takip denetiminde, belirlenen uygunsuzluklar kapatılmış ise belge geçerliliğinin devamı, kapatılmamış ise belgenin geri çekilmesi yönünde öneride bulunulacağı ifade edilir.

### **3.4. Raporlama ve Denetim Sonrası İşlemler**

#### **3.4.1. İlk Belgelendirme Denetimi Sonuçları**

**3.4.1.1.** Baş denetçi, denetim bulgularını gözden geçirmek ve denetim sonuçlarına karar vermek için aşama 1 ve aşama 2 denetimlerinde elde edilen tüm bilgi ve denetim kanıtlarını analiz ederek, **BQF.45 Denetim Raporunu** hazırlar.

#### **3.4.2. İlk Belgelendirme Kararının Verilmesi Hakkında Bilgi**

**3.4.2.1.** Belgelendirme kararı için, denetim ekibi tarafından Karar alıcıya sağlanan bilgiler asgari olarak aşağıdakileri içermelidir:

- Tetkik raporları,
- Uygunsuzluklar ve uygulanabilir olduğunda müşterinin gerçekleştirdiği düzeltme ve düzeltici faaliyetler hakkındaki yorumlar,
- Başvurunun gözden geçirilmesinde BQS'ye sağlanan bilgilerin teyidi(çalışan sayısı, yürütülen faaliyet kapsamı, tüzel kişilik, organizasyonel yapı vb.)
- Tetkik amaçlarına ulaşıldığının teyidi,
- Herhangi bir şart veya gözlemlerle birlikte, belgenin verilir verilmemesi hakkında tavsiye

**3.4.2.2.** Hazırlanacak olan Denetim Raporu ekleri aşağıda verilmiştir:

- Uygunsuzluk/Düzeltilici Faaliyet Formları
- Varsa- Gözlem Formu
- Denetim Programı
- Belge Taslağı Formu (Belgenin yeniden düzenleneceği durumlarda)

**3.4.2.3.** Denetim raporu ve ekleri, baş denetçi tarafından eksiksiz olarak hazırlanır ve Belgelendirme Müdürüne iletilir. Bu aşamada baş denetçi, müşteri tarafından gönderilen düzeltme ve düzeltici faaliyetleri kabul edilebilirlikleri açısından gözden geçirir.

**3.4.2.4.** Baş denetçi, müşterinin saptanmış uygunsuzlukları ortadan kaldırmak için belirlenmiş bir zamanda yapılan veya yapılması planlanan belirli düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin sebebini analiz ve tarif ettiğini kontrol eder.

**3.4.2.5.** Kuruluşun, Uygunsuzluk Formunu imzadan imtina etmesi durumu ile ilgili Karar alıcı kararı, Belgelendirme Müdürü tarafından, bir ön yazı ile kuruluşa bildirilir.


### **3.5. Denetimde Kullanılacak Formların Temini**

**3.5.1.** Denetimde Kullanılacak Formların Temini internet ortamında [www.bqs.com.tr](http://www.bqs.com.tr) adresi, Denetçi Girişi bölümünden yapılmaktadır.

## **4. KAYITLAR**

BQF.37 Denetim Planı Formu

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

	<b>DENETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.04
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	01.02.2017
		Sayfa No	12/12

BQF.40 Açılış/Kapanış Toplantısı Formu  
BQF.41 Uygunsuzluk Bildirim Formu  
BQF. 42 Gözlem Formu  
BQF.43 Belge Kapsam Formu  
BQF.44 Aşama 1 Denetim Raporu  
BQF.45 Denetim Raporu

## 5. REVİZYON BİLGİLERİ

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

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