**1.0.AMAÇ**

Yönetim sistemleri belgelendirmesinin başvurunun alınması aşamasından belgenin verilmesine kadar nasıl yapılacağının ve Bella’nın belgelendirme faaliyetlerini yürütürken bütünlük ve yetkinliğin gözden geçirilmesine esas olan rutin tetkik tekniklerindeki kapsayıcılıktan ödün vermeden uzaktan denetim teknikleri ile ilgili hususların nasıl ele alınacağını ve uygulanacağını tanımlamaktadır.

**2.0.KAPSAM**

BELLA tarafından yapılacak tüm yönetim sistemi belgelendirme süreçleri, 1. ve 2. aşama denetim, gözetim denetimi, takip denetimi, yeniden belgelendirme denetimi, uzaktan denetimi ve özel denetimlerle ilgili şartları ve tarafların sorumluluklarını kapsar.

**3.0.SORUMLULUKLAR**

Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Temsilcisi ve Belgelendirme Müdürü sorumludur.

**4.0.TANIMLAR**

**4.1. Tetkik Ekibi:** Sistem belgelendirme faaliyeti ile ilgili olarak, kuruluşların yönetim sistemini, ilgili standardına göre inceleyip değerlendirmek üzere atanmış, Bella tetkik görevlileri arasından seçilen, Bella çalışma esaslarına uygun olarak görev yapan ve geçici olarak teşkil edilen ekiptir. Tetkik ekibindeki görevlilerin sayısı, kuruluşun büyüklüğüne, ürün, proses çeşitliliğine ve ilgili standarda göre değişebilir. Gerekli görülen durumlarda, sektör ile ilgili bir teknik uzman, tetkik ekibi içinde yer alabilir.

**4.2.Tetkik Görevlileri:** Tetkiklerde görev alacak baş tetkikçi, tetkikçi, tetkikçi adayı ve teknik uzmanlar

**4.3. Gözlemci:** Tetkik ekibine eşlik eden, ancak tetkik edilmeyen kişidir.

**4.4 Rehber:** Tetkik ekibine yardımcı olmak amacıyla müşteri kuruluş tarafından görevlendirilen kişidir.

**4.5 Karar Alma Komitesi:** Bella tarafından atanan ve belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkili komitedir. Gerekli görülmesi durumunda Komiteye ilgili belgelendirme kapsamında Teknik Uzman davet edilebilir.

**4.6.Majör Uygunsuzluk:** İlgili yönetim sistemi standardının bir maddesi için yeterliliğin ve/veya uygunluğun sağlanamaması ya da yönetim sisteminin amaçladığı sonuçları gerçekleştirme kabiliyeti hakkında önemli bir şüphe oluşan uygunsuzluk türüdür.

**4.7.Minör Uygunsuzluk:** Yönetim sisteminin amaçladığı sonuçları gerçekleştirme kabiliyetini azaltmayan, sistemi çökertmeyecek uygunsuzluk türüdür.

**4.8.Gözlem:** Uygunsuzluk olarak tanımlanabilecek şekilde açık olmayan veya ilgili standarda refere edilemeyen, ilerde uygunsuzluk olabilme potansiyeli taşıyan bulgulardır.

**4.9.Uzaktan Tetkik:** Elektronik vasıtalar ile bir müşteri kuruluşun sanal veya fiziki sahalarının denetlenmesi (web tabanlı seminer, web ortamındaki toplantılar, telekonferanslar, çevrim içi ses ve görüntü hizmetleri, e-mail veya online dosya paylaşım yoluyla doküman ve kayıt paylaşımı, kuruluşun veri işleme faaliyetine, yönetim sistemine ve veri tabanına uzaktan erişim).

**4.10 Sanal Saha:** İnternet veya çeşitli iletişim ortamlarında süreçlerin yönetilmesine imkân sağlayan sahalar. (Örneğin; bulut ortamı vs.)

**5.0.UYGULAMA**

BELLA’nın belgelendirme prosedürü aşağıdaki akışa göre işlemektedir



**5.1.BAŞVURUNUN ALINMASI**

Belgelendirme için başvuran müşteri tarafından FR-01 Belgelendirme Başvuru Formunun eksiksiz doldurulması, başvuru kapsamıyla ilgili bilgilerin anlaşılır olması, gerekiyorsa başvuran firmayla irtibat kurularak tüm bilgilerin netleştirilmesi sağlanır.

Başvuru aşamasında aşağıdaki konular ile ilgili bilgiler mutlaka verilmiş olmalıdır ve bunlar Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir.

* Talep edilen belgelendirme kapsamı,
* Firmada çalışan sayısı,
* Firmada vardiya sayısı,
* Coğrafi lokasyon sayısı ve adresleri,
* Başvuruya esas standart/standartlar,
* ISO 9001 için varsa uygulanabilir olmayan standart maddeleri,
* Dış kaynaklı prosesler,
* Başvurulan belgelendirme alanıyla ilgili olarak, faaliyetleri, insan ve teknik kaynakları, fonksiyonları ve varsa daha büyük bir şirketteki ilişkisi hakkında genel bilgi,
* Varsa mevsimsel çalışma veya kampanya dönemleri hakkında bilgi,
* Ürünle ilgili zorunlu yasal şartlar, mevzuat, standartlar,
* Sistem veya ürün belgelerinin bulunup bulunmadığı,
* Başvurulan yönetim sisteminin kurulmasında danışmanlık hizmeti alınmasıyla ilgili bilgi,
* Hariç tutulan proses, faaliyetler çevre boyut ve etkileri açısından mutlaka dikkate alınır.
* Çevre Yönetim Sistemi başvurularında, firmayı ve proseslerini daha sağlıklı değerlendirebilmek için FR-03 ISO 14001 Ek Bilgi Forumu’nun başvuran kuruluş tarafından doldurularak gönderilmesi,

ISO 9001 ve ISO 14001 başvuruları Belgelendirme Müdürü ve ilgili kodda yeterliliği bulunan denetçi ve teknik uzmanlar tarafından değerlendirilerek;

* EA ve NACE Kodu
* Başvurulan kapsamda BELLA’nın akreditasyonunun olup olmadığı,
* Risk / Komplekslik Seviyesi
* Firmanın EA kodunun dahil olduğu teknik grubu (R.40.05 Rehberi referans alınmıştır),
* Kritik Kod bilgisi (R.40.05 Rehberi referans alınmıştır),
* 1. Aşama denetiminin sahada gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceği,
* 1. Aşama, 2. Aşama ve gözetim denetimi adam-gün sayıları,
* Yeterlilik ve talep edilen denetim tarihi açısından uygun denetim ekibinin varlığı,
* Firmadan talep edilecek ücret belirlenir.

Başvuru esnasında gerekli tüm bilgilerin alındığının doğrulanması ve firmanın kapsamına göre EA/Nace kodlarının belirlenmesi FR.02 Başvuru İnceleme Formu ve BELLA müşteri dosyasından Belgelendirme Müdürü tarafından takip edilmektedir (EA / Nace Kodları için R.40.01 Rehberi ve IAF ID 1 Dokümanı referans alınmıştır).

Belgelendirme ve gözetim denetimlerinin gün sayıları TL-01 Denetim Süresi Belirleme Talimatı’na göre belirlenir. Arttırma ve azaltma yapılacaksa nedenleri ile birlikte FR.02 Başvuru İnceleme Formu ile kayıt altına alınır.

BELLA tarafından hizmet verilmeyen konularda gelen başvurular ya da belgelendirme kuralları, BELLA prosedür ve talimatları veya akreditasyon kurallarına aykırı olan başvurular ya bir yazı ile ya da telefon ile nedenleri açıklanarak reddedilir.

BELLA hiçbir şekilde din, milliyet, siyasi görüş, cemiyet, dernek, birlik, dil, ırk, firma, mevcut firmalar veya bunların sayısını göz önünde bulundurarak başvuruyu reddetmez. Reddedilen bir başvuru makul nedenleri/gerekçeleri ile birlikte kayıt altına alınır.

**5.2 DENETİM (BELGE) KAPSAMININ BELİRLENMESİ**

* Başvuruda kapsam anlaşılır ve açık olmalıdır.
* Kapsam ne çok genel (akreditasyon kapsamı gibi) ne de çok özel olmalıdır.
* Firmanın pratikte yaptığı işi yansıtmalıdır.
* Açık, anlaşılır ve ürün/hizmeti tanımlayacak şekilde olmalı ve ayrıca ilgili NACE kodlarını yansıtacak ifadeler taşımalı,
* Denetlenebilir olmalı yani uygulama görülebilmeli,
* Belgelendirme prosesi süresince teyit edilmeli,
* Müşterinin ilk başvuruda kapsamı doğru tanımlanmalı,
* Müşteri ihtiyacını karşılamalı,
* Pazarlama dokümanlarından faydalanabilir.

**Kapsam kontrolünün yapılması gereken aşamalar;**

* Başvuru aşamasında, firma ile görüşülerek, web sitesi vs. incelenerek
* 1.Aşama denetiminde
* Belgelendirme denetimi açılış ve kapanış toplantılarında
* Belgelendirme denetimi esnasında
* Karar süreçlerinde (belgelendirme, sürdürme, yenileme, askı-iptal, kapsam genişletme),
* Gözetim ve belge yenileme denetimlerinde

**Doğru Kapsam Örnekleri;**

* Pompa ve kompresör imalatı,
* Karayolu ile uluslararası taşıma hizmetinin sunumu,
* Yemek üretimi ve catering hizmeti,
* Peynir ve yoğurt üretimi vb.

**Yanlış Kapsam Örnekleri;**

* Gıda ürünleri üretimi,
* Her türlü metal parça üretimi,
* Plastik üretimi,
* Yasal hizmetlerin sunumu,
* Genel inşaat işleri,
* Her türlü alt yapı ve üst yapı taahhüt işleri,
* Süt ürünleri üretimi,

**5.3.TEKLİF HAZIRLANMASI**

Belgelendirme Müdürü tarafından başvuru değerlendirme sonucuna göre verilen direktif ve bilgiler doğrultusunda teklif Planlama Sorumlusu tarafından hazırlanarak ilgili firmaya FR-05 Fiyat Teklifi Formu ile sunulur.

Teklif, ilk belgelendirme, 1. ve 2. gözetim denetimi ve belgelendirmelerini kapsar. Teklifin oluşturulmasında BELLA teklif formatı kullanılır. Firma bilgileri eksiksiz şekilde girilerek teklif hazırlanır ve çıktı alınır. Genel Müdür tarafından imzalandıktan sonra başvuran firmaya gönderilir.

Verilen tekliflerde TL-03 Ücretlendirme Talimatına uyulur.

**5.4.SÖZLEŞME YAPILMASI**

Teklifin ilgili firma tarafından kabul edilmesi ve imzalanması ile sözleşme aşamasına geçilir. BELLA sözleşme için FR-06 Belgelendirme Sözleşmesi formunu kullanır. BELLA adına sözleşme Genel Müdür tarafından imzalanır, müşteri adına firma yetkilisinin sözleşmeyi imzalaması sağlanır. Islak imzalı olarak sözleşme müşteri dosyasında saklanır. Ayrıca firmadan yasal evrakları (Ticaret Sicil Gazetesi, Faaliyet Belgesi, SGK Hizmet Listesi, İmza Sirküleri) da istenerek, ön kontrol yapılır ve yine müşteri dosyasında saklanır.

**5.5.DENETİMİN PLANLANMASI**

Sözleşme imzalandıktan sonra Planlama Sorumlusu tarafından firma aranarak istenilen denetim tarihi netleştirilir ve Belgelendirme Müdürü’nün onayıyla EA ve Nace kodlarına göre uygun denetim ekibi belirlenir. Denetim ekibi PR-07 Denetim Ekibi Atama, Görevlendirme ve Değerlendirme Prosedürüne göre seçilir ve kesinleşen ekibe FR-07 Denetim Ekibi Görevlendirme Formu ile gerekli bilgiler gönderilir ve denetim ekibi tarafından imzalanması sağlanır.

Ayrıca, denetim ekibinin her bir üyesinin adı ve denetim ile ilgili bilgiler FR-08 Denetim Bilgilendirme Formu ile müşteriye bildirilir. Müşterini denetim ekibine itiraz etmez ise FR-09 Denetim Planı oluşturulur Planlama Sorumlusu tarafından denetim ekibinin kısa özgeçmişleriyle birlikte müşteriye e-posta veya faks yoluyla gönderir.

Müşterinin denetim ekibine ve denetim planına itiraz etme hakkı bulunmaktadır. Bunun için FR-08 Denetim Bilgilendirme Formunun müşteri tarafından onaylanmayarak, itirazın yazılı şekilde BELLA’ya ulaştırılması gerekmektedir. Ekibe yapılan itirazın kabulü için makul gerekçe sunulması (Bkz. PR-08 Şikâyet ve İtirazların Ele Alınması Prosedürü) esastır.

Ulaşım ve konaklama organizasyonu için, Baş Denetçi müşteri ile irtibata geçer. Gerektiğinde Planlama Sorumlusu durumu koordine eder.

Denetim ekibi ile irtibat kurmak daha önceden olan gelişmeler hakkında bilgi vermek, denetimi konuşmak ve denetçilerden gelebilecek soruları yanıtlamak Baş Denetçi’nin sorumluluklarındandır. Baş denetçi tarafından çözümlenemeyen problemler ile ilgili olarak Belgelendirme Müdürü’ne başvurulur.

Ayrıca denetimden önce firmanın belgelendirme ücretinin %50’sini ödemesi sağlanır. Kalan bakiyenin de denetimi müteakip 5 iş günü içinde ödenmesi sağlanır.

İstisnai bir durum olarak; doğal afetler, terörist saldırılar ve salgın hastalıklar vs. gibi mücbir sebeplerden ilgili tesise ulaşımın mümkün olmadığı durumlarda yapılan Uzaktan Tetkikler fiziki bir saha tetkikinin sağladığı çıktıları sağlayamaz bu nedenle Bella Belgelendirme’nin öncelikli yaklaşımı ilk belgelendirme denetimleri için yerinde denetimdir. Bu nedenle Uzaktan Tetkik belgelendirme denetimi için uygulanamaz.

**5.6. AŞAMA 1 DENETİMİ**

Aşama 1 Denetimi belgelendirme denetiminin ilk aşamasıdır. Bu aşamada belgelendirme hakkında tavsiye kararı verilmez. Denetimde firmanın ilgili standardın şartlarını karşılayıp karşılamamaktaki etkinliğini gösteren objektif delillere ana hatları ile ulaşılır, detay denetim yapılmaz. Sadece Aşama 2 denetimi için yönetim sistemi uygulamalarının hazır olup olmadığı değerlendirilir ve varsa eksikler müşteriye bildirilir. Ayrıca Aşama 1 denetimi sonucunda belgelendirme kararının verilemeyeceği, bu denetimin bir hazırlık denetimi olduğu firmaya açıklanır.

Müşterinin yönetim sistemi dokümanlarının ilgili standart şartlarını karşılayıp karşılamadığı incelenir. 1.aşama denetimde 2.aşama denetimin etkin yapılabilmesi için şartlar incelenir, belirlenmiş olan denetim sürelerinin uygunluğu doğrulanır ve 2.aşama denetim için plan hazırlanır. 1.aşama denetim sonuçları, FR-10 ISO 9001:2015 1.Aşama Raporu, FR-13 ISO 14001:2015 1.Aşama Raporu ile kayıt altına alınır ve 1.Aşama denetim sonuçlarına göre 2.Aşama denetim planlanır ve gerçekleştirilir. 1.Aşama denetimi sonucunda uygunsuzluk tespit edilmesi halinde, 2.aşamanın planlanmasından önce uygunsuzlukların kapatılması için yeterli süre belirlenmesi ve sonuçların takibi gerekmektedir.

**ISO 9001/ISO 14001 Aşama 1 Denetimin İçeriği ve Raporlanması**

* Müşterinin sistem dokümantasyonunun denetlenmesi,
* Efektif çalışan sayısı; vardiya, taşeron, yarı zamanlı, tam zamanlı, SGK kayıtları, mevsimsel çalışma veya kampanya dönemleri bilgilerinin doğrulanması,
* Kuruluş kapsam ve hariç tutmaların değerlendirilmesi,
* Yönetim sisteminin prosesleri, hedefleri gibi kilit noktalarının değerlendirilmesini,
* Kuruluşa ait yerlerin ve lokasyona özgü koşullarının değerlendirilmesi ve 2.aşama denetim hazırlıkları için kuruluş personeli ile görüşmelerin yapılması,
* Kuruluşun statüsünün ve standart şartlarını kavrayışının gözden geçirilmesi (özellikle uygulanan yönetim sisteminin işletilmesinin, performansının ve önemli yönlerinin, proseslerinin gözden geçirilmesi),
* Yönetim sisteminin kapsamı, prosesler, kuruluşun yeri (lokasyon), yasal düzenlemeler ile ilgili gerekli bilgilerin toplanması,
* 2.aşama denetim için gerekli kaynakların gözden geçirilmesi ve 2.aşama denetimin detayları ile ilgili olarak müşteri ile anlaşma sağlanması,
* Müşterinin yönetim sistemi ile ilgili yeterli bilginin kazanılmasını takiben, 2.aşama denetimin planlanması,
* Müşterinin iç denetimlerini ve yönetim gözden geçirmelerini etkin bir şekilde planlayıp gerçekleştirdiğinin ve yönetim sisteminin uygulama seviyesinin yeterliliğinin belirlenmesi ile müşterinin 2.aşama denetim için hazır olup olmadığının değerlendirilmesi.

ISO 9001:2015 denetimleri;

TL-07 Akreditasyon Kapsamlarının Risk, Teknik Grup ve Kritik Kod Belirlenmesi Talimatı’nda belirtilen Teknik Grup’ların karşılığında bulunan kritik kod / kodlara ve en yüksek ve yüksek risk grubuna (IAF MD 5) dahil firmaların ISO 9001:2015 için 1.aşama denetimi müşterinin yerinde (sahada) gerçekleştirilir.

TL-07 Akreditasyon Kapsamlarının Risk, Teknik Grup ve Kritik Kod Belirlenmesi Talimatı’nda belirtilen Teknik Grup’ların karşılığında bulunan kritik kod / kodlara dahil olmayan ve risk grubu orta ve düşük (IAF MD 5) olan firmaların 1. Aşama denetimleri ise masa başı doküman inceleme ve müşteri ile telefonla görüşme şeklinde gerçekleştirilir.

TL-07 Akreditasyon Kapsamlarının Risk, Teknik Grup ve Kritik Kod Belirlenmesi Talimatı’nda belirtilen Teknik Grup’ların karşılığında bulunan kritik kod / kodlara dahil olmayan ve orta ve düşük risk grubuna dahil olan firmaların aşağıda bulunan durumlar göz önünde bulundurularak Belgelendirme Müdürü veya Planlama Sorumlusu tarafından yapılan değerlendirme sonrası, müşteriden de onay alınarak Aşama 1 Denetimi müşteri sahasında yapılabilir.

1. Kompleks proses yapısı
2. Denetlenecek şube/şantiye sayısı
3. Firma organizasyon yapısı (2.Aşama denetimi için belirlenmesi gereken yetki ve sorumlulukların anlaşılır olup olmaması)
4. Dokümantasyon yapısının karmaşıklığı
5. 2.Aşama denetimin yapılabilmesi için dokümantasyon yapısının yeterlilik teşkil edip etmemesi
6. Firma lokasyonu ve çevresi.
7. Firma büyüklüğü
8. Yasal mevzuatlara uygunluk, ürün şartlarına uygunluk ile ilgili belirsizlikler mevcudiyeti

ISO 14001:2015 denetimleri;

TL-07 Akreditasyon Kapsamlarının Risk, Teknik Grup ve Kritik Kod Belirlenmesi Talimatı’nda belirtilen Teknik Grup’ların karşılığında bulunan kritik kod / kodlara ve en yüksek, yüksek ve orta karmaşıklık ve risk grubuna (IAF MD 5) dahil firmaların ISO 14001:2015 için 1.aşama denetimi müşterinin yerinde (sahada) gerçekleştirilir.

TL-07 Akreditasyon Kapsamlarının Risk, Teknik Grup ve Kritik Kod Belirlenmesi Talimatı’nda belirtilen Teknik Grup’ların karşılığında bulunan kritik kod / kodlara dahil olmayan ve risk grubu orta (IAF MD 5) olan firmaların 1. Aşama denetimleri ise masa başı doküman inceleme ve müşteri ile telefonla görüşme şeklinde gerçekleştirilir.

TL-07 Akreditasyon Kapsamlarının Risk, Teknik Grup ve Kritik Kod Belirlenmesi Talimatı’nda belirtilen Teknik Grup’ların karşılığında bulunan kritik kod / kodlara dahil olmayan ve orta (IAF MD 5) risk grubuna dahil olanfirmaların aşağıda bulunan durumlar göz önünde bulundurularak Belgelendirme Müdürü veya Planlama Sorumlusu tarafından yapılan değerlendirme sonrası, müşteriden de onay alınarak Aşama 1 Denetimi müşteri sahasında yapılabilir.

1. Kompleks proses yapısı
2. Denetlenecek şube/şantiye sayısı
3. Firma organizasyon yapısı (2.Aşama denetimi için belirlenmesi gereken yetki ve sorumlulukların anlaşılır olup olmaması)
4. Dokümantasyon yapısının karmaşıklığı
5. 2.Aşama denetimin yapılabilmesi için dokümantasyon yapısının yeterlilik teşkil edip etmemesi
6. Firma lokasyonu ve çevresi.
7. Firma büyüklüğü
8. Yasal mevzuatlara uygunluk, ürün şartlarına uygunluk ile ilgili belirsizlikler mevcudiyeti

**Denetim Planı;**

*Denetim gününün süresi normalde 8 saattir, ülkenin yasalarına göre bu süreye öğle yemeği dahil olabilir veya olmayabilir (IAF MD 5:2019). Müşteriden başvuru alındıktan sonra yapılan başvuru incelemesinde Belgelendirme Müdürü denetim süresinin normal şartlar altında her bir denetçi için günlük 8 saatlik denetim süresinin dikkate alındığını FR-02 Başvuru İnceleme Formu ile kayıt altına alır ve FR-09 Denetim Planı baş denetçi tarafından hazırlandıktan sonra denetim süresinin FR-02-Başvuru İnceleme Formu’na uygun hazırlandığının kontrolünü sağlar.*

* Belirlenen kapsama göre ve ISO 19011 standardının ilgili şartlarını esas alarak oluşturulur.
* Baş denetçi tarafından hazırlanır.
* Plan denetim ekibi ile paylaşılır.
* Denetim kapsamını içermelidir.
* Denetim ekibinin gün içerisinde ve gün sonunda değerlendirme zamanını göstermelidir.
* Denetim ekibi ve denetlenen bölüm / proses / faaliyet sorumluları için yol gösterici olmalıdır.
* Her bir denetçinin görevlerini ayrı ayrı gösterecek ve standardın hangi maddelerini hangi proses / bölüm / faaliyette denetleyeceğini belirtecek şekilde hazırlanmalıdır.
* *Her bir denetçi için denetim gününün süresi normalde 8 saat* *(IAF MD 5:2019)* denetim yapacak şekilde, yönetimden başlanarak, politika, amaç, hedefler ve firmanın iş akışına göre mantıksal akış izleyecek şekilde oluşturulmalıdır.
* ISO 9001 denetimi için ayrılan toplam zaman içinde planlama ve rapor yazma faaliyetleri, denetim süresi belirleme tablosunda verilen toplam sürenin %10’undan fazla olmamalıdır. ISO 14001 için ise denetçinin sahada harcaması gereken toplam sürenin %20’sinden fazla yer tutmamalıdır.
* Elde edilen bulgulara ve ihtiyaçlara göre gerekiyorsa denetim planı denetim esnasında revize edilebilir.

Müşterinin denetim ekibine ve denetim planına itiraz etme hakkı bulunmaktadır. Bunun için FR-08 Denetim Bilgilendirme Formunun müşteri tarafından onaylanmayarak, itirazın yazılı şekilde BELLA’ ya ulaştırılması gerekmektedir. Ekibe yapılan itirazın kabulü için makul gerekçe sunulması (Bkz. PR-08 Şikâyet ve İtirazların Ele Alınması Prosedürü) esastır.

Uygunsuzluk varsa uygunsuzluk formlarına kaydedilir. Uygunsuzlukların sınıfları muhakkak belirtilir. Firma uygunsuzlukların kök sebebini ve tekrarını engelleyecek şekilde düzeltici faaliyet planlamalı ve bu düzeltici faaliyet planını 2 hafta içerisinde BELLA merkez ofisi veya baş denetçi ile paylaşmalıdır. Düzeltici faaliyetler gerçekleştirildiğinde, gerçekleştiğine dair objektif deliller müşteri tarafından baş denetçiye veya BELLA merkez ofisine iletilir. Baş denetçi tarafından düzeltici faaliyetlerin kabul edilebilirliği gözden geçirilir, eğer uygun ise baş denetçi planlama bölümü ile koordinasyonu sağlar ve 2.aşama denetimine geçilir. Düzeltici faaliyet kabul edilemez ise eksiklikler firmaya açıklanarak tekrar düzeltici faaliyetin tamamlanması istenilir.

ISO 9001 ve ISO 14001 belgelendirmelerinde 1.aşama ve 2.aşama denetim arasındaki süre 6 ayı geçmemelidir. 6 aylık süre geçilirse 1.aşama denetim tekrarlanır.

ISO 9001 1.aşama denetim bulguları FR-10 ISO 9001 1.Aşama Raporu’na, ISO 14001 1.aşama denetim bulguları FR-13 ISO 14001 1.Aşama Raporu’na, tüm denetim ekibi tarafından yazılır. Raporun toparlanması ve BELLA’ ya tesliminden Baş Denetçi sorumludur.

**5.7. AŞAMA 2 DENETİMİ**

İlk belgelendirme denetiminin bir parçası olup, organizasyonun müşteri şartlarını karşılayacak, sürdürecek ve sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığı denetlenir.

Denetimler proses bazlı yapılır. Denetimin yönetiminden ve raporlanmasından Baş Denetçi sorumludur. Belirlenen kapsama göre ve oluşturulan denetim planı çerçevesinde uygulanır.

Kapsamda belirtilen konuların uygunluğunu gösterecek yeterli sayıda örneğe bakılır ve raporlama yapılır.

Denetimin hedefi; müşterinin, ilgili standardın tüm maddelerine uygun olduğunu teyit etmek, geliştirilen sistemin yasal uygunluğu sağlayacak şekilde tasarlanıp tasarlamadığını ve yasal uygunluğun gerçekten sağlandığını belirlemek, müşterinin kendi politika ve prosedürlerine uygunluğu tespit etmektir.

Tüm yönetim sistemi denetimlerinde organizasyonun ilgili yönetim sistemi kapsamındaki yasal uygunluğu denetlenir. Sahip olması gereken ruhsat ve izinler araştırılır. Bu uygunluk ile ilgili objektif deliller raporda belirtilir. Bu uygunluğu gösteremeyen kuruluş için belgelendirme tavsiyesi yapılamaz. Yasal uygunluk gösterilemiyor ise uygunsuzluk yazılır.

Denetim sonucunda uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler ile ilgili deliller denetim ekibi tarafından rapora eklenmelidir. Firma uygunsuzlukların kök sebebini ve tekrarını engelleyecek şekilde düzeltici faaliyet planlamalı ve bu düzeltici faaliyet planını 2 hafta içerisinde BELLA merkez ofisi veya baş denetçi ile paylaşmalıdır. Düzeltici faaliyetler gerçekleştirildiğinde, gerçekleştiğine dair objektif deliller müşteri tarafından baş denetçiye veya BELLA merkez ofisine iletilir. Baş denetçi tarafından düzeltici faaliyetlerin kabul edilebilirliği gözden geçirilir, eğer uygun ise baş denetçi planlama bölümü ile koordinasyonu sağlar ve belgelendirme aşamasına geçilir. Düzeltici faaliyet kabul edilemez ise eksiklikler firmaya açıklanarak tekrar düzeltici faaliyetin tamamlanması istenilir.

Minör uygunsuzluklar için gerekli düzeltmeler yapılmalıdır ancak zaman gerektiren düzeltici faaliyetler, etkinliği bir sonraki denetimde ölçülmek şartıyla Düzeltici Faaliyet Planı ile kapatılabilir. Majör uygunsuzluklar, ilgili düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin tümü tamamlandıktan sonra kapatılır. Takip denetimi gerektirmeyen uygunsuzluklar, denetimi gerçekleştiren Baş Denetçi veya denetim ekibinden bir Denetçi veya bir başka Baş Denetçi tarafından kapatılabilir.

2.aşama denetim bulguları FR-63 Denetim Raporu’na tüm denetim ekibi tarafından yazılır. Raporun toparlanması ve BELLA’ ya tesliminden Baş Denetçi sorumludur.

**5.8.RAPORUN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE BELGELENDİRME KARARI**

BELLA Belgelendirme de belgelendirme kararı Karar Alma Komitesi üyelerinden Karar Alma Komitesi başkanı tarafından verilir. Karar Alma Komitesi üyeleri, raporun eksiksiz doldurulup doldurulmadığı, belgelendirme kapsamı, denetim planının uygunluğu, denetim bulgularının yeterliliği, tespit edilen uygunsuzlukların anlaşılır olması ve kapanmış olması, denetimin merkez ofis tarafından yapılan planlama ve görevlendirmeye uygun yapılmış olması açısından, gözden geçirme yaparak karar verir. Karar veren Komite Başkanının, karar vereceği müşterinin kapsamı hakkında uzmanlığı yoksa denetim ekibinde bulunmayan ve ilgili konuda ataması olan bir baş denetçi, denetçi veya teknik uzmandan konuyla ilgili görüş alır. Karar Alma Komite Başkanının denetim ekibinde yer aldığı durumlarda belgelendirme kararı Karar Alma Komitesi Başkan Yardımcısı tarafından verilir.

Komite üyeleri karar vermeden önce aşağıdaki hususları teyit etmelidir:

1. Denetim ekibi tarafından sağlanan bilginin belgelendirme şartları ve belgelendirme kapsamı için yeterli olduğu,
2. Aşağıdaki uygunsuzlukların tamamına yönelik düzeltme ve düzeltici faaliyetlerinin etkililiğinin gözden geçirildiği, kabul edildiği ve doğrulandığı;

1) Yönetim sistemi standardının bir veya daha fazla şartının yerine getirilememesi,

2) Müşterinin yönetim sisteminin amaçladığı sonuçları gerçekleştirme kabiliyeti hakkında önemli bir şüphe durumu,

1. Müşterinin diğer her bir uygunsuzluk için planladığı düzeltme ve düzeltici faaliyetin gözden geçirildiğini ve kabul edildiğini.

Rapor, Baş Denetçi tarafından BELLA ofisine teslim edildikten sonra (varsa uygunsuzlukların kapanmasını takiben) 3 gün içinde gözden geçirmesi yapılır ve belgelendirme hakkında karar verilir. Karar için gerekirse müşteriden ek bilgi, doküman veya düzeltici faaliyet istenebilir.

Ayrıca denetim ekibine FR-23 Denetim Ekibi Geri Besleme Formu ile eksikler/hatalar bildiriler ya da ek bilgi istenebilir. Geri besleme kayıtları Denetim Ekibi Performans Değerlendirmesi için girdi olarak kullanılır.

Denetim raporunun aslı BELLA’nın mülkiyetinde olup, müşteriye kopyası verilir.

Yapılan değerlendirme sonucunda karar FR-22 Belgelendirme Karar Formu ile kayıt altına alınır. Belgelendirme kararı çıkarsa, müşterinin belgesi basılır/yayınlanır. Belgenin aslı, denetim raporunun kopyası, logo kullanma talimatı ve bayraklarla birlikte kargo ile gönderilir. Müşterinin kullanabileceği logolar mail yoluyla müşteriye iletilir. Dileyen müşteri BELLA ofisine gelerek elden de teslim alabilir. Yayınlanan belgelerle ilgili bilgi BELLA’nın web sitesine ([www.bqcert.co.uk](http://www.bqcert.co.uk)) işlenir.

Yapılan değerlendirme sonucu karar olumsuz olursa, gerekçesi ile birlikte müşteriye yazılı bilgi verilir.

Yönetim sistemi belgeleri aşağıdaki hususları içerir:

1. Yönetim sistemi, belgelendirilen her müşteri kuruluşun adı ve tanınabilir coğrafi konumları (veya merkezinin ve çoklu belgelendirme kapsamı içerisinde yer alan her bir sahanın coğrafi konumları),
2. Belgenin verilme, uzatma veya yenileme tarihleri,
3. Yeniden belgelendirme çevrimiyle tutarlı belgenin süresinin dolduğu tarih,
4. Benzersiz belge numarası,
5. Belgelendirilmiş müşterinin tetkikinde kullanılacak yayımı ve revizyonuyla birlikte, standart veya hüküm ifade eden doküman,
6. Uygulanabilir olduğunda, her bir sahada ürün (hizmet dâhil olmak üzere), proses, vb. ile ilgili belgelendirme kapsamı,
7. BELLA’nın tam unvanı, adresi ve logosu; diğer markalar (akreditasyon sembolü gibi) yanlış anlaşılmamak veya belirsiz olmamak kaydıyla kullanılır,
8. Belgelendirme için kullanılan standart veya hüküm ifade eden diğer dokümanlarca öngörülen diğer bilgiler,
9. Belgenin revizyon durumu
10. Belgeye ait Türkak TBDS sisteminin vermiş olduğu QR Kodu

Belge üzerindeki yürürlülük tarihi, belgelendirme kararı tarihinden önce olamaz.

Yayınlanan yönetim sistemi belgelerinin süresi 3 yıllık olup, geçerliliği müşterinin yıllık gözetim denetimlerinden geçmesine ve uluslararası akreditasyon kuralları gereğince ilgili yönetim sisteminin şartlarını devam ettirmesine bağlıdır. Yayınlanmış bir belgenin geçerliliği BELLA’nın web sitesinden ([www.bqcert.co.uk](http://www.bqcert.co.uk)) ve Türkak Belge Doğrulama Sisteminden sertifika üzerinde bulunan QR kodla kontrol edilebilir.

Bella Belgelendirme belge ilk basıldıktan sonra, her bir gözetim denetimi ve yenileme denetimi sonrasında ilgili yıl için belge düzenler. Bu durumda yeniden basım tarihi ve revizyon numarası eklenir. Sertifika bitiş tarihi bilgisinin alt kısmında belgenin hangi tarihler arasında geçerli olduğu bilgisine yer verilir (Bu belge GG.AA. YY ve GG.AA.YY tarihleri arasında geçerlidir).

Belge basıldıktan sonra üzerinde yazılı olan bilgilerde (firma unvanı, adres, kapsamı vb.) herhangi bir revizyon olması ve belgenin tekrar basılması gerektiğinde yeniden basım tarihi ve revizyon numarası eklenir. (Ör: Yeniden Basım Tarihi: 15.02.2014-01) Revizyon numarası ilk basımda yazılmaz. Daha sonraki revizyonlarda 01 ile başlanır.

Tüm kararlar, tamamen tarafsız ve bağımsız olarak, maddi manevi hiçbir baskı altında kalmaksızın, BELLA Belgelendirme’nin politika ve prosedürleri ile diğer ilgili uluslararası kılavuz ve standartlarda belirtilen esaslar dahilinde verilir.

6 ay içinde 2.aşama denetime dair uygunsuzluklarını kapatmayan müşterinin dosyası iptal edilir. Bu süreyi geçtikten sonra belge almak isterse süreç yeniden başlatılır.

**5.9.GÖZETİM DENETİMİ**

Gözetim denetimleri saha denetimleridir ancak bütün sistemin denetimini gerekli kılmamaktadır ve diğer gözetim denetimleriyle birlikte, belgelendirilmiş yönetim sisteminin şartlarının gerçekleştirmesine ilişkin güvenin sürdürülmesini sağlayacak şekilde planlanır.

Gözetim ve Belge Yenileme denetimleri öncesinde firmaya FR-29 Gözetim ve Belge Yenileme Bilgi Güncelleme Formu gönderilerek firmanın güncel bilgileri talep edilir. Buna göre denetim süresi, zamanı, yeri vb. değişiklik olup olmadığı değerlendirilir.

Gözetim denetiminde önceki denetimde bulunan ve kapatılan uygunsuzlukların uygulama etkinliği izlenir. Belge yenileme denetimine kadar tüm standart maddeleri en az bir kez denetlenecek şekilde plan yapılır.

Gözetim denetimleri en az;

* İç denetimler ve yönetim gözden geçirmelerini,
* Önceki denetimlerde belirlenen uygunsuzluklar için yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
* Şikayetlerin ele alınmasını,
* Müşterinin hedeflerini gerçekleştirmesi yönünden yönetim sisteminin etkinliğini,
* Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişimini,
* Operasyonel kontrolleri,
* Değişikliklerin gözden geçirilmesini,
* Logo kullanımı ve belgelendirmeye yapılan diğer atıfları (reklam malzemeleri, ambalajlar, web sayfası, ilanlar vb. atıflar) kapsayacak şekilde gerçekleştirilir.

Gözetim denetimleri için belgelendirme denetimi için ayrılan sürenin en az 1/3’ü ayrılmalıdır.

Gözetim denetimleri yılda en az bir kez yapılmak üzere planlanır. Gözetim Denetimi planlaması yapılırken ilk belgelendirme karar tarihi baz alınır. İlk belgelendirmeden sonraki 1. Gözetim denetimi belge karar tarihinden sonra 12 ayı geçmeyecek şekilde yapılır.

Ancak, doğal afetler, terörist saldırılar ve salgın hastalıklar vs. gibi mücbir sebeplerden ilgili tesise ulaşımın mümkün olmadığı durumlarda gözetim tetkikleri Karar Alma Komitesi tarafından görüşülerek (İki denetim arasındaki sürenin 18 ayı aşmaması) ertelenebilir. Mücbir durum ortadan kalkmaz ise izin verilen azami sürenin tamamlanmasına en fazla 1 ay kala alternatif tetkik teknikleri (uzaktan tetkik, doküman ve kayıt inceleme vb.) kullanılarak denetim gerçekleştirilir. Ancak belirtilen süreden önce sahada tetkik için şartlar normalleşirse gözetim tetkiki maksimum süre beklenmeksizin gerçekleştirilir.

Yukarıda bahsedilen mücbir sebeplerden herhangi birinin gerçekleştiği durumlarda; müşteri kuruluş faaliyetlerine devam ediyor ise ilgili gözetim denetimi uzaktan tetkik metodu ile gerçekleştirilir. Ancak uzaktan tetkik fiziki bir saha tetkikinin sağladığı çıktıları sağlayamaz bu nedenle Bella Belgelendirme’nin öncelikli yaklaşımı şartlar uygun ise gözetim denetimleri için önceliğin yerinde denetim olarak gerçekleşmesidir.

Gözetim Denetimleri; kuruluşun izin ve ruhsatlarının bitiş süreleri ve yasal şartları sağlamadaki devamlılığı da dikkate alınarak ve kuruluşu ile de teyitleşerek daha önceye çekilebilir.

2.aşama denetim bulguları FR-63 Denetim Raporu’na tüm denetim ekibi tarafından yazılır. Raporun toparlanması ve BELLA’ ya tesliminden Baş Denetçi sorumludur.

Rapor denetimden sonra en geç 3 gün içerisinde elden, faks, e-mail, kargo vs. yolu ile BELLA merkez ofisine ulaştırılır. Faks veya e-mail yolu sadece acil durumlar için kullanılabilir olup, böyle durumlarda raporların aslı en geç 1 hafta içinde BELLA merkez ofisine ulaştırılır. Varsa uygunsuzlukların takibi merkez ofis tarafından yapılır. Uygunsuzlukların kapatılması mümkünse uygunsuzluğu yazan denetçi tarafından gerçekleştirilir. Aksi durumlarda diğer denetim ekibi üyeleri veya o kapsamda atanmış başka bir denetçi kapatmayı yapabilir.

**5.10.BELGENİN SÜRDÜRÜLMESİ KARARI**

Rapor Baş Denetçi tarafından BELLA ofisine teslim edildikten sonra (varsa uygunsuzlukların kapanmasını takiben) 3 gün içinde gözden geçirmesi yapılır ve belgenin sürdürülmesi hakkında karar verilir. Belgenin geçerlilik süresinin belirlenmesinde ilk belgelendirme karar tarihi dikkate alınır. Karar için gerekirse müşteriden ek bilgi, doküman veya düzeltici faaliyet istenebilir.

Gözetim denetimleri sonucunda rapor inceleme ve belgelendirmenin devamı hakkındaki karar ISO 9001, ISO 14001 için Karar Alma Komitesi tarafından alınır. Karar vermede aşağıdaki tablo dikkate alınır:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **S/N** | **Durum**  | **Sonuç** |
| 1 | Denetimde minör uygunsuzluk tespit edilmesi | Minör uygunsuzlukların kapatılması için müşteriye 2 ay süre verilir. 2 ay içinde kapatılmaması durumunda belge askıya alınır. Askı süresi 6 aydır. 6 aylık askı süresi içinde uygunsuzluklar kapatılırsa belge devam ettirilir, kapatılamazsa belge iptal edilir.Yukarıda belirtilen sürelere Belgelendirme Müdürü kararı ile en fazla 1 ay olmak kaydıyla ek süre verilebilir. |
| 2 | Denetimde majör uygunsuzluk tespit edilmesi | Majör uygunsuzlukların kapatılması için müşteriye 3 ay süre verilir. 3 ay içinde kapatılmaması durumunda belge askıya alınır. Askı süresi 6 aydır. 6 aylık askı süresi içinde uygunsuzluklar kapatılırsa belge devam ettirilir, kapatılamazsa belge iptal edilir.Yukarıda belirtilen sürelere Karar Alma Komitesi kararı ile en fazla 1 ay olmak kaydıyla ek süre verilebilir. |
| 3 | Sözleşme şartlarına uyulmaması (logo kullanımı, belgelendirmeye atıf, ödemeler vb. gibi)  | Durumun önem ve ciddiyetine göre;1. Müşteriden düzeltici faaliyet istenir. Düzeltici faaliyetin tamamlanması için süre 1 aydır. Bu süre aşılırsa veya düzeltici faaliyet gerçekleşmezse belge askıya alınır. Askı süresi 6 aydır.

Sonuç yine olumsuz ise belgenin iptaline karar verilir (tüm kararlar Karar Alma Komitesitarafından verilir.)1. Belge direk askıya alınır. Düzeltici faaliyetin tamamlanması için süre en fazla 1 aydır. Bu süre aşılırsa veya düzeltici faaliyet gerçekleşmezse belgenin iptaline karar verilir (tüm kararlar Karar Alma Komitesi tarafından verilir.)
 |
| 4 | Gözetim denetiminin 2 aydan fazla geciktirilmesi | Belge askıya alınır. Askı süresi 6 aydır. 6 ay sonunda da denetim olmazsa belge iptal edilir. Askı süresi içinde yapılan gözetim denetimi tam denetim olmalıdır.Gözetim denetimleri yılda en az bir kez yapılmak üzere planlanır. Gözetim Denetimi planlaması yapılırken ilk belgelendirme karar tarihi baz alınır. İlk belgelendirmeden sonraki 1. Gözetim denetimi belge karar tarihinden sonra 12 ayı geçmeyecek şekilde yapılır.Gözetim Denetimleri; kuruluşun izin ve ruhsatlarının bitiş süreleri ve yasal şartları sağlamadaki devamlılığı da dikkate alınarak ve kuruluşu ile de teyitleşerek daha önceye çekilebilir. |
| 5 | Herhangi bir sebepten (grev, doğal afetler, üretim / hizmetin durması, mali sebepler, salgınlar vb.) dolayı firmanın kendisinin iptal veya askı talep etmesi | Karar Alma Komitesikararı ile en fazla 6 ay askı süresi verilir, sonrasında denetim yapılmazsa iptal edilir. Denetim yapılırsa normal belgelendirme prosedürü işletilir. Bu denetim tam denetim olmalıdır.İptal talebi varsa direk iptal edilir. |
| 6 | Firmanın yasal uygunluğunu kaybetmesi veya bunu gösteremez duruma düşmesi | Belge derhal askıya alınır. Askı süresi 6 aydır. 6 aylık askı süresi içinde yasal uygunluk gösterilebilirse belge devam ettirilir.Uygunluk 6 ay içinde sağlanamazsa belge iptal edilir.Yukarıda belirtilen sürelere Karar Alma Komitesi kararı ile en fazla 1 ay olmak kaydıyla ek süre verilebilir. |

Askıya alınma durumunda, müşterinin yönetim sistemi belgesi geçici olarak geçersizdir. Belgenin askıya alınması veya iptal edilmesinde müşterinin belgesini BELLA’ya iade etmesi, logo kullanımını ve belgelendirmeye olan atıflarını durdurması gerekir. Bu durum sözleşme ile taahhüt altına alınmıştır.

Sözleşme şartlarına veya logo kullanma talimatına aykırılık nedeniyle müşterinin gerekli düzeltici faaliyetleri zamanında tamamlamaması durumunda, BELLA tarafından yasal yollara başvurulabilir.

Askıya alınan veya iptal edilen belgelerin statüleri BELLA’nın web sitesi [www.bqcert.co.uk](http://www.bqcert.co.uk) ‘ye işlenir ve gerektiğinde ilgili taraflara duyurulur.

Tüm kararlar, tamamen tarafsız ve bağımsız olarak, maddi manevi hiçbir baskı altında kalmaksızın, BELLA Belgelendirme’nin politika ve prosedürleri ile diğer ilgili uluslararası kılavuz ve standartlarda belirtilen esaslar dahilinde verilir.

Askı ve iptal kararları, Belgelendirme Müdürü veya Planlama Sorumlusutarafından bir yazı ile müşteriye e-mail veya faks yolu bildirilir.

**5.11.BELGE YENİLEME DENETİMİ**

3 yıllık belgelendirme periyodu sonunda ve ilk belgelendirme denetimi gibi tam denetim yapılır.

Belge yenileme denetiminden önce müşterinin organizasyonunda veya yönetim sisteminde denetimi etkileyecek herhangi bir değişiklik olup olmadığı (ör: mevzuat, kapsam, adres, yasal şartlar, çalışan sayısı, çevre boyutları vb.) Planlama Sorumlusu tarafından sözlü veya yazılı olarak sorulur.

Belge Yenileme denetimleri öncesinde firmaya FR-01 Başvuru Formu gönderilerek firmanın güncel bilgileri talep edilir. Buna göre denetim süresi, zamanı, yeri vb. değişiklik olup olmadığı değerlendirilir.

Yenileme Denetimleri 2 aşamalı olarak yapılır ancak müşterinin organizasyon yapısı, çalışan sayısı, vb. bilgilerinde önemli bir değişiklik yoksa 1.aşama denetim yapılmaz. Belge yenileme denetiminin süresi ilk belgelendirme denetimi süresinin 2/3’ü olarak hesaplanır. Belge yenileme denetiminin süresi değişiklik durumuna göre Belgelendirme Müdürü tarafından tekrar hesaplanır.

Belge Yenileme aşamasında bir önceki gözetim denetimlerine ait raporlar da incelenir, eğer atanan Baş Denetçi gerekli görür ise 1.aşama denetim de planlanabilir. Belge yenileme 1.aşama denetimi, ilk belgelendirme 1.aşama denetimi ile aynı kapsam ve yöntemle gerçekleştirilir.

Belge yenileme saha denetimlerinde aşağıdaki hususlar ele alınır:

* İç ve dış kaynaklı değişiklikler ışığında, kendi bütünlüğü içerisinde yönetim sisteminin etkinliği,
* Yönetim sistemi etkinliğinin belgelendirme kapsamıyla sürdürüle gelen ilgisi ve uygulanabilirliği,
* Toplam performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkinliği ve iyileştirilmesini sürdürmeye yönelik gösterilmiş taahhüt,
* Yönetim sisteminin işletilmesinin organizasyonun politika ve hedeflerine ulaşmasında katkı sağlayıp sağlamadığı.

Belge yenileme denetimleri 3 yıllık belgelendirme periyodu dolmadan gerçekleştirilmelidir. Belge yenileme denetimlerinde uygunsuzluk tespiti halinde, yine mevcut belgenin süresi dolmadan müşterinin düzeltici faaliyetlerini tamamlaması gerekmektedir. Belge yenileme denetimleri için uygunsuzluk kapatma süresi 2 aydır, bu doğrultuda belge yenileme denetimlerinin planlaması belge bitiş tarihinden 3 ay önce yapılır.

Belge yenileme denetimlerinde firmanın ilk belgelendirme karar tarihini geçmemek üzere denetim planlaması yapılır. İlk belgelendirme karar tarihinden önce denetimin gerçekleşmediği durumlarda müşterilerin 3 ay içerisinde yenileme denetiminin gerçekleşmesi gerekir. 3 aylık süresi dolan ve yenileme denetimi gerçeklemeyen firmaların belgesi beklemeksizin askıya alınır. Askı süresi 6 aydır. 6 ay sonunda da denetim olmazsa belge iptal edilir.

Belge yenileme tetkiki belge süresi dolmadan önce gerçekleştirilmeli ve tetkik esnasında kayda alınan uygunsuzluklar var ise kapatılmış olmalıdır.

Ancak, doğal afetler, terörist saldırılar ve salgın hastalıklar vs. gibi mücbir sebeplerden ilgili tesise ulaşımın mümkün olmadığı durumlarda yenileme tetkikleri Karar Alma Komitesi tarafından görüşülerek 6 ayı aşmamak üzere (sertifikanın son geçerlilik tarihinden sonra 6 ayı geçemez) ertelenebilir. Mücbir sebep ortadan kalkmaz ise izin verilen azami sürenin tamamlanmasına en fazla 1 ay kala alternatif tetkik teknikleri (uzaktan tetkik, doküman ve kayıt inceleme vb.) kullanılarak denetim gerçekleştirilir. Ancak belirtilen süreden önce sahada tetkik için şartlar normalleşirse yenileme tetkikleri maksimum süre beklenmeksizin gerçekleştirilir.

Yukarıda bahsedilen mücbir sebeplerden herhangi birinin gerçekleştiği durumlarda; müşteri kuruluş faaliyetlerine devam ediyor ise ilgili yenileme tetkikleri uzaktan tetkik metodu ile gerçekleştirilir. Ancak uzaktan tetkik fiziki bir saha tetkikinin sağladığı çıktıları sağlayamaz bu nedenle BELLA’nın öncelikli yaklaşımı şartlar uygun ise yenileme tetkikleri için önceliğin yerinde denetim olarak gerçekleşmesidir.

Belge yenileme tetkiklerinde 2.aşama denetim raporu kullanılır. Raporun toparlanması ve BELLA’ya tesliminden Baş Denetçi sorumludur.

**5.12.BELGE YENİLEME KARARI**

Belge yenileme kararı, mevcut belgenin geçerlilik süresi dolmadan önce, belge yenileme denetimi sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesi sonuçlarına ve varsa kullanıcılardan gelen şikayetlere göre alınır.

Rapor Baş Denetçi tarafından BELLA ofisine teslim edildikten sonra (varsa uygunsuzlukların kapanmasını takiben) 3 gün içinde gözden geçirmesi yapılır ve belgenin yenilenmesi hakkında karar verilir. Belge yenileme kararının verilmesinde ilk belgelendirme kararı ile aynı yöntem kullanılır.

Müşteri varsa uygunsuzluklarını mevcut belgenin süresi dolmadan kapatmazsa, belge yenileme yapılamaz, denetim ilk belgelendirme denetimini karşılayacak şekilde yenilenir. Süreç ilk belgelendirme süreci gibi işletilir. Böyle durumlarda tekrar 1.aşama denetimin yapılması gerekmez.

Süresi dolan veya yenilenen belgelerin statüleri BELLA’nın web sitesi [www.bqcert.co.uk](http://www.bqcert.co.uk) ‘ye işlenir ve gerektiğinde ilgili taraflara duyurulur.

Tüm kararlar, tamamen tarafsız ve bağımsız olarak, maddi manevi hiçbir baskı altında kalmaksızın, BELLA Belgelendirme’nin politika ve prosedürleri ile diğer ilgili uluslararası kılavuz ve standartlarda belirtilen esaslar dahilinde verilir.

**5.13.TAKİP DENETİMİ**

Herhangi bir veya birden fazla uygunsuzluğun kapatılması için doğrulamanın doküman bazında yapılamayacağı ve ancak yerinde yapılabileceği durumlarda gerçekleştirilen denetimdir. Bu denetimler askıya alınmış bir belgenin sürdürülmesi için de gerçekleştirilebilir.

Takip denetimlerinde sadece ilgili uygunsuzluklara ilişkin düzeltici faaliyetlere bakılır. Fakat Baş Denetçi gerek duyarsa uygunsuzluğun etkileyebileceği diğer standart maddelerini de denetleyebilir.

Takip denetimlerinde 2.aşama denetim raporu ve ilgili standardın kontrol listesi kullanılır. Ancak check-list kısmında sadece denetlenen ilgili standart maddelerinin karşılığı olan kısımlar doldurulur. Diğer maddelerin karşısı boş bırakılır. Raporun toparlanması ve BELLA’ya tesliminden Baş Denetçi sorumludur.

Rapor Baş Denetçi tarafından BELLA ofisine teslim edildikten sonra (varsa uygunsuzlukların kapanmasını takiben) 3 gün içinde gözden geçirmesi yapılır ve ilgili denetim türünün karar prosedürü uygulanır. Karar için gerekirse müşteriden ek bilgi, doküman veya düzeltici faaliyet istenebilir.

Bazen askıdan kaldırmalar için de takip denetimi gerekli olabilir.

Takip denetimlerinde denetim süresi maksimum 1 gündür.

**5.14.KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ (KAPSAM DARALTMA / GENİŞLETME)**

Kapsam değişikliği talebi müşteriden gerekçelerini içerecek şekilde yazılı olarak alınır.

Kapsam değişikliği talebi kapsamın daraltılması yönündeyse, Belgelendirme Müdürü durumu değerlendirerek karar verir. Kapsam daraltma için ek denetim yapılması gerekmez. Müşteriye kapsamı daraltılmış belgesi basılarak gönderilir. Ayrıca müşteri belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi başarısızlık gösterirse, BELLA, müşterinin belgelendirme kapsamının şartlarını karşılamayan kısmı daraltabilir.

Kapsam değişikliği talebi kapsamın genişletilmesi yönündeyse Belgelendirme Müdürü önce yeni kapsam için BELLA’nın yeterliliğini değerlendirir. Yeterli ise, daha önce o müşteride operasyonel denetim yapmış denetçiden görüş alarak başvuruyu değerlendirir. Değerlendirme sonucunda;

1. Firma altyapı ve yasal olarak değişiklik yapılmasına yeterli değilse, tekrar denetime bile gerek duyulmadan değişiklik kabul edilemez. Bu durum firmaya yazılı olarak gerekçeleri ile birlikte bildirilir.
2. Eğer bir önceki denetim değişiklik isteğini kapsıyorsa, sadece kapsamın değişik tanımlanması gibi durum ise tekrar denetime gerek olmadan başvuru kabul edilir.
3. Bir önceki denetim değişiklik isteğini kapsamıyorsa, ilk başvuru gibi değerlendirilerek işlem yapılır. Bu aşamada ek dokümanlara ihtiyaç varsa onlar istenilir. Atanan denetçi veya uzmanlardan en az birisi konu ile ilgili uygun EA ve NACE kodunda atanmış olmalıdır. Denetim standardının hangi maddelerinin kapsam değişikliği için denetlenmesi gerektiği baş denetçi tarafından belirlenir. Denetim süresi yeni kapsamda çalışan sayısına göre belirlenir. Denetimde değişiklikle ilgili iç denetim ve yönetimin gözden geçirmesinin yapılmış olmasına mutlaka bakılır.

Akreditasyon kapsamında olmayan değişiklik taleplerinde; bu durum müşteriye iletilir. Eğer müşteri akreditasyonsuz belgeyi kabul ederse yukarıda belirtilen kurallar doğrultusunda denetim gerçekleştirilir.

Karar prosesi ilk belgelendirmenin kararı ile aynıdır.

Kapsam genişliği, gözetim denetimiyle birlikte yapılmak isteniyorsa; gözetim süresi bu doğrultuda 0.5 adam/gün arttırılır. Ayrıca denetim ekibi, yeni kapsam göz önünde bulundurularak oluşturulur.

Özellikle ISO 14001 müşterilerinden, herhangi bir proses veya kapsam değişikliğini isteğe bağlı kalmaksızın BELLA’ya iletmesi istenir. Zira yeni kapsamla birlikte ortaya çıkan riskler, çevre boyutları ve etkileri mevcut kapsamı da etkiliyor olabilir ve kontrol dışına çıkma ihtimali taşıyorsa gözetim denetimini beklemeden, denetimin erkene alınması düşünülebilir.

Denetim esnasında gelen kapsam genişletme talepleri Baş Denetçi tarafından merkez ofise bildirilir ve Belgelendirme Müdürü’nün değerlendirmesi sonucunda verdiği karar doğrultusunda hareket edilir.

Kapsam genişletme denetimleri için 2.aşama denetim raporu ve ilgili standardın kontrol listesi kullanılır.

**5.15.KISA SÜRELİ DENETİMLER**

Kısa süreli denetimler; belgelendirme, gözetim, belge yenileme, kapsam genişletme ve takip denetimi dışında yapılan ve müşteri tarafından belgenin veya logonun haksız kullanılması gibi BELLA prosedür ve kurallarına aykırı uygulamaların olması durumunda ve/veya müşteri ile ilgili şikâyet gelmesi halinde kısa süre içinde denetim yapılmasına ihtiyaç olabilecek durumlarda gerçekleştirilen denetim türüdür.

Aynı zamanda aşağıdaki değişikleri içeren ve müşteri tarafından haber verilmesi gereken değişiklik durumlarında da bu denetimler gerçekleştirilir.

1-Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti

2-Kuruluş ve yönetim (kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro gibi)

3-İletişim adresi ve sahalar

4-Belgelendirilmiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı

5-Yönetim sistemi ve proseslerdeki büyük değişiklikler.

BELLA’nın yukarıda belirtilen durumlarda kısa süreli özel denetim yapma hakkı vardır. Bu hak müşteri ile yapılan sözleşme ile de kayıt altına alınmıştır.

Kısa süreli özel denetimin yapılmasına Belgelendirme Müdürü karar verir. Bu konuda Yönetim Temsilcisi’nin de tavsiyesi olabilir.

Denetimin kapsam ve kriterleri Belgelendirme Müdürü ve görevlendirilen Baş Denetçi tarafından gözden geçirilerek belirlenir. Bu durum şartlara bağlı olarak tam, kısmi veya sadece bir proses/bölüm için olabilir.

Kısa süreli özel denetimlerin süresi denetlenecek bölümlerdeki çalışan sayısına göre TL-01 Denetim Süresi Belirleme Talimatı ve IAF kuralları çerçevesinde belirlenir.

Bu dokümanın 5.8 maddesinde açıklanmış olan belgenin sürdürülmesi hakkında karar prosedürü uygulanır.

2.aşama denetim bulguları FR-63 Denetim Raporu’na tüm denetim ekibi tarafından yazılır. Raporun toparlanması ve BELLA’ ya tesliminden Baş Denetçi sorumludur.

**5.16.ADRES DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMİ**

Adres değişikliği durumlarında müşterinin değişikliği gösteren dokümanlarla (ticaret gazetesi, yerleşim planı, varsa değişik proses akım şeması vb.) birlikte başvuru yapması sağlanır.

Üretim sektöründe faaliyet gösteren bir müşteri adres değiştirdiğinde, adres değişikliğinin etkileyeceği standart maddelerini (operasyonel kontrol, alt yapı, çalışma ortamı, yasal şartlara uygunluk, izleme ve ölçme donanımının kontrolü, çevre boyutları ve etkileri, acil durum planları, tehlike analizleri) kapsayan bir denetim gerçekleştirilir.

Adres değişikliğinin verilen hizmeti ve yönetim sistemini önemli ölçüde etkilemeyeceği sektörlerde ise (inşaat, temizlik, güvenlik, ilaçlama, mimarlık ve mühendislik ofisleri vb.); Belgelendirme Müdürü’nün kararı ile denetim gerekmeksizin, yasal izinleri ve ticaret sicil gazetesi kontrol edilerek adres değişikliği yapılabilir.

Adres değişikliği denetimleri için 2.aşama raporu ve ilgili standardın kontrol listesi kullanılarak, sadece denetlenen maddeler doldurulur, diğer maddelerin karşılığı boş bırakılır.

**5.17.UNVAN DEĞİŞİKLİĞİ**

Unvan değişikliği durumlarında müşterinin bir dilekçe ve ekinde değişikliği gösteren dokümanlarla (ticaret gazetesi vb.) birlikte yazılı olarak başvuru yapması sağlanır. Belgelendirme Müdürü kararı ile unvan değişikliği yapılır.

**5.18 TRANSFER DENETİMİ**

Transfer Denetimleri, IAF MLA anlaşması imzalayan bir akreditasyon tarafından kapsanıyorsa yapılabilir. Bu kapsamda olmayan belgelere sahip kuruluşlar yeni müşteri olarak işleme alınır.

Çok Sahalı kuruluşlar için transfer yapılmaz. Bunlar yeniden belgelendirme olarak değerlendirilir. (IAF-MD2-2007)

**Ön İnceleme**

1. Firmanın var olan kapsamının BELLA Belgelendirme akreditasyon kapsamında olup olmadığı araştırılır ve duruma göre firmaya bilgi verilir. Eğer BELLA Belgelendirme akreditasyon kapsamında olmayan bir kapsamda belge gelişi olursa firmaya akreditasyonsuz belgelendirme yapabileceği konusunda bilgi verilir. Müşterinin kabul etmesi durumunda aynı yöntem izlenerek transfer gerçekleştirilebilir.
2. Müşterinin transfer olma nedeni araştırılır.
3. Son denetim ile ilgili rapor, yapılmış olan daha önceki ara denetimlerle ilgili raporlar veya belgelendirme faaliyetleri ile ilgili herhangi bir kayıt (denetim notları, kontrol listeleri vb.) ve eğer varsa son denetimden kalan uygunsuzluklar istenir. Eğer firmadan bir önceki belgelendirme kuruluşunun raporu alınamazsa firma başvurusu transfer olarak reddedilip yeni belgelendirme prosesi olarak ele alınacaktır.
4. Bir önceki Belgelendirme kuruluşunun gerçekleştirmiş olduğu denetimde açık kalan uygunsuzluk olup olmadığı araştırılır. Kapsam ve adres değişikliği durumlarında transfer Belgelendirme olmayacağı, yeniden belgelendirme prosesi işleyeceği, Belgelendirme Müdürü tarafından müşteriye iletilir.
5. Geçerli bir akredite belge, kalite yönetim sisteminin kapsadığı faaliyetlerin kapsamı, geçerliliği, doğruluğu ve akreditasyon kapsamı ile ilgili olarak, transferi düşünülen alan/alanlara göre devam ettirilir. Eğer müşteri belgesi geçerli bir belge değilse transfer olarak ele alınmaz. Belgenin geçerliliği belgeyi ilk veren belgelendirme kuruluşu tarafından belgelendirme işini bırakmadığı sürece teyit edilmelidir.
6. Alınan şikayetler ve bunlar için yapılan aktiviteler
7. Belgelendirme periyodundaki aşaması (kaç yıldır belgeli olduğu)

**5.19 Uzaktan Tetkik ve Gereklilikleri**

Uzaktan tetkik, elektronik vasıtalar ile bir müşteri kuruluşun sanal veya fiziki sahalarının ve yönetim sisteminin etkinliğinin tetkik edilmesidir. (Web tabanlı seminer, web ortamındaki toplantılar, telekonferanslar, çevrimiçi ses ve görüntü hizmetleri, e-posta veya çevrimiçi dosya paylaşım yoluyla doküman ve kayıt paylaşımı, kuruluşun veri işleme faaliyetlerine, yönetim sistemine ve veri tabanına uzaktan erişim.) Uzaktan tetkik, fiziki bir saha tetkikinin sağladığı çıktıları sağlayamaz. Bu sebeple BELLA Belgelendirme’nin öncelikli yaklaşımı mümkün olduğu şartlarda tetkiklerin yerinde gerçekleştirilmesidir.

BELLA, ISO 17021, IAF ID 3, IAF ID 4 ve IAF ID 12 çerçevesinde, aşağıdaki durum ve koşulların bir veya birkaçının gerçekleşmesi durumunda uzaktan tetkik prosedürünü uygulama hakkını saklı tutar. Bu durum ve koşullar aşağıdakilerle sınırlı olmamak şartıyla, aşağıdaki durumları içerebilir;

* Savaş, grev, isyan, siyasi istikrarsızlık, jeopolitik gerginlik, terörizm, suç, salgın hastalıklar, sel, deprem, kötü niyetli bilgisayar korsanlığı, diğer doğal ve insan yapımı felâketler gibi.
* Belirli bir bölgeye seyahat engellerinin olması (güvenlik sebebiyle, seyahat kısıtlamaları nedeniyle, vb.).
* BELLA veya müşteri kuruluşların tetkik zamanlamasında kaçınılmaz sorunların oluşması (Örneğin; Personel sorunları, iş faaliyetleri sorunları vb.).
* Tetkik edilecek alanların tamamının tetkik zamanı içerisinde tamamlanmasının güçlüğü.
* Kuruluşun yönetim sistemini uyguladığına dair kayıtların, verilerin, faaliyetlerin gerçekleştirildiği sahaya rağmen, farklı bir sahada değerlendirilebilir olması.
* BELLA’nın uzaktan tetkike dair daha önceden kanıtlanmış uygunluk kaydı.
* BELLA Tetkik Ekibinin takip için geri gelmesi gerekiyor ancak kısa bir zaman süre içinde başka bir ziyarete kolayca ulaşılamıyor olması durumunda.
* Yerinde değerlendirmenin kapsam genişletme veya prosesin tamamen tamamlandığı durumlarda.

**5.19.1 Uzaktan Tetkik Öncesi Durum Değerlendirmesi**

BELLA Belgelendirme yönetimi, müşteri kuruluşun mevcut yönetim sistem/sistemlerinin etkinliğinin sürdürülebilmesi amacıyla uzaktan tetkike karar vermeden önce, müşteri kuruluştan aşağıdaki bilgileri yazılı veya sözlü olarak talep eder. (IAF ID 3:2011)

* Etkilenen organizasyon rutin faaliyetlerine devam ediyor mu?
* Riskli bulunan süreçler için değerlendirilmesi (bu süreçlerin nasıl yönetildiği ve riskin ne zaman kabul edilebilir hale geleceği).
* Organizasyon ne zaman normal şekilde işleyecek, olağanüstü durum veya koşulun süreci belli mi?
* Kuruluş mevcut belgelendirme kapsamında tanımlanan hizmeti veya üretimi ne zaman gerçekleştirebilir?
* Kuruluşun alternatif üretim ve/veya dağıtım sahaları kullanması gerekecek mi? Öyleyse, bunlar şu anda mevcut sertifika kapsamında mı yoksa değerlendirilmesi gerekiyor mu?
* Mevcut envanter hala müşteri spesifikasyonlarını karşılıyor mu veya sertifikalı organizasyon olası durumlar için müşterilerine bilgi verecek mi?
* Müşteri kuruluş bir yönetim sistemi standardına göre sertifikalı ise, standart bir felaket kurtarma planı veya acil müdahale planı gerektirir, organizasyon bu planı uyguluyor mu ve etkili mi?
* Gerçekleştirilen işlemlerin ve/veya hizmetlerin veya gönderilen ürünlerin bazıları başka kuruluşlara (fason olarak) yaptıracak mı? Öyleyse, diğer kuruluşların faaliyetleri müşteri kuruluş tarafından kontrol edilir mi?\*
* Olağanüstü durumda/koşulda yönetim sisteminin işleyişi ne ölçüde etkilendi?
* Müşteri kuruluş bir etki değerlendirmesi yaptı mı?

Bu bilgiler doğrultusunda, BELLA yerinde tetkikin uygulanabilir olmadığına karar verirse, yerinde tetkik ile aynı amaca ulaşmak için uzaktan tetkik prosedürünü kullanabilir. BELLA uzaktan tetkiki, gözetim ve belge yenileme tetkikleri için uygular.

Bella, müşteri kuruluşun uzaktan tetkik tekniklerinin kullanılarak etkin bir şekilde denetim gerçekleştirilmesini sağlamak için FR-70 Uzaktan Tetkik Firma Bilgi ve Onay Formu ile müşteri kuruluşun taahhütünü alır.

**5.19.2 Uzaktan Tetkik Öncesi Kuruluşlardan İstenilecek Dokümanlar**

Bella Belgelendirme bir kuruluşun yönetim sisteminin etkinliğini değerlendirmek ve sürekliliğini sağlamak için uzaktan tetkik kararını verdikten sonra, öncesinde aşağıdaki dokümanları ve uygulamaları hardcopy veya softcopy olarak müşteri kuruluştan isteyebilir. Bu doküman ve kayıtlar aşağıda belirtildiği şekilde olmakla birlikte bunlarla sınırlı değildir;

* Süreç akış şemaları ve tanımlamaları
* Prosedürler
* El Kitabı (mevcut ise)
* Organizasyon şeması ve görev tanımları
* Talimatlar, rehberler ve kılavuzlar
* Süreç akış şemalarında veya prosedürlerde tanımlanmış ve uygulanan formlar, listeler ve tablolar
* Yönetimin gözden geçirme toplantısı tutanakları (son 2 yıla ait)
* İç denetim plan ve rapor kayıtları (son 2 yıla ait)
* Düzeltici faaliyet kayıtları
* Uygun olmayan ürün/hizmet kayıtları
* Müşteri şikâyet/memnuniyet kayıtları ve raporları
* Eğitim planı, eğitim kayıtları ve değerlendirmeleri
* Risk ve fırsat değerlendirme kayıtları ve aksiyon planları
* Süreçlerle ilgili uygulama kayıtları (satış teklif, sözleşmeleri, satınalma siparişleri, tedarikçi listesi ve değerlendirmeleri, girdi kontrol kayıtları vb.)
* Veri analiz kayıtları (tedarikçi değerlendirmeleri, müşteri memnuniyet anketleri, süreç performansları vb.)

Kuruluşun gözetim ve belge yenileme planlarında duruma göre olası değişiklikler yapılabilir ve faaliyetler BELLA prosedürlerine uygun olarak gerçekleştirilir.

Akreditasyon kuralları ve BELLA prosedürleri çerçevesinde tetkiklerde meydana gelebilecek sapmanın gerekçeleri karşılıklı olarak (müşteri kuruluş ve BELLA arasında) dokümante edilir ve muhafaza edilir.

BELLA, olağanüstü durum ve koşullardan etkilenen kuruluşlara fiziksel erişim yeniden sağlandığında (olağanüstü durum kısmen veya tamamen ortadan kalktığında) koşullara bağlı olarak gözetim ve/veya yeniden belgelendirme faaliyetlerini müşteri sahasında gerçekleştirebilir.

**5.19.3 Güvenlik ve Gizlilik**

BİT'nin uzaktan tetkik amacıyla kullanılması sırasında elektronik veya elektronik olarak iletilen bilgilerin güvenliği ve gizliliği özellikle önemlidir. Uzaktan tetkik faaliyeti sırasında fabrikanın ve varsa ilgili tarafların rızası alınarak tetkik sürecinin kaydı (görüntü ve ses) gerçekleştirilebilir. Tetkik ekibi ve fabrika uzaktan denetimi (video ve ses) kayıt edemez. Bununla birlikte; tetkik ekibi tarafından tetkik raporunda yer verilmek istenen bazı belgelerin (kalibrasyon sertifikası, iş emri, cihaz görüntüsü vb.) ekran görüntüsünü kaydedebilir; tetkik süreci tamamlandığında söz konusu belgeleri silmelidir.

**5.19.4 Uzaktan Tetkik Sırasında Kullanılacak Metodoloji ve Kaynaklar**

Uzaktan tetkik faaliyetleri uzaklığına bakılmaksızın, tetkik edilen yerden başka herhangi bir yerde yapması ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanılmasıdır. (IAF MD:4)

Uzaktan tetkik, fiziki bir saha tetkikinin sağladığı çıktıları sağlayamaz. Bu sebeple BELLA’nın öncelikli yaklaşımı mümkün olduğu şartlarda tetkiklerin yerinde gerçekleştirilmesidir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri; bilgi toplamak, depolamak, almak, işlemek, analiz etmek ve iletmek için teknolojinin kullanılmasıdır. Akıllı telefonlar, el cihazları, dizüstü bilgisayarlar, masaüstü bilgisayarlar, dronlar, video kameralar, giyilebilir teknoloji, yapay zeka ve diğerleri gibi yazılım ve donanımı içerir.

Uzaktan tetkik sırasında bilgi ve iletişim teknolojileri kullanıma örnekler aşağıdakileri içerebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

* Toplantılar; ses, video ve veri paylaşımı dahil telekonferans tesisleri aracılığıyla
* Eşzamanlı (gerçek zamanlı) veya eşzamansız (varsa) uzaktan erişim yoluyla belge ve kayıtların denetlenmesi / değerlendirilmesi
* Hareketsiz video, video veya ses kayıtları ile bilgi ve kanıtların kaydedilmesi
* Uzak veya potansiyel olarak tehlikeli konumlara görsel / ses erişimi sağlama (Zoom, Skype, Telekonferans, WhatsUp, FaceTime, Go To Meeting, vb.)
* E-Mail veya Dosya Paylaşımına izin verilen yazılımlar yoluyla kayıtların ve bulguların değerlendirilmesi

BELLA kuruluşların altyapısını göz önünde bulundurarak yukarıdaki yöntemlerden bir veya birkaçını kullanarak uzaktan tetkiki gerçekleştirir. Kullanılan yöntemlerle ilgili bilgi, belge ve kayıtları kolektif olarak muhafaza eder.

BELLA, uzaktan tetkiki yapabilme yeteneklerini doğrulamak için bilgi/kanıtları tetkik ekibine önceden temin etmelidir. Bu işlem, internet bant genişliğinin, mevcut teknolojinin varlığının, bilgi yönetim sistemlerine erişim, web konferans araçlarına erişimin vb. doğrulanmasını içerebilir.

Uzaktan tetkikin uygulanması sürecinde müşteri kuruluş, bu tetkik tekniğine has süreçleri sürdüremez veya tetkik ekibi uzaktan tetkiki yeterince gerçekleştiremez ise BELLA’nın kararına bağlı olarak uzaktan tetkik tekrarlanabilir, eksik kalan kısımlar için yeni bir uzaktan tetkik yapılabilir veya yerinde tetkik gerçekleştirilebilir.

BELLA, uzaktan tetkikin uygulanması sırasında, tetkik gizliliğinin sağlanması ile ilgili gerekli tüm tedbirleri Akreditasyon Kuralları ve BELLA Belgelendirme Sözleşmesi kapsamında alır.

Not: Belirtilen olağanüstü durumlarda uzaktan tetkik tekniklerinin uygulanabilme seviyesi, müşteri kuruluşun yapısına, kuruluş faaliyetlerinin riskine, yönetim sistemleri tecrübesine, şikâyet ve itiraz durumlarına, rutin denetim çıktılarına göre belirlenmektedir.

**5.19.5 Uzaktan Denetim Uygulaması için Özel Gereklilikler**

Uzaktan denetimin yapılabilmesi için bağlantı kalitesinin (canlı görüntü, ses vb. aktarımı) yeterli düzeyde olduğundan emin olunmalıdır. Yeterli band genişliğine sahip internet erişimi, veri tabanına ve yönetim sistemine uzaktan erişim, yeter sayıda uygun bilgisayar, süreçte kullanılabilecek ses ve görüntü aktarımında kullanılacak ekipman vb. bu altyapı içinde düşünülmektedir (Ör: Eko oluşumunu önlemek için mikrofonlu kulaklık).

BELLA Belgelendirme’nin talebi üzerine, fabrika, istenen uzaktan denetimi yapabilme yeteneklerini doğrulamak için bilgi / kanıtları BELLA personeline ve tetkik ekibine önceden temin etmelidir. Bu işlem, internet bant genişliğinin, mevcut kabul edilebilir teknolojinin varlığının, bilgi yönetim sistemlerine erişimin, web konferans araçlarına erişimin vb. doğrulanmasını içerebilir.

Fabrika, nesnel kanıtların uzaktan denetim yöntemiyle denetim ekibi tarafından elde edilmesini mümkün kılacak düzenlemeleri yapmalıdır. Bu düzenlemeler, uygulanabilir olduğunda, denetim ekibinin kullanımı için gerekli profil tanımlamalarının yapılmasını da içermelidir.

 Uzaktan tetkikinin uygulanması sürecinde fabrika, bu denetim tekniğine has süreçleri sürdüremez veya tetkik ekibi uzaktan denetimi yeterince gerçekleştiremez ise BELLA Belgelendirme’nin kararına bağlı olarak uzaktan tetkik tekrarlanabilir, eksik kalan kısımlar için yeni bir uzaktan tetkik yapılabilir veya yerinde tetkik gerçekleştirilebilir.

Uzaktan tetkikin uygulanması sırasında fabrika ve denetim ekibi, denetim gizliliğinin sağlanması ile ilgili gerekli tüm tedbirleri almalıdır. Bu çerçevede, bağlantı kuran kişilerin bulundukları ortamlara (denetim ekibinin çalıştığı ortamlar ve fabrikanın görüntülenen mekanları), denetim ekibi üyeleri ve fabrikada denetime katılanların dışındaki kişilerin giriş-çıkışlarına izin verilmemelidir.

Bulgular tetkik ekibi tarafından kapanış toplantısından önce taslak halde fabrikaya iletilir, fabrikanın bulgulara yönelik teyidi veya varsa geri bildirimleri alınır. Fabrikanın geri bildiriminin ardından tetkik ekibi bulgulara son halini vererek kapanış toplantısını gerçekleştirir. Kapanış toplantısı sonunda fabrika bulguları imzalar ve kabul ettiğine dair teyidini tetkik ekibine iletir. Fabrikanın bulgulara yönelik herhangi bir itirazı olması durumunda PR-08 Şikâyet ve İtirazların Ele Alınması Prosedürü doğrultusunda BELLA’ya başvurabilir

**Belgelendirme**

Belge geçişinin transfer denetimi statüsünde değerlendirilmesi aşağıdaki koşullara bağlıdır.

1. Transfer denetimi yapılabilmesi için belgenin aktif olması gerekir. Askıya alınmış ya da askıya alınma tehlikesi olan belgeler transfer için kabul edilmez. Ama aksi durumlarda da bazı geçerli nedenlerden dolayı transfer yapılabilir:
2. Firmanın sahip olduğu belgeyi yayınlayan belgelendirme kuruluşu ile ticari ilişkisinin bitmesinden dolayı belgenin askıya alınmış veya iptal edilmiş olması
3. Firmanın sahip olduğu belgeyi yayınlayan belgelendirme kuruluşunun akreditasyonunun askıya alınmış veya iptal edilmiş olmasından dolayı belgenin askıya alınmış veya iptal edilmiş olması
4. Transfer denetimleri gerçekleştirilmeden önce firmaya daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bildirilen uygunsuzlukların kapatılmış olması gerekir. Eğer mümkünse, önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bu uygunsuzlukların kapatmalarına dair onayları istenir. Aksi takdirde BELLA Belgelendirme bu uygunsuzlukların kapatmalarını onaylamak zorundadır.
5. Eğer ön inceleme sırasında herhangi bir uygunsuzluk veya potansiyel problem görülmez ise (belgelendirme kararını verecek seviyede tüm bilgilere sahip olunması), ön incelemenin yapıldığı tarihte, belgelendirme işlemi normal Belgelendirme Prosesi içerisinde gerçekleştirilebilir. Bu durum sadece ara denetim zamanı ve yeniden belgelendirme denetim zamanı daha gelmemiş firmalar için uygulanır. Bu durumda eski belgelendirme kuruluşunun izlediği model baz alınarak ara denetim ve yeniden belgelendirme denetimi programı belirlenir. Transfer belgelendirme işleminde, gözetim ve yeniden belgelendirme denetimlerinde bir önceki belgelendirme kuruluşunun izlediği metot izlenir.
6. Ön inceleme sonucu geçerli veya daha önce sahip olunan belgeler ile ilgili şüphelerin var olması durumunda, problemin boyutuna göre müşteriye bilgi verilerek aşağıdaki yöntemlerin uygulanması önerilir:
* Başvuran firmaya yeni müşteri gibi davranılır,
* Belirlenen problemli alanlara odaklı olarak denetim gerçekleştirilir ve Belgenin geçerlilik süresi daha önce düzenlenen belgede belirtilen tarihte sona erer.

Transfer denetiminde süre gözetim gibi ele alınır ve toplam denetim süresinin 1/3’i olur. Transfer denetimi belge yenileme aşamasında yapılacaksa süre 2/3 olur ve ilgili standardın tüm maddelerine bakmak gerekir.

Gerekli faaliyetin yapılması ile ilgili karar sorunun türüne ve boyutuna göre ele alınır ve kuruluşa nedeni açıklanır.

**5.19.DENETİM EKİBİNİN VE DENETİM SÜRELERİNİN BELİRLENMESİ**

Bu dokümanda bahsi geçen ve BELLA tarafından gerçekleştirilen tüm denetimlere ilişkin denetim ekibi görevlendirmesi PR-07 Denetim Ekibi Atama, Görevlendirme ve Değerlendirme Prosedürü ’ne göre, adam-gün sayısı ve denetim sürelerinin belirlenmesi ise TL-01 Denetim Süresi Belirleme Talimatı’na göre gerçekleştirilir.

İlk belgelendirme denetimlerinde 1.aşama denetimi gerçekleştirecek denetim ekibi ile 2.aşama denetim ekibini gerçekleştirecek denetim ekibinin birebir aynı olması zorunluluğu yoktur. 1.aşama denetim ekibi adam-gün sayısı göz önünde bulundurularak belirlenir ve müşterinin faaliyet kapsamında atanmış en az bir denetçinin ekipte bulunması sağlanır.

Denetimin yönetiminden ve raporlanmasından Baş Denetçi sorumludur.

Tüm denetimler proses bazlı yapılır, ISO 19011 standardına göre gerçekleştirilir ve raporlanır. Ayrıca, tamamen tarafsız ve bağımsız olarak, maddi manevi hiçbir baskı altında kalmaksızın, BELLA Belgelendirme’nin politika ve prosedürleri ile diğer ilgili uluslararası kılavuz ve standartlarda belirtilen esaslar dahilinde gerçekleştirilir.

**5.20.AÇILIŞ VE KAPANIŞ TOPLANTILARI**

Denetim ekibinin, yerinde yapılan her denetimin başlangıcında açılış toplantısı, sonunda da kapanış toplantısı yapması mecburidir. Açılış ve kapanış toplantıları Baş Denetçi tarafından yönetilir ve FR-70 Açılış Kapanış Toplantısı Formu’ nda belirtilen gündem maddeleri ele alınır.

Açılış toplantılarında; daha sonra problemlerin oluşmaması için denetim şartları, kapsam, çalışan sayısı ve denetim planı anlaşılmış ve teyit edilmiş olmalıdır.

Kapanış toplantılarında; denetimde elde edilen bulgular, varsa uygunsuzluklar ve müşterinin yasal uygunluğu ile ilgili tespitler açıklanır. Uygunsuzluk varsa müşteriden bunlara bir çözüm bulması beklenir.

**5.21.DENETİM RAPORLARI**

Denetim raporları denetim esnasında tamamlanmalıdır. Etkinliği gösteren örnekler kaydedilir, örnekler referanslarla açıkça tanımlanmalıdır. Denetimde kapsanan alanlar (ör: belgelendirme gereklilikleri ve denetlenen sahalar), izlenen önemli örneklemeler ve kullanılan denetim yöntemleri, gözlemler, olumlu uygulamalar, belirlenmiş uygunsuzlukların ayrıntıları, objektif kanıtları ve bunların ilgili referans standardın gereklilikleri ve belgelendirme için gerekli diğer belgelerle ilişkilendirilmesi, müşterinin yönetim sisteminin belgelendirme şartlarına uygunluğu ile ilgili yorumlar, uygunsuzlukların açık ifadeleri ve uygun olduğunda, müşterinin önceki belgelendirme denetimleri ile yapılacak faydaya dayalı bir karşılaştırma bulunmalıdır. Denetim ekibi iyileştirmeye yönelik fırsatları tanımlayabilir ancak özel çözümlere yönelik önerilerinde bulunamaz.

Rapor denetimden sonra en geç 3 gün içerisinde elden, faks, e-mail, kargo vs. yolu ile BELLA merkez ofisine ulaştırılır. Faks veya e-mail yolu sadece acil durumlar için kullanılabilir olup, böyle durumlarda raporların aslı en geç 1 hafta içinde BELLA merkez ofisine ulaştırılır. Varsa uygunsuzlukların takibi merkez ofis tarafından yapılır. Uygunsuzlukların kapatılması mümkünse uygunsuzluğu yazan denetçi tarafından gerçekleştirilir. Aksi durumlarda diğer denetim ekibi üyeleri veya o kapsamda atanmış başka bir denetçi kapatmayı yapabilir.

Denetim notları, denetimde kullanılabilecek soru-listeleri, çizelgeler, gözlem kayıtları, bulgulara ilişkin kanıt niteliğindeki kayıtlar denetim raporunun parçalarıdır ve bu kayıtlarda denetçiler tarafından Belgelendirme Müdürü’ne raporla birlikte denetim sonrası sunulur.

Rapor, müşterinin yönetim sisteminin güven sağlanması için organizasyonun ve prosedürlerin yeterliliğini göstermelidir. Açık, net ve okunaklı olmalıdır. Müşteri temsilcisi tarafından atılması gereken imzalar unutulmamalıdır.

Gözlemler yazılırken anlaşılır ve net olduğundan emin olunmalıdır, objektif delili mutlaka belirtilmelidir, şart ifadeleri kullanılmamalıdır. Zira bir şartın yerine getirilmemesi uygunsuzluktur.

Uygunsuzluklar yazılırken anlaşılır ve net olduğundan emin olunmalıdır, mutlaka objektif delile dayandırılmalıdır. Majör/minör sınıflandırmasına ve ilgili standart maddesinin belirlenmesinde dikkatli olunmalıdır.

Denetim raporu sonunda denetim ekibi tavsiye kararını mutlaka belirtmelidir.

Denetim raporlarının kodlanması TL-04 Müşteri-Teklif, Denetim Raporu ve Sertifika Kodlama Talimatı'na göre yapılır.

**5.22 BELGELENDİRME ŞARTLARINDA DEĞİŞİKLİK YAPILMASI**

Belgelendirme şatlarında yapılan değişiklikler BELLA tarafından web sitesi [www.bqcert.co.uk](http://www.bqcert.co.uk)‘de güncel olarak duyurulur ve müşteriye mail ile bilgilendirme yapılır.

# 6.0.İLGİLİ DOKÜMANLAR

* FR-01 Belgelendirme Başvuru Formu
* FR.02 Başvuru İnceleme Formu
* FR-03 ISO 14001 Ek Bilgi Formu
* FR-05 Fiyat Teklifi Formu
* FR-06 Belgelendirme Sözleşmesi
* FR-07 Denetim Ekibi Görevlendirme Formu
* FR-08 Denetim Bilgilendirme Formu
* FR-09 Denetim Planı
* FR-10 ISO 9001:2015 1.Aşama Raporu,
* FR-13 ISO 14001:2015 1.Aşama Raporu
* FR-12 Sertifika Formu
* FR-22 Belgelendirme Karar Formu
* FR-23 Denetim Ekibi Geri Besleme Formu
* FR-29 Gözetim ve Belge Yenileme Bilgi Güncelleme Formu
* FR-63 Denetim Raporu
* FR-70 Açılış Kapanış Toplantısı Formu
* FR-69 Askı İptal Yazısı
* FR-70 Açılış Kapanış Toplantısı Formu
* FR-76 Uzaktan Tetkik Firma Bilgi ve Onay Formu
* TL-01 Denetim Süresi Belirleme Talimatı
* TL-03 Ücretlendirme Talimatı
* TL-04 Müşteri-Teklif, Denetim Raporu ve Sertifika Kodlama Talimatı
* TL-07 Akreditasyon Kapsamlarının Risk Grupları Talimatı
* PR-07 Denetim Ekibi Atama, Görevlendirme ve Değerlendirme Prosedürü
* PR-08 Şikâyet ve İtirazların Ele Alınması Prosedürü
* IAF ID 3 Akreditasyon Kuruluşlarını, Uygunluk Değerlendirme Kuruluşlarını ve Belgelendirilmiş Kuruluşları Etkileyen Olağanüstü Olayların veya Durumların Yönetimi
* IAF ID 12 Uzaktan Denetim Prensipleri
* IAF MD 4 Tetkik / Denetim için Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (ICT) kullanılması için IAF Zorunlu Dokümanı
* P705 Uzaktan Denetim Prosedürü
* P706 Akredite Kuruluşları Etkileyen Olağanüstü Durumların Yönetimi Prosedürü