

0. İçindekiler tablosu

1. Giriş	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2. Belgelendirme süreci	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.1. Akış şeması	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.2. Bilgi veya Teklif talebi	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.3. Başvuru İncelemesi	3
2.4. Belgelendirme sözleşmesi	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.5. Denetim atama ve planlama	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.6. Denetim yürütme.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.7. Uygunsuzluklar için işlemler.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.8. Raporlama	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.9. İnceleme ve belgelendirme kararı.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.10. Sertifikanın verilmesi.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3. Belgelendirme döngüsü	5
3.1. Gözetim faaliyetleri	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3.2. Yeniden belgelendirme	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3.3. Sertifika kapsamında değişiklikler	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3.4. Sertifika programının gereksinimleri değişirse ne olur?.....	7
4. Özel durumlar	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
4.1. Diğer kurumlar tarafından verilen sertifikanın transferi.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
4.2. Çok tesisli kuruluşlar	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
4.3. Entegre yönetim sistemleri	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
4.4. Özel denetimler.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
5. Kuruluşunuzdaki değişiklikler	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
6. Gizlilik	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
7. Sertifika işaretlerinin kullanımı ve Kiwa'nın adına referans	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
8. Şikayet işlemleri.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
9. İtiraz işlemleri.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
10. Değişim geçmişi	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

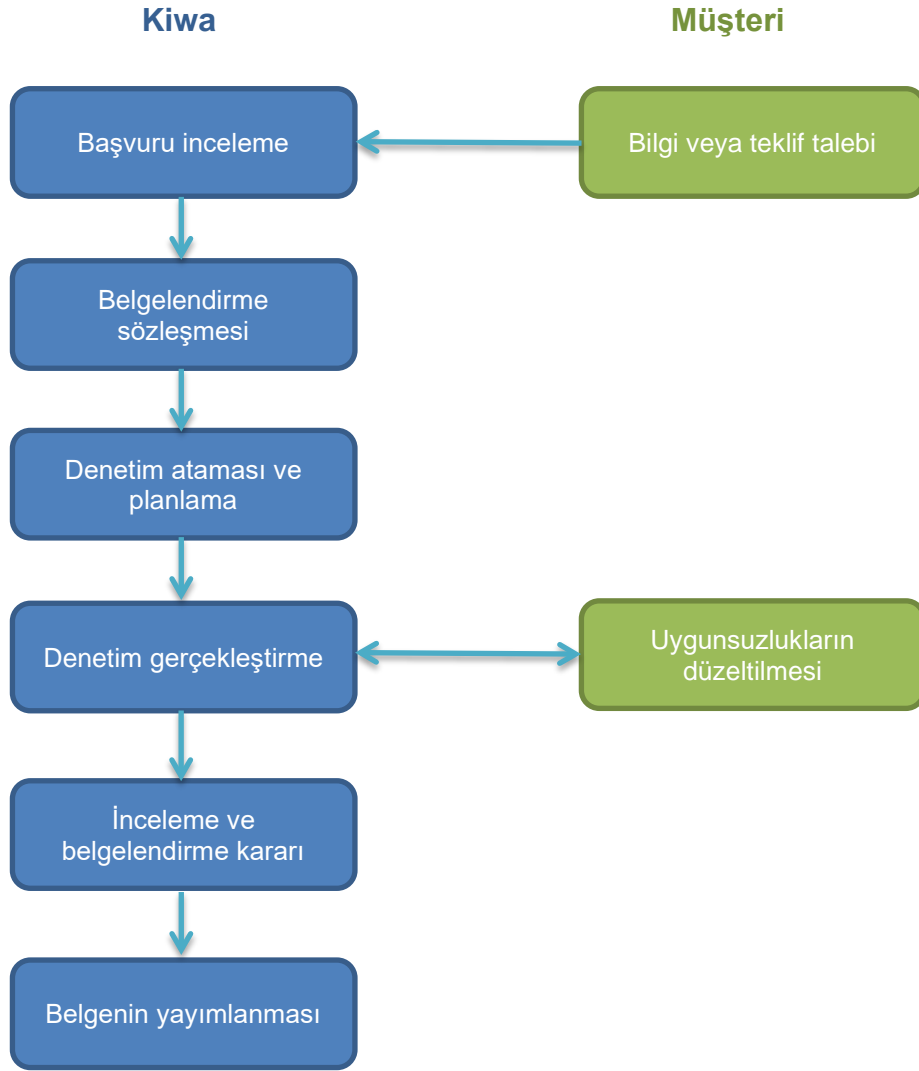
1. Giriş

Bu rehber, teklif talebinden sertifika alınmasına giden yolda Kiwa'nın belgelendirme sürecindeki farklı adımları anlamanız için bir müşteri olarak size yardımcı olacaktır. Özel belgelendirme projeniz ile ilgili herhangi bir sorunuz varsa lütfen bizimle iletişime geçmekten çekinmeyin.

2. Belgelendirme süreci

2.1. Akış şeması

Şekil 1, belgelendirme sürecinin farklı adımlarını göstermektedir. Bu adımlar aşağıdaki paragraflarda daha ayrıntılı olarak açıklanmıştır.



Şekil 1: Belgelendirme sürecinin farklı adımları. Denetim raporu denetim gerçekleştikten sonra ya da gözden geçirme süreci sonrasında oluşturulabilir.

2.2. Bilgi veya Teklif talebi

Yönetim sisteminizin belgelendirilmesi için karşılması gereken gereksinimler, genellikle standart, değerlendirme rehberi veya ilgili belgelerde belirtilmektedir.

Bu gereksinimler hakkında ayrıntılı bilgi almak veya belgelendirme sürecimiz veya belgelendirme hizmetlerimizle ilgili başka herhangi bir konu hakkında bilgi almak için lütfen bizimle iletişime geçmekten çekinmeyin. Web sitemizde bulacağınız iletişim bilgileri aracılığıyla e-posta veya telefonla iletişime geçebilirsiniz www.kiwa.com.tr

Teklif almak isterseniz, başvuru formunu doldurmanızı rica ediyoruz. Bu, kuruluşunuzun ihtiyaçlarını daha iyi anlamamıza, denetimi hazırlamamıza ve denetim süresini belirlememize yardımcı olacaktır.

2.3. Başvuru incelemesi

Başvuru formunda yer alan bilgileri aldıktan sonra, isteğinizi işleme koymak için gerekli tüm bilgilere sahip olduğumuzu teyit edeceğiz. Eksiklik varsa, sizinle iletişime geçeceğiz ve neyin eksik olduğunu görüşeceğiz; tüm bu süreç neye ihtiyacınız olduğuna dair iyi bir fikir sağlamak içindir. Bu aşamada, belgelendirme sürecindeki tüm unsurların bir müşteri olarak sizin için açık olduğundan da emin oluruz.

Daha sonra talebinizi karşılayabilip karşılayamayacağımızı analiz ederiz. Gerekli akreditasyon veya (uygulanabilir ise) onaya sahip olup olmadığımızı ve denetim yapmak istediğiniz zaman çerçevesinde yetkili ve nitelikli denetçilere sahip olup olmadığımızı kontrol ederiz. Tarafsızlığımızdan ödün verme riski olup olmadığını da değerlendireceğiz ve eğer öyleyse bu riski yönetmek için uygun işlemi belirleyeceğiz.

Herhangi bir engel var ise size bilgilendirme yapılır ve çözüm bulmaya çalışılır. Herhangi bir nedenden dolayı talebinizi karşılayamayacağımız ortaya çıkarsa, size haber verilir ve nedeni açıklanır.

Belirli bir yönetim sistemi konusunda henüz sertifika gereksinimlerinin belirlenmemiş olması durumunda, yeni bir sertifika programı geliştirmek için proje başlatılabilir. Bu durumda size geliştirme süreci, gerekli adımlar ve ilgili maliyetler hakkında bilgi verilir. Net olarak tanımlanmadan ve maliyetleri kimin karşılayacağına karar vermeden hiçbir proje başlatılamaz.

2.4. Belgelendirme sözleşmesi

Belgelendirme sözleşmesi, Kiwa ile müşteri olarak sizin aranızda resmi bir sözleşmedir. Bu sözleşme belgelendirme faaliyetlerinin net bir açıklamasını, belgelendirme programının gereksinimlerine atıf ve ilk veya yeniden belgelendirme için ilgili ücretlerin açıklamasını ve sertifikayı sürdürmeniz için sonraki gözetim faaliyetlerini içerir. Bu ücretler denetim, lisans maliyetleri, seyahat ve konaklama maliyeti ve belgelendirme süreci ile ilgili diğer herhangi bir maliyeti kapsar.

Belgelendirme sözleşmesi, aynı zamanda sözleşmenin kendisinde açıklanan veya Kiwa'nın genel hüküm ve koşulları ve belgelendirme düzenlemeleri gibi eklerde ifade edilen her iki tarafın haklarını ve görevlerini de açık bir şekilde belirtmektedir.

İmzalı belgelendirme sözleşmesini aldığımızda belgelendirme süreci başlar.

2.5. Denetim ataması ve planlama

Faaliyetleriniz konusunda bilgi ve tecrübesi olan nitelikli denetçiler atanır. Bu uzmanlık, belgelendirme programının gereksinimlerine sıkı bir uyum kontrolünden daha ileri gitmelerine yardımcı olur. Denetçiler, kuruluşunuzun güçlü yönlerini değerlendirmek ve iyileştirme fırsatları göstermek için eğitilirler.

Belgelendirme programından fazlasını kapsayan denetimler için birden fazla denetçi atanabilir. Bu gibi durumlarda, bir denetçi, sizin için tek bir irtibat noktası olacak şekilde denetim ekip lideri olarak atanır. Gerekli olması halinde denetim ekibi ayrıca tercüman veya teknik uzman/uzmanları da içerebilir. Denetim ekibinin bir parçası olarak eğitimdeki (aday) denetçiler bulunuyor ise, bunlar yalnızca nitelikli bir denetçi gözetiminde denetim faaliyetlerini yürütürler.

Denetim ekibinin üyelerinden birine her ne sebeple olursa olsun itiraz var ise tarafımıza bildiriniz. İtirazlarınız için bir çözüm bulmaya çalışılır ve gerekirse başka bir denetçi atanır.

Denetçi veya Kiwa planlamacıları, denetim tarihini ve konularını planlamak için sizinle iletişime geçer ve sonrasında denetim ile ilgili pratik detayları yazılı olarak onaylar. Denetçi ayrıca bir denetim programı hazırlar. Bu program, belgelendirme ömrü (belgelendirme döngüsü) boyunca her yıl için, yönetim sistemi belgelendirme programının tüm gereksinimlerini karşıladığınızı göstermek için gerekli denetim faaliyetlerini açıklar. Denetim programı İçeriği ise esas olarak belgelendirme programı gereklilikleri ve kuruluşunuz hakkında sizden aldığımız büyük, tesis sayısı, yönetim sisteminizin kapsamı ve karmaşıklığı ve belgelendirme kapsamı ile kapsanan ürünler ve süreçler gibi bilgilere göre belirlenir. Bu program belgelendirme döngüsü sırasında uyarılacak ve bir sonraki denetim(ler) için odak noktalarının belirlenmesine yardımcı olacaktır.

Kiwa, belgelendirme faaliyetlerinin pek çoğu için akredite edilmiştir. Bu nedenle, akreditasyon kurumunun temsilcileri denetimler sırasında bize katılma hakkına sahiptir. Böyle bir durum olduğu takdirde önceden bilgilendirileceksiniz.

2.6. Denetim gerçekleştirme

2.6.1. 1.Aşama Denetim

1.aşama denetiminin amacı, yönetim sistemi dokümantasyonunuzun (bazen kalite el kitabı olarak anılacaktır) gözden geçirilmesi ve 2.aşama denetimini hazırlamaktır. Örneğin, iç denetimler ve yönetim gözden geçirme faaliyetinin düzgün bir şekilde gerçekleştirilmesi ve belgelendirmenin kapsamının teyit edilmesi ile ilgili konular incelenecektir.

Bazı şemalar için 1.aşama denetimi kısmen saha dışında yapılabilir (=tesislerinizde değil).

Denetim sürecini daha verimli hale getirmek amacıyla, sistem belgeleri veya iç denetimlerin planlanması ve gerçekleştirilmesi gibi bazı bilgilerin önceden gönderilmesini isteyebiliriz.

1.aşama denetim sonunda bulgular ve sonuçlar sunulur. Bu, uygunsuzluklar veya 2. aşama denetimde uygunsuzluklara yol açabilecek alanları içerebilir.

İstisnai durumlarda, 1.aşama sırasında belirlenen dikkat çekici alanlar, 2.aşama denetiminin ertelenmesi veya iptal edilmesini gerektirecek kadar ciddi nitelikte olabilir. Bu durumda, atılması gereken takip eden adımların doğası ve zamanlaması konusunda bilgilendirme yapılarak anlaşmaya varılır.

2.6.2. 2.Aşama Denetim

2. aşama denetimi sırasında yönetim sisteminin uygulanması değerlendirilir ve günlük faaliyetlerinizin belgelendirme programının gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığına bakılır.

2. aşama denetim esasen tesislerinizde gerçekleşir, ancak video konferans gibi uzaktan kumanda tekniklerle de tamamlanabilir.

Denetimin tesisinizde gerçekleşen kısmı için, Denetim ekibine eşlik eden, tesisin veya kuruluşun belirli bölümlerine ziyaretler düzenleyen ve herhangi bir güvenlik prosedürü hakkında bilgi veren bir rehber atamanız talep edilir.

2.aşama denetim sonunda bulgularımız ve sonuçlarımız sunulur. Bunlar, gözlemlediğimiz güçlü noktaları ve iyileştirme fırsatlarını da içerir. Bunlar aynı zamanda uygunsuzlukları da içerebilir. Sonuçlardan herhangi biri net değilse, soru sorma fırsatına sahip olacaksınız.

2.7. Uygunsuzluklar için yapılacak işlemler

Uygunsuzluk, belgelendirme programının gerekliliklerinden birinin yerine getirilmemesidir. İki tip olarak ayırım yapıyoruz.

- Önemli (majör) uygunsuzluk, yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarını elde etme kabiliyetini etkileyen ciddi bir uygunsuzluktur. Etkili süreç kontrolünün yerinde olduğuna veya ürün veya hizmetlerin belirtilen gereksinimleri karşılayacağına dair önemli bir şüpheyle bağlantılı olabilirler.

Majör uygunsuzluk aynı zamanda, herhangi bir gereksinimle ilgili yerine getirilmemiş bir dizi küçük uygunsuzluğun birleşiminden de kaynaklanabilir.

- Küçük (minör) uygunsuzluk, yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarını elde etme kabiliyetini etkilemeyen daha az ciddi bir uygunsuzluktur.

Denetim sırasında denetim ekibi tarafından gözlemlenebilecek uygunsuzluklar, denetim sonunda denetim ekip lideri tarafından sunulur. Denetim ekibi lideri bu uygunsuzlukları çözenizi isteyecek ve bunu ne kadar zaman içinde yapmanız gerektiğini gösterecektir.

Uygunsuzluğu çözmek, yalnızca sorunu düzeltmeyi değil, aynı zamanda sorunun nedeninin analizini ve ve aynı sorunun tekrar etmemesi için alınacak uygun önlemleri de tanımlar. Majör uygunsuzluk için denetçi, düzeltme işleminin gerçekleştirildiğine dair kanıt sunulmalıdır. Minör uygunsuzluklar için kesin bir zamanlama içeren yeterli bir eylem planı sunmanız yeterlidir. Denetçi, eylemin doğru bir şekilde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini, bir sonraki denetim sırasında takip edecektir.

Kiwa, majör uygunsuzlukları çözmek için tanımladığınız faaliyetlerin doğru uygulanıp uygulanmadığını doğrulamak amacıyla ek bir denetim düzenlemeye karar verebilir. Kiwa ayrıca düzeltici faaliyetlerin sürekli uygulanmasını izlemek için, ek gözetim denetimleri yapmaya da karar verebilir.

Denetim sırasında veya uygunsuzlukların düzeltilmesi sırasında ortaya çıkabilecek olumlu bir belgelendirme beklenemeyeceği ile ilgili karar sonucu, belgelendirme prosedürü karşılıklı anlaşma ile sona erdirilebilir. O zamana kadar yapılan maliyetler faturalandırılacaktır.

2.8. Raporlama

Her denetimden sonra ayrıntılı bir denetim raporu gönderilir. Bu rapor, bulguları ve sonuçları özetler ve yönetim sisteminizi geliştirmek için belirlenen fırsatları gösterir. Rapor ayrıca denetim ekibinin tanımladığı uygunsuzlukları da vurgular.

2.9. İnceleme ve belgelendirme kararı

Sertifikayı yayımlamadan önce, denetim sürecine dahil olmayan bir kişi, gereksinimlerin karşıladığından emin olmak için denetim raporunu ve ilgili kanıtları gözden geçirir. Gereksinimler karşılanmışsa, belgelendirme kararı verilir yani resmi olarak sertifika verilmesi onaylanır.

Sertifika kararı, ayrıntılı değerlendirme kanıtları ve varsa uygunsuzlukların kapatılması da dahil olmak üzere tamamlanan denetim kayıtlarına dayandırılır. Bu karar yazılı olarak onaylanır. Karar olumlu ise, sertifika yayımlanır.

Karar olumsuz olduğunda, sertifika yayımlanmaz. Daha önce gözlemlenen uygunsuzlukların kapatıldığına dair düzeltici faaliyetlerin kanıtı sağlanana dek, yeni bir belgelendirme prosedürü başlatılmaz.

2.10. Sertifikanın yayımlanması

Belgelendirme kararı alındıktan sonra, sertifika düzenlenir. Bu sertifika belgelendirme kapsamı hakkında bilgi içerir ve resmi bir başlangıç ve bitiş tarihi vardır. Kiwa her zaman sertifikanın mülkiyetini korur. İstenildiği takdirde sertifikanın bir kopyası tarafınıza verilir (lütfen sertifika ile ilgili daha fazla bilgi için Ş7'ye bakınız).

3. Belgelendirme döngüsü

3.1. Gözetim faaliyetleri

Belgelendirme döngüsü sertifikanın verilmesi ile başlar. Belgelendirme başlangıç ve bitiş tarihi arasındaki dönemdir. Belgelendirme döngüsü boyunca sertifikayı sürdürmek için Kiwa gözetim denetimleri düzenleyecektir. Bu denetimler, belgelendirme programının gereksinimlerine uyumun

devam ettiğini doğrulamayı sağlar. Tam denetim yapılma zorunluluğu yoktur, bu denetimlerin belgelendirme programının gerekliliklerinin sadece bir kısmını kapsayabileceği anlamına gelmektedir. Gözetim denetimlerinin kesin içeriği denetim ekibi lideri tarafından belirlenir ve diğer şeylerin yanı sıra önceki denetimin sonuçlarına bağlıdır. Kiwa, tüm yönetim sisteminizin gözetim denetimleri sırasında değerlendirildiğinden emin olmalıdır.

Gözetim denetimleri her takvim yılında en az bir kez gerçekleştirilir. Aşağıdaki durumlarda daha yüksek sıklıkta düzenlenebilir:

- belgelendirme programı bunu gerektiriyorsa,
- bir önceki denetim sırasında önemli uygunsuzluklar gözlemlendiyse ve düzeltici eylemlerin etkin bir şekilde uygulanmasının denetlenmesini gerektiriyorsa,

İlk sertifika denetiminden sonraki ilk gözetim denetiminin sertifika karar tarihinden sonra en fazla 12 ay içinde gerçekleşmesi gerekmektedir.

Denetçi, gözetim denetimi sırasında herhangi bir uygunsuzluk bulursa, ilk denetim sırasında olduğu gibi işlem yapılması gerekir. Bunu zamanında yapamazsanız, denetçi sertifikayı askıya almayı önerebilir. Bu, sertifikanızın geçici olarak geçersiz kalması anlamına gelir. Askıya alma süresinin sonunda askıya alma nedeni düzeltilmez ve kaldırılmazsa, sertifikanız geri çekilir. Denetçi ayrıca, askıya alınmadan sertifikayı geri çekmeyi veya sertifika kapsamını azaltmayı da önerebilir.

Kiwa'nın sertifikanızı askıya alması veya geri çekmesi için başka nedenler olabileceğini lütfen unutmayın. Örneğin, Kiwa, gerekli sıklıklarda gözetim denetimlerini organize etmeyi reddetmeniz durumunda sertifikanızı askıya alabilir. Sistem belgelendirmesi hakkında yönetmeliğimizde daha ayrıntılı bir liste bulabilirsiniz.

Ayrıca, askıya alma sırasında ve çekildikten sonra artık sertifikanıza atıf yapmanıza izin verilmediğini lütfen unutmayın. Sertifikanıza atıf yapma veya ilgili kalite işaretlerini kullanma hakkınız ile ilgili daha fazla bilgi için lütfen §7'ye bakın.

3.2. Yeniden belgelendirme

Belgelendirme döngüsünün sonunda sertifika yenilenmelidir. Yeniden belgelendirme denetimi sırasında Kiwa, yönetim sisteminin devam eden uygunluğunu ve etkinliğini doğrular. Yeniden belgelendirme denetimi tam bir denetimdir, belgelendirme programının tüm gereksinimlerini kapsar.

Herhangi bir uygunsuzluğun sertifikanın son kullanma tarihinden önce yeterince düzeltildiğini teyit etmek için belgelendirme planı önemlidir. Sertifika, yalnızca, eğer var ise tüm büyük (majör) uygunsuzluklar düzeltildiğinde yenilenebilir. Tüm küçük uygunsuzluklar için düzeltici bir eylem planı sunulmalı ve denetçi tarafından kabul edilmelidir (bkz. §2.7).

Yeni sertifikadaki başlangıç tarihi, her zaman uygunsuzluk düzeltimi de dahil olmak üzere tüm denetim kayıtlarına dayanarak sertifika kararını aldığımız tarih olacaktır. Dolayısıyla, bitiş tarihinden sonra herhangi bir uygunsuzluk yukarıda açıklandığı gibi ele alınıp kapatılırsa, belgelendirmenizde bir boşluk olacaktır: resmi olarak belgelendirilmediğiniz ve sertifikanıza atıf yapamayacağınız bir dönem (bkz. §7). Yani belgelendirmede herhangi bir boşluğu önlemek için, yeniden belgelendirme denetiminin, belge bitiş tarihinden 3-4 ay öncesine planlandığından emin olun.

3.3. Belgelendirme kapsamındaki değişiklikler

Organizasyonlar ve içinde iş yaptıkları dünya zamanla değişmektedir. Sertifika kapsamını ek faaliyetleri kapsayacak veya eski faaliyetleri çıkaracak şekilde değiştirebilirsiniz. Bunu yapmak için, sadece bize ne istediğinizi bildirin. Yeni bir başvuru incelemesi yapılacak (bkz. §2.3) ve hangi adımların gerekli olduğu tarafınıza bildirilecektir. Bunlar ek bir denetim gerektirebilir.

Belgelendirme kapsamı, örneğin kapsamın bir kısmı ile ilgili faaliyetler sertifika programının gereksinimlerini karşılamadığında veya artık yerine getirmediğinde, bir denetim sonucu olarak da değiştirilebilir.

Sertifika kapsamı değişirse, değiştirilen kapsama karşılık gelen yeni bir sertifika verilecektir.

3.4. Belgelendirme programının gereksinimleri değişirse ne olur?

Belgelendirme programının gerekliliklerinin (karşılamanız gereken kriterler), belgelendirme döngüsü sırasında değişmesi mümkündür. Bu durumda, tüm değişiklikler, geçiş şartları, olabilecek ek denetimin doğası, kapsamı ve maliyeti konusunda tarafınıza bilgilendirme yapılarak yeni gerekliliklere uyum göstermeniz için bir termin tarihi verilir.

Bunu yapmak için termin tarihi, sertifikanızın son kullanma tarihinden önce ise, değiştirilen şartlara uyulmaması, geçiş döneminin sonunda sertifikanızın geri çekilmesine yol açacaktır (yani eski gereksinimlerin artık geçerli olmadığı ilk gün).

Uyum gösterirseniz, değiştirilen şartlara açık bir referansla yeni bir sertifika alırsınız.

4. Özel durumlar

4.1. Diğer belgelendirme kuruluşları tarafından verilen sertifikanın transferi

Kiwa, kuruluşunuzun başka bir sertifika kuruluşundan aldığı sertifikaları devralabilir. Sertifikanın geçerliliği hakkında haklı bir şüphe olup olmadığı sonucuna varılmasına izin veren bir takım koşullar tarafımızca doğrulanır. Örneğin, sertifika askıya alınmamış ve mevcut uygunsuzluklar çözülmüş olmalıdır.

Sertifikanın geçerliliğine dair hiç şüphe yoksa, Kiwa aynı kapsam ve son kullanma tarihi ile yeni bir sertifika verecektir. Bir sonraki (gözetim ve yeniden sertifikalandırma) denetimlerin planlanması, hâlihazırda yapılmış olan planlamayla uyumlu olacaktır.

4.2. Çok sahali kuruluşlar

Kuruluşunuz farklı lokasyonlara yayılmışsa, sertifikada bu konumların tümünü veya bazılarını gösterebilirsiniz. Prensipte olarak, sertifikada belirtilen her konum denetlenmelidir. Bununla birlikte, belirli koşullar yerine getirilirse, çok tesis sertifikası olarak adlandırılan belgeyle devam edilebilir.

Çok tesisli kuruluş, tanımlanan bir 'merkezi işlev' içeren tek bir yönetim sistemi tarafından kapsanan bir organizasyon ve bu tür süreçlerin/faaliyetlerin tam veya kısmen gerçekleştirildiği bir dizi tesis (kalıcı, geçici veya sanal) olarak tanımlanır. 'Merkezi işlev' sorumlu ve merkezi yönetim sistemini kontrol eden işlemdir. Kuruluşun üst yönetimi operasyonel kontrol ve otoritenin her tesis üzerinde uygulandığı yerdir.

Çoklu tesis sertifikası için uygunluk gereksinimleri şunlardır:

1. Kuruluşun tek bir yönetim sistemi vardır.
2. Organizasyonun merkezi işlevi tanımlanmıştır. Merkezi işlev, organizasyonun bir parçasıdır ve dış bir organizasyona taşınmamıştır.
3. Merkezi işlev, tek yönetim sistemini tanımlamak, kurmak ve korumak için örgütsel yetkiye sahiptir.
4. Kuruluşun tek yönetim sistemi merkezi bir yönetim gözden geçirme faaliyetine tabidir.
5. Tüm sahalar kuruluşun iç denetim programına tabidir.
6. Merkezi fonksiyon, verilerin tüm saha/şubelerden toplanıp analiz edilmesini sağlamaktan sorumludur ve sistem dokümantasyonu ve sistem değişiklikleri, yönetim gözden geçirme, şikâyetler, düzeltici faaliyetlerin değerlendirilmesi, iç denetim planlama ve sonuçların değerlendirilmesi vb. ile ilgili olarak, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere örgütsel değişimi başlatma yetkisini ve yeteneğini gösterebilmelidir.

Tesislerin her biri çok benzer süreçler/faaliyetler gerçekleştiriyorsa ve örnekleme yapmak yönetim sisteminin etkinliği üzerinde bir yetersizlik hissine yol açmayacak ise, her bir tesis/saha/şubenin denetlenmesine gerek yoktur. Daha sonra, kabaca tesis sayısının kareköküyle orantılı olarak sahaların bir örnekleme denetlemek yeterli olacaktır.

Kuruluşunuzun tüm tesis/saha/şubelerinde benzer süreçler/faaliyetler yoksa, ancak çoklu tesis belgelendirmesi için uygunluk gereksinimlerini karşılıyorsa, gözetim denetimleri sırasında her tesis denetlemekten kaçınan bir örnekleme yaklaşımı geliştirilebilir. Bu olasılık hakkında daha fazla bilgi için yerel Kiwa ofisine başvurunuz.

Kiwa, başvuru incelemesi sırasında kurumunuzun çoklu tesis/saha belgelendirme ve örnekleme gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını kontrol edecektir (bkz. §2.3).

Lütfen aşağıdaki önemli açıklamalara dikkat edin.

- Örnekleme yaklaşımı uzak tesisler için de geçerlidir. Merkezi fonksiyon her zaman denetlenecektir.
- Herhangi bir sahada uygunsuzluk tespit edildiğinde, diğer sahalarda uygulanabilir genel bir sistem eksikliğini de gösterip göstermediğini doğrulamak zorunluluğu bulunmaktadır. Bu şekilde bir genelleme yapıldığı tespit edilirse, etkilenen tüm tesislerde düzeltici faaliyet yürütülmesi gerekmektedir.
- Tesislerin herhangi birinde yeterince ele alınmayan bir veya daha fazla uygunsuzluk olduğu sürece sertifika talebi reddedilecektir (bkz. §2.7 ve 3.2). Bu tesiste uygun olmayan bir engelin üstesinden gelmek için bir 'sorunlu' tesisi sertifika kapsamından hariç tutamazsınız. Bu tür dışlama yalnızca önceden kabul edilebilir.
- Çok tesisli sertifikaların tüm sertifikalı tesisler de dahil olmak üzere, bütünüyle askıya alınması / geri çekilmesi gerekir.
- Halihazırda sertifikalı çok tesisli kuruluşa yeni tesisler eklemek mümkündür. Yeni tesisler ilk denetim yaklaşımı ile ele alınır ve uygun bulunduğu mevcut tesislere eklenir. Kesin yaklaşım ve örnek boyutları nitelikli Kiwa personeli tarafından belirlenecektir.

4.3. Entegre yönetim sistemleri

Sertifika kapsamınız birden fazla belgelendirme programını kapsıyorsa, her şemanın gereksinimleri denetlenmelidir. Yönetim sisteminiz bu gerekliliklerle entegre bir şekilde ilgileniyorsa, Kiwa denetim süresinde önemli bir indirim sağlayabilir.

Bu indirgemeyi elde etmenin koşulları aşağıdaki gibidir.

- Ofis talimatları da dahil olmak üzere dokümanların ele alınması ile ilgili entegre bir yaklaşım vardır
- Yönetim gözden geçirme tüm belgelendirme şemaları için entegre bir şekilde yapılmaktadır
- İç denetimlerde entegre bir yaklaşım vardır
- Politika ve hedeflere entegre bir yaklaşım vardır. Strateji ve hedefleri oluşturma tüm şemalarda entegre bir şekilde yapılır.
- Sistem ve süreçlere entegre bir yaklaşım vardır
- İyileştirme mekanizmalarına (düzeltici ve önleyici faaliyetler) entegre bir yaklaşım vardır
- Yönetim desteği ve sorumlulukları tüm standartlar için aynı şekilde kurulmuştur
- Tüm belgelendirme şemaları aynı kişi tarafından yönetilmektedir

Kiwa, kuruluşunuzun entegre yönetim sistemlerine dayalı denetim süresi azaltma gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını başvuru incelemesi sırasında kontrol edecektir (bkz. §2.3).

4.4. Özel denetimler

4.4.1. Ön denetimi

Talep edilmesi halinde, Kiwa, denetçinin ön denetimi düzenleyebilir. Denetçinin hangi konuları değerlendireceğine kendiniz karar verebilirsiniz. Belgelendirme, kuruluşunuz için oldukça yeni ise bu özellikle ilginç olabilir ve belgelendirme denetimi için iyi hazırlanmış olduğunuzdan emin olmak isteyebilirsiniz.

Ön denetiminin süresi (ve ilgili maliyetler), değerlendirmeyi seçtiğiniz konulara bağlıdır. Tüm gereksinimler karşılanmış ve herhangi bir boşluk tanımlanmamış olsa bile bir ön denetimi ile belgelendirmeye gidilemeyeceği dikkate alınmalıdır.

4.4.2. Kısa süreli ihbarlı ve habersiz denetimler

Bazı özel durumlarda, Kiwa kısa süreli ihbarlı veya hatta habersiz denetimler gerçekleştirmek durumunda kalabilir. Bunlarla sınırlı olmamakla birlikte bazı örnekler, ürünleriniz veya hizmetlerinizle ilgili alınan şikâyetler, uygunsuzlukların takibi veya kuruluşunuzda veya süreçlerinizdeki değişikliklerin yönetim sisteminizin uyumluluğunu tehlikeye atabilecek etkisinin araştırılmasını içerebilir.

- Kısa süreli ihbar denetimleri, düzenli denetimler ile aynı süreci takip eder, ancak küçük bir ihtimal de olsa denetim tarihini ertelemek için bir olasılık içermektedir. Kiwa, denetimin spesifik niteliğini ve kapsamını açıkça tanımlayacak ve hangi işlevlerin bulunması gerektiğini gösterecektir.

- Habersiz denetimler düzenli denetimler ile aynı süreci takip eder ancak kesin tarih bildirilmez. Kiwa, denetimin kapsamının, belirli işlevlerin kullanılmamasının denetimin uygun şekilde yürütülmesini engellemediğinden emin olacaktır.

Denetim ekibinin belirli bir üyesine itiraz etmek için sınırlı (veya var olmayan) olasılık göz önüne alındığında, Kiwa, mümkünse geçmişte yapılan itirazları dikkate alarak denetim ekibinin atanmasında özel bir özen gösterecektir.

5. Kuruluşunuzdaki değişiklikler

Belgelendirme programının gereksinimlerini yerine getirmeye devam etmek için yönetim sisteminin yeteneği üzerinde bir etkiye sahip olabilecek herhangi bir değişiklik hakkında Kiwa'yı bilgilendirmeniz gerekir. Bunlarla sınırlı kalmamak kaydıyla bazı ilgili değişiklik örnekleri aşağıda belirtilmiştir:

- yasal, ticari, örgütsel statü veya mülkiyet değişikliği;
- organizasyon ve yönetim değişikliği (örneğin anahtar yönetsel, karar verme veya teknik personel);
- iletişim adresi ve tesislerde değişiklik;
- sertifikalı yönetim sistemi altında operasyonların kapsamında değişiklik;
- yönetim sistemi ve süreçlerde önemli değişiklikler.

6. Gizlilik

Kiwa, başvuru incelemesi, planlama ve denetim gerçekleştirme sırasında toplanan tüm bilgileri, Kiwa genel hüküm ve koşullarında belirtildiği gibi her zaman gizli tutacaktır. Kiwa, izniniz olmadan devam eden bir belgelendirme prosedürü hakkında üçüncü taraflara herhangi bir açıklama yapmaz.

Sertifika yayımlandıktan sonra, talep edilmesi durumunda Kiwa'nın herhangi bir ilgi tarafı sertifika statüsü ile ilgili bilgilendirmekle yükümlü olduğunu dikkate almanızı rica ederiz.

7. Sertifika işaretlerinin kullanımı ve Kiwa'nın adına atıf

Sertifika yayımlanır yayımlanmaz, sertifikaya atıfta bulunabilir ve iç ve dış iletişiminizde geçerli Kiwa logosunu veya piktogramını kullanabilirsiniz.

Bunu yaparken, Kiwa'nın sertifika işaretlerinin kullanımıyla ilgili politikasında belirtilen kurallara kesinlikle uymanız gerekir. Bu politika, Sistem Belgelendirme yönetmeliğimizde dokümanite edilmiştir.

8. Şikâyet işlemleri

Mükemmel bir hizmet sunmak için her gün elimizden geleni yapıyoruz. Herhangi bir sebepten dolayı mutlu değilseniz ve memnuniyetsizliğinizi dile getirmek isterseniz, lütfen bize geri bildiriminizi göndermekten çekinmeyin. Hizmetlerimizi geliştirmek için her fırsatı değerlendiriyoruz.

Şikâyeti, hizmetlerimizle veya sertifikalı müşterilerimizin hizmetleriyle ilgili memnuniyetsizliğin ifadesi olarak değerlendiriyoruz. Şikâyetleri işleme prosedürü aşağıdaki adımlardan oluşur.

1. 10 iş günü içinde şikâyetin alındığını teyit ediyoruz. Bu teyit, şikâyeti doğru bir şekilde aldığımızı doğrulamak içindir.
2. Aşağıdaki adımları gerçekleştirmek için şikâyet konusu işe müdahil olmayan bir veya daha fazla kişi görevlendirilir.
 - a. Şikâyeti analiz etmek için mevcut bilgileri toplamak ve doğrulamak
 - b. Kiwa'nın sorumlu olduğu bir denetim faaliyetine bağlı olduğundan emin olmak için şikâyeti doğrulamak
 - c. Şikâyetin nedenini belirlemek ve uygunsa, aynı sorunun gelecekte tekrar etmesini önlemek için herhangi bir düzeltici faaliyet belirlemek için araştırma yapmak.
 - d. Şikâyeti çözmek için uygun faaliyet seyrinin ne olduğuna karar vermek.
3. Şikâyet işleme sürecinin sonucu hakkında size bilgi verilir.
4. Şikâyet ile ilgili tüm bilgileri şikâyet veri tabanımızda belgelenir ve saklanır.
5. Şikâyet işleme sürecinde tespit edilen düzeltici faaliyetlerin yürütülmesi izlenir.

Şikâyetin ele alınması sürecinde alınan tüm bilgiler, Kiwa'nın genel hüküm ve koşullarında belirtildiği gibi gizli tutulacaktır.

9. İtiraz işlemleri

İtiraz, verilen bir kararla veya Kiwa tarafından alınan bir önlemlle ilgili anlaşmazlık ifadesidir. İtiraz, örneğin, denetçilerin belgelendirme gereklilikleri konusunda, Kiwa'nın belgelendirme kararı veya Kiwa'nın belgelendirme süreçleri ile ilgili olarak ulaştıkları sonuçlarla uygun(suz)luğa yol açabilecek yorumlardan kaynaklanabilir.

İtiraz işleme sürecimiz, web sitemize bulabileceğiniz ayrı bir belgede sunulmuştur.

10. Değişiklik geçmişi

Tarih	Tanım
2019-03-18	TR İlk Sürüm G.01.04 P -21- Customer guide system certification.docx Version 2018-12-21 TR çevirisidir. Corporate Level dokümanlarda değişiklik olduğu takdirde bu doküman da güncellenecektir.