



Kalite Yönetim Müdürü	Genel Müdür

1.0 AMAÇ

- 1.1 Kiwa'nın denetimler sonucunda başarılı bulunan müşterilerinin belgelendirme işleminin sonuçlandırılması sırasında yürüttüğü faaliyetlerin genel yapısını ortaya koymaktır.
- 1.2 Müşteri kalite yönetim sistemlerinin belgelendirilmesi ardından sertifika kapsamında yapılacak değişiklikler durumunda izlenecek olan yöntemi tanımlamaktır.
- 1.3 Müşteri yönetim sistemlerinde yapılacak değişiklikler durumunda izlenecek olan yöntemi tanımlamaktır.
- 1.4 Kiwa'ya ait dokümantasyonu ISO ve TÜRKAK tarafından ortaya konan koşullara uygun olarak güncel tutmak için kullanılan sistemi tanımlamaktır.
- 1.5 Denetim esnasında, karşılaşılabilecek acil durumları ortaya koymak ve bu durumda yapılacak faaliyetleri belirlemek.

2.0 KAPSAM

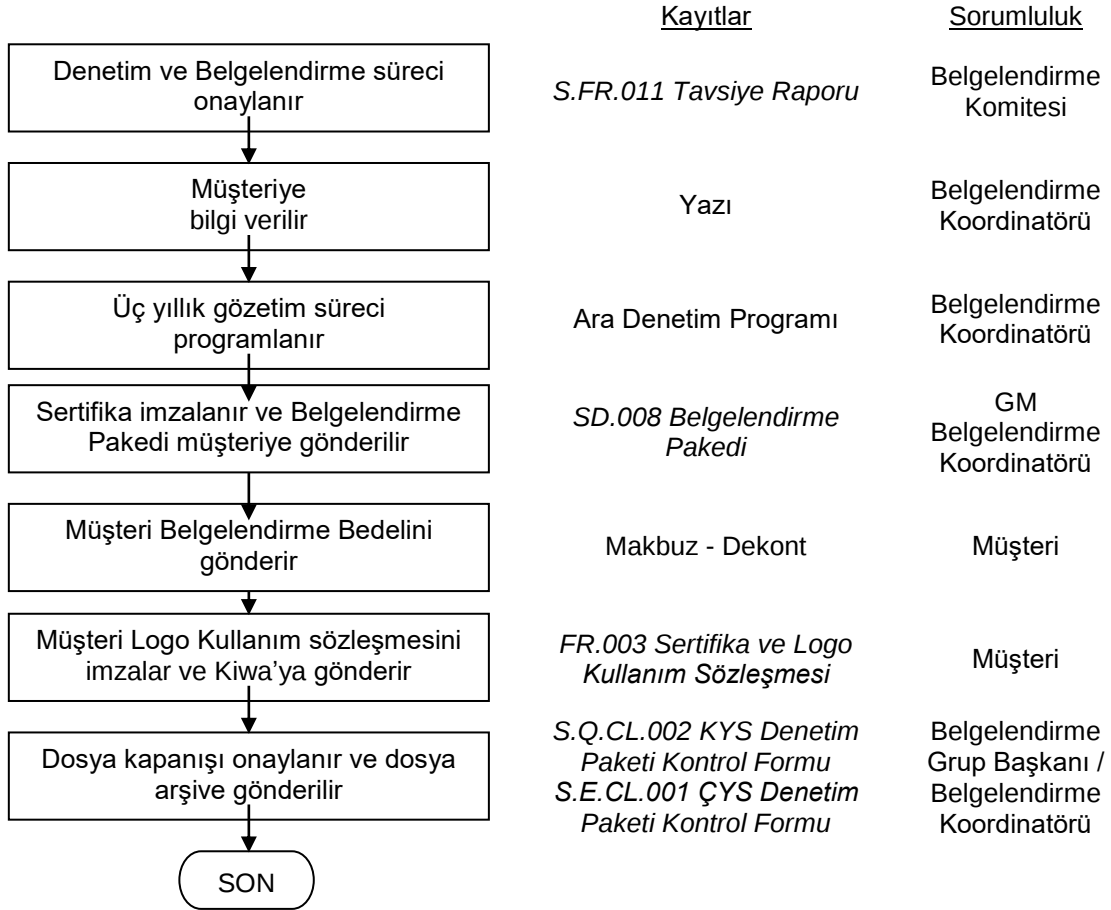
- 2.1 Kiwa belgelendirme komitesi tarafından belgelendirme ve denetim süreci onaylanan tüm müşterilere uygulanır.
- 2.2 Kiwa'nın belgelendirdiği tüm müşteriler için uygulanır.
- 2.3 Belgelendirilmiş müşterilerin durumunda önemli değişikliklere neden olan yönetim sistemi değişikliklerine uygulanır. Bu değişiklikler; üretim, işgücü, tesis yer, kapsam, proses, yasal statü, izinler vb. değişiklikleri şeklinde ortaya çıkabilir.
- 2.4 Bu prosedür, Kiwa'ya ait olan ve değiştirilmeleri halinde müşterinin kalite sisteminde de bir değişikliğe sebep olmaları muhtemel tüm dokümantasyona, el kitabı ve prosedürlere uygulanır.
- 2.5 Kiwa'nın gerçekleştirdiği tüm denetimlerde karşılaşılabilecek acil durumları kapsar.

3.0 SORUMLULUKLAR

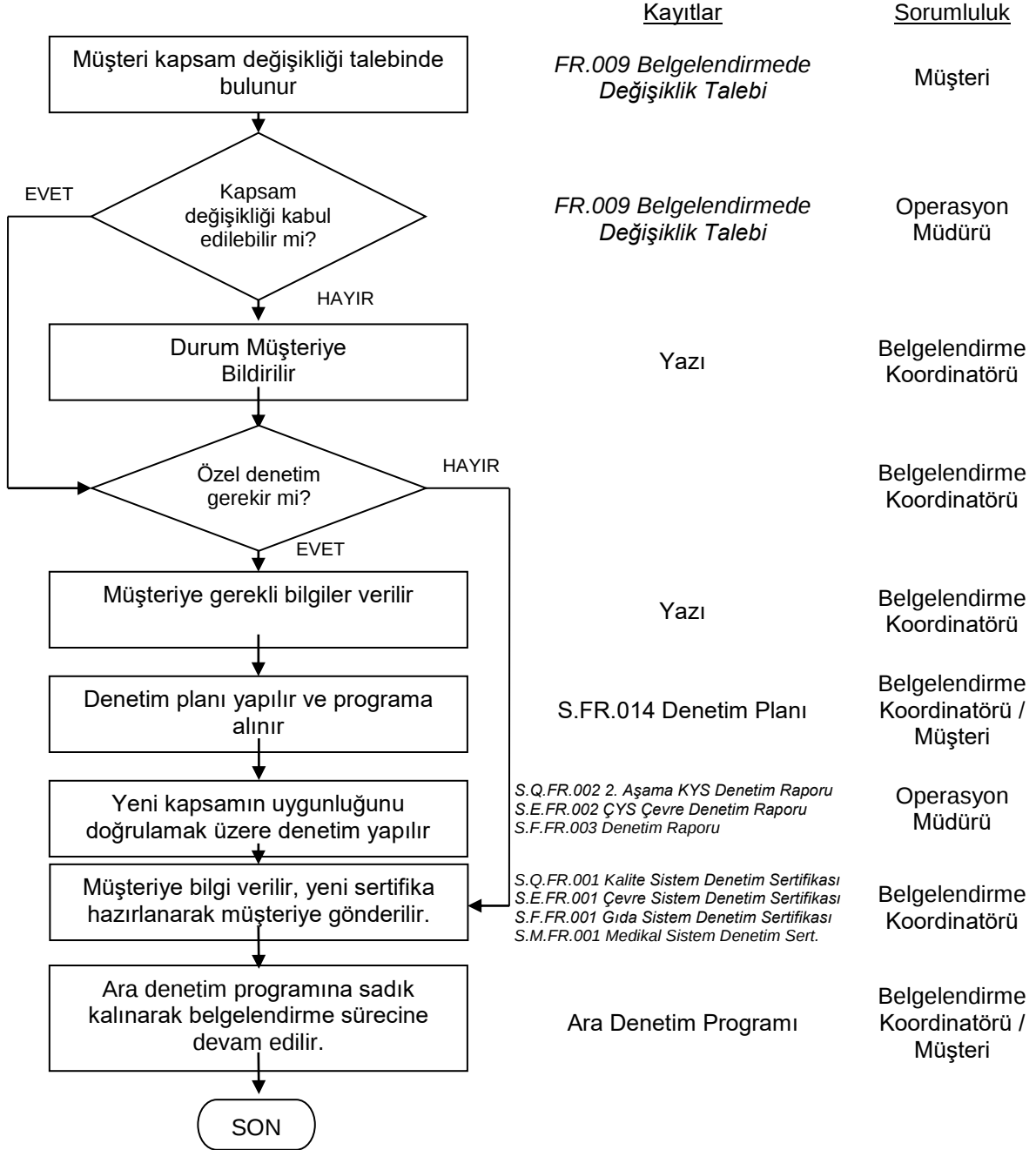
- 3.1 Belgelendirme ile ilgili sorumluluklar Belgelendirme Komitesi ve Belgelendirme Koordinatörüne aittir.
- 3.2 Acil durumlar ile ilgili sorumluluklar:
 - a) Denetçiler acil durum prosedüründe belirtilen hallerde prosedürü uygulamaya veya uygulamamaya karar vermekle yetkilidir.
 - b) Bu prosedürün 4.6 maddesinde belirtilen haller dışında acil durum prosedürünün uygulanması ancak Operasyon Müdürünün onayı ile gerçekleştirilebilir.
 - c) Operasyon Müdürü, denetçilerin gerekli kaynak ve lojistik ihtiyaçlarını karşılamakla sorumludur.

4.0 UYGULAMA

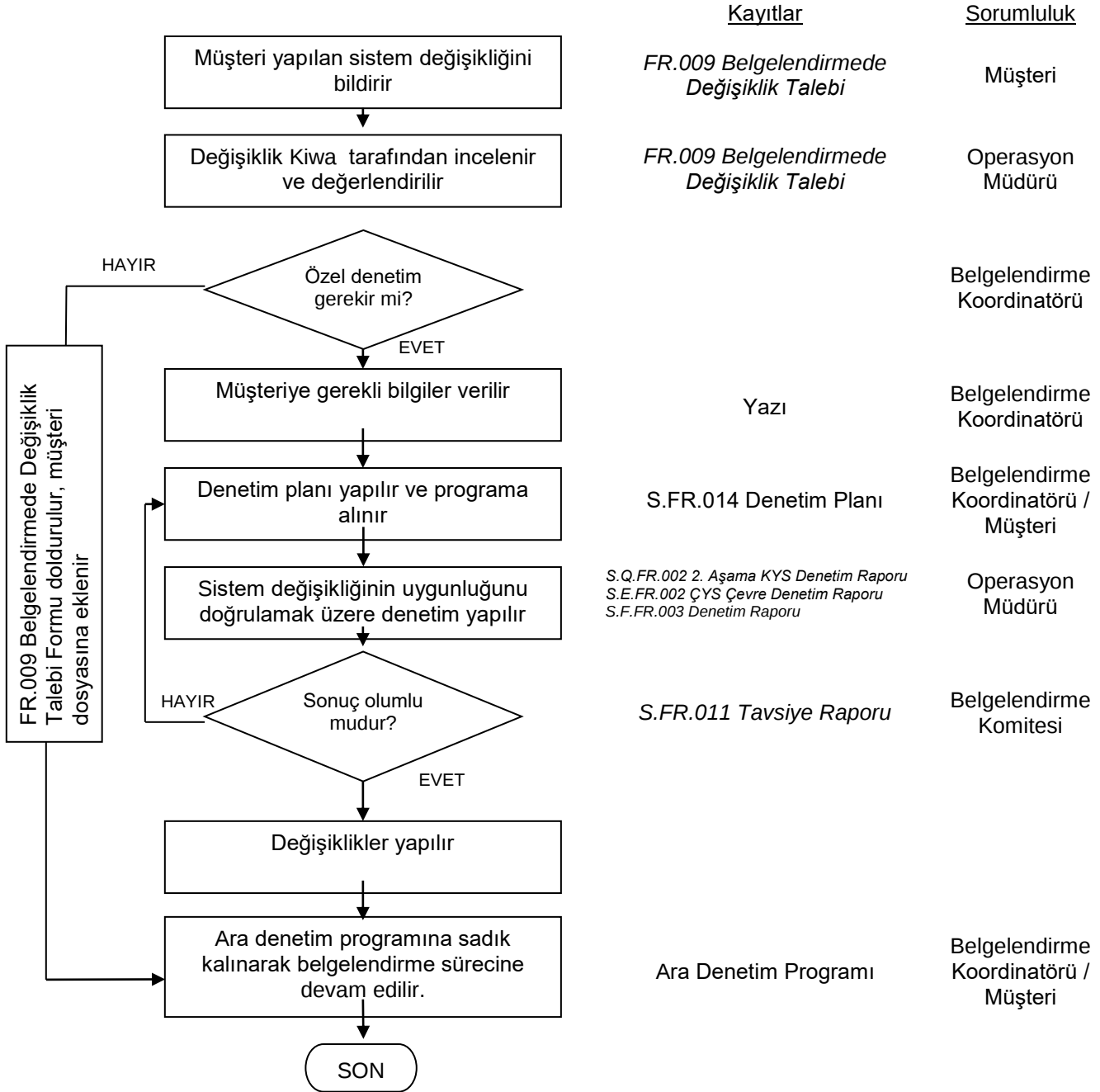
4.1 Belgelendirme



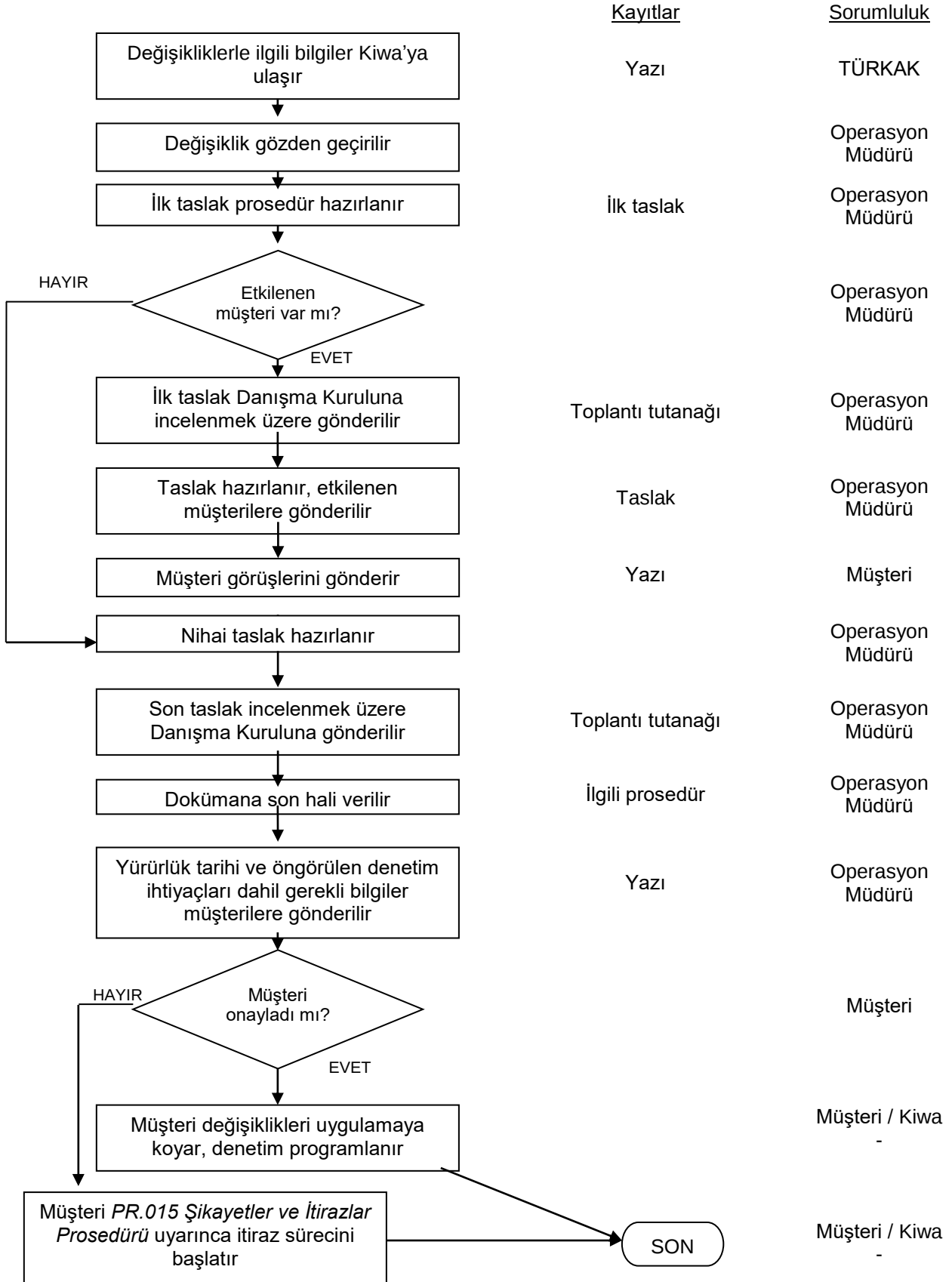
4.2 Belgelendirme Kapsam Değişiklikleri



4.3 Müşteri Yönetim Sisteminde Yapılan Değişiklikler



4.4 Belgelendirme Sistemi Kurallarında Yapılan Değişiklikler



4.5 Yayınlar

4.5.1 Kiwa, belgelendirdiği müşterilerin bir listesini hazırlar ve güncel olarak kullanıma sunar. Bu listede belge verilen müşteriler, belgelendirme kapsamı, adresleri ve belgelendirmeye esas standart yer alır.

- (a) Bu yayın Kiwa kanalı ile talep edilmesi durumunda ilgililere verilir.
- (b) Bu yayın veri tabanı vasıtasıyla sürekli güncel tutulur.
- (c) Kiwa listeyi akreditasyon kurumu bilgisi dahilinde tutar.

4.5.2 Kiwa aşağıdaki dokümanları hazırlar, güncelleştirir ve kullanıma açık tutar

- (a) Kiwa belgelendirme sistemi ile ilgili prosedür ve dokümanlar.
- (b) Müşteri hak ve sorumlulukları.
- (c) Şikayet, itiraz ve uyuşmazlıklarla ilgili bilgiler.

Yukarıda verilen bilgiler, S.F.007 Sözleşme imzalanmasını müteakip gönderilen paketi ve belgelendirme paketinde yer alır. Ayrıca talep edilmesi durumunda da gönderilir.

4.5.3 6, 9, 12 aylık ara denetim programları hazırlık aşamasında görüşülür ve firma bilgi formunda yansıtılır.

4.5.4 Kiwa talep edilmesi halinde akreditasyon kapsamı ve fiyat listesini sağlar.

4.6 Acil durum prosedürünün uygulanacağı durumlar ve olası tedbirler

ACİL DURUM	OLASI TEDBİR ve DOKÜMANTASYON
Firmanın denetçiyi başka firmanın tesisine götürmesi	Firmanın resmi evrakları talep edilir, temin edilmesi istenir, makul bir zaman verilir, evraklar temin edilene dek denetime başlanmaz
Çalışan sayısının belirtilenden az ya da fazla çıkması.	Durum sigorta bildirgesi ile teyit edilir, dosyaya eklenir, denetim süresi uygun olacak şekilde teklif yeniden düzenlenir, denetim planı revize edilir.
Firmanın üretim hizmet altyapısının ortadan kalkmış olması	Mevcut uygulamalar denetlenir, eksik olan hususlar değerlendirmeye alınmaz F 025 formu uygun şekilde doldurulur, firma altyapısını yeniden kazanana dek belgenin askıya alınması tavsiye edilir.
Silahla veya silahsız tehdit girişimi.	Denetim normal olarak devam ettirilir, gerekirse, bu durum raporda ve F 38 denetçi geri besleme formunda belirtilir. Denetim merkez ofis tarafından geçersiz kılınacaktır.
Denetim süresinin kısaltılması için yapılan kötü niyetli faaliyetler. (Örneğin; zamanında buluşma noktasına firmanın gelmemesi, öğlen yemeğine dışarıya götürülmesi ve çok uzak bir yere gidilmesi, istenen dokümanların çok geç getirilmesi). Denetçinin denetime geç kalması	İyi niyet çerçevesinde firma yetkilileri uyarılır, denetim süresinin tamamlanması için çalışmalar yapılır, her durumda tamamlama söz konusu olmazsa durum raporda ve F 38 denetçi geri besleme formunda belirtilir. Merkez ofis denetim süresinin tamamlanması için girişimde bulunur
Denetim esnasında yangın çıkması veya iş kazasının oluşması.	Denetçi güvenliği esastır, denetim ertelenir. Denetçi kendi güvenliği için her türlü tedbiri alır.
Denetimde Kalite Yönetim Temsilcisinin bulunmaması. Denetim esnasında KYT'nin ölüm veya acil bir durumdan dolayı denetimden ayrılması.	Denetim kesilir, durum normalleşene kadar erteleme gerçekleşir.
Denetim de başka firma elemanının kendi elemanı gibi tanıtılması veya başka firmanın elemanının yetkinlik belgelerinin sunulması	Geçmişe yönelik 3 aylık sigorta bildirgesi talep edilir. Temin edilememesi durumunda denetim sürdürülmez. Firma yetkilisinin gelmesi beklenir. Eksik denetim süresi tamamlanır
Denetim ekibini, denetlenen firmanın kovması, kabul etmemesi.	Denetim ekibi, denetim mahallini terkeder
Denetimden sonra firmanın denetçiye ulaşım imkanı sağlamaması ve firmanın ulaşımı zor bir yerde olması.	Kiwa merkez ofisten tercihen denetimden uygun bir zaman önce destek talebinde bulunulur.
Danışmanın denetime katılması	Danışman denetimde bulunabilir, fiili iştirakte bulunamaz. Bulunması halinde gerekli uyarılar yapılır. Bu durumun sürmesi halinde denetim sürdürülmez

Her durumda yukarıda gerçekleşen acil durumlar, denetim raporları üzerinde gerçekleşen durum, acil durum ve alınan tedbirler şeklinde dokümente edilmelidir.

Denetçi acil durumların olduğu her olayı F 38 Denetçi Geri Besleme Formunu kullanarak Kiwa'ya bildirmelidir.

Acil durumun göğüslenmesi sırasında denetim kurallarından dışarı çıkma söz konusu olursa bu husus tavsiye raporuna etki etmemelidir. Denetim kuralları çerçevesinde eksiklik oluşan hususlar giderilmeden belgelendirme yapılmaz.

5.0 KAYITLAR

- 5.1 S.FR.011 Tavsiye Raporu
- 5.2 SD.008 Belgelendirme Paketi
- 5.3 FR.003 Sertifika ve Logo Kullanım Sözleşmesi
- 5.4 S.Q.CL.002 KYS Denetim Paketi Kontrol Formu
- 5.5 S.E.CL.001 ÇYS Denetim Paketi Kontrol Formu
- 5.6 FR.009 Belgelendirmede Değişiklik Talebi
- 5.7 S.FR.014 Denetim Planı
- 5.8 S.Q.FR.002 2. Aşama KYS Denetim Raporu
- 5.9 S.E.FR.002 ÇYS Çevre Denetim Raporu
- 5.10 S.F.FR.003 Denetim Raporu
- 5.11 S.Q.FR.001 Kalite Yönetim Sistemi Sertifikası
- 5.12 S.E.FR.001 Çevre Sistem Denetim Sertifikası
- 5.13 S.F.FR.001 Gıda Sistem Denetim Sertifikası
- 5.14 S.M.FR.001 Medikal Sistem Denetim Sertifikası
- 5.15 S.F.007 Sözleşme
- 5.16 Belgelendirilmiş müşteriler listesi / rehberi BFR

6.0 REFERANSLAR

Standart No	Standart Adı	Madde No / Adı
TS EN ISO/IEC 17021	Uygunluk Değerlendirmesi - Yönetim Sistemlerinin Tetkikini ve Belgelendirmesini Sağlayan Kuruluşlar için Şartlar	8.2 Sertifikasyon dokümanları
		8.6 Belgelendirme Kuruluşu ve müşterileri arasındaki bilgi değişimi
		9.2 İlk denetim ve belgelendirme