



TÜRK STANDARDI

TS EN ISO/IEC 17024

Aralık 2012

TS EN ISO/IEC 17024:2004 yerine

ICS 03.120.20

**Uygunluk değerlendirmesi - Personel belgelendiren kuruluşlar
için genel şartlar
(ISO/IEC 17024: 2012)**

Conformity assessment - General requirements for bodies operating certification
of persons
(ISO/IEC 17024: 2012)

Évaluation de la conformité - Exigences
générales pour les organismes de certification
procédant à la certification de Personnes
(ISO/IEC 17024: 2012)

Konformitätsbewertung - Allgemeine
Anforderungen an Stellen, die Personen
zertifizieren
(ISO/IEC 17024: 2012)

EN ISO/IEC 17024:2012 Standardının Türkçe Tercümesidir.

TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ
Necatibey Caddesi No.112 Bakanlıklar/ANKARA

Milli Önsöz

- Bu standard; CEN tarafından onaylanan ve Aralık 2012’de TS EN ISO/IEC 17024: 2012 numaralı Türk standardı olarak kabul edilen EN ISO/IEC 17024: 2012 standardı esas alınarak, Türk Standardları Enstitüsü Mühendislik Hizmetleri İhtisas Kurulu’na bağlı TK29 Yönetim Sistemleri Teknik Komitesi marifetiyle Türkçeye tercüme edilmiş TSE Teknik Kurulu’nun 02 Ocak 2014 tarihli toplantısında kabul edilerek yayımına karar verilmiştir.
- CEN resmi dillerinde yayınlanan diğer standard metinleri ile aynı haklara sahiptir.
- Bu standardda kullanılan bazı kelime ve/veya ifadeler patent haklarına konu olabilir. Böyle bir patent hakkının belirlenmesi durumunda TSE sorumlu tutulamaz.
- ISO/CASCO tarafından alınan karara göre ISO/IEC 17024:2012 (kaynak metin) ile personel belgelendirme” teriminin yerine “kişileri belgelendirme” terimi öngörülmüştür. Bu hususun gerekçesi www.iso.org adresinde ISO/IEC 17024’ün tanıtıldığı ve değişiklik gerekçelerinin verildiği “*Major Changes in the New Revision*” başlıklı sunumda yer almaktadır. ISO/CASCO tarafından bu değişikliğin öngörülmesine rağmen, Türkiye’deki yerleşik terminolojiyle uyumlu olması adına standardın başlığındaki “Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar” ifadesi (burada “personel” terimi bir yerde ücretli çalışan (employee) anlamı dışında, belgelendirme talep eden herhangi bir “kişi” anlamını da içermektedir.) korunmuş olup, standardın diğer bölümlerinde geçen “kişi” ve “personel” terimleri standardın orijinaline uygun olarak kullanılmıştır. Bu itibarla, içerikte orijinal metinde geçen terminoloji esas alınmıştır.
- Bu standardda atıf yapılan standartların milli karşılıkları aşağıda verilmiştir.

EN,ISO,IEC No	Adı (İngilizce)	TS No	Adı (Türkçe)
ISO/IEC 17000	Conformity assessment - Vocabulary and general principles	TS EN ISO/IEC 17000	Uygunluk değerlendirmesi – Terimler, tarifler ve genel prensipler

TS EN ISO/IEC 17024: 2012 standardı, EN ISO/IEC 17024: 2012 standardı ile birebir aynı olup, Avrupa Standardizasyon Komitesi’nin (CEN, Avenue Marnix 17 B-1000 Brussels) izniyle basılmıştır.

Avrupa Standardlarının herhangi bir şekilde ve herhangi bir yolla tüm kullanım hakları Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) ve üye ülkelerine aittir. TSE kanalıyla CEN’den yazılı izin alınmaksızın çoğaltılamaz.

Uygunluk değerlendirmesi - Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar (ISO/IEC 17024 : 2012)

Conformity assessment - General requirements for bodies operating certification of
persons
(ISO/IEC 17024 : 2012)

Évaluation de la conformité - Exigences
générales pour les organismes de certification
procédant à la certification de personnes
(ISO/IEC 17024 : 2012)

Konformitätsbewertung - Allgemeine
Anforderungen an Stellen, die Personen
zertifizieren
(ISO/IEC 17024 : 2012)

Bu Avrupa Standardı CEN tarafından 2 Haziran 2012 tarihinde kabul edilmiştir.

CEN üyeleri, bu Avrupa Standardına hiçbir değişiklik yapmaksızın ulusal standard statüsü veren koşulları öngören CEN/CENELEC İç Yönetmeleri'ne uymak zorundadırlar. Bu tür ulusal standartlarla ilgili güncel listeler ve bibliyografik atıflar, CEN-CENELEC Yönetim Merkezi'ne veya herhangi bir CEN üyesine başvurarak elde edilebilir.

Bu Avrupa Standardı, üç resmi dilde (İngilizce, Fransızca, Almanca) yayınlanmıştır. Başka herhangi bir dile tercümesi, CEN üyesinin sorumluluğundadır ve resmi sürümleri ile aynı statüde olduğu CEN-CENELEC Yönetim Merkezi'ne bildirilir.

CEN üyeleri sırasıyla, Almanya, Avusturya, Belçika, Bulgaristan, Büyük Britanya, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Fransa, Hırvatistan, Hollanda, İrlanda, İspanya, İsveç, İsviçre, İtalya, İzlanda, Kıbrıs (Güney Kıbrıs Rum Yönetimi), Letonya, Litvanya, Lüksemburg, Macaristan, Malta, Norveç, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovakya, Slovenya, Türkiye ve Yunanistan'ın milli standard kuruluşlarıdır.



AVRUPA STANDARDİZASYON KOMİTESİ
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

Yönetim Merkezi: Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels

İçindekiler

Sayfa

Önsöz.....	3
------------	----------

Önsöz

Bu doküman (EN ISO/IEC 17024: 2012), ISO/CASCO “Uygunluk değerlendirmesi” ve CEN/CLC/TC 1 “Uygunluk değerlendirmesi yapan kuruluşlar için kriterler” teknik komitesi işbirliğiyle hazırlanmıştır.

Bu Avrupa Standardına en geç Ocak 2013 tarihine kadar aynı metni yayınlayarak ya da onay duyurusu yayınlayarak ulusal standart statüsü verilmeli ve çelişen ulusal standartlar en geç Ocak 2013 tarihine kadar yürürlükten kaldırılmalıdır.

Bu dokümanın bazı unsurlarının patent haklarına konu olabileceğine dikkat edilmelidir. Böyle herhangi bir patent hakkının belirlenmesi durumunda CEN [ve/veya CENELEC] sorumlu tutulamaz.

Bu doküman EN ISO/IEC 17024:2003'ün yerine geçer.

CEN/CENELEC İç Yönetmeliklerine göre, bu Avrupa Standardının ulusal standart olarak uygulamaya alınmasından sorumlu ulusal standart kuruluşlarının ülkeleri sırasıyla; Almanya, Avusturya, Belçika, Bulgaristan, Büyük Britanya, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Fransa, Hırvatistan, Hollanda, İrlanda, İspanya, İsveç, İsviçre, İtalya, İzlanda, Kıbrıs (Güney Kıbrıs Rum Yönetimi), Letonya, Litvanya, Lüksemburg, Macaristan, Malta, Norveç, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovakya, Slovenya, Türkiye ve Yunanistan'dır.

Onay bilgisi

ISO/IEC 17024: 2012 standardının metni, CEN tarafından EN ISO/IEC 17024:2012 olarak hiçbir değişiklik yapılmaksızın kabul edilmiştir.

ULUSLARARASI
STANDARD
INTERNATIONAL
STANDARD

**TS EN
ISO/IEC
17024**

İkinci Baskı
2012-07-01

**Uygunluk değerlendirmesi - Personel
belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar
(ISO/IEC 17024 : 2012)**

*Conformity assessment – General requirements for bodies
operating certification of persons (ISO/IEC 17024 : 2012)*

*Évaluation de la conformité - Exigences générales pour les organismes
de certification procédant à la certification de personnes
(ISO/IEC 17024 : 2012)*

*Konformitätsbewertung – Allgemeine Anforderungen an Stellen, die
Personen zertifizieren (ISO/IEC 17024 : 2012)*

Referans Numarası
EN ISO/IEC 17024: 2012 (E)

© ISO 2012



TELİF HAKKI KORUMALI DOKÜMAN

© ISO 2012

Tüm hakları saklıdır. Aksi belirtilmedikçe, bu yayının herhangi bir bölümü herhangi bir şekilde ya da fotokopi ve mikrofilm dahil aşağıda adresi verilen ISO'dan yazılı izin alınmaksızın ya da dokümanı talep edenin ülkesindeki ISO üyesinin yazılı izni olmaksızın elektronik veya mekanik herhangi bir yolla çoğaltılamaz ya da kullanılamaz.

ISO Telif Ofisi

Case postale 56 . CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Faks + 41 22 749 09 47

e-posta: copyright@iso.org

Web www.iso.org

İsviçre'de basılmıştır.

© ISO 2012 – Tüm hakları saklıdır.

İçindekiler

Sayfa

Önsöz.....	iv
Giriş.....	v
1 Kapsam.....	1
2 Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar	1
3 Terimler ve tarifler	1
3.1 Belgelendirme prosesi	1
3.2 Belgelendirme programı	1
3.3 Belgelendirme şartları.....	1
3.4 Program sahibi	1
3.5 Belge.....	1
3.6 Yeterlilik.....	1
3.7 Nitelik.....	2
3.8 Değerlendirme	2
3.9 Sınav	2
3.10 Sınav yapan.....	2
3.11 Sınav gözetmeni	2
3.19 İtiraz	3
3.20 Şikâyet	3
3.21 İlgili taraf.....	3
3.22 Gözetim	3
4 Genel şartlar.....	3
4.1 Yasal hususlar	3
4.2 Belgelendirme kararına ilişkin sorumluluk	3
4.3 Tarafsızlığın yönetimi.....	3
4.4 Finans ve yükümlülük.....	4
5 Yapısal şartlar	4
5.1 Yönetim ve organizasyon yapısı.....	4
5.2 Eğitim açısından belgelendirme kuruluşunun yapısı	4
6 Kaynak şartları.....	5
6.1 Genel personel şartları	5
6.2 Belgelendirme faaliyetlerinde yer alan personel.....	5
6.3 Dış kaynak kullanımı	6
6.4 Diğer kaynaklar.....	6
7 Kayıtlara ve bilgilere ilişkin şartlar	7
7.1 Başvuru sahipleri, adaylar ve belgelendirilmiş kişilere ilişkin kayıtlar.....	7
7.2 Kamuya açık bilgi	7
7.3 Gizlilik.....	7
7.4 Güvenlik	7
8 Belgelendirme programları.....	8
9 Belgelendirme prosesi şartları.....	9
9.1 Başvuru prosesi	9
9.2 Değerlendirme prosesi	9
9.3 Sınav prosesi.....	10
9.4 Belgelendirme kararı	10
9.5 Belgelendirmenin askıya alınması, geri çekilmesi veya kapsamının daraltılması	11
9.6 Yeniden belgelendirme prosesi.....	11
9.7 Belge, logo ve işaretlerin kullanımı.....	12
9.8 Belgelendirme kararlarına karşı itiraz.....	12
9.9 Şikâyetler.....	13
10 Yönetim sistemi şartları	13
10.1 Genel.....	13
10.2 Genel yönetim sistemi şartları	13
Ek A - (Bilgi için) Kişileri belgelendiren kuruluşlar ve bu kuruluşların faaliyetlerine ilişkin prensipler	16
Kaynaklar.....	17

Önsöz

ISO (Uluslararası Standardizasyon Kuruluşu) ulusal standard kuruluşlarının (ISO ülke kuruluşları) dünya çapında federasyonudur. Uluslararası Standard hazırlama çalışması genelde ISO teknik komiteleri aracılığı ile yapılır. Teknik komitenin konusu ile ilgilenen üyelerin o teknik komitede temsil edilme hakkı vardır. ISO ile işbirliği içindeki resmi ya da sivil uluslararası kuruluşlar da, çalışmalarda yer alabilir. ISO, elektroteknik standardizasyonla ilgili tüm konularında Uluslararası Elektroteknik Komisyonu (IEC) ile yakın işbirliği içinde çalışır.

Uluslararası Standardlar, ISO/IEC Direktifleri Bölüm 2'ye göre yazılmıştır.

Teknik komitelerin ana görevi, Uluslararası Standard hazırlamaktır. Teknik komitelerin kabul ettiği Taslak Uluslararası Standardlar, oylama için üye ülke kuruluşlarına gönderilir. Bir Uluslararası Standardın yayınlanması, oy veren üye ülkelerin en az % 75'inin onayını gerektirir.

Bu dokümanın bazı kısımlarının patent haklarına konu olabileceğine dikkat edilmelidir. Böyle herhangi bir patent hakkının belirlenmesi durumunda ISO sorumlu tutulamaz.

ISO/IEC 17024 uygunluk değerlendirmesine ilişkin ISO Komitesi (CASCO) tarafından hazırlanmıştır.

Bu standard oylama için ISO ve IEC üye ülke kuruluşlarına gönderilmiş ve her iki tarafça onaylanmıştır.

Bu ikinci baskısı teknik olarak revize edilmiş olan ilk baskısını (ISO / IEC 17024:2003) iptal eder ve yerini alır.

Giriş

Bu standard, kişileri belgelendiren kuruluşlar için küresel olarak kabul gören bir kıyaslama (benchmark) sağlamak ve bunu geliştirmek için oluşturulmuştur. Kişilerin belgelendirilmesi, belgelendirilmiş kişilerin belgelendirme programının şartlarını karşıladığına dair güvence sağlamanın bir aracıdır. Söz konusu kişileri belgelendirme programlarına olan güven, belgelendirilmiş kişilerin yeterliliğinin küresel olarak kabul gören değerlendirme ve periyodik yeniden değerlendirme işlemiyle elde edilir.

Ancak, belgelendirme programlarının uygunluğunun kanıtlandığı durumlar ile diğer vasıflandırma şekillerinin daha uygun olduğu durumlar arasında ayırım yapılması gerekir. Teknolojik yeniliklerin giderek artan hızı ve personeldeki uzmanlaşmanın artmasına cevaben belgelendirme programlarının oluşturulması, eğitim ve öğretim alanındaki değişimlerle aradaki dengeyi sağlayabilir ve böylece küresel iş piyasasına yardımcı olabilir. Kamu hizmetleri, resmi veya idari işlemlere ilişkin pozisyonlarda, belgelendirmenin alternatifleri hala gerekli olabilir.

Yönetim sistemi belgelendirme kuruluşları gibi diğer uygunluk değerlendirme kuruluşlarından farklı olarak, kişileri belgelendiren kuruluşun karakteristik fonksiyonlarından biri, yeterliliği ölçmek ve notlandırmak için objektif kriterler kullanan bir sınav yapmaktır. Böyle bir sınavın, kişileri belgelendiren kuruluş tarafından iyi planlandığı ve yapılandırıldığı takdirde işlemlerin tarafsızlığını güvence altına almayı ve çıkar çatışması riskini azaltmayı önemli ölçüde sağladığı kabul edilmekle birlikte, ilave şartlar bu standarda dâhil edilmiştir.

Her iki durumda da bu standard; kişileri belgelendiren kuruluşların ve bunların kişileri belgelendirmeye esas aldıkları belgelendirme programlarının, ulusal ve uluslararası düzeyde kabul görmelerini kolaylaştırmak için tanınmalarına temel oluşturabilir. Belgelerin karşılıklı tanınması ve küresel personel değişimi ortamı, ancak kişileri belgelendirme programlarının oluşturulması ve sürdürülmesi sistemlerinin uyumlaştırılması ile oluşabilir.

Bu standard, kişileri belgelendirme programı uygulayan belgelendirme kuruluşlarının; tutarlı, karşılaştırılabilir ve güvenilir bir şekilde işletmelerini sağlayan şartları belirtir. Bu standardda yer alan şartlar, kişileri belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar olarak değerlendirilir. Kişilerin belgelendirilmesi, belgelendirme programı olmaksızın gerçekleşemez. Belgelendirme programı, bu standarda yer alan şartları tamamlamak için tasarlanır ve pazarın ihtiyaç duyduğu veya istediği şartları veya devletler tarafından talep edilen şartları içerir.

Bu standard resmi makamlar, program sahipleri veya diğerleri tarafından; akreditasyon, emsal değerlendirme veya atama için bir kriterler dokümanı olarak kullanılabilir.

Bu standardda aşağıda belirtilen fiil şekilleri kullanılmaktadır:

- “-meli/malı” bir şartı belirtir,
- “esastır” kuvvetli bir tavsiyeyi belirtir,
- “izin verilir”, bir müsaadeyi belirtir,
- “-abilir, -ebilir” bir olabilirliği, yapabilirlik/yapılabilirliği belirtir.

Daha fazla ayrıntı, ISO/IEC Direktiflerinin, Bölüm 2 dokümanında bulunmaktadır.

ULUSLARARASI STANDARD**ISO/IEC 17024: 2012 (E)****Uygunluk değerlendirmesi - Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar****1 Kapsam**

Bu standard, belirli şartlara göre kişileri belgelendiren bir kuruluş için prensipleri ve şartları içerir ve bir "kişileri belgelendirme programının" oluşturulması ve sürdürülmesini kapsar.

Not - Bu standardda geçen "belgelendirme kuruluşu" ifadesi "kişileri belgelendiren kuruluş" ifadesinin yerine, "belgelendirme programı" ifadesi de "kişileri belgelendirme programı" ifadesinin yerine kullanılmaktadır.

2 Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar

Aşağıdaki atıf dokümanları, bu dokümanın uygulanması için zaruridir. Tarih belirtilen atıflarda, belirtilmiş olan baskı geçerlidir. Tarih belirtilmemiş atıflarda, atıf yapılan dokümanın en son baskısı (tadiller dâhil) kullanılır.

Not - Bu standardda yer alan konularla ilgili ilave standardlar ve kılavuz bilgi kaynaklarda verilmiştir.

3 Terimler ve tarifler

Bu standardın amaçları bakımından, ISO/IEC 17000'deki ve aşağıdaki terimler ve tarifler uygulanır.

3.1 Belgelendirme prosesi

Bir belgelendirme kuruluşunun; başvuru, değerlendirme, belgelendirme kararı, yeniden belgelendirme ve **belgelerin** (Madde 3.5) ve logoların/işaretlerin kullanımı dâhil bir kişinin **belgelendirme şartlarını** (Madde 3.3.) yerine getirdiğini belirlediği faaliyetler.

3.2 Belgelendirme programı

Kişilerin belirli meslek veya beceri kategorilerine ilişkin **yeterlilik** (Madde 3.6) şartları ve diğer şartlar.

Not - Diğer şartlar için Madde 8.3 ve Madde 8.4'e bakınız.

3.3 Belgelendirme şartları

Belgelendirmeyi oluşturmak veya sürdürmek için yerine getirilmesi gereken, program şartları dâhil belirtilmiş şartlar kümesi.

3.4 Program sahibi

Bir **belgelendirme programını** (Madde 3.2) oluşturma ve sürdürmeden sorumlu kuruluş.

Not - Bu kuruluş; belgelendirme kuruluşunun kendisi, bir resmi kurum veya diğer bir kuruluş olabilir.

3.5 Belge

Adı geçen kişinin **belgelendirme şartlarını** (Madde 3.3) yerine getirdiğini gösteren, bu standardın hükümlerine göre bir belgelendirme kuruluşu tarafından düzenlenen doküman.

Not - Madde 9.4.7'ye bakınız.

3.6 Yeterlilik

İstenen sonuçlara ulaşmak için, bilgi birikimi ve becerileri uygulama yeteneği.

3.7 Nitelik

Uygulanabilirliği olduğunda; kanıtlanmış eğitim, öğrenim ve iş tecrübesi.

3.8 Değerlendirme

Bir kişinin **belgelendirme programı** (Madde 3.2) şartlarını yerine getirme durumunu değerlendirme prosesi.

3.9 Sınav

Değerlendirmenin (Madde 3.8) bir parçasını oluşturan ve **belgelendirme programında** (Madde 3.2) tanımlandığı şekilde yazılı, sözlü, uygulamalı ve gözleme dayalı metotlardan bir veya birkaçıyla bir **adayın** (Madde 3.14) **yeterliliğini** (Madde 3.6) ölçen mekanizma.

3.10 Sınav yapan

Mesleki hüküm gerektiren bir **sınavı** (Madde 3.9), yapacak ve notunu belirleyecek yeterliliğe sahip kişi.

3.11 Sınav gözetmeni

Belgelendirme kuruluşu tarafından yetkilendirilen ve **sınavı** (Madde 3.9) yöneten veya gözetmen ancak **adayın** (Madde 3.14) **yeterliliğini** (Madde 3.6) değerlendirmeyen kişi.

Not - Sınav gözetmenine karşılık gelen diğer terimler; sınav disiplin görevlisi, sınav yöneticisi ve nezaretçidir.

3.12 Personel

Belgelendirme kuruluşunun belgelendirme faaliyetlerini yürüten, iç veya dış kaynaklı kişiler.

Not - Bu terim komite üyelerini ve gönüllü kişileri de kapsar.

3.13 Başvuru sahibi

Belgelendirme prosesine (Madde 3.1) kabul edilmek üzere başvuruda bulunan kimse.

3.14 Aday

Belirtilen ön şartları yerine getiren ve **belgelendirme prosesine** (Madde 3.1) kabul edilen **başvuru sahibi** (Madde 3.13).

3.15 Tarafsızlık

Objektifliğin varlığı.

Not 1 - Objektiflik, taraflar arasında çıkar çatışmalarının olmaması veya bunların kuruluşun takip eden faaliyetlerini olumsuz olarak etkilemeyecek bir şekilde çözümlendiği anlamına gelir.

Not 2 - Tarafsızlığın esasının aksettirilmesinde faydalı olan diğer terimler; bağımsızlık, çıkar çatışmalarından uzak olma, yanlılıktan uzak olma, önyargılardan uzak olma, nötr olma, adil olma, açık fikirlilik, iltimas yapmama, önyargısız olma ve dengenin korunmasıdır.

3.16 Adil olma

Belgelendirme prosesinde (Madde 3.1), her bir **adaya** (Madde 3.14) başarı için fırsat eşitliğinin sağlanması.

3.17 Geçerlilik

Değerlendirmenin (Madde 3.8) **belgelendirme programı** (Madde 3.2) tarafından istenenleri ölçtüğünün kanıtı.

Not - Standardda geçerlilik kelimesi, ayrıca sıfat şekliyle "geçerli" olarak da kullanılmaktadır.

3.18 Güvenilirlik

Farklı sınav zamanları ve yerleri, farklı sınav şekilleri ve farklı **sınav yapanlar** (Madde 3.10) arasındaki **sınav** (Madde 3.9) notlarının tutarlılığının bir göstergesi.

3.19 İtiraz

Başvuru sahibi (Madde 3.13), **aday** (Madde 3.14) veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

3.20 Şikâyet

İtirazdan (Madde 3.19) farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

Not - ISO/IEC 17000:2004 Madde 6.5'ten uyarlanmıştır.

3.21 İlgili taraf

Belgelendirilmiş kişi veya belgelendirme kuruluşunun faaliyetlerinden etkilenen kişi, grup veya organizasyon.

Örneğin; belgelendirilmiş kişi, belgelendirilmiş kişinin hizmetinin kullanıcıları, belgelendirilmiş kişinin işvereni, tüketici, resmi makamlar.

3.22 Gözetim

Belgelendirilmiş kişinin performansının, belgelendirme programına uygunluğunun sürdürüldüğünü güvence altına almak amacıyla, belgelendirme dönemi içerisinde periyodik olarak izlenmesi.

4 Genel şartlar

4.1 Yasal hususlar

Belgelendirme kuruluşu, gerçekleştirdiği tüm belgelendirme faaliyetleri ile ilgili yasal olarak sorumlu tutulabilecek bir tüzel kişilik veya bir tüzel kişiliğin tanımlanmış bir parçası olmalıdır. Resmi bir belgelendirme kuruluşunun, resmî statüsünden dolayı tüzel bir kişilik olduğu kabul edilir.

4.2 Belgelendirme kararına ilişkin sorumluluk

Belgelendirme kuruluşu; belgelendirmeyi verme, sürdürme, yenileme, kapsamını genişletme ve daraltma, askıya alma ve geri çekme dâhil belgelendirmeye ilişkin kararlarından sorumlu olmalı ve bunlar için yetkiyi elinde tutmalıdır.

4.3 Tarafsızlığın yönetimi

4.3.1 Belgelendirme kuruluşu, tarafsızlığı yönetmek ve belgelendirme faaliyetlerinin tarafsız bir şekilde yürütüldüğünü güvence altına almak üzere; yapısını, politikalarını ve prosedürlerini dokümente etmelidir. Belgelendirme kuruluşu üst yönetiminin belgelendirme faaliyetlerinin tarafsızlığıyla ilgili taahhüdü olmalıdır. Belgelendirme kuruluşunun; belgelendirme faaliyetlerini yürütmede tarafsızlığın öneminin bilincinde olduğunu, çıkar çatışmalarını yönettiğini ve belgelendirme faaliyetlerindeki objektifliği güvence altına aldığını belirten ve talep edilmeden de erişilebilecek kamuya açık bir beyanı olmalıdır.

4.3.2 Belgelendirme kuruluşu; başvuru sahipleri, adaylar ve belgelendirilmiş kişilere ilişkin olarak tarafsız davranmalıdır.

4.3.3 Kişileri belgelendirme politika ve prosedürleri; tüm başvuru sahipleri, adaylar ve belgelendirilmiş kişiler arasında adil olmalıdır.

4.3.4 Belgelendirme; aşırı mali şartlar veya bir birlik veya gruba üye olunması gibi diğer sınırlayıcı şartlara dayandırılarak kısıtlanmamalıdır. Belgelendirme kuruluşu, başvuru sahipleri ve adayların erişimini haksız olarak zorlaştırıcı veya engelleyici prosedürler takip etmemelidir.

4.3.5 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme faaliyetlerinin tarafsızlığından sorumlu olmalıdır ve tarafsızlığı tehlikeye atacak ticari, mali ve diğer baskılara izin vermemelidir.

4.3.6 Belgelendirme kuruluşu, tarafsızlığına karşı oluşacak tehditleri devamlı surette belirlemelidir. Bunlar, kendi faaliyetlerinden, ilgili kuruluşlarından, ilişkilerinden veya personelinin ilişkilerinden kaynaklanan tehditleri içermelidir. Bununla birlikte bu tür ilişkiler, kuruluş için her zaman tarafsızlığa yönelik bir risk oluşturmayabilir.

Not 1 - Kuruluşun tarafsızlığına tehdit oluşturan bir ilişki; sahiplik, idare, yönetim, personel, paylaşılan kaynaklar, finans, sözleşmeler, pazarlama (marka kullanımı dâhil) ve yeni adayların kuruluşa belgelendirilmek üzere yönlendirilmesi karşılığında satış komisyonu ödenmesi veya diğer teşviklerin verilmesi vb. dayandırılabilir.

Not 2 - Tarafsızlığa karşı olan tehditler mevcut veya algılama şeklinde olabilir.

Not 3 - İlgili kuruluş; herhangi bir belgelendirme kararında çıkarı olan veya süreci etkileyebilecek potansiyeli bulunan ve belgelendirme kuruluşuyla, aynı anda her iki kuruluşa da tamamen ya da kısmen sahip olma, her iki kuruluşun yönetim kurulunda aynı üyelerin olması, aradaki sözleşmeye bağlanmış düzenlemeler, aynı isimlere sahip olma, aynı çalışanlara sahip olma, aradaki resmi olmayan anlaşmalar veya diğer yollarla bağlantılı olan kuruluştur.

4.3.7 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme faaliyetlerinden kaynaklanan potansiyel çıkar çatışmalarını analiz etmeli, dokümante etmeli ve ortadan kaldırmalı veya en aza indirmelidir. Belgelendirme kuruluşu böylesi tehditleri nasıl ortadan kaldıracığını, nasıl en aza indireceğini veya nasıl yöneteceğini dokümante etmeli ve gösterebilmelidir. Bu tehditlere, gerek personele sorumluluk verilmesi gibi belgelendirme kuruluşu içinden; gerekse diğer kişi, kuruluş veya organizasyonların faaliyetlerinden gelen belirlenmiş tüm potansiyel çıkar çatışması kaynakları dâhil edilmelidir.

4.3.8 Belgelendirme faaliyetleri, tarafsızlığı koruyacak bir şekilde yapılandırılmalı ve yönetilmelidir. Bu, ilgili tarafların (bk. Madde 3.21) dengeli katılımını içermelidir.

4.4 Finans ve yükümlülük

Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme prosesinin işletimi için gerekli mali kaynaklara ve ilgili yükümlülüklerini karşılamak üzere yeterli düzenlemelere (sigorta veya ihtiyat akçesi gibi) sahip olmalıdır.

5 Yapısal şartlar

5.1 Yönetim ve organizasyon yapısı

5.1.1 Belgelendirme kuruluşunun faaliyetleri, tarafsızlığı koruyacak bir şekilde yapılandırılmalı ve yönetilmelidir.

5.1.2 Belgelendirme kuruluşu; yönetimin, belgelendirme personelinin ve her bir komitenin görevleri, sorumlulukları ve yetkilerini tanımlayacak şekilde organizasyon yapısını dokümante etmelidir. Belgelendirme kuruluşu bir tüzel kişiliğin tanımlı bir parçası ise organizasyon yapısı, yetki akışını ve belgelendirme kuruluşunun aynı tüzel kişilik içerisindeki diğer bölümlerle arasındaki ilişkiyi göstermelidir.

Aşağıdakilerden sorumlu taraf/taraflar veya kişiler belirlenmelidir:

- a) Belgelendirme kuruluşunun işletimine ilişkin politika ve prosedürler,
- b) Politika ve prosedürlerin uygulanması,
- c) Belgelendirme kuruluşunun mali durumu,
- d) Belgelendirme faaliyetleri için kaynaklar,
- e) Belgelendirme programlarının oluşturulması ve sürdürülmesi,
- f) Değerlendirme faaliyetleri,
- g) Belgelendirmenin verilmesi, sürdürülmesi, yenilenmesi, kapsamının genişletilmesi ve daraltılması, askıya alınması veya geri çekilmesi dâhil belgelendirme kararları,
- h) Sözleşmeye bağlanmış düzenlemeler.

5.2 Eğitim açısından belgelendirme kuruluşunun yapısı

5.2.1 Eğitimin tamamlanmasının, belgelendirme programının (bk. Madde 8.3) belirtilmiş bir şartı olmasına izin verilir. Belgelendirme kuruluşu tarafından eğitimin tanınması/onaylanması tarafsızlığı tehlikeye atmamalı veya değerlendirme ve belgelendirme şartlarını hafifletmemelidir.

5.2.2 Eğitim ve öğretim belgelendirmeye hak kazanmak için ön şart olarak kullanılırsa, belgelendirme kuruluşu eğitim ve öğretime ilişkin bilgileri sağlamalıdır. Ancak, belgelendirme kuruluşu belirli bir

eğitim/öğretim hizmetinin alınması durumunda belgelendirmenin daha basit, daha kolay veya daha ucuz olacağını ifade veya ima etmemelidir.

5.2.3 Eğitim ve kişileri belgelendirmenin aynı tüzel kişilik içerisinde sunumu tarafsızlığa bir tehdit oluşturur. Belgelendirme kuruluşu eğitim hizmeti sunan bir tüzel kişiliğin bir parçası olduğunda:

- Tarafsızlığına ilişkin tehditleri devamlı surette belirlemeli ve dokümanete etmelidir. Belgelendirme kuruluşunun, söz konusu tehditleri ortadan nasıl kaldırdığını veya en aza indirdiğini göstermek için dokümanete edilmiş bir prosesi olmalıdır,
- Gizliliğin, bilgi güvenliğinin ve tarafsızlığının tehlikeye atılmadığını güvence altına almak için, belgelendirme kuruluşu tarafından gerçekleştirilen tüm proseslerin eğitimden bağımsız olduğunu göstermelidir,
- Her iki hizmetin kullanımının başvuru sahibine herhangi bir avantaj sağlayacağı izlenimi vermemelidir,
- Eşdeğer sonuç veren alternatif öğretim veya eğitimin bulunması durumunda, adayların belgelendirme kuruluşunun kendi öğretim veya eğitimini tamamlamış olmasını tek ön şart olarak talep etmemelidir.
- Eğitim veren personelin, eğitim faaliyetlerinin sonuçlandığı tarihten itibaren 2 yıllık bir dönem içinde, eğitim verdiği bir adayın sınav yapanı olarak görev almamasını güvence altına almalıdır. Belgelendirme kuruluşunun, bu durumun tarafsızlığı tehlikeye atmadığını ispat etmesi durumunda, bu sürenin kısaltılmasına izin verilir.

6 Kaynak şartları

6.1 Genel personel şartları

6.1.1 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme prosesinde yer alan tüm personelin performansını kontrol altında bulundurmalı ve bu performanstan sorumlu olmalıdır.

6.1.2 Belgelendirme kuruluşu; gerçekleştirilen işin tipi, çeşitliliği ve hacmine ilişkin belgelendirme fonksiyonlarını yerine getirmek üzere gerekli yeterliliğe sahip yeterli sayıda personele sahip olmalıdır.

6.1.3 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme prosesinde yer alan personele ilişkin yeterlilik şartlarını tanımlamalıdır. Personel kendi görev ve sorumlulukları için yeterliliğe sahip olmalıdır.

6.1.4 Belgelendirme kuruluşu, personeline görevlerini ve sorumluluklarını tanımlayan dokümanete edilmiş talimatları sağlamalıdır. Bu talimatlar güncel tutulmalıdır.

6.1.5 Belgelendirme kuruluşu; nitelikler, eğitim, tecrübe, mesleki mensubiyetler, mesleki statü, yeterlilik ve bilinen çıkar çatışmaları gibi ilgili bilgileri içerecek şekilde personel kayıtlarını güncel olarak tutmalıdır.

6.1.6 Yasal zorunluluk olmadıkça veya başvuru yapan aday veya belgelendirilmiş kişi tarafından yetkilendirilmedikçe; belgelendirme kuruluşunun adına hareket eden personel, kuruluşun belgelendirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde ettiği veya oluşturduğu tüm bilgileri gizli tutmalıdır.

6.1.7 Belgelendirme kuruluşu, personeline; gizlilik, tarafsızlık ve çıkar çatışmalarına ilişkin kurallar dâhil belgelendirme kuruluşu tarafından tanımlanmış kurallara uyacaklarını taahhüt eden bir belge imzalamalarını şart koşmalıdır.

Not - Yasalar izin verdiğinde, elektronik imza dâhil diğer yöntemler kabul edilebilir.

6.1.8 Bir belgelendirme kuruluşu, çalıştırdığı bir kişiyi belgelendirdiğinde, tarafsızlığını sürdürmek için prosedürler oluşturmalıdır.

6.2 Belgelendirme faaliyetlerinde yer alan personel

6.2.1 Genel

Belgelendirme kuruluşu, personeline, herhangi bir adayla ilgili tüm potansiyel çıkar çatışmalarını beyan etmelerini şart koşmalıdır.

6.2.2 Sınav yapanlar için şartlar

6.2.2.1 Sınav yapanlar belgelerinde kuruluşunun şartlarını karşılamalıdır. Seçim ve onay prosesleri sınav yapanların;

- İlgili belgelendirme programını anladığını,
- Sınav prosedürleri ve dokümanlarını uygulayabildiğini,
- Sınav yapılacak alanda yeterliliğe sahip olduğunu,
- Sınavın yapıldığı dilde gerek yazma, gerekse konuşma açılarından akıcılığa sahip olduğunu (söz veya yazı için bir tercüman kullanıldığında; belgelendirme kuruluşunun, bunun sınavın geçerliliğini etkilememesini güvence altına almak için prosedürleri olmalıdır),
- Tarafsız hükümlerin verilmesini sağlamak için, bilinen her türlü çıkar çatışmasını belirlendiğini

güvence altına alınmalıdır.

6.2.2.2 Belgelendirme kuruluşu sınav yapanların performansını ve sınav yapanların hükümlerinin güvenilirliğini izlemelidir. Eksiklikler bulunduğu düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmelidir.

Not - Sınav yapanlar için izleme prosedürleri; örneğin saha gözlemleri, sınav yapanların raporlarının gözden geçirilmesi, adaylardan gelen geri bildirimleri içerebilir.

6.2.2.3 Sınav yapanın, bir adayın sınavında potansiyel bir çıkar çatışması bulunması halinde, belgelendirme kuruluşu, sınavın gizliliğinin ve tarafsızlığının tehlikeye girmemesini güvence altına almak için önlemler almalıdır. Bu önlemler kayıt altına alınmalıdır.

6.2.3 Değerlendirmede yer alan diğer personel için şartlar

6.2.3.1 Belgelendirme kuruluşu, değerlendirme prosesinde yer alan diğer personelin sorumlulukları ve niteliklerinin dokümante edilmiş tanımlarına sahip olmalıdır (örneğin: sınav gözetmenleri).

6.2.3.2 Değerlendirme prosesinde yer alan diğer personelin, bir adayın sınavında potansiyel bir çıkar çatışması bulunması halinde, belgelendirme kuruluşu sınavın gizliliğinin ve tarafsızlığının tehlikeye girmemesini güvence altına almak için önlemler almalıdır. Bu önlemler kayıt altına alınmalıdır.

6.3 Dış kaynak kullanımı

6.3.1 Belgelendirme kuruluşunun, belgelendirme prosesine ilişkin dış kaynaklı iş sağlayan her kuruluşla arasında, gizlilik ve çıkar çatışmaları dâhil düzenlemeleri içeren ve yasal geçerliliği olan bir sözleşmesi olmalıdır.

Not - Bu standardın amaçları bakımından, "dış kaynak kullanımı" ve "taşeron verme" terimleri eş anlamlı olarak kabul edilmektedir.

6.3.2 Bir belgelendirme kuruluşu, belgelendirmeye ilişkin işte dış kaynak kullandığında;

- Dış kaynak kullandığı işlerin tamamı için tüm sorumluluğu üstlenmelidir,
- Dış kaynak kullandığı işi gerçekleştiren kuruluşun yeterliliğini ve bu standardın uygulanabilir hükümlerine uyduğunu güvence altına almalıdır,
- Dış kaynak kullandığı işi gerçekleştiren kuruluşların performansını dokümante edilmiş prosedürlerine göre değerlendirmeli ve izlemelidir,
- Dış kaynak kullandığı işi gerçekleştiren kuruluşların, bu işe ilişkin tüm şartları karşıladığını gösteren kayıtları bulunmalıdır,
- Dış kaynak kullandığı işi gerçekleştiren kuruluşların bir listesini tutmalıdır.

6.4 Diğer kaynaklar

Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme faaliyetlerini gerçekleştirmek için sınav yerleri dâhil yeterli mekânları, donanımı ve kaynakları kullanmalıdır.

7 Kayıtlara ve bilgilere ilişkin şartlar

7.1 Başvuru sahipleri, adaylar ve belgelendirilmiş kişilere ilişkin kayıtlar

7.1.1 Belgelendirme kuruluşu kayıtları muhafaza etmelidir. Kayıtlar, belgelendirilmiş bir kişinin statüsünün teyit edilebileceği bir araç içermelidir. Kayıtlar, belgelendirme veya yeniden belgelendirme prosesinin; özellikle başvuru formları, değerlendirme raporları (sınav kayıtlarını içeren) ve belgelendirmenin verilmesi, sürdürülmesi, yenilenmesi, kapsamının genişletmesi ve daraltılması, askıya alınması veya geri çekilmesine ilişkin diğer dokümanlar bakımlarından etkin bir şekilde uygulanmış olduğunu göstermelidir.

7.1.2 Kayıtlar, prosesin bütünlüğünü ve bilgilerin gizliliğini güvence altına alacak şekilde belirlenmeli, yönetilmeli ve elden çıkarılmalıdır. Kayıtlar, en az bir tam belgelendirme çevrimi süresince veya tanınma anlaşmaları, sözleşmeye bağlanmış yükümlülükler, yasal veya diğer yükümlülüklerin gerektirdiği şekilde uygun bir zaman süresince saklanmalıdır.

7.1.3 Belgelendirme kuruluşunun, belgelendirilmiş kişinin, belgelendirme şartlarını yerine getirmeye devam etme kapasitesini etkileyebilecek durumları belgelendirme kuruluşuna gecikmeksizin bildirmesini şart koşturmak için uygulanabilir düzenlemeleri olmalıdır.

7.2 Kamuya açık bilgi

7.2.1 Belgelendirme kuruluşu talep doğrultusunda, yasaların bu tür bilgilerin açıklanmamasını gerektirdiği durumlar hariç; bir kişinin güncel, geçerli bir belgelendirmeye sahip olup olmadığına ve bu belgelendirmenin kapsamına ilişkin bilgileri doğrulamalı ve sağlamalıdır.

7.2.2 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme programının kapsamı ve belgelendirme prosesinin genel bir tanımına ilişkin bilgileri talebe bağlı olmaksızın kamuya açık hale getirmelidir.

7.2.3 Belgelendirme programının tüm ön şartları listelenmeli ve bu liste talebe bağlı olmaksızın kamuya açık hale getirilmelidir.

7.2.4 Belgelendirme kuruluşu tarafından reklam dâhil sağlanan bilgiler doğru olmalı ve yanıltıcı olmamalıdır.

7.3 Gizlilik

7.3.1 Belgelendirme kuruluşu bilgilerin muhafazası ve açıklanması için dokümante edilmiş politikalar ve prosedürler oluşturmalıdır.

7.3.2 Belgelendirme kuruluşu yasal geçerliliği olan sözleşmeler vasıtasıyla, belgelendirme prosesi sırasında elde edilen tüm bilgileri gizli tutmalıdır. Bu sözleşmeler tüm personeli kapsamalıdır.

7.3.3 Belgelendirme kuruluşu belgelendirme prosesi sırasında elde ettiği veya başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş kişi dışındaki kaynaklardan elde ettiği bilgilerin, yasaların bu tür bilgilerin açıklanmamasını gerektirdiği durumlar hariç, kişinin (başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişi) yazılı izni olmaksızın yetkisi olmayan bir tarafa açıklanmamasını güvence altına almalıdır.

7.3.4 Belgelendirme kuruluşu, yasal zorunluluktan dolayı gizli bilgileri vermesi gerektiğinde, yasal bir engel yoksa temin edilecek bilgileri söz konusu kişiye bildirmelidir.

7.3.5 Belgelendirme kuruluşu ilgili kuruluşların faaliyetlerinin gizliliği tehlikeye atmadığını güvence altına almalıdır.

7.4 Güvenlik

7.4.1 Belgelendirme kuruluşu tüm belgelendirme prosesi boyunca güvenliğini sağlamak için gereken politika ve prosedürleri oluşturmalı ve dokümante etmeli ve güvenliğin ihlal edildiği durumlarda düzeltici faaliyetler gerçekleştirmek için önlemlere sahip olmalıdır.

7.4.2 Güvenlik politikaları ve prosedürleri, aşağıdakileri göz önünde bulundurarak sınav materyallerinin güvenliğini güvence altına alacak hükümler içermelidir:

- Materyallerin yerlerini (örneğin; taşıma, elektronik teslim, saklama, elden çıkarma, sınav merkezi),
- Materyallerin mahiyetini (örneğin; elektronik, kâğıt, test donanımı),
- Sınav prosesinin aşamalarını (örneğin; oluşturma, idare, sonuçların raporlanması),
- Sınav materyallerinin tekrar kullanımından kaynaklanan tehditleri.

7.4.3 Belgelendirme kuruluşları aşağıdaki yollarla hileli sınav teşebbüslerini önlemelidir:

- Adayların, gizliliği olan sınav materyallerini vermeyeceklerine veya hileli sınav teşebbüslerine katılmayacaklarına dair taahhütlerini gösteren bir gizlilik sözleşmesi veya diğer bir sözleşmeyi imzalamasını talep ederek,
- Bir sınav gözetmeni veya sınav yapanın bulunmasını şart koşarak,
- Adayın kimliğini doğrulayarak,
- Sınav alanına izinsiz her türlü yardımın getirilmesini önlemek için prosedürler uygulayarak,
- Adayların, sınav süresince izin verilmeyen yardımlara erişimini önleyerek,
- Sınav sonuçlarını, kopya belirtilerini görme amacıyla izleyerek.

8 Belgelendirme programları

8.1 Her bir belgelendirme kategorisi için bir belgelendirme programı olmalıdır.

8.2 Bir belgelendirme programı aşağıdaki unsurları içermelidir:

- Belgelendirme kapsamı,
- İş ve görev tanımı,
- Şart koşulan yeterlilik,
- Beceriler (uygulanabilirliği olduğunda),
- Ön şartlar (uygulanabilirliği olduğunda),
- Davranış kuralları (uygulanabilirliği olduğunda).

Not 1- Beceriler; görme, duyma, hareket etme gibi fiziksel kabiliyetleri içerebilir.

Not 2 - Davranış kuralları, programın şart koştuğu ahlaki veya kişisel davranışları tanımlar.

8.3 Bir belgelendirme programı aşağıdaki belgelendirme prosesi şartlarını içermelidir:

- İlk belgelendirme ve yeniden belgelendirme için kriterler,
- İlk belgelendirme ve yeniden belgelendirme için değerlendirme yöntemleri,
- Gözetim yöntemleri ve kriterleri (gözetim söz konusu ise),
- Belgelendirmenin askıya alınması ve geri çekilmesi için kriterler,
- Belgelendirme kapsamı veya seviyesinin değiştirilmesi için kriterler (değiştirme söz konusu ise)

8.4 Belgelendirme kuruluşunun, belgelendirme programının oluşturulması ve gözden geçirilmesinde aşağıdakilerin dâhil edildiğini göstermek için dokümanları olmalıdır:

- Uygun uzmanların yer aldığı,
- Hiçbirinin çıkar baskın olmaksızın, önemli ölçüde ilgili tüm tarafların çıkarlarının adil olarak temsil edildiği uygun bir yapının kullanıldığını,
- Uygulanabilirliği olduğunda, ön şartların belirlendiğini ve yeterlilik şartları ile uyumlu hale getirildiğini,
- Değerlendirme mekanizmalarının belirlendiğini ve yeterlilik şartları ile uyumlu hale getirildiğini,
- Aşağıdaki hususlar için bir iş veya uygulama analizinin gerçekleştirildiğini ve güncellendiğini,
 - Başarılı performans için görevleri belirleme,
 - Her bir görev için gereken yeterliliği belirleme,
 - Ön şartları belirleme (uygulanabilirliği olduğunda),
 - Değerlendirme mekanizmalarını ve sınav içeriğini doğrulama,
 - Yeniden belgelendirme şartlarını ve aralığını belirleme.

Not - Belgelendirme programı belgelendirme kuruluşu dışında bir kuruluş tarafından oluşturulduğunda, iş veya uygulama analizi bu işin bir parçası olarak mevcut olabilir. Bu durumda, belgelendirme kuruluşu doğrulama için, ayrıntıları program dokümantasyonundan elde edebilir.

8.5 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme programının devamlı surette ve sistematik bir şekilde gözden geçirilmesini ve geçerli kılınmasını sağlamalıdır.

8.6 Belgelendirme kuruluşu, uyguladığı bir belgelendirme programının sahibi olmadığında, bu maddede (Madde 8) yer alan şartların yerine getirilmesini sağlamalıdır.

9 Belgelendirme prosesi şartları

9.1 Başvuru prosesi

9.1.1 Başvuru sırasında, belgelendirme kuruluşu, belgelendirme programına uygun olarak belgelendirme prosesinin genel bir açıklamasını hazır bulundurmalıdır. Bu tanım en azından; belgelendirme şartları ve kapsamını, değerlendirme prosesinin açıklanmasını, başvuru sahibinin haklarını, belgelendirilmiş kişinin görevlerini ve ücretleri içermelidir.

9.1.2 Belgelendirme kuruluşu, başvuru sahibi tarafından imzalanmış en azından aşağıdakilerin bulunduğu bir başvurunun tamamlanmasını şart koşmalıdır:

- Başvuru sahibinin kimliği için şart koşulan bilgiler (örneğin; isim, adres) ve belgelendirme programının şart koştuğu diğer bilgiler,
- İstenen belgelendirme kapsamı,
- Başvuru sahibinin belgelendirme şartlarına uyacağına ve değerlendirme için gereken her türlü bilgiyi vereceğine dair bir beyan,
- Belgelendirme programının ön şartlarına uygunluğu objektif olarak kanıtlayacak her türlü destekleyici bilgi,
- Başvuru sahibine, makul olmak kaydıyla özel ihtiyaçlarının yerine getirilmesi talebini beyan etme imkânı olduğuna dair bir bildirim (bk. Madde 9.2.5).

Not - Yasalar izin verdiğiğinde, elektronik imza dâhil diğer yöntemler kabul edilebilir.

9.1.3 Belgelendirme kuruluşu, başvuru sahibinin belgelendirme programında yer alan başvuru şartlarını karşıladığını doğrulamak için başvuruyu gözden geçirmelidir.

9.2 Değerlendirme prosesi

9.2.1 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme programında tanımlanan belirli değerlendirme yöntemlerini ve mekanizmalarını uygulamalıdır.

9.2.2 Belgelendirme programında ilave değerlendirme gerektirecek şekilde bir değişiklik olduğunda, belgelendirme kuruluşu belgelendirilmiş kişinin değişen şartları karşıladığını doğrulamak için gerekli olan belirli yöntemleri ve mekanizmaları dokümanete etmeli ve bunları talebe bağlı olmaksızın kamuya açık hale getirmelidir.

Not - Yeniden belgelendirme bu doğrulamayı sağlamak için kullanılabilir.

9.2.3 Değerlendirme; adayın yeterliliği onaylanırken, belgelendirme programı şartlarının dokümanete edilmiş deliller ışığında objektif ve sistematik olarak doğrulanmasını sağlayacak şekilde planlanmalı ve yapılandırılmalıdır.

9.2.4 Belgelendirme kuruluşu, adayları değerlendirme yöntemlerini doğrulamalıdır. Bu doğrulama, her bir değerlendirmenin adaletli ve geçerli olmasını güvence altına almalıdır.

9.2.5 Belgelendirme kuruluşu, ulusal düzenlemeleri dikkate alarak makul olması ve değerlendirmenin bütünlüğünü bozması kaydıyla özel ihtiyaçları doğrulamalı ve karşılamalıdır (bk. Madde 9.1.2.e).

9.2.6 Belgelendirme kuruluşu diğer bir kuruluşun yaptığı çalışmayı dikkate aldığıında, sonuçların belgelendirme programı tarafından ortaya konan şartlara eşdeğer olduğunu ve bu şartları karşıladığını gösterecek uygun raporlar, veriler ve kayıtlara sahip olmalıdır.

9.3 Sınav prosesi

9.3.1 Sınavlar; yazılı, sözlü, uygulamalı, gözleme dayalı veya diğer güvenilir ve objektif araçlar kullanılmak suretiyle; belgelendirme programına dayalı ve bununla tutarlı olacak şekilde, yeterliliği değerlendirmek için tasarlanmalıdır. Sınav şartları, geçme-kalma kararının geçerliliği dâhil her bir sınav sonucunun içerik ve zorluk derecesi benzer seviyede olacak şekilde tasarlanmalıdır.

9.3.2 Belgelendirme kuruluşunun, sınavın tutarlı bir şekilde idaresini sağlayacak prosedürleri olmalıdır.

9.3.3 Sınavları idare koşulları için kriterler oluşturulmalı, dokümante edilmeli ve izlenmelidir.

Not – Koşullar; aydınlatma, sıcaklık, adayların birbirinden ayrılması, gürültü, aday güvenliği vb. içerebilir.

9.3.4 Sınav prosesinde teknik donanım kullanıldığında, donanım doğrulanmalı veya gerektiğinde kalibrasyona tabi tutulmalıdır.

9.3.5; Adil davranma, geçerlilik, güvenilirlik ve her bir sınavın genel performansını; kanıtlanmış zaman aralıklarında tekrar doğrulamak için uygun yöntem ve prosedürler (istatistiksel verilerin toplanması ve muhafaza edilmesi gibi) dokümante edilmeli ve belirlenen tüm eksiklikler düzeltilmelidir.

9.4 Belgelendirme kararı

9.4.1 Belgelendirme prosesi boyunca toplanan bilgiler;

- Belgelendirme kuruluşunun bir belgelendirme kararı vermesi,
- İtiraz veya şikâyet gibi durumlardaki izlenebilirlik

için yeterli olmalıdır.

9.4.2 Belgelendirmenin verilmesi, sürdürülmesi, yenilenmesi, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, askıya alınması veya geri çekilmesi kararlarında dış kaynak kullanılmamalıdır.

9.4.3 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme kararını belgelendirme programının şartları ile belirgin olarak ilişkili konularla sınırlandırmalıdır.

9.4.4 Bir adaya ilişkin belgelendirme kararı, belgelendirme prosesi boyunca toplanan bilgiler esas alınarak, tek başına belgelendirme kuruluşu tarafından verilmelidir. Belgelendirme kararını verecek personel, adayın sınavında veya eğitiminde yer almamış olmalıdır.

9.4.5 Belgelendirme kararını verecek personel, belgelendirme şartlarının karşılanıp karşılanmadığını belirleyebilmek için, belgelendirme prosesine ilişkin yeterli bilgi birikimi ve tecrübeye sahip olmalıdır.

9.4.6 Tüm belgelendirme şartları yerine getirilinceye kadar belgelendirme verilmemelidir.

9.4.7 Belgelendirme kuruluşu, tüm belgelendirilmiş kişilere bir belge vermelidir. Belgelendirme kuruluşu belgelerin tek başına sahibi olma durumunu sürdürmelidir. Belge; belgelendirme kuruluşu çalışanları arasından sorumlu personel tarafından imzalanmış veya yetkilendirme yapılmış bir yazılı metin, kart ya da diğer bir ortamda olmalıdır.

9.4.8 Belge en azından aşağıdaki bilgileri içermelidir;

- Belgelendirilmiş kişinin ismi,
- Özgün bir tanımlama,
- Belgelendirme kuruluşunun adı,

- d) Yayın tarihi (uygun olduğu takdirde) dâhil belgelendirme programı, standard ve diğer ilgili dokümanlara yapılan bir atıf,
- e) Uygulanabilir olduğunda geçerlilik koşulları ve sınırlamalar dâhil belgelendirme kapsamı,
- f) Belgelendirmenin yürürlük tarihi ve sona erme tarihi.

9.4.9 Belge sahtecilik riskini azaltacak şekilde tasarlanmalıdır.

9.5 Belgelendirmenin askıya alınması, geri çekilmesi veya kapsamının daraltılması

9.5.1 Belgelendirme kuruluşunun, belgelendirmenin askıya alınması veya geri çekilmesi ya da kapsamının daraltılması durumlarında belgelendirme kuruluşunca gerçekleştirilecek müteakip faaliyetleri belirten bir politikası ve dokümante edilmiş prosedürü/prosedürleri olmalıdır.

9.5.2 Belgelendirme kuruluşu tarafından verilen süre içerisinde askıya alma nedeni olan hususların çözümlenememesi durumunda, belgelendirme geri çekilmeli veya kapsamı daraltılmalıdır.

9.5.3 Belgelendirme kuruluşunun belgelendirdiği kişi ile arasında; belgelendirmenin askıya alınması durumunda, belgelendirme askıda iken belgelendirilmiş kişinin belgelendirmeyi kullanmaktan uzak durmasını güvence altına almak için uygulanabilir düzenlemeleri olmalıdır.

9.5.4 Belgelendirme kuruluşunun belgelendirdiği kişi ile arasında; belgelendirmenin geri çekilmesi durumunda belgelendirilmiş kişinin, belgelendirilmiş olma statüsüne tüm atıfları kullanmaktan uzak durmasını güvence altına almak için uygulanabilir düzenlemeleri olmalıdır.

9.6 Yeniden belgelendirme prosesi

9.6.1 Belgelendirme kuruluşunun, yeniden belgelendirme prosesinin uygulanması için, belgelendirme programının şartları ile uyumlu olacak şekilde, dokümante edilmiş bir prosedürü/prosedürleri olmalıdır.

9.6.2 Belgelendirme kuruluşu; yeniden belgelendirme prosesi sırasında, belgelendirilmiş kişinin yeterliliğini sürdürdüğünü ve güncel belgelendirme programı şartlarına uyum gösterdiğini güvence altına almalıdır.

9.6.3 Yeniden belgelendirme periyodu belgelendirme programı şartlarına dayandırılmalıdır. Yeniden belgelendirme periyodunu gerekçesinde, aşağıdaki hususlardan uygun olanlar dikkate alınmalıdır:

- a) Düzenleyici şartlar,
- b) Normatif dokümanlardaki değişiklikler,
- c) İlgili belgelendirme programı şartlarındaki değişiklikler,
- d) Belgelendirilmiş kişinin çalıştığı endüstri veya alanın yapısı ve olgunluğu,
- e) Yeterliliği olmayan bir kişiden kaynaklanan riskler,
- f) Teknolojideki süregelen değişiklikler ve belgelendirilmiş kişilere ilişkin şartlar,
- g) İlgili tarafların şartları,
- h) Belgelendirme programı gözetimi şart koştuğunda, gözetim faaliyetlerinin sıklığı ve içeriği,

9.6.4 Seçilen yeniden belgelendirme faaliyeti/faaliyetleri, belgelendirilmiş kişinin yeterliliğini sürdürdüğünü doğrulamak için yapılan değerlendirmenin tarafsızlığını güvence altına almak için yeterli olmalıdır .

9.6.5 Belgelendirme programına göre, belgelendirme kuruluşu tarafından yapılan yeniden belgelendirme en azından aşağıdaki hususları dikkate almalıdır:

- a) Sahadaki değerlendirmeyi,
- b) Profesyonel gelişimi,
- c) Belirli formattaki mülakatları,
- d) İşin tatminkâr bir şekilde sürdürüldüğünün ve iş tecrübesine ilişkin kayıtların doğrulanması,
- e) Sınav,
- f) Söz konusu yeterliliğe ilişkin fiziksel kapasitenin kontrol edilmesi.

Not - Belgelendirme için şart koşulan teknik performans becerilerinin yanı sıra fiziksel kapasite; bir sağlık uzmanı veya el becerisi, güç ve dayanıklılık gibi melekeleri değerlendirebilecek vasıfta bir uzman tarafından bir değerlendirme yapılmasını gerektirebilir.

9.7 Belge, logo ve işaretlerin kullanımı

9.7.1 Belgelendirme işareti veya logosu sağlayan bir belgelendirme kuruluşu bunların kullanım koşullarını dokümente etmeli, işaret ve logonun kullanım ve gösterim haklarını uygun şekilde yönetmelidir.

Not - ISO/IEC 17030'da üçüncü taraf işaretlerinin kullanımına yönelik şartlar yer almaktadır.

9.7.2 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirilmiş kişiden;

- Belgelendirme programının ilgili hükümlerine uyması,
- Belgelendirmeye ilişkin beyanlarının sadece belgelendirmenin verildiği kapsama göre olmasını,
- Belgelendirmeyi, belgelendirme kuruluşunun itibarını düşürecek bir şekilde kullanmaması ve belgelendirmeye ilişkin olarak belgelendirme kuruluşunun yanıltıcı veya yetkisiz olarak değerlendireceği herhangi bir beyanda bulunmaması,
- Belgelendirmenin askıya alınması veya geri çekilmesi durumunda; belgelendirme kuruluşu veya belgelendirmeye ilişkin tüm beyanların kullanımını durdurması ve belgelendirme kuruluşunca düzenlenen her türlü belgeyi iade etmesi,
- Belgeyi yanıltıcı bir şekilde kullanmaması

amacıyla bir sözleşme imzalamasını şart koşmalıdır.

Not - Yasalar izin verdiği takdirde, elektronik imza dahil diğer yöntemler de kabul edilebilir.

9.7.3 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirme işareti veya logosunun her türlü yanlış kullanımını düzeltici önlemlerle ele almalıdır.

9.8 Belgelendirme kararlarına karşı itiraz

9.8.1 Belgelendirme kuruluşu; itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin dokümente edilmiş bir prosese sahip olmalıdır. İtirazları ele alma prosesi en azından aşağıdaki unsur ve yöntemleri içermelidir:

- İtirazı alma, geçerli kılma, araştırma ve önceki benzer itiraz sonuçlarını göz önüne alarak itiraza karşın gerçekleştirilecek faaliyetlere ilişkin karar verilmesi için proses,
- Çözümlenmeleri için gerçekleştirilen faaliyetler dâhil itirazların takibi ve kayıt altına alınması,
- Uygulanabilir olduğunda, uygun düzeltme ve düzeltici faaliyet tedbirlerinin alınmasının sağlanması.

9.8.2 Politikalar ve prosedürler; tüm itirazların yapıcı, tarafsız ve vakitli bir şekilde ele alındığını güvence altına almalıdır.

9.8.3 İtirazları ele alma prosesinin tanımı, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık olmalıdır.

9.8.4 Belgelendirme kuruluşu, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumlu olmalıdır. Belgelendirme kuruluşu; itirazları ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, şikâyete konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına almalıdır.

9.8.5 İtirazın yapılması, araştırılması ve itirazla ilgili karar verme aşamaları, itiraz edene karşı ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmamalıdır.

9.8.6 Belgelendirme kuruluşu, itiraz edeni itirazın alındığı konusunda bilgilendirmeli ve ilerleme raporlarını ve sonucu kendisine sunmalıdır.

9.8.7 Belgelendirme kuruluşu, itirazı ele alma prosesinin bitimini itiraz edene resmi olarak bildirmelidir.

9.9 Şikâyetler

9.9.1 Belgelendirme kuruluşu; şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin dokümanle edilmiş bir prosese sahip olmalıdır.

9.9.2 Şikâyetleri ele alma prosesinin tanımı, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde olmalıdır. Prosedürler tüm taraflara adil ve eşit şekilde uygulanmalıdır.

9.9.3 Politikalar ve prosedürler; tüm şikâyetlerin yapıcı, tarafsız ve vakitli bir şekilde ele alındığını güvence altına almalıdır. Şikâyetleri ele alma prosesi en azından aşağıdaki unsur ve yöntemleri içermelidir:

- Şikâyeti alma, geçerli kılma, araştırma ve itiraza karşı gerçekleştirilecek faaliyetlere ilişkin karar verilmesi prosesinin ana hatları,
- Çözümlenmeleri için gerçekleştirilen faaliyetler dâhil şikâyetlerin takibi ve kayıt altına alınması,
- Uygulanabilir olduğunda, uygun düzeltme ve düzeltici faaliyet tedbirlerinin alınmasının sağlanması.

9.9.4 Belgelendirme kuruluşu bir şikâyet aldığı anda, bu şikâyetin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve eğer ilgili ise bu doğrultuda harekete geçmelidir.

9.9.5 Mümkün olduğunda belgelendirme kuruluşu, şikâyet edeni şikâyetin alındığı konusunda bilgilendirmeli ve ilerleme raporlarını ve sonucu kendisine sunmalıdır.

9.9.6 Şikâyeti alan muayene kuruluşu, şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumlu olmalıdır.

9.9.7 Mümkün olduğunda belgelendirme kuruluşu, şikâyetlerin ele alınması prosesinin bitimini şikâyet veya itiraz edene resmi olarak bildirmelidir.

9.9.8 Belgelendirilmiş bir kişi hakkındaki kanıtlanmış her türlü şikâyet, belgelendirme kuruluşu tarafından makul bir süre içinde söz konusu kişiye aktarılmalıdır.

9.9.9 Şikâyetlerin ele alınması prosesi, şikâyet sahibi ve şikâyetin konusu açılarından gizlilik şartlarına tabi olmalıdır.

9.9.10 Şikâyet edene bildirilecek olan karar, şikâyete konu faaliyetlerde önceden yer almamış olan personel tarafından verilmeli veya gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

10 Yönetim sistemi şartları

10.1 Genel

Belgelendirme kuruluşu, bu standardın şartlarını tutarlı bir şekilde sağladığını desteklemek ve göstermek için bir yönetim sistemi oluşturmalı, dokümanle etmeli, uygulamalı ve sürdürmelidir. Madde 4 ila Madde 9'un şartlarını karşılamasına ek olarak belgelendirme kuruluşu aşağıda verilen Seçenek A veya Seçenek B'ye göre bir yönetim sistemi uygulamalıdır;

Seçenek A: Madde 10.2'de verilen şartları yerine getiren genel bir yönetim sistemi veya

Seçenek B: ISO 9001 şartlarına göre bir yönetim sistemi oluşturan ve sürdüren, bu standardın (ISO/IEC 17024) şartlarını tutarlı bir şekilde yerine getirdiğini destekleme ve gösterme yeterliliği olan bir belgelendirme kuruluşu, Madde 10.2'deki yönetim sistemi şartlarını yerine getirmiş olur.

10.2 Genel yönetim sistemi şartları

10.2.1 Genel

Belgelendirme kuruluşu, bu standardın şartlarını tutarlı bir şekilde sağladığını desteklemek ve gösterebilmek için bir yönetim sistemi oluşturmalı, dokümanle etmeli, uygulamalı ve sürdürmelidir.

Belgelendirme kuruluşunun üst yönetimi, kuruluşun faaliyetlerine yönelik politikaları ve hedefleri oluşturmalı ve dokümanle etmelidir.

Belgelendirme kuruluşunun üst yönetimi, yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve bunların, bu standardın şartlarını tutarlı bir şekilde yerine getirilmesini sağlamadaki etkinliği konularındaki taahhüdünü kanıtlamalıdır. Üst yönetim, politikaların belgelendirme kuruluşu organizasyonunun bütün seviyelerinde anlaşılmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini sağlamalıdır.

Belgelendirme kuruluşunun üst yönetimi, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın yönetimin bir üyesini, aşağıda belirtilen sorumluluk ve yetkilere sahip olacak şekilde atamalıdır:

- Yönetim sistemi için gereken prosesler ve prosedürlerin oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesinin sağlanması,
- Yönetim sisteminin performansı ve herhangi bir iyileştirme ihtiyacı hakkında üst yönetime rapor verilmesi,

10.2.2 Yönetim sistemi dokümantasyonu

Bu standardın uygulanabilir şartları dokümante edilmelidir. Belgelendirme kuruluşu, yönetim sistemi dokümantasyonunun tüm ilgili personel tarafından erişilebilir olmasını sağlamalıdır.

10.2.3 Dokümanların kontrolü

Belgelendirme kuruluşu, bu standardın yerine getirilmesine ilişkin dokümanları (iç ve dış kaynaklı) kontrol altında bulundurmak için prosedürler oluşturmalıdır. Bu prosedürler;

- Dokümanların yayımlanmadan önce yeterlilik açısından onaylanması,
- Dokümanların gözden geçirilmesi, güncellenmesi (gerekli oldukça) ve yeniden onaylanması,
- Dokümanlarda değişikliklerin ve güncel revizyon durumlarının gösterilmesinin sağlanması,
- Uygulanabilir dokümanların uygun baskılarının kullanım noktalarında mevcudiyetinin sağlanması,
- Dokümanların okunabilir kalmasının ve kolaylıkla ayırt edilebilmesinin sağlanması,
- Dış kaynaklı dokümanların tanımlanması ve dağıtımlarının kontrol altında bulundurulmasının sağlanması,
- Yürürlükten kalkmış dokümanların istenmeyen bir şekilde kullanımının önlenmesi ve herhangi bir amaçla elde tutulmaları durumunda bunların uygun bir şekilde ayırt edilmesinin sağlanması

için gereken kontrolleri tanımlamalıdır.

Not - Dokümantasyon herhangi bir formda veya ortam tipinde olabilir.

10.2.4 Kayıtların kontrolü

Belgelendirme kuruluşu; bu standardın yerine getirilmesine ilişkin kayıtların belirlenmesi, depolanması, korunması, ulaşılabilirliği, elde tutma süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla prosedürler oluşturmalıdır.

Belgelendirme kuruluşu, kayıtları sözleşmeye bağlanmış yükümlülükler ve yasal yükümlülüklerle uygun olan bir süre için saklamaya yönelik prosedürleri oluşturmalıdır. Bu kayıtlara erişim gizlilik düzenlemeleriyle tutarlı olmalıdır.

Not - Belgelendirilmiş kişiler, adaylar ve başvuru sahipleriyle ilgili kayıtlara yönelik şartlar için ayrıca Madde 7.1'e bakınız.

10.2.5 Yönetimin gözden geçirmesi

10.2.5.1 Genel

Belgelendirme kuruluşunun üst yönetimi; bu standardın yerine getirilmesine ilişkin beyan edilen politikalar ve hedefler dâhil yönetim sisteminin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak için; yönetim sistemini planlanmış aralıklarla gözden geçirmeye yönelik prosedürler oluşturmalıdır. Bu gözden geçirmeler en az her 12 ayda bir kez yapılmalı ve dokümante edilmelidir.

10.2.5.2 Gözden geçirme girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi girdileri, aşağıdakilere ilişkin bilgileri içermelidir:

- İç ve dış tetkiklerin (örneğin akreditasyon kuruluşunun değerlendirmesi) sonuçları,
- Bu standardın yerine getirilmesiyle ilgili tarafların, belgelendirilmiş kişilerin, adayların ve başvuru sahiplerinin geri bildirimleri,
- Tarafsızlığın korunması,
- Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin durumu,
- Önceki yönetimin gözden geçirmelerinden gelen takip faaliyetleri,

- f) Hedeflerin gerçekleştirilmesi,
- g) Yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- h) İtirazlar ve şikâyetler.

10.2.5.3 Gözden geçirme çıktıları

Yönetimin gözden geçirme çıktıları en az aşağıdaki hususlarla ilgili kararları ve faaliyetleri içermelidir:

- a) Yönetim sisteminin ve proseslerinin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- b) Bu standardın yerine getirilmesine ilişkin belgelendirme hizmetlerinin iyileştirilmesi,
- c) Kaynak ihtiyaçları.

10.2.6. İç tetkikler

10.2.6.1 Belgelendirme kuruluşu, bu standardın şartlarının yerine getirildiğini ve yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulandığını ve sürdürüldüğünü doğrulamaya yönelik iç tetkikler için prosedürler oluşturmalıdır.

Not - ISO 19011, standardı iç tetkiklerin yapılmasına ilişkin kılavuz bilgiler sağlar.

10.2.6.2 Bir tetkik programı, tetkik edilecek olan proseslerin ve alanların önemleri ve bunun yanı sıra geçmiş tetkiklerin sonuçları göz önünde bulundurularak planlanmalıdır.

10.2.6.3 İç tetkikler en az 12 ayda bir yapılmalıdır. Belgelendirme kuruluşu, yönetim sisteminin bu standarda göre etkin bir şekilde uygulamasını sürdürdüğünü gösterebilir ve kararlılığını ispatlarsa, iç tetkiklerin sıklığının azaltılmasına izin verilir.

10.2.6.4 Belgelendirme kuruluşu;

- a) İç tetkiklerin, belgelendirme, tetkik ve bu standardın şartları hakkında bilgi sahibi ve yeterliliği olan personel tarafından gerçekleştirilmesini,
- b) Tetkikçilerin kendi işlerini tetkik etmemelerini,
- c) Tetkik edilen alandan sorumlu personelin tetkik sonucu hakkında bilgilendirilmesini,
- d) İç tetkik sonuçlarının gerektirdiği tüm faaliyetlerin zamanında ve uygun bir şekilde gerçekleştirilmesini,
- e) İyileştirme için her türlü fırsatların belirlenmesini

sağlamalıdır.

10.2.7 Düzeltici faaliyetler

Belgelendirme kuruluşu, operasyonlarındaki uygunsuzlukların tanımlanması ve yönetilmesi için prosedür/prosedürler oluşturmalıdır. Belgelendirme kuruluşu gerekli olduğunda ayrıca, tekrarlarının engellenmesi amacıyla, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek için tedbirler almalıdır. Düzeltici faaliyetler, karşılaşılan problemlerin etkilerine göre olmalıdır. Düzeltici faaliyet prosedürleri, aşağıda belirtilenlere ilişkin şartları tanımlamalıdır:

- a) Uygunsuzlukların tanımlanması,
- b) Uygunsuzluk nedenlerinin belirlenmesi,
- c) Uygunsuzlukların düzeltilmesi,
- d) Uygunsuzlukların tekrar oluşmamasının güvence altına alınması için faaliyet gerekliliğinin değerlendirilmesi,
- e) Gerekli faaliyetlerin zamanında belirlenmesi ve uygulanması,
- f) Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçlarının kayıt altına alınması,
- g) Düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi.

10.2.8 Önleyici faaliyetler

Belgelendirme kuruluşu, potansiyel uygunsuzlukların nedenlerinin giderilmesi amacıyla önleyici faaliyetler uygulanmasına ilişkin prosedür/prosedürler oluşturmalıdır. Alınan önleyici faaliyet tedbirleri, potansiyel problemlerin potansiyel etkilerine göre olmalıdır. Önleyici faaliyetler prosedürleri, aşağıda belirtilenlere ilişkin şartları tanımlamalıdır:

- a) Potansiyel uygunsuzluklar ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- b) Uygunsuzlukların oluşmasını önlemeye yönelik faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- c) Gereken faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- d) Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçlarının kayıt altına alınması,
- e) Gerçekleştirilen önleyici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi.

Not - Düzeltici ve önleyici faaliyetlere ilişkin prosedürlerin ayrı ayrı olması şart değildir.

Ek A (Bilgi için)

Kişileri belgelendiren kuruluşlar ve bu kuruluşların faaliyetlerine ilişkin prensipler

A.1 Genel

A.1.1 Bu standard, oluşabilecek tüm durumlar için özel şartlar vermez. Bu prensiplerin, önceden tahmin edilemeyen durumlara ilişkin alınması gerekebilecek kararlar için kılavuzluk bilgileri olarak uygulanması esastır. Prensipler, şartlar değildir.

A.1.2 Kişileri belgelendirmenin nihai amacı, bir kişinin bir görev veya bir işi yapmak için bireysel yeterliliğini onaylamaktır.

A.1.3 Belgelendirme kuruluşu, belgelendirmenin sadece yeterliliğini kanıtlayan kişilere verilmesinden sorumludur.

A.1.4 Kişileri belgelendirme, kamunun duyduğu güven ve inanç vasıtasıyla değer katar. Kamunun duyduğu güven, yeterliliğin üçüncü bir tarafça tarafından geçerli bir şekilde değerlendirilmesine ve bunun belirli aralıklarla yeniden teyit edilmesine dayanır.

A.1.5 Belgelendirme kuruluşunun; yeterliliği, tarafsızlığı ve dürüstlüğü konusunda ilgili taraflara karşı güven verecek bir sorumluluk çerçevesinde hareket etmesi esastır.

A.2 Tarafsızlık

A.2.1 Bir kişinin belgelendirilmesinin; belgelendirme kuruluşu tarafından adil, geçerli ve güvenilir bir değerlendirme sonrasında elde edilen objektif delile dayanması ve diğer çıkarlar veya diğer tarafların etkisi altında kalmaması esastır.

A.2.2 Faaliyetlerinin ve bunların sonuçlarının güven vermesi için, belgelendirme kuruluşlarının ve personelinin, tarafsız olması ve tarafsız olarak algılanması şarttır.

A.2.3 Tarafsızlığa yönelik tehditler, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıdakileri içerir:

- Bireysel çıkar tehditleri; kendine yarar sağlamak için kendi çıkarına göre hareket eden kişi veya kuruluştan kaynaklanan tehditler,
- Sübjektiflik tehditleri; kişisel eğilimin objektif delilin önüne geçmesinden kaynaklanan tehditler,
- Aşinalık tehditleri; başka bir kişiye aşinalığı olan veya bu kişiye itimat eden kişiden kaynaklanan tehditler, örneğin; bir aday ile aralarında, objektif hüküm vermeyi etkileyecek bir şekilde ilişki tesis eden bir sınav yapan veya belgelendirme kuruluşu personeli,
- Korkutma tehditleri; bir belgelendirme kuruluşu veya onun personelinin, bir aday veya diğer ilgili taraflardan korkularından dolayı objektif bir şekilde davranmalarını engelleyecek tehditler,
- Finansal tehditler; bir belgelendirme kuruluşunun gelir kaynağı tarafsızlığa yönelik bir tehdit olabilir.

A.3 Yeterlilik

Belgelendirme kuruluşunun personelinin yeterliliği, güven oluşturan bir belgelendirme sağlamak için şarttır.

A.4 Gizlilik ve açıklık

Gizlilik ve açıklıkla ilgili şartlar arasındaki dengenin yönetimi, paydaşların itimadını ve belgelendirme faaliyetlerinin değeri hakkındaki algılamalarını etkiler.

A.5 Şikâyet ve itirazlara cevap verme

Şikâyet ve itirazların etkin bir şekilde çözümü; belgelendirme kuruluşunun ve ilgili tarafların; hatalara, ihmellere veya makul olmayan davranışlara karşı korunması için önemli bir araçtır.

A.6 Sorumluluk

Belgelendirme kuruluşu, bir belgelendirme kararına dayanak oluşturacak olan yeterli objektif delili elde etmekten sorumludur.

Kaynaklar

- [1] ISO 9001, *Quality management systems - Requirements*
- [2] ISO 19011, *Guidelines for auditing management systems*
- [3] ISO/IEC 17030, *Conformity assessment - General requirements for third-party marks of conformity*