

KALİTE EL KİTABI

Kalite El Kitabı TS EN ISO/IEC 17024 standardı kapsamında, BELGE AKADEMİ BELGELENDİRME DENETİM GÖZETİM EĞİTİM TURİZM İNŞAAT SANAYİ VE TİCARET A.Ş. tarafından müşterilerin, adayların Kalite Yönetim Sisteminin ilgili Standardına, yönetmeliklerine göre değerlendirilerek uygunluğunun belgelendirilmesi faaliyetinin yürütülmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Not: ***(a)*** *Bu belge Belgelendirme Müdürü'nün yazılı onayı olmadan fotokopi veya benzeri yöntemlerle ve hiçbir şekilde çoğaltılamaz.*

(b) *Bu belgenin dağıtımı sadece Belgelendirme Müdürü tarafından veya onun aracılığı ile yetki verdiği kişiler ile yapılabilir.*

Bölüm No	TS EN ISO/IEC 17024 Madde No	Konu
-	-	İçindekiler
0.1		Önsöz
0.2		Firma Bilgileri
0.3		Vizyon
0.4		Misyon
0.5		Politika
0.6		Dağıtım Kaydı
0.7		Organizasyon Şeması
1	2	AMAÇ
2	1	KAPSAM
3	3	TERİMLER VE TARİFLER
3.1	3.1	Belgelendirme Prosesi
3.2	3.2	Belgelendirme Şartnameleri
3.3	3.3	Belgelendirme Şartları
3.4	3.4	Program Sahibi
3.5	3.5	Belge
3.6	3.6	Yeterlilik
3.7	3.7	Nitelik

Bölüm No	TS EN ISO/IEC 17024 Madde No	Konu
3.8	**3.8**	Değerlendirme
3.9	**3.9**	Sınav
3.10	**3.10**	Sınav Yapan
3.11	**3.11**	Sınav Gözetmeni
3.12		Personel
3.13		Başvuru Sahibi
3.14		Aday
3.15		Tarafsızlık
3.16		Adil Olma
3.17		Geçerlilik
3.18		Güvenilirlik
3.19	**3.19**	İtiraz
3.20	**3.20**	Şikâyet
3.21	**3.21**	İlgili Taraf
3.22	**3.22**	Gözetim
4	**4**	GENEL ŞARTLAR
4.1	**4.1**	Yasal Hususlar
4.2	**4.2**	Belgelendirme Kararına İlişkin Sorumluluk
4.3	**4.3**	Tarafsızlığın Yönetimi
4.4	**4.4**	Finans ve Yükümlülük
5	**5**	YAPISAL ŞARTLAR
5.1	**5.1**	Yönetim ve Organizasyon Yapısı
5.2	**5.2**	Eğitim Açısından BELGE AKADEMİ'nin Yapısı
6	**6**	KAYNAK ŞARTLARI
6.1	**6.1**	Genel Personel Şartları
6.2	**6.2**	Belgelendirme Faaliyetlerinde Yer Alan Personel
6.3	**6.3**	Dış Kaynak Kullanımı
6.4	**6.4**	Diğer Kaynaklar
7	**7**	KAYITLARA VE BİLGİLERE İLİŞKİN ŞARTLAR
7.1	**7.1**	Başvuru Sahipleri, Adaylar ve Belgelendirilmiş Kişilere İlişkin Kayıtlar
7.2	**7.2**	Kamuya Açık Bilgi
7.3	**7.3**	Gizlilik
7.4	**7.4**	Güvenlik
8	**8**	BELGELENDİRME PROGRAMLARI
9	**9**	BELGELENDİRME PROSESİ ŞARTLARI
9.1	**9.1**	Başvuru Prosesi
9.2	**9.2**	Değerlendirme Prosesi
9.3	**9.3**	Sınav Prosesi
9.4	**9.4**	Belgelendirme Kararı
9.5	**9.5**	Belgelendirmenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi veya Kapsamının Daraltılması
9.6	**9.6**	Yeniden Belgelendirme Prosesi
9.7	**9.7**	Belge, Logo ve İşaretlerin Kullanımı
9.8	**9.8**	Belgelendirme Kararlarına Karşı İtiraz
9.9	**9.9**	Şikâyetler
10	**10**	YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI

Bölüm No	TS EN ISO/IEC 17024 Madde No	Konu
10.1	**10.1**	Genel
10.2	**10.2**	Genel Yönetim Sistemi Şartları

0.1 ÖNSÖZ

0.1.1 Giriş ve Önsöz

BELGE AKADEMİ BELGELENDİRME DENETİM GÖZETİM EĞİTİM TURİZM İNŞAAT SANAYİ VE TİCARET A.Ş. bundan sonraki ifadelerde "BELGE AKADEMİ" şeklinde anılacaktır.

Elinizdeki, BELGE AKADEMİ şirketi kapsamında teşekkül eden "Belge Akademi Kalite El Kitabı", kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sistemini tanıtmak ve tüm uygulamalarda temel alınmak üzere hazırlanmıştır.

Kalite El Kitabı oluşturulurken bu kitabı bir anlamda kılavuz olarak kullanacak olan aday veya diğer kişilerin belgelendirme sürecindeki iş ve işlemleri kolaylıkla anlayabilmesi amaçlanarak oldukça sade bir anlatım dili kullanılmıştır.

Belge Akademi bünyesindeki her çalışan ve komite üyesi ile adaylar kalite el kitabında atıfta bulunulan tüm prosedür, form ve dokümanları eksiksiz ve doğru olarak uygulamaktan sorumludurlar. Ayrıca çalışanlarımızın ihtiyaç ve taleplerine uygun, sürekli gelişimi sağlayacak mesleki ve kişisel gelişime yönelik eğitim uygulamaları Belgelendirme Müdürü temsilciliği kapsamında, durmaksızın tüm personelimiz için planlanmalar yapılarak uygulanmaktadır.

Kalite el kitabı hazırlanırken Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) ve Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) usul ve esasları gözetilmiştir.

0.2 FİRMA BİLGİLERİ

0.2.1 İletişim Bilgileri

BELGE AKADEMİ BELGELENDİRME DENETİM GÖZETİM EĞİTİM TURİZM İNŞAAT SANAYİ VE TİCARET A.Ş.		
Adres	:	Hasanefendi Ramazanpaşa Mah. Umut ve Sevgi Cad. No:18 İçkapı No: 41 Efeler -AYDIN
Telefon	:	**0(256) 231 02 02**
Faks	:	--
Web	:	**www.belgeakademi.com**
e-mail	:	**belgeakademi@gmail.com**

0.2.2 Coğrafi Faaliyet Alanı

BELGE AKADEMİ sadece yurt içinde (Türkiye sınırları içerisinde) faaliyetlerini göstermektedir.

0.3 VİZYON

Belgelendirme işlemlerinde adil, tarafsız, objektif duruşumuzun devamlılığını sağlayarak belgelendirme sürecinde verdiğimiz tüm hizmetlerde sektörün öncüsü ve faaliyet alanımızdaki diğer işletmelere karşı örnek teşkil etmektir.

0.4 MİSYON

Belgelendirme işlemlerindeki, kalite odaklı çözümlerimiz, hizmet sonrası sağladığımız güvenirlilik ve yüksek iş ahlakımız ile hizmet alan kişi yâda kuruluşların ilk tercihi olarak, değer yaratan bir şirketiz. İçinde bulunduğumuz bilgi çağının getirdiği değişim ve gelişimler doğrultusunda, çözüm ortağı kimliği ile işletmelere ve bu işletmelerde görev alacak olan müşterilerimizin ihtiyaçları doğrultusunda, belgelendirme hizmeti sunmaktayız.

0.5 POLİTİKA

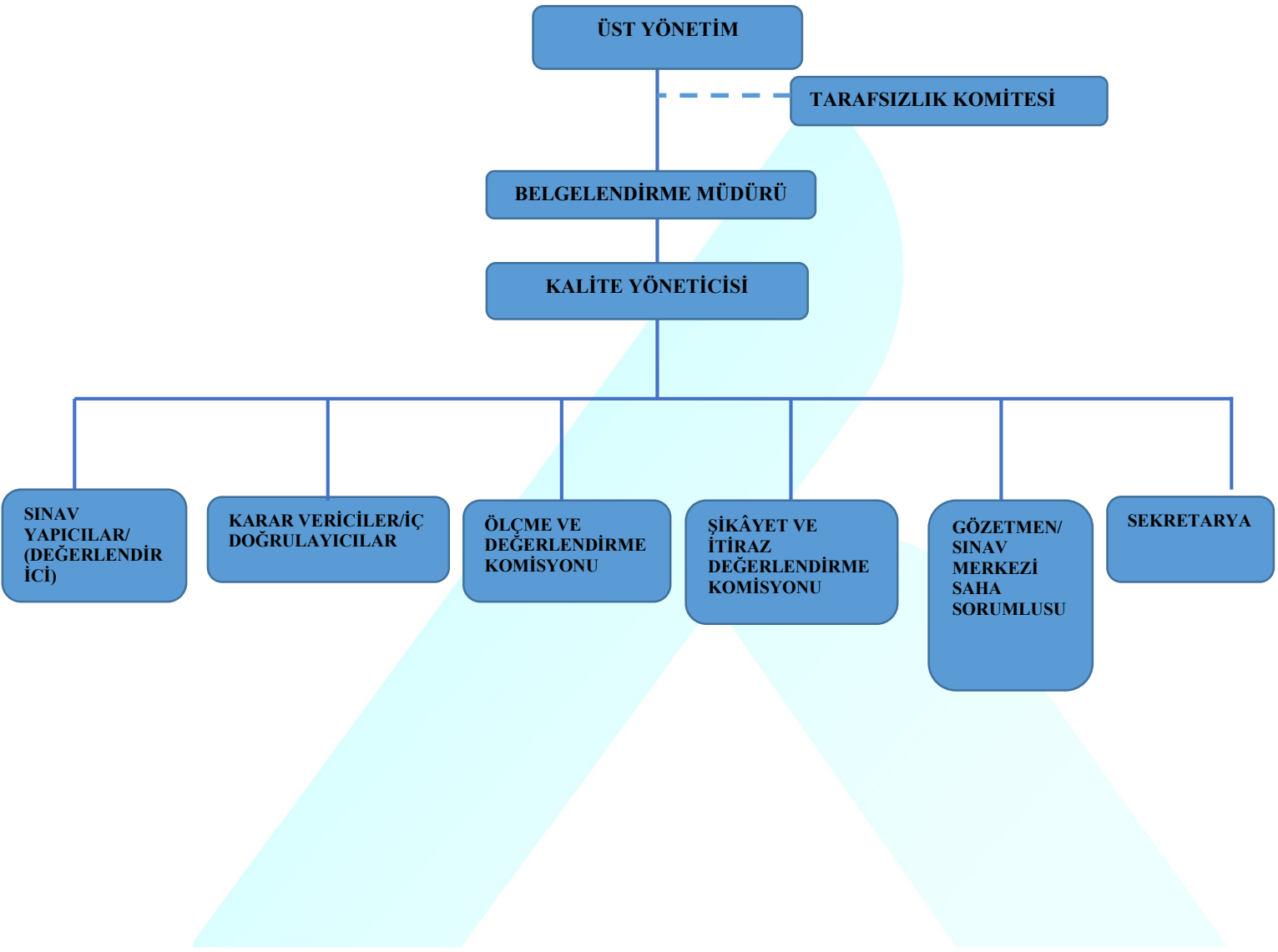
- MYK ve TS EN ISO/IEC 17024 Standardına ve TÜRKAK Rehber Dokümanlara uygun olarak Personel Belgelendirme faaliyetlerini gerçekleştirmek,
- Sektöründe Saygın, Nitelikli, Yeterli ve Uzman Personel ile çalışan, Sorumlu Kuruluş Olmak,
- Hizmet verdiğimiz müşterilerin/adayın/başvuru sahibinin kurumsal yapılarını, güvenilirliğini ve performansını gizlilik ilkesi çerçevesinde değerlendirmek, belgelemek, sürdürülebilir olmasını sağlamak ve geliştirmek,
- Gizlilik, dürüstlük, bağımsızlık, güvenilirlik, objektiflik ve tarafsız muamele hususlarını etkileyebilecek ticari türden ya da başka türden hiçbir duruma izin vermeyen tüm adaylar ve başvuru sahipleri için adil, tarafsız hakkaniyet ölçülerinde herkese eşit davranarak kaliteli mesleki becerilerini sınavlarla aynı belgelendirme kurallarını uygulamak,
- Çıkar çatışması ile ilgili risk analizi yaparak, çıkar çatışmalarını yöneterek, tarafsız, bağımsız, objektif personel belgelendirme hizmeti vermek,
- Bütün başvuru sahiplerini ve adaylarını aynı değerlendirme ve gizlilik şartlarına tabi tutmak,
- Tarafsızlığına zarar getirecek hiçbir faaliyette bulunmamak,
- Verilecek hizmetlerle ilgili olarak dürüstlük ve hüküm bağımsızlığını tehlikeye sokabilecek hiçbir bağlantı içinde olmamak,

Hizmet Kalitesini Sürekli Geliştirmek ve Bağımsız, Tarafsız, Yeterli Ve Bütün İlgili Taraflara Güven Veren Şirket Olmak Temel Politikamızdır.

0.6 DAĞITIM KAYDI

ALICI	KOPYA NO	YER
Dahili (orijinal) (Kalite Yöneticisi + Belgelendirme Müdürü'nde orijinal saklı duracaktır)	1.	Merkez Ofis
Karar Verici	2.	Merkez Ofis
TÜRKAK (gerekli ise e-doküman yükleme dışında)	3.	Dış
Harici	--	--

0.7 ORGANİZASYON ŞEMASI



İlgili Doküman

Organizasyon Şeması
Görev Tanımları

1. AMAÇ

Bu El Kitabı; BELGE AKADEMİ tarafından, TS EN ISO/IEC 17024 standardında belirtilen Yönetim Sistemi Şartlarına, TÜRKAK Rehberlerine, MYK Dokümanlarına ve ulusal/uluslararası yasal şartlara, mevzuatlara uygun olarak, TS EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi sınav, belgelendirme ve eğitim faaliyetlerini açıklamak üzere hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

BELGE AKADEMİ; "TS EN ISO/IEC 17024 Uygunluk Değerlendirmesi-Personel Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar için Genel Şartlar" **standart maddelerinin ve TS EN ISO/IEC 17024 standardı Madde 10 da belirtilen Seçenek *A'* ya göre sistemini kurmuş, standardın gereklerine, şartlarına uyumlu hale getirmiş yönetim sistemini uygulamaktadır.** Personel Belgelendirme Sistemi politika ve prosedürleri doğrultusunda uygulanacak olan esasları, ilgili dokümanlara atıfları, belgelendirme müracaatı, sınavlar, belgelendirme, belgenin iptali/askıya alınması ve belge kullanımına ilişkin genel esasları, yasal ve mali konularla ilgili yükümlülükleri, yetki ve sorumlulukları kapsar.

Personel Belgelendirmesi aşağıda belirtilen konuda BELGE AKADEMİ bünyesinde yürütülmekte olup, bu konuya yönelik programlar geliştirilmiştir.

Belgelendirme Kapsamları:

Sıra No	Yeterlilik Kodu	Meslek Dalı	Seviye
1	12UY0049-3	MYK – BETONCU	3
2	11UY0011-3	MYK – AHŞAP KALIPÇI	3
3	12UY0048-3	MYK – DUVARCI	3
4	11UY0024-3	MYK – SIVACI	3
5	11UY0023-3	MYK – İNŞAAT BOYACISI	3
6	12UY0054-3	MYK – ALÇI LEVHA UYGULAYICISI	3
7	12UY0055-3	MYK – ALÇI SIVA UYGULAYICISI	3
8	11UY0012-3	MYK – BETONARME DEMİRCİSİ	3
9	17UY0332-4	MYK – EMLAK DANIŞMANI	4
10	12UY0057-3	MYK – ISI YALITIMCISI	3
11	16UY0253-2	MYK – İNŞAAT İŞÇİSİ	2
12	12UY0056-3	MYK – İSKELE KURULUM ELEMANI	3
13	17UY0327-3	MYK – MİNİBÜS ŞOFÖRÜ	3
14	17UY0298-4	MYK – M.K.T. ALIM SATIM DANIŞMANI	4
15	17UY0299-5	MYK – M.K.T. ALIM SATIM SORUMLUSU	5
16	12UY0050-3	MYK – PANEL KALIPÇI	3
17	14UY0195-3	MYK – PVC DOĞRAMA MONTAJCISI	3
18	12UY0051-3	MYK – SERAMİK KARO KAPLAMACISI	3
19	17UY0328-3	MYK – SERVİS ARACI ŞOFÖRÜ	3
20	17UY0333-5	MYK – SORUMLU EMLAK DANIŞMANI	5
21	17UY0330-5	MYK – TAKSİ ŞOFÖRÜ	3
22	22UY0494-4	MYK-HAVUZ OPERATÖRÜ	4
23	18UY0345-3	MYK-ARAÇ TEMİZLİK GÖREVLİSİ	3
24	12UY0075-4	MYK-ELEKTRİK PANO MONTAJCISI	4
25	12UY0075-3	MYK-ELEKTRİK PANO MONTAJCISI	3
26	15UY0241-4	MYK-ELEKTRİK TESİSATÇISI	4
27	15UY0241-3	MYK-ELEKTRİK TESİSATÇISI	3

28	16UY0264-4	MYK-ELEKTRONİK VE ELEKTRİKLİ ÜRÜNLER SERVİSÇİSİ	4
29	13UY0121-5	MYK-İŞLETME ELEKTRİK BAKIMCISI	5
30	13UY0154-4	MYK-SEYAHAT ACENTESİ SATIŞ GÖREVLİSİ	4
31	11UY0034-4	MYK-DOĞAL GAZ POLİETİLEN BORU KAYNAKÇISI	4
32	11UY0031-3	MYK-ISITMA VE DOĞAL GAZ İÇ TESİSAT YAPIM PERSONELİ	3
33	12UY0078-4	MYK- ÖN BÜRO GÖREVLİSİ	4
34	12UY0098-4	MYK-KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU	4
35	12UY0094-4	MYK-BAR GÖREVLİSİ	4
36	15UY0216-4	MYK-BARİSTA(KAHVE BAR GÖREVLİSİ)	4
37	12UY0093-3	MYK-SERVİS GÖREVLİSİ	3
38	13UY0182-4	MYK-AŞÇI	4
39	13UY0183-4	MYK-PASTACI	4
40	13UY0178-3	MYK-PİDECİ	3

3. TERİMLER VE TARİFLER

3.1 Belgelendirme Prosesi

Başvurunun alınması, değerlendirilmesi, alınması, değerlendirilmesi ,belgelendirme kararının verilmesi, gözetim ve yeniden belgelendirme, belgenin ve logonun/markanın kullanımı dahil BELGE AKADEMİ tarafından yürütülen ve bir kimsenin belirlenen yeterlilik şartlarını karşıladığını belirlemek için yürütülen faaliyetlerin tamamıdır.

3.2 Belgelendirme Programı

Kişilerin belirli meslek veya beceri kategorilerine ilişkin yeterlilikleri

3.3 Belgelendirme Şartları

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

3.4 Belgelendirme Kurumu

Bir belgelendirme programını oluşturma ve sürdürmeden sorumlu kuruluş.

3.5 Belge

Adı geçen kişinin belgelendirme şartlarını yerine getirdiğini gösteren, bu standardın hükümlerine göre BELGE AKADEMİ tarafından düzenlenen doküman.

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 şartlarını yerine getirme durumunu değerlendirme prosesi.

3.9 Sınav

Değerlendirmenin bir parçasını oluşturan ve belgelendirme programında tanımlandığı şekilde teorik, mülakat, performans ve gözleme dayalı metotlardan bir veya bir kaçıyla bir adayın yeterliliğini ölçen mekanizma.

3.10 Sınav Yapıcı: ilgili ulusal yeterlilikteki değerlendirici ölçütlerini karşılayan ve belgelendirme kurumu tarafından adayların teorik bilgi düzeylerini ve performanslarını ulusal yeterliliklerde tanımlanan şartlar doğrultusunda ölçmek ve değerlendirmek üzere görevlendirilen kişiyi,

3.11 Sınav Gözetmeni

BELGE AKADEMİ tarafından gerçekleştirilen sınavlarda kamera kaydı ve sınav düzenini sağlamak üzere görevlendirilen ve değerlendirici ölçütlerini karşılamak zorunda olmayan kişi,

3.12 Personel

BELGE AKADEMİ'nin belgelendirme faaliyetlerini yürüten, iç veya dış kaynaklı kişiler.

3.13 Başvuru Sahibi

Belgelendirme Prosesine kabul edilmek üzere başvuruda bulunan kimse.

3.14 Aday: Ulusal yeterliliklere göre belgelendirilmek üzere başvuru yapan ve yeterliliğe giriş şartlarını taşıyan kişiyi,

3.15 Tarafsızlık

Objektifliğin varlığı (objektiflik; çıkar çatışmaların olmaması veya bunların kuruluşun takip eden faaliyetlerini olumsuz etkilemeyecek bir şekilde çözümlendiği anlamına gelir.)

3.16 Adil Olma

Belgelendirme prosesinde her adaya başarı için fırsat eşitliğinin sağlanması.

3.17 Geçerlilik

Değerlendirmenin belgelendirme programı tarafından istenenleri ölçtüğünün kanıtı.

3.18 Güvenilirlik

Farklı sınav zamanları ve yerleri, farklı sınav şekilleri ve farklı sınav yapanlar arasındaki sınav notlarının tutarlılığının bir göstergesi.

3.19 İtiraz

Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, BELGE AKADEMİ tarafından istenilen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

3.20 Şikâyet

İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun BELGE AKADEMİ, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

3.21 İlgili Taraf

Belgelendirilmiş kişi veya BELGE AKADEMİ' nin faaliyetlerinden etkilenen kişi, grup veya organizasyon.

3.22 Gözetim

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

3.23 İç Doğrulama

Ulusal yeterliliklere uygun gerçekleştirilen ölçme ve değerlendirme süreçlerinin geçerli, güvenilir, uygulanabilir ve tutarlı olmasını, eşitliğin sağlanmasını hedefleyen belgelendirme kurumunca yürütülen kalite güvence sisteminin araçlarından biri.

3.24 İç Doğrulayıcı

BELGE AKADEMİ' de iç doğrulama faaliyetlerini yürüten ve kuruluşun belgelendirme kararını veren organında görevli olan kişi

3.25 Sınav Alanı

BELGE AKADEMİ tarafından teorik ve performansa dayalı sınavların gerçekleştirileceğini tüm alanlar.

4. GENEL ŞARTLAR

4.1 Yasal Hususlar

BELGE AKADEMİ gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyetleri ile ilgili yasal olarak sorumlu tutulabilecek bir tüzel kişiliktir. 13.03.2018 tarihli, 18395 ticaret sicil numaralı Belge Akademi Belgelendirme Denetim Gözetim Eğitim Turizm İnş. San. Tic A.Ş. Yedi Eylül Mah. 1008 Sk. No.6/27 Efeler AYDIN da Sevgi Yelaldı adına tek ortaklı olarak tescil edilmiştir. Daha sonra 06.12.2018 tarihli 9718 sayılı ticaret sicil gazetesinde Belge Akademi Belgelendirme Denetim Gözetim Eğitim Turizm İnş. San. Tic A.Ş. 28.11.2018 tarihinde Ata Mah. 771 Sk. No:64/16 Efeler AYDIN adresi Didem Saraçoğlu adına 28.11.2018 tarihinde tek ortaklı olarak yetki devri olmuştur. 09.03.2023 tarihinde 10786 sayılı ticaret sicili tescili ile adres değişikliği olmuştur. Kuruluş Tepecik Mahallesi Şehit Piyade Er Mehmet Ali Tosun Blv. No:25 B Efeler AYDIN adresine taşınmıştır 28.09.2026 tarih ve 11675 sayılı ticaret sicili tescili ile adres değişikliği olmuştur. Hasanefendi Ramazan Paşa Mah. Umut ve Sevgi Cad. No:18 İç Kapı No:41 Efeler AYDIN adresine taşınmıştır.

4.2 Belgelendirme Kararına İlişkin Sorumluluk

BELGE AKADEMİ; TS EN ISO/IEC 17024 Personel Uygunluk Değerlendirmesi-"Personel Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar İçin Genel Şartlar" standardına uygun olarak yönetim sistemini kurmuş dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Sistem için gerekli olan Talimatlar, Prosedürler oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

BELGE AKADEMİ; Belgelendirmeyi verme, sürdürme, yenileme, kapsamını genişletme ve daraltma, askıya alma ve geri çekme dâhil belgelendirmeye ilişkin tüm kararlardan sorumludur. Bu Sorumluluk 3. Şahıslara devredilemez.

4.3 Tarafsızlığın Yönetimi

4.3.1 BELGE AKADEMİ tarafsızlığı yönetmek ve belgelendirme faaliyetlerinin tarafsız bir şekilde yürütüldüğünü güvence altına almak için; PR.18 Tarafsızlığın Yönetimi Prosedürü'nü oluşturmuş ve uygulamaya almıştır. Üst yönetim, tarafsızlığını beyan eden taahhüdünü oluşturmuş, imzalamış ve halkın erişimine www.belgekademi.com da açık hale getirmiştir.

4.3.2 BELGE AKADEMİ; başvuru sahipleri, adaylar ve belgelendirilmiş kişilere ilişkin olarak tarafsız davranmaktadır.

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

4.3.4 BELGE AKADEMİ; başvuranların, mali şartlar veya bir birlik veya bir gruba üye olunması gibi engelleyici şartlar ortaya koymayacağı ve adayların kuruluşa erişiminin veya haksız olarak engellenmeyeceği veya kısıtlanmayacağına dair "MT.08 Üst Yönetim Tarafsızlık Beyanı" içerisinde tanımlanmıştır.

4.3.5 BELGE AKADEMİ, belgelendirme faaliyetlerinin tarafsızlığından sorumludur ve tarafsızlığı tehlikeye atacak ticari, mali ve diğer baskılara izin vermediğini MT.08 Üst Yönetim Tarafsızlık Beyanında belirtmiş ve www.belgeakademi.com adresinde yayınlamıştır.

4.3.6 BELGE AKADEMİ, tarafsızlığına karşı oluşacak tehditleri devamlı belirlemektedir. Kendi faaliyetlerinden, ilgili kuruluşlarından, ilişkilerinden veya personelinin ilişkilerinden kaynaklanan tehditleri içermektedir. Bunun için PR.18 Tarafsızlığın Yönetimi Prosedürü oluşturulmuştur ve bu prosedüre göre FR.16 Çatışma ve Risk Analizi Formu ile risk analizi yapılmaktadır.

4.3.7 BELGE AKADEMİ, belgelendirme faaliyetlerinden kaynaklanan potansiyel çıkar çatışmalarını FR.16 Çatışma ve Risk Analizi kullanarak analiz ve dokümante etmektedir. Tehditleri nasıl ortadan kaldıracağını, nasıl en aza indireceğini veya nasıl yöneteceğini TL.05 Çıkar Çatışması Analizi Talimatı ile tanımlamış ve göstermektedir.

4.3.8 BELGE AKADEMİ, PR.18 Tarafsızlığın Yönetimi Prosedürü' ne göre oluşturulmuş ve çalışan Tarafsızlık Komitesine sahiptir. Bu komite, Sivil Toplum Kuruluşunu, İşvereni, Hukuk bilgisine sahip bir kişiyi içerir bir şekilde, en az üç kişiden oluşturulmuştur. Komite en az on iki ayda bir defa toplanır ve TK.04 Tarafsızlık Komitesi Toplantı Raporu Formu ile konuları değerlendirip, görüş bildirirler.

4.4 Finans ve Yükümlülük

Belgelendirme prosesinin işletimi için gerekli mali kaynaklara ve ilgili yükümlülüklerini karşılamak üzere yeterli düzenlemelere (özel mesleki sorumluluk sigortası) sahiptir.

5. YAPISAL ŞARTLAR

5.1Yönetim ve Organizasyon Yapısı

5.1.1 BELGE AKADEMİ**,** bünyesindeki faaliyetleri, tarafsızlığı koruyacak bir şekilde yapılandırmış ve yönetmektedir.

5.1.2 BELGE AKADEMİ**,** Madde 0.7 de Organizasyon Şemasında belirtildiği gibi Organizasyon yapısını belirlemiş ve ilgili pozisyonlarına yönelik görev tanımlarını (GT.01 Üst Yönetim Görev Tanımları, GT.02 Sınav Yapıcılar (Değerlendiriciler) Görev Tanımları, GT.03 Ölçme ve Değerlendirme Komisyon Üyeleri Görev Tanımları, GT.04 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Üyeleri Görev Tanımları, GT.05 Tarafsızlık Komitesi Üyeleri Görev Tanımları, GT.06 Belgelendirme Müdürü Görev Tanımları, GT.07 Kalite Yöneticisi Görev Tanımları, GT.08 Karar Verici Görev Tanımları, GT.09 Sekretarya Çalışanları Görev Tanımları, GT.11 Sınav Gözetmeni- Yardımcı Eleman Görev Tanımları, GT.12 İç Doğrulayıcı Görev Tanımları GT.14 Sınav Merkezi Sınav Sorumlusu Görev Tanımı ve PR.23 Komite oluşturma, atama ve çalışma esasları Prosedürünü oluşturmuştur.

BELGE AKADEMİ aşağıdaki faaliyetler için sorumlu taraf/taraflar veya kişileri şu şekilde belirlemiştir;

a) Kuruluşumuzun işletimine ilişkin tüm politika ve prosedürlerden Kalite Yöneticisi sorumludur.
b) Politika ve Prosedürlerin uygulanmasından Kalite Yöneticisi ve Belgelendirme Müdürü sorumludur.
c) Kuruluşumuzun bir muhasebe departmanı yoktur, mali durumundan dışarıdan S.M.M.M sorumludur.
d) Belgelendirme faaliyetleri için kaynaklardan Belgelendirme Müdürü sorumludur.
e) Kuruluşumuz, MYK tarafından oluşturulmuş olan Ulusal yeterlilikleri belgelendirme programı olarak kullanmaktadır.
f) Değerlendirme faaliyetlerinden Karar Vericiler ve Sınav Yapıcılar sorumludur.
g) Belgelendirme verilmesinde, adayın başarılı ya da başarısız olduğunun teknik açıdan kararından Karar Vericiler, sürdürülmesi, yenilenmesi, kapsamının genişletilmesi ve daraltılması, askıya alınması veya

geri çekilmesi dahil belgelendirme kararlarından Belgelendirme Müdürü sorumludur.

h) Sözleşmeye ilişkin düzenlemelerden Belgelendirme Müdürü sorumludur.

5.2 Eğitim Açısından BELGE AKADEMİ' nin Yapısı

5.2.1 BELGE AKADEMİ olarak belgelendirme faaliyetleriyle ilgili herhangi bir eğitimimiz yoktur. Ölçme değerlendirme için kullanılan tüm dokümanlar Mesleki Yeterlilik Kurumu Ulusal Yeterlilikleridir.

6. KAYNAK ŞARTLARI

6.1 Genel Personel Şartları

Belge Akademi'de 6 aydan fazla çalışmakta olan personelin gösterdiği performansın, önceden belirlenen yetki ve sorumlulukları çerçevesinde karşılaştırılması, değerlendirilmesi ve gelişiminin izlenmesi amacıyla yılda bir defa olmak üzere Personel Performans değerlendirmesi yapılır. 6 ayından önce işten ayrılması durumunda, performans değerlendirmesi 1 kez yapılmak zorundadır. Personel Performans Değerlendirmesi, Personel Performans Değerlendirme Formu (FR.11-1),(FR.11-2),(FR.11-3) ,(FR.11-4) kullanılarak gerçekleştirilir. Komite üyelerinin performans değerlendirmesi FR.42 Komite üyeleri performans değerlendirme formu kullanılarak gerçekleştirilir.

Hangi personelin kim tarafından Performans Değerlendirmesinin yapılacağı aşağıda belirtilmiştir

- Kalite Yöneticisi performans değerlendirmesinde (FR.11-3) formu kullanılır. Değerlendirici Belgelendirme Müdürüdür.
- Sekretarya, Gözetmen/Saha Sorumlusu, performans değerlendirmesinde (FR.11-4) formu kullanılır.1. Değerlendirici, Kalite Yöneticisi, 2. Değerlendirici, Belgelendirme Müdürü'dür
- Sınav Yapıcı(Değerlendirici)'lerin sınavlarda göstermiş oldukları performans (FR.11-2) Sınav Yapıcı Performans Değerlendirme formu ile ölçülür. 1. Değerlendirici Belgelendirme Müdürüdür ve 1-5 madde arasını değerlendirmeye tabi tutar.2. Değerlendirici Kalite Yöneticisi 6-10 madde arasını değerlendirmeye tabi tutar. 3. Değerlendirici ise ilgili sektöre ait karar vericidir. Formdaki 11-20 madde arasını değerlendirme yapar.
- Karar Verici /İç Doğrulayıcıların performans değerlendirmesi (FR.11-1) Karar Verici Performans Değerlendirme formu ile ölçülür. 1. Değerlendirici Belgelendirme Müdürüdür ve 1-5 madde arasını değerlendirmeye tabi tutar.

2. Değerlendirici Kalite Yöneticisi 6-10 madde arasını değerlendirmeye tabi tutar. 3. Değerlendirici ise ilgili sektöre ait karar vericidir. Formdaki 11-20 madde arasını değerlendirme yapar.

Firma da tek bir karar verici olması durumda o sektöre ait diğer deneyimli sınav yapıcı(değerlendirici) değerlendirme yapar.

- Belgelendirme Müdürü ve Üst Yönetimin performans değerlendirmesini Kalite Yöneticisi yapmaktadır. Bu formların değerlendirilmesi PR.17 İnsan Kaynakları Prosedüründe 6. Maddesinde belirtilmiştir..

6.1.1 BELGE AKADEMİ**,** gerçekleştirilen işin tipi, çeşitliliği ve hacmine ilişkin belgelendirme fonksiyonlarını yerine getirmek üzere gerekli yeterliliğe ve yeterli sayıda personele sahiptir. LS.04 Personel Listesi ile kayıt altına almaktadır.

6.1.2 BELGE AKADEMİ tarafından GT.01 Üst Yönetim Görev Tanımları, GT.02 Sınav Yapıcılar (Değerlendiriciler) Görev Tanımları, GT.03 Ölçme ve Değerlendirme KomisyonÜyeleri Görev Tanımları, GT.04 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Üyeleri Görev Tanımları, GT.05 Tarafsızlık Komitesi Üyeleri Görev Tanımları, GT.06 Belgelendirme Müdürü Görev Tanımları, GT.07 Kalite Yöneticisi Görev Tanımları, GT.08 Karar Verici Görev Tanımları, GT.09 Sekretarya Çalışanları Görev Tanımları, GT.11 Gözetmen- Yardımcı Personel Görev Tanımları, GT.12 İç Doğrulayıcı Görev Tanımları, GT.14 Sınav Merkezi Sınav Sorumlusu Görev Tanımı oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

6.1.3 BELGE AKADEMİ her bir personeli için personel özlük dosyalarını oluşturmuştur.

6.1.4 BELGE AKADEMİ tüm personeline; gizlilik, tarafsızlık ve çıkar çatışmalarına ilişkin kurallar dâhil BELGE AKADEMİ tarafından tanımlanmış kurallara uyacaklarını taahhüt eden bir Gizlilik taahhüdü , Tarafsızlık Beyanı, Etik Beyanı imzalatılmıştır. Yasal zorunluluk olmadıkça veya başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş kişi tarafından yetki vermedikçe; belgelendirme kuruluşunun adına hareket eden personelin, kuruluşun belgelendirme faaliyetleri esnasında elde ettiği veya oluşturduğu bilgilerin gizli tutulacağı taahhüdünü içerir.

6.1.5 BELGE AKADEMİ, personeline gizlilik, tarafsızlık ve çıkar çatışmalarına ilişkin hususları içeren " Gizlilik Taahhüdü/Tarafsızlık Beyanı/Etik Beyanı"ni imzalatmaktadır. Belge AKADEMİ, elektronik imza kullanmaktadır.

6.1.6 BELGE AKADEMİ**,** kendi çalıştırdığı personeli belgelendirmemektedir.

6.2 Belgelendirme Faaliyetlerinde Yer Alan Personel

6.2.1 BELGE AKADEMİ**,** personelinin herhangi bir adayla olabilecek herhangi bir çıkar çatışmasını beyan etmesini FR.41 Sınav Görevlisi Atama Formu ve FR.60 Sınav Katılımcı İmza Formu'unda şart koşmaktadır. Sonrasında yapılacak uygulamaya yönelik kuralı PR.01 Belgelendirme Prosedürü'nde ve FR.16 Çatışma ve Risk Değerlendirme Formunda belirtmiştir.

6.2.2 Sınav yapan için şartlar

6.2.2.1 Sınav yapanlar BELGE AKADEMİ şartlarını karşılamaktadır.
Proseslerin seçilmesi ve onaylanması sınav yapanların;

a) Belgelendirme programlarında çalışan bütün personeller eğitime tabii tutulurlar. Buda LS.17 Eğitim Katılım Listesi ile kayıt altına alınır.
b) Sınav prosedürleri ve dokümanlarını uygulayabildiği, PR.21 İç Doğrulama Prosedürü, LS.17 Eğitim Katılım Listesi, MT.18 Sınav Yapıcılar (Değerlendiriciler) Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı ile güvence altına alınmaktadır,
c) PR.17 İnsan Kaynakları ve Eğitimi Prosedürü'nde değerlendirme ve atama yapılmasına ilişkin metot oluşturulmuştur,
d) Sınavın yapıldığı dilde gerek yazma, gerekse konuşma açılarından akıcılığa sahiptir,
e) Tarafsız hükümlerin verilmesini sağlamak için, bilinen her türlü çıkar çatışmasının belirlendiğini FR.16 Çatışma ve Risk Değerlendirme Formuyla güvence altına almaktadır.

6.2.2.2 BELGE AKADEMİ, sınav yapanların performansını ve sınav yapanların hükümlerinin (değerlendirmelerinin) güvenilirliğini gibi değerlendirmekte ve düzeltici faaliyetlerini yürütmektedir.

6.2.2.3 Sınav yapanın, bir adayın sınavında potansiyel bir çıkar çatışması bulunması halinde, sınavın gizliliğinin ve tarafsızlığının tehlikeye girmemesi için, yapılacaklar ve oluşturulacak kayıtlar TL.05 Çıkar Çatışması Analizi Talimatında ve FR.16 Çatışma ve Risk Değerlendirme Formunda belirtilmiştir.

6.2.3 Değerlendirmede yer alan diğer personel için şartlar

6.2.3.1 BELGE AKADEMİ, değerlendirme prosesinde yer alan diğer personelin sorumlulukları ve niteliklerini GT.02 Sınav Yapıcılar (Değerlendiriciler) ve Gözetmen- Yardımcı Eleman Görev Tanımları dokümanında anlatmıştır.

6.2.3.2 Değerlendirme prosesinde yer alan diğer personelin, bir adayın sınavında potansiyel bir çıkar çatışması bulunması halinde, yapacaklarını TL.05 Çıkar Çatışması Analizi Talimatında ve FR.16 Çatışma ve Risk Değerlendirme Formunda açıklamıştır.

6.3 Dış Kaynak Kullanımı

6.3.1 BELGE AKADEMİ, belgelendirme prosesine ilişkin dış kaynak kullanımı yoktur. Taşeron kullanılmamaktadır.

6.3.2 BELGE AKADEMİ bünyesinde TS EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Faaliyetlerinin hiçbir alanında dış kaynak kullanılmamaktadır.

6.4 Diğer Kaynaklar

BELGE AKADEMİ, belgelendirme sürecinde teorik ve performans sınavı için sınav yeri ve sınav aracı temin etme hizmetinde ihtiyaç duyduğunda diğer kaynak hizmet alımı kullanmaktadır. Bu hizmet alımlarını muhtelif sözleşmeler, kiralayan ,temin eden tedarikçinin ve sınavda aracı kullanacak olan adayın açık beyanını alarak yapar. Bu beyan sınav evrakları içerisinde bulundurulur.

7. KAYITLARA VE BİLGİLERE İLİŞKİN ŞARTLAR

7.1 Başvuru Sahipleri, Adaylar ve Belgelendirilmiş Kişilere İlişkin Kayıtlar

7.1.1 BELGE AKADEMİ TS EN ISO/IEC 17024 Belgelendirme Prosesine ilişkin oluşan kayıtlar PR.06 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde belirtilen yöntemlerde uygulanır. İlgili tüm kayıtlar Prosedürde tanımlanan saklama süresince FR.06 Arşiv Kayıt ve İmha Formu ile muhafazası sağlanır, işi biten süresi dolan kayıtlar TK.01 İmha Tutanağı ile kayıt altına alındıktan sonra prosedürdeki uygulamaya göre imhası gerçekleştirilir.

7.1.2 FR.06 Arşiv Kayıt ve İmha Formu ile muhafazası sağlanır ve TK.01 İmha Tutanağı ile PR.06 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ndeki yöntem ve süreler ile saklanır.

7.1.3 Belgelendirilmiş kişinin SZ.01 Belge Kullanım Sözleşmesi Formu'nda belgelendirme şartlarını yerine getirmeye devam etme kapasitesini etkileyebilecek durumları BELGE AKADEMİ' ye ivedilikle bildirmesi şart koşulmuştur.

7.2 Kamuya Açık Bilgi

7.2.1 BELGE AKADEMİ, belgelendirilmiş kişiler, belge sorgulamalarını www.belgeakademi.com adresinden belge sorgulama kısmından yapabilmektedir ve bu kısım BELGE AKADEMİ' nin belgelendirdiği kişilerden oluşturduğu bir datadır.

7.2.2 BELGE AKADEMİ www.belgeakademi.com adresinde belgelendirme akış şemasını ve kısa tanımlamalarını yayınlamaktadır.

7.2.3 Belgelendirme şartnamelerinde İskele Kurulum Elemanı, Servis Aracı Şoförü, Taksi Şoförü ve Minibüs Şoförü ulusal yeterliliklerinde ön şart bulunmaktadır. Bunlar;.İskele Kurulum Elemanı belgelendirilmesi için ''Yüksekte Çalışabilir'' ibareli sağlık raporu gerekmektedir. Servis Aracı Şoförü yeterliliği belgelendirmesi için;SRC2, Piskoteknik Test Raporu - Adli Sicil Kaydı-(Türk Ceza Kanununun 102.-103.-104.-109.-188.-190.-191.-227. maddeleri ve 5326 sayılı kabahatler kanununun 35. maddesindeki suçlardan affa uğramış olunsa bile hüküm giymemiş olmak) – B sınıfı ehliyeti ön şartı vardır. Taksi Şoförü ve Minibüs Şoförü için; Piskoteknik Test Raporu - Adli Sicil Kaydı-(Türk Ceza Kanununun 102.-103.-104.-109.-188.-190.-191.-227. maddeleri ve 5326 sayılı kabahatler

kanununun 35. maddesindeki suçlardan affa uğramış olunsa bile hüküm giymemiş olmak), 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununun ilgili maddelerinde belirtilen sürücü belgesine ön şart bulunmaktadır. İkinci El Motorlu Kara Taşıtlarının Ticareti Hakkında Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde yapılan düzenleme en az lise mezunu olması gerekmektedir. Ancak aynı yönetmeliğin geçici 1 inci maddesi beşinci fıkrasında tanımlanan kişilerden sınava giriş şartı olarak en az lise mezunu olma şartı aranmamaktadır.(Vergi levhası) – Motorlu Kara Taşıtlar Alım Satım Sorumlusu FR.01 aday başvuru formunda da belirtilmiştir.

7.2.4 BELGE AKADEMİ tarafından oluşturulan www.belgeakademi.com sayfasında yanıltıcı bilgi bulunmamaktadır.

7.3 Gizlilik

7.3.1 BELGE AKADEMİ, bilgilerin muhafazası ve açıklanması için Gizlilik Taahhütleri almıştır.

7.3.2 BELGE AKADEMİ tüm personeline,MT.13 Karar Verici/İç Doğrulayıcı Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı, MT.15 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Gizlilik Taahhüdü, Tarafsız Beyanı ve Etik Beyanı, MT.16 Ölçme ve Değerlendirme Komisyon Üyesi Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı, MT.17 Tarafsızlık Komitesi Üyesi Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı, MT.18 Sınav Yapıcı (Değerlendirici) Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı, diğer personellere MT.21 Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı'nı imzalatmış ve imzalamıştır. Bu sözleşmeler tüm personeli kapsamaktadır**.**

7.3.3 BELGE AKADEMİ 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 açıklanmayacağını Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı ile şeffaflığı sağlamıştır.

7.3.4 BELGE AKADEMİ**,** yasal zorunluluktan dolayı gizli bilgileri vermesi gerektiğinde, yasal bir engel yoksa temin edilecek bilgileri söz konusu kişiye bildireceklerini Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanında yazılı hale getirmiştir.

7.3.5 BELGE AKADEMİ ilgili kuruluşların faaliyetlerinin gizliliğini tehlikeye atmadığını güvence altına Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanında almıştır.

7.4 Güvenlik

7.4.1 BELGE AKADEMİ tüm belgelendirme prosesi boyunca güvenliği sağlamak için gereken PR.18 Tarafsızlığın yönetimi Prosedürü oluşturulmuştur. Güvenlik ihlallerinin ortaya çıkması durumunda bu prosedüre göre hareket edilmektedir.

7.4.2 PR.18 Tarafsızlığın yönetimi Prosedürü, aşağıdakileri göz önünde bulundurarak sınav materyallerinin güvenliğini güvence altına alacak hükümler içermektedir:

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

7.4.3 BELGE AKADEMİ aşağıdaki yollarla hileli sınav teşebbüslerini önlemektedir:
a) Adayların, gizliliği olan sınav materyallerini vermeyeceklerine veya hileli sınav teşebbüslerine katılmayacaklarına dair taahhütlerini gösteren bir gizlilik sözleşmesi veya diğer bir sözleşmeyi imzalamasını talep ederek,
b) Bir sınav gözetmeni veya sınav yapanın bulunmasını sağlayarak,

c) Adayın kimliğini doğrulayarak,
d) Sınav alanına izinsiz her türlü yardımın getirilmesini önlemek için prosedürler uygulayarak,
e) Adayların, sınav süresince izin verilmeyen yardımlara erişimini önleyerek,
f) Sınav sonuçlarını, kopya belirtilerini görme amacıyla izleyerek.

İlgili Dokümanlar

- FR.01 Aday Başvuru Formu'daki Belgelendirme Taahhüdü
- PR.18 Tarafsızlığın yönetimi Prosedürü

8. BELGELENDİRME ŞARTNAMELERİ

8.1 BELGE AKADEMİ, MYK tarafından oluşturulmuş olan Ulusal Yeterliliklerini belgelendirme şartnameleri olarak kullanmaktadır.

8.2 BELGE AKADEMİ belgelendirme şartnamesi olarak MYK tarafından oluşturulmuş Ulusal Yeterlilikleri kullanmaktadır ve yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir:

a) Belgelendirme Kapsamı,
b) İş ve Görev Tanımı,
c) Şart Koşulan Yeterlilik,
d) Beceriler (uygulanabilirliği olduğunda)
e) Ön Şartlar (uygulanabilirliği olduğunda)
f) Davranış Kuralları (uygulanabilirliği olduğunda)

8.3 BELGE AKADEMİ tarafından kullanılan Ulusal Yeterlilikler aşağıdaki belgelendirme prosesi şartlarını içermektedir:

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

8.4 BELGE AKADEMİ, MYK tarafından oluşturulan Ulusal Yeterlilikleri kullanmakta ve MYK' nın sektör komiteleri bu maddede ihtiva edilen şartları sağlamaktadır. Tarafımızca da Belge Akademi belgelendirme şartlarını incelemek ve değerlendirme raporu sunmak üzere toplumun her kesimini temsil eden Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu oluşturulmuştur. Komite toplantı gündem konularından sadece bir tanesi için dahi toplanabilir. Bir yıl boyunca kazanılan deneyimler sonucu görüş bildirir. Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu nitelikleri GT.03 Ölçme ve Değerlendirme Komisyon Üyeleri Görev Tanımları'nda belirtilmiştir.

8.5 BELGE AKADEMİ, MYK' nın Ulusal Yeterliliklerde yaptığı değişiklikleri takip eder. Bu revizyonları kendi sitesinde de duyurur. Son revizelere göre çalışmalarını sürdürür. Ayrıca belgelendirme programının devamlı surette ve sistematik bir şekilde yönetimin gözden geçirilmesini ve geçerli kılınmasını sağlar.

8.6 BELGE AKADEMİ, MYK tarafından oluşturulmuş olan Ulusal Yeterlilikleri belgelendirme programı olarak kullanmaktadır. Ulusal Yeterlilikler, TS EN ISO/IEC 17024 Standardının madde 8'de yer alan şartların yerine getirilmesini sağlamaktadır.

9. BELGELENDİRME PROSESİ ŞARTLARI

9.1 Başvuru Prosesi

9.1.1 BELGE AKADEMİ, Başvuru sırasında yapılacakları, belgelendirme şartları ve kapsamı, değerlendirme prosesi, başvuru sahibinin haklarını, belgelendirilen kişinin görevlerini ve ücretlerini www.belgeakademi.com adresinde yayınlamıştır. Kuruluş, adaylardan başvuru formunu ıslak imzalı şekilde talep etmektedir.

9.1.2 BELGE AKADEMİ, başvuru sahibinin kimliği için şart koşulan bilgiler isim adres vs. belgelendirme prosesinin şart koştuğu; istenen belgelendirme kapsamı, başvuru sahibinin belgelendirme şartlarına uyacağına ve değerlendirme için her türlü bilgiyi vereceğine dair beyan, belgelendirme programının ön şartlarına uygunluğu objektif olarak kanıtlayacak her türlü destekleyici bilgi, makul olmak kaydı ile özel ihtiyaçlarının yerine getirilmesini FR.01 Aday Başvuru Formu ve ekinde yer alan taahhütnamede belirtmiştir.

9.1.3 BELGE AKADEMİ, FR.01 Aday Başvuru Formu'nda başvurunun değerlendirilmesi bölümü mevcuttur.

9.2 Değerlendirme Prosesi

9.2.1 BELGE AKADEMİ, Ulusal Yeterliliklerde yer aldığı şekliyle teorik, mülakat, yapılandırılmış sözlü ve performans sınavlarını gerçekleştirmektedir.

9.2.2 BELGE AKADEMİ, belgelendirme programında ilave değerlendirme gerektirecek bir değişiklik olduğunda belgelendirilmiş kişinin değişen şartları karşıladığını doğrulamak için gerekli olan yöntemler ve mekanizmalar *PR.01 Belgelendirme Prosedürü* içinde detaylandırılmıştır.

9.2.3 BELGE AKADEMİ, adayları değerlendirme yöntemlerini doğrulamakta ve her bir değerlendirmenin adaletli ve geçerli olmasını PR.21 İç Doğrulama Prosedüründe belirlediği yöntemleri uygulayarak güvence altına almaktadır.

9.2.4 BELGE AKADEMİ, ulusal düzenlemeleri dikkate alarak makul ve değerlendirmenin bütünlüğünü bozmadan özel ihtiyaçları doğrulayıp ve karşılayabilecek PR.01 Belgelendirme Prosedürü'ne sahiptir.

9.2.5 BELGE AKADEMİ, taşeron kullanmamaktadır.

9.3 Sınav Prosesi

9.3.1 Sınavlar; yazılı, sözlü, uygulamalı, gözleme dayalı veya diğer güvenilir ve objektif araçların kullanıldığı PR.21 İç Doğrulama Prosedürü'nde açıklanmıştır.

9.3.2 BELGE AKADEMİ, sınavın tutarlı bir şekilde idaresini sağlayacak PR.01 Belgelendirme Prosedürü'nü oluşturmuştur.

9.3.3 BELGE AKADEMİ, teorik ve performans alanlarının uygunluğuna yönelik; FR.14 Teorik/Yapılandırılmış Sözlü Sınav Yeri Kontrol Formu FR.30'un alt birimleri(bütün yeterlilikler için) Performans Sınav Yeri Kontrol Formu, na sahiptir.

9.3.4 Sınav uygulamasında teknik donanım kullanılması gereken durumlarda, bu donanımın doğrulanması FR.30'un alt birimleri(bütün yeterlilikler için) Performans Sınav Yeri Kontrol Formlarında belirtilmiştir.

9.3.5 Adil davranma, geçerlilik, güvenilirlik ve her bir sınavın genel performansını; kanıtlanmış zaman aralıklarında tekrar doğrulamak için uygun yöntem ve prosedür (istatistiksel verilerin toplanması ve muhafaza edilmesi gibi) oluşturulmuş ve belirlenen tüm eksiklikler durumunda yapılacakları PR.21 İç Doğrulama Prosedürü ve PR.22 Sınav Doğrulama Prosedürü'nde belirtilmiştir.

9.4 Belgelendirme Kararı

9.4.1 BELGE AKADEMİ, belgelendirmeye karar verilmesini FR.17 Karar Alma Formu, İtiraz ve Şikâyet gibi olayların izlenebilirliğinin sağlanmasını PR.19 İtiraz Ve Şikâyet Prosedürü ile tanımlamıştır.

9.4.2 BELGE AKADEMİ, Belgenin verilmesi, sürdürülmesi, yenilenmesi, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, askıya alınması veya geri çekilmesi ile ilgili yöntem ve yetkili kişilerini PR.01 Belgelendirme Prosedüründe açıklamıştır. Belgenin verilmesi başarılı /başarısız kararını karar verici vermektedir. Belgeleri Belgelendirme Müdürü imzalamaktadır.

9.4.3 BELGE AKADEMİ, belgelendirme kararını belgelendirme şartnamelerinin şartları ile belirgin olarak ilişkili konularla sınırlandırmıştır.

9.4.4 BELGE AKADEMİ' nin belgelendirme faaliyeti yaptığı hiçbir alanda eğitim faaliyeti yoktur. Karar vericileri ile sınav yapıcıları aynı kişiler değildir. Ayrıca BELGE AKADEMİ, önleyici faaliyet oluşturmak adına da, başvuru formunda adaya daha önce eğitim alıp almadığı, nerden ve kimden aldığı gibi sorular sormaktadır.

9.4.5 Belgelendirme kararını verecek personel, belgelendirme şartlarının karşılanıp karşılanmadığını belirleyebilmek için, belgelendirme prosesine ilişkin yeterli bilgi birikimine sahip olma durumu gösteren GT.08 Karar Verici Görev Tanımları ve GT.13 İç Doğrulayıcı Görev Tanımları'nda dokümante etmiştir.

9.4.6 Tüm belgelendirme şartları yerine getirilinceye kadar belgelendirme yapılmaz.

9.4.7 BELGE AKADEMİ, tüm belgelendirilmiş kişilerin Mesleki Yeterlilik Belgesinin tek başına sahibi olma durumunu sürdürmektedir. Mesleki Yeterlilik Belgesi; Belgelendirme Müdürü tarafından imzalanmaktadır.

9.4.8 Belge aşağıdaki bilgileri içermektedir;

- **a)** Belgelendirilmiş kişinin ismi,
- **b)** Özgün bir tanımlama,
- **c)** BELGE AKADEMİ'nin adı,
- **d)** Yayın tarihi (uygun olduğu takdirde) dâhil belgelendirme programı, standart 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 AKADEMİ, her bir belgeye belge numarası vermektedir. Hem MYK belge sorgulama veri tabanına, hem de kendi sitesinde oluşturduğu ayrıca bir belge sorgu tabanına sahiptir.

9.5 Belgelendirmenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi, İptal Edilmesi veya Kapsamının Daraltılması

9.5.1 Belge Akademi, belgelendirmenin askıya alınması, geri çekilmesi, iptal edilmesi, kapsamının daraltılması için PR.01 Belgelendirme Prosedürü oluşturmuş ve uygulamaktadır.
Belge iptalini gerektiren durumun oluşması durumunda, görevli karar verici tarafından Belge Askıya Alma, Askıdan İndirme Belge İptal Öneri Formu (RF.109) doldurularak nihai kararın verilmesi sağlanır.

9.5.2 BELGE AKADEMİ tarafından verilen süre içerisinde askıya alma nedeni olan hususların çözümlenememesi durumunda tedbirler PR.01 Belgelendirme Prosedüründe belirtilmiştir.

9.5.3 BELGE AKADEMİ' nin belgelendirdiği kişi ile arasında; belgelendirmenin askıya alınması durumunda, belgelendirme askıda iken belgelendirilmiş kişinin belgelendirmeyi kullanmaktan uzak durmasını güvence altına almak için kişiye FR.02 Belge Kullanım Sözleşmesi imzalatılmaktadır.

9.5.4 BELGE AKADEMİ'nin belgelendirdiği kişi ile arasında; belgelendirmenin geri çekilmesi durumunda belgelendirilmiş kişinin, belgelendirilmiş olma statüsüne tüm atıfları kullanmaktan uzak durmasını güvence altına almak için uygulanabilir düzenlemeleri oluşturduğu SZ.01 Belge Kullanım Sözleşmesi Formu'nu imzalatmaktadır.

9.6 Yeniden Belgelendirme Prosesi

9.6.1 BELGE AKADEMİ' nin, yeniden belgelendirme prosesinin uygulanması için, belgelendirme programının şartları ile uyumlu olacak şekilde, PR.01 Belgelendirme Prosedürü oluşturulmuştur.

9.6.2 BELGE AKADEMİ; yeniden belgelendirme prosesi sırasında, belgelendirilmiş kişinin yeterliliğini sürdürdüğünü ve güncel belgelendirme programı şartlarına uyum gösterdiğini güvence altına almak için SZ.01 Belge Kullanım Sözleşmesi Formu'nu imzalatmaktadır.

9.6.3 Yeniden belgelendirme periyodu belgelendirme şartnamesi şartlarına dayandırılmaktadır. Yeniden belgelendirme periyodunu gerekçesinde, aşağıdaki hususlardan uygun olanlar dikkate alınmıştır:

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, belgelendirilen kişinin yetkinliğinin sürdürdüğünü teyit amaçlı belgelendirme şartnamesi şartlarına dayandırılmaktadır.

9.6.5 Belgelendirme programına göre, BELGE AKADEMİ tarafından yapılan yeniden belgelendirme için aşağıdaki hususları dikkate almaktadır:

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

9.7 Belge, Logo ve İşaretlerin Kullanımı

9.7.1 BELGE AKADEMİ, belge, logo ve marka kullanım şartlarını, TL.01 Marka ve Logo Kullanım talimatı ile dokümante etmiştir. Marka ve logo kullanım haklarını uygun şekilde yönetmektedir.

9.7.2 BELGE AKADEMİ, belgelendirilmiş kişi ile;

a) Belgelendirme programının ilgili hükümlerine uyması,
b) Belgelendirmeye ilişkin beyanlarının sadece belgelendirmenin verildiği kapsama göre olmasını,
c) Belgelendirmeyi, BELGE AKADEMİ'nin itibarını düşürecek bir şekilde kullanmaması ve belgelendirmeye ilişkin olarak BELGE AKADEMİ'yi yanıltıcı veya yetkisiz olarak değerlendireceği herhangi bir beyanda bulunmaması,

d) Belgelendirmenin askıya alınması veya geri çekilmesi durumunda; BELGE AKADEMİ veya belgelendirmeye ilişkin tüm beyanların kullanımını durdurması ve BELGE AKADEMİ tarafından düzenlenen her türlü belgeyi iade etmesi,
e) Belgeyi yanıltıcı bir şekilde kullanmaması

Şartlarını içeren SZ.01 Belge Kullanım Sözleşmesi imzalamaktadır.

9.7.3 BELGE AKADEMİ, belgelendirme işareti veya logosunun her türlü yanlış kullanımını düzeltici önlemlerle ele almaktadır.

9.8 Belgelendirme Kararlarına Karşı İtiraz

9.8.1 BELGE AKADEMİ; itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin prosese sahiptir. PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedürünü oluşturmuştur.

İtirazları ele alma prosesi aşağıdaki unsur ve yöntemleri içerir:

a)İtirazı alma, geçerli kılma, araştırma ve önceki benzer itiraz sonuçlarını göz önüne alarak itiraza karşın gerçekleştirilecek faaliyetlere ilişkin karar verilmesi için proses,
b)Çözümlenmeleri için gerçekleştirilen faaliyetler dâhil itirazların takibi ve kayıt altına alınması,
c)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 almaktadır.

9.8.3 İtirazları ele alma prosesinin tanımı, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık durumdadır. (www.belgeakademi.com)

9.8.4 BELGE AKADEMİ, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. BELGE AKADEMİ; itirazları ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, şikâyete konu kararda yer alan personelden farklı olmasını sağlamaktadır. PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedüründe belirtmiştir. Bu Prosedürün Md 4.4. ve kısımlarında açıklanmıştır.

9.8.5 İtirazın yapılması, araştırılması ve itirazla ilgili karar verme aşamaları, itiraz edene karşı ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmamaktadır, PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedüründe belirtilmiştir.

9.8.6 BELGE AKADEMİ, itiraz edeni itirazın alındığı konusunda bilgilendirmekte ve ilerleme raporlarını ve sonucu kendisine sunmaktadır. PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedüründe belirtilmiştir.

9.8.7 BELGE AKADEMİ, itirazın sonucunu, itiraz edene PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedürü'nün 4.5 maddesinde açıklanmıştır.

9.9 Şikâyetler

9.9.1 BELGE AKADEMİ; şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin prosese sahip durumdadır. PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedürünü oluşturmuştur.

9.9.2 Şikâyetleri ele alma prosesinin tanımı, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde olmalıdır. Prosedürler tüm taraflara adil ve eşit şekilde uygulanmaktadır. Bu prosedür www.belgeakademi.com adresinde paylaşılmıştır.

9.9.3 Politikalar ve prosedürler; tüm şikâyetlerin yapıcı, tarafsız ve vakitli bir şekilde ele alındığını güvence altına almaktadır. BELGE AKADEMİ, PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedüründe, şikâyetleri şu unsur ve yöntemler ile ele almaktadır:

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

9.9.4 BELGE AKADEMİ bir şikâyet aldığında, bu şikâyetin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını belirler ve ona göre hareket ettiğini gösterir PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedürüne sahiptir.
FR.03 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Forumunu bu prosedüre göre kullanmaktadır.

9.9.5 Mümkün olduğunda BELGE AKADEMİ, şikâyet edeni şikâyetin alındığı konusunda bilgilendirmekte ve ilerleme raporlarını ve sonucu kendisine sunmaktadır.

9.9.6 BELGE AKADEMİ, şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

9.9.7 BELGE AKADEMİ, şikâyetlerin ele alınması prosesinin bitimini şikâyet veya itiraz edene resmi olarak bildirmektedir. PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedürünün 4.4 maddesinde açıklanmıştır.

9.9.8 Belgelendirilmiş bir kişi hakkındaki kanıtlanmış her türlü şikâyet, BELGE AKADEMİ tarafından makul bir süre içinde söz konusu kişiye aktarılmaktadır. PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedüründe açıklanmıştır.

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

9.9.10 Şikâyet edene bildirilecek olan karar, şikâyetin konusu içerisinde daha önceden yer almamış olan personel tarafından verilmekte veya gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

İlgili Doküman
- PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedürü

10. YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI

10.1 Genel
BELGE AKADEMİ TS EN ISO/IEC 17024 Yönetim Sistemi Kurulumunda Seçenek A' yi tercih etmiştir.

Seçenek A: BELGE AKADEMİ, Madde 10.2'de verilen şartları yerine getiren genel bir yönetim sistemini uygulamaktadır.

10.2 Genel Yönetim Sistemi Şartları

10.2.1 Genel
Bu standardın şartlarını tutarlı bir şekilde sağladığını desteklemek ve gösterebilmek için bir yönetim sistemi oluşturulmuş, dokümante edilmiş, uygulanmakta ve sürdürülmektedir.
BELGE AKADEMİ üst yönetimi, kuruluşun faaliyetlerine yönelik politikaları ve hedefleri oluşturmuş ve dokümante etmiştir.
BELGE AKADEMİ üst yönetimi, yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve bunların, TS EN ISO/IEC 17024 standardının şartlarını tutarlı bir şekilde yerine getirilmesini sağlamadaki etkinliği konularındaki taahhüdünü beyan

ettiği taahhütle kanıtlamıştır. Üst yönetim, politikaların organizasyonunun bütün seviyelerinde anlaşılmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini sağlamıştır.
BELGE AKADEMİ üst yönetimi, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın yönetimin bir üyesini, aşağıda belirtilen sorumluluk ve yetkilere sahip olacak şekilde Kalite Yöneticisi olarak atamıştır:

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

10.2.2 Yönetim sistemi dokümantasyonu
Bu standardın uygulanabilir şartları dokümante edilmektedir. BELGE AKADEMİ, yönetim sistemi dokümantasyonunun tüm ilgili personel tarafından erişilebilir olmasını oluşturduğu ortak ağ ile sağlamaktadır.

10.2.3 Dokümanların kontrolü
BELGE AKADEMİ, bu standardın yerine getirilmesine ilişkin dokümanları (iç ve dış kaynaklı) kontrol

- altında bulundurmak için prosedürü oluşturmuştur. Bu prosedür; PR.06 Dokümanların Ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüdür.

a) Dokümanların yayımlanmadan önce yeterlilik açısından onaylanması,
b) Dokümanların gözden geçirilmesi, güncellenmesi (gerekli oldukça) ve yeniden onaylanması,
c) Dokümanlarda değişikliklerin ve güncel revizyon durumlarının gösterilmesinin sağlanması,
d) Uygulanabilir dokümanların uygun baskılarının kullanım noktalarında mevcudiyetinin sağlanması,
e) Dokümanların okunabilir kalmasının ve kolaylıkla ayırt edilebilmesinin sağlanması,
f) Dış kaynaklı dokümanların tanımlanması ve dağıtımlarının kontrol altında bulundurulmasının sağlanması,
g) 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 tanımlamaktadır.

İlgili Doküman

- PR.06 Dokümanların Ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

10.2.4 Kayıtların kontrolü
BELGE AKADEMİ; bu standardın yerine getirilmesine ilişkin kayıtların belirlenmesi, depolanması, korunması, ulaşılabilmesi, elde tutma süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla prosedürler oluşturmuştur.
BELGE AKADEMİ, kayıtları sözleşmeye bağlanmış yükümlülükler ve yasal yükümlülüklere uygun olan bir süre için saklamaya yönelik prosedürü oluşturmuştur. Bu kayıtlara erişim gizlilik düzenlemeleriyle tutarlıdır.

İlgili Doküman

- PR.06 Dokümanların Ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

10.2.5 Yönetimin Gözden Geçirmesi
10.2.5.1 Genel
BELGE AKADEMİ 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 prosedürü oluşturmuştur. Bu gözden geçirmeler en az her 12 ayda bir kez yapılmakta ve dokümante edilmektedir.

10.2.5.2 Gözden geçirme girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi girdileri, aşağıdakilere ilişkin bilgileri içermektedir:

a) İç ve dış tetkiklerin (örneğin akreditasyon kuruluşunun değerlendirmesi) sonuçları,
b) Bu standardın yerine getirilmesiyle ilgili tarafların, belgelendirilmiş kişilerin, adayların ve başvuru sahiplerinin geri bildirimleri,
c) Tarafsızlığın korunması,
d) Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumu,
e) Önceki yönetimin gözden geçirmelerinden gelen takip faaliyetleri
f) Hedeflerin gerçekleştirilmesi,
g) Yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
h) İtirazlar ve şikâyetler,
ı) İç/dış doğrulama faaliyetleri.

10.2.5.3 Gözden geçirme çıktıları

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

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

İlgili Doküman

- PR.09 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

10.2.6 İç tetkikler

10.2.6.1 BELGE AKADEMİ, TS EN ISO/IEC 17024 standardının şartlarının yerine getirildiğini ve yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulandığını ve sürdürüldüğünü doğrulamaya yönelik iç tetkikler için prosedürü oluşturmuştur.
ISO 19011, standardı iç tetkiklerin yapılmasına ilişkin kılavuz bilgilerini sağlamaktadır.

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

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

10.2.6.4 BELGE AKADEMİ;

a) İç tetkiklerin, belgelendirme süreci, tetkik etme 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 sağlamaktadır.

İlgili Doküman

- PR.10 İç Tetkik Prosedürü
- LS.02 İç Tetkik Soru Listesi

10.2.7 Düzeltici faaliyetler

BELGE AKADEMİ, operasyonlarındaki uygunsuzlukların tanımlanması ve yönetilmesi için prosedür oluşturmuştur.

BELGE AKADEMİ gerekli olduğunda ayrıca, tekrarlarının engellenmesi amacıyla, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek için tedbirler almaktadır. Düzeltici faaliyetler, karşılaşılan problemlerin etkilerine göre olmalıdır. Düzeltici faaliyet prosedürleri, aşağıda belirtilenlere ilişkin şartları tanımlamaktadır:

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.

İlgili Doküman

- PR.07 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

10.2.8 Önleyici faaliyetler

BELGE AKADEMİ, potansiyel uygunsuzlukların nedenlerinin giderilmesi amacıyla önleyici faaliyetler uygulanmasına ilişkin prosedür oluşturmuştur. Alınan önleyici faaliyet tedbirleri, potansiyel problemlerin potansiyel etkilerine göredir.

Önleyici faaliyetler prosedürü, aşağıda belirtilenlere ilişkin şartları tanımlamaktadır:

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.

İlgili Doküman

- PR.07 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- PR.10 İç Tetkik Prosedürü
- LS.02 İç Tetkik Soru Listesi
- PR.09 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- PR.19 İtiraz ve Şikâyet Prosedürü
- TL.01 Marka ve Logo Kullanım talimatı
- PR.21 İç Doğrulama Prosedürü
- MT.08 Üst Yönetim Tarafsızlık Beyanı
- GT.02 Sınav Yapıcılar (Değerlendiriciler)
- Görev Tanımları, GT. 03 Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu Üyeleri Görev Tanımları,
- GT.04 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Üyeleri Görev Tanımları,
- GT.05 Tarafsızlık Komitesi Üyeleri Görev Tanımları,
- GT.06 Belgelendirme Müdürü Görev Tanımları,
- GT.07 Kalite Yöneticisi Görev Tanımları
- GT.08 Karar Verici Görev Tanımları,
- GT.09 Sekretarya Çalışanları Görev Tanımları,
- GT.11 Gözetmenler Görev Tanımları,
- GT.12 İç Doğrulayıcı Görev Tanımları,
- GT.13 Satış Uzmanı Görev Tanımı) ve
- PR.23 Komite oluşturma, atama ve çalışma esasları Prosedürünü
- PR.01 Belgelendirme Prosedürü
- FR.16 Çatışma ve Risk Değerlendirme Formu
- FR.11 Personel Performans Değerlendirme Formu
- MT.13 Karar Verici/İç Doğrulayıcı Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı,
- MT.15 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Gizlilik Taahhüdü,Tarafsız Beyanı ve Etik Beyanı

- MT.16 Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu Üyesi Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı,
- MT.17 Tarafsızlık Komitesi Üyesi Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı,
- MT.18 Sınav Yapıcı (Değerlendirici) Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı,
- MT.21 Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık Beyanı ve Etik Beyanı
- TK.04 Tarafsızlık Komitesi Toplantı Raporu Formu
- PR.17 İnsan Kaynakları ve Eğitimi Prosedürü