1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17024:2012 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi ve MYK şartları kapsamında, Belge Akademi bünyesinde belgelendirme faaliyetlerindeki tarafsızlığı yönetmek, olası riskleri belirlemek, bu riskleri en aza indirmek veya ortadan kaldırmak, belgelendirme süreçlerindeki bilgileri korumak, Sınavla ilgili gizli materyallerin güvenliğini sağlamak amacı ile izlenecek yolu belirler.

2. UYGULAMA

2.1 Tarafsızlık Gizliliğin Yönetimi

BELGE AKADEMİ'nin tüm iç ve dış çalışanları tarafsızlığı ve gizliliği sağlayacaklarını beyan ve taahhüt etmişlerdir.

BELGE AKADEMİ tüm çalışanlarına Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık ve Etik Beyanı (**MT.08, MT.13, MT.15, MT.16, MT.17, MT.18, MT.21 imzalatılır.**

Komiteler, Karar Vericiler, Sınav Yapıcılar (Değerlendirici), belgelendirme faaliyetleri sisteminin işleyişine ilişkin karşılıklı yükümlülüklerinin tanımladığı Belirsiz Süreli / Kısmi Süreli iş sözleşmesi imzalar**.(SZ.04, FR.49, FR51, FR.94)**

BELGE AKADEMİ'nin hiçbir çalışanı, kuruluşun tarafsızlığını zedeleyecek hiçbir ilişkide bulunamaz.

BELGE AKADEMİ, kendi personelini veya ortağı olduğu firma personelini belgelendiremez.

BELGE AKADEMİ çalışanları, diğer çalışanlar, yöneticiler, kurumlar veya adaylarla oluşabilecek çıkar çatışmalarını, Çatışma Formu **(FR.103)** ile Kalite Yöneticisi yapar. Kalite Yöneticisi Belgelendirme Müdüründen beyanın incelenmesi için İtiraz ve Şikâyet Değerlendiricisi atanmasını talep eder.İtiraz ve Şikâyet Değerlendiricisinin yapmış olduğu değerlendirme dikkate alınarak gerekli uygulamalar belgelendirme müdürüne bildirilir. Çatışma Formları yıllık olarak tarafsızlık komitesine sunulur ve komitenin tarafsızlık bakımından değerlendirme yapması istenerek toplantı tutanağına işlenir.

Sınav planlamasının yapılması sırasında Sınav Yapıcı (Değerlendirici) ve Karar Verici atama öncesinde her bir aday için belgelendirme faaliyetlerinde yer alacaklarından dolayı aday ile olan çıkar ilişkisini beyan etme yükümlülüğü vardır.**(FR.41, FR.60)** Çıkar çatışmasının belirlenmesi ve yönetilmesinde **(FR.16** Çatışma ve Risk Değerlendirmesi formu) kullanılır.

Çıkar çatışmalarının izlenmesi, sınavın şeffaflığı, tarafsızlığı doğru ve adil ölçme sonuçları için sınavlar kamera ile kayıt altına alınmaktadır. Ayrıca belgelendirme faaliyetlerinde elde edilen tüm veriler MYK'ya sunulmaktadır.

BELGE AKADEMİ, sürdürdüğü belgelendirme faaliyetlerinde; tüm başvuru sahibi ve adayların, bu faaliyetler hakkında kolayca bilgi almalarını sağlamak için kendi personeline belgelendirme faaliyetleri ile ilgili gerekli ve yeterli eğitim imkânlarını sağlar. Ayrıca tüm başvuru sahibi ve adayların; başvuru, sınav, belgelendirme ve diğer faaliyetler hakkındaki

bilgilere kolayca erişmeleri için www.belgeakademi.com web sitesinde; başvuru şartları, sınavlar, haklar, belgelendirme, geçerliliğin sürdürülmesi, yeniden belgelendirme, askıya alma, iptal etme, itiraz ve şikâyet süreci gibi tüm faaliyetleri kamuya açık hale getirmiştir. Ve yetkiye sahiptir.

İlgili mesleklerde Mesleki Yeterlilik Belgesi almak isteyen tüm kişiler sınav başvurusunda bulunabilirler. Belgelendirme yapılan meslekler ilgili ulusal yeterlilik şartlarına göre bir eğitim/öğretim programının bitirilmesini şart koşmamaktadır.

Belgelendirme ücretleri Tüketici Fiyat Endeksindeki değişimleri dikkate alarak Belge Akademi Yönetim Kurulu Toplantısı ile belirlenir. Bu belirleme sonucunda ücretlendirme asla aşırı mali şartlara dayandırılmamaktadır. Sınav ücretleri belirlenmesi sonrası Sınav ücretleri MYK'ya bildirilir ve Belge Akademi web sitesi www.belgeakademi.com aracılığıyla duyurulur.

2.1.1 Tarafsızlık Komitesi

Belge Akademi, Tarafsızlığın temini için TS EN ISO/IEC 17024 ve MYK mevzuatlarına uygun olarak tarafsızlık komitesi oluşturur.
Tarafsızlık Komitesi, Belge Akademinin Belgelendirme yaptığı tüm sektörleri temsilen Belge Akademi dışında çalışan ve Belge Akademiden herhangi bir ödeme almayan Akademik Personel, Belgelendirilmiş kişilerin işvereni, Belgelendirilmiş kişilerin hizmet kullanıcıları hukukçu, Belgelendirilmiş kişilerden oluşmaktadır.
Tarafsızlık Komitesi 5 üyeden oluşmaktadır ve kararlar oy birliği ile alınmaktadır.

Tarafsızlık Komitesinin oluşturulması, atanması ve çalışma esasları **PR.23. Komite Oluşturma, Atama ve Çalışma Esasları Prosedüründe** tanımlanmıştır.

2.1.2 Taahhüt

Belge Akademi; kuruluş içinde personel belgelendirme faaliyetlerinin yapılmasında, tarafsızlığın öneminin anlaşıldığını, çıkar çatışmasının yönetildiğini ve personel belgelendirme faaliyetlerinin objektifliğinin sağlandığını belirten ve üst yönetim tarafından taahhüt edilen tarafsızlık beyanını oluşturmuş ve web sayfasında kamuya açık biçimde ilan etmiştir.

Belge Akademi, başvuru sahiplerine, adaylara ve belgeli kişilere tarafsız ve adil davranmayı; tüm personeline, üst yönetime ve komitelere ayrı ayrı imzalatarak tarafsızlık şartlarına uyacağını yazılı olarak taahhüt etmelerini sağlamıştır.

2.2 Güvenlik

Sınav soruları, ilgili ulusal yeterliliklerin seviye ve şartlarına göre uygun olarak hazırlanır. Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu tarafından denetlenir ve onaylanır. Sınavlarda kullanılacak Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu onaylı sorular Belge Akademi Pratik Teorik yazılımı üzerinde tutulur. Yazılıma erişecek kişiler ve erişim noktaları üst yönetim tarafından belirlenir. Yazılımda erişim yetkisi bulunan tüm kişilerin yapmış olduğu girişler, eklemeler gibi işlemler yazılım veri tabanına kaydedilir ve izlenebilirliği sağlanır.

Bilgisayar ortamında saklanan sorular, ayrıca harici disk/disklere yedeklenerek kilitli ortalarda saklanır.

İlgili sınavda sorulacak soruların seçimi,Karar Verici veya Kalite Yöneticisi tarafından Pratik Teorik yazılımı soru bankasındanotomatik seçim olarak yapılır.

Sınav gerçekleşmesinden önce sınav soruları ve cevap anahtarı, Kalite Yöneticisi tarafından mühürlü zarfa konulup zarf kapatılarak sınav yapıcıya Sınav Evrakları Teslim Formu **(FR.47)** ile teslim edilir.

Sınav Merkezinde, Sınav öncesi, sınav sırasında ve sınav sonrasında alınan güvenlik önlemleri Belgelendirme Prosedürü (PR.01) açıklanmaktadır.

Sınav sorularının 3.kişilerin eline geçmiş olma durumu delillerle tespit edilmesi hainde, tespit eden kişi tarafından Çatışma Formu**(FR.103)** doldurularak Belgelendirme Müdürüne sunulur. Belgelendirme Müdürü tarafından itiraz ve şikâyet değerlendiricisi atanarak durumu araştırması ve 10 gün içerisinde sonuçlandırması istenir. Sonuçlar adaylara telefon veya sms ile bildirilir.

Ulusal yeterliliklere uygun gerçekleştirilen ölçme ve değerlendirme süreçlerinin geçerli, güvenilir, uygulanabilir ve tutarlı olmasını, eşitliğin sağlanması için Belge Akademi iç doğrulama sistemi kurmuş ve uygulamaktadır (**PR.21** İç Doğrulama Prosedürü).

Sınavların iptali ve tekrarlanması faaliyetlerinde süreçlerin tarafsız ve adil biçimde yürütülmesi esas olup PR.01 Belgelendirme Prosedürü'nde belirtilmiştir.

Belgenin gözetim ve yeniden belgelendirme şartları Belge Akademi web sitesinde ilan edilir.

İtiraz ve şikâyet süreci Belge Akademi web sitesinde kamuya açıktır. İzlenecek yol **PR.19** İtiraz ve Şikâyet Prosedürü'nde belirtilmiştir. Tüm itiraz ve şikâyet sonuçları somut deliller üzerine dayandırılmaktadır.

2.3 Kayıtlar

Belge Akademi, tüm süreçlerinin somut kayıtlarını almaktadır. Belgelendirme veya yeniden belgelendirme prosesinin(Aday Başvuru Formları, tüm ölçme ve değerlendirme kayıtları ve belgelendirmenin verilmesi, sürdürülmesi, yenilenmesi, kapsamının genişletilmesi, kapsamının daraltılması askıya alınması veya geri çekilmesi) basılı doküman, bilgisayar ortamı ve/veya yazılım aracılığıyla tutulur. Kayıtların saklama süreleri en az bir tam belgelendirme çevirimi süresince +5 yıl ve yasal veya diğer yükümlülüklerin gerektirdiği şekilde uygun bir zaman süresince saklanır. Bu süreler **LS.03** Kalite Kayıtları Listesi'nde belirtilmiştir.

Kayıtların kontrolü ve saklanması, Dokümanların ve kayıtların kontrolü Prosedüründe (**PR.06)** belirtilmiştir.

Tarafsızlık Komitesi tüm süreçlerin tarafsız, eşit ve adil olarak işlediğini bu kayıtları inceleyerek denetleyebilir.

2.4 Risk Değerlendirme

2.4.1 Amaç ve Tanımlar

Belgelendirme faaliyetlerinde oluşan ve oluşabilecek Risk ve tehlikelerin belirleyerek gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak.

Risk: Tehlikelerden kaynaklanabilecek, kurumu ve ilgili belgelendirilecek tarafların uğramış oldukları zarar.

Risk Değerlendirmesi: Tehlikelerin riske dönüşebilecek faktörlerin değerlendirilmesi.

Tehlike:İşyerinde var olan veya dışarıdan gelebilecek, kurumu ve ilgili belgelendirilecek tarafları zarara uğratma potansiyeli olan her şey.

Önleme: Değerlendirilen risklerin bertaraf edilme yöntemleri

2.4.2 Uygulama

Belgelendirme sürecinde oluşabilecek çatışma ve riskler, Çatışma ve Risk Değerlendirmesi Formunda (FR.16) belirtilerek gerekli önlemlerin alınmasını sağlamaktadır.
Risk Değerlendirmesi, Kalite Yöneticisi tarafından Belgelendirme Müdürü, İlgili Karar Vericiler, Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu Tarafsızlık Komitesi, İtiraz ve Şikâyet Değerlendiricileri ve Sınav Yapıcılardan alınacak bilgiler doğrultusunda hazırlanır;

Yılda 1 defa yapılan Tarafsızlık Komitesi Toplantısında, belgelendirme faaliyetlerinden olabilecek değişiklikler Tarafsızlık Komitesi tarafından

Sınav Materyalleri ile ilgili değişiklik kayıtları,
Belgelendirme Faaliyetleriyle ilgili değişiklik kayıtları,
Sözleşmelerdeki değişiklikler,
Mevzuat değişiklikleri,
Yönetmeliklerde yapılan değişiklikler,
İç tetkik ve dış tetkik sonucundaki bulgular,
İç ve dış denetimler sonuçları,
İtiraz ve Şikâyet değerlendiricisi önerileri ,
Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu önerileri,
Belge Akademi çalışanlarının önerileri,
YGG toplantı sonuçları,
Meydana gelen olay ve kazalar

hususları dikkate alınarak BELGE AKADEMİ'nin Çatışma ve Risk Değerlendirmesi yeniden gözden geçirilir.

Bu gibi durumlar, Tarafsızlık Komitesi Toplantı Tutanağı **(TK.04)** işlenir. Kalite Yöneticisi tarafından da Çatışma ve Risk Değerlendirmesi Formunda (FR.16) işlenerek güncellenir. Çatışma ve Risk Değerlendirmesi, Tarafsızlık Komitesi tarafından yukarıda belirtilen hususların dışında kalan nedenlerden dolayı da yılın herhangi bir zamanında gözden geçirilebilir.

2.4.3 Çatışma ve Risk Değerlendirme Tablosu

Tarafsızlığı etkileyecek tüm çatışma ve riskler, Belge Akademi personeli ile değerlendirilir. Risk analizi yapılırken, 5*5 matris kullanılır (Tablo 1). Tüm riskler ilgili sorumlular tarafından takip edilir.

RİSK DERECESİ = OLASILIK x ŞİDDET

Olasılık Derecesi : (1:En Düşük)…… (5: En Yüksek)
Şiddet Derecesi : (1: En Düşük) …… (5 : En Yüksek)

	ŞİDDET				
İHTİMAL	1 (Çok Hafif)	2 (Hafif)	3 (Orta Derece)	4 (Ciddi)	5 (Çok Ciddi)
1(Çok Küçük)	Anlamsız 1	Düşük 2	Düşük 3	Düşük 4	Düşük 5
2 (Küçük)	Düşük 2	Düşük 4	Düşük 6	Orta 8	Orta 10
3 (Orta Derece)	Düşük 3	Düşük 6	Orta 9	Orta 12	Yüksek 15
4(Yüksek)	Düşük 4	Orta 8	Orta 12	Yüksek 16	Yüksek 20
5 (Çok Yüksek)	Düşük 5	Orta 10	Yüksek 15	Yüksek 20	Tolere Edilmez 25

Tablo 1: Risk Tablosu

Riskler değerlendirilip, derecelendirildikten sonra risk sonuç tablosuna göre (Tablo 2) kontrol önlemlerine karar verilir.Ö*zellikle kabul edilemez düzeyde bulunan risklerin kabul edilebilir düzeye indirilmesi için gerekli olan kontrol tedbirlerine karar verilir. Risk değerlendirmesinin en önemli adımlarından biri olan bu adımda risk kontrol önlemlerinin neler olacağı ve bu önlemlerin belirlenmesinde ne tür bir öncelik tercihinde bulunacağı belirlenir. Gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet açılarak ihtimali azaltıcı tedbirler alınır.* Önlemler hayata geçirildikten sonra, yeni risk değeri belirlenir. Risk değeri düşürülmüş olsa dahi, tüm riskler sürekli kontrol edilir. Tamamen ortadan kaldırılmış olan ve tekrar etme ihtimali olmayan riskler, risk tablosundan çıkartılabilir.

Risk Değeri	Sonuç	
15-16-20-25	KABUL EDİLEMEZ RİSK	Acilen önlem alınmalıdır.
8-9-10-12	DİKKATE DEĞER RİSK alınabilir, takip edilmelidir.	Mevcut duruma ilave önlemler
1-2-3-4-5-6	KABUL EDİLEBİLİR RİSK	Mevcut durum devam ettirilmelidir.

Tablo 2: Risk Sonuç Tablosu

Riskler ve tedbirleri FR.16 Çatışma ve Risk değerlendirmesiFormu'nda belirtilmiştir.

3 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Çatışma ve Risk Değerlendirmesi Formu (FR.16)
- Belgelendirme Prosedürü (PR.01)
- İç Tetkik Prosedürü (PR.10)
- İtiraz ve Şikâyet Prosedürü (PR.19)
- İç Doğrulama Prosedürü (PR.21)
- Tarafsızlık Komitesi Üyeleri Görev Tanımları (GT.05)
- Kalite Kayıtları Listesi (LS.03)
- Çatışma Formu(FR.103)
- Sınav Evrakları Teslim Formu (FR.47)

- Tarafsızlık Komitesi Toplantı Tutanağı TK.04
- Belirsiz Süreli / Kısmi Süreli iş sözleşmeler (SZ.04, FR.49, FR50, FR51, FR5.94)
- Gizlilik Taahhüdü, Tarafsızlık ve Etik Beyanı (MT.08, MT.13, MT.15, MT.16, MT.17, MT.18, MT.21)