

Çeviri: Yusuf Topal

ISO 19011:2018 Yönetim Sistemleri Tetkik Rehberi

4. Tetkik prensipleri

Tetkik faaliyeti, birtakım prensipler üzerinden tanımlanmaktadır. Bu prensipler, bir kuruluşun kendi performansını iyileştirmek için uyguladığı faaliyetler ile ilgili bilgi sağlayarak, kuruluşun politikalarını ve kontrollerini destekleyen etkin ve güvenilir bir tetkikin yapılmasına yardımcı olmalıdır. Bu prensiplere bağlılık, ilgili ve yeterli tetkik sonuçları sağlamak ve birbirinden bağımsız çalışan tetkikçilerin benzer şartlarda benzer sonuçlara ulaşmasını sağlamak için bir ön koşuldur.

Madde 5 ila 7'de verilen konular, aşağıda ana hatları verilen yedi prensibe dayanmaktadır.

a) Dürüstlük: Profesyonelliğin temeli

Tetkikçiler ve tetkik programını yöneten (ler):

- Çalışmalarını ahlaklı, dürüst ve sorumluluk içinde yerine getirmelidir,
- Tetkikleri sadece yetkinlerse yapmalıdırlar,
- Çalışmalarını tarafsız bir şekilde yürütmelidirler, yani tüm işlerinde adil ve tarafsız olmalıdırlar,
- Tetkiki gerçekleştirirken kararlarını etkileyebilecek her türlü duruma karşı duyarlı olmalıdırlar.

b) Adil sunum: Gerçek ve doğru raporlama yapma yükümlülüğü

Tetkik bulguları, tetkik sonuçları ve tetkik raporları tetkik faaliyetlerini gerçek ve doğru bir şekilde yansıtmalıdır. Tetkik sırasında karşılaşılan önemli engeller ile tetkik ekibi ve tetkik edilenler arasında çözülmemiş farklı görüşler bildirilmelidir. İletişim gerçek, doğru, nesnel, zamanında, açık ve eksiksiz olmalıdır.

c) Mesleki özen: Tetkikte titizlik ve doğru karar verme.

Tetkikçiler, yaptıkları işin önemi ve müşterisi ile diğer ilgili tarafların kendilerine duydukları güveni dikkate alarak çalışmalıdır. Mesleki özenle çalışmalarını gerçekleştirmede önemli bir faktör, tüm denetim durumlarında mantıklı yargılarda bulunabilmeleridir. Tüm tetkik uygulamalarında mantıklı yargılarda bulunmak mesleki özenle çalışmalarda önemli bir faktördür.

d) Gizlilik: Bilgi güvenliği

Tetkikçiler, görevleri sırasında edindikleri bilgilerin kullanımı ve korunmasına gerekli özeni göstermelidir. Tetkik bilgileri, tetkikçi veya tetkik müşterisi tarafından kişisel kazanç için uygun olmayan bir şekilde veya tetkik edilenin meşru menfaatlerine zarar verecek şekilde kullanılmamalıdır. Bu kavram, hassas veya gizli bilgilerin uygun şekilde ele alınmasını içerir.

e) Bağımsızlık: Tetkikin tarafsızlığının ve tetkik sonuçlarının tarafsızlığının temeli

Tetkikçiler, mümkün olan her yerde tetkik edilen faaliyetten bağımsız olmalı ve her durumda önyargı ve çıkar çatışması olmayan bir şekilde hareket etmelidir. İç tetkikler için tetkikçiler, tetkik edilen bölümden/süreçten bağımsız olmalıdır. Tetkikçiler, tetkik bulgularının ve sonuçlarının yalnızca tetkik kanıtlarına dayandığından emin olmak için tetkik süresince tarafsızlığı korumalıdır.

Küçük kuruluşlar için, iç tetkikçilerin tetkik edilen faaliyetten tamamen bağımsız olması mümkün olmayabilir, ancak önyargının giderilmesi ve tarafsızlığın teşvik edilmesi için her türlü çaba gösterilmelidir.

f) Kanıt esaslı yaklaşım: Sistematik bir tetkik sürecinde güvenilir ve tekrarlanabilir tetkik sonuçlarına ulaşmanın akılcı yöntemi

Tetkik sonuçları doğrulanabilir olmalıdır. Sınırlı bir süre ve kaynaklarla yapılan bir tetkik örnekleme yöntemine dayandırılır. Tetkik sonuçlarına olan güvenle yakından ilintili olduğu için örneklemenin uygun şekilde yapılması çok önemlidir.

g) Risk temelli yaklaşım: Risk ve fırsatları göz önüne alan bir tetkik yaklaşımı
Risk temelli yaklaşım, tetkiklerin, tetkik müşterisi beklentilerine ve tetkik programı hedeflerine ulaşılmasına yönelik olarak, planlanmasını, yürütülmesini ve raporlanmasını önemli ölçüde etkilemelidir.

5 Tetkik programının yönetilmesi

5.1 Genel

Bir veya birden fazla yönetim sistemi standardı veya diğer gerekliliklere yönelik tetkikleri içeren bir tetkik programı ayrı ayrı veya bir bütün (birleşik tetkik*) olarak oluşturulmalıdır.

**Çevirmenin notu: ISO 9001, 14001 ve 45001 tetkiklerini bir programda göstermek ve gerçekleştirmek örnek olarak verilebilir.)*

Tetkik programı, tetkik edilen kuruluşun büyüklüğü ve niteliği ile yönetim sistem(ler)inin karmaşıklığı, uygulamaları, olgunluk düzeyi ve risk ve fırsatların türüne dayanmalıdır.

Birçok önemli faaliyetin (süreçin) dışarıdan tedarik edilmesi ve diğer kuruluşların liderliğinde gerçekleşmesi durumunda yönetim sistemi uygulamaları daha karmaşık hale gelebilir. En önemli kararların nerede alındığına ve üst yönetimi kimlerin oluşturduğuna özellikle dikkat edilmelidir.

Birden fazla yerde (örneğin farklı ülkelerde) veya önemli faaliyetlerin başka bir kuruluşun önderliğinde dış kaynaklarla yönetildiği durumlarda, tetkik programının tasarlanmasına, planlanmasına ve onaylanmasına özellikle dikkat edilmelidir.

Daha küçük veya daha az karmaşık kuruluşlarda tetkik programı uygun* şekilde oluşturulabilir.

**(Çevirmenin notu: daha basit)*

Tetkik edilen kuruluşun bağlamını anlamak için tetkik programında aşağıdaki hususlar dikkate alınmalıdır:

- Kuruluşun hedefleri,

- İç ve dış hususlar,
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri,
- Bilgi güvenliği ve gizlilik şartları.

Kuruluşun hedeflerine katkıda bulunmak üzere iç tetkikler ve bazı durumlarda tedarikçi tetkikleri planlanabilir.

Tetkik programını yöneten(ler), tetkikin bütünlüğünün korunması ve tetkik üzerinde yersiz bir etkinin olmamasını sağlamalıdır.

Tetkik programında, yüksek risk barındıran süreçler ile düşük performans gösteren süreçlere/faaliyetlere öncelik verilmelidir.

Tetkik programını yönetecek yetkin kişilerin tayin edilmesi gerekmektedir.

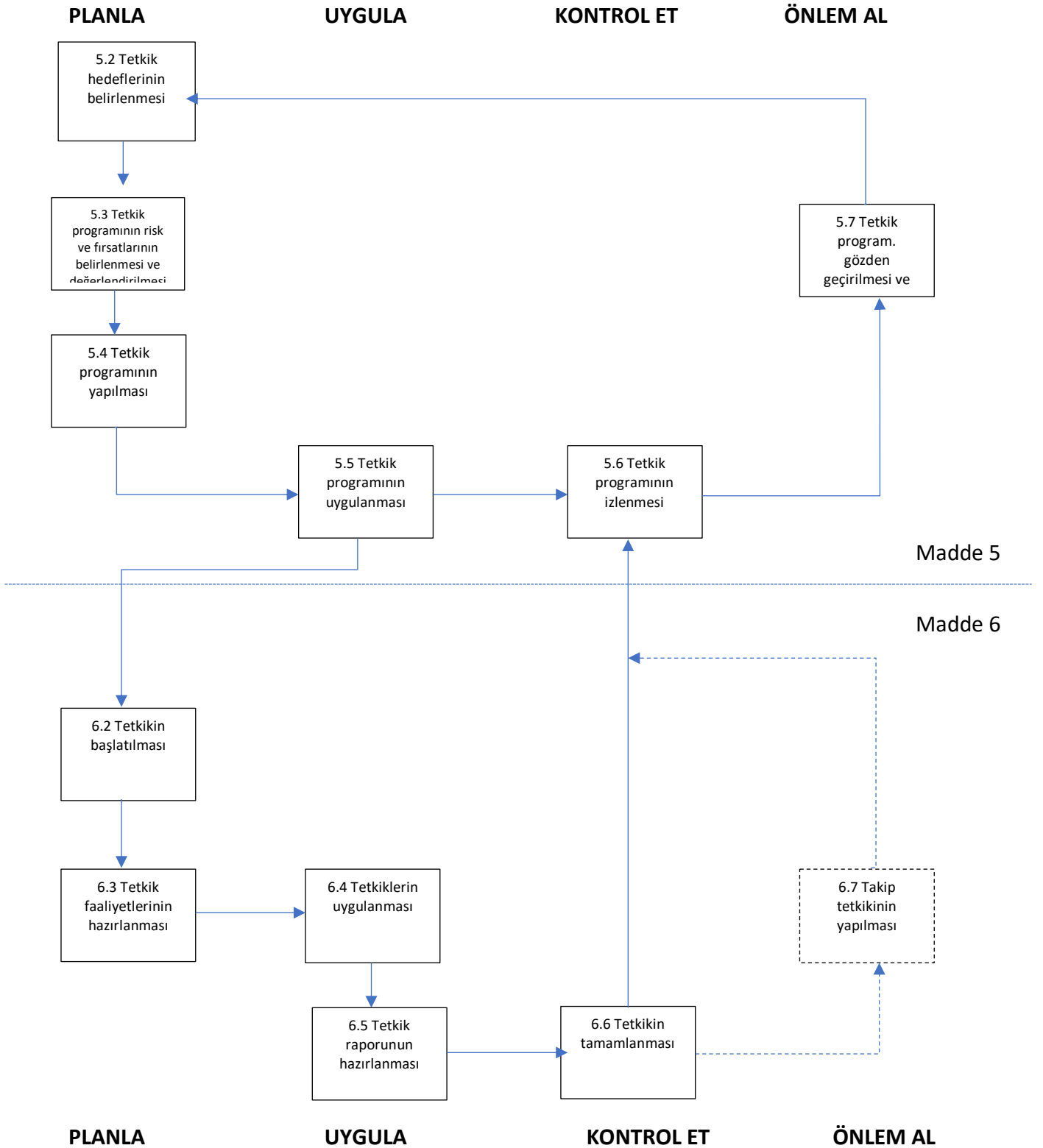
Tetkik programı, belirtilen zaman dilimlerinde tetkiklerin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlayacak bilgileri içermeli ve kaynakları tanımlamalıdır. Bu bilgiler şunları içermelidir:

- a) Tetkik programının hedefleri,
- b) Tetkik programıyla ilişkili riskler ve fırsatlar (bkz. 5.3) ve bunlara yönelik eylemler,
- c) Tetkik programı içerisindeki her bir tetkikin kapsamı (kapsamı, sınırları, yerleri),
- d) Tetkiklerin planı (sayı / süre / sıklık),
- e) Tetkik türleri (iç, dış, müşteri),
- f) Tetkik kriterleri,
- g) Kullanılacak tetkik yöntemleri,
- h) Tetkik ekibi üyelerini seçme kriterleri,
- i) İlgili dokümanede edilmiş bilgiler.

Tetkik planlaması ayrıntılı bir şekilde yapılarak tanımlanırken bu bilgilerin bazıları elde edilmeyebilir.

Tetkik programının uygulaması, hedeflere ulaşıldığından emin olmak için sürekli olarak izlenmeli ve ölçülmelidir (bkz. 5.6). Tetkik programı, değişiklik gereksinimlerini ve olası iyileştirme fırsatlarını belirlemek için gözden geçirilmelidir (bakınız 5.7).

Şekil 1, bir tetkik programının yönetimi için süreç akışını göstermektedir.



Not 1: Bu şekil, bu dokümanda planla-uygula- kontrol et- önlem al döngüsünü tanımlamaktadır.

Not 2: Numaralandırmalar bu standarttaki madde numaralarıdır.

Şekil 1: Tetkik programı süreç akışı

5.2 Tetkik programı hedeflerinin belirlenmesi

Tetkik müşterisi, tetkik programı ile ilintili hedeflerin belirlendiğinden ve tetkik programının etkin bir şekilde uygulandığından emin olmalıdır. Tetkik programı hedeflerinin, tetkik müşterisinin stratejik yönü, politika ve hedefleri ile tutarlı olması gerekmektedir.

Hedefler aşağıdakilere dayandırılmalıdır:

- İlgili tarafların (iç ve dış) ihtiyaç ve beklentileri,
- Süreçlerin, ürünlerin, hizmetlerin ve projelerin özellikleri ve gereksinimleri ile bunlarda yapılacak değişiklikler,
- Yönetim sistemi şartları,
- Dış sağlayıcıların (tedarikçilerin) değerlendirilmesi ihtiyacı,
- Tetkik edilen kuruluşun yönetim sistem(ler)inin olgun düzeyi, verimlilik düzeyi, performans göstergeleri (KPI), uygunsuzluklar ve ilgili taraflardan gelen şikayetler/olaylar,
- Tetkik edilen kuruluşun risk ve fırsatları,
- Önceki tetkik sonuçları.

Tetkik hedefleri için aşağıdaki örnekler dikkate alınabilir.

- Yönetim sisteminin ve performansının iyileştirilmesine yönelik fırsatları belirlemek,
- Tetkik edilen kuruluşun bağlamını belirleme yeteneğini değerlendirmek,
- Tetkik edilen kuruluşun risk ve fırsatları belirleme ve bunlara (risk ve fırsatlar) yönelik aksiyonları tanımlama ve uygulama yeteneğini değerlendirme,
- İlgili tüm şartlara uygunluk, ör. yasal şartlar, uyumluluk taahhütleri, bir yönetim sistemi standardına göre belgelendirme şartları,
- Bir tedarikçinin kabiliyetine güven duymak ve korumak,
- Yönetim sistemi hedeflerinin kuruluşun stratejik yönüne uygunluğunu ve uyumunu değerlendirmek.

5.3 Tetkik programının risk ve fırsatlarını belirlemek ve değerlendirmek

Tetkik edilen kuruluşun bağlamı ile ilgili olan, bir tetkik programıyla ilişkilendirilebilen ve hedeflerine ulaşılmasını etkileyebilecek riskler ve fırsatlar vardır. Tetkik programını yöneten(ler), tetkik programını ve kaynak ihtiyacını belirlerken, dikkate alınan riskleri ve fırsatları tespit etmeli ve uygun şekilde ele alınabilmesi için tetkik müşterisine sunmalıdır.

Riskler aşağıdakilerle ilintili olabilir:

- Planlama. Ör: ilgili tetkik hedefleri ile tetkik kapsamı, sayısı, süresi, yerleri ve zamanlamasının belirlenmemesi,
- Kaynaklar. Ör: Tetkiki uygulamak ve tetkik programını iyileştirmek için zaman ayırmamak ve gerekli olan ekipman ve/veya eğitimi vermemek,
- Tetkik ekibinin seçimi. Ör: Tetkiki etkin bir şekilde uygulamak için gerekli yeterliliğin olmaması,
- İletişim. Ör: İç ve dış iletişim süreçlerinin/kanallarının etkin olmaması,
- Uygulama. Ör: Tetkik programında tanımlı olan tetkiklerin koordinasyonunda problemler yaşanması, bilgi güvenliğini dikkate alınmaması,

- f) Dokümanite bilginin kontrolü. Ör: İlgili taraflar ve tetkikçilerin ihtiyacına uygun dokümanları belirleyememe ve tetkikin etkinliğini gösteren kayıtların yeterince korunmaması,
- g) Tetkik programını izlemek, gözden geçirmek ve iyileştirmek. Ör: Tetkik çıktılarını etkin izlememek,
- h) Tetkik edilen kuruluşun/bölümün iş birliği ve kanıtların varlığı.

Tetkik programını iyileştirme fırsatları aşağıdakileri içerebilir:

- Bir ziyarette birden fazla tetkik yapılması,
- Yolculuk sürelerini en aza indirilmesi,
- Tetkik ekibinin yetkinlik düzeyinin karşılayacak düzeyde olması,
- Tetkik edilecek kuruluşun/bölümün kritik personellerinin uygun olduğu tarihlerde tetkik yapılması.

5.4 Tetkik programının oluşturulması

5.4.1 Tetkik programını yönetenlerin rolleri ve sorumlulukları

Tetkik programını yöneten(ler):

- a) Tetkik programının kapsamını ilgili hedeflere (bakınız 5.2) ve bilinen kısıtlamalara göre belirlemek,
- b) Tetkik programını etkileyebilecek iç ve dış sorunlar ile riskleri ve fırsatları belirlemek ve bunlara yönelik aksiyonları uygulamak, bu aksiyonları uygun şekilde tüm ilgili tetkik faaliyetlerine entegre etmek,
- c) Tetkik ekibini seçmek ve yeterliliğini sağlamak, roller, sorumluluklar ve yetkileri tanımlayarak liderliği desteklemek,
- d) Aşağıdakiler için süreçleri tanımlamak,
 - Program dahilinde tüm tetkiklerin koordinasyonunu yapmak ve planlamak (*Çevirmenin not: takvimlendirmek*),
 - Tetkik hedeflerini, kapsamını, kriterlerini, yöntemini ve ekibini belirlemek,
 - Tetkikçileri değerlendirmek,
 - Uygun olan durumlarda iç ve dış iletişim süreçlerini oluşturmak, ihtilafları çözmek ve şikayetleri değerlendirmek,
 - Uygun olan durumlarda takip tetkiklerinin yapmak,
 - Müşteriye ve uygun olan durumlarda ilgili taraflara tetkiki raporlamak,
- e) Gerekli tüm kaynakları belirlemek ve sağlamak,
- f) Tetkik programı kayıtları da dahil olmak üzere uygun dokümanite bilgileri hazırlanmak ve muhafaza edilmesini sağlamak,
- g) Tetkik programını izlemek, gözden geçirmek ve iyileştirmek;
- h) Tetkik programını tetkik müşterisine ve uygun olduğunda ilgili taraflara iletme.

Tetkik programını yöneten(ler) programın onayını tetkik müşterisinden almalıdır.

5.4.2 Tetkik programını yönetenlerin yeterliliği

Tetkik programını yöneten(ler), aşağıdakiler de dahil olmak üzere, programı ve bununla ilişkili riskleri ve fırsatları ve iç ve dış sorunları yönetmek için gerekli yeterliliğe sahip olmalıdır:

- a) Tetkik prensipleri (bkz. Madde 4), yöntemleri ve süreçleri (bkz. A.1 ve A.2),
- b) Yönetim sistemi standartları, diğer ilgili standartlar ve referans / rehber dokümanları,
- c) Tetkik edilenler ve kapsamı ile ilgili bilgiler (örneğin, iç/ dış konular, ilgili taraflar ve bunların ihtiyaçları ve beklentileri, ticari faaliyetler, ürünler, hizmetler ve tetkik edilenlerin süreçleri),
- d) Geçerli yasal şartlar ile tetkik edilenlerin ticari faaliyetleri ile ilgili diğer gereklilikler.

Uygun olması durumunda, bilgi teknolojileri, risk yönetimi, proje ve süreç yönetimi bilgileri göz önüne alınabilir.

Tetkik programını yöneten(ler), tetkik programını yönetmek için gerekli yetkinliği korumak adına sürekli gelişim faaliyetlerinde bulunmalıdır.

5.4.3 Tetkik programının kapsamını belirlemek

Tetkik programını yöneten(ler) tetkik programının kapsamını belirlemelidir. Bu, tetkik edilenin bağlamıyla ilgili verdiği bilgilere bağlı olarak değişebilir (bkz. 53).

Not: Bazı durumlarda, tetkik edilenin yapısına veya faaliyetlerine bağlı olarak, tetkik programı yalnızca tek bir tetkikten (örnek: Bir proje veya küçük bir kuruluş) oluşabilir.

Bir tetkik programının kapsamını etkileyen diğer faktörler aşağıdakileri içerebilir:

- a) Her bir tetkikin amacı, kapsamı ve süresi ile yapılacak tetkik sayısı, raporlama yöntemi ve varsa takip tetkiki,
- b) Yönetim sistemi standartları veya diğer geçerli kriterler,
- c) Tetkik faaliyetlerin sayısı, önemi, karmaşıklığı, benzerliği ve yerleri,
- d) Yönetim sisteminin etkinliğini etkileyen faktörler,
- e) İlgili yönetim sistemi standartları için planlanan düzenlemeler, yasal şartlar ve kuruluşun taahhüt ettiği diğer şartlar gibi uygulanabilir tetkik kriterleri,
- f) Uygun olması durumunda, önceki iç veya dış tetkikler ile yönetim gözden geçirmesi sonuçları,
- g) Bir önceki tetkik programı incelemesinin sonuçları,
- h) Dil, kültür ve sosyal konular,
- i) Müşteri şikayetleri, yasal şartlar ve kuruluşun taahhüt ettiği diğer şartlara veya tedarik zinciri sorunlarına ilişkin ilgili tarafların endişeleri,
- j) Tetkik edilenin (kuruluşun) bağlamında veya işleyişinde ve ilgili risk ve fırsatlarda önemli değişiklikler,
- k) Tetkik faaliyetlerini desteklemek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin mevcudiyeti, özellikle de uzaktan tetkik uygulamalarında (bkz. A.16),
- l) Ürün veya hizmet uygunsuzlukları, bilgi güvenliği zafiyetleri (*sızıntılar*), sağlık ve güvenlik olayları, cezai fiiller veya çevresel olaylar gibi iç ve dış olayların meydana gelmesi,
- m) Ticari risk ve fırsatlar ile bunlara yönelik aksiyonlar.

5.4.4 Tetkik programı kaynaklarını belirleme

Tetkik programı için kaynak belirlerken, tetkik programını yöneten(ler) şunları göz önünde bulundurmalıdır:

- a) Tetkik faaliyetlerini geliştirmek, uygulamak, yönetmek ve iyileştirmek için gerekli zamanı ve mali kaynakları,
- b) Tetkik yöntemleri (bakınız A1),
- c) Tetkik programı hedeflerini karşılayabilecek yetkinliğe sahip tetkikçi ve teknik uzmanın varlığı,
- d) Tetkik programının kapsamı (bkz. 5.4.3) ve denetim programı riskleri ve fırsatları (bkz. 5.3),
- e) Yol, konaklama ve diğer ihtiyaçları,
- f) Farklı zaman dilimlerinin etkisi,
- g) Bilgi ve iletişim teknolojilerinin varlığı (örneğin, uzaktan iş birliğini destekleyen teknolojileri kullanarak bir uzaktan tetkik gerçekleştirmek için gerekli teknik kaynaklar),
- h) Gerekli araç, teknoloji ve ekipmanın varlığı,
- i) Denetim programının oluşturulması sırasında belirlenen, dokümanite bilgilerin varlığı (bakınız A.5),
- j) Herhangi bir güvenlik izni ve ekipmanı dahil tesisle ilgili şartlar (örn. arka plan kontrolleri (sabıka kaydı, eğitimi, geçmiş iş tecrübesi vb., kişisel koruyucu ekipman, temiz oda kıyafetleri giyme (*örnek: hijyen nedeniyle tüm vücudu kapatan özel kıyafetler giyinmesi*)).

5.5 Tetkik programının uygulanması

5.5.1 Genel

Tetkik programı oluşturulduktan (bkz. 5.4.3) ve ilgili kaynaklar belirlendikten (bkz. 5.4.4), sonra programdaki tüm faaliyetleri (operasyonel planlamasını ve koordinasyonunu) uygulamak gerekir.

Tetkik programını yöneten(ler):

- a) Kurgulanmış iç ve dış iletişim kanallarını kullanarak, risk ve fırsatlar dahil olmak üzere tetkik programını ilgili taraflara iletmeli ve süreç ile ilgili düzenli bilgilendirme yapmalıdır,
- b) Her bir tetkik için hedef, kapsam ve kriterleri belirlenmelidir,
- c) Tetkik yöntemlerini seçilmelidir (bkz.A.1),
- d) Tetkikleri ve ilgili diğer faaliyetleri koordine etmeli ve planlamalıdır (*takvimlendirmelidir*),
- e) Tetkik ekiplerinin gerekli yetkinliğe (bkz. 5.5.4) sahip olmasını sağlamalıdır,
- f) Tetkik ekiplerine gerekli bireysel ve genel kaynakları sağlamalıdır (bkz. 5.4.4),
- g) Programın uygulanması sırasında ortaya çıkan tüm operasyonel riskleri, fırsatları ve sorunları (örnek: yani beklenmedik olayları) yöneterek, tetkik programına uygun olarak tetkik yapılmasını sağlamalıdır,
- h) Tetkik faaliyetleriyle ilgili dokümanite bilgilerin uygun şekilde yönetilmesini ve sürdürülmesini sağlamalıdır (bkz. 5.5.7),

- i) Tetkik programının izlenmesi için gerekli operasyonel kontrolleri (bakınız 5.6) tanımlamalı ve uygulamalıdır,
- j) İyileştirme fırsatlarını belirlemek amacıyla denetim programını gözden geçirmelidir (bakınız 5.7).

5.5.2 Her bir tetkik hedefinin, kapsamının ve kriterlerinin tanımlanması

Her bir tetkik, tanımlanmış tetkik hedeflerine, kapsamına ve kriterlerine dayanmalıdır. Bunlar, genel tetkik programı hedefleri ile tutarlı olmalıdır.

Tetkik hedefleri, her bir tetkik tarafından nelerin gerçekleştirileceğini tanımlar ve aşağıdakileri içerebilir:

- a) Tetkik edilecek yönetim sisteminin veya bir kısmının tetkik kriterlerine uygunluğunun belirlenmesi,
- b) Kuruluşun yasal ve diğer şartları (kuruluşun taahhütte bulunduğu) karşılamasına yönetim sisteminin yardımcı olma yeteneğinin değerlendirilmesi,
- c) Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarının karşılanmasındaki etkinliğinin değerlendirilmesi,
- d) Yönetim sisteminin potansiyel iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi,
- e) Tetkik edilenin stratejik yönü ve bağlamı açısından yönetim sisteminin uygunluğu ve yeterliliğinin değerlendirilmesi,
- f) Yönetim sisteminin hedefleri belirleme ve gerçekleştirme ile riskleri ve fırsatları etkili bir şekilde ele alma ve ilgili aksiyonları hayata geçirme yeteneğinin değerlendirilmesi.

Tetkik kapsamı, tetkik programı ve hedefleri ile tutarlı olmalıdır. Kapsam, tetkik edilecek yerleri, fonksiyonları, faaliyetleri, süreçleri ve tetkik süresini içermelidir.

Tetkik kriterleri, uygunluğun tespiti için bir referans olarak kullanılır. Kriterler aşağıdakilerden birini veya daha fazlasını içerebilir:

- Uygulanabilir politikalar,
- Süreçler,
- Prosedürler,
- Performans göstergeleri ve hedefler,
- Yasal ve diğer şartlar,
- Yönetim sistemi şartları,
- Bağlam, riskler ve fırsatlar,
- İlgili tarafların şartları,
- Sektör davranış kuralları veya
- Diğer planlı düzenlemeler.

Tetkik hedeflerinde, kapsamında veya kriterlerinde herhangi bir değişiklik olması durumunda, tetkik programı gerektiğinde değiştirilmeli ve uygunsa onay için ilgili taraflara iletilmelidir.

Aynı anda birden fazla disiplin tetkik ediliyorsa, tetkik hedeflerinin, kapsamının ve kriterlerinin her disiplinin ilgili tetkik programlarıyla tutarlı olması önemlidir. Bazı disiplinler

tüm kuruluşu yansıtan bir kapsama sahipken, diğerleri tüm organizasyonun bir alt kümesini yansıtan bir kapsama sahip olabilir.

5.5.3 Tetkik yöntemlerini seçme ve belirleme

Tetkik programını yöneten(ler), tanımlanan tetkik hedefleri, kriterleri ve kapsamına bağlı olarak, bir tetkikin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesine yönelik yöntemleri seçmeli ve belirlemelidir.

Tetkikler yerinde, uzaktan ya da bir arada yapılabilir. Bu yöntemlerin kullanımı ilişkili risklerin ve fırsatların dikkate alınmasına dayanarak uygun şekilde dengelenmelidir.

İki veya daha fazla tetkik kuruluşunun aynı kuruluşa ortak tetkik yapmaları halinde, farklı tetkik programlarını yönetenler tetkik yöntemleri üzerinde anlaşmalı ve tetkikin kaynak ihtiyacı ve planlanmasına ilişkin sonuçları dikkate almalıdır. Tetkik edilen bir kuruluş farklı disiplinlerden iki veya daha fazla yönetim sistemi işletirse, birleşik tetkikler tetkik programına dahil edilebilir.

5.5.4 Tetkik ekibini seçme

Tetkik programını yöneten(ler), ekip lideri (*baş tetkikçi*) ve özel bazı süreçler için gerekli teknik uzmanlar da dahil olmak üzere tetkik ekibinin üyelerini atmalıdır.

Tanımlanmış kapsamdaki her bir tetkikin amacına ulaşması için yeterlilikleri de dikkate alarak tetkik ekibi belirlenmelidir. Yalnızca bir tetkikçi varsa, tetkikçi ekip liderinin tüm görevlerini tek başına yerine getirmelidir.

Not: Madde 7, tetkik ekibinin yeterliliklerini belirlemek için rehberlik içermekte ve tetkikçilerin değerlendirme süreçlerini tanımlamaktadır.

Tetkik ekibinin genel yeterliliğini sağlamak için aşağıdaki adımlar atılmalıdır:

- Tetkikin amaçlarına ulaşmak için gereken yeterliliğin belirlenmesi,
- Tanımlanmış yeterliliğe uygun tetkik ekibinin seçilmesi.

Tetkik ekibinin büyüklüğüne ve yapısına karar verirken aşağıdakiler dikkate alınmalıdır.

- a) Tetkik kapsamını ve kriterlerini dikkate alarak tetkik hedeflerine ulaşmak için tetkik ekibinin genel yeterliliği,
- b) Tetkikin karmaşıklığı,
- c) Tetkikin ortak veya birleşik olması,
- d) Seçilmiş tetkik yöntemi,
- e) Tetkik süresince çıkar çatışmasından kaçınmak için tarafsızlığın sağlanması,
- f) Tetkik ekibinin tetkik edilen ve ilgili tarafların temsilcileriyle etkin bir şekilde çalışma ve iletişim kurma becerisi,
- g) Tetkik edilenlerin kültürel ve sosyal özellikleri ile dili gibi iç ve dış hususlar. Bu hususları tetkikçiler kendi becerileri ile aşabilecekleri gibi teknik uzman yardımı da alabilirler,
- h) Tetkik edilecek süreçlerin türü ve karmaşıklığı.

Uygun olduğu durumlarda, tetkik programını yöneten(ler) tetkik ekibinin oluşumu konusunda ekip liderine danışmalıdır.

Gerekli yetkinliğin tetkik ekibinde olmaması durumunda, istenen yetkinliği sahip teknik uzmanlar ekibi desteklemek için hazır bulundurulmalıdır.

Bir tetkikçinin rehberliğinde ve kontrolünde, eğitimdeki tetkikçiler (*aday tetkikçiler*) ekibe dahil edilebilirler. Yetkinlik veya çıkar çatışması olması durumunda, tetkik sırasında ekibin yapısında değişiklik yapılması gerekebilir. Böyle bir durum ortaya çıkarsa, herhangi bir değişiklik yapılmadan önce konu, ilgili taraflarla (ekip lideri, tetkik programını yöneten(ler), tetkik müşterisi ve tetkik edilen kuruluş/kişi) değerlendirilmeli ve çözümlenmelidir.

5.5.5 Tetkik ekip lideri için sorumlulukları atama

Tetkik programını yöneten(ler), tetkik sorumluluğunu alacak ekip liderini tayin etmelidir.

Tetkikin etkin bir şekilde planlanması için görevlendirmenin tetkik tarihinden önce makul bir zamanda yapılması gerekmektedir.

Tetkikin etkin bir şekilde yapılabilmesi için aşağıdaki bilgilerin tetkik liderine sunulması gerekmektedir:

- a) Tetkik hedefleri,
- b) Tetkik kriterleri ve ilgili doküman bilgileri,
- c) Tetkik edilecek kuruluş, kuruluşun faaliyetleri ve süreçlerini de içerecek şekilde tetkikin kapsamı,
- d) Tetkik süreci ve uygulanacak yöntemler,
- e) Tetkik ekibinin yapısı,
- f) Tetkik edilecek kuruluşun iletişim bilgileri, tetkik edilecek faaliyetlerin/süreçlerin yerleri, tetkik tarihi ve süresi,
- g) Tetkikin yapılması için gerekli kaynaklar,
- h) Tetkik hedeflerine ulaşılmasına yönelik belirlenmiş riskleri ve fırsatları değerlendirmek ve ele almak için gerekli bilgiler,
- i) Tetkik programının etkinliği için tetkik liderinin kuruluşla olan iletişimini destekleyecek bilgiler.

Uygun olması durumunda tetkik liderine sunulan bilgiler aşağıdakileri de kapsamalıdır:

- Tetkikçinin ve tetkik edilenin farklı dilleri konuşması durumunda tetkikin ve raporlamanın yapılacağı dil,
- Tetkik çıktılarının gerektiğinde kime verileceği,
- Tetkik programının gerektirdiği gizlilik ve bilgi güvenliği ile ilgili konular,
- Tetkikçiler için sağlık, güvenlik ve çevre ile ilgili uyulması gerekenler,
- Seyahat şartları ve uzak sitelere erişim gereksinimleri,
- Güvenlik ve yetkilendirme gereklilikleri,
- Gözden geçirilecek faaliyetler, örnek: bir önceki tetkik ile ilgili takip faaliyetleri,
- Diğer tetkikler ile koordinasyon, örnek: farklı ekipler değişik yerlerde bulunan aynı veya ilişkili süreçleri tetkik edebilirler (birleşik tetkik).

Ortak bir tetkikin gerçekleştirildiği durumlarda, tetkiki gerçekleştiren kuruluşlar arasında, tetkik başlamadan önce, özellikle tetkik için atanan takım liderinin yetkisine ilişkin olarak, her bir tarafın belirli sorumlulukları konusunda anlaşmaya varmak önemlidir.

5.5.6 Tetkik programının sonuçlarını yönetmek

Tetkik programını yöneten(ler) aşağıdaki faaliyetlerin yapıldığından emin olmalıdır:

- Tetkik programındaki her bir tetkikin hedeflerine ulaşmasının değerlendirilmesi,
- Tetkik kapsamının ve hedeflerinin yerine getirilmesine ilişkin tetkik raporlarının incelenmesi ve onaylanması,
- Tetkik bulgularına karşılık alınan faaliyetlerin/önlemlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi,
- Tetkik raporlarının ilgili taraflara dağıtılması,
- Herhangi bir takip tetkikinin gerekliliğinin belirlenmesi.

Tetkik programını yöneten kişi uygun olması durumunda aşağıdakileri göz önüne almalıdır:

- Tetkik sonuçlarını ve en iyi uygulamaları kuruluşun diğer alanlarına iletmek ve
- Diğer süreçler için çıkarımlar.

5.5.7 Tetkik programı kayıtlarını tutmak ve yönetmek

Tetkik programını yöneten(ler), tetkik programının uygulanmasını göstermek için tetkik kayıtlarının oluşturulmasını, yönetilmesini ve saklanmasını sağlamalıdır. Tetkik kayıtlarıyla ilişkili bilgi güvenliği ve gizlilik kaygılarının giderilmesini sağlayacak süreçler oluşturulmalıdır.

- Tetkik programı ile ilgili kayıtlar, örneğin:
 - Tetkik takvimi,
 - Tetkik programının hedefleri ve kapsamı,
 - Tetkik programının risk ve fırsatlarını adresleyen veya ilintili iç ve dış hususlar,
 - Tetkik programının etkinliğinin gözden geçirilmesi.
- Her bir tetkikle ilgili kayıtlar, örneğin:
 - Tetkik planı ve raporları,
 - Objektif tetkik kanıtları ve bulguları,
 - Uyunsuzluk raporları,
 - Düzeltilmeler ve düzeltici faaliyet raporları,
 - Takep tetkiklerinin raporları.
- Tetkik ekibi ile ilgili konuları kapsayan kayıtlar:
 - Tetkik ekibinin yetkinliği ve performans değerlendirmesi,
 - Tetkik ekiplerinin oluşturulması ve üyelerinin seçimi için kriterler,
 - Yetkinliğin sürdürülmesi ve geliştirilmesi.

Kayıtların şekli ve ayrıntı düzeyi, tetkik programının amaçlarına ulaşıldığını göstermelidir.

5.6 Tetkik programının izlenmesi

Tetkik programını yöneten (ler), aşağıdakilerin değerlendirildiğinden emin olmalıdırlar:

- Belirlenen tetkik takvimin uygulanması ve tetkik hedeflerinin amacına ulaşması,
- Tetkik ekibi lideri ve teknik uzmanlar da dahil olmak üzere tüm ekibin performansı,
- Tetkik ekiplerinin tetkik planını uygulama becerisi,

d) Tetkik müşterileri, tetkik edilen kuruluş, tetkikçiler, teknik uzmanlar ve diğer ilgili tarafların geri bildirimleri,

e) Tetkik sürecindeki tüm dokümanite bilgilerinin uygunluğu ve yeterliliği.

Tetkik programının değiştirilmesi gerektiğini gösteren bazı faktörler olabilir. Bu faktörler aşağıdakileri içerebilir:

- Tetkik bulguları,
- Tetkik edilen yönetim sisteminin yeterlilik ve olgunluk düzeyini gösteren kanıtlar,
- Tetkik programının yeterliliği,
- Tetkikin ve tetkik programının kapsamı,
- Tetkik edilen kuruluşun yönetim sistemi,
- Kuruluşun taahhüt ettiği standartlar ve diğer şartlar,
- Dış sağlayıcılar,
- Belirlenmiş çıkar çatışmaları,
- Tetkik müşterisinin gereksinimleri.

5.7 Tetkik programının gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi

Tetkik programını yöneten(ler) ve tetkik müşterisi, hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını değerlendirmek için tetkik programını gözden geçirmelidirler. Gözden geçirmede elde edilen sonuçlar (çıkartılan dersler) tetkik programının iyileştirilmesinde girdi olarak kullanılmalıdır.

Tetkik programını yöneten (ler), aşağıdakilerin uygulandığından emin olmalıdır.

- Tetkik programının tüm uygulamalarının gözden geçirmesi,
- İyileştirilmesi gereken alanların ve fırsatların belirlenmesi,
- Gerektiğinde tetkik programında değişikliklerin yapılması,
- Tetkikçilerin mesleki gelişimlerinin Madde 7.6 uyarınca sürekli izlenmesi,
- Tetkik programının sonuçlarını gösteren raporların tetkik müşterisi ve uygun olması durumunda ilgili taraflarla birlikte değerlendirilmesi.

Tetkik programının gözden geçirilmesinde aşağıdakiler dikkate alınmalıdır:

- a) Tetkik programının izlenmesi ile elde edilen sonuçlar ve eğitimler,
- b) Tetkik programının süreçlerine ve ilgili dokümanite bilgilere uygunluk,
- c) İlgili tarafların değişen ihtiyaç ve beklentileri,
- d) Tetkik programı kayıtları,
- e) Alternatif veya yeni tetkik yöntemleri,
- f) Risk ve fırsatlar ile tetkik programı ile ilintili iç ve dış hususları ele alan aksiyonların etkinliği,
- g) Tetkik programına ilişkin gizlilik ve bilgi güvenliği konuları.

6. Bir tetkikin uygulanması

6.1 Genel

Bu madde, tetkik programının parçası olarak bir tetkikin hazırlanması ve uygulanması ile ilgili rehber bilgiler içermektedir. Şekil 2, sıradan bir tetkikin gerçekleştirilme adımları ile ilgili genel bir bakış sunmaktadır. Bu madde de belirtilen hususların ne ölçüde yerine getirildiği ilgili tetkikin hedeflerine ve kapsamına bağlıdır.

6.2 Tetkikin başlatılması

6.2.1 Genel

Tetkikin yapılmasına ilişkin sorumluluk, tetkik tamamlanıncaya kadar (bkz. 6.6) atanan tetkik ekibi liderinde kalmalıdır (bkz. 5.5.5).

Bir tetkiki başlatmak için, Şekil 1'deki adımlar dikkate alınmalıdır; ancak, sıralama tetkik edilen kuruluşa, süreçlere ve tetkikin koşullarına bağlı olarak değişebilir.

6.2.2 Tetkik edilen kuruluşla iletişim kurma

Tetkik ekip lideri, aşağıdaki konularla ilgili tetkik edilen kuruluşla iletişim kurulduğundan emin olmalıdır:

- Denetlenecek kuruluşun temsilcileri ile hangi yollardan iletişim kurulacağını teyit edilmesi,
- Tetkiki yapma yetkisinin onaylanması,
- Teknik uzman dahil tetkik hedefleri, kapsamı, kriterleri, yöntemleri ve ekibin yapısı hakkında gerekli bilgilerin sağlanması,
- Planlama amacıyla, kuruluşun belirlediği risk ve fırsatlar ve bunların nasıl ele alındığı gösteren bilgilere erişim yetkisi talep edilmesi,
- Tetkik edilecek kuruluşun ürün ve servisleri ile süreç ve faaliyetleri ile ilgili yasal ve diğer şartların belirlenmesi,
- Bilgi gizliliği konusunda tetkik edilecek kuruluşla anlaşmanın onaylanması,
- Tetkik takvimi de içeren düzenlemelerin yapılması,
- Tetkikin yapılacağı yere özgü erişim, sağlık ve güvenlik, bilgi gizliliği ve diğer düzenlemelerin belirlenmesi,
- Gözlemcilerin katılımı ile tetkik ekibi için rehber veya tercüman ihtiyacı konusunda mutabakat sağlanması,
- Kuruluşun tetkike dönük endişelerinin veya risklerinin belirlenmesi,
- Tetkik ekibinin, tetkik müşterisi veya tetkik edilen kuruluşla olan problemlerinin çözülmesi.

6.2.3 Tetkikin fizibilitesinin belirlenmesi

Tetkik hedeflerine ulaşılabilmesine dair makul bir güvence verecek şekilde tetkik fizibilitesi belirlenmelidir.

Fizibilite tespiti, aşağıdakilerin kullanılabilirliği gibi faktörleri dikkate almalıdır:

- Tetkikin planlanması ve yürütülmesi için yeterli ve uygun bilgi,
- Tetkik edilen kuruluşla yeterli iş birliği,
- Tetkikin yapılması için yeterli zaman ve kaynak sağlanması,

Not: Kaynaklar, yeterli ve uygun bilgi ve iletişim teknolojisine erişimi içerir.

Tetkikin fizibil olmaması durumunda denetlenecek kuruluşla mutabık kalınarak tetkik müşterisinde alternatif yol(lar) önerilmelidir.

6.3 Tetkik faaliyetlerinin hazırlanması

6.3.1 Dokümanite bilgilerin gözden geçirilmesi

Kuruluşun yönetim sistemi ile ilgili aşağıdaki dokümanite bilgiler gözden geçirilmelidir:

- Tetkik edilecek kuruluşun operasyonlarını anlamak ve tetkik faaliyetlerini hazırlamak için uygun olan iş dokümanları (bkz. 6.3.4) örneğin süreçler, faaliyetler ile ilgili bilgi toplamak,
- Tetkik kriterlerine uygunluğu belirlemek ve olası eksiklikleri, ihmalleri ve çatışmaları belirlemek için dokümanite bilgilerin kapsamını değerlendirmek.

Dokümanite bilgiler, sınırlı kalmamakla birlikte, aşağıdakileri içermektedir: yönetim sistemi dokümanları ve kayıtları ile bir önceki tetkik raporları. Gözden geçirme, kuruluşun büyüklüğü yanın da süreçlerin doğası ve karmaşıklığı ile risk ve fırsatlarını da kapsmalıdır. Ayrıca tetkik kapsamı, kriterleri ve hedeflerini de içermelidir.

Not: Bilginin nasıl doğrulanacağına dair rehber A.5'de bulunmaktadır.

6.3.2 Tetkikin planlanması

6.3.2.1 Planlamaya risk temelli yaklaşım

Tetkik ekip lideri, kuruluş tarafından sağlanan dokümanite bilgiler ve tetkik programı bilgileri temelinde planlamayı risk tabanlı yaklaşım ile gerçekleştirmelidir.

Planlama, tetkik risklerinin tetkik edilen kuruluşun süreçleri üzerindeki etkisini dikkate almalı ve tetkikin yapılması için tetkik müşterisi, kuruluş ve tetkik ekibi arasında bir mutabakat sağlamalıdır. Planlama, tetkik hedeflerine ulaşmak için tetkik faaliyetlerinin koordinasyonuna ve tetkikin takvimlendirilmesine olanak sağlamalıdır.

Tetkik planı tetkikin kapsamını, karmaşıklığını ve hedeflere ulaşamama risklerini yansıtacak düzeyde detaylı olmalıdır. Planlamada tetkik ekip lideri aşağıdakileri dikkate almalıdır:

- a) Tetkik ekibinin yapısı ve yeterliliği,
- b) Uygun örnekleme yöntemleri (bkz.A.6),
- c) Tetkik faaliyetlerinin etkinliğini ve verimliliğini geliştirmek için fırsatları,
- d) Etkin olmayan planlamanın hedeflere ulaşamama risklerini,
- e) Tetkikin yapılması ile kuruluşun yarattığı riskler.

Kuruluşa yönelik riskler, ekip üyelerinin varlığının sağlık ve güvenlik, çevre ve kalite düzenlemelerini, ürün ve hizmetlerini, çalışan veya altyapıyı (örnek: temiz oda uygulamalarının olduğu yerlerde kirliliğe neden olmak) olumsuz yönde etkilemesinden kaynaklanabilir.

Entegre tetkiklerde, operasyonel süreçler ve çatışan hedefler arasındaki etkileşim ile yönetim sistemlerinin önceliklerine özellikle dikkate edilmelidir.

6.3.2.2 Tetkik planı detayları

Tetkik planlamasının ölçeği ve içeriği, örneğin ilk ve sonraki tetkikler ile iç ve dış tetkikler arasında farklılık gösterebilir. Planlama, tetkik faaliyetleri ilerledikçe gerekli olabilecek değişikliklere izin verecek kadar esnek olmalıdır.

Tetkik planlaması aşağıdakilere başvurmalı veya ele almalıdır:

- a) Tetkik hedefleri,

- b) Kuruluşun ve faaliyetlerinin tanımlanması ve tetkik edilecek süreçler de dahil olmak üzere tetkik kapsamı,
- c) Tetkik kriterleri ve referans olarak alınan dokümanlar edilmiş bilgiler,
- d) Kuruluşun yönetimi ile yapılacak toplantılar da dahil olmak üzere tetkik edilecek faaliyetlerin yerleri (fiziksel veya sanal), tarihler, beklenen süre ve gerçekleşen tetkik süresi,
- e) Tetkik ekibinin kuruluşun tesislerini ve süreçlerini tanıması (örneğin saha turu yapmak veya bilgi ve iletişim teknolojilerini gözden geçirmek),
- f) Yeterli kanıt elde etmek için örnekleme ne ölçüde gerekli olduğu da dahil olmak üzere kullanılacak tetkik yöntemleri,
- g) Tetkik ekibi üyeleri ile rehber, gözlemci veya tercümanların rolleri ve sorumlulukları,
- h) Tetkik edilecek faaliyetlerle ilgili risk ve fırsatları dikkate alarak uygun kaynakların tahsisi.

Tetkik planlaması uygun olduğu ölçüde aşağıdakileri dikkate almalıdır:

- Tetkik için kuruluşun temsilci(ler)'nin belirlenmesi,
- Tetkikçilerin veya tetkik edilenlerin dillerinin farklı olması durumunda tetkik ve raporlama dili,
- Tetkik raporu konuları,
- Tetkik edilecek yerler için lojistik ve iletişim düzenlemeleri,
- Bilginin gizliliği ve güvenliği ile ilgili konular,
- Bir önceki tetkik veya diğer kaynaklardan yapılması gereken takipler örnek: öğrenilmiş dersler, proje incelemeleri,
- Planlanan tetkik ile ilintili takip faaliyetleri,
- Ortak tetkiklerde diğer tetkik faaliyetleriyle koordinasyon.

Tetkik planı kuruluşa sunulmalıdır. Plan ile ilgili her türlü sorun, tetkik ekibi, tetkik edilecek kuruluş ve tetkik programını yönetenler arasında çözümlenmelidir.

6.3.3 Tetkik ekibine görev verilmesi

Tetkik ekibi lideri, tetkik ekibine danışarak, her ekip üyesine belirli süreçleri, faaliyetleri, işlevleri veya yerleri denetleme sorumluluğunu ve uygun olduğu takdirde karar verme yetkisini belirlemelidir. Bu görevlendirmelerde tetkikçilerin bağımsızlık ve yeterlilik özellikleri, kaynakların etkin kullanımı ile tetkikçilerin, eğitim gören tetkikçilerin ve teknik uzmanların farklı rolleri ve sorumlulukları dikkate alınmalıdır.

Görevleri paylaşmak ve olası değişikliklere karar vermek için ekip lideri tarafından tetkik ekibi toplantıları yapılmalıdır. Tetkik hedeflerine ulaşmak için tetkik süresince değişiklikler yapılabilir.

6.3.4 Tetkik için dokümanlar bilgileri hazırlama

Tetkik ekibi üyeleri, görevleriyle ilgili bilgileri toplamalı ve gözden geçirmeli ve uygun araçları kullanarak tetkik için dokümanlar bilgileri hazırlamalıdır. Dokümanlar bilgileri sınırlı olmamakla birlikte aşağıdakileri içerebilir:

- a) Fiziksel veya dijital soru listeleri,
- b) Tetkik örnekleme ayrıntıları,
- c) İşitsel ve görsel bilgiler.

Not: Tetkik dokümanlarının hazırlanmasına ilişkin rehber A.13'de verilmiştir.

Tetkik için hazırlanan ve tetkikle ilgili dokümante edilmiş bilgi, en azından tetkik tamamlanıncaya kadar veya tetkik programında belirtildiği şekilde saklanmalıdır. Tetkikin tamamlanmasından sonra dokümante edilmiş bilginin saklanması Madde 6.6.'da tanımlanmıştır. Tetkik süresince oluşturulan gizli veya özel bilgileri içeren dokümante bilgiler ekip üyeleri tarafından her zaman uygun şekilde korunmalıdır.

6.4 Tetkik faaliyetlerinin uygulanması

6.4.1 Genel

Tetkik faaliyetleri normal olarak Şekil 1'de belirtildiği gibi tanımlanmış bir sırayla yürütülür. Bu sıralama, belirlenmiş tetkiklerin koşullarına uyacak şekilde değiştirilebilir.

6.4.2 Rehberlerin ve gözlemcilerin rollerinin ve sorumluluklarının tayin edilmesi

Şayet gerekiyorsa rehberler ve gözlemciler, tetkik ekip lideri, tetkik müşterisi ve/veya tetkik edilecek kuruluşun onayı ile tetkike eşlik edebilirler. Rehber ve gözlemciler tetkike müdahale etmemeli veya tetkiki etkilememelidirler. Bu garanti edilemiyorsa, tetkik ekip lideri tetkik faaliyetleri sırasında gözlemcilerin hazır bulunmalarını reddetme hakkına sahip olmalıdır.

Gözlemciler için erişim, sağlık ve güvenlik, çevre, bilgi güvenliği ve gizlilik ile ilgili düzenlemeler tetkik müşterisi ile kuruluş arasında yapılmalıdır.

Kuruluş tarafından tayin edilmiş rehberler, tetkik ekibine yardımcı olmalı, tetkik ekip lideri veya rehberlik yapacağı tetkikçinin taleplerine uygun hareket etmelidir. Rehberlerin sorumlulukları aşağıdakileri içermelidir:

- a) Görüşmelere katılacak olanların tanıtılması, zaman ve yer teyitleri konusunda tetkikçilere yardımcı olmak,
- b) Kuruluşun belirlenmiş lokasyonlarına erişimi düzenlemek,
- c) Erişim, sağlık ve güvenlik, çevre, bilgi güvenliği ve gizlilik ile diğer konular için işletmelere (yerlere) özgü düzenlemelere ilişkin kuralların tetkik ekibi ve gözlemciler tarafından bilinmesini, bunlara uyulmasını ve risklerin ele alınmasını sağlamak,
- d) Uygun olması durumunda kuruluş adına tetkike şahitlik yapmak,
- e) Gerektiğinde bir duruma açıklık kazandırmak veya yardımcı olmak için bilgi toplamak.

6.4.3 Açılış toplantısının yapılması

Açılış toplantısının amacı:

- a) Tüm katılımcıların (örneğin kuruluş, tetkik ekibi) tetkik planı ile ilgili mutabakatını sağlamak,
- b) Tetkik ekibini ve rollerini tanıtmak,

c) Planlanmış tüm tetkik faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

Açılış toplantısına uygun olduklarında kuruluşun tetkik edilecek süreçlerinin veya faaliyetlerinin sorumluları katılmalıdır. Toplantı boyunca soru sorma olağanı sağlanmalıdır.

Toplantının içeriği, kuruluşun tetkik sürecine olan aşinalığına göre detaylandırılmalıdır. Örneğin, küçük bir kuruluşta yapılacak olan iç tetkik için açılış toplantısı sadece tetkikin niteliği ve nasıl yapılacağını açıklamak şeklinde olabilir. Başka tetkikler için toplantı resmi olabilir ve bu durumda katılımcıların kayıtları tutulmalıdır. Toplantıya tetkik ekip lideri başkanlık etmelidir.

Uygun olması durumunda aşağıdakilerin tanıtımı dikkate alınmalıdır:

- Rehberler, gözlemciler, tercümanlar ve diğer katılımcıların ana hatlarıyla rolleri,
- Tetkik ekibi üyelerinin varlığından kaynaklanabilecek kuruluşa yönelik riskleri yönetmek için tetkik yöntemleri.

Uygun olması durumunda aşağıdaki unsurların teyidi dikkate alınmalıdır:

- Tetkik hedefleri, kapsamı ve kriterleri,
- Tetkik planı ile kuruluşla yapılacak olan kapanış toplantısının tarih ve saati ve tetkikçilerin kendi arasında yapacakları ara toplantı için olası değişiklikler ve düzenlemeler,
- Kuruluşla tetkik ekibi arasındaki resmi iletişim kanalları,
- Tetkik sırasında kullanılacak dil,
- Tetkik süresince kuruluşun tetkik süreci ile ilgili bilgilendirilmesi,
- Tetkik ekibinin ihtiyaç duyacağı kaynakları ve tesislerin varlığı,
- Gizlilik ve bilgi güvenliği ile ilgili konular,
- Tetkik ekibi için erişim, sağlık, güvenlik ve acil durumlar ile ilgili düzenlemeler,
- Sahada tetkikin yürütülmesini etkileyecek faaliyetler,

Uygun olması durumunda aşağıdaki unsurlar için bilgi sağlanmalıdır:

- Varsa sınıflandırmayı da içeren tetkik bulgularının raporlama yöntemi,
- Tetkikin sonlandırılması ile ilgili koşullar,
- Tetkik sırasındaki olası bulguların nasıl değerlendirileceği,
- Kuruluşun şikâyet ve düzeltmeleri de dahil tetkik bulguları ve sonuçları hakkında geribildirim için bir sistem.

6.4.4 Tetkik süresince iletişim

Tetkik süresince, tetkik ekibinin (*ekip içinde*) yanısıra, kuruluşla, tetkik müşterisiyle ve imkanlar dahilinde harici ilgili taraflarla (örneğin yönetmelikler), özellikle de uygunsuzlukların raporlanmasını gerektiren yasal ve diğer şartların iletilmesi/bilinmesi (*iletişim*) için resmi düzenlemeler gerekebilir.

Tetkik ekibi periyodik olarak bilgi alışverişinde bulunmalı, tetkikin ilerlemesini değerlendirmeli ve gerektiğinde ekip üyeleri arasında yeniden görevlendirme yapmalıdır.

Ekip lideri tetkik süreci, önemli bulgular ve endişeleri ile ilgili olarak tetkik süresince uygun olan durumlarda kuruluşu ve tetkik müşterisini bilgilendirmelidir. Tetkik sırasında tespit edilen önemli ve geciktirilemez riskler kuruluşu ve uygun olması durumunda tetkik müşterisine raporlanmalıdır. Tetkik kapsamı dışındaki bir konuyla alakalı herhangi bir endişe not edilmeli ve ekip lideri ile kuruluş ve tetkik müşterisine olası iletişim kanalları kullanılarak raporlanmalıdır.

Tetkinin hedeflerine erişilemez olduğu gösteren kanıtlar olduğunda, uygun aksiyonların belirlenmesi için ekip lideri nedenleri kuruluşu ve tetkik müşterisine raporlamalıdır. Belirlenen aksiyonlar tetkik planını, hedeflerini ve kapsamını değiştirebileceği gibi tetkiki de sonlandırabilir.

Tetkik planında, tetkik faaliyetleri ilerledikçe ortaya çıkan herhangi bir değişiklik ihtiyacı, uygun şekilde hem tetkik programını yöneten (ler) hem de tetkik müşterisi tarafından gözden geçirilmeli, kabul edilmeli ve tetkik edilene (*kuruluş, süreç sorumlusu veya tedarikçi*) sunulmalıdır.

6.4.5 Denetim bilgilerinin kullanılabilirliği ve erişim

Bir tetkik için seçilen tetkik yöntemleri, belirlenen tetkik hedefleri, kapsam ve kriterleri, ile tetkik süresine ve yere bağlıdır. Yer (*lokasyon*), tetkik faaliyetleri için gerekli olan bilgilerin sağlandığı ortamdır. Bu ortam fiziksel olabileceği gibi sanal da olabilir.

Tetkik bilgisine ne zaman, nerede ve nasıl erişileceği çok kritiktir. Bu, bilginin oluşturulduğu, kullanıldığı ve / veya saklandığı yerden bağımsızdır. Tüm bunlara dayanarak tetkik yöntemlerinin belirlenmesi gerekmektedir (bkz.Tablo A.1). Tetkikte birçok yöntem aynı anda birlikte kullanılabilir. Bunun yanında tetkik koşulları tetkik süresinde tetkik yöntemlerinin değişebileceği anlamına da gelir.

6.4.6 Tetkik sürecinde dokümante edilmiş bilgilerin gözden geçirilmesi

Kuruluşun ilgili dokümante bilgileri aşağıdakiler için gözden geçirilmelidir:

- Dokümante edildiği kadarı ile sistemin tetkik kriterlerine uygunluğunu belirlemek,
- Tetkik faaliyetlerini desteklemek için bilgi toplamak.

Not: Bilginin nasıl doğrulanacağı ile ilgili rehberlik A.5'de mevcuttur.

Gözden geçirme, diğer tetkik faaliyetleri ile birleştirilebilir ve tetkikin yürütülmesinin etkinliği açısından zararlı olmaması koşuluyla tetkik boyunca devam edebilir.

Tetkik planında verilen süre içinde yeterli dokümante bilgi sağlanamazsa, ekip lideri tetkik programını yöneten(ler) ve tetkik edilen kuruluş/süreç sorumlusunu bilgilendirmelidir. Dokümante bilgiler ile ilgili endişeler giderilene kadar tetkikin kapsam ve hedeflerine bağlı kalarak tetkikin sürdürülmesi veya sona erdirilmesine karar verilmelidir.

6.4.7 Bilgi toplama ve doğrulama

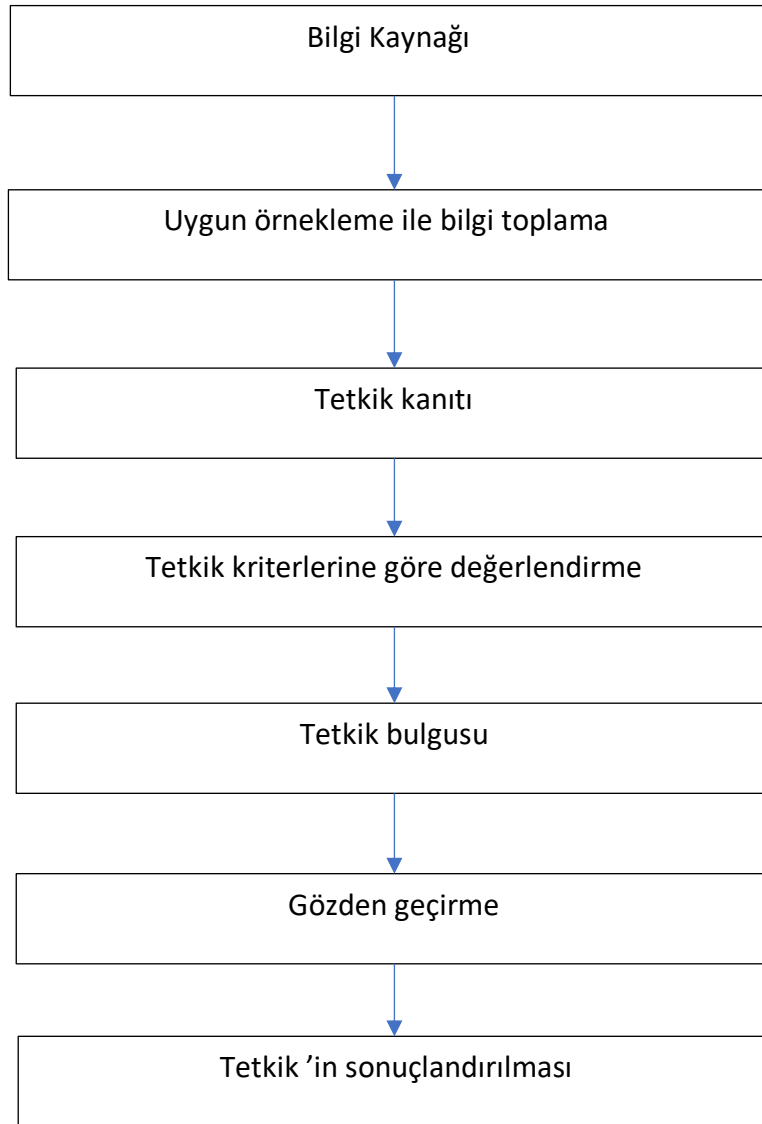
Tetkik sırasında kuruluşun süreçleri, faaliyetleri ve fonksiyonları arasındaki etkileşimleri de dahil olmak üzere tetkik hedefleri, kapsamı, kriterleri ile ilgili bilgiler örnekleme yoluyla toplanmalı ve olabildiğince doğrulanmalıdır.

Not 1: Bilgi doğrulama için bakınız A.5

Not 2: Örnekleme hakkında rehber bilgi A.6'da verilmiştir.

Sadece bir dereceye kadar doğrulamaya tabi tutulabilen bilgiler tetkik kanıtı olarak kabul edilmelidir. Tetkik kanıtının doğrulama düzeyi düşük olursa, tetkikçi kanıtı değerlendirirken mesleki bilgisini kullanarak muhakeme yapmalıdır. Tetkik bulgularının elde edilmesine neden olan kanıtlar kayıt altına alınmalıdır. Objektif kanıtların toplanması sırasında, tetkik ekibi yeni veya değiştirilmiş herhangi bir durumun, risklerin veya fırsatların farkına varırsa, bu durum ekip tarafından yeniden ele alınmalıdır.

Şekil 2, bilgi toplanmasından tetkikin sonuçlandırılmasına kadar geçen süreç ile ilgili genel bir bakış sunmaktadır.



Şekil 2-Bilginin toplanması ve doğrulanması sürecine genel bir bakış

Bilgi toplama yöntemleri aşağıdakileri içerir ancak bunlarla da sınırlı değildir:

- Mülakatlar,
- Gözlemler,
- Dokümanite bilginin değerlendirilmesi.

Not 3: Bilgi ve gözlem için kaynakların seçilmesine ilişkin rehberlik A.14'te verilmiştir.

Not 4: Yerde ziyaret (saha) etme konusunda rehberlik A.15'de verilmiştir.

Not 5: Mülakatların yapılması hakkında rehberlik A.17'de verilmiştir.

6.4.8 Tetkik bulgularının oluşturulması

Tetkik delilleri tetkik kriterlerine karşı değerlendirilerek tetkik bulguları üretilmelidir. Tetkik bulguları, tetkik kriterlerine uygunluğu veya uygunsuzluğu gösterebilir. Tetkik planında belirtildiğinde, tetkik bulguları uygunluğu, iyi uygulama örneklerini, destekleyici kanıtları, iyileştirme fırsatlarını ve kuruluşa önerileri içermelidir.

Uygunsuzluklar ve diğer destekleyici tetkik kanıtları kayıt altına alınmalıdır.

Uygunsuzluklar kuruluşun kapsamına ve risklerine bağlı olarak sınıflandırılabilir. Bu sınıflandırma nicel (örnek 1 ila 5) veya nitel (Örneğin Minör, Majör) olabilir. Uygunsuzluklar, kanıtların doğru ve uygunsuzlukların anlaşıldığından emin olmak için kuruluşla birlikte değerlendirilmelidir. Tetkik kanıtları ve bulguları ile ilgili ihtilafları çözmek için her türlü çaba sarf edilmelidir. Çözülememiş konular tetkik raporunda belirtilmelidir.

Tetkik süresince tetkik ekibi, tetkik bulgularının uygun aşamalarda gözden geçirmek için toplanmalıdır.

Not 1- Tetkik bulgularının tanımlanması ve değerlendirilmesi ile ilgili ek bilgi A.18'de verilmiştir.

Not 2- Yasal ve diğer şartların tetkik kriterlerine uyumu veya uymama durumu bazen uygunluk veya uygunsuzluk olarak tanımlanabilmektedir.

6.4.9 Tetkik sonuçlarının belirlenmesi

6.9.1 Kapanış toplantısına hazırlık

Tetkik ekibi kapanış toplantısından önce aşağıdakileri gerçekleştirmelidir:

- a) Tetkik kriterlerini dikkate alarak tetkik bulgularını ve tetkik sırasında toplanan diğer bilgileri gözden geçirmek,
- b) Tetkinin doğasından kaynaklanan belirsizlikleri dikkate alarak tetkik sonucu ile ilgili mutabakata varmak,
- c) Tetkik planında belirtilmesi durumunda önerileri hazırlamak,
- d) Söz konusu olması durumunda takip tetkikini tartışmak.

6.4.9.2 Tetkik sonuçlarının kapsamı

Tetkik sonuçları aşağıdaki konuları kapsamalıdır:

- a) Yönetim sisteminin amaçlanan çıktıları karşılama yeteneği ve kuruluşun tanımlanmış riskleri ve alınan önlemlerin etkinliği de dahil tetkik kriterleri ve yönetim sisteminin uygunluk düzeyi,

- b) Yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi,
- c) Tetkik hedeflerinin gerçekleştirilmesi, tetkik kapsamının karşılanması ve tetkik kriterlerinin yerine getirilmesi,
- d) Bir önceki tetkik veya ortak tetkiklerde farklı noktalardaki benzer bulguların, kuruluşun genel eğilimlerini belirlemek amacıyla değerlendirilmesi.

Tetkik planında tanımlanmışsa, tetkik sonuçlarını veya gelecek dönemlerde yapılacak tetkik faaliyetlerini iyileştirmek için tavsiyelerde bulunabilir.

6.4.10 Kapanış toplantısının yapılması

Tetkik bulgularını ve sonuçlarını sunmak için bir kapanış toplantısı yapılmalıdır.

Kapanış toplantısına, tetkik ekip lideri başkanlık etmeli ve kuruluşun yönetimi katılım sağlamalıdır. Toplantı olabildiğince aşağıdakileri kapsamalıdır:

- Tetkik edilen süreçler veya faaliyetlerin sorumluları,
- Tetkik müşterisi,
- Tetkik ekibinin diğer üyeleri,
- Tetkik müşterisi veya kuruluş tarafından belirlenmiş diğer ilgili taraflar.

Tetkik ekip lideri, tetkik sırasında karşılaşılan ve tetkik sonuçlarına olan güveni azaltacak durumları kuruluşa bildirmelidir. Şayet yönetim sisteminde veya tetkik müşterisi ile yapılan anlaşmada tanımlanmışsa, katılımcılar tetkik bulgularını karşılayacak önlemlerin bir zaman dilimi içinde (*aksiyon planı*) yapılması için mutabakat sağlamalıdır.

Toplantının ayrıntı düzeyi, risk ve fırsatlar ile kuruluşun kapsamı da dahil olmak üzere yönetim sisteminin etkinliğinin kuruluşun hedeflerini gerçekleştirme yeteneği dikkate alınarak belirlenmelidir.

Katılımcılara ayrıntılı düzeyinde açıklama sağlandığından emin olmak için kuruluşun tetkik sürecine olan aşinalığı kapanış toplantısı boyunca dikkate alınmalıdır.

Kapanış toplantısının resmi olduğu tetkiklerde katılımcıların kayıtları da dahil tutanak tutulmalıdır. Bir diğer deyişle, iç tetkikler resmi olmayabilir ve bu durumda sadece tetkik bulguları ve sonuçları sunulabilir.

Uygun olduğunca aşağıdaki konular kuruluşa kapanış toplantısında açıklanmalıdır:

- a) Kanıtların mevcut bilgiler üzerinden örnekleme yöntemi ile toplandığı ve kuruluşun süreçlerinin etkinliğini tam olarak yansıtmayabileceğini ifade etmek,
- b) Raporlama yöntemi,
- c) Mutabık kalınan sürece dayanarak tetkik bulgularına karşılık önlemlerin nasıl alınacağı,
- d) Tetkik bulgularının yeterince ele alınmamasının olası sonuçları,
- e) Tetkik bulgularını ve sonuçlarını kuruluşun anlayacağı ve kabul edeceği şekilde sunmak,
- f) Tetkik sonrası ilgili faaliyetler (Örnek: düzeltici faaliyetlerin gözden geçirilmesi ve uygulanması, tetkik şikayetlerinin ele alınması, itiraz süreci).

Tetkik ekibi ile kuruluş arasında tetkik bulguları veya varılan sonuçlara ilişkin her türlü farklı görüş tartışılmalı ve mümkünse çözümlenmelidir. Çözülmezse kaydedilmelidir.

Tetkik hedeflerinde belirtilmişse, iyileştirme önerileri için fırsatlar sunulabilir. Önerilerin bağlayıcı olmadığı vurgulanmalıdır.

6.5 Tetkik raporunun hazırlanması ve dağıtılması

6.5.1 Tetkik raporunun hazırlanması

Tetkik ekibi lideri, tetkik sonuçlarını tetkik programına uygun olarak rapor etmelidir. Rapor, tetkikin eksiksiz, doğru, kısa ve açık bir şekilde kayıt altına alındığını göstermeli, aşağıdakilere atıf yapmalı veya içermelidir:

- a) Tetkik hedefleri,
- b) Tetkik kapsamı, özellikle kuruluşu (tetkik edilen), kuruluşun faaliyetlerini veya süreçlerini belirtmelidir,
- c) Tetkik müşterisini belirtmelidir,
- d) Tetkike katılan kuruluş çalışanlarının ve tetkik ekibinin belirtilmelidir,
- e) Tetkik tarihi ve tetkikin gerçekleştirildiği yerler,
- f) Tetkik kriterleri,
- g) Tetkik bulguları ve ilintili kanıtları,
- h) Tetkik sonucu,
- i) Tetkik kriterlerinin ne ölçüde yerine getirildiğine dair açıklama,
- j) Tetkik ekibi ile kuruluş arasında çözülmemiş her türlü konu,
- k) Tetkikin doğasında yer alan örnekleme yöntemini; bu nedenle tetkik kanıtlarının tüm yapıyı yansıtamama riskinin olduğunu belirtmelidir.

Bunların yanında rapor uygun olduğu ölçüde aşağıdakileri de içermeli veya atıf yapmalıdır.

- Tetkik takvimini de gösteren tetkik planını,
- Tetkik sonucunun güvenilirliğini azaltacak engelleri de içeren tetkik sürecinin özetini,
- Tetkik planında belirtilmiş tetkik kapsamına uygun olarak tetkik hedeflerinin gerçekleştiğinin teyit edilmesi,
- Tetkik kapsamında yer almadığı halde kararları ve/veya doğrulamaları etkileyen herhangi bir konu hakkındaki kanıtlar, kaynaklar veya gizlilik durumları,
- Tetkik sonucunu ve sonucu etkileyen önemli bulguları kapsayan bir özet,
- Tanımlanmış iyi uygulama örneklerini,
- Olması durumunda takip tetkik üzerinde varılan mutabakat,
- İçeriklerin gizliliğini vurgulayan bir açıklama,
- Tetkik programı veya müteakip tetkiklerle ilgili çıkarımlar.

6.5.2 Tetkik raporunun dağıtımı

Tetkik raporu mutabık kalınan süre içinde hazırlanmalıdır. Olması halinde gecikmeler sebepleriyle birlikte kuruluşa ve tetkik programını yönetenlere iletilmelidir.

Tetkik programına uygun olarak tetkik tarihi yazılan rapor gözden geçirilmeli ve kabul edilmelidir.

Daha sonra rapor, tetkik programında veya planında belirtilen ilgili taraflara iletilmelidir.

Tetkik raporu dağıtılırken gizliliği sağlamak için uygun önlemler alınmalıdır.

6.6. Tetkikin tamamlanması

Tetkik, planlanan tüm faaliyetler gerçekleştirildiğinde veya tetkik müşterisi ile aksi kararlaştırıldığında (örneğin tetkik planına uygun olarak tetkikin yapılmasını engelleyen beklenmedik durumun olması) sonlandırılır.

Tetkik ile ilgili dokümanete bilgiler, tetkik programı ve uygulanabilir şartlar dikkate alınarak katılımcı taraflar arasındaki mutabakata göre saklanmalı veya bertaraf edilmelidir.

Yasal zorunluluk olmadığı sürece, tetkik ekibi ve tetkik programını yöneten (ler) tetkik sırasında veya tetkik raporunda elde edilen bilgiyi tetkik müşterisinin açık onayı olmadan hiç kimse ile paylaşamazlar. Bir tetkik dokümanının içeriğinin açıklanması gerekiyorsa tetkik müşterisi ve kuruluş ivedilikle bilgilendirilmelidir.

Tetkikten çıkartılan dersler, tetkik programı ile kuruluşun risk ve fırsatlarını belirleyebilir.

6.7 Takip tetkikin yapılması

Tetkikin sonucu, tetkik hedeflerine bağlı olarak, düzeltmeler, düzeltici faaliyetler veya iyileştirme fırsatlarına olan ihtiyacı gösterebilir. Mutabık kalınan bir süre içinde kuruluş bu aksiyonları belirler ve uygular. Kuruluş, uygun olduğu ölçüde, tetkik programını yöneten(ler) ve/veya tetkik ekibini bu aksiyonlar ve uygulamalar ile ilgili bilgilendirir.

Bu aksiyonlar tamamlanmalı ve etkinliği doğrulanmalıdır. Doğrulama bir sonraki tetkikin parçası olabilir. Sonuçlar, tetkik programını yöneten (ler) ve gözden geçirme için tetkik müşterisine raporlanmalıdır.

7. Tetkikçilerin değerlendirilmesi ve yeterlilikleri

7.1 Genel

Tetkik sürecine duyulan güven ve hedeflerine ulaşma yeteneği, tetkikçiler ve tetkik ekibi lideri de dahil olmak üzere tetkike katılan kişilerin yeterliliğine bağlıdır. Yetkinlik, kişisel davranış, eğitim ile kazanılan bilgi ve uygulama becerisi, iş ve tetkik deneyimi ile tetkikçi eğitimlerini göz önünde bulunduran bir süreçle düzenli olarak değerlendirilmelidir. Bu süreç tetkik programının ihtiyaçlarını ve hedeflerini de dikkate almalıdır. Tüm yönetim sisteminin tetkikçileri için ortak olan bazı bilgi ve beceriler Madde 7.2.3'de tanımlanmıştır; diğer bilgi ve beceriler ise birbirinden ayrı yönetim sistemlerine özgüdür. Tetkik ekibindeki tetkikçilerin aynı yetkinliği sahip olması gerekli değildir. Ancak tetkikçilerin genel yetkinliklerinin tetkik hedeflerine ulaşmak için yeterli olması gerekmektedir.

Tetkikçi yeterliliğini değerlendirme süreci planlanmalı, uygulanmalı ve nesnel, tutarlı, adil ve güvenilir bir sonuç sağlamak için dokümanete edilmelidir. Değerlendirme süreci aşağıdaki gibi dört ana adımdan oluşmalıdır:

- a) Tetkik programının ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli yeterliliği belirlemek,
- b) Değerlendirme kriterlerini belirlemek,
- c) Uygun değerlendirme yöntemini seçmek,

d) Değerlendirmeyi yapmak.

Değerlendirme sürecinin sonucu aşağıdakiler için bir temel sağlamalıdır:

- Tetkik ekip üyelerinin seçimi (Madde 5.5.4'te açıklandığı gibi)
- Yetkinliğin artırılması/iyileştirilmesi için ihtiyaçların belirlenmesi (Örnek: Ek eğitim verilmesi)
- Devam eden performans değerlendirmesi (*Tetkikçi performansının değerlendirilmesini sürekli devam eden bir süreç olarak ele almak*)

Tetkikçiler, sürekli mesleki gelişim ve tetkiklere düzenli katılım yoluyla yetkinliklerini geliştirmeli, sürdürmeli ve iyileştirmelidir (bakınız 7.6).

Tetkikçilerin ve ekip liderinin değerlendirilmesi ile ilgili bir süreç Madde 7.3, 7.4 ve 7.5'de tanımlanmıştır.

Tetkikçiler ve ekip lideri Madde 7.1 ila 7.2.2 ve 7.2.3'de tanımlanmış kriterlere göre değerlendirilmelidir.

Tetkik programını yöneten (ler) için yeterlilikler Madde 5.4.2'de tanımlanmıştır.

7.2 Tetkikçi yeterliliğinin belirlenmesi

7.2.1 Genel

Bir tetkik için gerekli yeterliliğe karar verirken, tetkikçinin aşağıdakilerle ilgili bilgi ve becerileri göz önünde bulundurulmalıdır:

- a) Kuruluşun büyüklüğü, yapısı, süreçleri, süreçlerinin karmaşıklığı, ürünleri ve servisleri,
- b) Tetkik yöntemi,
- c) Tetkik edilecek yönetim sisteminin alanı,
- d) Tetkik edilecek yönetim sisteminin süreçleri ve karmaşıklığı,
- e) Yönetim sistemi tarafından ele alınan risk ve fırsatların türleri ve düzeyleri,
- f) Tetkik programının kapsamı ve hedefleri,
- g) Tetkik hedeflerine ulaşılmasındaki belirsizlikler,
- h) Uygun olması durumunda tetkik müşterisi ve ilgili tarafların şartları.

Bu bilgiler madde 7.2.3'de tanımlanmış olanlarla eşleştirilmelidir.

7.2.2 Kişisel davranışlar

Tetkikçilerin Madde 4'te tanımlanan tetkik prensiplerine uygun hareket edebilmeleri için gerekli niteliklere sahip olması gerekmektedir. Tetkikçiler, tetkik faaliyetleri süresince profesyonel davranış sergilemelidirler. Profesyonel davranışlar şunları içerir:

- a) Ahlaklı; yani adil, doğru sözlü, samimi, dürüst ve sağduyulu,
- b) Açık fikirli; yani farklı fikirleri ve bakış açılarını değerlendirmeye istekli,
- c) Diplomatik; yani insanlarla olan ilişkilerinde nazik,
- d) Gözlemci; yani fiziksel çevrenin ve faaliyetlerin aktif olarak farkında,
- e) Kavrayışlı; yani durumları anlama kabiliyetine sahip,
- f) Çok yönlü; yani farklı durumlara çabuk adapte olma kabiliyetine sahip,
- g) Israrlı; yani sebatlı, hedeflere ulaşmaya odaklanmış,

- h) Kararlı; yani mantıklı muhakeme ve analize dayalı olarak zamanında karar verme özelliğine sahip,
- i) Kendine güvenen; yani diğer kişilerle etkin bir şekilde etkileşimde bulunurken bağımsız olarak hareket etme kabiliyetine sahip
- j) Cesur davranan; yani her zaman sevimli olmasa da anlaşmazlık veya çatışmayla sonuçlansa da sorumlu ve ahlaklı davranan,
- k) Gelişime açık; yani durumlardan (*olaylardan*) öğrenmeye istekli,
- l) Kültürel duyarlılık sahibi; yani kuruluşun kültürüne karşı saygılı ve duyarlı,
- m) İşbirlikçi; yani kuruluşun personeli dahil tüm tetkik ekibi ile etkin iletişim kuran.

7.2.3 Bilgi ve beceriler

7.2.3.1 Genel

Tetkikçi aşağıdakilere (*bilgi ve becerilere*) sahip olmalıdır:

- a) Yapmaları beklenen tetkiklerin hedeflenen sonuçlarına ulaşmak için gerekli bilgi ve beceriler,
- b) Bir disiplin düzeyi ve genel yeterlilik ile bir sektöre özgü bilgi ve beceriler.

Ekip lideri, tetkik ekibine liderlik etmek için gerekli ek bilgi ve becerilere sahip olmalıdır.

7.2.3.2 Yönetim sistemi tetkikçilerinin genel bilgi ve becerileri

Tetkikçiler aşağıda belirtilen konularda bilgi ve beceriye sahip olmalıdır.

- a) Tetkik prensipleri, süreçleri ve yöntemleri: bu alandaki bilgi ve beceriler, tetkiklerin tutarlı ve sistematik bir şekilde yapılmasını sağlar.

Bir tetkikçi:

- Tetkik ile ilişkili risklerin ve fırsatların türlerini ve tetkike yönelik risk temelli yaklaşım prensiplerini anlamak,
- İş etkili bir şekilde planlamak ve organize etmek,
- Mutabık kalınan takvime uygun olarak tetkikleri gerçekleştirmek,
- Önemli konulara öncelik vermek ve bunlara odaklanmak,
- Yazılı ve sözlü etkin iletişim kurmak (*kişisel olarak ve tercüman olarak*),
- Etkili bir şekilde mülakat yaparak, dinleyerek, gözlem ve inceleme yaparak kayıt ve veri de dahil bilgi toplamak,
- Tetkik için örnekleme yönteminin sonuçlarını ve uygunluğunu anlamak,
- Teknik uzmanların görüşlerini dikkate almak ve anlamak,
- Uygun olduğu ölçüde, diğer süreç ve faaliyetlerle ilişkileri de dahil bir süreci baştan sona tetkik etmek,
- Toplanan bilgilerin ilgili ve uygun olduğunu doğrulamak,
- Tetkik bulgularını ve sonuçlarını desteklemek için kanıtların yeterliliğini ve uygunluğunu teyit etmek,
- Tetkik bulgularının ve sonuçlarının güvenilirliğini etkileyebilecek faktörleri değerlendirmek, tetkik faaliyetlerini ve bulgularını dokümanete etmek ve raporlamak,
- Bilgi güvenliği ve gizliliğini sağlamak.

- b) Yönetim sistem standartları ve referans dokümanlar: Bu konudaki bilgi ve beceriler, tetkikçinin tetkik kapsamını anlamasını ve tetkik kriterlerini uygulamasını sağlamaktadır. Bu alandaki bilgi ve beceriler aşağıdakileri içermelidir:
- Tetkik kriterlerini ve yöntemlerini belirlemek için kullanılan rehber/destekleyici dokümanlar, yönetim sistemi veya normatif standartlar,
 - Tetkik edilen kuruluş ve diğer kuruluşlarca yönetim sistem standartlarının uygulamaları,
 - Yönetim sistem (ler) i süreçleri arasındaki ilişkiler ve etkileşimler,
 - Birden fazla standart veya referansın önemini ve önceliğini anlamak,
 - Standartların ve referans dokümanların farklı tetkik durumlarına uygulamak.
- c) Kuruluş ve bağlamı: Bu alandaki bilgi ve beceriler, tetkikçinin, tetkik edilen kuruluşun yapısını, amaçlarını ve yönetim uygulamalarını anlamasını sağlar. Bu alandaki bilgi ve beceriler aşağıdakileri içermelidir:
- Yönetim sistemini etkileyen ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri,
 - Kuruluşun türü, yönetimi, büyüklüğü, yapısı, fonksiyonları ve ilişkileri,
 - Çalışanların yönetimi, planlaması, bütçelendirilmesi dahil genel iş ve yönetim kavramları, süreçleri ve ilgili termonolojisi,
 - Kuruluşun sosyal ve kültürel yönleri.
- d) Uygulanabilir yasalar, yönetmelikler ve diğer şartlar: Bu alandaki bilgi ve beceriler, tetkikçinin kuruluşun şartlarından haberdar olmasını ve bu şartlar altında çalışmasını sağlar. Yargıda bulunulmasına veya kuruluşun faaliyetlerine, süreçlerine, ürünlerine ve servislerine özgü bu bilgi ve beceriler aşağıdakileri içermelidir:
- Yasalar ve yönetmelikler ile bunları düzenleyen kurumlar,
 - Temel yasal terminoloji,
 - Sözleşme ve sorumluluk.

Not: Yasal ve diğer şartlar ile ilgili farkındalık yasal uzmanlık olarak değerlendirilmemelidir ve yönetim sistemi tetkiki yasalara uygunluk tetkiki olarak ele alınmamalıdır. (Çevirmenin notu: Müfettişler tarafından yapılan tetkik olarak algılanmamalıdır.)

7.2.3.3 Tetkikçilerin disiplin ve sektöre özgü yeterliliği

Tetkik ekibi, belirli yönetim sistemi ve sektör türlerini denetlemeye uygun kolektif disipline ve sektöre özgü yetkinliğe sahip olmalıdır.

Tetkikçilerin disiplini ve sektöre özgü yeterliliği aşağıdakileri içermektedir:

- a) Yönetim sistemi şartları, prensipleri ve uygulamaları,
- b) Kuruluş tarafından uygulanan yönetim sistemleri ile ilintili disiplin (ler) ve sektör (ler) in esasları,
- c) Tetkik ekibinin tanımlanan tetkik kapsamındaki uygunluğu değerlendirmesini ve uygun tetkik bulguları ve sonuçları üretmesini sağlamak için disiplin ve sektöre özgü yöntem, teknik, süreç ve çalışmaların uygulanması,
- d) Tetkikçinin, tetkik hedefleriyle ilişkili riskleri ve fırsatları belirleyebilecek ve değerlendirebilecek şekilde disiplin ve sektörle ilgili prensip, yöntem ve teknikler.

7.2.3.4 Tetkik ekip liderinin genel yeterliliği

Tetkikin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini kolaylaştırmak için, ekibi lideri aşağıdaki yeterliliklere sahip olmalıdır:

- a) Tetkik planını ve ekip üyelerinin yeterliliğine uygun görevlendirmeleri yapmak,
- b) Risk ve fırsatları değerlendirirken bu konuları dikkate alıp almadıklarını belirlemek için kuruluşun üst yönetimi ile stratejik konuları tartışmak,
- c) Tetkik ekibi üyeleri arasında iş birliğine dayalı bir çalışma ortamı geliştirmek ve sürdürmek,
- d) Aşağıdakileri içeren bir tetkik sürecini yönetmek:
 - Tetkik süresince kaynakları etkin kullanmak,
 - Tetkik hedeflerine ulaşma konusundaki belirsizlikleri yönetmek,
 - Tetkik süresince tetkikçilerin sağlık ve güvenlik düzenlemelerine uygunluğun sağlanması da dahil ekip üyelerinin sağlık ve güvenliğini korumak,
 - Ekip üyelerini yönetmek,
 - Eğitimdeki tetkikçileri yönlendirmek ve rehberlik sağlamak,
 - Tetkik ekip üyeleri arasında olanlarda dahil tetkik sırasında ortaya çıkabilecek ihtilaf ve sorunları gerektiği gibi çözmek ve önlemek.
- e) Tetkik ekibini, tetkik programını yöneten (ler), tetkik müşterisi ve kuruluş ile görüşmelerde temsil etmek,
- f) Tetkik sonuçlarına ulaşmak için tetkik ekibini yönetmek,
- g) Tetkik raporunu hazırlamak ve tamamlamak.

7.2.3.5 Birden fazla disiplini tetkik etmek için bilgi ve beceriler

Birden fazla yönetim sistemi tetkik edilirken, ekip üyeleri farklı yönetim sistemleri arasındaki etkileşimleri ve sinerjiyi anlamalıdır.

Tetkik ekibi lideri, tetkik edilen yönetim sistemi standartlarının her birinin gerekliliklerini anlamalı ve her disiplinindeki (*yönetim sistemi*) yeterlilik sınırlarını tanımalıdır.

Not: Aynı anda birden çok disiplinin tetkiki, birleşik tetkik veya birden çok disiplini kapsayan entegre bir yönetim sisteminin tetkik olarak yapılabilir.

7.2.4 Tetkikçi yeterliliğinin elde edilmesi

Tetkikçi yeterliliği aşağıdakilerin bir kombinasyonu olarak elde edilebilir:

- a) Tetkikçi genel bilgi ve becerilerini kapsayan eğitim programlarını başarıyla tamamlamak,
- b) Yargılama, karar verme ve problem çözme faaliyetlerini gerçekleştirmek ve bu amaçla benzer pozisyonda çalışanlarla, diğer yöneticilerle, profesyonellerle, müşterilerle ve ilgili diğer taraflarla iletişim kurmakta dahil teknik, yönetsel veya profesyonel bir konumda çalışmış olmak,
- c) Genel yetkinliğin gelişimine katkı sağlayacak bir sektör veya yönetim sistemi ile ilgili eğitim/öğretim ve deneyim,
- d) Aynı disiplinde yetkin bir tetkikçinin gözetimi altında edinilen tetkik deneyimi.

Not: Bir eğitim kursunun başarıyla tamamlanması kurs tipine bağlıdır. Sınavı olan dersler için sınav, başarı ile geçilmelidir. Diğer kurslar için bu kursa katılmak ve kursu tamamlamak anlamına gelebilir.

7.2.5 Tetkik ekip lideri yeterliliğinin elde edilmesi

Tetkik ekibi lideri, 7.2.3.4'te açıklanan yetkinliği geliştirmek için ek tetkik deneyimi edinmiş olmalıdır. Bu deneyim başka bir ekip liderinin yönetiminde yapılmış tetkiklerden elde edilmiş olmalıdır.

7.3 Tetkikçi değerlendirme kriterlerinin belirlenmesi

Değerlendirme kriterler nitel (eğitimde veya iş yerinde kişisel özelliklerini, bilgi ve beceri performansını göstermiş olmak gibi) ve nicel (eğitimde veya iş yerinde kişisel özelliklerini, bilgi ve beceri performansını göstermiş olmak gibi) olmalıdır.

7.4 Uygun tetkikçi değerlendirme yönteminin seçilmesi

Değerlendirme, Tablo 2'de verilen yöntemlerden iki veya daha fazlası kullanılarak yapılmalıdır. Tablo 2 kullanılırken aşağıdakilere dikkat edilmelidir:

- Taslak olarak sunulan yöntemler bir dizi seçeneği temsil eder ancak her durumda başvurulmayabilir,
- Taslak olarak sunulan yöntemler farklı güvenilirlik düzeyi gösterebilirler,
- Objektif, tutarlı, adil ve güvenilir bir sonuç elde etmek için birçok yöntemden oluşan bir kombinasyonu kullanılmalıdır.

Tablo-2 Tetkikçi değerlendirme yöntemleri

Değerlendirme Yöntemi	Hedefler	Örnekler
Kayıtların gözden geçirilmesi	Tetkikçinin geçmişin doğrulanması	Eğitim, öğretim kayıtlarının analizi, istihdam, mesleki bilgiler ve tetkik deneyimi
Geri besleme	Tetkikçinin performansının nasıl algılandığı hakkında bilgi sağlanması	Anketler, soru listeleri, kişisel referanslar, başarı belgeleri, şikayetler, performans değerlendirme, diğer tetkikçilerin değerlendirmeleri
Mülakat	İstenen davranış ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi, bilgilerin doğrulanması, bilgi seviyesinin test edilmesi ve ek bilgi alınması	Kişisel görüşmeler
Gözlem	İstenen davranış ile bilgi ve becerileri uygulama kabiliyetinin değerlendirilmesi	Rol yapma, şahitlerin olduğu tetkikler, iş başındaki performansı
Test	İstenen davranış, bilgi ve becerileri ve bunların uygulamalarını değerlendirmek	Sözlü ve yazılı sınavlar, psikometrik testler
Tetkik sonrası gözden geçirme	Tetkik faaliyetleri sırasında tetkikçi performansı hakkında bilgi vermek, güçlü yanları ve iyileştirme fırsatlarını belirlemek	Tetkik raporunun gözden geçirilmesi, tetkik ekibi lideri, tetkik ekibi ile yapılan görüşmeler ve eğer uygunsa kuruluşun geri bildirim

7.5 Tetkik değerlendirmesinin yapılması

Değerlendirilecek tetkikçi hakkında toplanan bilgiler Madde 7.2.3'teki kriterler ile karşılaştırılmalıdır. Tetkik programına katılması beklenen ve değerlendirilen tetkikçi kriterleri karşılamıyorsa ilave eğitim, iş ve tetkik deneyimi kazandırıldıktan sonra tekrar değerlendirilmeye alınmalıdır.

7.6 Denetçi yeterliliğinin korunması ve geliştirilmesi

Tetkikçiler ve tetkik ekibi liderleri yetkinliklerini sürekli olarak geliştirmelidir. Tetkikçiler, yönetim sistemi tetkiklerine ve sürekli mesleki gelişime düzenli katılım yoluyla tetkik yeterliklerini sürdürmelidir. Yetkinliklerin korunması ek iş deneyimi, eğitim, özel çalışma, koçluk, toplantılara, seminerlere ve konferanslara katılım veya diğer ilgili faaliyetler gibi yollarla gerçekleştirilebilir.

Tetkik programını yöneten (ler), tetkikçilerin ve tetkik ekibi liderlerinin performansının sürekli değerlendirilmesi için uygun yöntemler oluşturulmalıdır.

Sürekli mesleki gelişim faaliyetleri aşağıdakileri dikkate almalıdır:

- a) Tetkikin yürütülmesinden sorumlu olanların ve kuruluşun ihtiyaçlarındaki değişiklikler,
- b) Teknoloji kullanımı da dahil olmak üzere tetkik uygulamalarındaki gelişmeler,
- c) Rehber / destekleyici dokümanlar ve diğer gereklilikler dahil ilgili standartlar,
- d) sektör veya disiplinlerdeki değişiklikler.