

1.0 AMAC

Belgelendirilmiş müşterilerin sertifikalarının dondurulması, geri çekilmesi ve iptali için uygulanacak sistemi ve Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimleri ile ilgili verilen sertifikanın geri çekilmesi ve yenilenmesi ile ilgili işlemi tanımlamaktır.

2.0 KAPSAM

ProSis'in tüm belgelendirilmiş müşterileri ve Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimlerini başarı ile tamamlayan katılımcıları için uygulanabilir.

3.0 SORUMLULUKLAR

- 3.1 Belgelendirme Yöneticisi, Belgelendirme Komitesine gerekli hallerde sertifikaların dondurulması ya da geri çekilmesi yolunda tavsiye yapmaktan sorumludur.
- 3.2 Belgelendirme Komitesi, gerekli hallerde sertifikaların dondurulması ya da geri çekilmesi ile ilgili nihai kararı vermekten sorumludur.
- 3.3 Genel Müdür, sertifikaların dondurulması ya da geri çekilmesi ile ilgili olarak müşteriye bilgi vermekten sorumludur.
- 3.4 Müşteri bu prosedüre uygun olarak hareket etmekle yükümlüdür.
- 3.5 Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimleri neticesinde verilen sertifikaların gerektiğinde geri çekilmesi ve yenilenmesi İş Geliştirme Yöneticisi sorumluluğundadır.

4.0 PROSEDÜR

4.1 Genel

- 4.1.1 ProSis, müşterilerine sertifika dondurma, geri çekme ya da iptal durumlarında gerekli bilgileri yazılı olarak bildirir.
- 4.1.2 ProSis, sertifika dondurma, geri çekme ya da iptal durumlarında kamuoyuna gerekli bilgileri verme hakkına sahiptir.
- 4.1.3 Müşteriler sertifika dondurma, geri çekme işlemine itiraz etme hakkına sahiptirler. Müşteriler bu durumda hukuki yollardan her türlü işlemi yapabilirler.

4.2 Sertifikaların Dondurulması

- 4.2.1 Sertifikaların dondurulması, geri çekme öncesinde uygulanan ara bir tedbirdir. Sertifikaların dondurulma süresi 90 günü aşamaz.

HAZIRLAYAN:
BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN:
GENEL MÜDÜR

4.2.2 ProSis, aşağıdaki koşulların ortaya çıkması halinde müşteri sertifikalarını dondurma hakkını saklı tutar:

- (a) Firmanın kalite sisteminin çökmesi ya da birden fazla major uygunsuzluk tespit edilmesi.
- (b) Belirlenen uygunsuzlukları ortadan kaldırmak üzere düzeltici faaliyetlerin etkin olarak yapılmamış olması.
- (c) Müşterinin, belgelendirme sistemi ya da ProSis prosedürlerinde yapılan değişiklikleri sistemine adapte etmemekte direnmesi
- (d) Belgelendirme işleminin yanlış yansıtılması, logo, sertifika ve ilgili dokümanların kötü ya da hatalı kullanımı.
- (e) Müşterinin, belgelendirme sürecinin saygınlığını zedeleyecek şekilde belgelendirilen sisteminin ruhuna aykırı davranışlarda bulunması.
- (f) Müşterinin, PROSIS ile olan sözleşmesine aykırı hareketlerde bulunması.

4.2.3 Yukarıda verilen koşulların ortaya çıkması halinde Belgelendirme Yöneticisi durum değerlendirmesi yaparak sertifikaların dondurulması yönünde karar alır.

4.2.4 Belgelendirme Yöneticisi, sertifikaların dondurulması ile ilgili olarak müşteriye bilgi verir .

4.2.5 Sertifikaların dondurulduğu yönünde karar alındığının müşteriye bildirilmesinin ardından, müşteri derhal ProSis ve TÜRKAK logolarının ve belgelendirilmiş olduğunu yansıtan diğer ibarelerin kullanımını durdurur. Bu kapsamda reklam, işletme/lerde kullanılan logo ve markalar da yer alır.

4.2.6 Sertifikaların dondurulmasını gerektiren şartların başarı ile ortadan kaldırılmasının ardından, müşteri ProSis tarafından belgelendirme sürecinin devam ettiği yönünde bilgilendirilir ve konu ile ilgili tüm haklarını geri alır. Dondurma süreci boyunca müşteri sertifikasını elinde tutabilir.

4.3 Sertifikaların Geri Çekilmesi

4.3.1 PROSIS, 4.2.2’de verilen koşulların ortaya çıkması halinde, müşteri sertifikalarını geri çekme hakkına sahiptir. Geri çekme öncesinde sertifikalar dondurulur.

4.3.2 Sertifikaların geri çekilmesi yönünde karar alındığının müşteriye bildirilmesinin ardından, müşteri derhal ProSis ve TÜRKAK logolarının ve belgelendirilmiş olduğunu yansıtan diğer ibarelerin kullanımını durdurur. Bu kapsamda reklam, işletme/lerde kullanılan logo ve markalar da yer alır.

4.3.3 4.2.2’de verilen koşulların sertifika dondurma maksimum süresi olan 90 gün içinde düzeltilmemesi halinde Belgelendirme Yöneticisi Genel Müdür ile de görüşerek, sertifikaların geri çekilmesi yönünde karar alır.

HAZIRLAYAN: BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN: GENEL MÜDÜR
---	---------------------------

- 4.3.4 Genel Müdür / Belgelendirme Yöneticisi , sertifikaların geri çekilmesi ile ilgili olarak müşteriye bilgi verir.
- 4.3.5 Müşteri talep edilmesi halinde belgelendirme sertifikasını ProSis'e geri gönderir.
- 4.3.6 ProSis sertifikası geri alınan müşteriyi belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarır. Bu durumda belgesini geri almak isteyen müşterinin tüm belgelendirme sürecini tekrarlaması gereklidir.
- 4.3.7 Prosis bünyesinde gerçekleştirilen başdenetçi eğitimlerini başarı ile tamamlayan katılımcılarına verdiği sertifikalar zaman içerisinde düzeltme ya da yenileme amaçlı müşterilerden talep edilebilir ve müşterilere geri çekilen sertifikaların yerine yenileri verilir.

4.4 Sertifikaların İptali

- 4.4.1 Müşteriler her hangi bir zamanda belgelendirme işlemlerinin iptal edilmesini talep edebilirler.
- 4.4.2 ProSis, sertifikanın iptalinin yazılı olarak bildirilmesinin ardından müşteriden sertifikasını geri göndermesini talep eder.
- 4.4.3 ProSis sertifikası iptal edilen müşteriyi belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarır.

5.0 KAYITLAR

- 5.1 Dondurma ya da geri çekme tavsiyesi
- 5.2 Müşteri sertifika iptal talebi
- 5.3 Belgelendirme Komitesi, sertifika dondurma ya da geri çekme kararı
- 5.4 Sertifika dondurma, geri çekme ya da iptali ile ilgili müşteriye bilgi verilmesi
- 5.5 FR-40 Sertifikaların dondurulması, geri çekilmesi ve İptali Takip Listesi

6.0 REVİZYONLAR

01 Revizyon : Prosedürün 4.2.2. a ve b maddesi daha açık olarak tanımlanmıştır, FR-40 Sertifikaların dondurulması, geri çekilmesi ve İptali Takip Listesi eklenmiştir.

02 Revizyon : ISO 17024:2006 standardı gereği eğitim ile ilgili eklemeler yapılmıştır.

03 Revizyon : prosedürün 4.2.3 ve 4.2.4, 4.3.3 ve 4.3.4 maddelerinde düzenlemeler yapılmıştır.

HAZIRLAYAN: BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN: GENEL MÜDÜR
---	---------------------------