

## 1. AMAÇ

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17024:2012 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi ve MYK şartları kapsamında, merkezi bünyesinde belgelendirme faaliyetlerinin tüm aşamalarında tarafsızlığı, gizliliği ve güvenliği yönetmek, olası riskleri belirlemek, bu riskleri en aza indirmek veya ortadan kaldırma amacı ile izlenecek yolu belirler.

## 2. TANIMLAR

Yazılım :Merkez Yönetim ve Sınav Yazılımı

## 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

Üst Yönetim Taahhüdü

İlgili Personele ait Taahhütnameler

Tarafsızlığı Koruma Komisyonu Taahhütnamesi

Program Komisyonu Taahhütnamesi

İtiraz ve Şikâyet Komisyonu Üye Taahhütnamesi

Kalite Politikası

FR.44 Mesleki Yeterlilik Belge Kullanım Sözleşmesi

FR.45 Aday Bilgilendirme Formu

FR.49 Personel Belgelendirme Başvuru Formu

FR.03 Belirsiz Süreli İş Sözleşmesi

Teorik Sınav Alanı Ön Kontrol Formu ve Uygulama Sınav Alanı Ön Kontrol Formu

Uygulama Sınavı Aday Değerlendirme ve Senaryo, İş Emri

TB.01 Risk Değerlendirme Tablosu

## 4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

### 4.1 Tarafsızlık Komisyonu

Belgelendirme faaliyetlerinin yürütülmesi ile ilgili prensiplerin geliştirilmesinde yardımcı olmak belgelendirme faaliyetlerinin tarafsızlığının gözden geçirilmesi için senede en az bir periyodik olarak Tarafsızlık Komisyonu toplantısı gerçekleştirilir. Toplantıda kararlar oybirliği ile alınır. Olağan dışı durumlarda da Tarafsızlık Komisyonu toplanabilir. Tarafsızlık komisyonu (Belgelendirilmiş kişi, Belgelendirilmiş Kişinin Hizmetinin Kullanıcıları, resmi makamlar, Tüketici, Belgelendirilmiş kişinin işvereni)'nden oluşmaktadır.

### 4.2 Taahhüt

Onaytürk, kuruluş içinde personel belgelendirme faaliyetlerinin yapılmasında, tarafsızlığın öneminin anlaşıldığını, çıkar çatışmasının yönetildiğini ve personel belgelendirme faaliyetlerinin objektifliğinin sağlandığını belirten ve yönetim tarafından taahhüt edilen tarafsızlık taahhütnamesi oluşturmuş ve web sayfasında kamuya açık biçimde ilan etmiştir. Onaytürk, başvuru sahiplerine, adaylara ve belgeli kişilere tarafsız ve adil davranmayı; tüm personeline, üst yönetime ve ilgili komisyonlarına Tarafsız ve gizlilikle ilgili Taahhütname Beyanını imzalatarak tarafsızlık şartlarına uyacağını yazılı olarak taahhüt etmelerini sağlar, kişilerin vermiş olduğu beyan ile güvence altına alınmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	--------------------------

#### 4.3 Komisyonun toplanması

Komisyon yılda bir belirlenen tarihte toplanır ve tarafsızlığı koruma komisyonu toplantısı yapılır. Planlanan toplantı tarihinden en az iki hafta öncesinde Genel Müdür tarafından üyelere aşağıdaki konuları içeren bir gündem maddesi gönderilir;

- ONAYTÜRK Kalite Politikası ve
- Tarafsızlık Gizlilik ve Güvenlik Yönetimi Prosedürü
- İtiraz ve Şikâyet Prosedürü
- Gelen itiraz ve şikâyet değerlendirmeleri
- Risk Analizi
- Tarafsızlığı içeren sözleşmeler
- Tarafsızlığı içeren taahhütler
- Görev Tanımları
- Belgelendirme ve karar verme işlemlerinin tarafsızlığı (Belgelendirilen her 400 kişi için, rast gele seçilen 1 aday dosya incelenecektir.)
- Onaytürk finansal yapısı
- Gerekli görülebilecek diğer konular

Hazırlanarak gönderilir.

- Bir önceki toplantıda alınan kararların takibi gözden geçirilmesi
- Riks Analiz tablosunun potansiyel riskler ile ilgili tavsiyeler
- Mali konularla ilgili tarafsızlık risklerin değerlendirilmesi
- Komisyonların tarafsızlığı ile ilgili risklerin değerlendirilmesi
- Personelin yeterliliği ile ilgili risklerin değerlendirilmesi
- Altyapı koşulları ile ilgili tarafsızlık risklerin gözden geçirilmesi

#### 4.4. Tarafsızlık Gizlilik ve Güvenlik Yönetimi

Onaytürk tarafsızlığı yönetmek ve belgelendirme faaliyetlerinin tarafsız bir şekilde yürütüldüğünü güvence altına almak üzere; yapısını, politikalarını ve prosedürlerini doküman haline getirmiş ve belgelendirme faaliyetlerinde yer alan personelinin anlamasını ve uygulamasını sağlamıştır.

Onaytürk 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 web sitesinde; başvuru şartları, sınavlar, haklar, belgelendirme, yeniden belgelendirme, askıya alma, iptal etme, itiraz ve şikâyet süreci gibi tüm faaliyetleri kamuya açık hale getirmiştir.

Onaytürk ulusal yeterliliklere göre oluşturduğu belgelendirme programlarına yapılacak başvurular için bir birlik veya gruba üye olunması gibi engelleyici veya kısıtlayıcı şartlar sunmamaktadır. İlgili mesleklerde Mesleki Yeterlilik Belgesi almak isteyen tüm kişiler sınav başvurunda bulunabilirler. Belgelendirme yapılan meslekler ilgili ulusal yeterlilik şartlarına göre bir eğitim/öğretim programının bitirilmesini şart koşmamaktadır. Belgelendirme ücretleri Tüketici Fiyat Endeksindeki değişimleri dikkate alarak Genel Müdür tarafından belirlenir. Sınav planlamasının yapılması sırasında aday ile sınav yapıcı arasında oluşabilecek muhtemel bir çıkar ilişkisinin önüne geçmek için değerlendiriciler sınav öncesinde adayları tanımadığı ve

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	--------------------------

herhangi bir çıkar çatışması olmadığını garanti altına almak adına ilgili personel taahhüdü imzalatılır. Ayrıca belgelendirme faaliyetlerinde yer alan personel de aday ile olan çıkar ilişkisini beyan etme yükümlülüğü vardır. Karar Verici /Değerlendirici ticari, akrabalık ve tanıdıklık benzeri bağlantısı olduğu kişilerin sınavında görev yapamaz. Onaytürk firma iştirakleri ve kendi personelini sınava tabi tutmamaktadır.

Onaytürk oluşturmuş olduğu Tarafsızlık Komisyonu, Kalite Politikası, Risk Analizi, Sözleşmeleri ilgili personel Taahhütleri ve Tarafsızlık, Gizlilik ve Güvenlik Yönetimi Prosedürü ile Tüm tarafsızlık tedbirlerini almıştır. Tarafsızlık Komisyonu Genel Müdür atama yazısı ile atanır. Üyeliklerin düşmesi

- Bir üyenin üst üste 2 toplantıya katılmaması,
- ONAYTÜRK tarafından belirlenen çalışma kurallarına, işyerinin genel politikalarına uymaması,
- ONAYTÜRK'ün gizlilikle ilgili kurallarını ihlal etmesi halinde,
- ONAYTÜRK faaliyet alanıyla ilgili olarak şirket müşterileri ile tarafsızlığı tehlikeye sokacak çıkar ilişkilerinin olması durumunda üyeliği fesh edilir.

Yazılım tarafından tanımlı olan öğrenme çıktılarına ve sınav bilgilerine göre, soru bankasından algoritma ile soru seçimi otomatik olarak Planlama ve Operasyon Sorumlusu Tarafından yapılır. Böylece soru seçimlerinde eşit ve adil sınav hazırlığının yapılması sağlanır. Sınav alanlarını ilgili Ulusal Yeterliliklere uygun olarak Sınav Alanı Ön Kontrol Formu ile her sınav öncesinde eşit bir sınav ortamı sağlamak için kontrol edilir ve kayıt altına alınır. Çıkar çatışmalarının izlenmesi, sınavın şeffaflığı, tarafsızlığı doğru ve adil ölçme sonuçları için sınavlar kamera ile kayıt altına alınmaktadır. Kayıtlar MYK tarafından yayınlanmış olan Teorik ve Performans Sınavları İçin Kamera Kayıt Rehberinde belirtilen esaslara göre alınır ve saklanır.

Ulusal yeterliliklere uygun gerçekleştirilen ölçme ve değerlendirme süreçlerinin geçerli, güvenilir, uygulanabilir ve tutarlı olmasını, eşitliğin sağlanmasını Sınav ve Değerlendirme Prosedüründe belirtmiştir.

Yazılımda gözetim ve yeniden belgelendirme yapılacak adaylar otomatik olarak görüntülenebilmektedir. Adaylarda kullanıcı adı ve şifrelerini girerek istedikleri zaman gözetim süreci, yenileme süresi ile ilgili bilgi alabilirler. Tüm gözetim ve yeniden belgelendirme evrakları basılı doküman ve yazılım aracılığı ile tutulmakta olup, sonuçlar MYK'ya bildirilmektedir. İtiraz ve şikâyet süreci web sayfasında kamuya açıktır. İzlenecek yol PR.09 İtiraz ve Şikâyet Prosedüründe belirtilmiştir. Tüm itiraz ve şikâyet sonuçları somut deliller üzerine dayandırılmaktadır. Tüm ölçme ve değerlendirme kayıtları, basılı doküman ve/veya Yazılım aracılığı ile tutulur. MYK'ya sonuç bildirimleri yapılarak ve PR.11 Kayıtların Kontrolü Prosedüründe belirtilen sürelerde tüm kayıtlar saklanarak belgelendirme kararının, tarafsızlık ve eşitlik ilkesine göre alınıp alınmadığı kayıt altına alınmış olur. Belgelendirme kararının tarafsız ve adil olarak alınması esasları ve kontrol mekanizmaları. PR.06 Sınav ve Değerlendirme Prosedüründe tanımlanmıştır. Tarafsızlık Komisyonu tüm süreçlerin tarafsız, eşit ve adil olarak işlendiğini bu kayıtları inceleyerek denetler.

Merkez personelimiz, sınav ve belgelendirme sürecinde yer alan kişiler gizlilik ve güvenliğin önemini farkındadır. Gizlilik ve güvenlik konuları ile ilgili hükümleri içeren sözleşmeyi imzalamışlardır.

Yetkisi olmayan hiç kimse, gerek yazılım üzerinde bulunan verilere, gerek matbu ve diğer fiziksel materyallere erişemez. Yazılım sistemi güvenlik duvarları arkasındadır ve merkez dışından erişim sadece sanal özel ağ yazılımları ile sağlanır. Sanal özel ağ üzerinden veya merkez içinden gerçekleştirilecek tüm erişimler için her kullanıcının şifreleri vardır ve tüm

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	--------------------------

erişimler zaman ve IP adresi bilgileri ile birlikte kayıt altına alınmaktadır. Yazılım sistemi aynı zamanda kendi içinde kullanıcı yetki yönetimi yapılmasına izin vermektedir. Hangi kullanıcıların hangi bölümlere erişebileceği Yazılım üzerinde tanımlanmaktadır. Yazılım içerisindeki belgelere hangi personelin ulaşacağı hususunda “Yazılım Yetki Tablosu” oluşturulmuştur. Hangi kayıtlara kimin ulaşacağına Genel Müdür karar verir, bu doğrultuda hazırlanmış olduğu “Yazılım Yetki Tablosu” vasıtasıyla gerekli yetkilendirmeyi yazılım üzerinden gerçekleştirir.

Yasal zorunluluklar bulunmadığı sürece, hiçbir adayın bilgileri ve belgelendirme süreçleri hakkındaki bilgileri üçüncü kişiler ile paylaşılmaz. Belgelendirme programının doğası gereği Mesleki Yeterlilik Kurumu bu kapsamın dışındadır. Merkezimizin yasal gereklilikler sonucu bu bilgileri açıklaması gerektiğinde mutlaka bilgiye konu olan kişiye açıklanacak bilgiler yazılı olarak ve Genel Müdür onayı ile bildirilir. Bu bildirim yapılırken bildirim yapıldığı yasal mercie bilgilerin gizliliği hakkında bildirimde bulunmaktadır.

Bütün sınavlar ve bunlarla ilgili malzemeler, yararlı ömürleri süresince gizliliğini korumak için güvenli bir ortamda muhafaza edilirler. Bilgisayar tabanlı sınavlarda Yazılım sistemi gerekli güvenlik ayarlamalarını otomatik olarak yerine getirmektedir.

Basılı soru kitapçıkları ile gerçekleştirilen sınavlarda ise basılı sınav evraklarının güvenliği söz konusu sınavda görevli olan değerlendiricinin sorumluluğundadır. Değerlendirme süreçlerinde güvenliğin ve gizliliğin nasıl sağlanacağı PR.06 Sınav ve Değerlendirme Prosedürü ile açıklanmıştır.

YETKİ SEVİYE	PERSONEL, KİŞİ	YETKİLENDİRİLDİĞİ İŞLEMLER	AÇIKLAMA
1	Müşteri İK, Dış Kaynaklı Personel	İK Kullanıcısı	Sadece aday bilgi girişleri. Diğer tüm işlemlere kapalıdır.
2	Soru Hazırlayıcılar	Soru Yazarı	Sadece soru giriş işlemleri. Diğer tüm işlemlere kapalıdır.
3	Sekretarya, Satış Personeli	Doküman Sınavları, Aday İşlemleri, Başvuru Kayıt, İtiraz ve Öneriler, Raporları Görme, Doküman İşlemleri, İtiraz/Şikayet İşlemleri,	Sınav ve aday değerlendirme ve karar verme süreçleri dışında Aday Kayıt bilgi erişimi. Başvuru Alma
4	Planlama ve Operasyon Sorumlusu/Müdürü	Aday İşlemleri, Belgelendirme İşlemleri, Başvuru Onay İşlemleri, Doküman Görüntüleme, Doküman İşlemleri, Raporları Görme, Sınav İşlemleri, İtiraz ve Öneriler, Belgelendirme İşlemleri, Belgelendirmenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi veya Kapsamının Daraltılması, Gözetim İşlemleri	Görev tanımları doğrultusunda erişilebilirlik sağlanması gereken tüm işlemler
5	İtiraz ve Şikayet Komisyonu	İtiraz ve Öneriler, Raporları Görme, Doküman İşlemleri, İtiraz/Şikayet İşlemleri, Bildirim Merkezi,	Görev tanımları doğrultusunda erişilebilirlik sağlanması gereken tüm işlemler. (Sorular, KYS dokümanları, İtiraz ve Şikayetler)
6	Kalite Yöneticisi	Doküman İşlemleri, (Karar verme işlemi sonrası bilgiler), Raporları Görme, İtiraz ve Öneriler, Bildirim Merkezi, Tüm İşlemler	Tüm süreci görebileceği ve denetleyebileceği doğrultuda erişim yetkisi sağlanmıştır. Kullanıcı açma-kapama ve erişilebilirlik yetkisi sağlama KYS Belgeleri yükleme değiştirme, Raporları değerlendirme,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	--------------------------

7	Karar Vericiler	Sınav İşlemleri,Karar İşlemleri, İtiraz ve Öneriler, Raporları Görme, Doküman İşlemleri, İtiraz ve Öneriler, Belge Onay İşlemleri, Sınav Görevlisi,Soru Yazarı,Sınav Sonuçları Girişi,Soru İşlemleri,Belgelendirme İşlemleri, Belgelendirme İşlemleri, Belgelendirmenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi veya Kapsamının Daraltılması,Gözetim İşlemleri	Sınav ve Sınav Yapıcı Değerlendirmeleri, bununla beraber görev tanımında yer alan hususlarda erişilebilirlik.
8	Değerlendiriciler	Sınav İşlemleri,Karar İşlemleri, İtiraz ve Öneriler, Raporları Görme, Doküman İşlemleri, İtiraz ve Öneriler, Belge Onay İşlemleri, Sınav Görevlisi,Soru Yazarı,Sınav Sonuçları Girişi,Soru İşlemleri,Belgelendirme İşlemleri, Belgelendirmenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi veya Kapsamının Daraltılması,Gözetim İşlemleri	Sınav ve Sınav Yapıcı Değerlendirmeleri, bununla beraber görev tanımında yer alan hususlarda erişilebilirlik.
9	Belgelendirme Müdürü	Başvuru Onaylama, Belgelendirmenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi veya Kapsamının Daraltılması,Gözetim İşlemleri Bildirim Merkezi .Aday başvuru alma,Sınav Açma İşlemleri	Görev tanımında yer alan konularla ilgili erişilebilirlik,Başvuru Onaylama,Sınav Açma,Bildirim Merkezi,Belgelendirmenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi veya Kapsamının Daraltılması,Gözetim gibi hususların takip edilerek işleyişinin yürütülmesi İşlemleri.
10	Genel Müdür	Kullanıcı İşlemleri Dahil Tüm İşlemler	Tüm süreci görebileceği ve denetleyebileceği doğrultuda erişim yetkisi sağlanmıştır. Kullanıcı açma-kapama ve erişilebilirlik yetkisi sağlama sadece Genel Müdüredir.

**REVİZYON BİLGİLERİ**

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.
01	09.05.2018	4.4. Tarafsızlık Gizlilik ve Güvenlik Yönetimi Maddesi Düzenlendi.
02	29.04.2019	4.4. Tarafsızlık Gizlilik ve Güvenlik Yönetimi Maddesi Düzenlendi.
03	29.11.2019	Prosedre Komite ile ifade edilen tanımlamalar komisyon olarak düzenleme yapılmış.ve 4.3 Maddesinde düzeltme yapılmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	--------------------------