



TÜBİDER İKTİSADİ İŞLETMESİ VOC TEST MERKEZİ

PERSONEL BELGELENDİRME EL KİTABI

TS EN ISO / IEC 17024

Kapsam:

- 12UY0045-4 Bilgisayar Donanım Elemanı Seviye 4 Ulusal Yeterliliği
- 12UY0045-5 Bilgisayar Donanım Elemanı Seviye 5 Ulusal Yeterliliği
- 12UY0046-4 Ağ Teknolojileri Elemanı Seviye 4 Ulusal Yeterliliği
- 12UY0046-5 Ağ Teknolojileri Elemanı Seviye 5 Ulusal Yeterliliği
- 12UY0047-6 Ağ Teknolojileri Uzmanı Seviye 6 Ulusal Yeterliliği

TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği İktisadi İşletmesi VOC Test Merkezi

Cemal Sururi Cad. Halim Meriç İş Merkezi No:25 Kat:4 D:24 34394

Mecidiyeköy - İstanbul

Telefon: (212) 288 62 76 - 288 62 77

Faks: (212) 273 01 64

Bu Personel Belgelendirme El Kitabı TÜBİDER VOC Test Merkezine aittir.

Yazılı izin olmadan kopya edilemez veya çoğaltılarak dağıtılamaz.

Revizyon Takip Tablosu

No	Tarih	Açıklama	Sayfa No
00	13.07.2012	İlk Yayın	-
00	11.12.2012	Yeniden Yayın İlk yayının, yetkisiz onaylama nedeniyle butlan durumunda olmasından dolayı yeniden yayınlanmıştır.	-
01	26.02.2013	Tarafsızlık komitesinin bağlı olduğu ve atamasını yapan konum değiştirildi	7, 8
01	26.02.2013	Belgelendirme kararlarının sorumluluğu ile ilgili ifade netleştirildi	9
01	26.02.2013	Program komitesine dışarıdan uzman davet edilmesi uygulaması kaldırıldı	9
01	26.02.2013	Soru bankası hazırlama ve onaylama süreçlerinde değişikliğe gidildi	10
01	26.02.2013	Gözetim ve vize işleminin zamanlaması ile ilgili düzenleme revize edildi	14
01	26.02.2013	Ölçme değerlendirme komisyonu ifadesi sınav komisyonu olarak değiştirildi Tüm dokümanlarda bazı yerlerde ölçme değerlendirme, bazı yerlerde de sınav komisyonu ifadesi vardı.	12, 14

İÇİNDEKİLER

Giriş ve Önsöz.....	4
1. Kapsam ve Amaç	4
2. Atıf Yapılan Standartlar ve Dokümanlar.....	5
3. Terimler ve Tanımlamalar	5
4. TÜBİDER VOC Test Merkezi Sorumlulukları	5
4.1. Personel Belgelendirme Politikası ve Dokümantasyonu.....	5
4.2. Organizasyon Yapısı	7
4.3 Belgelendirme Programının Geliştirilmesi ve Sürdürülmesi	9
4.4 Yönetim Sistemi	10
4.5 Taşeron Kullanımı.....	11
4.6 Kayıtlar	11
4.7 Gizlilik	11
4.8 Güvenlik	11
5. TÜBİDER VOC Test Merkezi Çalışanlarının Sorumlulukları.....	12
5.1. Çalışanlarla İlgili Genel Sorumluluklar	12
5.2. Sınav Yapacaklar İçin Şartlar	12
6. Belgelendirme Süreci	12
6.1. Başvuru ve Uygulamalar	12
6.2. Uygulamaların Değerlendirilmesi.....	13
6.3. Belgelendirme Kararı.....	14
6.4. Gözetim ve Vize.....	14
6.5. Yeniden Belgelendirme	14
6.6. İtiraz ve Şikayetlerin Yönetimi.....	15
6.7. Belge Askıya Alma ve İptal Faaliyetleri.....	15
6.8. Belgelerin ve Logoların / Markaların Kullanımı.....	15

Giriş ve Önsöz

TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği İktisadi İşletmesi, "TÜBİDER VOC Test Merkezi" markası altında, bilişim sektörü mesleklerinde test ve sertifikasyonu sağlayan bir mesleki bilgi - beceri sınav ve belgelendirme merkezi kurmuştur. Bu merkezin kuruluşu, TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği'nin Türkiye'de Mesleki Yeterlilik Kurumunun ve Ulusal Yeterlilik Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (UYEP) kapsamında hazırlanan Avrupa Birliği destekli hibe projesinin, Merkezi Finans ve İhale Kurumu (CFCU) tarafından desteklenmeye uygun bulunmasına dayanır.

Söz konusu projenin genel hedefi, Avrupa Yeterlilik Çerçevesi (AYÇ) doğrultusunda uygun bir değerlendirme, ölçme ve belgelendirme sistemi oluşturularak, etkin ve sürdürülebilir bir Ulusal Yeterlilik Sistemi (UYS) kurulmasına ve işletmesine katkıda bulunmaktır.

Buna paralel olarak TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği'nin, Mesleki Yeterlilik Kurumu'na Bilgisayar Donanım Elemanı (Seviye 4 - 5) ve Ağ Teknolojileri Elemanı / Uzmanı (Seviye 4 - 5 - 6) meslekleri için Ulusal Meslek Standardı (UMS) ve Ulusal Yeterlilik (UY) hazırlamak üzere yaptığı başvurular da kabul edilmiştir. Bu 2 meslek dalı ve 5 meslek seviyesi için yapılan çalışmalar sonrasında, ilgili UMS'ler 27.04.2012 tarihli ve 28276 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiş, UY'ler ise MYK Yönetim Kurulu'nun 16.05.2012 tarih ve 2012/40 sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

30.12.2008 tarih ve 27096 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği'ne göre, UY'leri tanımlayan unsurlar, TS EN ISO / IEC 17024 standardına göre oluşturulan belgelendirme programlarını karşılayacak biçim ve içerikte oluşturulmaktadır. Buna bağlı olarak da yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşunun; yani TÜBİDER VOC Test Merkezi'nin, Avrupa Akreditasyon Birliği bünyesinde çok taraflı tanıma anlaşması imzalamış akreditasyon kurumlarınca, ilgili yeterliliklerde TS EN ISO / IEC 17024 standardı şartlarına uygun oluşturulmuş sistem dâhilinde akredite edilmiş olması gerekmektedir.

Merkezimiz, bu kapsamda personel belgelendirme faaliyetlerinde kaliteli hizmet sunumunu gerçekleştirebilmek ve belgelendirme başvurusunda bulunan adaylarla paylaşabilmek amacıyla bu personel belgelendirme el kitabını hazırlamış ve yayınlamıştır.

1. Kapsam ve Amaç

Merkezimiz, TS EN ISO / IEC 17024 standardına uygun bir yönetim sistemi kurmuştur ve bu sistemi uygulamaktadır. Bu personel belgelendirme el kitabı TS EN ISO / IEC 17024 standardında belirtilen kalite yönetim sistemine uygun olarak aşağıdaki tabloda gösterilen UMS ve bunlara bağlı olarak hazırlanan UY'ler ile Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği doğrultusunda hazırlanmıştır.

Meslek Dalı	Seviye	UMS Referans Kodu	UY Referans Kodu
Bilgisayar Donanım Elemanı	4	12UMS0202-4	12UY0045-4
Bilgisayar Donanım Elemanı	5	12UMS0202-5	12UY0045-5
Ağ Teknolojileri Elemanı	4	12UMS0200-4	12UY0046-4
Ağ Teknolojileri Elemanı	5	12UMS0200-5	12UY0046-5
Ağ Teknolojileri Uzmanı	6	12UMS0201-6	12UY0047-6

	TÜBİDER İKTİSADİ İŞLETMESİ VOC TEST MERKEZİ PERSONEL BELGELENDİRME EL KİTABI	Doküman No	PBEK
		Yayın Tarihi	11.12.2012
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	26.02.2013

Bilgisayar Donanım Elemanı ve ağ teknolojileri elemanı/uzmanı meslekleri kendi içerisinde dikey ilerleme imkanı barındıran alt sertifika grupları ve seviyelerden oluşmaktadır. Buna bağlı olarak söz konusu belgelendirmelerle ilgili kapsam genişletme veya daraltma imkanı da bulunmaktadır.

Bu personel belgelendirme el kitabının amacı, merkezimizin personel belgelendirme sürecindeki kalite yönetim sistemini açıklamak, sistemin uygulanmasından sorumlu personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamak ve kalite sistemini oluşturan tüm faaliyetler için prosedürler sağlamaktır.

Personel belgelendirme el kitabı, adaylar ile ilgili her türlü düzenlemelerin esaslarını ve bu düzenlemeler için oluşturulan organizasyon yapısını ve işleyişi kapsar.

2. Atıf Yapılan Standartlar ve Dokümanlar

TS EN ISO / IEC 17024 Standardı

Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği

MYK Bilgisayar Donanım Elemanı UMS (12UMS0202-4, 12UMS0202-5)

MYK Bilgisayar Donanım Elemanı UY (12UY0045-4, 12UY0045-5)

MYK Ağ Teknolojileri Elemanı / Uzmanı UMS (12UMS0200-4, UMS 12UMS0200-5, 12UMS0201-6)

MYK Ağ Teknolojileri Elemanı / Uzmanı UY (12UY0046-4, 12UY0046-5, 12UY0047-6)

3. Terimler ve Tanımlamalar

Personel belgelendirme el kitabının amaçları bakımından, TS EN ISO / IEC 17024'de verilen terimler ve tarifler uygulanır. Bunun dışında kullanılan kısaltmalar ve karşılıkları ise şöyledir:

AYÇ	: Avrupa Yeterlilik Çerçevesi
MYK	: Mesleki Yeterlilik Kurumu
TÜBİDER	: TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
İktisadi İşletme	: TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği İktisadi İşletmesi
Merkez	: İktisadi İşletme'nin VOC Test Merkezi markalı mesleki bilgi - beceri sınav ve belgelendirme merkezi
UYÇ	: Ulusal Yeterlilik Çerçevesi
UYS	: Ulusal Yeterlilik Sistemi
UYEP	: Türkiye'de Mesleki Yeterlilik Kurumunun ve Ulusal Yeterlilik Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi
UMS	: Ulusal Meslek Standardı
UY	: Ulusal Yeterlilik
Yazılım	: VOC Test Merkezi Yönetim ve Sınav Yazılımı

4. TÜBİDER VOC Test Merkezi Sorumlulukları

4.1. Personel Belgelendirme Politikası ve Dokümantasyonu

Merkezimiz, personel belgelendirme faaliyetlerini gerçekleştirirken aşağıdaki prensipleri politika olarak benimsemiştir:

- Belgelendirme talebinde bulunan adaylara ayırimcilik yapılmayacak; belgelendirme hizmetlerine ulaşılması engellenmeyecek, belgelendirme işlemleri özellikle yavaşlatılmayacak veya haksız yere hızlandırılmayacaktır.

- Her belgelendirme için, belgelendirme faaliyetine temel teşkil eden teknik şartlar belirlenerek, başvurma isteğindeki herkesin ulaşabilmesi sağlanacaktır.
- Belgelendirme hizmetlerine ulaşma imkanı ve mali yükümlülüğü, başvuran kişiye, kuruluşun büyüklüğüne veya şirket yapısına bağlı olmayacak, herkes hizmetlere eşit imkan ve adil ücret ile ulaşabilecektir.
- Verilecek hizmetlerle ilgili olarak dürüstlük ve hüküm bağımsızlığını tehlikeye sokabilecek hiçbir bağlantı içinde olunmayacaktır.
- Adaylardan, belgelendirme faaliyetine konu olan mesleklere ait UMS ve UY'lerde belirlenen koşullar dışında herhangi bir özel veya ek eğitim vb. koşul talep edilmeyecektir.
- Merkezimizde, herhangi bir çıkar çatışmasına sebebiyet verilmemesi amacı ve tarafsızlık ilkesi ile çelişeceği sebebi ile, adaylardan özel talep gelse dahi hiçbir eğitim hizmeti verilmeyecektir.
- Merkezimiz, belgelendirme sürecine ilişkin şartlara dair değerlendirmeleri ve kararları, sadece talep edilen belge kapsamı ile doğrudan ilgili hususlarla sınırlı tutacaktır. Yetkinliğin kanıtlanmasında genel ve/veya subjektif değerlendirmelere yer vermeyecektir.
- Merkezimiz, tarafsızlık ilkesi ile çelişmemesi için kendi çalışanlarını belgelendirmeyecektir.
- Belgelendirme başvurusunda bulunacak, bulunan ve belgelendirilen tüm adaylarla telefon, elektronik posta ve web sitesi üzerinden iletişim kurulacaktır.
- Adayların TC Kimlik numaraları ve/veya kendilerine verilen erişim şifreleri ile web sitemiz üzerinden sunulan kendilerine özel bilgi ve işlem alanlarına erişimleri sağlanacaktır.
- Belgelendirme süreçleri ile ilgili tüm duyurular isteyen herkesin erişebileceği şekilde web sitemizde yayınlanacaktır.
- Merkezimize iletilen itiraz ve şikayetler, mümkün olan en kısa süre içerisinde, gerekli inceleme ve değerlendirmeler yapılarak mutlaka cevaplandırılacaktır.

Kalite politikamızın anlaşılması ilan ve merkez personelimize yönelik eğitimler yoluyla sağlanmaktadır. Merkezimiz, MYK tarafından yayınlanan UMS ve UY'ler kapsamında gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyetlerini TS EN ISO / IEC 17024 standardı doğrultusunda dokümante etmiştir.



Bu dokümantasyon ile merkezimizin akreditasyon kurumuna, düzenlemelere ve kanuni şartların uygulanabilirliğine yönelik uygunluğu değerlendirilmiştir. İlgili düzenlemelere veya kanuni şartlara ilişkin herhangi bir uyumsuzluk olması durumunda ise düzeltici ve önleyici faaliyet prosedürü işletilir.

İlgili Doküman: PB.PR.01 Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
PB.PR.22 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

Yapılan belgelendirme faaliyetine ilişkin işleyişlerin şekli uygulama prosedürlerinde belirlemiş, ilgili talimatlar, görev tanımları ve süreç haritalarında açıklamıştır. Kalite sisteminde bu süreçlerin çalıştırılması, izlenmesi, ölçülmesi ve analizi için iktisadi işletme yönetim kurulu tarafından bir kalite yöneticisi atanmıştır. Kalite yöneticisi yine iktisadi işletme yönetim kurulu tarafından görevden alınabilir.

İlgili Doküman: PB.GT.01 Kalite Yöneticisi Görev Tanımı

Personel belgelendirme faaliyetleri ve kalite yönetim sisteminde, mümkün olduğu kadar bilgisayar destekli veri giriş, takip ve raporlama tekniklerinin kullanılması benimsenmiştir. Bir prosedür kapsamındaki faaliyet kayıtlarının tutulmasında Yazılım kullanımı tercih edilmiş ise, Yazılım üzerinde bu işlevler için oluşturulan bölüm, ilgili form ve listelere paralel biçimde ve prosedür ile tanımlanan işlevleri karşılayacak şekilde hazırlanmıştır.

İlgili Doküman: PB.PR.05 VOC Test Merkezi Yönetim ve Sınav Yazılımı İşletme Prosedürü

4.2. Organizasyon Yapısı

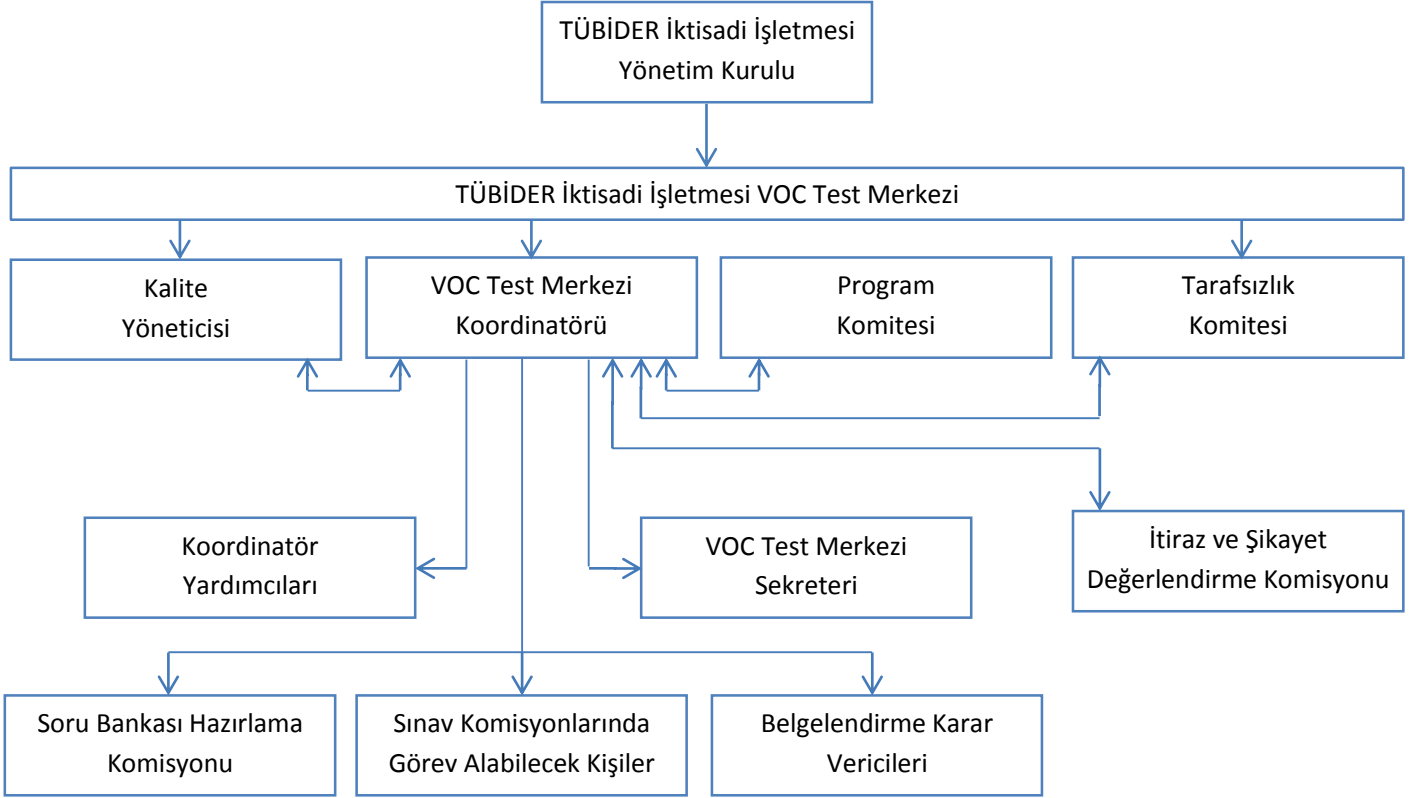
Merkezimiz, TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği İktisadi İşletmesi bünyesinde faaliyet göstermektedir. İşletmemiz, personel belgelendirme sisteminin işletilmesi ve bununla ilgili sorumlulukların karşılanması için gereken mali kaynaklara sahiptir. Bu mali olanaklar, CFCU projesi kapsamında alınan ve TÜBİDER tarafından iktisadi işletmemize aktarılan AB hibe projesi ödemeleri ile belgelendirme, belge vize, yeniden belgelendirme vb. hizmetlerin ücretlerinden oluşmaktadır.

Merkezimiz, ana faaliyet konusu olan belgelendirme organizasyonlarını kendi bünyesinde oluşturduğu kadrolu ve dönemsel sözleşmeli personel ile yürütmektedir. Personel belgelendirmeye yönelik fonksiyonların türü, kapsamı ve yapılan işin hacmine uygun biçimde, gerekli eğitimi almış veya yeterli düzeyde teknik bilgi ve tecrübeye sahip personel, kadrolu veya dönemsel sözleşmeli olarak istihdam edilmektedir.

Merkezin yöneticisi, iktisadi işletme yönetim kurulu tarafından atanan koordinatördür. Koordinatör yine iktisadi işletme yönetim kurulu tarafından görevden alınabilir.

Organizasyon şemasında yer alan, kalite yöneticisi ve tarafsızlık komitesi dışındaki diğer kurul üyelerinin ve personellerin belirlenmesi veya görevden alınmasında koordinatör tek başına yetkilidir. Personel atamalarında, o personelin atanmasında hangi kriterlere dayanılarak görevlendirme yapıldığı açıkça belirtilen bir atama kararı hazırlanır. Kalite yöneticisi, koordinatör ve tarafsızlık komitesinin atama kararları iktisadi işletme müdürü tarafından, diğer personelin atama kararları ise koordinatör tarafından onaylanır.

İlgili Doküman: PB.GT.02 Koordinatör Görev Tanımı
PB.GT.03 Koordinatör Yardımcısı Görev Tanımı



Tüm aşamalarda görevlendirilmiş personelin yetki ve sorumluluklarının tarif edildiği görev tanımları oluşturulmuş ve personele tebliğ edilmiştir. Her bir pozisyonun gerektirdiği yetkinlik kriterleri belirlenmiş olup, görevlendirmeler sırasında personelin bu kriterleri karşıladığına ilişkin belgeler, atama kayıtlarına ekinde kayıt olarak saklanmaktadır.

Kadrolu veya dönemsel sözleşmeli tüm personelin gizlilik ve tarafsızlık ilkelerine uygun hareket etmeleri, aksi takdirde düzeltici faaliyetlerin başlatılması konusunda gerekli tedbirler alınmıştır. Personel görevlendirmeleri, gizlilik ve tarafsızlık ilkelerinin ihlal edilmemesini garanti edecek şekilde gerçekleştirilir.

Son iki yıl içinde bir adayın eğitim faaliyetinde bulunan, aday ile birinci derece yakınlığı olan veya aday ile halen süren ve tarafsızlığı zedeleyebilecek bir ticaret veya istihdam ilişkisi bulunan kişiler, söz konusu adayın belgelendirme süreçlerinin hiçbir aşamasında görevlendirilemez.

Sınav ve belgelendirme sürecinde yer alan tüm personel tarafsız hizmet ve gizlilik beyanı imzalamıştır.

İlgili Doküman: PB.PR.02 Personel Yönetimi Prosedürü

İşe yeni başlayan personele verilecek eğitimler ile, çalışan personelin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli eğitim programlarına dair düzenlemeler eğitim prosedürü ile tanımlanmıştır.

İlgili Doküman: PB.PR.03 Eğitim Prosedürü

	TÜBİDER İKTİSADİ İŞLETMESİ VOC TEST MERKEZİ PERSONEL BELGELENDİRME EL KİTABI	Doküman No	PBEK
		Yayın Tarihi	11.12.2012
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	26.02.2013

Personel belgelendirme faaliyetlerinde, MYK tarafından oluşturulmuş ve akreditasyon kapsamında bulunan ilgili UMS ve UY'ler esas alınır. UY'leri tanımlayan unsurlar, TS EN ISO / IEC 17024 standardına göre oluşturulan belgelendirme programlarını karşılayacak biçim ve içerikte oluşturulmaktadır.

MYK tarafından oluşturulan bu belgelendirme programlarının uygulanmasında, Program komitesi ilgili bütün tarafların menfaatlerini, herhangi bir tarafa ayrıcalık tanımadan, kurallara uygun ve adil bir biçimde uygulanmasını teknik açıdan garanti eder. Tarafsızlık komitesi ise bu prensiplere uyulmasının sağlanmasında idari açıdan görev yapar.

İlgili Doküman: PB.PR.08 Program ve Tarafsızlık Komitelerinin Çalışma Esasları Prosedürü

Belgenin verilmesi, geçerliliğinin sürdürülmesi, kapsamının genişletilmesi, daraltılması, yenilenmesi, askıya alınması veya iptal edilmesine ilişkin kararlarından sadece merkezimizdeki belgelendirme karar vericisi sorumludur. Bu sorumluluk hiçbir kişi veya kuruma devredilemez.

4.3 Belgelendirme Programının Geliştirilmesi ve Sürdürülmesi

Personel belgelendirme faaliyetlerinde esas alınan ve MYK tarafından TS EN ISO / IEC 17024 standardına göre oluşturulmuş UMS ve UY'ler ile belirlenen yeterliliklerin incelenip değerlendirilmesine yönelik program komitesi görevi, MYK Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği'nin 11. maddesine göre MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. Belgelendirme programlarının ve sınav materyalinin değerlendirilmesi ise belgelendirme kuruluşunun bünyesindeki program komitesinin sorumluluğundadır.

Belgelendirme için başvuran adayların yeterliliğinin değerlendirilmesinde kullanılacak metotların ve mekanizmaların sürekliliğini ve gelişimini sağlamak üzere MYK'nın yayınladığı programa uygun prosedürler ve talimatlar oluşturulmuştur. Program komitesi kapsam dahilindeki program şartlarının işletildiğinin, sınav sorularının ve performans uygulamalarının isabetli olduğunun, sınav yapacakların ve karar vericilerin tanımlanmış şartları sağladığının kontrolünü yapar. Onay vermediği durumlarda uygun görülmeyen durumlar için gereken tedbirleri alır veya gereği durumlarda düzeltici önleyici faaliyet başlatabilir.

TÜBİDER, MYK tarafından kapsam dahilindeki belgelendirme programlarının oluşturulması aşamasında görevlendirilmiştir. Bu kapsamda koordinatörümüz, koordinatör yardımcılarımız, kalite yöneticimiz ve program komitesi üyelerimiz görev yapmışlar, ilgili UMS ve UY'ler için düzenlenen MYK sektör komitesi toplantılarına da iştirak etmişlerdir. Program komitesi, sonradan tespit edilen eksiklikler yada geliştirilmesi öngörülen konular hakkında bu mekanizma içerisinde MYK Sektör Komitesi'ni uyarır ve programın geliştirilmesine katkıda bulunmaya devam eder.

Kapsam dahilindeki belgelendirme programlarının geliştirilmesi çalışmalarının MYK tarafından TÜBİDER dışında başka bir kuruluşa tevdi edilmesi durumunda, 3 aylık periyotlarla yapılan dış kaynaklı doküman gözden geçirme faaliyeti kapsamında takip edilir ve varsa değişiklikler program komitesine bildirilir.

Belgelendirme programının tarafsız ve adil uygulandığını garanti altına almak için tarafsızlık komitesi kurulmuştur. Bu komitenin ana görevi idari olarak tüm adaylara eşit mesafede olunmasını kontrol etmektir. Tarafsızlık komitesi üyeleri, sadece iktisadi işletme yönetim kurulu tarafından atanabilir veya görevden alınabilir.

İlgili Doküman: PB.PR.08 Program ve Tarafsızlık Komitelerinin Çalışma Esasları Prosedürü

	TÜBİDER İKTİSADİ İŞLETMESİ VOC TEST MERKEZİ PERSONEL BELGELENDİRME EL KİTABI	Doküman No	PBEK
		Yayın Tarihi	11.12.2012
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	26.02.2013

Belgelendirme programı kapsamında yapılan ve MYK web sitesinde yayınlanarak yürürlüğe giren değişikliklerin geçerli kılınması için, koordinatör, kalite yöneticisi ve program komitesi üyelerinin de katıldığı bir toplantı yapılarak, belgelendirme programının gözden geçirilmesi ve değişikliklerin geçerli kılınması faaliyeti yürütülür.

Belgelendirme programı ile ilgili bir değişiklik olması durumunda, belgelendirilmiş kişinin belgelendirme programında yapılan değişikliklere uyum sağlaması amacıyla gerçekleştirilmesi gereken işlemler tespit edilerek, belge sahiplerine duyurulur. Değişen şartlar hakkında taraflar bilgilendirilir ve kabul edilebilir süre içinde belgelendirilmiş personelin değiştirilen şartlara uyum sağladığını doğrulayıcı faaliyetlerde bulunulur.

İlgili Doküman: PB.PR.06 Belgelendirme Programı Gözden Geçirme ve Değişiklik Prosedürü

Soru bankası hazırlama komisyonu, UY'lerde belirlenen yeterlilikler, öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütleri doğrultusunda ve yine UY'lerin Ölçme ve Değerlendirme bölümlerinde belirtilen kriterlere göre, Yazılım üzerinde soru bankası oluşturma faaliyetlerini yürütür. Yazılım'a eklenen tüm test ve uygulamalı sınav soruları, öğrenme çıktıları ile ilişkilendirilir ve bir ön inceleme mekanizmasından geçer. Daha sonra bu sorular sınav komisyonlarında görev alabilecek kişilerden en az 2 kişinin katıldığı bir sınav seti oluşturma toplantısı ile sınavlarda kullanılacak soru setleri haline dönüştürülür ve onaylanır. Oluşturulan bu sınav setleri program komitesi tarafından da örnekleme yoluyla incelenerek değerlendirilir.

İlgili Doküman: PB.PR.05 VOC Test Merkezi Yönetim ve Sınav Yazılımı İşletme Prosedürü
PB.PR.07 Soru Bankası ve Sınav Setleri Oluşturma Prosedürü

4.4 Yönetim Sistemi

TS EN ISO / IEC 17024 standardının gerektirdiği şartlar bu personel belgelendirme el kitabı ve burada ismi geçen prosedürlerle dokümante edilmiştir. Merkezimiz oluşturulan bu personel belgelendirme ve kalite yönetim sistemi prosedürleri doğrultusunda faaliyet göstermektedir.

Personele, görev tanımlarındaki sorumluluk ve faaliyetlerini yerine getirebilmeleri için gerekli çalışma alanları, bilgisayar donanımları ve diğer teçhizat sağlanmıştır. Çalışanlar işlemler sırasında ortaya çıkan ihtiyaçları olan teçhizatlar ve diğer gereklilikleri satın alma prosedürü kapsamında tanımlanan çerçeve içerisinde temin eder.

Merkezimiz bünyesinde, belgelendirme ve yönetim faaliyetleri sırasında oluşabilecek herhangi bir uygunsuzluğun kontrol altında tutulması ve giderilmesi için uygun olmayan hizmetin tespiti prosedürü uygulanmaktadır. Kalite yöneticisi, uygunsuzluğu gözden geçirmek, sebeplerini araştırmak ve incelemekle sorumludur. Buna bağlı olarak uygunsuzluğun ortadan kaldırılmasının kontrolünü yapmak ve gerektiğinde düzeltici önleyici faaliyet başlatmak da kalite yöneticisinin sorumluluğundadır.

Merkezimizin personel belgelendirme faaliyetleri en az yılda bir kez olmak üzere koordinatörlük bazında iç tetkik sürecinden geçirilir. Daha sonra da, TÜBİDER İktisadi İşletmesi tarafından kalite sisteminin uygunluğunun, sürekliliğinin ve iyileştirilmesinin sağlanması amacıyla yönetimin gözden geçirme prosedürü uygulanır.

İlgili Doküman: PB.PR.02 Personel Yönetimi Prosedürü
PB.PR.04 Satın Alma Prosedürü
PB.PR.21 Uygun Olmayan Hizmetin Tespiti Prosedürü
PB.PR.22 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

PB.PR.23 İç Tetkik Prosedürü
PB.PR.24 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

4.5 Taşeron Kullanımı

Merkezimiz tüm ölçme, değerlendirme ve belgelendirme faaliyetlerini kendi bünyesinde yapacak şekilde sistemini kurmuş ve organize olmuştur. Belgelendirme faaliyetlerinin hiçbir aşamasında taşeron kullanılmamaktadır.

4.6 Kayıtlar

Belgelendirme yapılan personelle ilgili, başvuru kayıtları, sınavlar, belgenin verilmesi, gözetim faaliyetleri, belgenin geçerliliğinin sürdürülmesi, kapsamının genişletilmesi, daraltılması, yenilenmesi, askıya alınması ve belgenin iptal edilmesi açılarından belgelendirme sürecinin etkin bir biçimde uygulandığını kanıtlamak için kayıt sistemi oluşturmuştur.

Kayıtlar özel olarak geliştirilmiş olan Yazılım aracılığı ile tutulur ve saklanır. Veriler, istenildiğinde tekrar elde edilebilecek şekilde tutulur ve hasar veya bozulmayı önleyecek şekilde yedeklenir. Dijital ve matbu kayıtların saklanması ile ilgili olarak arşiv prosedürü tanımlanmıştır.

İlgili Doküman: PB.PR.05 VOC Test Merkezi Yönetim ve Sınav Yazılımı İşletme Prosedürü
PB.PR.17 Arşiv Prosedürü
PB.PR.18 Bilgisayar Sistemleri Bakım ve Sorun Giderme Prosedürü
PB.PR.19 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

4.7 Gizlilik

Merkezimiz, kişilerle ilgili tüm bilgi ve belgeleri, prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren bir sözleşmeyi belgelendirme sürecinde yer alan tüm görevlilerine, uzmanlara ve belgelendirme faaliyetlerini etkileyen dış hizmetlerin alındığı firmalara imzalatmakla yükümlüdür. Firmalarla yapılacak sözleşme metinleri, alınan hizmetlerin niteliklerine göre ilgili gizlilik hükümlerini açık biçimde içermek zorundadır. Kayıt hükmünde bulunan tüm belge ve verilerin korunması yada açıklanması ile ilgili düzenlemeler gizliliğin korunması prosedürü ile yapılmıştır.

İlgili Doküman: PB.PR.20 Gizliliğin Korunması Prosedürü

4.8 Güvenlik

Merkezimiz, bütün sınavlar ve bunlarla ilgili malzemeleri, bunların yararlı ömürleri süresince gizliliğini korumak için güvenli bir ortamda muhafaza eder. Bilgisayar tabanlı sınavlarda sınav süreçlerinde gerekli güvenlik ayarlamalarını Yazılım sistemi otomatik olarak yerine getirmektedir. Optik formlar ve basılı soru kitapçıkları ile gerçekleştirilen sınavlarda ise basılı sınav evraklarının sınav süreçlerindeki güvenliğinden sınav komisyonu sorumludur.

Belgelendirme süreçlerinde kullanılan bilgisayar sistemleri, yazılımlar ve diğer donanımların bakım ve onarım faaliyetleri bilgisayar sistemleri bakım ve sorun giderme prosedürü çerçevesinde yürütülür. Özel olarak hazırlanan Yazılım sisteminin sürdürülebilirliği; yazılım hatalarının giderilmesi, yazılımın yeni sürümlerinin hazırlanması ile ilgili süreçler de, yönetim ve sınav yazılımı işletme prosedürü ile belirlenmiştir.

	TÜBİDER İKTİSADİ İŞLETMESİ VOC TEST MERKEZİ PERSONEL BELGELENDİRME EL KİTABI	Doküman No	PBEK
		Yayın Tarihi	11.12.2012
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	26.02.2013

İlgili Doküman: PB.PR.05 VOC Test Merkezi Yönetim ve Sınav Yazılımı İşletme Prosedürü
PB.PR.18 Bilgisayar Sistemleri Bakım ve Sorun Giderme Prosedürü

5. TÜBİDER VOC Test Merkezi Çalışanlarının Sorumlulukları

5.1. Çalışanlarla İlgili Genel Sorumluluklar

Kalite sistemi içerisinde fonksiyonları tanımlanmış her çalışan kendi yetki düzeyinde kalite sisteminin şartlarını yerine getirmekten sorumludur. Sınav ve belgelendirme sürecinde yer alan tüm personel tarafsız hizmet ve gizlilik beyanı imzalayarak, personel belgelendirme faaliyetlerinde tarafsızlığı tehlikeye düşürebilecek, geçmişte ve/veya halen sürmekte olan ticari veya diğer menfaat ilişkileri ile ailevi etkilerden bağımsız davranmak dahil olmak üzere, tüm kurallara uyulacağını temin etmektedir.

İlgili Doküman: PB.PR.02 Personel Yönetimi Prosedürü
PB.PR.20 Gizliliğin Korunması Prosedürü

5.2. Sınav Yapacaklar ve Karar Vericiler İçin Şartlar

Sınav komisyonlarında görev alabilecek kişiler, MYK tarafından yayınlanmış ilgili program detaylarına hakimdir ve sınav yapacaklar ve karar vericiler için şartlar prosedürü ile belirlenen şartları taşımaktadır.

Son iki yıl içinde bir adayın eğitim faaliyetinde bulunan, aday ile birinci derece yakınlığı olan veya aday ile halen süren ve tarafsızlığı zedeleyebilecek bir ticaret veya istihdam ilişkisi bulunan kişiler, söz konusu adayın belgelendirme süreçlerinin hiçbir aşamasında görevlendirilemez. Bu durumlarda bulunan bir personel, uygunsuzluğun farkına varıldığı anda gerekli önlemleri alır ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlar.

Sınav komisyonlarında görev alacak personelin tam zamanlı olarak istihdam edilmesi zorunlu değildir. Ancak belgelendirme karar vericilerinin tam zamanlı olarak iktisadi işletme personeli olmaları zorunludur.

İlgili Doküman: PB.PR.10 Sınav Yapacaklar ve Karar Vericiler İçin Şartlar Prosedürü

6. Belgelendirme Süreci

6.1. Başvuru ve Uygulamalar

Adayların, belgelendirme başvurusu için ihtiyaç duyabileceği bilgiler ve ücretlendirmeler, merkezimizin web sitesinde herkesin erişimine açık biçimde hazırlanan sayfalarda ilgililerin erişimine sunulur. Başvuru sürecinde başvuranların hakları ile birlikte belgelendirilmiş personelin uyması gereken kuralları içeren sorumluluklar da yayınlanır.

Başvuru sahibinden aşağıdaki hususları içeren imzalanmış başvurunun tamamlanması talep edilir:

- İstenilen belgenin kapsamı
- Belgelendirme türü (ilk belgelendirme, kapsam genişletme, yeniden belgelendirme, kapsam daraltma)
- Başvuru sahibinin belgelendirme şartlarına uymayı kabul ettiğine ve değerlendirme için gerekecek her türlü bilgiyi sağlayacağına ilişkin beyan

- Sınavlara girmeyi tercih ettiği şehir
- Başvuru sahibi hakkında tanınmasını ve ulaşılmasını sağlayacak genel bilgi ve belgeler

MYK tarafından yayınlanmış ilgili yeterlilikte yer alan başvuru şartlarına göre belgelendirme başvuruları değerlendirilerek uygun olanlar kabul edilir. Başvuru listesi ve başvuranlara ilişkin bilgiler sınavdan önce elektronik ortamda MYK'ya iletilir.

Sınav sırasında makul ve yasalarla çelişmeyen kolaylıkların sağlanması (örneğin okumada yardım, sınav süresinin uzatılması, sınav sorularının büyük biçimde basılması gibi) ile ilgili durumlar sınav yapma talimatlarında açıklanmış olup, söz konusu talimatlarda özel ihtiyaçları olan kişilerle ilgili uygulamalar da dokümanede edilmiştir. Sınav organizasyonlarında engelli veya diğer itina gösterilmesi gereken kişiler için özel ihtiyaçların karşılanması amacıyla gerekli tedbirler zorunlu olarak alınır. Bu tedbirlerin alınması sırasında adil ve tarafsız bir ölçme değerlendirme sürecinin sağlanması esastır.

Adaylar, MYK'nın hazırladığı programa uygun olarak test ve/veya uygulamalı sınavlara tabi tutulur.

Test sınavları, katılımcı sayısı ve teknik altyapı imkanları doğrultusunda mümkün olduğu kadar bilgisayarlı sistem ile gerçekleştirilir. Bilgisayarlı sistem ile gerçekleştirilmesi mümkün olmayan durumlarda ise, optik formlara dayalı sınav uygulanır.

Uygulamalı sınavlarda da yine teknik altyapı imkanları doğrultusunda mümkün olduğu kadar kontrol listesi değerlendirmeleri bilgisayarlı sistem ile gerçekleştirilir. Bilgisayarlı sistemin kullanılmasının mümkün olmadığı durumlarda, yine optik formlara dayalı olarak performans değerlendirmesi yapılır.

İlgili Doküman:	PB.PR.09	Belgelendirme Başvurularının Kabulü ve Değerlendirilmesi Prosedürü
	PB.SH.01	Belgelendirme Başvurusu Değerlendirme Süreç Haritası
	PB.PR.11	Ölçme ve Değerlendirme Prosedürü
	PB.SH.02	Ölçme ve Değerlendirme Süreç Haritası

6.2. Uygulamaların Değerlendirilmesi

Personelin yeterliliği, MYK tarafından ilgili UY'de belirlenen kriterlere göre değerlendirilir.

Sınavların bilgisayarlı sistemle yapılması ve sonuçların otomatik olarak sisteme aktarılması durumunda, sınav komisyonu, otomatik olarak kaydedilen sınav delilleri ile sisteme aktarılan sınav sonuçlarının doğruluğunu denetler. Optik formlara dayalı olarak yapılan teorik test veya uygulamalı sınavlarda ise, sınav komisyonu ilgili araçlar ile optik formlara işlenmiş olan sınav sonuçlarını sisteme yükler.

Sisteme otomatik olarak veya optik form tarama yöntemi ile yüklenen sınav sonuçları, ilgili UY'lerin değerlendirme kriterlerine göre Yazılım tarafından otomatik olarak değerlendirilir. Sınav sonucunda adayların sınavın her bir bölümünden aldığı puan, puanın başarı şartlarını sağlayıp sağlamadığına ilişkin tespit ile sınava ilişkin diğer kayıtlar belgelendirme kararını verecek personelin erişimine otomatik olarak sunulur.

İlgili Doküman:	PB.PR.11	Ölçme ve Değerlendirme Prosedürü
	PB.SH.02	Ölçme ve Değerlendirme Süreç Haritası

6.3. Belgelendirme Kararı

Belgelendirme için başvuran personel, başvuruda bulunduğu meslek dalına ait UY'nin Ölçme ve Değerlendirme bölümünde belirlenen teorik ve/veya uygulamalı sınavlar sonucunda, personel belgelendirme karar vericisi tarafından ilgili şartlara uygun olduğunun belirlenmesi ile belge almaya hak kazanacaktır.

Belgelendirme karar vericisi, Yazılım'a yüklenen ve otomatik olarak analiz edilen sınav sonuçları ile diğer delil ve kayıtları inceleyerek belge almaya hak kazanan adayları belirler. Belge almaya hak kazananların listesi ile sınava ilişkin diğer bilgiler MYK'ya elektronik ortamda iletilir ve adaya mesleki yeterlilik başarı belgesi verilir. MYK'ya iletilen bilgilere göre ayrıca MYK tarafından adayın adına bir mesleki yeterlilik sertifikası düzenlenecek ve adaya iletilmek üzere merkezimize gönderecektir. Belgeler, ilgili meslek dalına ait UY'de belirlenen süreler içerisinde geçerli olacaktır.

Belgelendirme karar vericisi olarak görev yapacak personelin, tam zamanlı olarak İktisadi İşletme personeli olması zorunludur. Belgelendirme kararını veren kişi adayın sınavında veya eğitiminde görev almamış olup; aday ile aralarında tarafsızlığa gölge düşmesine sebep olabilecek herhangi bir ailevi, ticaret ve istihdam ilişkisi söz konusu olamaz.

İlgili Doküman: PB.PR.10 Sınav Yapacaklar ve Karar Vericiler İçin Şartlar Prosedürü
PB.PR.12 Belgelendirme Prosedürü
PB.SH.03 Belgelendirme Süreç Haritası

6.4. Gözetim ve Vize

Belgelendirilmiş personelin performansı, belgelendirme dönemleri arasında; UY kapsamında belirlenen gözetim adedine göre, yaklaşık olarak eşit zaman dilimlerinde izlenir. Kişilerin performansının belgelendirme programına uygun devam edip etmediğinin kanıtları gözetim ve belge vize işlemleri prosedürüne uygun biçimde toplanır. Gözetim faaliyeti kapsamında toplanması gereken delillerin neler olduğu ilgili mesleğe ait UY kapsamında belirtilmiştir.

Belgelendirilmiş bir personelin performansının izlenmesine dair yöntemler, gözetim ve belge vize işlemleri prosedürü ile tanımlanmıştır. Uygunsuzluk tespit edildiği durumlarda belge askıya alma ve iptal prosedürü işletilir.

Gözetim faaliyeti sonucu toplanan deliller değerlendirilerek belgenin vize edildiği Yazılım'a işlenir.

İlgili Doküman: PB.PR.14 Belge Gözetim, Vize ve Yeniden Belgelendirme Prosedürü
PB.PR.16 Belge Askıya Alma ve İptal Prosedürü
PB.SH.04 Gözetim ve Yeniden Belgelendirme Süreç Haritası

6.5. Yeniden Belgelendirme

MYK'nın ilgili belgelendirme programında belirlediği belge geçerlilik süresi sonunda kişiden talep gelmesi veya MYK'nın yeniden belgelendirmeyi gerektirecek şekilde ilgili programda değişiklik yapması durumunda adayın davet edilmesi ile yeniden belgelendirme süreci başlatılır. Yeniden belgelendirme faaliyetinin içeriği, MYK tarafından yayınlanmış ilgili UY kapsamında tarif edildiği şekilde uygulanır.

	TÜBİDER İKTİSADİ İŞLETMESİ VOC TEST MERKEZİ PERSONEL BELGELENDİRME EL KİTABI	Doküman No	PBEK
		Yayın Tarihi	11.12.2012
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	26.02.2013

Belge geçerlilik süresi içerisinde, belgelendirilmiş kişiler kapsam genişletme talebinde bulunabilirler. Kapsam genişletme faaliyetinde aday sadece ilave olarak başarılı olması gereken sınavlara katılır.

Geçerlilik süreleri içinde belgelerin kaybedilmesi durumunda, belgeli kişinin başvurusu üzerine, mesleki yeterlilik başarı belgesi düzenlenir ve MYK'dan yeni bir mesleki yeterlilik sertifikası düzenlenmesi talep edilir. Bu işlem için kişiden ücret tarifesinde yer alan belge masraf karşılığı talep edilir.

Belgelerin geçerlilik süresinin dolmasına 1 ay kala adaylar, belge yenileme sınavlarına davet edilirler. Belgelendirilmiş kişiler bu süreçte belge yenileme veya kapsam daraltma sınavlarına girme talebinde bulunabilirler.

İlgili Doküman: PB.PR.14 Belge Gözetim, Vize ve Yeniden Belgelendirme Prosedürü
PB.SH.04 Gözetim ve Yeniden Belgelendirme Süreç Haritası

6.6. İtiraz ve Şikayetlerin Yönetimi

Belgelendirme süreci ve kriterleri konusunda alınan itiraz ve şikayetlerin çözülmesi amacıyla, itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi prosedürü dokümante edilmiştir. İtiraz ve şikayetler, başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, işverenlerden veya ilgili diğer kesimlerden gelebilir. Uygunsuzluk tespit edildiği durumlarda belge askıya alma ve iptal prosedürü işletilir. İtiraz ve şikayet komisyonunda aday ya da tarafların itiraz ve şikayet taleplerinin bağımsız ve yansız olarak ele alınması için gereken şartlar oluşturulmuştur.

İlgili Doküman: PB.PR.15 İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü
PB.PR.16 Belge Askıya Alma ve İptal Prosedürü

6.7. Belge Askıya Alma ve İptal Faaliyetleri

Belgelendirilmiş bir personelin hakkındaki itiraz ve şikayetler veya gözetim ve vize faaliyetleri sonucunda tespit edilen herhangi bir uygunsuzluk durumunda işletilmek üzere belge askıya alma ve iptal prosedürü tanımlamıştır.

İlgili Doküman: PB.PR.16 Belge Askıya Alma ve İptal Prosedürü

6.8. Belgelerin ve Logoların / Markaların Kullanımı

Belgelendirilen kişilerin bu belgeleri ve bu belgelerle birlikte bağlantılı logo ve markalarında kullanımı sırasında uyulacak kurallar ve karşılıklı şartlar prosedürler ile belirlenmiştir.

İlgili Doküman: PB.PR.13 Belge, Marka ve Logo Kullanım Prosedürü