

## 1-AMAÇ:

Bu talimatın amacı Artibel'in; ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 45001, ISO 22000, ISO 22301, ISO 27001, ISO 27701, **ISO 50001** vb. gibi yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetlerinin uygulamalarını açıklamaktır.

## 2-UYGULAMA DETAYI:

**Akreditasyon** :Bir uygunluk değerlendirme kuruluşu ile ilgili olarak, belirli uygunluk değerlendirme işlerini yapmaya yeterli olduğunu resmi olarak ifade ederek gösteren üçüncü taraf doğruluk beyanı.

### Belgelendirme Kuruluşu

Yayınlanan sistem standartlarına ve sistemde gerekli olan herhangi bir ek dokümanlara göre müşterilerin sistemini denetleyen, belgelendiren üçüncü taraf kuruluş. ARTIBEL BELGELENDİRME TEKNİK KONTROL GÖZETİM VE EĞİTİM HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. Belgelendirme kuruluşu ticari unvanıdır. Artibel' in markası **ARTIBEL CERTIFICATION** olup bundan sonraki tanımlamalarda kısaca ARTIBEL olarak anılacaktır.

### Müşteri

Ürün, proses ve hizmetin sunulmasından sorumlu olan ve kalite güvencesi uygulaması sağlayabilecek taraf.

### Kalite Yönetim Sistemi

Bir kuruluşta hedeflenen kalitenin gerçekleşmesi amacı ile sürdürülen planlı ve sistematik faaliyetlerin bütünüdür.

### Çevre Yönetim Sistemi

Bir kuruluşun yaptıkları faaliyetlerde çevreye zarar vermemek veya verilen zararı yasal sınırlar içerisinde çekmek için uygulanması ve sürekliliğin sağlanması için gerekli; Organize olmuş bir yönetim yapısıdır.

### İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

Bir kuruluşun faaliyetleri ile ilgili İSG risklerinin yönetimini kolaylaştıran tüm yönetim sisteminin bir parçasıdır.

### Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

Gıda üretim, işleme, dağıtım ve satışı aşamalarında gıda güvenliğini sağlamak için uygulanan bir yönetim sistemi

### Enerji Yönetim Sistemi

**Enerji amaç ve hedeflerini belirlemesini, enerji performansını iyileştirmek için gerekli çalışmayı yapmasını ve sisteminin bu dokümanın gerekliliklerine uygunluğu**

### Bilgi Teknolojileri - Hizmet Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu bilgi teknolojileri- hizmet yönetimi bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

### Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu bilgi güvenliği bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

### Kişisel Veri Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu kişisel veri/bilgi güvenildiği ve mahremiyet bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

### ISO 9000 Serisi

Kalite yönetim sistem standartları

#### ISO 9001

Kalite yönetim sistem standardı

#### ISO 14001

Çevre yönetim standardı

#### ISO 22000

Gıda güvenliği standardı

#### ISO 50001

**Enerji Yönetimi Standardı**

#### ISO 20000-1

Bilgi teknolojileri - hizmet yönetim sistemi standardı

## ISO 27001

Bilgi güvenliği yönetim sistemi standardı

## ISO 27701

Kişisel veri yönetim sistemi standardı

## ISO 45001

İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi standardı

**Kılavuz dokümanlar:** Endüstri tarafından geliştirilmiş o alanda faaliyet gösteren firmaların ortak faydası için denetim standardına yardımcı olacak dokümanlardır.

**Belgelendirme** : Ürünlerle, proseslerle, sistemlerle veya kişilerle ilgili üçüncü taraf doğruluk beyanı.

**Belgelendirilmiş Organizasyon:** Yönetim sisteminin tamamının ya da bir parçasının kalite belgesi almaya hak kazanmış olması.

**Başvuran:** Sistemin bütününe ya da bir parçası için sistem belgesi almak için başvuran ve henüz sertifikaya sahip olmayan anlamındadır.

**Yönetim Sistemleri:** ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 22000, ISO 22301, ISO 27001, ISO 27701, **ISO 50001** gibi yönetim sistemi standartları kapsamındaki sistemi tanımlar.

**Sertifika/Sistem Belgesi:** Belirlenmiş sistem standardına ve sistemde gerekli olan herhangi bir ek dokümana göre sistem uygunluğunu gösteren, kuruluş adına düzenlenmiş geçerlilik süresi 3 yıl olan dokümandır.

**Belgelendirme Sistemi:** Belgelendirmenin yapılması ve sürekliliğinin takibi için denetlenmesine yönelik bu standardın şartlarını karşılayacak yapıda şirketimizin oluşturduğu proses ve yönetim kuralları olan sistem.

**Majör Uygunsuzluk:** İlgili yönetim sistemi standart maddelerinden herhangi biri veya alt başlıkları ile ilgili şartların yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmaması ve/veya yerine getirilememesi durumu, sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek önemli eksiklik ve aksaklıkların olması olarak kabul edilir. Belge verilmesine engel teşkil eder. Bu uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler kuruluş tarafından yerine getirilmesine müteakip belgelendirme kararına geçilir.

**Minor Uygunsuzluk:** İlgili Yönetim Sistemi standardı şartlarından sistemin genelini etkilemeyen türdeki ancak müşterinin yönetim sisteminin amaçladığı sonuçları gerçekleştirme kabiliyeti hakkında önemli bir şüphenin ortaya çıkma durumu olarak kabul edilir. Belge verilmesine engel teşkil etmez. Uygunsuzluğun takip tetkiki ile doğrulanması önerilmemişse bir sonraki denetimde bulunan hususlar incelenir.

**Gözlem:** Tetkik heyetinin bir sonraki tetkike de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas Yönetim Sistemi ile ilgili tespitleridir.

**Askıya Alma** : Belirlenmiş doğruluk beyanı kapsamının tamamı veya bir kısmı için uygunluk durumunun geçici olarak iptal edilmesi.

**Komite / Kurul** : Artibel'in tarafsızlık ve bağımsızlığın sağlanması amacıyla yönelik oluşturulmuş, çalışma usul ve esasları belirlenmiş olan komitelerdir. Artibel bünyesinde, Tarafsızlık/Risk Danışma Kurulu ile İtiraz ve Şikâyet Komiteleri olmak üzere iki komite oluşturulmuştur.

**Tarafsızlık/Risk Danışma Kurulu:** Tarafsızlık politikalarını izleyen ve bunları değerlendirerek üst yönetime tavsiyelerini bildiren kuruldur.

**Şikâyet ve İtiraz Komitesi:** Yönetim Sistemlerinin Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan kararlar ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirerek karara bağlamaya yetkilidir.

## 1. BAŞVURU

**1.1.** Tüm yönetim sistemleri belgelendirmeleri, Teklif İstek Formunun doldurulması ve şirketimize iletilmesi ile başlar. ISO 14001 başvurularında ayrıca Çevre Başvuru Bilgi Formu, ISO 22000 başvurularında ISO 22000 Gıda Güvenliği Başvuru Bilgi Formu, **ISO 50001 başvurularında Enerji YS Başvuru Formu**, ISO 27001 başvurularında BGYS/KVYS/BTHYS Başvuru Bilgi Formu, ISO 27701 başvurularında BGYS/KVYS/BTHYS Başvuru Bilgi Formu, ISO 20000-1 başvurularında BGYS/KVYS/BTHYS Başvuru Bilgi formlarının kuruluş tarafından düzenlenmesi gerekmektedir.

**1.2.** ISO 27001 başvurularında kuruluşunuza ait gizli ya da hassas kayıtların varlığı ve bu hususların denetim esnasında incelenmesi hususu BGYS/KVYS/BTHYS Başvuru Bilgi formu ile planlama bölümüne iletilmelidir.

1.3. ISO 27701 başvurularında kuruluşunuza ait gizli ya da hassas kişisel veri ve kayıtların varlığı ve bu hususların denetim esnasında incelenme bilirliliği hususu BGYS/KVYS/BTHYS Başvuru Bilgi formu ile planlama bölümüne iletilmelidir.

1.4. ISO 20000-1 başvurularında kuruluşunuza ait gizli ya da hassas kayıtların varlığı hususu BGYS/KVYS/BTHYS Başvuru Bilgi formu ile planlama bölümüne iletilmelidir.

1.5. Başvurular, [www.artibel.com.tr](http://www.artibel.com.tr) adresinde Belge Başvurusu bölümünde bulunan menü sayesinde veya ilgili formlar kullanılarak da yapılabilir.

1.6. Başvurunun dikkate alınabilmesi için başvuru dokümanlarının eksiksiz doldurulması gerekmektedir.

## 2. BAŞVURUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ

2.1. Yapılan tüm başvurular bağlı olduğu bölüm tarafından şirketimizin akredite olduğu standartlarda akreditasyon kuralları ve şirket prosedürlerine uygun olarak değerlendirilir. Başvuru ön değerlendirmesinde tespit edilen eksiklikler kuruluşa bildirilir. (Örneğin; çevre başvurularında çevre başvuru bilgi formunun düzenlenmemesi, şantiyeli / projeli kuruluşlarda taşeron, **önemli enerji kullanım sayısı**, mevsimlik işçi vb. çalışan sayılarının belirtilmemesi gibi)

2.2. ISO 27001/27701/20000-1 başvurularında kuruluşunuza ait gizli ya da hassas kayıtların varlığı ve bu hususların denetim esnasında incelenemeyeceği bilgisinin kuruluşunuz tarafından verilmesi ve Artibel BGYS/KVYS/BTHYS uzmanı tarafından bu hususlar incelenmeden tetkikin yapılmasının mümkün olmadığına karar verilmesi durumunda denetimin gerçekleştirilemeyeceği bilgisi planlama bölümü tarafından mail/yazılı olarak kuruluşunuza bildirilir.

## 3. TEKLİF

3.1. Yapılan değerlendirmeler sonucunda yönetim sistemleri için ilgili standart, belgelendirme kapsamı (EA kodu), ISO 22000 için gıda kategorisi, ISO 27001/ISO 27701 için müşteri iş sektörü belgelendirme vb. hususları içeren Teklif/Sözleşme Formu düzenlenerek kuruluşa iletilir. Kuruluşun başvurusu kapsamında verilen teklifin geçerliliği **3 aydır**.

## 4. SÖZLEŞME

4.1. Artibel tarafından sunulan Teklif/Sözleşme Formu müşteri tarafından kabul edildiği zaman **sözleşme** imzalanır.

4.2. Sözleşme onay tarihi itibari ile sistem belgelendirilmeleri için 1. aşama denetimi (saha) **6 ay** içinde kuruluş tarafından kabul edilmez veya 1. Aşama denetiminden (saha veya masa başı) itibaren **6 ay** içinde belgelendirme denetimi kuruluş tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise kuruluşun başvurusu / sözleşmesi iptal edilir. Başvurusu düşen kuruluşun yeniden müracaatı, yeni müracaat olarak değerlendirilir, eski müracaat numaraları iptal edilerek yeni teklif numarası açılır.

## 5. DENETİM PLANLAMA

5.1. Yönetim sistemleri belgelendirme denetimleri ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler 1. Aşama Tetkik (Masa Başı), 1. Aşama Tetkik (Saha), Belgelendirme (2. Aşama), Belge Yenileme olarak planlanır.

5.2. Yönetim sistemleri belgelendirme denetimleri ile ilgili olarak planlama bölümü tarafından sözleşme onayı yapılan müşteri kuruluşlardan denetimden en az **5 gün** önce Kalite El Kitabı, Prosedürler vb. proses dokümanları basılı kopya veya elektronik kopya olarak göndermeleri talep edilir. Doküman gelme süresinde azalma olduğunda artibel denetim tarihini değiştirme hakkını saklı tutar. 1. Aşama denetiminin yapılabilmesi için yönetimin gözden geçirmesi ve iç tetkiklerin yapılmış olması şartıyla **kuruluşun** yönetim sistemini minimum **2 ay** uyguluyor olması esastır. **Kuruluşlar** tarafından gönderilen kalite el kitabı, prosedürler gibi dokümanların ilgili başdenetçiye teslimi planlama bölümü tarafından yapılır. Dokümanlar gizlilik ilkesine göre muhafaza edilir.

## 6. DENETİM EKİBİ SEÇİMİ

6.1. Yönetim sistemleri belgelendirme denetimleri için EA/NACE koduna, ISO 22000 için gıda kategorisine, ISO 27001/ISO 27701 için müşteri iş sektörüne uygun olan ve ISO 20000-1 de atanmış ekip seçimi Operasyon Müdürlüğü tarafından yapılır. Her denetim için bir baş denetçi ekip lideri olarak seçilir. 1. Aşama ve 2. Aşama denetim ekip seçimleri ve atanması ayrı ayrı yapılır.

6.2. Yönetim sistemleri belgelendirme denetimlerinde denetleme kapsamına göre gerekli görülmesi durumunda denetim ekibine destek amacı ile bir veya daha fazla uzman da dâhil edilebilir. Uzmanlar denetimin tümünde yer alabileceği gibi bir kısmında da yer alabilirler. Açılış ve kapanış toplantılarına katılmaları da zorunlu değildir. Uzmanlar ekip içerisinde bağımsız bir denetleme işlevi gerçekleştirmezler.

6.3. Yönetim sistemleri belgelendirme denetimlerinde denetim ekibine girecek olan denetçi;

- 6.3.1. Daha önce danışmanlık hizmeti verdikleri alanlar, son **2 yıl** içerisinde profesyonel çalışmış oldukları alanlar,  
6.3.2. Arkadaşlık, dostluk ilişkisi bulunan alanlar ve benzeri ise denetime atanmazlar.

## 7. DENETİM SÜREÇLERİ

**7.1.** Yönetim sistemleri Belgelendirme Denetimleri; 2 aşamalı olarak yapılır. 1. aşama denetimler başvuru alan standart ve başvuru kuruluşun risk grubuna göre masa başında veya kuruluşun sahasında gerçekleştirilebilir. Ancak 1. aşama denetimi sırasında uygunsuzluk tespit edildiği takdirde, tespit edilen uygunsuzluğun kapatılması için öngörülen süre sonuna kadar Belgelendirme (2. aşama) denetimi gerçekleştirilmez.

**7.2.** Yönetim Sistemleri Gözetim Denetimleri; **3 yıllık** belgelendirme sürecindeki sistemin uygunluğunun izlenmesine yönelik yapılır. Yılda en az bir defa ara denetimler gerçekleştirilir.

**7.3.** Yönetim Sistemleri Belge Yenileme Denetimleri; **3 yıllık** belge süresi boyunca ara denetimlerde tüm sistem elemanlarının her denetimde hepsine bakılmadığı için **3 yılın** sonunda tüm sistemin bir bütün olarak denetlenmesi gerekmektedir.

## 7.4. BELGELENDİRME DENETİMLERİ

### 7.4.1. Masa Başında Yapılacak 1. Aşama Belgelendirme Denetimleri

7.4.1.1. ISO 9001 belgelendirme denetimlerinde düşük ve orta risk gruplarında,

7.4.1.2. ISO 14001 belgelendirme denetimlerinde sınırlı ve düşük risk gruplarında,

7.4.1.3. ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti vb. gibi artibel'in TURKAK veya başka akreditasyon kurumlarından akredite olmadığı belgelendirme denetimlerinin tümünde, 1. Aşama denetimleri masa başında yapılır.

### 7.4.2. Sahada Yapılacak 1. Aşama, 2.Aşama Denetimler

7.4.2.1. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinde yüksek ve en yüksek risk gruplarında,

7.4.2.2. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinde özel, orta ve yüksek risk gruplarında,

7.4.2.3. ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, **ISO 50001 EYS**, ISO 27001 BGYS, ISO 27701 Kişisel Veri Yönetim Sistemi ve ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri- Hizmet Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinin tümünde 1. aşama denetimleri sahada yapılır.

7.4.2.4. 2. aşama denetimler müşteri yerinde yapılır ve yönetim sisteminin uygulamasının ve etkinliğinin değerlendirilmesine yöneliktir.

7.4.2.5. Denetimler açılış toplantısı, denetim, değerlendirme ve kapanış toplantısı bölümlerinden oluşur.

7.4.2.6. Açılış ve kapanış toplantıları başdenetçi tarafından yürütülür.

7.4.2.7. Toplantılar Üst yönetim, birim yöneticileri ve denetim heyeti katılımı ile gerçekleşir. Açılış toplantısında tetkikin amaçları, hedefleri, metotları ve benzeri hususları görüşülür. Kapanış toplantısı denetim sonunda denetim bulgularının görüşülmesi, varsa uygunsuzlukların anlaşılmasına vb. yönelik yapılır.

7.4.2.8. Denetim; kuruluş tarafından yapılan başvuru kapsamı ve standardına göre kuruluş yönetim sistemi dokümanları ve kayıtların incelenmesi ve ilgili personeller ile görüşmeler vb. şeklinde gerçekleştirilir.

7.4.2.9. Denetimin sağlıklı yapılmasını etkileyebilecek sıkıntılar, güçlüklerin olması durumunda, başdenetçi tarafından konu yönetim temsilcisine iletilir.

7.4.2.10. Kuruluşlar, yönetim sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini denetim görevlilerine bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür.

## 7.5. GÖZETİM DENETİMLERİ

7.5.1. İlk belgelendirme denetimi ile yeniden belgelendirme denetimi arasında geçen süre **3** yıllıktır. **3 yıllık** çevrim döngüsünde en az 2 gözetim denetimi yapılır. İlk ve yeniden belgelendirme denetimleri arasında geçen **3 yıllık** çevrim döngüsünde belgelendirme yapılan müşterinin ilgili yönetim sistem uygulaması gözetime tabi tutulmaktadır.

7.5.2. Gözetim denetimlerinin tarihi belgelendirme denetim tarihinin son günü esas alınarak 12 ay içerisinde yapılır.

7.5.3. **3 yıllık** belgelendirme süresi döneminde tüm sistem elemanlarının en az **1 kez** denetlenmesi yeterli görülür ancak her gözetim denetiminde iç denetimler, yönetimin gözden geçirmesi mutlaka denetlenir.

7.5.4. Gözetim denetimlerinde majör uygunsuzlukların olması belgenin askıya alınma sebebi olabilir. Minör uygunsuzluklarda belge devamı sağlanır ancak firma tarafından düzeltici faaliyet planlaması görülür.

7.5.5. Majör uygunsuzluğun kapatma süresi **3 aydır**. 3 ayın sonunda kuruluş tarafından yapılamayan düzeltici faaliyetlerde geçerli sebepler kuruluş tarafından gösterilemezse belge iptal edilir. Haklı gerekçeler olması halinde 3 aylık ek süre tanınabilir.

7.5.6. Gözetim 1 denetimi 2. Aşama denetimin son tarihinden itibaren 12 ay içerisinde yapılır.

İlk gözetim denetimi için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek, gözetim 1 denetimi en fazla 10 gün kadar ertelenebilir.

2. gözetim denetimi için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek, gözetim 2 denetimi en fazla **3 aya** kadar ertelenebilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih, bir sonraki denetim tarihini bağlamaz. Erteleme süresini aşan gözetim denetimleri 2. aşama denetimi süresi kadar yapılır ve tüm kuruluş prosesleri ile ilgili standart maddeleri denetlenir.

## 7.6. YENİDEN BELGELENDİRME / BELGE YENİLEME

7.6.1. Yeniden belgelendirme denetimleri tüm sistemin yeniden denetlenmesi amacı ile yapılır ve planlanır. **3 yıllık** belge süresi boyunca ara denetimlerde tüm sistem elemanlarının her denetimde hepsine bakılmadığı için **3 yılın** sonunda tüm sistemin bir bütün olarak denetlenmesi gerekmektedir.

7.6.2. Yeniden belgelendirmede ilgili standardın tüm maddelerinin denetlenmesi ve belgelendirme kapsamında bulunan tüm proses ve faaliyetlerin denetlenmesi gerekir.

7.6.3. Yeniden belgelendirme denetimlerinde, kuruluş yönetim sisteminin devam eden uygunluğu, etkinliği ve şartları yerine getirmedeki sürekliliğinin tekrar belirlenmesi ve teyit edilmesi amaçlanır.

7.6.4. Belge bitiş tarihinden 3 ay önce artibel ofis tarafından kuruluş aranarak yeni Teklif/Sözleşmenin oluşturulmasına yönelik çalışmalar başlatılır.

7.6.5. Yeniden belgelendirme denetimlerinde uygunsuzlukların kapatılma süresi **3 aydır**. Zamanında kapatılmayan uygunsuzluklarda kuruluşa ilk belgelendirme prosedürü uygulanır.

7.6.6. Yeniden belgelendirme denetimlerinde belgelendirme çevrimi içerisinde rutin denetim faaliyetleri gerçekleştirip uygunsuzlukların kapatılır anca belgelendirme kararı alınamaz ise kuruluşunuzun belgesi 6 aylığına geri çekilir. Aksi durumda 2. Aşama denetimi yapılır. Bu süre içinde alınacak belgelendirme kararlarında belge geçerlilik süresi ilk belgelendirme bitiş süresi dikkate alınarak verilir.

## 7.7. KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ

7.7.1. Değişiklik talepleri yazılı olarak kuruluştan alınır. Kapsam değişikliği denetimlerinde, doküman incelemesi yapılır ve bulgular raporlanır.

7.7.2. Denetim sonucunda Belgelendirme Karar Prosedürü doğrultusunda kapsam genişletme veya daraltmaya karar verilir ise, eski belge kuruluştan geri istenerek yeni belge hazırlanır.

## 7.8. ÖZEL DENETİM

7.8.1. Belgelendirme (ilk denetim), gözetim, belge yenileme ve takip denetimi dışında yapılan denetim türüdür. Kuruluş tarafından belgenin veya logonun haksız kullanılması, yönetim sistemi ile ilgili iletilen müşteri şikâyetleri gibi durumlarda artibel denetim yapma hakkını kullanır.

7.8.2. Artibel müşteri memnuniyeti ölçümleri, müşteriler ile olan iletişimin kuvvetlendirilmesi vb. sebeplerle müşteri ziyaretleri yapılabilir. Bu ziyaretler esnasında karşılaşılan ve akreditasyon kurallarına aykırı durumların tespiti halinde ziyareti gerçekleştiren personel durumu Belgelendirme Müdürüne iletir. Yapılacak değerlendirme sonucunda Belgelendirme Müdürü kararı ile kuruluştan özel denetim yapılabilir. Müşteri ziyaretleri sonuçları Ziyaret Tutanağına kaydedilir.

7.8.3. Denetimin kapsam ve kriterleri Belgelendirme Müdürü, Operasyon Müdürü ve atanan baş denetçi tarafından gözden geçirilerek belirlenir. Bu durum şartlara bağlı olarak tam, kısmi veya sadece bir proses / bölüm olabilir.

## 7.9. ADRES DEĞİŞİKLİĞİ

7.9.1. Kuruluştan adres değişikliğinin gerektirdiği dokümantasyon değişiklikleri alınır. Üretim sektörü için yeni başvuru gibi değerlendirilerek tekrar denetim yapılır. Hizmet sektöründe ise; adres değişikliğinin standardın hangi maddelerini etkilediği düşünülerek (alt yapı ve çalışma ortamı dikkate alınarak) denetim planlaması Belgelendirme Müdürü / Operasyon Müdürü tarafından gerçekleştirilir.



7.9.2. Çevre, İş Güvenliği, Gıda Güvenliği, Bilgi Güvenliği, Kişisel Veri Yönetim ve Bilgi Teknolojileri - Hizmet Yönetim sistem belgelerinde adres değişikliği mutlaka yeniden denetlemeyi gerektirir. Bunun tek istisnası daha önceki denetimlerde değişiklik yapılan son adresin denetlenmiş olmasıdır.

## 7.10. UNVAN DEĞİŞİKLİĞİ

7.10.1. Kuruluş bir dilekçe ve Ekinde değişikliği gösteren dokümanlarla (ticaret gazetesi vb.) başvuru yapması istenir. Belgelendirme Karar Prosedürüne göre karar verilerek yeni belge ve sözleşme gibi diğer dokümanlar yeni unvan adına hazırlanır. Eski belge alınarak yenisi verilir.

## 8. BELGELENDİRMENİN BAĞIMSIZLIĞI VE TARAFSIZLIĞI

8.1. Şirketimiz tarafından yapılan yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetlerinde finansal konular dâhil tam bağımsızlık ve tarafsızlık esastır ve aşağıdaki anlatıldığı gibi sağlanır.

8.2. Yönetim sistemleri belgelendirme kararları Belgelendirme Müdürü tarafından Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne göre alınır. Şirket Müdürü ve Şirket Ortakları tarafından belgelendirme kararı alınmaz.

8.3. Şirketimiz tarafından yapılacak herhangi bir yönetim sistemleri denetimi ile ilgili denetçi/baş denetçi veya uzmanların geçmiş olan son iki yıl boyunca yapılacak denetim faaliyeti ile ilgili herhangi bir profesyonel ilişkisinin olmaması esastır. Bu durum denetim yapılmadan önce denetçi ile yapılan sözleşme ile güvence altına alınır.

8.4. Denetçi/Baş denetçi ve Uzman ataması ile ilgili olarak yönetim sistemleri belgelendirme talebinde bulunan kuruluşun denetim öncesinde teyidi alınarak denetim ekibinin rekabet şartları ve etiği ile ilgili çelişki oluşturmayacak şekilde seçilmesi sağlanır.

## 9. BELGELENDİRMENİN YETERLİLİĞİ

9.1. Şirketimiz akredite olduğu konularda akreditasyon kurallarına göre yeterliliği kabul edilen denetçiler veya uzmanlar kullanacaktır.

9.2. Akredite olmayan konularda bu şart aranmamak ile birlikte genel yaklaşıma uygun şirketimiz prosedür ve talimatlarında verilen yaklaşımdan sapmayan denetçiler veya uzmanlar kullanılabilir.

## 10. BELGELENDİRMENİN SÜREKLİLİĞİ

10.1. Şirketimiz yapmış olduğu belgelendirmenin sürekliliğini sağlamak ile ilgili tüm tedbirleri alır. Belgelendirme denetiminden sonra süreklilik ile ilgili bir endişe oluşması durumunda Belgelendirme Müdürü veya Başdenetçi tarafından ara denetim tarihinin öne çekilmesi şartı getirilebilir.

10.2. Belge verilen kuruluş ile ilgili sözleşmedeki finansal şartlar ne olursa olsun şirketimiz gerekli maliyetleri ve para kaybını göz önüne alarak denetimi gerçekleştirir.

10.3. Şirketimiz müşteri devamlılığı ve kalıcılığına önem verir ve müşteri ziyaretleri, müşteri görüşmeleri ve müşteri anket formu ile uygulamalarını yapar.

10.4. Belgelendirilen kuruluşların denetim performansları takip edilir ve gerektiğinde düzeltici faaliyet açılır.

10.5. Başvuru sahibinin ilgili yönetim sistemi standartlarına uyumunda ve bu standartların sürekliliğinin devam ettirilmesindeki yeteneği Belgelendirme Karar Prosedürü kurallarına göre tatmin edici bulunursa ve gerçekten faaliyet gösteren bir kuruluş ise sertifika kurallarının gerektirdiği koşul ve şartlara göre sertifika verilmesine karar verilir, bununla beraber sertifikanın mülkiyet hakkı şirketimizde kalır. Sertifikalar tescilin yapıldığı andan itibaren **3 yıllık** bir süre için geçerlidir. Ancak geçerliliğinin devamı için yılda en az 1 kez gözetim denetimlerinin başarı ile tamamlanmış olması gerekmektedir.

10.6. Kuruluşun sertifikanın yenilenmesini istememesi halinde bu istek yazılı olarak sertifikanın bitiş tarihinden en az **2 ay** önce şirketimize bir yazı ile bildirilmelidir.

## 11. ASKIYA ALMA

11.1. Aşağıdaki durumların ortaya çıkması belgenin askıya alınmasını gerektirir.

- 11.1.1. Sözleşme yükümlülüklerinin yerine getirilmemesi,
- 11.1.2. Denetimler sonucunda sistemin devamlılığı konusunda ciddi şüphelerin bulunması,
- 11.1.3. Belge verilen adreslerdeki değişiklikten dolayı faaliyete ara verilmesi
- 11.1.4. Grev, lokavt, tabii afetler, vb. sebeplerden üretimin/hizmetin/imalatın vs. durması,
- 11.1.5. Logo kullanım Talimatındaki şartlara uyulmaması,

- 11.1.6. Kuruluşun denetim sonucunda belirlenen düzeltici faaliyetleri öngörülen süre içerisinde (**en fazla 3 ay**) yerine getirmemesi,
- 11.1.7. Belgelendirme denetim tarihi esas alınarak kuruluşun 2. gözetim denetim tarihini erteleme süresinin **2 ayı** geçmesi,
- 11.1.8. Müşteri kuruluş isteği durumlarında belge askıya alınır.

**11.2.** Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge durdurur ancak logo kullanımını kullanım şartlarına uymak koşulu ile durdurmaz.

**11.3.** Kuruluş, belge ve eklerini en geç **1 ay** içerisinde artibel ofise iade eder. İade etmediği takdirde kuruluş uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılabilir. Kuruluş belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile artibel ofise bildirmesi istenir.

**11.4.** Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz.

**11.5.** Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (yapılacak olan denetimlerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında, Belgelendirme Karar Prosedürü kararı ile belge askıdan kaldırılır.

**11.6.** Belgenin askıda kalma süresi en fazla **6 aydır**.

**11.7.** Kuruluşun logo kullanım şartlarına uymaması nedeniyle belge askıya alınmış ise logo kullanım şartlarının uygun hale getirildiği kuruluş tarafından beyan edildiği takdirde bu evraklar Belgelendirme Müdürüne sunulur ve denetim yapılmaksızın Belgelendirme Karar Prosedürüne göre kuruluşun belgesi askıdan kaldırılabilir.

**11.8.** Eğer kuruluş birden fazla standarttan belgeli ise ve belgenin askıya alınması sadece bir standart ile ilgili ise diğer belgeler bu askıya almadan etkilenmez.

## **12. BELGE İPTALİ**

**12.1.** Askı süresi (**en fazla 6 ay**) sonuna kadar müşteri kuruluşun denetimin gerçekleştirilmesine izin vermemesi,

**12.2.** Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (denetim, doküman inceleme vb.) kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,

**12.3.** Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan denetimlerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,

**12.4.** Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,

**12.5.** Kuruluşun Yönetim Sistemi Belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,

**12.6.** Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi,

**12.7.** Kuruluşun denetimleri sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,

**12.8.** Sözleşme kapsamındaki ücretlerin ödenmemesi,

**12.9.** Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,

**12.10.** Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,

**12.11.** Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,

**12.12.** Herhangi bir sebepten dolayı kuruluşun, planlama bölümü tarafından bildirilen gözetim denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim denetiminin iptali talebinde bulunması,

**12.13.** Kuruluş talebi ile belge / sertifika iptali olabilir.

**12.14.** Belge geri alındığında kuruluşun adı Belgeli Firmalar Listesinden çıkarılır.

**12.15.** Kuruluş, belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptali kararının tebliğinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur. Kuruluş, sözleşme ile kendisine verilen belge kullanım hakkını kuruluşun planlama bölümü tarafından bildirilen iptal yazısındaki tebliğ tarihinden itibaren en geç **7 iş günü** içerisinde ofise iade etmelidir.

**12.16.** Belgesi iptal edilen kuruluşun yeniden başvurusunda denetim işlemleri ilk başvuruda olduğu gibi uygulanır.

## **13. SERTİFİKALI BİR KURULUŞUN SORUMLULUKLARI**

**13.1.** Her zaman sertifika kurallarına uyulmalıdır.

**13.2.** Sistemin sürekliliği ve sürekli iyileşmeyi sağlayacak şekilde uygulanması kuruluşun sorumluluğudur. Sertifikanın geçerliliği bu uygulamanın yapılmasına bağlıdır, bu durum tarafından yapılacak gözetim denetimleri ile teyit edilecektir.

**13.3.** Kuruluş belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde, reklam amacıyla, ürün sorumluluğu açısından anlaşmazlıklarda, ürünün/hizmetinin başvuruya esas olan yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir.

**13.4.** Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve adresler için kullanılabilir.

**13.5.** Belge hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Ancak unvan ya da tüzel kişilik değişikliklerinde kuruluşun hâkim ortaklık yapısı değişmediği takdirde denetim gerekmeksizin Belgelendirme Karar Prosedürüne göre alınacak karar ile yeni belge düzenlenir.

**13.6.** Sistemde başvuru sahibi/belgeli kuruluş tarafından yapılan düzenlemeler mutlaka şirketimize bildirilmelidir. Yapılan düzenleme önemli ise (örneğin bir prosedürün sistemden tamamen kaldırılması) kuruluş tarafından bildirme işlemi yazılı olarak artibel'e yapılmalıdır.

**13.7.** Yapılan küçük değişiklikler bir sonraki denetleme veya gözden geçirme ziyaretlerinde şirketimize bildirilmelidir. Kuruluş tarafından yapılan denetimlerde; denetim standardının uygunluğunu gösterecek yeterli objektif delillere ulaşılması için gerekli iş birliğini yapmalıdır.

**13.8.** Kuruluş tarafından Akreditasyon denetçilerinin (TURKAK gibi) bulunması durumunda gerekli kolaylıklar kuruluş tarafından sağlanmalıdır.

**13.9.** Şirketimiz bütün sertifikalı kuruluşlarla müşteri şikâyetlerinin ve her bir şikâyetin çözümü için alınan düzeltici/önleyici faaliyetlerin sistemde kaydedilmesini önermektedir.

**13.10.** Logo kullanımı **Logo Kullanma Talimatında** belirtilen koşul ve şartlara uygun yapılmalıdır. Herhangi bir sebeple sertifikanın devamlılığı durdurulduğunda logo kullanımı derhal durdurulmalıdır.

**13.11.** Sertifika son bulduğunda (sebebi ne olursa olsun), logo ve logonun üzerinde bulunduğu reklam malzemeleri ile referanslarda dahil olmak üzere derhal kullanımı durdurulmalıdır.

**13.12.** Şirketimiz belge konusu ile ilgili herhangi bir ters durumda, özellikle suç ve dava gibi potansiyeli yüksek olan olaylar için mutlaka en kısa surede bilgilendirilmelidir.

**13.13.** Şirketimiz hizmetin verilmesi sürecinde masraflarını talep etme hakkına sahiptir.

## 14. ARTİBEL'İN SORUMLULUKLARI

**14.1.** Kuruluşların yönetim sistemleri denetim ziyaretlerinin takibi, ziyaret ve denetim zamanı konusunda bilgilendirme yapılması ve kuruluştaki sertifika tescilinin gerekliliğinin yeterince anlaşıldığı ve bu konuda çalışıldığından emin olmak için temsilcisinin gönderilmesini; Müşteride uygulanabilir rehber bilgilerde ve standartlarda yapılan tüm değişikliklerde bilgi verilmesini ve sertifika yönetiminin görüşleri doğrultusunda ilgili işleyiş ve prosedürlerin istenilen şekilde değiştirilmesine imkân sağlayacak makul sürenin sağlanmasını,

**14.2.** Müşteriler hakkında halka açık olanlar haricinde tüm bilgilerin gizli tutulmasını sağlamayı,

**14.3.** Müşterilere ait belge kapsamındaki ürünlerle/hizmetlerle ilgili gelen tüm müşteri şikâyetlerinin bildirilmesi,

**14.4.** Belgelendirme esas şartlarda meydana gelen belgeli müşterileri etkileyen şartların 1 ay içerisinde müşteriye bildirilmesi,

**14.5.** Belgeli kuruluş istenilen bu kuralların devamlılığının sürdürülmesini geçici olarak sağlayamazsa, şirketimiz artibel logosunun ve diğer hakların, yeniden ilgili devamlılığın sağlanıldığı konusunda ikna olduğu ana kadar veya henüz sonuçlanmamış itiraz konusu sonuçlanan kadar kullanımının durdurulmasını talep edebilir.

**14.6.** Eğer Belgeli kuruluş bu kuralların devamlılığının sağlanmasında başarısız olursa Artibel Belgelendirme Karar Prosedürüne göre gerekli gördüğü durumlarda; sertifikayı geri almaya, kapsamını daraltılmasına, sertifika verilmemesine veya yenileme yapılmamasına karar verebilir. Bu kararlar ve kararların alınma sebepleri kuruluşa yazılı olarak bildirilecektir.

**14.7.** İtiraz Prosedürü, Şikâyet Prosedürü, Sertifikasyon Yönetmeliği Talimatı, Logo Kullanma Talimatı, Sistem Belgelendirme Ücret Talimatı [www.artibel.com.tr](http://www.artibel.com.tr) de yayınlanır. Artibel, İtiraz Prosedürü, Şikâyet Prosedürü, Sertifikasyon Yönetmeliği Talimatı, Logo Kullanma Talimatı, Sistem Belgelendirme Ücret Talimatı, Teklif İstek Formu, ISO 14001 Çevre Başvuru Bilgi Formu, ISO 22000 Gıda Güvenliği Başvuru Bilgi Formu, **ISO 50001 Enerji YS Başvuru**



**Bilgi Formu**, ISO 27001/27701/20000-1 Başvuru Bilgi Formu gibi belgelendirme dokümanlarında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Söz konusu dokümanlar değişiklik öncesinde kazanılmış haklar geçerli olup, dokümanlardaki son yayın tarihi esas alınır.

**14.8.** Belge almaya hak kazanan kuruluşa Planlama bölümü tarafından ilgili standart kapsamında düzenlenen belge/sertifika, Logo Kullanma Talimatı, kuruluş ihtiyacına göre masa, gönder bayrağı vb. dokümanlar kargo ile yollanır veya artibel ofisten dokümanları ve promosyon malzemelerini elden de teslim alabilir.

## **15. KURULUŞ TARAFINDAN ÖDENMESİ GEREKEN ÜCRETLER**

**15.1.** Kuruluş Yönetim Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, yapılan sözleşmede belirtildiği şekilde ödemekle yükümlüdür. Belirtilen süre zarfında ödeme yapılmamışsa mevzuata göre işlem yapılır.

## **16. DEĞİŞİKLİKLER**

**16.1.** Kuruluşlar organizasyonel değişiklikler, unvan değişiklikleri, adres değişiklikleri, tüzel kişilik değişiklikleri ve Teklif İstek Formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden **1 ay** içerisinde artibel ofise bildirmek zorundadır.

**16.2.** Yapılan değişiklikler kapsamında;

16.2.1. Yeniden yapılanma (kuruluş üst yönetiminin değişmesi, organizasyonel değişiklikler, tüzel kişilik değişikliği, şirket evlilikleri, yönetim sistemi ve proseslerdeki büyük değişiklikler, üretim/hizmet kapsamının tamamen değişmesi)

**16.3.** Adres değişikliği, unvan değişikliği durumlarında kuruluşta gerektiğinde tam tetkik gerçekleştirilir ve eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.

## **17. GİZLİLİK**

**17.1.** Artibel belgelendirme faaliyetleri kapsamında elde edilen tüm belge ve bilgiler gizlilik prensipleri çerçevesinde işlem görür ve artibel'i akredite eden kuruluşlar haricinde hiçbir koşulda üçüncü taraflar ile bu bilgi, belgeler paylaşılmaz. Yasal yaptırımlar sonucunda üçüncü taraflara bilgi, belge verilmesi durumunda yine yasal kurallar çerçevesinde belgelendirilmiş kuruluş bilgilendirilir. Kamunun erişimine açık olan bilgiler ([www.artibel.com.tr](http://www.artibel.com.tr) aracılığı ile ulaşılabilen bilgiler) haricindeki tüm bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilir. Belgeli müşteriler hakkında olabilecek şikayetlere yönelik bilgilerde gizlilik hükümlerine göre işlem görcektir. Artibel bünyesinde görevli tüm personel ile gizlilik hükümlerini içeren sözleşme imzalanmıştır.