

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

1. AMAÇ:

Bu program, akreditasyon kuralları (IAF, EA, TURKAK vb.) ve akreditasyon standartlarındaki (EN/AS 9104-003, AS 9104/1A, ISO 17021-1, ISO 20000-6, ISO 22003-1, ISO 27006-1/2, ISO 42006 ve ISO 50003) kriterler doğrultusunda, CyberCert Uygunluk Değerlendirme A.Ş. yönetim sistemleri belgelendirme (**Uygunluk Değerlendirme**) süreçlerinin akışını ve kuralları açıklar.

2. UYGULAMA:

Tanımlar

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

Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu (Bелgelendirme Kuruluşu): Yayınlanan sistem standartlarına ve sistemde gerekli olan herhangi bir ek dokümanlara göre müşterilerin sistemini denetleyen, belgelendiren üçüncü taraf kuruluş. **CYBERCERT UYGUNLUK DEĞERLENDİRME A.Ş.** ticari unvanıdır. Markası **Cybercert** olup bundan sonraki tanımlamalarda **Cybercert** olarak anılacaktır.

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

Yönetim Sistemleri: ISO 9001, AS 9100 serisi, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 22301, ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001, ISO 45001, ISO 50001 gibi yönetim sistemi standartları kapsamındaki sistemi tanımlar.

Kalite Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Çevre Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu çevresel boyutları bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu iş sağlığı ve güvenliği bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

İş sürekliliği Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu iş sürekliliği bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu gıda güvenliği bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Bilgi Teknolojileri (BT)-Hizmet Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu BT- 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 ve mahremiyet bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Yapay Zekâ Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu IT ve yapay zekâ bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Enerji Verimliliği Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu enerji verimliliği bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Havacılık Uzak ve Savunma Kalite Yönetim Sistemi: Havacılık uzak ve savunma alanındaki bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

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

Başvuran: Sistemin bütünü ya da bir parçası için belge almak için başvuran ve henüz sertifikaya sahip olmayan anlamındadır.

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

Belgelendirilmiş Organizasyon: Yönetim sisteminin tamamının / bir parçasının kalite belgesi almaya hak kazanmış olması.

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 (Büyük) Uygunluksuzluk: 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 engeldir. Uygunluksuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler **kuruluş** tarafından yerine getirilmesi sonrası belgelendirme kararına geçilir.

Minör (Küçük) Uygunluksuzluk: 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. Uygunluksuzluğun 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: CyberCert 'ın Yönetim Kurulu tarafından tarafsızlık ve bağımsızlığın sağlanması amacıyla yönelik oluşturulmuş, çalışma usul ve esasları belirlenmiş olan komitelerdir. CyberCert bünyesinde, **Denetleme ve Tarafsızlık Kurulu** ile **İtiraz ve Şikâyet Kurulu** olmak üzere iki kurul oluşturulmuştur.

Denetleme ve Tarafsızlık Kurulu: Mali ve Tarafsızlık politikalarını izleyen ve bunları değerlendirerek üst yönetime tavsiyelerini bildiren kuruldur.

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

Portal: www.cybercertification.com.tr üzerinde bulunan belgelendirme (uygunluk değerlendirme) ve kalifikasyon süreçlerinin yürütüldüğü web tabanlı yazılım

BELGELENDİRME BAŞVURULARINDA GENEL KURALLAR

CyberCert A.Ş. gerçekleştirdiği uygunluk değerlendirme, test ve eğitim faaliyetlerini ve bunlar ile ilgili bilgi dokümanlarını web sitesi, **süreç portalları** ve/veya tanıtım dokümanları aracılığıyla ile tüm isteklilere açık olarak bulundurur.

Başvurular, akreditasyon kurallarının gerektirdiği kısıtlamalar, insan kaynağı yetersizliği veya şirketimizin faaliyette bulunmadığı bir coğrafi bölge olması dışında hiçbir şekilde din, dil, ırk, coğrafi bölge, ticari çıkar gibi kısıtlamalar veya ayrımcılık getirilemez.

Her başvuru sahibine eşit ve hakkaniyet ölçülerinde davranılır.

Hak etmeyen kesinlikle şirketimiz hizmetlerinden faydalanamaz ve bu engellenir.

Şirketimiz almış olduğu tüm hizmet başvurularını tek tek gözden geçirmeye tabi tutar.

Başvuru gözden geçirmesi, hem hizmet şartlarının gerçekleştirilmesinin garanti altına alınması hem de verilecek hizmetin başvuru sahibinin ihtiyacını karşılaması açısından yapılacaktır.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

Başvuruların gözden geçirilmesi ayrıca talep edilen hizmetin şirketimizin hizmet kapsamında olduğunu ve hizmeti verebilecek yeterlilikte ve sayıda personelinin bulunduğunu garanti altına almak üzere yapılacaktır.

Belgelendirme kuralları, şirketimiz prosedür ve talimatları veya akreditasyon kurallarına aykırı olan başvurular ya bir yazı ile veya telefon ile talep sahibine talebin kabul edilemeyeceği gerekçeleri ile birlikte iletilir.

Danışmanlar aracılığıyla gelen başvurular bir ayrıcalık değildir. Başvurular **CyberCert A.Ş.** prosedür kurallarından farklı olarak ele alınmaz. Herhangi bir danışman kuruluş ile ticari veya tarafsızlığı, bağımsızlığı (komisyon verme gibi) etkileyecek ilişki içerisine girilmez ve herhangi bir şekilde yönlendirme yapılmaz.

Telefon ile yapılan görüşmelerde resmi bir teklif verilmez. Belgelendirme, başvuru vb. prosedürler hakkında açıklayıcı bilgiler planlama bölümü tarafından verilir.

Başvuru alınması, sözleşme aşamalarında ortaya çıkabilecek belirsizliklerde Yönetim Kurulu Başkanına yada vekaletine başvurulur.

Belgelendirme ürün kalitesinin uygunluğunun göstergesi değildir. Sadece referans alınan yönetim sistemi standart modeline uygunluğun göstergesidir.

Başvuru esnasında başvuru portalı linki ya da başvuru formu ile başvuru kuralları müşteri kuruluşu bildirilir ve taahhüt alınır.

BAŞVURUNUN ALINMASI VE GÖZDEN GEÇİRME

Belgelendirme başvuruları pek çok kaynaktan gelebilir. Bunlar arasında,

Web, Telefon, Danışmanlar,
Mail, Müşteri referansları, **Şirketimiz** pazarlama faaliyetleri sonucu

Şirketimize gelen tüm belgelendirme başvuruları; İlgili akreditasyon standardı/ları (EN/AS 9104-003, AS 9104/1A, ISO 17021-1, ISO 20000-6, ISO 22003-1, ISO 27006-1-2, ISO 42006, ISO 50003 vb.), ilgili IAF Dokümanları (MD 1, MD 2, MD 4, MD 5, MD 11, MD 16, MD 22), İlgili TURKAK prosedürleri ve rehber dokümanları (R10-01, R10-02, R10-04, R10-06, R10-08, R10-09, R10-10, R40-01, R40-02, R40-05, R40-07, R40-11, R40-12 vb.) açıklanan kurallar ile bu kurallara göre oluşturulmuş CyberCert AŞ program (ör: bu program) ve prosedürlerine uygun olarak alınır.

Tüm başvurular **öncelikli olarak** www.cybercertification.com.tr üzerinde bulunan **başvuru portalı** üzerinden müşteri kuruluş bilgilerinin eksiksiz doldurulması onayı ile ya da mücbir sebepler ile (internet erişimi kısıtı, kullanıcı profili vb.) **Sistem Belgelendirme Başvuru Formu** ile alınıp doldurulması ve şirketimize iletilmesi ile başlar. Sürecin müşteri kuruluş tarafından **formalar ile yürütülmesi durumunda** Sistem Belgelendirme Başvuru formuna ilave olarak ilgili AS 9100 Serisi için **AS 9100 Serisi başvuru bilgi formu**, ISO 14001 ve ISO 50001 için **ISO 14001 ISO 50001 başvuru bilgi formu**, FSSC 22000 ve ISO 22000 için **FSSC 22000 ve ISO 22000 başvuru bilgi formu**, ISO 20000-1, ISO 22301, ISO 27001, ISO 27701 ve ISO 42001 için **IT başvuru bilgi formlarının** eksiksiz doldurulması, her halükarda başvuru kapsamıyla ilgili bilgilerin anlaşılır olması, yine her halükarda gerekiyorsa müşteri irtibat kurularak kapsamın netleştirilmesi Planlama bölümü tarafından sağlanır.

Müşteri kuruluşun yönetim sistemi süreçlerinde danışmanlık hizmeti alması durumunda başvurular **sadece başvuru portalı** üzerinden alınır, portala danışmanlık bilgileri, rolü, sözleşmesi eksiksiz yüklenir ve nihai başvuru onayı müşteri kuruluş tarafından kod doğrulaması yolu ile alınır. Bu süreçte danışmanlık hizmeti veren kuruluş müşteri kuruluş nezaratinde teknik konularda şirketimiz ile görüşebilir. Belgelendirme kurallarının işletimi, sözleşme süreçleri ve yükümlülükleri müşteri kuruluş ile yürütülür.

ISO 20000-1, ISO 22301, ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 başvurularında kuruluşunuza ait gizli ya da hassas kayıtların varlığı ve bu hususların denetim esnasında incelenmesi bilirliliği hususu IT başvuru bilgi formu ile,

ISO 42001 başvurularında kuruluşunuza ait yapay zekâ ile ilgili kuruluşu özel kayıtların varlığı hususu IT başvuru bilgi formu ile planlama bölümüne iletilmelidir.

Başvuru aşamasında aşağıdaki konular ile ilgili bilgiler mutlaka verilmiş olmalıdır.

- Başvuran kuruluş ile ilgili genel özellikler; Tam adı, adresi, irtibat bilgileri vb. varsa diğer yerleşkeleri, prosesleri ve faaliyetleri,
- Ticaret/esnaf sicil gazetesi,
- Belgelendirilmesi istenen standart/standartlar veya diğer şartlar,
- İstenen belgelendirme kapsamı, (*Başvuru yapılan her standart için ayrı ayrı tanımlanmalı*)
- Çalışan sayısı,
- Vardiya sayısı ve vardiyada yapılan iş,
- Ana/Temel proseslerin durumu,
- Yasal zorunluluklar,
- Hariç tutulan standart maddeleri, prosesler,
- Dış kaynaklı prosesler / taşeron verilen prosesler,
- Sistem veya ürün belgelerinin bulunup bulunmadığı,
- Yönetim sisteminin kurulmasında danışmanlık hizmetinin olup olmadığı bilgisi, var ise kimden alındığı bilgisi
- **Sürecin formlarla yürütülmesi durumunda** başvurularında yukarıda belirtilen firma tarafından doldurulmuş **ilgili Başvuru Bilgi Formu**, Birleşik denetimler için başvuru, aşağıdakilerle ilgili bilgi içermelidir.
- Kuruluşun yönetim sistemlerinin entegre seviyesi (bakınız Denetim Süresi Belirleme Talimatı)
- Kuruluş personelinin birleşik denetimi kapsayan her bir yönetim sistemi standardıyla ilişkili soruları cevaplayabilme kabiliyeti

Yukarıdaki bilgileri eksik olan başvuru sahibi ile Planlama bölümünden bir kişi irtibat kurar ve eksik hususları açıklığa kavuşturur.

Başvurular, **öncelikli olarak** <http://www.cybercertification.com.tr> adresinde Belge Başvurusu bölümünde bulunan başvuru portalı sayesinde veya **mücbir hallerde** (internet erişimi kısıtı, kullanıcı profili vb.) ilgili formlar kullanılarak da yapılabilir.

Başvurunun dikkate alınabilmesi için başvuru portalının / dokümanlarının eksiksiz doldurulması gerekmektedir.

Şantiyeli / projeli çalışan sektörlerde mevcut şantiye / proje ya da şantiyeler / projeler varsa bunların dikkate alınabilmesi için başvuru dokümanlarının eksiksiz doldurulması ve bu adreslere ait resmi evrakların mutlaka tarafımıza iletilmesi gerekmektedir.

Başvuru esnasında şirketimizin çevre duyarlılığı ve hassasiyeti politikaları gereği her hâlükârda müşteri süreçleri süreç portalına aktarılır ve süreç portal üzerinden yürütülür. Başvuru esnada müşteri kuruluş tarafından kayıt sureti ile ya da mücbir hallerde şirketimiz tarafından müşteri kuruluşu portal erişimi için kullanıcı adı ve şifre verilir.

Şirketimiz belgelendirmenin tüm süreçlerini portal üzerinden yürütür. Sertifika dışında müşteri kuruluşlara matbu evrak iletilmez.

Müşteri kuruluş uygunluk değerlendirmenin kendisi ile ilgili aşamalarına kendisine tahsis edilmiş **müşteri portalı** üzerinden erişir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

BELGELİ KURULUŞLAR TARAFINDAN YAPILAN MÜRACAATLAR-TRANSFER DENETİMLER

Başka akredite (IAF MLA'yı imzalayan akreditasyon kurumlarından onaylı kuruluşlar) belgelendirme kuruluşlarından alınmış geçerli yönetim sistem belgeli firmalar transfer kapsamında değerlendirilir. Sertifikasyon kuruluşunun ticari faaliyetlerini bitirmesi, akreditasyon faaliyetlerinin sona ermiş olması ya da iptal edilmiş olması durumları da transfer kapsamındadır.

Sertifikalı kuruluşun belgesi; süresi bitmiş, askıya alınmış, geri çekilmiş ise ilk belgelendirme başvurusu yapan kuruluş gibi ele anılır ve ilgili yönetim sistemi için dokümanite edilmiş Denetim Prosedürü uygulanır.

Akredite bir kuruluştan belgeli olup firmamıza yapılabilecek belge başvurularında, başvurunun alınması vb. tüm süreçler bu prosedüre uygun gerçekleşmektedir.

Başvuran kuruluşun bilgileri müşteri kuruluş ya da mücbir hallerde planlama personeli tarafından süreç portalına işlenir. Belgelendirme Müdürü veya Operasyon Müdürü tarafından bu bilgiler incelenir ayrıca müşterinin sertifikasyonu gözden geçirilir. Karar verilmesi halinde firma ziyareti yapılabilir. Belgelendirme müdürü veya operasyon müdürü tarafından sertifikasyonu yapan kurumla bağlantı kurulamazsa transferin sebeplerinin anlaşılabilmesine yönelik aşağıdaki hususlara cevap aranır:

- Firmanın ticari faaliyetlerinin durumu,
- Belge kapsamında yer alan faaliyetlerin doğrulanması,
- Son denetim raporları,
- Herhangi bir uygunsuzluğun giderilip, giderilmeme durumu (transfer denetim için majör uygunsuzluklar kapatılmış olmalıdır.)

Şayet belgelendirme, yeniden belgelendirme ya da gözetim tetkik raporlarına ulaşılamazsa ya da raporunun süresi geçmiş ise başvuran kuruluş yeni bir müşteri gibi ele alınır.

Transfer aşamasında gözden geçirme prosesinde potansiyel problem belirlenmemişse sözleşme tarihinden itibaren normal karar verme prosesi işletilir ve belge yayımlanır. Gözden geçirme sonrası denetim gerçekleştirilmemiş ise, devam eden geçerli gözetim veya yeniden denetim tarihinde denetim programı yapılır.

Transfer öncesi gözden geçirmede mevcut ya da önceki belgenin yeterliliği hakkında güvensizlik oluşur ve gözden geçirmenin diğer aşamalarında da bu durum devam ederse **CyberCert A.Ş.** başvurusu yeni bir müşteri gibi değerlendirebilir ya da belirlenen sorunlu alanlarda bir denetim gerçekleştirebilir.

Gerekli faaliyetin yapılması ile ilgili karar sorunun türüne ve boyutuna göre ele alınır ve kuruluşa nedeni açıklanır.

Herhangi bir standarda göre başka akredite bir kuruluştan belgeli olup başka bir standardın belgelendirilmesi için başvuran müşteri yeni bir müşteri gibi ele alınır ve bu prosedür kurallarına göre gerekli işlemler yapılır.

ÜLKE DIŞINDAN YAPILABİLECEK BELGELENDİRME MÜRACATLARI

Farklı ülkelerden gelebilecek belgelendirme başvurularında bu prosedür kuralları uygulanır. Başvuru belgelendirme müdürü, operasyon müdürü ve Yönetim Kurulu Başkanına yada vekaletine tarafından gözden geçirilir. Normal gözden geçirme şartlarına ilave olarak başvuru yapılan ülkenin yasal şartları birinci öncelikli konu olara dikkate alınır. Ayrıca yapılacak diğer araştırmalar ile başka bilgilere ulaşılmaya çalışılır. Aşağıdaki hususlar incelenir:

- | | | |
|--|------------------------|--|
| ▪ Başvuru yapılan ülkedeki yasal şartların durumu, | ▪ Ulaşım, Dil, Kültür, | ▪ Çalışma ortamları, Personel yeterliliği, |
| ▪ Güvenlik, | | |

Bu ve buna benzer hususlar Yönetim Kurulu Başkanına yada vekaletine, Belgelendirme Müdürü ve Operasyon Müdürü tarafından gözden geçirilir. Yapılacak olan değerlendirme sonrasında belgelendirme hizmetlerinin üstesinden gelinip gelinemeyeceği ve benzeri değerlendirmeler sonrası teklif karara bağlanır.

Yurt dışında yapılacak belgelendirme faaliyetlerinde "R 10.10 Türkak Sınır Ötesi Akreditasyon Kuralları" rehber dokümanına göre hareket edilir. Yurt dışı denetimlerde, ilgili ülkenin kanunlarını, mevzuatlarını ve yasal şartlarını bilen konuyla ilgili bir uzman bulundurulması zorunludur. Gerekli görülen durumlarda tercüman bulundurulur.

GÖZDEN GEÇİRME

Gözden geçirme sırasında bilgilerin doğruluğu da mümkün olduğunca sorgulanır, bu sorgulama, başvuru sahibi firmanın web sitesinden veya basılı evraklarından yapılabileceği gibi başvuran firmaya bu konular telefon ile sorulabilir. Gözden geçirme sırasında, istenen kapsamda **CyberCert A.Ş.**'in akredite olup olmadığı, yeterli personelinin bulunup bulunmadığı, hizmeti sunabilme yeterliliğinin varlığı da belirlenir.

Akredite olunmamış kapsamlarda firma ile planlama bölümü tarafından irtibat kurulur ve konu hakkında bilgi verilir. Firma kararına göre hareket edilir. Teklif metninde başvuru kapsamı ile ilgili akreditasyonun olup olmadığı tanımlanır.

Gözden geçirme sözleşme imzalanmadan önce ISO 9001, ISO 14001, ISO 22301, ISO 45001 ISO 50001, standardı için Planlama Personeli tarafından (yetersiz kalması durumunda süreç portalı üzerinden sistematik olarak denetçi havuzundan ilgili sektörde personel kalifikasyon programına göre atanmış bir denetçi/teknik uzman atanarak beraber gözden geçirme yapılması sağlanır.),

AS 9100 standardı için atanmış AS 9100 Teknik Uzmanı, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 standartları için atanmış IT Teknik Uzmanı, ISO 22000 standardı için atanmış Gıda Teknik Uzmanı tarafından teknik gözden geçirme yapılır.

Gözden geçirme esnasında süreç portalı gözden geçirme bölümündeki ya da gözden geçirme tutanağındaki kriterlere ilave olarak;

Başvurularda **başvuru portalındaki bilgiler** / Sistem Belgelendirme Başvuru Formundaki bilgiler ve yukarıda verilen ilgili Başvuru Bilgi Formundaki bilgiler beraber incelenerek değerlendirilir.

AS 9100 başvurularında AS 9100 teknik uzmanı, havacılık uzay ve savunma yönetim sistemi kapsamının karmaşıklığını mutlaka gözden geçirecektir.

ISO 22000 başvurularında gıda teknik uzmanı, gıda güvenliği yönetim sistemi kapsamı dahilinde son ürünün güvenliğine etki edecek tüm prosesler dahil olmak üzere, gıda zincirindeki tüm faaliyetlerin belgelendirme kapsamında olup olmadığını mutlaka gözden geçirecektir.

ISO 14001 başvurusunun gözden geçirilmesinde **portal** / ISO 14001 ISO 50001 başvuru bilgi formundaki bilgiler, gerekiyorsa kuruluş ile yapılan görüşmeler ile; ilgili standart kapsamında zorunlu dokümanların dokümanite edilip edilmediği, kapsam dahilinde alınması gerekli yasal izinler, risk metodolojisinin oluşturulup oluşturulmadığı, çevre etkilerinin, çevre programlarının hazırlanıp

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

hazırlanmadığı gibi hususlara cevap aranır. Yeterli olmayan durumlarda firma yetkili personeli ile gözden geçirici tarafından görüşme yapılır. Sonuçlar kaydedilir.

ISO 22000 başvurusunun gözden geçirilmesinde **portal** / ISO 22000 başvuru bilgi formundaki bilgiler, gerekiyorsa kuruluş ile yapılan görüşmeler ile; ilgili standart kapsamında zorunlu dokümanların dokümante edilip edilmediği, kapsam dahilinde alınması gerekli yasal izinler, risk metodolojisinin oluşturulup oluşturulmadığı, HACCP çalışmasının oluşturulup oluşturulmadığı ve KKN'lerin belirlenip belirlenmediği gibi hususlara cevap aranır.

Gözden geçirici, gıda güvenliği yönetim sistemi kapsamı dahilinde son ürünün güvenliğine etki edecek tüm prosesler dahil olmak üzere, gıda zincirindeki tüm faaliyetlerin belgelendirme kapsamında olup olmadığını mutlaka gözden geçirecektir.

ISO 22000 başvurusunun gözden geçirilmesinde müşteri tarafından tanımlanan belgelendirme kapsamının:

- Yanıtıcı olmadığı,
 - Faaliyetlerin, proseslerin, ürünlerin veya hizmetlerin, kuruluşların faaliyetlerinin yasal sorumluluğu ile tanımlandığı şekilde, nihai ürünlerin gıda güvenliği üzerinde bir etkiye sahip olabileceği durumlarda faaliyetleri, prosesleri, ürünleri veya hizmetleri belgelendirme kapsamından hariç tutulmadığı,
 - Herhangi bir tanıtım bildirimi, marka veya iddia içermediği kontrol edilir.
- Yukarıdaki hususlardan aksi bir kapsamın belirlenmiş olduğu tespit edilmesi halinde müşteri kuruluşun kapsamın yukarıdaki şartlara göre düzeltilmesi istenir.

ISO 20000-1, ISO 22301, ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 başvurularında uygunluk beyanı aranır. Başvuruların gözden geçirilmesinde IT başvuru bilgi formundaki bilgiler, gerekiyorsa kuruluş ile yapılan görüşmeler ile; ilgili standart kapsamında zorunlu dokümanların dokümante edilip edilmediği, kapsam dâhilinde uyulması gerekli yasal izinler ve firmanın risk değerlendirmeleri, uygulanabilirlik bildirgesi, denetime engel gizli ve hassas bilgilerin varlığı gibi hususlar sorgulanır. Yeterli olmayan durumlarda firma yetkili personeli ile gözden geçirici tarafından görüşme yapılır. Sonuçlar kaydedilir.

ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 başvurularında ilgili yönetim sistemi kapsamının karmaşıklığını mutlaka gözden geçirecektir. ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 başvurularında kuruluşunuza ait IT altyapısı, yapay zaka dahil yazılım kodları, gizli ya da hassas kayıtların varlığı ve bu hususların denetim esnasında incelenemeyeceği bilgisinin kuruluşunuz tarafından verilmesi ve CyberCert IT uzmanı tarafından bu hususlar incelenmeden tetkikin yapılmasının mümkün olmadığına karar verilmesi durumunda denetimin gerçekleşmeyeceği bilgisi planlama bölümü tarafından mail/yazılı olarak kuruluşunuza bildirilir.

ISO 50001 başvurularında gözden geçirici, önemli enerji kaynakları, enerji tüketim verileri ve enerji yönetim sistemi kapsamının karmaşıklığını mutlaka gözden geçirecektir.

ISO 50001 başvurusunun gözden geçirilmesinde **portal** / ISO 14001 ISO 50001 başvuru bilgi formundaki bilgiler, gerekiyorsa kuruluş ile yapılan görüşmeler ile; ilgili standart kapsamında zorunlu dokümanların dokümante edilip edilmediği, kapsam dahilinde alınması gerekli yasal izinler, risk metodolojisinin oluşturulup oluşturulmadığı, enerji kaynaklarının belirlendiği, önemli enerji kaynaklarının belirlendiği, TEB hesaplarının yapıldığı, enerji verilerinin tutulduğu, enerji performans değerlendirme ve regresyon hesaplarının yapıldığı, enerji programlarının hazırlanıp hazırlanmadığı gibi hususlara cevap aranır. Yeterli olmayan durumlarda firma yetkili personeli ile gözden geçirici tarafından görüşme yapılır. Sonuçlar kaydedilir.

Gözden geçirme sonuçları gözden geçirici/ler tarafından süreç portalı gözden geçirme bölümüne ve/veya mücbir hallerde başvuru gözden geçirme tutanağına imza ile kayıt edilir. Gözden geçirme sırasında varsa ortaya çıkan başka konular portal / form üzerine kayıt edilir. Alınan herhangi bir karar ile ilgili nedenler portala ya da forma kaydedilir. Gözden geçirme faaliyeti aşağıdakiler garanti altına alınacaktır.

- Başvuru portalı ya da Sistem Belgelendirme Başvuru formu ve diğer ilgili formlarda tanımlanan yönetim sistemi ile ilgili bilgiler 3 yıllık tetkik programının geliştirebilecek yeterliliktedir.**
- CyberCert A.Ş.** ile başvuran kuruluş arasında varsa ve biliniyor ise herhangi bir yanlış anlama konusunun çözümlenmesi,
- CyberCert A.Ş.** in belgelendirme faaliyetini gerçekleştirebilecek yeterlilikte ve kabiliyette olup olmadığı,
- İstenen belgelendirme kapsamı, denetleme sahaları, denetim için gereken zaman ve belgelendirmeyi etkileyebilecek başka herhangi bir nokta (dil, güvenlik, bağımsızlık ve tarafsızlık vb.) göz önüne alınmış mı?
- Teklif verme ve denetimi yapma ile ilgili verilen karar yorumu kayıt altına alınır.

Başvurularda, şantiyeli / projeli çalışan sektörlerde mevcut şantiye / proje ya da şantiyeler / projeler varsa Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı göz önünde bulundurularak gözden geçirme yapılır. Belgelendirme ve yeniden belgelendirme denetimleri mutlaka tüm şantiyeler ve prosesler görülecek şekilde planlanmalıdır. Gözden geçirme esnasında bu durum dikkate alınmalıdır.

Entegre denetimlerin gözden geçirmesi yapılırken entegre denetimi kapsayan yönetim sistemi standartları ile ilgili herhangi bir ek faaliyet (kısıtlamalar) olup olmadığı dikkate alınır. (Örnek: özel sektör proje şartları vs.)

Entegrasyon hesabı için denetim ekibi seçimi gerekli olduğu durumlarda gözden geçirme esnasında taslak olarak Denetim ekibi Sistem Belgelendirme Personeli Kalifikasyon Programına göre daha önceden atanmış denetçiler arasından belgelendirme müdürü ve gözden geçiriciler tarafından süreç portalı üzerindeki denetçi havuzu içinden ilgili standart ve teknik alandaki yeterliliklerine göre belirlenir. Yeterli denetçi yoksa denetim ekibine uzman takviye edilir. Her denetim için denetim ekibi tüm denetimin yeterli bir şekilde gerçekleştirilebileceği bir yeterlilikte ve **CyberCert A.Ş.** prosedürlerinde verilen kurallara uygun olarak atanır.

Gözden geçirme esnasında denetim süresi hesabı belgelendirme müdürü ve gözden geçiriciler tarafından yapılır. Bu hesap Denetim Süreleri Hesaplama Talimatı, Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı ve Entegre Denetimler Talimatına göre yapılır.

Operasyon Müdürlüğü ve Yönetim Kurulu Başkanına ya da vekaleti akreditasyon olmadığı için veya yeterli uzmanlık, beceri veya tecrübe olmadığı için oluşan müşteri kayıplarını takip edeceklerdir, gerekli değerlendirmeler sonucunda karar verilirse TURKAK' a kapsam genişletme ile ilgili başvuru yapılacaktır.

Bu gözden geçirme sırasında belirlenen ISO 9001, ISO 14001 standartları için EA/Nace kodu, ISO 22000 standardı için, Gıda Grubu kategorisi ve varsa kaydedilen ekstra insan kaynağı gerekliliği, ISO 22301, ISO 27001, ISO 27701 için sektör bilgisi daha sonra denetim ekibi atanırken planlama departmanı tarafından dikkate alınacaktır. Burada belirtilen insan kaynağı hem denetimi yapma açısından hem de belgelendirme kararı verme açısından belirlenir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ TALEPLERİ:

Değişiklik talebi başvuru **portalı ya da mücbir hallerde** yazılı olarak kuruluştan alınır. Talep Belgelendirme Müdürü, Operasyon Müdürü ve bir önceki denetimi yürüten başdenetçi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda kapsam akreditasyon şartlarını karşılıyorsa ilk başvuru gibi işlem görür. Kapsam değişikliğinin akreditasyon kapsamında olmaması halinde Operasyon Müdürü tarafından kuruluş ile görüşme yapılır. Kapsam değişikliklerinde;

ISO 14001 için çevre boyut ve etkileri ile istenen kapsam ile ilgili dokümanlar kuruluştan istenir.

ISO 45001 için İSG programları ve risk analizi ile istenen kapsam ile ilgili dokümanlar kuruluştan istenir.

ISO 22000 için ön şart / operasyonel ön şart koşulları gerekip, gerekmediği gıda teknik uzmanı tarafından değerlendirilir. Değişiklik yeni HACCP çalışması gerektiriyorsa kuruluştan dokümanlar ile istenen kapsam ile ilgili dokümanlar kuruluştan istenir.

ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 için istenen kapsam ile ilgili dokümanlar kuruluştan istenir.

ISO 50001 için ilave kapsam ile ilgili ÖEK, enerji verileri, enerji performans değerlendirme ve regresyon hesapları ile istenen kapsam ile ilgili dokümanlar talep edilir.

Değişiklik talebi (kapsam genişletme veya kapsam daraltma) denetim sırasında geldiği takdirde, baş denetçi planlama personeli ve/veya operasyon müdürü ile irtibata geçerek yeni eklenecek kapsamın **CyberCert A.Ş.** Belgelendirme kapsamında olduğuna, denetim ekibinin bu kapsamda yeterli olduğuna dair onay alır. Söz konusu kapsam belgelendirme kapsamında değilse kapsam genişletme yapılmaz. Denetim ekibi ilgili kapsamda yetersiz ise yeterli bir denetim ekibi tarafından ek denetim yapılarak kapsam genişletilir.

TEKLİF HAZIRLANMASI

Kuruluşa ait şirket bilgileri süreç **portalına** operasyon bölümü tarafından kayıt edilir.

Başvuru Portalı / Sistem Belgelendirme Başvuru formu, ek dokümanlar ve Başvuru Gözden Geçirme Formundaki bilgiler doğrultusunda süreç **portalı** üzerinde atanmış yetkili kullanıcı tarafından Sistem Belgelendirme Sözleşmesi ile teklif hazırlanır. Başvuru formuna süreç **portalı** tarafından bir proje/teklif numarası verilir. Verilen bu numara her talep / başvuru için verilmiş bir numara olup değiştirilmez.

Başvuru gözden geçirme sonrasında Sistem Belgelendirme Sözleşmesi ile hazırlanan teklif atanmış Yönetim Kurulu Üyesi, vekaleti veya belgelendirme müdürü tarafından imzalanır. Sözleşme müşteri kuruluşa teklif olarak iletilir. Sözleşme ilk belgelendirme, gözetim vb. denetim hususlarını kapsar. Yeniden belgelendirme sürecinde tekrar sözleşme hazırlanır. Ücretler Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikasına göre belirlenir. Müşteri kuruluş tek yıl için fiyat isterse teklifin fiyat kısmı tek yıllık olarak süreç **portalı** üzerinde atanmış yetkili kullanıcı tarafından teklif hazırlanır. Kuruluşun başvurusu kapsamında verilen teklifin geçerliliği **3 aydır**. Sözleşme onayıyla birlikte **6 ay** içinde tetkiki kabul edilmeyerek ertelenirse kuruluşun başvuru ve sözleşmesi iptal edilir.

SÖZLEŞME

CyberCert A.Ş. tarafından teklif olarak iletilen Sistem Belgelendirme Sözleşmesi müşteri tarafından kabul edildiği zaman son sayfası imzalanacak ve diğer sayfaları paraf atılınca sözleşmeye dönüşecektir.

Sözleşmeler atanmış imza yetkisine sahip yönetim kurulu üyesi tarafından veya yetkilendirilen kişi tarafından imzalanacaktır. Müşterinin mutlaka ıslak imzası ve müşteri firmanın kaşesi alınacaktır. Sözleşme aşamasında ıslak imzanın şirketimize ulaşmasında yaşanabilecek zorluklarda (firmanın şehir dışında olması, iş yoğunluğu ve benzeri) faks veya mail yolu ile onaylanmış sözleşme alınacaktır. Denetime giden baş denetçiye planlama bölümü tarafından bilgi verilerek ıslak imzalı sözleşmenin alınması sağlanacaktır.

Her müşteri için planlama bölümü tarafından dosya oluşturulacak ve dosya içerisinde müşteriye ait dokümanlar (teklif, başvuru gözden geçirme, sözleşme, sicil gazetesi vb.) yerleştirilecektir.

Sözleşme Numarasının Verilmesi: Sözleşme Numarası müşteri teklif numarası ile aynıdır.

BELGELENDİRME ÇEVİRİM PROGRAMININ HAZIRLANMASI

Planlama bölümü tarafından sözleşme onayını takiben firmanın belgelendirme kararı ile başlayan belgelendirme çevrimi boyunca 2 Aşamalı belgelendirme denetimi, en az 2 adet gözetim denetimi süreçlerini içeren Sistem Belgelendirme Çevrim Programı, program üzerindeki kriterlere göre hazırlanır. Hazırlanan çevrim programı, firmanın belgelendirme çevrimi boyunca muhtemel denetim tarihleri, belgelendirme ve gözetim denetimlerinde bakılacak firma prosesi ve denetlenecek standart maddeleri bilgilerini içerir. Çevrim boyunca firma kapsamı, çalışan sayısı vs. değişiklikleri çevrim programından atıf yapılan Başvuru Gözden Geçirme Tutanağı ile gözden geçirilir ve değişiklik bilgileri çevrim programında kayıt altına alınır. Hazırlanan çevrim programına denetim sonrası var ise değişiklikler işlenerek program belgelendirme kararı sonrası sertifikalar ile birlikte firmaya gönderilir.

CyberCert A.Ş. planlama ofisi ve denetim ekibi kuruluşların bir gözetim süresi içerisinde tüm lokasyonların, kapsamların ve proselerin denetlenmesi ile ilgili planlamayı yapar. Planlama Sistem Belgelendirme Çevrim Programına kayıt edilerek bir sonraki denetim için kayıt oluşturulur. Belgelendirme müdürü raporu gözden geçirirken kapsamdaki tüm faaliyet alanlarının ve proselerin (farklı nace kodlarına göre) belgelendirme, yeniden belgelendirme ve 3 yıllık gözetim periyodunda denetlendiğini takip edecektir.

ISO 22000 belgelendirme denetimlerinde denetim ekibinin, belgelendirme kapsamının kapsadığı temsilî sayıda ürün hattı ve / veya hizmet üzerinde faaliyet gösteren kuruluşu denetleme fırsatına sahip olabilmesi için, **CyberCert A.Ş.** denetim süresi belirleme talimatına göre denetim süresini belirler.

Yine **CyberCert A.Ş.** üretimin/hizmetin en yoğun ve proselerin tamamının görülebileceği dönemi seçerek çevrim programını hazırlar ve denetimleri planlar.

BAŞVURUNUN İPTALİ

Sözleşme onay tarihi itibarıyla Aşama I tetkiki (saha) 6 ay içinde kuruluş tarafından kabul edilmez veya Aşama I tetkikinden (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.

ÖN TETKİK (Tercihe bağlı)

Müşterinin isteğine göre bir ön tetkik yapılabilir. Ön tetkik yapılmasındaki temel amaç belgelendirilmeye olan hazırlığın garanti altına alınmasıdır. Ön tetkik kuruluşun yerinde gerçekleştirilir. Kuruluş alt yapısının yeterliliği ve genel olarak proses bazında inceleme yapılır. Müşteri kuruluşa kapanış toplantısında, ön tetkik sonuçları ve ön tetkik sonrası uygulanacak prosedür hakkında bilgilendirilir.



YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

Belgelendirmeyi engelleyecek durumların tespiti halinde bir rapor düzenlenir. Ön tetkikin kapsamı müşteri ile koordinasyon halinde belirlenir ve tetkikin süresi belgelendirme tetkikinin süresini geçemez.

DENETİM PLANLAMA

Tüm planlama süreçleri portal üzerinden yürütülür. Denetin ekibi görevlendirme ve denetim planlama süreç portalı üzerinden oluşturulur. Bu süreç portalı kullanma kılavuzu ile garanti altına alınmıştır.

Belgelendirme

Yapılacak olan denetimlerin etkinliğini artırabilmek için yapılacak olan tüm denetimler yapısal bir yaklaşım ile planlamaya tabi tutulur.

Genel olarak denetimler fiziki olarak yerinde yapılmakla beraber İlgili akreditasyon standardının ve IAF kurallarının izin vermesi ile şartların oluşması durumunda uzaktan da yapılabilecek şekilde planlanabilir.

Gözetim denetimleri sırasında firmanın faaliyet gösterdiği tüm kapsamları içeren proje ya da projelerin olması durumunda kapsam genişletme istenirse firmanın sözleşmesi yenilenerek belgelendirme denetimi şeklinde denetim gerçekleştirilebilir.

Bir belge fazla sayıda faaliyet (farklı nace kodları) yada fazla lokasyon içerdiğinde, 3 yıllık belgelendirme periyodu süresince kapsamın ve tüm sahaların tüm unsurları denetlenmelidir. Bu takibi sağlamak amacıyla hangi faaliyetlerin ve sahaların gözetimlerde denetlendiği denetçi ile görüşerek/rapor içeriğine bakılarak Sistem Belgelendirme Çevrim Programı ile kayıt altına alınır. Çoklu yönetim sistem standartlarında belgelendirme sağlandığında, tetkik planlaması; belgelendirmenin güveni için her bir standart için saha tetkiklerini sağlayacak şekilde yapılır.

Planlama bölümü tarafından sözleşme onayı yapılan müşteri kuruluşlardan denetimden en az 5 gün önce Kalite el kitabı, Prosedürler vb. dokümanlar basılı kopya veya elektronik kopya olarak **CyberCert A.Ş.**'e ulaştırmaları (portala yükleme, mail, fiziki yolla vb.) talep edilir. Doküman gelme süresinde azalma olduğunda **CyberCert A.Ş.** denetim tarihini değiştirme hakkını saklı tutar.

Aşama 1 denetimi için doküman gözden geçirme saha da yapılacak Aşama 1 denetimler için, Aşama 1 için belirlenen tarihte kuruluşun yerinde gerçekleştirilir. Doküman gözden geçirmede en azından; zorunlu prosedürlerin varlığı, yeterliliği, kalite el kitabı, varsa hariç tutmalar, gerekçeleri, prosesleri, kuruluşun kapsamına giren yasal ve resmi mevzuat (ruhsatları da içeren) hakkında bilgi vb. hususlar elde edilecek şekilde gerçekleştirilir.

Aşama 1 denetiminin yapılabilmesi için firmanın yönetim sistemini iç tetkikler ve yönetimin gözden geçirme toplantılarının yapılmış olması şartıyla minimum 2 ay uygulanıyor olması esastır. Firmalar tarafından gönderilen kalite el kitabı, prosedürler gibi dokümanların ilgili baş denetçiye teslimi planlama bölümü tarafından yapılır. Dokümanlar gizlilik ilkesine göre muhafaza edilir.

Planlama bölümü tarafından sözleşme onayını takiben Denetim Süresi Belirleme Talimatı, EA Risk Sınıflama Talimatı, çoklu işletmeler için Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı, çevre komplekslikleri için Komplekslik ve İş Sektörleri Talimatına göre planlama faaliyetleri Portal üzerinden gerçekleştirilir.

Başvurularda, şantiyeli / projeli çalışan sektörlerde mevcut şantiye / proje ya da şantiyeler / projeler varsa Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı göz önünde bulundurularak planlama yapılır. Belgelendirme ve yeniden belgelendirme denetimleri mutlaka tüm şantiyeler ve prosesler görülecek şekilde planlanır. Aksi durumda kapsam daraltma yada askı süreçleri işletilir.

Entegre denetimlerin gözden geçirmesi yapılırken entegre denetimi kapsayan yönetim sistemi standartları ile ilgili herhangi bir ek faaliyet (kısıtlamalar) olup olmadığı dikkate alınır. (Örnek : özel sektör proje şartları vs.)

Denetimin detay planlaması **Denetim Ekibi Seçimi ve Denetim Programı – Tarih Gün Belirleme** başlıkları altında verilmiştir.

Gözetim

CyberCert A.Ş., belgelendirdiği kuruluşların 3 yıllık belgelendirme sürecindeki sistemlerinin uygunluğunu sürekli izler ve değerlendirir. Bu değerlendirmenin yollarından biriside 3 yıllık periyotta yılda en az bir defa olmak üzere ara denetimler gerçekleştirilmektir. Ara denetimler daha önceki denetim sonuçlarından alınan denetim performansına ve en son denetimi yapan ekibin tavsiyesine göre programlanır. **CyberCert A.Ş.** belgelendirme denetimini takip eden ilk ara denetimini ilk/yeniden belgelendirme karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde tamamlar.

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.

Ara denetimler programlanırken denetim tarihinden en az 15 gün önce firmaya Bilgilendirme Formu, faks posta, mail veya elden firmaya teslim edilir. Gözetim denetim tarihi ve denetim prosesini etkileyecek konularla ilgili (adres, unvan, kapsam, çalışan sayısı değişikliği gibi) teyit yazısı alınır.

Herhangi bir sebeple 1. Gözetim denetiminin 12 ay (olağanüstü sebepler dışında) içerisinde yapılamaması halinde, firmanın sertifikası en fazla 6 ay süre ile askıya alınır.

Firma askıya alınan firmalar listesine kayıt edilir. Askı süresi içerisinde gözetim denetiminin gerçekleşmesi durumunda normal periyot içerisinde yapılacak gözetim denetiminden farklı olarak Aşama 2 denetimi ve 2. aşama denetim a/g süresi kadar denetim yapılır. Yapılan denetim sonucuna göre sertifikasyon süreci sonuçlandırılır. en fazla 6 aylık süre içerisinde denetimin gerçekleştirilememesi durumunda firmanın belgesi iptal edilir. Firma iptal edilen firmalar listesine kayıt edilir. İptal edilen firmanın yeniden başvuru yapması halinde ilk belgelendirme prosedürlerine göre işlemler yürütülür.

2. gözetim denetiminde ise firmanın gözetim teklifine karşı geçerli bir erteleme talebinde bulunması durumunda en fazla 2 ay süreyle erteleme yapılır. Normal zamanda denetim yapılamamış ve erteleme talebi olmaması durumunda ise firmanın sertifikası en fazla 6 ay süre ile süreç portalı üzerinden askıya alınır. Erteleme talep edilmesi durumunda bu süre erteleme tarihi bitiş tarihi itibarı ile 4 aydır. Firma süreç portalı askıya alınan firma olarak kayıt edilir.

Askı süresi içerisinde gözetim denetiminin gerçekleşmesi durumunda normal periyot içerisinde yapılacak gözetim denetiminden farklı olarak tam bir Aşama 2 denetimi ve süresi kadar denetim yapılır. Yapılan denetim sonucuna göre sertifikasyon süreci sonuçlandırılır. 6 aylık süre içerisinde denetimin gerçekleştirilememesi durumunda firmanın belgesi iptal edilir. Firma iptal edilen firmalar listesine kayıt edilir. İptal edilen firmanın yeniden başvuru yapması halinde ilk belgelendirme prosedürlerine göre işlemler yürütülür.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

Belgeli kuruluş, olağanüstü durumlarda (salgın, nükleer sızıntı vb.) gözetim denetimlerini erteleme talep edebilir. Bu talep ile erteleme süreci müşteri kuruluşun yazılı veya mail yoluyla yaptığı başvuruya Belgelendirme Müdürü tarafından başlatılır ve aşağıdaki bilgiler müşteri kuruluşun yazılı veya mail yoluyla istenir;

- Kuruluş ne zaman normal bir şekilde faaliyet gösterebilecek?
- Kuruluş, belgelendirme kapsamındaki yönetim sistemi ile ürettiği ürünleri ne zaman sevk edebilecek veya hizmeti gerçekleştirebilecek?
- Kuruluşun alternatif üretim ve / veya dağıtım sahaları kullanması gerekecek mi? Eğer öyleyse, bunlar şu anda mevcut sertifika kapsamında mı yoksa değerlendirilmesi gerekecek mi?
- Mevcut durum (stok, tedarik zinciri, üretim, sevkiyat vb.) hala müşteri şartlarını karşılıyor mu yoksa belgeli kuruluş olası tavizler için müşterileriyle iletişime geçecek mi?
- Sertifikalı kuruluş, bir felaket kurtarma planı veya acil durum müdahale planı gerektiren bir yönetim sistemi standardına göre sertifikalandırılmışsa, sertifikalı kuruluş planı uyguladı mı ve etkili miydi?
- Gerçekleştirilen süreçlerden ve / veya hizmetlerden bazıları veya sevk edilen ürünler başka kuruluşlara taşeron verilecek mi? Öyleyse, diğer kuruluşların faaliyetleri sertifikalı kuruluş tarafından nasıl kontrol edilecek?
- Yönetim sisteminin işleyişi ne ölçüde etkilendi?
- Sertifikalı kuruluş bir etki değerlendirmesi yaptı mı?
- Uygun olduğu şekilde, alternatif örnekleme alanlarının belirlenmesi amacı ile tüm alanlar/sahalar/şantiyeler iletilmiş mi?

Müşteri kuruluşun alınan yukarıdaki bilgiler ile müşteri kuruluşun yönetim sistemi uygulama ve geçmiş denetim performansları göz önüne alınarak gözetim denetimleri belgelendirme müdürünün kararı ile 6 aya kadar ertelenebilir. Alınan erteleme kararı gerekçeleri ile birlikte tetkik programına kaydedilir. Yapılan erteleme gözetim periyodunu etkilemez. Yine erteleme sonrasında herhangi bir sebeple denetim yapılamaz ise askı süreçleri işletilmeden müşteri kuruluşun belgesinin iptal süreçleri işletilir.

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

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

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 **2 aya** kadar ertelenebilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih, bir sonraki denetim tarihini başlatmaz. Erteleme süresini aşan gözetim denetimleri Aşama 2 denetimi süresi kadar yapılır ve tüm kuruluş prosedürleri ile ilgili standart maddeleri denetlenir.

Denetimin detay planlaması Denetim Ekibi Seçimi ve Denetim Programı – Tarih Gün Belirleme başlıkları altında verilmiştir.

Yeniden Belgelendirme

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.

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

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

Üç yıllık periyot içerisindeki en son ara denetiminde denetim ekibi kapanış toplantısında bir sonraki denetimin yeniden belgelendirme denetimi olacağını ve bu amaçla **CyberCert A.Ş.** ofisinin kuruluşu muhtemel denetim tarihinden **3 ay** önce bilgilendirme formu ile bilgilendirme yapılarak yeniden belgelendirme süreçleri başlatılır.

Belge bitiş tarihinden **3 ay** önce ilgili kuruluş ofis tarafından aranır ve kuruluşun **CyberCert A.Ş.** de bulunan bilgilerinin, prosedürlerinin, personelinin, kapsamının değişip değişmediği belirlenir. Bu bilgiler ışığında ve Sistem Belgelendirme Sözleşmesi bu prosedürde verilen ilkeler doğrultusunda hazırlanır ve müşteri kuruluşu sunulur. Sözleşmenin kabulü ile yeniden belgelendirme denetimi planlanarak ilgili denetim prosedürlerine göre süreçler işletilir.

Belgelendirmenin süresi sona ermeden yeniden belgelendirme faaliyetleri başarı ile sonuçlanıp belgelendirme kararı verilir ise müşteri kuruluşun belgelendirme periyodu için var olan belgelendirmenin geçerlilik süresi esas alınarak var olan belgelendirmenin geçerlilik bitiş tarihinden itibaren 3 yıllık belgelendirme periyodu başlatılır. Yeni belgenin düzenleme tarihi yeniden belgelendirme karar tarihi veya sonraki bir tarihidir.

Belgenin geçerlilik süresinden önce yeniden belgelendirme faaliyetlerine (en azından denetimin planlanması vb.) herhangi bir sebeple başlanamaz ve var olan belgelendirmenin geçerlilik süresi sona erer ise yeniden belgelendirme önerilmez ve belgenin geçerliliği uzatılmaz. Bu durumda yeniden belgelendirme prosedürü tekrar ilk belgelendirme denetimi gibi devam eder ve müşteri kuruluş bilgilendirilir.

Belgenin geçerlilik süresinden önce yeniden belgelendirme faaliyetlerine (en azından denetimin planlanması vb.) başlanır ancak yeniden belgelendirme tetkiki herhangi bir sebepten tamamlanamaz ve/veya karar alınamaz ve/veya herhangi bir majör uygunsuzluk için düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirildiği/kapatıldığı doğrulanamaz (Yapılan denetim sonucunda tespit edilen uygunsuzlukların kapatılması için maksimum süre 3 aydır. Kuruluş tarafından geçerli bir sebep sunulması koşulu ile bu süre 6 aya kadar çıkarılabilir.), ise belge 6 aylığına geri çekilir.

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

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

Bu süre içinde belgelendirme süreçleri tamamlanır ise belgelendirmek kararı alınabilir. Ancak bu durumda belge üzerindeki geçerli belge başlangıç tarihi yeniden belgelendirme karar tarihidir ve geçerlilik süresinde önceki belgelendirme döngüsünün geçerlilik tarihinden itibaren 3 yıldır.

Bu süre içinde belgelendirme süreçleri tamamlanamaz ise yeniden belgelendirme önerilmez. Ancak müşteri kuruluş tarafından tekrar denetim talep edilmesi durumunda yapılacak denetim tek aşamalı ve Aşama 2 denetimi ve süresi kadar yapılır. Bu durumda yeniden belgelendirme prosedürü tekrar ilk belgelendirme denetimi gibi devam eder.

Belgeli kuruluş, olağanüstü durumlarda (salgın, nükleer sızıntı vb.) yeniden belgelendirme denetimlerini erteleme talep edebilir. Bu talep ile erteleme süreci müşteri kuruluşun yazılı veya mail yoluyla yaptığı başvuruya Belgelendirme Müdürü tarafından başlatılır ve aşağıdaki bilgiler müşteri kuruluşun yazılı veya mail yoluyla istenir;

- Kuruluş ne zaman normal bir şekilde faaliyet gösterebilecek?
 - Kuruluş, belgelendirme kapsamındaki yönetim sistemi ile ürettiği ürünleri ne zaman sevk edebilecek veya hizmeti gerçekleştirebilecek?
 - Kuruluşun alternatif üretim ve / veya dağıtım sahaları kullanması gerekecek mi? Eğer öyleyse, bunlar şu anda mevcut sertifika kapsamında mı yoksa değerlendirilmesi gerekecek mi?
 - Mevcut durum (stok, tedarik zinciri, üretim, sevkiyat vb.) hala müşteri şartlarını karşılıyor mu yoksa belgeli kuruluş olası tavizler için müşterileriyle iletişime geçecek mi?
 - Sertifikalı kuruluş, bir felaket kurtarma planı veya acil durum müdahale planı gerektiren bir yönetim sistemi standardına göre sertifikalandırılmışsa, sertifikalı kuruluş planı uyguladı mı ve etkili miydi?
 - Gerçekleştirilen süreçlerden ve / veya hizmetlerden bazıları veya sevk edilen ürünler başka kuruluşlara taşeronla verilecek mi? Öyleyse, diğer kuruluşların faaliyetleri sertifikalı kuruluş tarafından nasıl kontrol edilecek?
 - Yönetim sisteminin işleyişi ne ölçüde etkilendi?
 - Sertifikalı kuruluş bir etki değerlendirmesi yaptı mı?
- Uygun olduğu şekilde, alternatif örneklemenin belirlenmesi amacı ile tüm alanlar/sahalar/santiyeler iletilmiş mi?

Müşteri kuruluşun alınan yukarıdaki bilgiler ile müşteri kuruluşun yönetim sistemi uygulama ve geçmiş denetim performansları göz önüne alınarak planlama aşamasındaki yeniden belgelendirme denetimleri belgelendirme müdürünün kararı ile en fazla 5 aya kadar ertelenebilir. Alınan erteleme kararı gerekçeleri ile birlikte tetkik programına kaydedilir.

Müşteri kuruluşun erteleme sonrasındaki yeniden belgelendirme denetimi sonundaki karar ile yeniden belgelendirme periyodu başlar ise yapılan uzatma yeniden 3 yıllık belgelendirme süresine dahil edilir.

Denetimin detay planlaması Denetim Ekibi Seçimi ve Denetim Programı – Tarih Gün Belirleme başlıkları altında verilmiştir.

KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

Değişiklik talepleri **başvuru portalı / mücbir hallerde** yazılı olarak kuruluşun alınır. Kapsam değişikliği denetimlerinde, doküman incelemesi yapılır ve bulgular raporlanır.

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

ÖZEL DENETİM DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

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 CyberCert denetim yapma hakkını kullanır.

CyberCert 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 kuruluşta özel denetim yapılabilir. Müşteri ziyaretleri sonuçları Ziyaret Tutanağına kaydedilir.

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.

ADRES DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

Kuruluşun adres değişikliğinin gerektirdiği doküman 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.

Kalite yönetim sistemi dışındaki sistem belgelerinde adres değişikliği mutlaka yeniden denetlemeyi gerektirir. Bunun tek istisnası daha önceki denetimlerde değişiklik yapılan son adresin denetlenmiş olmasıdır.

UNVAN DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

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

VERSİYON GEÇİŞ DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

CyberCert A.Ş. tarafından verilen eski versiyon yönetim sistemi belgeleri, revize belgelerin yürürlüğe girmesinden itibaren ulusal ve uluslararası rehberlerce belirtilen belge geçerlilik süresi bitmeden önce gerçekleştirilecek versiyon geçiş denetimi sonrasında **CyberCert A.Ş.** tarafından müşteriye verilir. Ulusal ve uluslararası rehberlerce belirtilen süreler dâhilinde denetimini başarı ile gerçekleştirmeyen müşterilerin belgeleri iptal olacak ve ilk belgelendirme gibi işlem görecektir. Versiyon geçişinin detayları **CyberCert A.Ş.** tarafından hazırlanan ve müşterileri ile paylaşılan duyuru veya rehber veya talimat ve/veya prosedürlerle müşterilere duyurulur.

Versiyon geçiş denetimleri müşterilerin isteği ile ekstra bir denetimle, gözetim denetimlerinde veya yeniden belgelendirme denetimlerinde gerçekleştirilebilir. Bu süreçte önemli olan nokta versiyon geçiş süresinin dolmasından önce başarılı şekilde sonuçlanan denetimin gerçekleştirilmiş olmasıdır.

Müşterinin geçiş denetimini (ekstra denetimle, gözetim veya yeniden belgelendirme denetimleri) hangi durumda isterse istesin firmadan ilgili **yönetim sistemi** dokümanları istenecek ve başvuru gözden geçiriciler tarafından incelenir. Gerçekleştirilecek denetim süreleri denetim süresi hesaplama talimatına ve inceleme sonucuna göre belirlenir.



YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

Gözetim denetimleri sonucu yapılacak geçiş denetimlerinde müşteriye alınan dokümantasyon incelemesine göre aksaklık yoksa GGYs eklerinde belirtilen sürelerle tabi kalınarak denetim gerçekleştirilecektir. Eğer versiyon geçiş planı yeterli bulunmaz ise belgelendirme müdürünün onayı ile gözetim süresine ek olarak minimum 0.25 adam/gün olacak şekilde süre artırımını müşteri ile paylaşarak versiyon geçiş denetimi gerçekleştirilecektir.

İlave edilen süre minimum süre olup standart geçişinin kapsamına göre Belgelendirme Müdürü kararı ile maksimum 1 adam / güne çıkarılabilir.

Versiyon geçiş denetimi bağımsız bir denetim olarak gerçekleştirilecek ise uygulanacak geçiş denetimi süresi tam bir gözetim denetimi süresidir.

Versiyon geçiş denetimlerinde müşteriye bir plan gönderilecek ve tüm standart maddeleri versiyon geçiş denetimlerinde incelenecektir. Versiyon geçiş denetimlerinde **CyberCert A.Ş.** tarafından revize standartlar için hazırlanan denetim raporları kullanılacak ve **CyberCert A.Ş.**'ye bu raporlar denetçiler tarafından sunulacaktır. Versiyon geçiş denetimlerinde uygunsuzluk saptanması durumunda maksimum altı aylık bir süre firmaya verilecek ve uygunsuzlukların kapanması sonrasında versiyon geçiş denetimi sonlanacaktır. İlgili süre içinde uygunsuzlukların kapanmaması durumunda müşteriye ilk belgelendirme süreci uygulanacaktır. Her şekilde gerçekleştirilen versiyon geçiş denetimlerinin sonuçları Belgelendirme Müdürüne / ilgili teknik uzmana sunulacak Belgelendirme Müdürü / ilgili teknik uzmanın kararı olumlu ise; versiyon geçiş süreci müşteride tamamlanacaktır. Karar olumsuz ise, Belgelendirme Müdürü / ilgili teknik uzmanın kararı denetçi ve müşteri ile paylaşarak sürecin tamamlanması sağlanacaktır.

Denetimin detay planlaması Denetim Ekibi Seçimi ve Denetim Programı – Tarih Gün Belirleme başlıkları altında verilmiştir.

DENETİM EKİBİ SEÇİMİ

Denetim ekibi Sistem Belgelendirme Personeli Kalifikasyon Programına göre daha önceden atanmış denetçiler arasından planlama departmanı tarafından belirlenir. Yeterli denetçi yoksa denetim ekibine uzman takviye edilir. Her denetim için denetim ekibi tüm denetimin yeterli bir şekilde gerçekleştirilebileceği bir yeterlilikte ve **CyberCert A.Ş.** prosedürlerinde verilen kurallara uygun olarak atanır.

Tüm denetimler için **süreç portalı kullanma kılavuzuna göre süreç portalı üzerinden** (Aşama 1 ve Aşama 2 dahil) **Denetim Görevlendirme Formu** oluşturulur. Kesinleşen denetim görevlendirme formu denetim heyetine **portaldan veya mail olarak tebliğ** edilir ve denetçinin **onayı** ile atama şartları kabul edilmiş olur. Aşama 1 denetimi için denetim planı detaylı hazırlanmaz. Aşama 1 denetiminde denetlenen konular (Aşama 1 denetim raporları) ve denetim süresi dikkate alınarak **süreç portalı kullanma kılavuzuna göre süreç portalı üzerinden** plan oluşturulur. Detay plan aşama 2 denetimi için baş denetçi tarafından **süreç portalı kullanma kılavuzuna göre süreç portalı üzerinden** oluşturulur. **Aşama 2 denetim planı müşteri kuruluş başvuru bilgilerine göre aşama 1 denetiminden öncede oluşturulabilir. Bu durumlarda aşama 1 denetimi sonrası bulgularına göre tekrar revize edilebilir.**

Denetim için ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 için ea/nace kodu, ISO 22000 için gıda grubu ve sektörü, ISO ISO 22301, ISO 27001, ISO 27701 ve ISO 50001 için ilgili sektör grubuna uygun olan ekip seçimi, ISO 17021-1, ISO 19011, ISO 22003-1, ISO 27006-1, ISO 50003 şartlarına uygun olacak şekilde, Operasyon Müdürlüğü tarafından atanmış denetçiler arasından süreç portalı üzerindeki denetçi havuzundan yapılır.

ISO 20000-1 ve ISO 42001 denetimlerinde teknik alan ayrımı yoktur. Ekip seçimi ISO 20000-6, ISO 42006 şartlarına uygun olacak şekilde standarttan atanmış denetçiler arasından süreç portalı üzerindeki denetçi havuzundan yapılır.

Denetim ekibi seçilirken denetçi kodu ile denetleme kapsamındaki kodların birbirleri ile uyumlu olmaları önemlidir. Denetim planlaması yaparken denetçilerin denetleyecekleri konular kendi kapsamlarına uygun olan konulardır ve bunu sağlamak baş denetçinin görev ve sorumluluğundadır.

ISO 9001 ve ISO 14001 Denetimlerinde görevlendirilecek denetçiler müşteri kuruluş 3'lü nace gurubundan atanmış denetçiler arasından seçilir. Üç haneli NACE kodu için herhangi bir uzman/denetçi bulunmadığı durumlarda , yakın bir NACE kodu ile başka bir denetçi seçilebilir. Bu durumda seçilme nedeni denetim görevlendirme formunda kayıt altına alınır. ISO 22000 Denetimlerinde görevlendirilecek denetçiler müşteri kuruluş gıda zinciri kategorisinden atanmış denetçiler arasından seçilir. ISO 27001 Denetimlerinde görevlendirilecek denetçiler ISO 27001 Sektör Belirleme ve Risk Sınıflama Talimatında belirtilen müşteri kuruluş sektöründen atanmış denetçiler arasından seçilir.

Denetimlerde ISO 17021, ISO 20000-6, ISO 22003-1, ISO 27006-1, ISO 42006, ISO 50003 ve TURKAK R40.02 ile 40.12 şartlarını karşılayan nitelikli denetçiler görevlendirilir. Her denetim için bir baş denetçi atanmış denetçiler arasından süreç portalı üzerindeki denetçi havuzundan ekip lideri olarak seçilmelidir. Aşama 1-Aşama 2 denetim ekip seçimleri ve atanması ayrı ayrı yapılır. Görevlendirmeler süreç portalı üzerindeki denetim bölümüne planlama bölümü tarafından kayıt edilir.

Denetleme kapsamına göre gerekli görülmesi durumunda denetim ekibine destek amacı ile bir veya daha fazla uzman da dahil edilebilir. Uzmanlar denetimin tümünde yer alabileceği gibi bir kısmında da yer alabilirler. Açılış ve kapanış toplantılarına katılmaları da zorunlu değildir. Teknik uzmanlar ekip içerisinde bağımsız bir denetleme işlevi gerçekleştirmezler. Başdenetçi teknik uzmanın ekip ile iş birliği içerisinde çalışmasını sağlamak zorundadır.

Bir denetim için seçilen ekip lideri bütün denetleme prosesinden (1. aşama, Aşama 2, takip vb.) Denetim programları ve raporlarının hazırlanmasından sorumludur. Seçilen baş denetçi belgelendirme gerçekleşene veya müşteri vazgeçene kadar süreçten sorumlu olarak kalır.

Gerek aşama 1 ve gerekse aşama 2 denetimleri için bir denetim ekibinde yer alacak denetçi(ler) ISO 17021-1/2/3/6/10, **ISO 20000-6, ISO 22003-1, ISO 27006-1, ISO 42006, ISO 50003** standartları, TURKAK R40.02 ile 40.12 rehberindeki şartlarda denetçi yeterlilik kriterlerini sağlamalıdır. Denetim ekibinin başvuran kuruluşun denetleme kapsamında ve ürün ve hizmet sunduğu sektörlerde yeterli olması gerekir.

Denetim ekibine girecek olan denetçi;

- Daha önce danışmanlık hizmeti verdikleri alanlar,
- Son 2 yıl içerisinde profesyonel çalışmış oldukları alanlar,
- Arkadaşlık, dostluk vb. ilişkisi bulunan alanlar ve benzeri ise denetime atanmazlar. Bu konudaki sorumluluk, ofiste denetim ekibini atayan yetkilide, Denetim ekibini seçen ve yöneten baş denetçide ve denetçinin kendisindedir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

Bu konu çıkar çatışmasının önlenmesi açısından son derece önemlidir. Bu konudaki sorumluluklar personel ile yapılan iş sözleşmelerinde, her denetim öncesi yapılan süreç **portali üzerinden yapılan görevlendirme taahhütleri** ile kayıt altına alınır.

Denetimden önce Başdenetçi kanalı ile tüm denetim ekibine müşteri, faaliyet kodları ve denetim ekibi ve uzmanlar ile ilgili bilgi verilir. Böylece denetçilerin denetime daha iyi hazırlanmaları ve çıkar ilişkisi açısından kendilerini değerlendirmeleri sağlanır.

Denetimlerde görevlendirilecek denetçiler belirlenirken, o tarihlerde programlarının uygun olup olmadıkları, coğrafi konumları ve çıkar ilişkisinin olup olmadığı önemle üzerinde durulması gereken konulardandır.

Tüm denetimler için denetimden en az **3 gün** önce süreç **portali üzerinden yapılan Denetim Görevlendirme** her denetim için ayrı yapılır ve denetim ekibi görevlendirilir. Tüm denetimler (1. Aşama, Aşama 2, gözetim gibi) için denetim planı **portali üzerinden** başdenetçi tarafından oluşturulur.

Başdenetçiye ilgili standart kapsamında; denetim raporları (aşama 1 ve aşama 2, denetim görevlendirme ve benzeri dokümanlar) ve ilgili formlar planlama bölümü tarafından **portali üzerinden ilgili firma süreci açılarak** teslim edilir.

Kesinleşen denetim tarihinden **2 gün** önce planlama bölümü planlanan faaliyetlerin son durumu ve denetimi hatırlatıcı mahiyette başdenetçi ile kısa bir görüşme yapar. Belirlenen denetim heyetinde herhangi bir sebepten kaynaklanabilecek değişikliklerde, denetim görevlendirme yenilenir. Yönetim Sistemleri Denetim Planı revize edilir ve müşteriye bilgi verilir. Müşteri onay verir ise normal denetim süreci izlenir.

Aşama 1 denetimi sırasında eğer denetim adam/gün sayısını değiştirecek şekilde sapmalar var ise bu durum denetçi gün sayısının ve denetim ücretinin artırılabilmesi amacı ile müşterinin dikkatine sunulur ve denetim raporuna başdenetçi tarafından kaydedilir.

Aşama 2 denetimlerinde görevlendirilecek denetçiler, uzmanlar ISO 17021-1, ISO 19011, ISO 20000-6, ISO 22003-1, 27006-1, ISO 42006, ISO 50003 şartlarına uygun olacak şekilde belirlenir ve Aşama 1 denetimleri de göz önüne alacak şekilde Denetim programı başdenetçi tarafından oluşturulur. Aşama 2 denetimleri mutlaka müşteri yerinde yapılır ve yönetim sisteminin uygulamasının ve etkinliğinin değerlendirilmesine yöneliktir.

Seçilen ekibin kısa öz geçmişleri ve rolleri ile ilgili müşteri bilgilendirilir. Müşterinin ekibe veya ekip üyelerinden birisine itirazı söz konusu olabilir. Bu tip itirazlar Şikayetler İtirazlar ve İhtilaflar Prosedürüne göre ele alınır.

DENETİM PROGRAMI – TARİH GÜN BELİRLEME

Müşteri ile karşılıklı uygun bir gün, planlama bölümü tarafından belirlenir. Özellikle ilk belgelendirme denetimlerinde müşteriye herhangi bir gün dikte edilmez. Ara denetimlerde bir önceki denetim ile arasındaki zamanın maksimum 12 ay olabileceği belirtilir.

Yeniden belgelendirme denetimlerinde tüm faaliyetlerin sertifika bitiş tarihinden önce tamamlanması (düzeltici faaliyetler, majör uygunsuzlukların kapanması gibi) gerekmektedir. Uygunsuzluk olması halinde bu durum müşteri kuruluşa bildirilerek, düzeltme ve düzeltici faaliyetler için gerekli zaman belirtilir.

Denetçi atamalarında denetim ekibi belirlenirken ekip üyelerinin denetimi yapılacak firmada daha önce denetlenecek yönetim sistemini kaç kez denetlediği gözden geçirilir ve denetçinin aynı firmaya aynı yönetim sistemleri denetimi için üst üste bir belgelendirme çevrimden fazla gitmeyeceği şekilde planlama yapılır. **CyberCert A.Ş.**'de tüm denetimler baş denetçi statüsü kazanmış kişiler tarafından yürütülür.

Tüm denetimler için denetimden en az **3 gün** önce müşteri kuruluş ile iletişime geçilerek denetim amaç hedefleri ve kriterleri konusunda bilgi alışverişi yapılarak Aşama 1 denetimi hariç Yönetim Sistemleri Denetim Planı her denetim için başdenetçi tarafından detaylı hazırlanır. Aşama 1 denetim planı detaylı yapılmaz, yalnızca denetim ekibi denetlenecek konular ve tarih bilgisini içerir.

Yönetim Sistemleri Denetim Planı en az **3 gün** önceden ilgililere başdenetçi ya da planlama personeli tarafından **süreç portali üzerinden** mail yolu ile gönderilir. İlgililer arasında denetim ekibinde bulunan denetçi ve uzmanlar, denetlenecek firma temsilcileri ve gerekirse ofis vardır. Yönetim Sistemleri Denetim planı ile birlikte denetim ekibinin özgeçmişleri de firmaya **süreç portali üzerinden** mail yolu ile gönderilir ve mail üzerinden onay alınır. Firma yetkilileri tarafından Yönetim Sistemleri Denetim Planı ve ekibine **2 gün** içerisinde itiraz olmazsa tetkik amaç, hedefleri, kriterleri ile beraber ekip ve program onaylanmış kabul edilir.

Baş denetçi Yönetim Sistemleri Denetim Planını hazırlarken aşağıdakilere dikkat eder.

- Denetlenecek faaliyetlerin uygun denetçilere dağıtılması. Denetlenecek olan faaliyetin faaliyet kodu onu denetlemek için seçilen denetçinin denetçi kodu ile tutarlı olmalıdır.
- Denetim için ayrılan toplam süre,
- Kuruluşun proses ve departmanları durumları, karmaşıklıkları, büyüklükleri ve yetkililerin denetim anında bulunabilirliği,
- Denetim sırasında gidilecek olan yerleşkeler seyahat süreleri,
- Denetim ekibi ile denetim sırasında yapılacak ara değerlendirme toplantıları,
- Çoklu yönetim sistem standartlarında belgelendirme sağlandığında her standart için saha tetkiklerini sağlayacak şekilde yapılır.

Hazırlanan Yönetim Sistemleri Denetim Planı en az aşağıdakileri maddeleri kapsayacak şekilde düzenlenir.

- Tetkik amaç, hedefleri, Tetkik kriterleri ve referans dokümanları,
- Tetkik kapsamı; tetkik edilecek organizasyon ve fonksiyonel birimlerin belirlenmesi dahil,
- Saha tetkik faaliyetlerinin yapılacağı tarihler ve yerler, uygun olduğu taktirde geçici saha ziyaretleri dahil,
- Saha tetkik faaliyetlerinin beklenen zamanları ve süreleri
- Tetkik ekibi üyelerinin ve refakatçilerin rolleri ve sorumlulukları,

Yönetim Sistemleri Denetim Planı hazırlanırken veya revize edilirken ISO 17021-1 standardı madde 9.2.3'te belirtilen hususlar dikkate alınır. Denetim planları denetimlerden önce ilgili kuruluşa iletilir ve her denetimin açılış toplantısında mutlaka teyit edilir. Denetim planları bir denetim kaydı olarak müşterinin ilgili dosyasında saklanır.

DENETİM / TETKİK

Belgelendirme (1.aşama, Aşama 2), gözetim, yeniden belgelendirme ve benzeri tüm denetimler Yönetim Sistemleri Belgelendirme Programı, şartların oluşması durumunda Acil Durumlar ve Uzaktan Denetim Prosedürü ve bu prosedürde atf yapılan aşağıdaki denetim prosedüründe açıklandığı şekilde yapılır;

ISO 9001, ISO 14001 yönetim sistemleri ile için KYS, ÇYS Denetim Prosedürü,
ISO 20000-1, ISO 22301 yönetim sistemleri için İSYS ve BTHYS Denetim Prosedürü,

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

ISO 22000 yönetim sistemleri için GGYS Denetim Prosedürü,

ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 yönetim sistemleri için BGYS, KVYS, YZYS Denetim Prosedürü,

ISO 45001 yönetim sistemleri için İSGYS Denetim Prosedürü,

ISO 50001 yönetim sistemleri için EYS Denetim Prosedürü

İlgili akreditasyon standardı ve akreditasyon kurallarının izin verdiği durumlarda şirketimizde denetimlerin tamamı ya da bir kısmı uzaktan yapılabilmektedir. (ör: ISO 27006-1)

Uzaktan denetim gerektiren şartlar ve uzaktan denetimler yukarıdaki prosedürlerin şartlarına ilave olarak ise Acil Durumlar ve Uzaktan Denetim Prosedüründe açıklandığı şekilde yapılacaktır.

Masa Başında Yapılacak Aşama 1 Belgelendirme Denetimleri

ISO 9001 belgelendirme denetimlerinde düşük ve orta risk gruplarında, ISO 14001 belgelendirme denetimlerinde sınırlı ve düşük risk gruplarında ve ISO 10002 vb. gibi CyberCert 'in TURKAK veya başka akreditasyon kurumlarından akredite olmadığı belgelendirme denetimlerinin tümünde, Aşama 1 denetimleri masa başında yapılır.

Sahada Yapılacak 1. Aşama, 2.Aşama Denetimler

CyberCert A.Ş. gerekçelerini başvuru gözden geçirme tutanağında dokümanla etmek koşulu ile ISO 9001 belgelendirme denetimlerinde düşük ve orta risk gruplu denetimler ve ISO 14001 belgelendirme denetimlerinde sınırlı ve düşük risk gruplu denetimler hariç akreditasyon kurallarına uygun olarak (bu uygunluktan kasıt ilgili akreditasyon standardı, IAF, TURKAK vb. gereklilikleridir.) akredite olunan tüm yönetim sistemleri aşama 1 denetimlerinin **tamamı ya da en az bir kısmını** müşteri yerinde ve sahasında gerçekleştirir.

Aşama 2 denetimler müşteri yerinde ve sahasında yapılır ve yönetim sisteminin uygulamasının ve etkinliğinin değerlendirilmesine yöneliktir.

Denetimler açılış toplantısı, denetim, değerlendirme ve kapanış toplantısı bölümlerinden oluşur. Açılış ve kapanış toplantıları başdenetçi tarafından yürütülür. Toplantılar Üst yönetim, birim yöneticileri ve denetim heyeti katılımı ile gerçekleşir. Açılış toplantısında tetkikin amaçları, hedefleri, metodları ve benzeri hususları görüşülür. Kapanış toplantısı denetim sonunda denetim bulgularının görüşülmesi, varsa uygunsuzlukların anlaşılmasına vb. yönelik yapılır.

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

Belgelendirme ve yeniden belgelendirme denetimleri mutlaka tüm şantiyeler ve prosesler görülür. Denetim esnasında üretim ve hizmet sahaları görülmediği takdirde görülemeyen sahalar ve proseslere göre ya kapsam daraltılarak belgelendirme süreçlerine devam edilir yada takip denetimi planlanır ve belgelendirme yapılmaz. Gözetim programı boyunca hiçbir şantiye ve proses denetlenmiyorsa yeniden belgelendirmeye gidilmeden belgenin iptaline karar verilir.

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

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

İSGYS denetimlerinde asgari kapanış toplantısına yasal temsilci, işçi temsilcisi katılmaları zorunludur. Yine resmi atanmış İSG uzmanı ve işyeri hekiminin asgari kapanış toplantısına katılmaları zorunludur. Ancak zaruri mazeret durumunda İSG uzmanı ve işyeri hekimi önceden Cybercert'e haber vermek koşulu ile kapanış toplantısına uzaktan katılabilirler.

RAPOR TESLİMİ

Operasyon bölümü tarafından baş denetçiden denetime ait tüm bilgiler (atama, plan, denetim raporları, varsa uygunsuzluk raporları, gözlemler, denetçi, uzman değerlendirme formları, denetim notları vb.) denetim tarihinden en fazla **3** iş günü içerisinde operasyon bölümü tarafından **süreç portalı üzerinden** teslim alınır. Zamanında raporlarını teslim etmeyen baş denetçiler Operasyon Müdürü tarafından uyarılır.

BELGELENDİRME KARARI ÖNCESİ GÖZDEN GEÇİRME

CyberCert A.Ş. operasyon bölümü tarafından belgelendirme dosyası kontrol formu üzerindeki bilgilere göre (planlama bölümünden müşteri adına açılmış gelen müşteri dosyası, süreç portalı üzerinde doldurulan bilgiler, baş denetçiden denetime ait tüm bilgiler vb.) müşteri dosyası tamamlanır. Şirketimiz içerisinde tam zamanlı ilgili yönetim sistemi standardı/larında atanmış bir denetçi tarafından denetim seti formdaki bilgilerin tamlığı, rapor içeriği ve uygunsuzlukların kapanma / planlanma durumları gözden geçirilerek form üzerinde işaretleme yapılarak tamamlanır.

Başdenetçi değerlendirme ve denetim geri besleme formu oluşturulur, gerekli var ise ön hususlar yazılır ve karar personelinin bu formu tamamlaması ve karar prosesinin gerçekleşmesi için süreç portalı üzerinden sistematik olarak ilgili standartta sistem belgelendirme kalifikasyon programına göre atanmış karar personeli gervlendirilir ve dosya tevdi edilir. Karar personelinin dosyayı herhangi bir sebeple kabul etmemesi durumunda süreç portalı üzerinde işlem tekrarlanır.

KARAR AŞAMASI TEKNİK İNCELEME, BELGELENDİRME KARARI ve BELGENİN VERİLMESİ

Hazır hale getirilen dosya ilgili standartta sistem belgelendirme kalifikasyon programına göre atanmış süreç portalı üzerindeki havuzdan sistematik olarak atanan karar personeli personeli/leri tarafından incelenir ve tespit edilen bulgular süreç portalı üzerindeki Denetim Geri Besleme ve Başdenetçi Değer. Alanına kayıt edilerek başdenetçinin dikkatine sunulur. Başdenetçi tarafından geri besleme raporuna verilen açıklamalar raporu inceleyen tarafından değerlendirilir ve uygun bulunması durumunda karar aşamasına geçilir.

CyberCert A.Ş. belgelendirme ile ilgili tüm kararları ve belgenin verilmesini Yönetim Sistemleri Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne göre ilgili standartta sistem belgelendirme kalifikasyon programına göre atanmış süreç portalı üzerindeki havuzdan sistematik olarak atanan karar personeli tarafından süreç portalı karar bölümü üzerindeki ve belgelendirme karar tutanağındaki kriterler incelenerek gerçekleştirilmektedir. Sonuçlar karar personeli/leri tarafından yazılımlı karar bölümü üzerine işlenir ve mücbir hallerde gerektiğinde belgelendirme karar tutanağı ile kayıt altına alınır.

ISO 45001 denetimlerinde müşteri kuruluştan yasal şartlara tam uyumluluk aranır. Denetim ve belge kararı aşamalarında yasal şartlara tam uyumluluğun sağlanamadığı görülürse belgelendirme kararı verilmeyerek belgelendirme yapılmayacaktır.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

ISO 27001 denetimlerinde BGYS İç Tetkiklerinin ve yönetim gözden geçirme toplantılarının düzenli uygulandığı, etkin olduğu ve sürdürüleceği teyit edilmeden / ispatlayacak kanıtlar olmadan belgelendirme kararı verilmeyerek belgelendirme yapılmayacaktır.

Belgelendirme kararına yapılan itirazlar Şikâyetler İtirazlar ve İhtilaflar Prosedürüne göre belgelendirme ve karar süreçlerinde bulunmamış ilgili standart ve teknik alanda sistem belgelendirme kalifikasyon programına göre atanmış süreç portalı üzerindeki havuzda bulunan tamzamanlı/yarı zamanlı denetçi yada karar alıcı tarafından gerçekleştirilir. Sonuçlar gerektiğinde komiteye sunulmak üzere görevlendirilen personel tarafından bir tutanak ile kayıt altına alınır.

Şirketimiz akredite olduğu standartlarda ve EA/Kategori/Sektör kodlarında akreditesiz yada TURKAK markasız belge vermemektedir.

BELGE / SERTİFİKA BASIMI VE MÜŞTERİ KURULUŞA TESLİMİ

İlgili standartta sistem belgelendirme kalifikasyon programına göre atanmış süreç portalı üzerindeki havuzdan sistematik olarak atanan karar personeli tarafından verilen karar sonrası müşteri dosyası operasyon bölümü tarafında karar tutanağı eklenerek tamamlanır ve sertifika basım personeline tevdi edilir.

Süreç portalı üzerinde daha önceki süreçlerde işlenen ve otomatik olarak ekrana gelen bilgiler ile dosyadaki bilgiler karşılaştırılır (müşteri ünvanı, adresi, standart, kapsam, EA, karar tarihi, sertifika tarihi SOA tarihi vb.). gerekli bilgiler düzeltilerek yada işlenerek sertifika basım personeli tarafından sertifika yazılım üzerinden basılarak Yönetim kurulu üyesi yada olmadığına atadığı kişi tarafından imzalanmak üzere onaya sunulur. Şirketimizde sertifika basım ve onay süresi olağanüstü haller dışında en fazla 7 gündür.

Onay sonrası sertifikalar/belgeler elden ya da kargo yolu ile müşteri sertifika merkez adresine ulaştırılır.

BELGELENDİRMENİN BAĞIMSIZLIĞI VE TARAFSIZLIĞI

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

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

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.

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.

BELGELENDİRMENİN YETERLİLİĞİ

Şirketimiz akredite olduğu konularda akreditasyon kurallarına göre yeterliliği kabul edilen denetçiler veya uzmanlar kullanacaktır. Akredite olmayan konularda bu şart aranmamak ile birlikte genel yaklaşıma uygun şirketimiz prosedür ve talimatlarında verilen yaklaşımdan sapmayan denetçiler veya uzmanlar kullanılabilir.

BELGELENDİRMENİN SÜREKLİLİĞİ

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.

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

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

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

Başvuru sahibinin ilgili yönetim sistemi standartlarına uyumunda ve bu standartların sürekliliğinin devam ettirilmesindeki yeteneği Yönetim Sistemleri 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.

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

BELGELİ KURULUŞLARIN YAYINLANMASI

CyberCert A.Ş. de belgelendirilmiş olan kuruluşların bilgileri BYS (belgelendirme yönetim sistemi) programında liste (*belgeli firmalar listesi*) halinde tutulur. Bu listede kuruluşun belgelendirme ile ilgili detayları bulundurulur. (adresler, kapsam, belge tarihleri, belge numaraları, belgelendirilen standartlar vb.) Bu bilgiler **CyberCert A.Ş.** mülkiyetinde olup Yönetim Kurulu Başkanı ve Belgelendirme Müdürünün izin verdiği kişiler tarafından ulaşılabilir.

Belgeli kuruluşlar; ilgili taraflardan talep olması halinde yazı veya mail yolu duyurulur ve isteklere e-mail yolu ile bu kuruluşlardan ilgili olanların listesi ve bilgileri gönderilir. Bu bilgiler içerisinde gizlilik özelliği olanların gönderilmemesi gerekmektedir. Gönderilebilecek bilgiler arasında firma ismi, belgelendirildiği standart, belgelendirme tarihi, belgenin geçerlilik tarihleri ve şehir olarak firmanın bulunduğu coğrafi konum olacaktır.

Belgeli firmalar ile birlikte belgesi *askıya alınan firmalar* ve *belgesi iptal edilen firmaların* bilgileri de süreç portalı üzerinde ve aynı esaslarda tutulur ve bunlarda aynı şekilde duyurulur. Bu işlemlerin yerine getirilmesinden operasyon bölümü sorumludur.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

Belgesi basılacak firma bilgileri TURKAK <https://asist.turkak.org.tr/tr/document-verification> adresine sertifika basım personeli tarafından yüklenip karekod alınarak ilgili taraflara ve müşterilere duyurulur. Belge durumlarına ilişkin değişikliklerin anında güncellenmesi sağlanmaktadır.

İlgili taraflar yine sertifika üzerindeki karekodu okutarak TURKAK <https://asist.turkak.org.tr/tr/document-verification> adresi üzerinden sertifikayı doğrulayabilir.

Belgesi basılan firma bilgileri yine IAF <https://www.iafcertsearch.org> adresine sertifika basım personeli tarafından yüklenerek ilgili taraflara ve müşterilere duyurulur. Belge durumlarına ilişkin değişikliklerin anında güncellenmesi sağlanmaktadır.

LOGO VE MARKA KULLANIMI

Belge almaya hak kazanan kuruluş Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürüne uygun olarak belgenin ürüne değil Yönetim Sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla kullanabilir.

ASKIYA ALMA

Yönetim Sistem Belgesi kullanımının askıya alınması aşağıdaki nedenlerin ortaya çıkmasıyla gerçekleşir;

- Sözleşme yükümlülüklerinin yerine getirilmemesi,
- Denetimler sonucunda majör (büyük) uygunsuzluk bulunması ve Belgelendirme Müdürünün kararı ile,
- Kuruluşun belirlenen düzeltici faaliyetleri öngörülen süre içerisinde (**en fazla 3 ay**) yerine getirmemesi,
- Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara verilmesi,
- Grev, lokavt, tabii afetler, hammadde darlığı, sipariş alamama veya benzeri mücbir sebeplerden kuruluşun üretimini durdurması gibi durumlarda kuruluşun talebi ile,
- Kuruluşun gözetim denetimlerini yaptırmaması
- Kuruluşun gözetim denetim tarihini erteleme süresinin **2 ayı** (olağanüstü hallerde 6 ay) geçmesi ile (1. Gözetim hariç),
- Logo kullanım şartlarına uyulmaması,
- Müşteri kuruluş isteği ile

Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge durdurur ancak logo kullanımını kullanım şartlarına uymak koşulu ile durdurmaz. Kuruluş, belge ve eklerini en geç **1 ay** içerisinde ofise iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle kuruluş uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılabilir. Kuruluş belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa bir dilekçe ile ofise bildirmesi istenir.

Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz. Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (denetimlerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne uygun olarak alınan belgelendirme kararı ile belge askıdan kaldırılır. Belgenin askıda kalma süresi en fazla **6 aydır**.

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 belge sözleşmesi askıdan kaldırılabilir.

Eğer kuruluşun bir yönetim standardı askı ya da geri çekmeye maruz kalmışsa, diğer yönetim standartlarının ve sertifikaların bundan etkilenip etkilenmediği araştırılır. Eğer belgenin askıya alınması sadece bir standart ile ilgili ise diğer belgeler bu askıya almadan etkilenmez.

BELGE İPTALİ

Belgenin geri alınmasının nedenleri;

- Askı süresi (**en fazla 6 ay**) sonuna kadar müşteri kuruluşun denetimin gerçekleştirilmesine izin vermemesi,
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (denetim, doküman inceleme vb) kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,
- Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
- Kuruluşun Yönetim Sistemi Belgesini, kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
- Kuruluşun denetimleri sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- Sözleşme kapsamındaki ücretlerin ödenmemesi,
- Belgenin geçerlilik süresi içinde yapılan denetimlerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespiti,
- Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- Kuruluşun ait tüzel kişiliğin değişmesi,
- Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
- Herhangi bir sebepten dolayı kuruluşun, planlama bölümü tarafından bildirilen gözetim denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim denetiminin iptali talebinde bulunması,
- Kuruluş talebi ile olabilir.
- Belge geri alındığında bu kuruluşun adı belgeli firmalar listesinden çıkarılır.
- Kuruluş, belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptali kararının tebliğinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur. Kuruluş, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç **15 gün** içerisinde ofise iade etmelidir.

Sözleşmesi iptal edilen kuruluşun yeniden başvurusunda;

- Denetim işlemleri ilk başvuruda olduğu gibi uygulanır.
- Belge iptali durumunda Belgelendirme Müdürü kuruluşu durumu yazılı olarak itiraz prosedürü detayları ile birlikte bildirir.

CyberCert A.Ş. ;

- İlgili kayıtları günceller ve kuruluşun ismini belgeli firmalar listesinden ve tüm kayıtlardan siler.
- Planlama bölümü tarafından belgesi iptal edilen firmalar listesine giriş yapılır.
- Varsa belge ile ilgili tüm taraflara resmi yazı ile bilgi verilir.
- Varsa bekleyen ödemeler talep edilir ve müşteri dosyası arşive kaldırılır.

BELGE ASKILARI VE İPTALLERİN DUYURULMASI

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

Bu program ile belgelendirme, gözetim, yeniden belgelendirme, askıya alma, iptal, kapsam genişletme, daraltma gibi tüm belgelendirme proseslerine ait kurallar dokümanite edilmiştir. İlgili talimat www.cybercertification.com.tr 'de yayınlanmak suretiyle, herkes (kişi, kurum, kuruluş vb.) tarafından ulaşılabilir hale getirilmiştir.

Süreç yönetim programında belgeli firmalar, belgesi askıya alınan firmalar, belgesi iptal edilen firmalar planlama bölümü tarafından takip edilir.

Belgeli müşterinin belgesinin Askıya alınması ve İptal durumunda askı ya da iptal tarihi itibari ile müşteri kuruluşu mail ya da kargo yolu ile belgenin askıya alındığı / iptal edildiği dolayısı ile bu prosedürdeki askı iptal prosedürlerinin işletilmesi gerektiğini içeren bir yazı operasyon bölümü tarafından iletilir. Askı / İptal kuralları işletilir.

Belgenin askıya alınması veya iptali durumunda **CyberCert A.Ş.** en etkin şekilde bunu ilgili taraflara duyurur.

Belgeli müşterinin belgesinin Askıya alınması ve İptal durumunda bu durum TURKAK <https://asist.turkak.org.tr/tr/document-verification> adresine yüklenerek ilgili taraflara ve müşterilere duyurulur. Belge durumlarına ilişkin değişikliklerin anında güncellenmesi sağlanmaktadır. İlgili taraflardan talep olması halinde yazı veya mail yolu ile ya da TURKAK <https://asist.turkak.org.tr/tr/document-verification> adresi aracılığıyla kuruluşlara ait belgelerin durumları öğrenilebilmektedir.

GİZLİLİK

CyberCert A.Ş. belgelendirme faaliyetleri kapsamında elde edilen tüm belge ve bilgilere son derece gizli muamele eder ve 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 müşteri kuruluş bilgilendirilir.

Kamunun erişimine açık olan bilgiler (www.cybercertification.com.tr aracılığı ile ulaşılabilen bilgiler) haricindeki tüm bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilir. Belgeli müşteriler hakkında olabilecek şikâyetlere yönelik bilgilerde gizlilik hükümlerine göre işlem görülecektir.

CyberCert A.Ş. bünyesinde görevli tüm personel ile gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeler imzalanmıştır. Ofis çalışanlarının kullandığı bilgisayarların üçüncü şahıslarca kullanımına izin verilmez. Ofis ortamında arşiv ve dolaplarda muhafaza edilen basılı dokümanların muhafazası ofis çalışanlarınca sağlanmaktadır. Ofis dışarısına Yönetim Kurulu Üyesine yada vekaletinin izni olmadan herhangi bir doküman çıkartılmasına izin verilmez.

DEĞİŞİKLİKLER

Belgeli kuruluş, belgelendirme ile ilgili şartlarındaki etkileyen hususları ve değişiklikleri (unvan/adres değişikliği, proses şartlarındaki değişim, yönetim sistemindeki kritik değişiklikler, yasal uyumluluk, acil durum olması, İSG risk seviyesinin değişmesi, önemli bir kaza olması, yasal şartlara uymama durumu (özellikle İSG konusunda) vb. olması halinde) ve Sistem Belgelendirme Sözleşmesi formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden **1 ay** içerisinde ofise bildirmek zorundadır.

Yapılan değişiklikler kapsamında;

- Yeniden yapılanma (kuruluş üst yönetiminin değişmesi, organizasyonel değişiklikler, tüzel kişilik değişikliği, şirket evlilikleri, yönetim sistemi ve proseslerdeki büyük değişiklikler, üretim/hizmet kapsamının tamamen değişmesi)
- Adres değişikliği, unvan değişikliği durumlarında kuruluşta gerektiğinde tam tetkik gerçekleştirilir ve eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.
- Acil durum olması, İSG risk seviyesinin değişmesi, önemli bir kaza olması durumunda 1 günlük özel denetim planlanır ve İSGYS'nin durumu yerinde görülür. Denetimin sonucuna göre belgenin devamı, askıya alınması ya da iptali şeklinde karar alınır.
- Yasal şartlara uymama durumu (özellikle İSG konusunda) durumlarında kuruluşta aşama 2 süresi kadar tam tetkik planlanır ve İSGYS'nin durumu yerinde görülür. Denetimin sonucuna göre belgenin devamı, askıya alınması ya da iptali şeklinde karar alınır.
- Yapılan değişiklikler neticesinde yeni bir tetkik gerekip gerekmediği Belgelendirme Müdürü ve Planlama bölümü tarafından karara bağlanarak kuruluşu bildirilir.

CyberCert A.Ş., Şikâyetler İtirazlar ve İhtilaflar Prosedürü, Yönetim Sistemleri Belgelendirme Programı, Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü, sistem belgelendirme başvuru formu, ilgili bilgi formları gibi diğer tüm belgelendirme dokümanlarında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Söz konusu dokümanlar www.cybercertification.com.tr de yayınlanır. Değişiklik öncesinde kazanılmış haklar geçerli olup, dokümanlardaki son yayın tarihi esas alınır.

Belgelendirme standart şartlarındaki değişiklikler belgeli kuruluşlara yazılı olarak Planlama Bölümü tarafından bildirilir. Yeni şartların uygulanabilmesine yönelik mevzuat ve piyasa uygulamalarına göre uygun bir geçiş süresi tanınır. Yapılan değişikliklerin sözleşme şartlarını etkilemesi halinde değişikliğin kesin şekline ve yürürlüğe girme tarihine karar vermeden **7 gün** önce bu değişiklik Planlama Bölümü tarafından yazılı olarak müşteriye iletilir ve görüşleri alınır ve müşteri ile tekrar bir sözleşme yapılır. Bu değişiklik sözleşme şartlarını etkilemiyorsa müşteriye yine bilgi verilir ve görüşleri alınır. Web sitesindeki bilgilerin güncelliği de takip edilir.

SORUMLULUKLAR VE BELGELENDİRMEYE İLİŞKİN DİĞER ŞARTLAR

Kuruluşlar belgelendirmede esas alınan Yönetim Sistem standardı şartlarını uygulamakla yükümlü olup yükümlülüklerin kapsamı aşağıda tanımlanmıştır.

CyberCert A.Ş. ve müşteri kuruluş aşağıdaki şartlara ilave olarak Sistem Belgelendirme Sözleşmesinde belirtilen şartlara uymakla yükümlüdürler.

SERTİFİKALI MÜŞTERİ KURULUŞUN SORUMLULUKLARI

Her zaman sertifika kurallarına uyulmalıdır.

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.

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

Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve adresler için kullanılabilir.

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 Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne göre alınacak karar ile yeni belge düzenlenir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME PROGRAMI

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 CyberCert'e yapılmalıdır.

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.

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

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

Logo ve Marka kullanımı Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedüründe belirtilen koşul ve şartlara uygun yapılmalıdır. Herhangi bir sebeple sertifikanın devamlılığı durdurulduğunda logo kullanımı derhal durdurulmalıdır.

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

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

Şirketimiz hizmetin verilmesi sürecinde masraflarını talep etme hakkına sahiptir.

CYBERCERT UYGUNLUK DEĞERLENDİRME A.Ş.'NİN SORUMLULUKLARI

Kuruluşların yönetim sistemleri denetim ziyaretlerinin takibi, ziyaret ve denetim zamanı konusunda bilgilendirme yapılması ve kuruluşta 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,

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

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

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

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

Eğer Belgeli kuruluş bu kuralların devamlılığının sağlanmasında başarısız olursa CyberCert Yönetim Sistemleri 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 kuruluşu yazılı olarak bildirilecektir.

Şikâyet İtiraz ve İhtilaflar Prosedürü, Bu program, Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü, Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikası www.cybercertification.com.tr de yayınlanır. CyberCert, Şikâyet İtiraz ve İhtilaflar Prosedürü, Bu program, Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü, Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikası, Sistem Belgelendirme Başvuru Formu, ISO 14001 ISO 50001 Başvuru Bilgi Formu, ISO 22000 Başvuru Bilgi Formu, IT 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.

Belge almaya hak kazanan kuruluşu Planlama tarafından ilgili standart kapsamında düzenlenen belge/sertifika, Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü, kuruluş ihtiyacına göre masa, gönder bayrağı vb. dokümanlar kargo ile yolları veya CyberCert ofisten dokümanları ve promosyon malzemelerini elden de teslim alabilir.

KURULUŞ TARAFINDAN ÖDENMESİ GEREKEN ÜCRETLER

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

3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

Yönetim Sistemleri Belgelendirme Programı
Sistem Belgelendirme Personeli Kalifikasyon Programı
Acil Durumlar ve Uzaktan Denetim Prosedürü
Şikâyetler İtirazlar ve İhtilaflar Prosedürü
Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü
Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürü
KYS ve ÇYS Denetim Prosedürü
GGYS Denetim Prosedürü
BGYS KVYS YZYS Denetim Prosedürü
İSYS ve BTHYS Denetim Prosedürü
İSGYS Denetim Prosedürü
EnYS Denetim Prosedürü
AS 9100 Denetim Prosedürü
Doküman Kodlama Talimatı
Denetim Süresi Belirleme Talimatı
Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı
EA Risk Sınıflandırma Talimatı
Komplekslik ve İş Sektörleri Talimatı

Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikası
ISO, 27001 sektör belirleme ve risk sınıflandırma talimatı
Sistem Belgelendirme Başvuru Formu
ISO 14001 ISO 50001 Başvuru Bilgi Formu
ISO 22000 Başvuru Bilgi Formu
IT Başvuru Bilgi Formu
AS 9100 Serisi başvuru bilgi Formu
Sistem Belgelendirme Sözleşmesi
Başvuru Gözden Geçirme Tutanağı
Yönetim Sistemleri Çevrim Programı
Kişisel Taahhüt ve Beyan
Denetim Görevlendirme Formu
Yönetim Sistemleri Denetim Planı
Belgelendirme Karar Formu
Belgelendirme Dosyası Kontrol Formu
CyberCert süreç portal yazılımı
CyberCert süreç portal yazılımı kullanım kılavuzu