



## VERICERT BELGELENDİRME VE GÖZETİM HİZMETLERİ LİMİTED ŞİRKETİ

Tel: 0 216 325 25 01 Fax: 0 216 325 73 79

info@vericert.com.tr www.vericert.com.tr

Adres: Acıbadem Caddesi Tekin Sokak Darga Apartmanı No: 24/13 Acıbadem, Kadıköy/İSTANBUL TÜRKİYE

### İÇERİK

1. AMAÇ
2. KAPSAM
3. TANIMLAR
4. GİZLİLİK
5. ORGANİZASYON
6. BAŞVURU
7. DENETİMİN PLANLANMASI
8. DENETİMİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ
9. BELGELENDİRME DENETİMİ
- 9.1 AŞAMA 1 DENETİMİ
- 9.2 AŞAMA 2 DENETİMİ
10. TRANSFER DENETİMİ
11. TAKİP DENETİMLERİ
12. GÖZETİM DENETİMLERİ
13. BELGE YENİLEME
14. ÖZEL DENETİMLER
- 14.1. BELGE DEĞİŞİKLİĞİ GEREKTİREN DENETİMLER
- 14.2. KISA SÜRELİ HABERLİ DENETİM
15. ENTEGRE DENETİMLER
16. BELGENİN ASKIYA ALINMASI VE KAPSAM DARALTMA
17. BELGENİN İPTALİ ve GERİ ALINMASI
18. İTİRAZ VE ŞİKÂyetLER
19. BELGE ve LOGOLARIN KULLANIMI
20. SÖZLEŞMEYE ESAS ALINAN REFERANS STANDARD VEYA BELGELENDİRME ŞARTLARINDAKİ DEĞİŞİKLİKLER
21. VERİCERT YÜKÜMLÜLÜKLERİ
22. BELGELENDİRİLMİŞ KURULUŞUN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

### 1. AMAÇ

Bu rehberin amacı, EN ISO/IEC 17021 kuralları çerçevesinde VERİCERT tarafından kuruluşların yönetim sistemlerinin denetlenerek değerlendirilmesi ve uygunluğunun belgelendirilmesi için yürütülen faaliyetlerin esaslarını tanımlamaktır.

### 2. KAPSAM

Bu rehber, yönetim sistemleri ve ürün belgelendirme için başvurunun alınması, denetimlerin planlanması ve yürütülmesi, denetim sonuçlarının değerlendirilmesi, belgelendirilmesi, belgenin devamlılığı için gerekli şartları, askıya alma ve iptal halinde yapılacak işlemleri ile belge ve logo kullanım esaslarını kapsar.

### 3. TANIMLAR

**Akreditasyon:** Bir uygunluk değerlendirme kuruluşunun, belirli şartlara uygun olduğunun ve ilgili uygunluk değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştirmek için yeterli olduğunun resmi olarak üçüncü taraf tarafından tanınması.

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

**Denetim/Tetkik:** Kayıtlar, beyanlar veya diğer ilgili bilginin elde edilmesi ve bunların belirlenmiş şartların gerçekleştirilme miktarını tayin etmede objektif olarak değerlendirilmesi için uygulanan sistematik, bağımsız, dokümente edilmiş proses.

**Gözetim:** Uygunluk beyanının geçerliliğinin sürdürülebilmesi için esas alınan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sistematik olarak tekrarlanmasıdır.

**Uygunsuzluk:** Yönetim sistemi şartlarından bir tanesinin veya daha fazlasının eksikliği veya uygulanamaması veya sürdürülememesi veya mevcut objektif kanıtlara göre kuruluşun sağlayacağı yönetim sistemi konusunda önemli oranda şüphe doğuran bir durum.

**Majör (Büyük) Uygunsuzluk:** Standard maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmamasıdır. Sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek eksiklik ve aksaklıkların olmasıdır.

**Minör (Küçük) Uygunsuzluk:** Sistem Standard şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen uygunsuzluklardır.

**Gözlem:** Denetim ekibinin bir sonraki denetime de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas yönetim sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz yazılı görüşlerdir.

**Düzeltilici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

## DENETİM VE BELGELENDİRME FAALİYETLERİ REHBERİ

**Düzeltilme:** Saptanmış bir uygunsuzluğu gidermek için yapılan faaliyet.

**Önleyici Faaliyet:** Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**Şikâyet:** Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, VERİCERT'in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, belgelendirdiği bir kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya VERİCERT ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı memnuniyetsizlikleri.

**İtiraz:** Özel veya tüzel kişilerin, VERİCERT'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararları yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi.

### 4. GİZLİLİK

VERİCERT, belgelendirmek üzere şartlara uygunluğu yeterli şekilde değerlendirmeye yönelik ihtiyaç duyulan bilgiye ayrıcalıklı olarak ulaşılmasını sağlamak için müşteri kuruluşları hakkındaki kamuya açmadığı her türlü hususi bilgiyi gizlilik içinde saklamayı esas alır. Kamuya direk açılan bilgiler, kuruluşun adı, adresi (çok şubeli kuruluşların her biri için), belgelendirme statüsü, yönetim sistem standardı, kapsamı, sertifika numarası, belge yayın tarihi, belge geçerlilik süresi, akreditasyon vb bilgilerden oluşur.

### 5. ORGANİZASYON

VERİCERT Organizasyon şemasına [www.vericert.com.tr](http://www.vericert.com.tr) web sitesinden ulaşılabilir. Organizasyonda görev alan tüm personelin tarafsız çalışması sağlanmıştır.

**Belgelendirme Komitesi:** Yönetim sistem belgeleri ile ilgili raporları değerlendirerek belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkili komite.

**İtiraz Komitesi:** Yönetim sistemlerinin belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan belgelendirme komitesi kararları ile ilgili itirazları değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komite.

**Tarafsızlığı Sağlama Komitesi:** VERİCERT tarafından yönetim sistemleri belgelendirmesi faaliyetleri yerine getirilirken tarafsızlık politikalarını izleyen ve bunları değerlendirerek üst yönetime tavsiyelerini bildiren komite.

**Denetim Ekibi:** Denetimlerin gerçekleştirilmesi için başvuruya esas standart/standartlar, kuruluşun faaliyet alanı, çalışan personel sayısı ve proseslerinin durumu göz önüne alınarak oluşturulan ekip. Denetim Ekibinde, her zaman bir baş denetçi ve belgelendirilecek kapsama uygun bir veya birkaç denetçi ile gerektiğinde teknik uzmanlar yer alır.

### 6. BAŞVURU

Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin başvurular, **Başvuru Formunun** kuruluşun gerçek durumunu gösterecek şekilde doğru ve eksiksiz

olarak doldurulması ile yapılır. Birden fazla alanda faaliyet gösteren kuruluşların faaliyet gösterdikleri tüm alan ve adresleri özellikle belirtmeleri gerekmektedir. Başvuru ile ilgili tüm gereklilikler, **Başvuru Formunda** tanımlanmış olup başvuru yapmak isteyen kuruluşlar, VERİCERT web sitesinden ya da telefon aracılığı ile başvuru için gerekli bilgiyi temin edebilirler.

Başvuru Formları, VERİCERT tarafından başvuran kuruluşun, kapsam, EA kodu, akreditasyon, yönetim sistemi, adam gün sayısı, denetim ekibi ve belgelendirme kararı için yetkinlik, lokasyonlar, dil, güvenlik koşulları ve tarafsızlığa olan tehditler gibi kriterler doğrultusunda gözden geçirilerek onaylanır. Transfer talebinde ayrıca eski belge ve raporlar uygunluk açısından kontrol edilir ve transferin yapılıp yapılamayacağı kararı verilir.

**Denetim ve Belgelendirme Ücret Talimatı** doğrultusunda hazırlanan **Hizmet Sözleşmesi**, başvurusu yeterliliği açısından onaylanan kuruluş ile karşılıklı olarak onaylanır. Vericert'in birden fazla şubesi olduğunda ve/veya belgelendirilecek kuruluşun birden fazla denetlenecek sahası olduğunda, Vericert'in merkez ve şube adresi ile Kuruluşun belgelendirme kapsamının içine giren bütün sahaları bu sözleşmede belirtilecektir. Denetimler, kuruluşun sözleşmede beyan edilen tüm saha adreslerinde gerçekleştirilir. **Hizmet Sözleşmesinin** imzalanması, bu rehberde geçen tüm şartların kuruluş tarafından kabul edildiğini de gösterir. Sözleşme ile beraber başvuru formu ekinde belirtilen tüm doküman ve evrakların kuruluş tarafından VERİCERT'e ibraz edilmiş olması şarttır. Hizmet Sözleşmesi imzalandıktan sonra 3 yıllık Denetim Programı hazırlanır.

Kuruluş, başvuruda bulunduğu tarihten itibaren 6 ay içinde belgelendirme denetimini kabul etmeyerek erteler ise başvurusu iptal edilir. Başvurunun iptali kuruluş talebi ile de yapılabilir.

### 7. DENETİMİN PLANLANMASI

Ürün Belgelendirme faaliyetleri, Ürün Belgelendirme Prosedürü ve İlgili Belgelendirmenin yapılacağı Ürün Belgelendirme Prosedürleri Uygulanır. Kuruluşa ait dokümanlar, başvuru planlamaya alınmadan önce uygunluğu açısından incelenir. Yapılan inceleme sonucunda dokümanlar yeterli bulunursa ve kuruluşun başvuru dokümanları sistemin en az iki ay uygulandığını gösterir durumdaysa, belgelendirme başvurusu planlamaya alınır. Denetim planında denetim hedefi, denetim kriterleri denetim kapsamı belirtilir ve denetim planına kaydedilir. Başvuran kuruluş, belgelendirme denetimine kadar başvuruya esas yönetim sistemi ile ilgili en az bir defa iç tetkik ve yönetimin gözden geçirme faaliyetini tamamlamış olmalıdır.

## DENETİM VE BELGELENDİRME FAALİYETLERİ REHBERİ

Belgelendirme denetimleri kuruluşun risk grubuna ve başvurduğu yönetim sistemine göre 2 aşamalı olacak şekilde planlanır. Aşama 1 denetimi yönetim sistemi ve risk grubuna göre masa başı yada kuruluş sahasında planlanır. Ancak Baş Denetçi gerekli gördüğü takdirde Belgelendirme Müdürü'nün onayını alarak Aşama 1 denetimini sahada gerçekleştirilmesini talep edebilir. Aşama 1 denetimi ile Aşama 2 denetimi arasındaki süre Aşama 1 denetimindeki sonuçlara bağlı olarak belirlenir. Bu süre 6 ayı geçemez. 6 ayı geçen sürelerde başvuru iptal edilir.

Belgelendirme denetimleri sonrasında yapılan gözetim denetimleri belgelendirme denetiminin Aşama 2 tarihinin son günü esas alınarak 12 ay içerisinde yapılacak şekilde planlanır. Gözetim denetimleri için kuruluştan gelen erteleme talepleri, gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile geçici durumlar için (Örneğin fuar, konferans, iş gezisi, yoğun iş yükü, geçici sağlık sorunları, geçici olarak üretim ve hizmetin durması gibi ) en fazla üç aya kadar, mücbir durumlar için (Örneğin doğal afetler, ekonomik kriz, terörist faaliyetler, ağır sağlık sorunları, v.b. durumlarda) en fazla 6 aya kadar kabul edilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih, bir sonraki denetim tarihini bağlamaz. Gözetim denetimlerinin sayısı kuruluş talebi, ulaşan kuruluş şikâyetleri, gözetim denetimi sırasında bulunan uygunsuzluğun derecesine göre veya denetim ekibinin belirttiği şekilde artırılabilir.

Belge geçerlilik süresi baz alınarak belge bitişinden 2-3 ay öncesine belge yenileme denetimlerinin planlanması sağlanır. Belge yenileme denetimlerinde Aşama 1 uygulanmaz. Kuruluşun yönetim sisteminde, ürün yelpazesinde, kuruluştaki veya kuruluş yönetim sisteminin işletildiği içeriklerde (örn: mevzuat değişiklikleri vb) önemli değişimler olması halinde belge yenileme denetimleri iki aşamalı olarak planlanabilir. Mücbir hallerde belge geçerlilik süresi bitiminden en fazla 3 aya kadar erteleme yapılabilir. Belirtilen süreler dışında yapılan başvurular belge yenileme olarak kabul edilmez. Denetimler, belgelendirme denetimi olarak planlanır.

Belgelendirme Denetimi ve diğer tüm denetimler, **Denetim Süreleri Belirleme Talimatı** doğrultusunda planlanır. Eğer kuruluş birden fazla alanda faaliyet gösteriyorsa **Çoklu Alan Denetim Talimatı** dikkate alınır ve kuruluşa bilgisi verilir.

Denetim Ekibinin veya taslak programın kabul görmemesi durumunda, kuruluş nedenlerini yazılı olarak açıklar. Kuruluşun gerekçeleri değerlendirilir. Gerekçelerin haklı bulunması durumunda, Denetim Ekibinde değişiklik yapılır. Gerek duyulduğunda üzerinde anlaşma sağlanan denetim tarihleri de her iki tarafında talebiyle değiştirilebilir.

### 8. DENETİMİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

Denetimler; açılış toplantısı, denetimin gerçekleştirilmesi, denetim ekibi değerlendirme toplantısı ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur ve denetim programına göre yürütülür.

Açılış Toplantısında; ISO 19011 standartına uygun (denetimin amacı, kapsamı, kullanılacak metod ve prosedürler, taslak denetim programı vb) konular görüşülür.

Denetimin gerçekleştirilmesi; kuruluş yönetim sisteminin müracaat edilen standarda, denetimin hedef, kapsam, kriterine, oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili alanlarda çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır. Denetim Ekibi tetkik boyunca en az 1 defa kendi arasında ve müşteri temsilcisi ile bir araya gelerek denetim gelişimini değerlendirir ve bilgi alış-verişinde bulunur. Bu bilgilendirmeler doğrultusunda başdenetçi gerekirse yeni görevlendirmelerde bulunur. Denetim devam ederken, denetim esnasında elde edilen bulgular doğrultusunda kapsam değişikliği gerekliyse kuruluşun Yönetim Temsilcisi ile değerlendirme yapar., Kapsam değişikliğini denetim kapsamına yansıtır ve ekiple toplantı yaparak gerekli görevlendirmeyi yapar.

Denetim Ekibi, denetim sonucunda elde edilen bulgular kayıt altına alınır, denetim kriterleri ve referans dokümanlara göre gözden geçirir ve değerlendirir. Standard şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan kaynaklanan uygunsuzluklar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı ayrı uygunsuzluk raporu elde edilen objektif bulgularda eklenerek hazırlanır. Uygunsuzluk raporlarında tespit edilen uygunsuzluğun sınıfı belirtilir. Denetim Ekibi, uygunsuzlukları Majör (Büyük) ve Minör (Küçük) olmak üzere iki sınıfta değerlendirebilir. Uygunsuzluk rapor edilirken ilgili denetim kriterlerine atıfta bulunulur. Ayrıca denetim ekibi gözlemlerini ve (yasak olmadığı sürece) iyileştirme fırsatlarını da raporlar. ISO 17021'in 9.1.15 b ve c maddelerine göre uygunsuzluk olan bulgular iyileştirme fırsatı olarak rapor edilemez.

Denetimi gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa, baş denetçi bunun nedenlerini kuruluş Yönetim Temsilcisine bildirir ve denetimi durdurarak tutanak düzenler.

Uygunsuzluk raporları kuruluş yönetim temsilcisi tarafından uygunsuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır. Denetçiler üzerinde anlaşma sağlanan uygunsuzlukların nedenleri veya çözüm yöntemlerini müşteri ile görüşmekten her zaman kaçınır. Denetim ekibi kuruluş temsilcileri ile Kapanış toplantısı yapmadan önce;

## DENETİM VE BELGELENDİRME FAALİYETLERİ REHBERİ

- Denetim hedeflerine göre denetim esnasında toplanan tüm bulguların ve ilgili bilgilerin gözden geçirildiği
- Denetim sonucunu ve denetim sürecinin doğasında bulunan belirsizleri
- Gerekli takip faaliyetlerini
- Denetim programının uygunluğunu ve gerekli modifikasyonları

Gözden geçirir ve denetim raporuna kayıt eder.

Kuruluşun uygunsuzluklarla ilgili raporu imzadan imtina etmesi durumunda baş denetçi kendi imzası ile bir tutanak hazırlayarak denetim sonucu görüşünü ihtiva eden raporu Belgelendirme Komitesine sunar. Konuyla ilgili Belgelendirme Komitesi kararı, **Başvuru Formunda** belirtilen faks numarasına veya iadeli taahhütlü mektupla veya noter aracılığıyla **Hizmet Sözleşmesinde** geçen adresine tebliğ edilir. Kuruluşun karara itirazı, takip eden 30 gün içerisinde yapılırsa itiraz değerlendirilmek üzere ilgili İtiraz Komitesine sunulur.

Denetimde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili yapılacak kök-neden analizi, düzeltici faaliyet ve düzeltmelerden denetlenen firma sorumludur ve buna yönelik olarak müşteri kuruluş gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri 15 gün içinde sebep sonuç analizi ve düzeltici faaliyet planını içerecek şekilde uygunsuzluk raporu ile bildirmekle yükümlüdür.

Denetim ekibi her bir denetim için bir denetim raporu oluşturur. Denetim raporunun oluşturulması ve Vericert'e nihai raporun ulaştırılmasından Baş Denetçi sorumludur.

Denetim raporlarındaki uygunsuzluklar için verilen düzeltici faaliyet süresi 3 aydan uzun tutulamaz. Takip denetimi için kuruluşta verilen sürede (Maksimum 3 ay içinde) kuruluş hazırlıklarını tamamlayamaz ise belgelendirme komitesi kararı ile maksimum 3 ay daha süre verilir. Toplam 6 ay içerisinde uygunsuzlukların giderilmediği gözlenirse veya takip denetimi yapılması için teyit verilmez ise kuruluşun başvurusu iptal edilir.

Düzeltilme ve düzeltici faaliyetlerin etkinliğini doğrulamak için ilave bir denetimin veya dökümanite edilmiş delilin gerekli olup olmayacağı Baş Denetçi tarafından uygunsuzluk raporu üzerinde Takip denetimi "gerekli" yâda "gerekli değil" haneleri işaretlenerek belirtilir. Takip denetimi gerekli olması durumunda düzeltici faaliyetler, verilen temrin süresi sonunda sahada yapılacak ilave bir tam denetim yâda ilave sınırlı bir denetim ile; Takip denetimi gerekli değil ise faaliyetlere yönelik beyan edilen dökümanite edilmiş delillerin gözden geçirilmesi ile doğrulanır. Kuruluş tarafından gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler etkin ve yeterli bulunması veya etkin ve yeterli bulunması durumunda her iki durumda da müşteri kuruluşta Baş Denetçi tarafından bilgilendirme yapılır. Baş Denetçi

tarafından firmaya uygunsuzluklar ile ilgili bilgilendirme yapılarak gerekli durumlarda düzeltme ve düzeltici faaliyet planlarının yenilenmesi istenir ve firmaya geri gönderilir. Baş denetçi firmadan gelen ve onaylanan düzeltme ve düzeltici faaliyet raporları ve uygunsuzlukların kapatıldığını gösterir objektif kanıtları kayıt altına almak ve Vericert'e ulaştırmakla yükümlüdür. Baş denetçi firmadan gelen ve onaylanan düzeltme ve düzeltici faaliyet raporları ve uygunsuzlukların kapatıldığını gösterir objektif kanıtlar ile birlikte yazdığı denetim raporunu Vericert Belgelendirme Müdürüne iletir. Belgelendirme Müdürü uygunsuzluklar ile ilgili incelemesini yapar ve Belgelendirme Komitesine sunar. Komite tarafından kabul görmeyen uygunsuzluklar ile ilgili karar ile ilave tetkik yapıp yapılmayacağı veya yeni doküman gerekip gerekmediğini belirlenir ve sonuç müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Kapanış Toplantısı, denetim sonunda, denetim ekibi ile kuruluşun üst yönetimi, yönetim temsilcisi ve/veya ilgili birimlerin sorumluları ile yapılır. Toplantıda baş denetçi tarafından denetimin olumlu ve/veya olumsuz sonuçları, varsa uygunsuzluk raporuna kaydedilen uygunsuzluklar anlaşılacak şekilde sunulur ve ISO 19011 standartta gereği diğer konular görüşülür. Denetim ekibinin hazırladığı rapor son karar olmayıp Belgelendirme Komitesine görüş niteliğindedir. Belgelendirme Komitesi tarafından alınan karar gereği işlemler yerine getirilir. Kuruluşa, Belgelendirme Komitesinin onayından geçmiş denetim raporu gönderilir.

### 9. BELGELENDİRME DENETİMİ

Yönetim sisteminin ilk belgelendirme tetkiki iki aşamada yapılır.

#### 9.1. AŞAMA 1 DENETİMİ

Aşama 1 denetiminde aşağıdaki hususlar yerine getirilmelidir;

- a) Kuruluşun yönetim sistemi dokümanı denetlenmelidir.
- b) Kuruluşun yerleşimi, sahanın özel koşulları ve personelin ikinci denetime hazır olup olmadığı kuruluş çalışanlarıyla değerlendirilmelidir.
- c) Kuruluşun durumu ve standart şartlarını anlayıp anlamadığı, yönetim sistemi operasyonları hedefleri, süreçleri, anahtar performans ve önemli tarafların belirlenip belirlenmediği denetlenmelidir.
- d) Yönetim sisteminin kapsamı, süreçleri, kuruluşun yerleşimi, yasal koşulları ve bunlara uygunluğu (kalite, çevre, kuruluşun operasyonlarıyla ilgili yasal konular, ilgili riskler vb.) hakkında önemli bilgiler toplanmalıdır.
- e) İkinci aşama için gereken kaynakların tahsisi gözden geçirilmelidir ve aşama 2

## DENETİM VE BELGELENDİRME FAALİYETLERİ REHBERİ

deki detaylarla ilgili kuruluş ile mutabakat sağlanmalıdır.

- f) Kuruluşun yönetim sistemi ve saha operasyonlarıyla ilgili önemli konular anlaşılacak şekilde Aşama 2 denetiminin planlanması için yön tayin edilmelidir.
- g) İç denetimlerin ve yönetimin gözden geçirmelerin planlanıp gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği değerlendirilmelidir ve yönetim sisteminin kurulum seviyesi, Aşama 2 denetimine hazır olup olmadığı değerlendirilmelidir.

Aşama 1 denetimi, kuruluş sahasında ya da masa başında yapılabilir. Bu durum TÜRKAK R 40.05 rehberindeki NACE kodlarına göre belirlenen risk faktörü tablosu çerçevesinde belirlenir. Her iki durum içinde yukarıda belirtilen hususlar dikkate alınır.

Masa başı denetiminde tespit edilen uygunsuzluklar kuruluşa bildirilir. Bu uygunsuzluklara yönelik olarak kuruluşun gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri kuruluş 15 gün içinde bildirmekle yükümlüdür.

Saha denetimleri Madde 8 de belirtildiği şekilde gerçekleştirilir. Denetim sonunda uygunsuzluk raporlarının bir kopyası kuruluşa bırakılır.

Uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden Aşama 2 denetimine geçilemez.

### 9.2. AŞAMA 2 DENETİMİ

Aşama 2 denetiminde aşağıdaki hususlar yerine getirilmelidir. Aşama 2 denetimi, kuruluşun bütün alanlarında yapılır. Ancak kuruluş çoklu alan özelliği gösteriyor ise denetim, **Çoklu Alan Denetim Talimatı** doğrultusunda gerçekleştirilir.

- a) Uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki bilgi ve kanıt,
- b) Kilit performans hedefleri ve amaçlarına yönelik (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlarındaki beklentilerle tutarlı) performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi,
- c) Yasal uygunluk yönünden kuruluşun yönetim sistemi ve performansı,
- d) Kuruluş proseslerinin operasyonel kontrolü,
- e) İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi,
- f) Kuruluş politikaları için yönetimin sorumluluğu,
- g) Hüküm ifade eden şartlar, politika, performans hedefleri ve amaçları (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlarındaki beklentilerle tutarlı), uygulanabilir her türlü yasal şartlar, sorumluluklar, personelin yeterliliği, operasyonlar, prosedürler, performans

verisi ve iç tetkik bulguları ile sonuçları arasındaki bağlantılar.

Aşama 2 denetimleri Madde 8'de belirtildiği şekilde gerçekleştirilir. Majör Uygunluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden ve takip denetimi yapılarak doğrulanmadan belge verilme kararı alınmaz. Minör uygunluklar için takip denetimi gerektiği denetim ekibi tarafından önerilmemişse, bu uygunlukların giderilip giderilmediği doküman ve kayıtların incelenmesi ile de kontrol edilebilir. Minör uygunluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden belge verilme kararı alınmaz. Gözlemler belgelendirme tavsiyesi yapılmasına engel değildir.

Uygunlukların kapatılmasına müteakip baş denetçi denetim dosyasını belgelendirme komitesine iletir.

### 10. TRANSFER DENETİMİ

Transfer Denetimleri, IAF MLA üyesi olan bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş başka bir belgelendirme kuruluşu tarafından verilen yönetim sistem belgesinin VERİCERT'e transferinin sağlanması için yapılan denetimlerdir. Belge geçişinin transfer denetimi statüsünde değerlendirilmesi aşağıdaki koşullara bağlıdır.

- Transfer denetimi yapılabilmesi için belgenin halen aktif olması gerekir. Askıda bulunan belgeler için transfer denetimleri gerçekleştirilemez.
- Transfer denetimlerinin gerçekleştirilmeden önce kuruluş tarafından daha önceki belgelendirme firması tarafından bildirilen uygunlukların kapatılmış olması gerekir.
- Transfer başvurusu yapan kuruluşun son denetim tarihi transfer denetim tarihinden en fazla 12 ay önce gerçekleştirilmiş olmalıdır.

Transfer denetimi başvuruları, belgelendirme denetimine benzer şekilde yapılır. Belgelendirme denetimi öncesi istenilen dokümanlara (kalite el kitabı, prosedür vb.) ek olarak diğer belgelendirme kuruluşunda gerçekleşen tüm denetimlere ait raporlar ve dokümanlar incelenir.

Belgelendirme öncesi aşağıda belirtilen konular incelenir.

- Kuruluşun transfer sebebi
- Gerçekleştirilmiş son denetim süre ve tarihleri
- Kuruluş kapsamının VERİCERT kapsamına uygunluğu
- Belgenin doğruluğu, geçerliliği, belge üzerindeki adreslerin ve istenilen adreslerin belgelendirme kapsamında olup olmadığı ve geçerliliği, halen kapatılmamış uygunlukların durumu ve mümkünse kapatılan uygunlukların daha önceki

## DENETİM VE BELGELENDİRME FAALİYETLERİ REHBERİ

belgelendirme kuruluşu tarafından doğrulanması

- Önceki denetim raporları ve gözlemler
- Alınan şikâyet ve gerçekleştirilen faaliyetler.
- Yasal mercilerle herhangi bir anlaşmazlığın mevcudiyeti

Transfer denetiminde Aşama 1 denetimi uygulanmaz. Denetimler, Madde 7 de belirtildiği şekilde planlanır; Madde 8' de belirtildiği şekilde yürütülür.

Belge periyodu önceki belgelendirme kuruluşunun vermiş olduğu belge yayın tarihinden son kullanma tarihine kadardır.

### 11. TAKİP DENETİMLERİ

Denetimler esnasında ortaya çıkan majör uygunsuzlukların ve/veya yerinde inceleme yapılması gereken minör uygunsuzlukların giderilmiş, bunlara ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen ilave tam denetim veya ilave sınırlı denetimlerdir.

Takip denetimi, Madde 8' de anlatıldığı şekilde yürütülür.

### 12. GÖZETİM DENETİMLERİ

Gözetim denetimleri müşteri tesislerinde yapılır ve aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurulur;

- a) Kuruluş, referans standardın Yönetimin Gözden Geçirmesi ve İç Denetim maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, Denetim Ekibine bu uygulamalara ait kayıtları Gözetim Denetimlerinde ibraz etmek zorundadır.
- b) Bir önceki denetimde tespit edilmiş ve yerinde doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulanması
- c) Şikâyetlerin ele alınması ve giderilmesi
- d) Kuruluşun amaçları bakımından sistemin etkinliği
- e) Sürekli iyileştirmede amaçlanan planlı faaliyetlerdeki gelişmeler
- f) Sürdürülen operasyonel kontrol
- g) Sistemdeki her değişikliğin gözden geçirilmesi
- h) Marka kullanımı/belgelendirmeye yapılan atıflar

Bir belge kullanma döneminde (3 yıl) en az 2 gözetim denetimi yapılır. Fakat sistemin tümüyle denetimini gerektirmez. Bu süre içinde referans standardın tüm maddeleri en az 1 kez incelenir. İnceleme yönetim sisteminin tümünü veya bölümlerini kapsayabilir. Her gözetim denetiminde belgelendirilmiş yönetim sistemi standardının şartlarını karşıladığına olan güven sürdürülmelidir.

Denetimin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve uygunsuzlukların kapatılması ve takibi Madde 8'de belirtildiği şekilde gerçekleştirilir. Uygunsuzlukların, belirtilen tarih aralıkları içerisinde kapatılmaması durumunda

kuruluşun belgesi Belgelendirme Komitesinin kararı ile askıya alınır. Kuruluşa durum yazı ile bildirilir.

Tüm uygunsuzlukları belirtilen tarih aralıklarında kapatan kuruluşların belgelerinin geçerliliklerinin devamına belgelendirme komitesi tarafından karar verilir.

### 13. BELGE YENİLEME

Belge yenileme denetimi, sistem belgesinin geçerlilik süresi 3 yıldır. Belge süresi sona ermeden kuruluşları yeniden belgelendirmek için yapılan denetimlerdir. İlk belgelendirme denetimi ve yeniden belgelendirme denetimi arasındaki veya iki yeniden belgelendirme denetimi arasındaki zaman aralığı 3 yılı geçmemelidir. Belge bitiş tarihi öncesinde Yeniden belgelendirme sürecinin tamamlanmış olması gerekmektedir. Süreç bu zaman zarfında tamamlanmaz ise belgelendirme süreci ilk belgelendirme süreci gibi sıfırdan başlatılarak yürütülür.

Başvuru işlemleri ve planlama faaliyetleri, Madde 6 ve 7 anlatıldığı şekilde gerçekleştirilir. Kuruluş, burada belirtilen süreler içerisinde cevap vermez ya da belge devamını talep etmez ise, belge geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder.

Belge yenileme denetiminin gerçekleştirilmesi, denetimin raporlanması, uygunsuzlukların kapatılması ve belgelendirme kararının verilmesi Madde 8 de belirtildiği şekilde yürütülür. Yeniden belgelendirme sırasında daha önceki denetimde tespit edilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler, Denetim kapsamı, yeni dokümanlar, marka ve belge kullanımı kontrol edilir Denetim sonucunun değerlendirmesi ve belge verme kararı belgelendirme denetiminde olduğu gibi yapılır.

### 14. ÖZEL DENETİMLER

#### 14.1. BELGE DEĞİŞİKLİĞİ GEREKTİREN DENETİMLER

Kuruluşun Kapsam genişletme veya daraltma, Şube veya tesis eklenmesi, adres değişikliği veya diğer değişikliklerinden dolayı ile gerçekleştirilen denetimlerdir.

Değişiklik talebi kanıtları doğrultusunda gözden geçirilir. Kapsam Daraltılması veya Yönetim sistemi yapısını etkilemeyecek yasal ve ticari değişiklikler söz konusu ise denetim gerektirmez ve Belgelendirme Komitesinde değerlendirilir. Denetim gerektiren durumlarda faaliyetler, Madde 8'e uygun olarak ve değişiklik mahiyetini kapsayacak şekilde yürütülür. Denetim raporları, Belgelendirme Komitesi tarafından değerlendirilir.

Belge değişikliklerinde kuruluşun mevcut belge geçerlilik süresi değişmez.

#### 14.2. KISA SÜRELİ HABERLİ DENETİM

Kısa süreli haberli denetim; şikâyetlerin araştırılması, yönetim sistem standardı veya belgelendirme kuruluşun kurallarında değişiklik

## DENETİM VE BELGELENDİRME FAALİYETLERİ REHBERİ

olması durumunda veya askıya alınan müşterilerin takibi için gerçekleştirilebilir.

Bu tür denetimlerde kuruluşun mevcut durumu değiştirmesine imkân vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) kuruluşa haber verilir ve denetim Madde 8'e göre gerçekleştirilir.

Kuruluşun denetimi kabul etmemesi halinde belgesi belgelendirme komitesi kararı ile askıya alınır ve durum kuruluşa yazı ile bildirilir.

### 15. ENTEGRE DENETİMLER

Hem Kalite Yönetim Sistemi(KYS), Gıda Güvenlik Yönetim Sistemi (GGYS) hem de Çevre Yönetim Sistemini(ÇYS) paralel yürüten kuruluşlarda aşağıda belirtilen bir veya daha fazla şart mevcut olduğunda gerçekleştirilen eş zamanlı denetimlerdir.

- Organizasyon ve sorumluluklar,
- Yönetim Temsilcisi,
- Doküman Kontrolü,
- Kalite ve Çevre kayıtları,
- İç denetimler (İç denetçiler her iki standard da kalifiye olmuş denetçiler tarafından yürütülmeli),
- Yönetim Gözden geçirme,
- Düzeltici faaliyetler ve Eğitim,
- Paralel ve her iki alan için ortak bir dokümantasyon

Entegre Denetimleri Madde 8' de belirtildiği şekilde gerçekleştirilir.

### 16. BELGENİN ASKIYA ALINMASI VE KAPSAM DARALTMA

VERİCERT, kuruluşun yönetim sistem belgesi kullanımını, Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre, belirli bir süre için askıya alabilir. Belgenin askıda kalma süresi en fazla 6 aydır. Belgelendirilen kuruluşun verilen süre içerisinde sorunları çözememesi durumunda kuruluşun belgesi belgelendirme komitesi tarafından iptal edilir ya da kapsamı daraltılır.

Askıya alma nedenleri;

1. Kuruluşun sözleşme hükümlerini yerine getirmemesi
2. Belgelendirme denetim tarihi esas alınarak kuruluşun gözetim denetimi tarihini, mücbir hallerde 6 ay, bunların dışındaki haklı nedenlerde 3 ayı geçecek şekilde erteleme talebinde bulunması
3. Denetimler sonucunda majör (büyük) uygunsuzluk bulunması veya minör (küçük) uygunsuzluklar neticesinde öngörülen sürelerde kuruluş tarafından uygunsuzlukların kapatılmaması,
4. Kuruluşun talebi ile faaliyetlerinde geçici olarak durdurması,
5. Kuruluşun kendi isteği,
6. Denetim kapsamında yer alan ürün/hizmete ilişkin standart dışında yer alan gereksinim ya da yasal yaptırımların (örneğin; işçi sağlığı ve iş güvenliği tüzüğü veya ilgili ürün ya da hizmetin gerektirdiği ulusal veya uluslararası uyulması gerekli standartlar, normlar gibi) yerine getirilmediğinin tespiti

Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur. Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz. VERİCERT belgenin askıya alınmasına dair kararları web sitesinde yayınlama hakkına sahiptir. Bu nedenle askıya alınan belgelendirme durumunu web sitesi aracılığı ile kamunun erişimine açar.

Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (denetimlerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında, Belgelendirme Komitesi kararı ile belge askıdan kaldırılır.

Kuruluş belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, VERİCERT, kuruluşun belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısım dışarıda kalacak şekilde daraltır. Belgelendirme kapsamı daraltıldığında, buna göre bütün reklam malzemeleri kuruluş tarafından değiştirilmelidir.

### 17. BELGENİN İPTALİ ve GERİ ALINMASI

Kuruluşun yönetim sistem belgesi'nin kullanımına dair sözleşmesi, VERİCERT Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre iptal edilebilir.

Sözleşmenin iptali ve belgenin geri alınmasının nedenleri;

1. Verilen askı süresi sonuna kadar kuruluşun denetimin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi
2. Askıya alınma gereklerini yerine getirmemesi (ödeme, marka kullanımı, belge kullanımı, vb)
3. Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (denetim, doküman inceleme vb) kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,
4. Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
5. Kuruluşun, yönetim sistem belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
6. Kuruluşun denetimler sırasında eksik, yanıltıcı ve/veya gerçeğe aykırı bilgi vermesi,
7. Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
8. VERİCERT tarafından tahakkuk ettirilen ücretlerin fatura edilmesini takip eden 15 gün içerisinde ödenmemesi,
9. Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan denetimlerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
10. Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
11. Kuruluşa ait tüzel kişiliğinin değişmesi,
12. Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
13. Herhangi bir sebepten dolayı Kuruluşun, VERİCERT tarafından bildirilen

## DENETİM VE BELGELENDİRME FAALİYETLERİ REHBERİ

gözetim/takip denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim/takip denetiminin iptali talebinde bulunması,

### 14. Kuruluş talebi

Belgenin iptal kararının tebliğinden itibaren kuruluş, belge, belgeye atıfta bulunan her türlü doküman ve tanıtım malzemesi ve logo kullanımını durdurmakla yükümlüdür. VERİCERT belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshine dair kararları web sitesinde yayınlama hakkına sahiptir. Bu nedenle iptal edilen belgelendirme durumunu web sitesi aracılığı ile kamunun erişimine açar. Kuruluş, tebliğ tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde belgenin orijinalini VERİCERT 'e iade etmek ve imzalanan **Hizmet Sözleşmesinden** kaynaklanan tüm mali ve hukuki yükümlülüklerini yerine getirmekle sorumludur. Sözleşmesi ve belgesi iptal edilen kuruluşların yeniden başvuruları en az 30 gün sonra işleme alınabilir. Yeniden başvuru yapıldığında ilk müracaattaki belgelendirme işlemleri uygulanır.

### 18. İTİRAZ VE ŞİKÂyetLER

Herhangi bir kişi ya da kuruluş tarafından yapılan şikâyet veya itirazlar **İtiraz/Şikâyet Bildirim Formu** ile kayıt altına alınır. İtiraz, söz konusu karar tebliğ tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. İtiraz ve şikâyetler ile ilgili form ve prosedürlere [www.vericert.com.tr](http://www.vericert.com.tr) sitesinden ulaşılabilir.

Gelen Tüm itiraz ve şikâyetler niteliği açısından değerlendirilir ve gerekli bilgilendirme yapılır. Değerlendirmeyi ve faaliyetleri gerçekleştiren kişilerin şikâyete veya itiraza konu olan hususlara dâhil olmayan kişilerden olması sağlanır.

Belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında gelen şikâyetler VERİCERT prosedürlerine göre kayıt altına alınır. Bu durum belgeli kuruluşa bildirilir ve ilgili düzeltici faaliyetlerini 15 gün içerisinde VERİCERT'e yazılı olarak bildirmesi istenir. Gelen bilgiler şikâyet sahibine iletilerek bilgi edinilmesi sağlanır.

### 19. BELGE ve LOGOLARIN KULLANIMI

Başvuruda bulunan kuruluşun denetim sonucunun yönetim sistemi standardında belirtilen şartlara uygun bulunması ve Belgelendirme Komitesinin belgelendirme kararı vermesinden sonra kuruluş yönetim sistemi belgesi almaya hak kazanır. Belge, denetim raporları ile birlikte kuruluşa ulaştırılır. Belgelendirilen kuruluşlar, belgelendirildiği kapsamlar belirtilerek VERİCERT web-sayfasında yayımlanır.

Belgenin geçerlilik süresi gözetim denetimlerinin başarılı olması ile üç (3) yıldır. Belge geçerlilik süresi Aşama 2 denetiminin son günü dikkate alınarak belirlenir. Belge değişikliklerinde ilk belge tarihi baz alınır

ve belge geçerlilik süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz.

Belge ve logoların kullanımında kuruluş, genel olarak aşağıdaki yükümlülükleri yerine getirmelidir:

1. İnternet, dokümanlar, broşürler veya reklâm gibi iletişim ortamlarında belgelendirme statüsüne atıfta bulunurken, VERİCERT şartlarına uymalıdır.
2. Belgelendirmesine ilişkin herhangi bir yanıltıcı beyanatta bulunmamalı veya buna müsaade etmemelidir
3. Belgelendirme dokümanını ve bunun herhangi bir kısmını yanıltıcı bir tarzda kullanmamalı veya kullanımına müsaade etmemelidir.
4. VERİCERT tarafından belgelendirmesinin geri çekilmesi veya iptal edilmesi üzerine belgelendirmeye olan bir atfı kapsayan bütün reklâm işini, belge, belgeye atıfta bulunan her türlü doküman ve tanıtım malzemesi ve logo kullanımını durdurmamalıdır.
5. Belgelendirme kapsamı daraltıldığında, buna göre bütün reklâm malzemelerini değiştirmelidir.
6. Belgelendirme dokümanını ve bunun herhangi bir kısmını, kuruluşun bir ürününü (hizmet dâhil olmak üzere) ya da prosesini belgelendirdiği izlenimini verecek şekilde kullanmamalıdır.
7. Belgelendirmenin, belgelendirme kapsamı dışındaki faaliyetlere uygulandığı izlenimini vermemelidir.
8. Almış olduğu belgeyi, VERİCERT'e veya belgelendirme sisteminin itibarına gölge düşürecek, ticari itibarını sarsacak, zedeleyecek ve kamu güvenini kaybettirecek tarzda kullanmamalıdır.

Belgenin yayınlanma hakkı VERİCERT'e ait olup, VERİCERT onaylamadıkça farklı bir şekilde çoğaltılamaz ve kopya edilemez. Belgelendirmenin delili olarak kuruluşlara verilebilmesi için tek renkli fotokopiye izin verilir. Belge almaya hak kazanan kuruluş VERİCERT yönetim sistemi belgelendirme Logosunu/ Logolarını belgenin ürüne değil yönetim sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla **Logo Kullanım Talimatında** tanımlandığı şekilde kullanabilir. **Logo Kullanım Talimatına** [www.vericert.com.tr](http://www.vericert.com.tr) web sitesinden ulaşılabilir.

### 20. SÖZLEŞMEYE ESAS ALINAN REFERANS STANDARD VEYA BELGELENDİRME ŞARTLARINDAKİ DEĞİŞİKLİKLER

VERİCERT, belgelendirme şartlarında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklik tarihi esas alınarak uygulamalar başlatılır ve değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerliliğini korur. Belgelendirme şartlarında olan her bir değişiklik



belgelendirilmiş veya başvuru aşamasındaki kuruluşlara web sitesi aracılığı ile bildirilir.

Belgelendirmenin esas alındığı standard şartlarındaki değişiklikler belgeli kuruluşlara bildirilir. VERİCERT, kuruluşların yeni şartları uygulayabilmesi için mevzuat hükümlerine aykırı olmamak ve haksız bir rekabet ortamı yaratmamak kaydıyla uygun bir geçiş süresi tanımaya yetkilidir ve geçiş süresi sonuna kadar belgenin geçerliliği devam eder.

### 21. VERİCERT YÜKÜMLÜLÜKLERİ

21.1 Kuruluş ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi belgelendirme personeline, denetim görevlilerine, komitelere ve uzmanlara imzalatmakla yükümlüdür. Ancak bu bilgiler, akredite eden kuruluş tarafından talep edildiğinde akreditasyon kurumu ile paylaşılabilir. Yasal gerekçeler nedeni ile üçüncü taraflara bilgi vermek durumunda kaldığında, ilgili kuruluşu mutlaka haberdar eder.

21.2 VERİCERT, kuruluşu sunulan sistem belgelendirmesi ile ilgili uygulama dokümanlarında; belgelendirme sistemi ile ilgili standartlar ve kurallarda meydana gelebilecek önemli değişiklikleri, belgeli ve başvuru aşamasındaki kuruluşlara duyurmakla yükümlüdür. Bu amaçla web sayfası, e-posta vb. kullanılabilir.

21.3 VERİCERT, belgeli, belgesi askıda bulunan ve belgesi iptal edilen kuruluşların bir listesini tutarak web sayfasında yayınlamak ve güncellemekle sorumludur.

21.4 VERİCERT, yönetim sistemi belgelendirmesi kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetlerle ilgili olarak kuruluşlara ait tüm kayıtları saklamakla yükümlüdür.

21.5 VERİCERT denetim ve belgelendirme faaliyetlerini kapsamında zarara neden olabilecek ya da sonuçlanabilecek risklere karşı "Mesleki Sorumluluk Sigortası" na sahip olup, sorumluluğuna ilişkin kapsam ve limitler burada belirtilmektedir. Bu limitler yıllık periyotlarda güncellenmektedir Düzenlenen belgelerin, 3. taraflarca tanınmaması durumunda VERİCERT'in hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

21.6 VERİCERT'in kendi isteği ile akreditasyonundan vazgeçmesi veya akreditasyon kurumu tarafından akreditasyonunun iptal edilmesi durumunda; VERİCERT tarafından belgelendirilmiş kuruluşlar IAF üyesi bir akreditasyon kurumuna bağlı bir belgelendirme kuruluşunun gözetimine bırakılacaktır.

21.7 VERİCERT belgelendirme faaliyetlerinden dolayı oluşabilecek tüm riskleri değerlendiren ve buna karşın alınacak önlemlerin neler olduğunu belirlemek üzere risk analizi yapmış (Yönetim 05) ve güncelliğini sağlamaktadır.

### 22. BELGELENDİRİLMİŞ KURULUŞUN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

22.1 Belgelendirilmiş kuruluşlar, bu rehber ve içeriğindeki diğer dokümanlar ile belgelendirmeye esas alınan yönetim sistem standardı şartlarına uymak ve yükümlülüklerini yerine getirmek zorundadırlar.

22.2 VERİCERT tarafından güncellenen belgelendirme uygulamaları ile ilgili dokümanlardaki değişiklikleri [www.vericert.com.tr](http://www.vericert.com.tr) den takip etmek ve uymakla yükümlüdür.

22.3 Kuruluş Yönetim Sistemi uygulamalarındaki (ana politikalar, prosedürler, vb), organizasyonel değişiklikleri, unvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini ve **Başvuru Formunda** yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği en kısa sürede VERİCERT'e bildirmek zorundadır.

22.4 Kuruluşun denetlenmesi esnasında akreditasyon kurumunun gerek gördüğü hallerde akreditasyon kurumunun temsilcileri de bulunabilir. Kuruluş, Akreditasyon kurumunun temsilcileri tarafından denetim ile ilgili ihtiyaç duyulan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi vermekle yükümlüdür.

22.5 Kuruluş kurmuş olduğu sistemin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması amacı ile bir yönetim temsilcisi atamakla, çalışma saatlerinde denetim ekibinin gerekli tüm alanlara girişine olanak sağlamakla, belge kapsamında yer alan ürüne ilişkin yönetim sistem standardı dışında, mevcut yasal gereksinimlerin sağlandığını garanti altına almakla yükümlüdür.

22.6 Kuruluş, yönetim sistem dokümanlarının bir kopyasını denetimlerinden önce VERİCERT'e ulaştırmakla yükümlüdür.

22.7 Belge ve Logoları, VERİCERT'in ticari itibarını sarsacak, zedeleyecek, yetkisiz kılacak veya herhangi bir anlaşmazlığa düşürecek şekilde kullanamaz. Belge ve logoları, Madde 19'da açıklandığı üzere uygun şekilde kullanmakla yükümlüdür.

22.8 Kuruluş, Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikayetlerinin kayıtlarını tutacak ve gerek duyulduğunda VERİCERT'e ibraz edecektir.

22.9 Kuruluş, Yönetim Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, **Denetim ve Belgelendirme Ücret Talimatı** ve **Hizmet Sözleşmesinde** belirtildiği şekilde fatura edilmesini takip eden 15 gün içerisinde ödemekle yükümlüdür. İlk belgelendirme ücreti veya yeniden belgelendirme ücreti ödeninceye kadar belgeler yayınlanmaz. Gözetim ücretleri ödenmediğinde belge askıya alınır veya geriye çağrılır.

22.10 Hizmet sözleşmesinde yer almayan belgelendirme faaliyetlerine yönelik ekstra

## DENETİM VE BELGELENDİRME FAALİYETLERİ REHBERİ

---

maliyetler, plansız ziyaretler, kalite yönetim sisteminin uygulamada yeterliliğini sürdürdüğünün doğrulanması için yapılan ilave denetimlerle ilgili ücretlerde faturalandırılır.

