

**1. AMAÇ:**

Bu program, akreditasyon kuralları (IAF, EA, TÜRKAK vb.) ve başta ISO 17021-1 standardı ve diğer akreditasyon rehber standartlarındaki kriterler doğrultusunda, ANKA GLOBAL Uygunluk Değerlendirme ve Yazılım Hizmetleri Dış Tic. Ltd. Şti. yönetim sistemleri belgelendirme / uygunluk değerlendirme süreçlerinin akışını ve kurallarını açıklar.

**2. UYGULAMA:****Tanımlar**

**ANKA GLOBAL:** ANKA GLOBAL Uygunluk Değerlendirme ve Yazılım Hizmetleri Dış Tic. Ltd. Şti. ticari unvanıdır. Markaları ANKA GLOBAL ve/veya ANKA GLOBAL Cert ve/veya ANKA CERT olup bundan sonraki tanımlamalarda ANKA GLOBAL olarak anılacaktır.

**Akreditasyon:** Bir uygunluk değerlendirme kuruluşunun, belirli uygunluk değerlendirme faaliyetlerini yapmaya yetkin olduğunu resmi kanıtlarıyla gösteren, üçüncü taraf doğruluk beyanı.

**Akreditasyon Kuruluşu/Kurumu:** Akreditasyonu gerçekleştiren yetkili kuruluş.

**Akreditasyon Markası :** Akredite edilen uygunluk değerlendirme kuruluşları tarafından, akredite edildiklerini göstermek üzere kullanılan ve bir akreditasyon kuruluşu / kurumu tarafından verilen sembol.

**Akreditasyon Kapsamı :** Akredite edilmiş / yetkilendirilmiş olan belirli uygunluk değerlendirme faaliyetleri.

**Askıya Alma :** Şirketin düzeltici faaliyetleri tamamlaması beklenirken belgelendirmenin belirli bir süre için geri çekilmesi. Belirlenmiş doğruluk beyanı kapsamının tamamı veya bir kısmı için uygunluk beyanının geçici olarak kısıtlanması.

**Artık Risk:** Risk işlemeden sonra kalan risk.

**Bağımsız Gözden Geçirici :** Doğrulama/geçerli kılma ekibinin üyesi olmayan, doğrulama veya geçerli kılma faaliyetlerini ve sonuçlarını gözden geçiren, yeterliliği olan kişi.

**Bağımsızlık :** Bir kişi veya organizasyonun başka bir kişi veya organizasyonun kontrolünden veya yetkisinden özgür olması.

**Belgelendirilmiş Müşteri:** Uygunluk değerlendirme faaliyetine göre belgelendirilmiş olan kuruluş veya kişi.

**Belgelendirme:** Uygunluk değerlendirme ögesi hakkında (akreditasyon hariç), üçüncü taraf doğruluk beyanı.

**Belgelendirme Kapsamı:** Belgelendirmenin gerçekleştirildiği ürün, proses veya hizmetler için uygulanan belgelendirme programı ve yine bu ürün, proses veya hizmetlerin uygunluğu konusunda hüküm verirken referans alınan, standart, regülasyon, yönetmelik ve diğer normatif dokümanlar.

**Belgelendirme Kuruluşu:** Belgelendirme programlarını işleten üçüncü taraf uygunluk değerlendirme kuruluşu.

**Belgelendirme / Tetkik Planı:** Belirlenen şartlar, kurallar ve prosedürlerin uygulandığı, uygunluk değerlendirme sistemi.

**Belgelendirme Programı :** Belirtilmiş şartların, belirli kuralların ve prosedürlerin uygulandığı, belirli bir uygunluk değerlendirme ilişkin belgelendirme sistemi.

**Belgelendirme Prosesi :** Bir belgelendirme kuruluşunun; başvuru, değerlendirme, belgelendirme kararı, yeniden belgelendirme ve belgelerin ve logoların/işaretlerin kullanımı dâhil bir kişinin belgelendirme şartlarını yerine getirdiğini belirlediği faaliyetler.

**Belgelendirme Şartları :** Belgelendirmenin gerçekleştirilmesi veya sürdürülmesinin gereği olarak, müşteri tarafından yerine getirilen, uygunluk değerlendirme sistemi doğrultusunda belirtilmiş şart.

**Belgelendirme Tetkiki:** Müşterinin başvurduğu uygunluk değerlendirme faaliyeti kapsamında belgelendirmek amacıyla, müşteriden ve/veya belgelendirmeye bel bağlayan taraflardan bağımsız bir tetkik kuruluşu tarafından gerçekleştirilen tetkik.

**Beyan :** Birinci taraf doğruluk beyanı.

**Bilgi Güvenliği :** Gizliliğin, dürüstlüğün ve ulaşılabilirliğin veya bilginin korunması.

**Bilgi Güvenliği Olayı:** Ticari faaliyetleri uygunsuz duruma düşürme ve bilgi güvenliğini tehdit etme olasılığı ciddi olan, istenmeyen veya beklenmeyen, tek veya seri halinde bilgi güvenliği vakaları.

**Bilgi Güvenliği İhlal Olayı:** İş operasyonlarını tehlikeye atma ve bilgi güvenliğini tehdit etme olasılığı yüksek olan tek istenmeyen ya da beklenmeyen bilgi güvenliği olayı.

**Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi:** Bilgi güvenliğini kurmak, gerçekleştirmek, işletmek, izlemek, gözden geçirmek, sürdürmek ve geliştirmek için iş riski yaklaşımına dayalı tüm yönetim sisteminin bir parçası.

**Bilgi Sistemi :** Kuruluşun bünyesinde kullanılan iletişim kanalları ağı.

**Birleşik Tetkik / Denetim :** Tetkik edilen tek bir kuruluştaki iki veya daha fazla yönetim sisteminin birlikte tetkiki.

**Bütünlük:** Varlıkların doğruluğunu ve tamlığını koruma özelliği.

**Çalışma Ortamı :** İşin gerçekleştirildiği koşullar dizisi.

**Çevre :** Hava, su, toprak, tabii kaynaklar, flora, fauna, insanlar ve bunların karşılıklı ilişkileri de dahil olmak üzere bir kuruluşun faaliyetlerinin yer aldığı ortam.

**Çevre Unsurları :** Bir kuruluşun faaliyetlerinin veya ürünlerinin veya hizmetlerinin çevre ile ilişkide olan veya olabilecek unsurlar.

**Çevresel Bilgi :** Çevre koşullarına veya çevre performansına ait nitel vasıfta konular.

**Çevresel Bilgi Beyanı :** Çevresel bilgilerin beyan edilmesi.

**Çevresel Bilgi Programı :** Çevresel bilgi beyanı yapmak için uygulanacak kurallar ve prosedürler.

**Çevresel Bilgi Doğrulanması :** Geçmişe yönelik veriler ve bilgilere dayanarak çevresel bilgi beyanının maddesel olarak doğruluğunu ve kriterlere uygunluğunu değerlendirme prosesi.

**Çevresel Bilginin Geçerli Kılınması :** Çevresel bilgi beyanının gelecekteki çıktılara yönelik içeriğini destekleyen varsayımların, kısıtlamaların ve yöntemlerin tutarlılığını değerlendirme prosesi.

**Çevresel Boyut :** Ürünün ömür döngüsü boyunca çevre ile etkileşim hâlinde bulunabilen unsur veya fonksiyonlar.

**Çevresel Etki :** Ürünün ömür döngüsü boyunca çevrede tamamen ya da kısmen neden olduğu her türlü değişim.

**Çevresel Performans :** Çevre unsurlarının idaresi ile ilgili ölçülebilir sonuçlar.

**Çıkar Çatışması :** Ticari, mali, ailevi, siyasi veya kişisel çıkarların kuruluşun görevlerini yapan kişilerin kararları ile çatıştığı durum.

**Çıktı :** Bir prosesin sonucu.

**Çok Taraflı Düzenleme:** İki'den fazla tarafın birbirlerinin uygunluk değerlendirme sonuçlarını tanınmasını ve kabulünü kapsayan düzenleme.

**Dış Kaynak / Taşeron Kullanımı :** Bir dış organizasyonun, belli bir organizasyonun fonksiyonlarını ve proseslerini gerçekleştirdiği bir düzenleme yapmak.

**Dış Tedarikçi :** Bir hizmetin, hizmet bileşenlerinin veya prosesin planlanmasına, tasarımına, geçişine, sunulmasına veya iyileştirilmesine katkıda bulunmak üzere anlaşmada bulunulan ve organizasyonun dışında olan bir taraf.

**Doğrulama :** Belirlenen gerekliliklerin yerine getirildiğinin, objektif kanıtın sağlanması yoluyla teyidi.

**Doğrulama Beyanı :** Doğrulama işlemi yapan kuruluş tarafından, doğrulama değerlendirmesinin sonucunun bildirimi.

**Doğrulama Ekibi :** Doğrulama gerçekleştiren, doğrulama kuruluşu bünyesinde hizmet veren, teknik uzmanlar tarafından desteklenebilen, bir grup doğrulama görevlisi veya ekip lideri olarak da nitelendirilen tek bir doğrulama görevlisi.

**Doğrulama Kuruluşu :** Doğrulama yapan yetkili kuruluş.

**Doğrulama Programı :** Özel bir sektörde veya alanda doğrulama faaliyetleri yürütmek için kurallar, prosedürler ve idare.

**Doğrulama Raporu :** Doğrulama kuruluşu tarafından taslağı oluşturulan, doğrulama beyanı ve destekleyici nitelikteki gerekli bilgileri içeren belge.

**Doğrulamayı :** Doğrulama yapacak ve rapor verebilecek yeterliliği olan tarafsız bir kişi.

**Doğruluk Beyanı:** Bir karara dayanarak, belirlenmiş gerekliliklerin gerçekleştirilmiş olduğunu gösteren bir beyanın tanzim edilmesi.

**Doğruluk Beyanı Kapsamı:** Doğruluk beyanının kapsadığı uygunluk değerlendirme konuları ve karakteristikleri.

**Doküman:** Bilgi ve onu içeren ortam.

**Doküman Haline Getirilmiş Bilgi:** Kuruluş tarafından kontrol edilmesi ve sürekliliğinin sağlanması gereken bilgiler ve bu bilgileri içeren ortam.

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

**Düzeltilme:** Tespit edilmiş bir uygunsuzluğun ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**El Kitabı:** Bir kuruluşun yönetim sistemini belirleyen genel doküman.

**Ekibin Başkanı :** Doğrulama / geçerli kılma ekibini idare eden kişi

**Ekibin Lideri :** Denetimin yönetiminde tüm sorumluluğun verildiği denetçi.

**Erişim :** Uygunluk değerlendirme programına erişim; uygunluk değerlendirme programı kuralları dahilinde uygunluk değerlendirmesi talep etmek için bir başvuru sahibine verilen fırsat.

**Eş Değerlendirme :** Bir kuruluşun, bir anlaşma grubunda kuruluşların, veya gruba aday kuruluşların, anlaşma grubundaki diğer kuruluşların temsilcileri tarafından, belirlenmiş gerekliliklere göre değerlendirilmesi.

**Eşdeğerlik :** Uygunluk değerlendirme sonuçlarının eşdeğerliği; farklı uygunluk değerlendirme sonuçlarının aynı özel gereklilikler kapsamında aynı derecede uygunluk güvenliği sağlama yeterliliği.

**Etkinlik:** Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve planlanmış sonuçlara ulaşma derecesi.

**Geçerli Kılan :** Geçerli kılmayı doğrulamayı yapacak ve rapor verebilecek yeterliliği olan tarafsız bir kişi.

**Geçerli Kılma :** Belirlenmiş gerekliliklerin yerine getirildiğine dair objektif kanıtlar göstererek, belirlenmiş bir kullanıma veya uygulamaya uygunluğun teyidi.

**Gereklilik :** Dile getirilen veya genellikle ima edilen ya da zorunlu olan ihtiyaç veya beklenti.

**Geri Bildirim :** Ürün, hizmet veya şikâyetleri ele alma prosesi ile ilgili görüşler, yorumlar ve beyanlar.

**Geri Çekme :** İptal; uygunluk beyanının, beyanı veren kuruluş tarafından geri çekilmesi.

**Gizlilik:** Bilginin yetkisiz kişiler, varlıklar ya da proseslere kullanılabilir yapılmama ya da açıklanmama özelliği.

**Güvenilirlik :** Gerektiğinde ve gerektiği şekilde gerçekleştirme yeteneği.

**Gözden Geçirme :** Uygunluk değerlendirme objesinin belirlenmiş gereklilikleri yerine getirmesiyle ilgili olarak,

seçim ve tespit etme faaliyetlerinin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin ve bu faaliyetlerin sonuçlarının değerlendirilmesi.

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

**Gözlemci :** Tetkik ekibine eşlik eden ancak, tetkikçi gibi davranmayan kişi.

**Habersiz Denetim/Tetkik :** Önceden bilinmeyen bir tarihte yapılan tetkik.

**Hedef :** Elde edilecek sonuç.

**Hizmet :** Kuruluşun, müşteri ile arasında en az bir faaliyet gerçekleştirilmesini zorunlu kılan çıktısı.

**İç Tetkik :** Kuruluşun tüm faaliyetlerinin, şirket tarafından veya şirket adına, iç amaçlar için genel tetkiki.

**İlgili Taraf :** Paydaş; bir karar veya faaliyeti etkileyebilen, bunlardan etkilenebilen veya etkileneceğinin farkında olan kişi veya kuruluş.

**İlk Tetkik / Belgelendirme Tetkiki :** Geçerli belgesi olmayan bir kuruluşa uygunluk değerlendirme standardına göre belgelendirme amaçlı yapılan tetkik. Bu yapılan ilk tetkik olabilir veya belgelendirme süresi geçmiş olan bir uygunluk değerlendirme alanı için yapılan tetkik olabilir.

**İnovasyon :** Değer yaratan veya değeri yeniden dağıtan, yeni veya değiştirilmiş nesne.

**İş Akışı :** Yapılandırılmış süreç dizisi.

**İş Ortağı :** Kuruluşun belirli ticari ilişkisinin olduğu veya ticari ilişkide bulunmayı planladığı haricî taraf.

**İş Sürekliliği :** Aksamaya neden olan bir olayının ardından ürün ve hizmetlerin önceden tanımlanmış kabul edilebilir zamanda ve miktarda sunumuna devam etme yeteneği.

**İş Tanımı:** Bir kuruluşta belirli bir görev unvanına verilen sorumlulukların listesi.

**İtiraz :** Uygunluk değerlendirme ögesini sunan tarafın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kurumuna, uygunluk değerlendirme ögesiyle ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talep.

**İyileştirme :** Performansı artırmaya yönelik faaliyet.

**İzleme :** Bir sistem, proses, ürün, hizmet veya faaliyetin durumunun tespiti.

**İzlenebilirlik :** Bir nesnenin geçmişinin, uygulamasının veya konumunun izlenebilme yeteneği.

**Kalite:** Yapısal karakteristiklerin gereklilikleri yerine getirme derecesi.

**Kalite El Kitabı :** Kuruluşun kalite yönetim sistemini belirleyen şartname.

**Kalite Hedefleri :** Kuruluşun kalite sistemini geliştirmesi için ulaşmayı planladığı hedefler.

**Kalite Planı :** Belirli bir nesneye prosedürlerin ve ilgili kaynakların kim tarafından ve ne zaman uygulanacağına dair şartname.

**Kalite Politikası :** Kalite ile ilgili politika.

**Kalite Yönetim Sistemi :** Kuruluşu, kalite açısından yönlendiren ve kontrol eden yönetim sistemi.

**Karakteristik :** Ayırt edici özellik.

**Karar :** Gözden geçirme sonuçlarına dayanarak, belirlenmiş gerekliliklerin yerine getirildiği veya getirilmediği konusunda varılan hüküm.

**Kayıt:** Elde edilen sonuçları belirten veya gerçekleştirilen faaliyetin delillerini sağlayan doküman.

**Kök Neden :** Bir problemin, karşısında yeterli önlemler alınması halinde tekrar etmesinin önleneceği ana sebebi.

**Kuruluş:** Hedeflerini gerçekleştirmek için sorumluluk, yetki ve ilişkilerle kendi fonksiyonlarına sahip kişi veya kişi grubu.

**Kuruluşun Bağlamı:** Kuruluşun hedeflerini gerçekleştirmek ve geliştirmek için kuruluşun yaklaşımını etkileyebilecek iç ve dış hususların birleşimi.

**Kullanılabilirlik:** Yetkili bir varlık tarafından talep edildiğinde erişilebilir ve kullanılabilir olma özelliği.

**Komite / Kurul:** ANKA GLOBAL tarafından tarafsızlık ve bağımsızlığın sağlanması amacıyla oluşturulmuş, çalışma usul ve esasları belirlenmiş olan komitelerdir. ANKA GLOBAL 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.ankaglobal.com](http://www.ankaglobal.com) ve <http://ankaglobal.kaliteportal.org> ve [qsa.ankaglobal.com](http://qsa.ankaglobal.com) (Dış Tetkikçi, Teknik Uzman ve tüm ANKA GLOBAL personeli için) üzerinde bulunan belgelendirme (uygunluk değerlendirme) ve kalifikasyon süreçlerinin yürütüldüğü web sayfası ve web tabanlı yazılımlardır.

## **BELGELENDİRME BAŞVURULARINDA GENEL KURALLAR**

**ANKA GLOBAL** gerçekleştirdiği uygunluk değerlendirme, test ve eğitim faaliyetlerini ve bunlar ile ilgili bilgi dokümanlarını web sitesi, süreç portalları ve/veya tanıtım dokümanları aracılığıyla ile ilgili taraflara açık olarak bulundurur.

Başvurularda; 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 ölçüleri içerisinde davranılır. 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 yapılmaktadır. Başvuruların gözden geçirilmesi ayrıca talep edilen hizmetin şirketimizin hizmet kapsamında olduğunu ve hizmeti verebilecek yeterlilikte ve sayıda personelinin bulunduğunu garanti altına almak üzere yapılmaktadır. 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 **ANKA GLOBAL** 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 Genel Müdür ya da vekiline başvurulur.

Belgelendirme ürün kalitesinin uygunluğunun göstergesi değildir. Sadece referans alınan yönetim sistemi standart modeline uygunluğun göstergesidir. Belgelendirme kapsamındaki hiçbir faaliyetini belirli bir fiziksel konumda gerçekleştirilmeyen kuruluşlar da şirketimizden belgelendirme talebinde bulunabilirler. Şirketimiz ISO/IEC 27006-1 vb. akreditasyon standart ve rehber dokümanlar şartlarının uygulanabilir olduğunda başvuruları kabul eder, belgelendirme süreçlerini ilgili denetim prosedürlerine göre gerçekleştirir. Ancak böyle durumlarda, denetim raporlarında ve sertifikada kuruluşun tüm faaliyetlerinin uzaktan yürütüldüğü belirtilecektir. Başvuru esnasında başvuru portal 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. Bu kaynaklar web sayfası, telefon yolu, mail, müşteri referansları, danışman kuruluşlar ve şirket pazarlama faaliyeti sonuçları olabilir.

Şirketimize gelen tüm belgelendirme başvuruları; İlgili akreditasyon ve rehber standardı/ları (ISO 17021-1, 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 vb.), İlgili akreditasyon kuruluşu/kurumu prosedürleri ve rehber dokümanları (Örneğin Türkak 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.) ile açıklanan kurallar ile bu kurallara göre oluşturulmuş ANKA GLOBAL programları (ör: bu program) ve prosedürlerine uygun olarak alınır.

Tüm başvurular öncelikli olarak [www.ankaglobal.com](http://www.ankaglobal.com) ve/veya <http://ankaglobal.kaliteportal.org> üzerinde bulunan **başvuru portalı** üzerinden müşteri kuruluş bilgilerinin doldurulması onayı ile, başvuruya ait bilgilerin mail ortamında iletilmesi ile ya da **Sistem Belgelendirme Başvuru Formu** ile alınıp doldurulması ve şirketimize iletilmesi ile başlar. Sürecin müşteri kuruluş tarafından basılı formlar ile yürütülmesi durumunda Sistem Belgelendirme Başvuru formuna ilave olarak ilgili ISO 14001 için **ISO 14001 başvuru bilgi formu**, ISO 45001 için **ISO 45001 başvuru bilgi formu**, ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001, için **IT (BT) başvuru bilgi formlarının** eksiksiz doldurulması, her halükârda başvuru kapsamıyla ilgili bilgilerin anlaşılır olması, yine her halükârda gerekiyorsa müşteri irtibat kurularak kapsamın netleştirilmesi Planlama bölümü tarafından sağlanır.

Müşteri kuruluşun yönetim sistemi süreçlerinde danışmanlık hizmeti alması durumunda başvurular yine **portal** üzerinden veya müşteri kaşe imzası ile basılı formlar kanalıyla alınabilir. Kaşe / imzalı form mail ortamında taranarak başvuran kuruluşun resmi mail kanalları yoluyla ANKA GLOBAL' e ulaştırılabilir. Portal üzerinden başvurularda; danışmanlık bilgileri, rolü, sözleşmesi eksiksiz yüklenir ve nihai başvuru onayı müşteri kuruluş tarafından kod doğrulması yapılır. Bu süreçte danışmanlık hizmeti veren kuruluş müşteri kuruluş nezaretinde teknik konularda şirketimiz ile görüşebilir. Fakat belgelendirme kurallarının işletimi, sözleşme süreçleri ve yükümlülükleri müşteri kuruluş ile ANKA GLOBAL arasında direkt yürütülür.

ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 başvurularında başvuran kuruluşu ait gizli ya da hassas kayıtların varlığı ve bu hususların denetim esnasında incelenmesi bilirliliği hususu IT (BT) başvuru bilgi formu ile, ISO 42001 başvurularında kuruluşunuza ait yapay zekâ ile ilgili kuruluşu özel kayıtların varlığı hususu yine IT (BT) 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 / taşeronu 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 **İlgili Başvuru ve Bilgi Formu** doldurulur.

Entegre denetimler için başvuru, aşağıdakilerle ilgili bilgi içermelidir.

- Kuruluşun yönetim sistemlerinin entegre seviyesi (Denetim Süresi Belirleme Talimatı / IAF MD 11)
- Kuruluş personelinin birleşik denetimi kapsayan her bir yönetim sistemi standardıyla ilişkili soruları cevaplayabilme kabiliyeti

Yukarıdaki bilgileri eksik olan başvuru sahibi ile Planlama bölümünden ilgili ANKA GLOBAL çalışanları irtibat kurmakta ve eksik hususları açıklığa kavuşturmaktadır.

Başvurular, öncelikli olarak **www.ankaglobal.com** veya **http://ankaglobal.kaliteportal.org** adresinde bulunan başvuru portalı sayesinde veya mail yoluyla veya ilgili basılı başvuru formları kullanılarak da yapılabilir. Başvurunun işleme alınabilmesi için başvuru portalının / dokümanlarının eksiksiz doldurulması gerekmektedir.

Şantiyeli / projeli / sahali çalışan sektörlerde mevcut şantiye / proje / saha varsa bunların başvuru kapsamına 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 kuruluş portal erişimi için kullanıcı adı ve şifre verilebilir. Şirketimiz belgelendirmenin tüm süreçlerini portal üzerinden yürütür. Uygulanabilir durumlarda sertifika ve sözleşme dışında müşteri kuruluşlara matbu evrak iletilmez. Müşteri kuruluş uygunluk değerlendirmenin kendisi ile ilgili aşamalarındaki bilgi ihtiyacına uygulanabilir durumlarda kendisine tahsis edilmiş müşteri portalı ucu üzerinden veya şirketimiz iletişim kaynakları üzerinden erişebilir.

Müracaatın gözden geçirilmesinden sonra, ANKA GLOBAL müracaatı kabul veya ret edebilir. ANKA GLOBAL gözden geçirme sonucunda müracaatı reddederse, müracaatın ret edilme gerekçeleri dokümanite edilerek (müşteriye açık davranılarak ) başvuru gözden geçirme formu vasıtasıyla müşteri ile paylaşır.

### **BELGELİ KURULUŞLAR TARAFINDAN YAPILAN MÜRACAATLAR / TRANSFER DENETİMLER**

Müşteri isteği durumunda başka akredite (IAF MLA' yı imzalayan akreditasyon kuruluş / kurumlarından onaylı kuruluşlar) belgelendirme kuruluşlarından alınmış geçerli yönetim sistem belgeli firmalar transfer kapsamında değerlendirilebilir. Önceki sertifikasyon kuruluşunun ticari faaliyetlerini bitirmesi, akreditasyon faaliyetlerinin sona ermiş olması ya da askıya alınmış / iptal edilmiş olması durumları da akreditasyon şartları dikkate alınmak suretiyle transfer kapsamında değerlendirilebilir.

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 tarafından direkt portal üzerinden ya da planlama personeli tarafından başvuru formları dikkate alınarak süreç portalına işlenir. Belgelendirme Müdürü veya Operasyon ve Planlama Sorumlusu tarafından bu bilgiler gözden geçirilir. İhtiyaç duyulması halinde firma ziyareti yapılabilir. Transfer sürecinde belgelendirme müdürü veya Operasyon ve Planlama Sorumlusu tarafından sertifikasyonu yapan önceki akredite kuruluşla 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 ANKA GLOBAL başvuruyu 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 müşteri kuruluşu 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 MÜRACAATLARI**

Farklı ülkelerden gelebilecek belgelendirme başvurularında bu prosedür kuralları uygulanır. Başvuru belgelendirme müdürü, Operasyon ve Planlama Sorumlusu ve Genel Müdür ya da vekili tarafından gözden geçirilir. Normal gözden geçirme şartlarına ilave olarak başvuru yapılan ülkenin yasal şartları birinci öncelikli konu olarak dikkate alınır. Ayrıca yapılacak diğer araştırmalar ile başka bilgilere ulaşılmaya çalışılır. Aşağıdaki hususlar incelenir:

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

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

Yurt dışında yapılacak belgelendirme faaliyetlerinde ayrıca varsa ilgili akreditasyon kurumu/kuruluşu şartları (Örneğin, 'R 10.10 Türkak Sınır Ötesi Akreditasyon Kuralları' rehber dokümanı vb.) dikkate alınır. Yurt dışı denetimlerde, ilgili ülkenin kanunlarını, mevzuatlarını ve yasal şartlarını bilen konuyla ilgili bir teknik uzman bulundurulması zorunludur. Gerekli görülen durumlarda denetim ekibinde tercüman bulundurulabilir.

### **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 yolu ile de sorulabilir. Gözden geçirme sırasında, istenen kapsamda **ANKA GLOBAL** 'nin akredite olup olmadığı, yeterli personelinin bulunup bulunmadığı, hizmeti sunabilme yeterliliğinin varlığı da belirlenir. Akredite olunmamış kapsamlarda müşteri kuruluş ile planlama bölümü tarafından irtibat kurulur ve konu hakkında bilgi verilir. Müşteri kuruluş kararına göre hareket edilir. Teklif metninde başvuru kapsamı ile ilgili akreditasyonun olup olmadığı net bir şekilde tanımlanır.

Gözden geçirme, sözleşme imzalanmadan önce ISO 9001, ISO 14001, 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). ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 standartları için atanmış IT (BT) alanında atanmış gözden geçirici 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.

ISO 14001, ISO 45001 ve ISO 9001 başvurularının gözden geçirilmesinde portal üzerinden aktarılan ya da ilgili başvuru formlarındaki bilgiler dikkate alınır. Gerekliyse kuruluş ile yapılan görüşmeler ile; ilgili standart kapsamında zorunlu dokümanların dokümante edilip edilmediği, kapsam dahilinde alınması gerekli yasal izinler, risk metodolojisinin oluşturulup oluşturulmadığı kontrol edilir. ISO 14001 için çevre etkilerinin, çevre programlarının hazırlanıp hazırlanmadığı gibi hususlara cevap aranır. Yeterli olmayan durumlarda firma yetkili personeli ile gözden geçirici tarafından görüşme yapılır. Sonuçlar kaydedilir.

ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 başvurularında uygunluk beyanı aranır. Başvuruların gözden geçirilmesinde IT (BT) başvuru bilgi formundaki bilgiler, gerekliyse 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 27001, ISO 27701, ISO 42001 başvurularda ilgili yönetim sistemi kapsamının karmaşıklığını mutlaka gözden geçirecektir. ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 başvurularında kuruluşunuza ait IT (BT) altyapısı, yapay zekâ dahil yazılım kodları, gizli ya da hassas kayıtların varlığı ve bu hususların denetim esnasında incelenemeyeceği bilgisinin kuruluşunuz tarafından verilmesi ve ANKA GLOBAL BT (IT) uzmanı tarafından bu hususlar incelenmeden tetkikin yapılmasının mümkün olmadığına karar verilmesi durumunda denetimin gerçekleştirilemeyeceği bilgisi planlama bölümü tarafından mail/yazılı olarak müşteri kuruluşu 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 üzerinden aktarılan ya da ilgili başvuru formlarındaki bilgiler dikkate alınır. Gerekli durumlarda müşteri 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 veya başvuru gözden geçirme tutanağına imza ile kaydedilir. Gözden geçirme sırasında varsa ortaya çıkan başka konular portal veya ilgili form ile kaydedilir. Alınan herhangi bir karar ile ilgili nedenler portala ya da ilgili 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.
- ANKA GLOBAL** ile başvuran kuruluş arasında varsa ve biliniyor ise herhangi bir yanlış anlaşılma konusunun çözümlenmesi,
- ANKA GLOBAL** 'nin 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 alınma durumu,
- Teklif verme ve denetimi yapma ile ilgili verilen karar yorumu kayıt altına alınır.

Başvurularda, şantiyeli / projeli / sahalı çalışan sektörlerde mevcut şantiye / proje / saha varsa Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı göz önünde bulundurularak gözden geçirme yapılır. Belgelendirme ve yeniden belgelendirme denetimleri mutlaka ilgili talimata göre tüm kapsam dahilindeki 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 geçirciler tarafından süreç portalı üzerindeki denetçi havuzu içinden ilgili standart ve teknik alandaki yeterliliklerine göre belirlenir.

Kapsama uygun kodlarda yeterli denetçi yoksa denetim ekibine teknik uzman takviye edilir. Her denetim için denetim ekibi tüm denetimin yeterli bir şekilde gerçekleştirilebileceği bir yeterlilikte ve **ANKA GLOBAL** prosedürlerinde verilen kurallara uygun olarak atanır. Gözden geçirme esnasında denetim süresi hesabı belgelendirme müdürü ve gözden geçirciler tarafından yapılır. Bu hesap Denetim Süreleri Hesaplama Talimatı, Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı ve Entegre Denetimler Talimatına göre yapılır.

Operasyon ve Planlama Sorumlusu ve Genel Müdür ya da vekili akreditasyon kapsamının yeterli olmadığı durumlardaki veya yeterli uzmanlık / beceri / tecrübe olmadığı durumlardaki müşteri kayıplarını takip edeceklerdir. Gerekli değerlendirmeler sonucunda karar verilirse Akreditasyon kuruluşuna / kurumuna kapsam genişletme ile ilgili başvuru yapılacaktır. Bu gözden geçirme sırasında belirlenen ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 standartları için EA/Nace kodu ve varsa kaydedilen ekstra insan kaynağı gerekliliği, ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001, ISO 50001 için sektör bilgisi / kapsam 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.

### **KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ TALEPLERİ:**

Değişiklik talebi başvuru portalı ya da yazılı olarak müşteri kuruluştan alınır. Talep, Belgelendirme Müdürü, Operasyon ve Planlama Sorumlusu ve mümkünse bir önceki denetimi yürüten baş denetçi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda kapsam akreditasyon şartlarını karşılıyorsa ilk başvuru gibi işlem görür. Kapsam değişikliğinin akreditasyon kapsamında olmaması halinde Operasyon ve Planlama Sorumlusu tarafından kuruluş ile görüşme yapılır.

Kapsam değişikliklerinde;

ISO 9001 için istenen kapsam ile ilgili dokümanlar müşteri kuruluştan istenir.

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

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

ISO 27001, ISO 27701, ISO 42001 için istenen kapsam ile ilgili dokümanlar kuruluştan istenir. (Ör: SoA-Uygulanabilirlik Beyanı)

ISO 50001 için ilave kapsam ile ilgili enerji verileri, ÖEK, 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 Operasyon ve Planlama Sorumlusu ve/veya Belgelendirme Müdürü ile irtibata geçerek yeni eklenecek kapsamın **ANKA GLOBAL** akreditasyon kapsamında olduğuna ve denetim ekibinin bu kapsamda yeterli olduğuna dair onay alır. Söz konusu kapsam akreditasyon 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 direk müşteri veya operasyon bölümü tarafından kaydedilir. Her iki durumda da bilgilerin doğruluğu gözden geçirilir. Başvuru Portalı / Sistem Belgelendirme Başvuru formu, ek dokümanlar ve Başvuru Gözden Geçirme Formundaki bilgiler doğrultusunda süreç portalı üzerinde atanmış yetkili kullanıcı tarafından Sistem Belgelendirme Teklifi / Sözleşmesi hazırlanır. Başvuruya süreç portalı tarafından eşsiz bir proje/teklif numarası verilir. Verilen bu numara her talep / başvuru için verilmiş bir numara olup değiştirilmez ve bu şekilde izlenebilirlik sağlanır.

Başvuru gözden geçirme sonrasında Sistem Belgelendirme Sözleşmesi ile hazırlanan teklif atanmış Genel Müdür, vekili veya belgelendirme müdürü tarafından imzalanabilir. Sözleşme müşteri kuruluşta teklif olarak iletir. 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 aksi belirtilmedikçe **15 gündür**. Teklif onaylanması ile birlikte teklif 'sözleşme' statüsüne dönüşür. Sözleşme onaylanması sonrasında maksimum **6 ay** içinde denetim kabul edilmeyerek ertelenirse müşteri kuruluşun başvuru ve sözleşmesi iptal edilir. Uyuşmazlık durumunda sözleşmede yazılı olanlar olan kurallar esas alınacaktır.

### **SÖZLEŞME**

ANKA GLOBAL tarafından teklif olarak iletilen Sistem Belgelendirme Teklif / Sözleşmesi müşteri kuruluş tarafından kabul edildiği zaman son sayfası imzalanacak ve diğer sayfaları paraf atılarak sözleşmeye dönüşecektir. Sözleşmeler atanmış imza

yetkisine sahip genel müdür / şirket müdürü tarafından veya yasal olarak yetkilendirilen kişi tarafından imzalanacaktır. Müşterinin uygulanabilir durumlarda ıslak imzası ve kaşesi olan ve/veya e-imzası olan ve/veya keş adresleri üzerinden iletilmiş imzalı ve kaşeli taranmış evrağı esas alınacaktır. Her müşteri için planlama bölümü tarafından dosya oluşturulacak ve dosya içerisinde müşteriye ait dokümanlar (teklif, başvuru gözden geçirme, sözleşme, sicil gazetesi vb.) yerleştirilecektir. Sözleşme Numarası müşteri teklif numarası ile aynıdır.

### **BELGELENDİRME ÇEVİRİM PROGRAMININ HAZIRLANMASI**

Planlama bölümü tarafından sözleşme onayını takiben müşteri kuruluşun 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, müşteri kuruluşun belgelendirme çevrimi boyunca muhtemel denetim tarihleri, belgelendirme ve gözetim denetimlerinde incelenecek müşteri kuruluşun prosesleri ve denetlenecek standart maddeleri bilgilerini içerir. Çevrim boyunca müşteri kuruluşun belgelendirme kapsamı, çalışan sayısı vs. değişiklikleri çevrim programından atıf yapılan Başvuru Gözden Geçirme Tutanağı veya portal üzerinden 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 müşteri kuruluşa gönderilir.

ANKA GLOBAL planlama bölümü ve denetim ekibi müşteri kuruluşların bir gözetim süresi içerisinde tüm lokasyonların, kapsamların ve proseslerin denetlenmesi ile ilgili planlamayı yapmaktan sorumludur. Planlama, Sistem Belgelendirme Çevrim Programına kayıt edilerek bir sonraki denetim için kayıt oluşturulur. Belgelendirme müdürü raporu gözden geçirirken kapsamdaki tüm faaliyet alanlarının ve proseslerin (farklı nace kodlarına ve/veya sektör ayrımlarına göre) belgelendirme, yeniden belgelendirme ve 3 yıllık gözetim periyodunda denetlendiğini takip edecektir. ANKA GLOBAL üretimin/hizmetin en yoğun ve proseslerin tamamının görülebileceği dönemi seçerek çevrim programını hazırlar ve denetimleri planlar.

### **BAŞVURUNUN İPTALİ**

Sözleşme onay tarihi itibarı ile sözleşme şartlarına uyulmaz ve/veya 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 müşteri kuruluş tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise kuruluşun başvurusu / sözleşmesi iptal edilir. Başvurusu düşen müşteri kuruluşun yeniden müracaatı, yeni müracaat olarak değerlendirilir.

### **ÖN TETKİK /DENETİM (Tercihe bağlı)**

Müşterinin isteğine göre bir ön tetkik yapılabilir. Ön tetkik yapılmasındaki temel amaç belgelendirilmeye olan hazırlığın garanti altına alınmasıdır. Ön tetkik, müşteri 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. 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. Denetim ekibi görevlendirme ve denetim planlama süreç portalini üzerinden oluşturulur. Bu süreç portalini kullanma kılavuzu ve/veya oryantasyon eğitimleri ile garanti altına alınmıştır.

### **BELGELENDİRME DENETİMİ**

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 ilgili akreditasyon standardının ve IAF kurallarının izin vermesi ile şartların oluşması durumunda uzaktan (online) da yapılabilecek şekilde planlanabilir.

Gözetim denetimleri sırasında firmanın faaliyet gösterdiği tüm kapsamı 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 birden 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 Talimatlar, Prosedürler vb. dokümanlar basılı kopya veya elektronik kopya olarak ANKA GLOBAL' ye ulaştırmaları (portala yükleme, mail, fiziki yolla vb.) talep edilir. Dokümanın ulaşma süresinde aksama olduğunda ANKA GLOBAL denetim tarihini değiştirme hakkını saklı tutar.

Aşama 1 denetimi için doküman gözden geçirme (saha da yapılacak Aşama 1 için) denetim planda belirlenen tarihte kuruluşun yerinde gerçekleştirilir. Uygulanabilir durumlar için uzaktan (online) yapılacak Aşama 1 denetimleri yine denetim planda belirlenen tarihte uygun yöntemler kullanılarak ilgili prosedür / talimatlar doğrultusunda uzaktan yapılabilir. Aşama 1 denetimlerinde doküman gözden geçirmede asgari olarak; zorunlu prosedürlerin varlığı, yeterliliği, 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 müşteri kuruluşun başvuru kapsamındaki yönetim sistemini/lerini; iç tetkikler ve yönetimin gözden geçirme toplantılarının yapılmış olması şartıyla minimum 2 ay uyguluyor olması esastır. Müşteri kuruluşlar tarafından gönderilen talimatlar, prosedürler gibi dokümanların ilgili baş denetçiye teslimi planlama bölümü tarafından organize edilir. 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 / sahalı çalışan sektörlerde mevcut şantiye / proje /sahalar varsa Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı göz önünde bulundurularak planlama yapılır. Belgelendirme ve yeniden belgelendirme denetimleri mutlaka tüm adresler 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.

## GÖZETİM DENETİMİ

**ANKA GLOBAL**, belgelendirdiği müşteri kuruluşların 3 yıllık belgelendirme sürecindeki sistemlerinin uygunluğunu sürekli izler ve değerlendirir. Bu değerlendirmenin yollarından birisi de 3 yıllık periyotta yılda en az bir defa olmak üzere gözetim denetimleri gerçekleştirmektir. Gözetim denetimleri daha önceki denetim sonuçlarından alınan denetim performansına ve en son denetimi yapan ekibin tavsiyesine göre programlanır. **ANKA GLOBAL**, belgelendirme denetimini takip eden ilk gözetim 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.

Gözetim denetimleri 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 müşteri kuruştan alınır. Herhangi bir sebeple 1. Gözetim denetiminin 12 ay (olağanüstü sebepler dışında) içerisinde yapılamaması halinde, müşteri kuruluşun sertifikası en fazla 6 ay süre ile askıya alınır. Müşteri kuruluş askıya alınan firmalar listesine kayıt edilir. Askı süresi içerisinde gözetim denetiminin gerçekleşmesi durumunda normal periyod 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 müşteri kuruluşun belgesi iptal edilir. Müşteri kuruluş iptal edilen firmalar listesine kaydedilir. Belgesi iptal edilen müşteri kuruluşun yeniden başvuru yapması halinde ilk belgelendirme prosedürlerine göre işlemler yürütülür.

2. gözetim denetiminde ise müşteri kuruluşun 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 müşteri kuruluşun belgesi en fazla 6 ay süre ile askıya alınır. Erteleme talep edilmesi durumunda bu süre erteleme tarihi bitiş tarihi itibarı ile 4 aydır. Akabinde müşteri kuruluş, süreç portalına askıya alınan firma olarak kaydedilir.

Askı süresi içerisinde gözetim denetiminin gerçekleşmesi durumunda normal periyod 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 müşteri kuruluşun belgesi iptal edilir. müşteri kuruluşun iptal edilen firmalar listesine kayıt edilir. İptal edilen müşteri kuruluşun yeniden başvuru yapması halinde ilk belgelendirme prosedürlerine göre işlemler yürütülür.

Belgeli kuruluş, olağanüstü durumlarda (salgın, terör, doğal afet, nükleer sızıntı vb.) gözetim denetimlerini erteleme talebinde bulunabilir. Bu talep ile erteleme süreci müşteri kuruluşun yazılı veya mail yoluyla yaptığı başvuruya Belgelendirme Müdürü tarafından başlatılır ve aşağıdaki bilgiler müşteri kuruluşun yazılı olarak 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 farklı bir kapsamda mı değerlendirilmesi gerekecek?
- Mevcut durum (stok, tedarik zinciri, üretim, sevkiyat vb.) hala müşteri kuruluşun müşterilerinin 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 sevki edilen ürünler başka kuruluşlara / taşeronlara verilecek mi? Verilecek ise, 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 kuruluştan 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/denetim programına kaydedilir. Yapılan erteleme gözetim periyodunu etkilemez. Yine erteleme sonrasında herhangi bir sebeple denetim yapılamaz ise askı süreçleri işletilmeden müşteri kuruluşun belgesinin iptal süreci işletilir.

Gözetim denetimlerinde majör uygunsuzlukların kapatılmaması belgenin askıya alınma sebebi olabilir. Minör uygunsuzluklarda belge devamı sağlanır ancak müşteri kuruluş tarafından düzeltici faaliyet planlaması yapılmalıdır. Düzeltici faaliyet planlaması ANKA GLOBAL' e 15 gün içerisinde ulaştırılmalıdır. Minör uygunsuzluklar uygunsuzluk tipine ve kritiklik durumuna göre farklı sürelerde kapatılabilir. Majör uygunsuzluğun kapatma süresi maksimum **3 aydır**. 3 ayın sonunda kuruluş tarafından yapılan düzeltici faaliyetlerde geçerli sebepler 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, Doğal afet vb.) Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek, ilk gözetim 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 Doğal afet vb.) Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek, 2. gözetim denetimi en fazla **2 aya** kadar ertelenebilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih, bir sonraki denetim tarihini etkilemez. Erteleme süresini aşan gözetim denetimleri Aşama 2 denetimi süresi kadar yapılır ve tüm kuruluş prosesleri ile ilgili standart maddeleri denetlenir. Denetimin detay planlaması Denetim Ekibi Seçimi ve Denetim Programı – Tarih Gün Belirleme başlıkları altında verilmiştir.

### **YENİDEN BELGELENDİRME DENETİMİ**

Yeniden belgelendirme denetimleri tüm sistemin yeniden denetlenmesi amacı ile yapılır ve planlanır. **3 yıllık** belge çevrim süresi boyunca gözetim denetimlerde **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 gözetim denetiminde denetim ekibi kapanış toplantısında bir sonraki denetimin yeniden belgelendirme denetimi olacağını ve bu amaçla ANKA GLOBAL' nin müşteri kuruluşu muhtemel denetim tarihinden en az **3 ay** önce müşteri kuruluşa bilgilendirme yapılarak yeniden belgelendirme süreçleri başlatılır. Belge bitiş tarihinden en az **3 ay** önce müşteri kuruluş aranır ve kuruluşun ANKA GLOBAL' de bulunan bilgilerinin, proseslerinin, 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 alınmaz ve/veya herhangi bir majör uygunsuzluk için düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirildiği/kapatıldığı doğrulanamaz ise (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.) belge 6 aylığına geri çekilir.

Yeniden belgelendirme denetimlerinde belgelendirme çevrimi içerisinde rutin denetim faaliyetleri gerçekleştirip uygunsuzlukların kapatılır ancak belgelendirme kararı alınmaz 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. 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, terör, doğal afet vb.) yeniden belgelendirme denetimlerini erteleme talep edebilir. Bu talep ile erteleme süreci müşteri kuruluşun yazılı veya mail yoluyla yaptığı başvuruyla 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 planlama aşamasındaki yeniden belgelendirme denetimleri belgelendirme müdürünün kararı ile en fazla 5 aya kadar ertelenebilir. Alınan erteleme kararı gerekçeleri ile 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 ANKA GLOBAL denetim yapma hakkını kullanır.

ANKA GLOBAL müşteri memnuniyeti ölçümleri, müşteriler ile olan iletişimin kuvvetlendirilmesi vb. sebeplerle müşteri ziyaretleri yapabilir. 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 ve Planlama Sorumlusu ve atanmış 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 ve Planlama Sorumlusu 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**

**ANKA GLOBAL** 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 **ANKA GLOBAL** 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 **ANKA GLOBAL** 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.

Gözetim denetimleri sonucu yapılacak geçiş denetimlerinde müşteriden alınan dokümantasyon incelemesine göre aksaklık yoksa standart 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 **ANKA GLOBAL** tarafından revize standartlar için hazırlanan denetim raporları kullanılacak ve **ANKA GLOBAL**' e 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 müşteriye 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 **ANKA GLOBAL** 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 denetlenecek 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 27001 ve ISO 50001 için ilgili sektör grubuna uygun olan ekip seçimi, ISO 17021-1, ISO 19011, ISO 27006-1, ISO 42006, ISO 50003 şartlarına uygun olacak şekilde, Operasyon ve Planlama Sorumlusu tarafından atanmış denetçiler arasından süreç portalı üzerindeki denetçi havuzundan yapılır.

ISO 42001 denetimlerinde teknik alan ayrımı yoktur. Ekip seçimi 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 27001 Denetimlerinde görevlendirilecek denetçiler ISO 27001 Sektör Belirleme ve Risk Sınıflama Talimatında belirtilen müşteri kuruluş sektöründen atanmış denetçiler arasından seçilir.

Denetimlerde ISO 17021, ISO 27006-1, ISO 42006, ISO 50003 ve TÜRKAK 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 27006-1, ISO 42006, ISO 50003 standartları, TÜRKAK 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.

Bu konu çıkar çatışmasının önlenmesi açısından son derece önemlidir. Bu konudaki sorumluluklar personel ile yapılan iş sözleşmelerinde, her denetim öncesi yapılan süreç portalı 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 tarihlere 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 portalı üzerinden yapılan *Denetim Görevlendirme* her denetim için ayrı ayrı yapılır ve denetim ekibi görevlendirilir. Tüm denetimler (1. Aşama, Aşama 2, gözetim gibi) için denetim planı portalı 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 portalı 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 arttırılabilmesi amacı ile müşterinin dikkatine sunulur ve denetim raporuna başdenetçi tarafından kaydedilir.

Aşama 2 denetimlerinde görevlendirilecek denetçiler, uzmanlar ISO 17021-1, ISO 19011, 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 kuruluşu 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. ANKA GLOBAL '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 portalı 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 portalı 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.

- a) Tetkik amaç, hedefleri, Tetkik kriterleri ve referans dokümanları,
- c) Tetkik kapsamı; tetkik edilecek organizasyon ve fonksiyonel birimlerin belirlenmesi dahil,
- d) Saha tetkik faaliyetlerinin yapılacağı tarihler ve yerler, uygun olduğu takdirde geçici saha ziyaretleri dahil,
- e) Saha tetkik faaliyetlerinin beklenen zamanları ve süreleri
- f) 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**

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 atıf yapılan aşağıdaki denetim prosedüründe açıklandığı şekilde yapılır;

ISO 9001, ISO 14001 yönetim sistemleri ile için KYS, ÇYS Denetim Prosedürü,  
ISO 27001, 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 guruplarında, ISO 14001 belgelendirme denetimlerinde sınırlı ve düşük risk guruplarında ve ISO 10002 vb. gibi ANKA GLOBAL' in TÜRKAK veya başka akreditasyon kurumlarından akredite olmadığı belgelendirme denetimlerinin tümünde, Aşama 1 denetimleri masa başında yapılabilir.

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

ANKA GLOBAL, gerekçelerini başvuru gözden geçirme tutanağında dokümanite etmek koşulu ile ISO 9001 belgelendirme denetimlerinde düşük ve orta risk gruplu denetimler ve ISO 14001 belgelendirme denetimlerinde sınırlı ve düşük risk gruplu denetimler ile ISO 27001 ve ISO 27006 standartlarının akreditasyon kuralları çerçevesinde izin verdiği uzaktan yapılan denetimler hariç tüm denetim faaliyetleri akreditasyon kurallarına uygun olarak (bu uygunluktan kasıt ilgili akreditasyon standardı, IAF, TÜRKAK 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, metotları 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 ANKA GLOBAL' 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 ve Planlama Sorumlusu tarafından uyarılır.

#### **BELGELENDİRME KARARI ÖNCESİ GÖZDEN GEÇİRME**

ANKA GLOBAL operasyon ve planlama 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.

ANKA GLOBAL, 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 gerçekleştirmektedir. Sonuçlar karar personeli/leri tarafından yazılı karar bölümü üzerine işlenir ve mücbir hallerde gerektiğinde belgelendirme karar tutanağı ile kayıt altına alınır.

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

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 kapsamındaki hiçbir faaliyetini belirli bir fiziksel konumda gerçekleştirilmeyen kuruluşların sertifikada kuruluşun tüm faaliyetlerinin uzaktan yürütüldüğü açıkça belirtilecektir.

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 TÜRKAK 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 Genel müdür yada olmadığında 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.

### **BELGELENDİRMEİN 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.

### **BELGELENDİRMEİN YETERLİLİĞİ**

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

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

### **BELGELİ KURULUŞLARIN YAYINLANMASI**

**ANKA GLOBAL**' de belgelendirilmiş olan kuruluşların bilgileri süreç yönetin 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 ANKA GLOBAL mülkiyetinde olup Genel Müdür ve Belgelendirme Müdürünün izin verdiği kişiler tarafından ulaşılabilmektedir.

Belgeli kuruluşlar; ilgili taraflardan talep olması halinde yazı veya mail yolu duyurulur ve isteklilere 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.

Belgesi basılacak firma bilgileri TÜRKAK <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 TÜRKAK <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. Ayrıca akreditasyon çerçevesinde verilen belgelerde ilgili akreditasyon kurumu/kuruluşu marka ve logo kullanma koşullarına da riayet edilmelidir (Örneğin TÜRKAK akreditasyon logolu belgeler için Türk Akreditasyon Kurumu)

## 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 durdurmayabilir. 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,
  - Kuruluşa 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 kuruluşa durumu yazılı olarak itiraz prosedürü detayları ile birlikte bildirir.
- ANKA GLOBAL;**
- 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**

Bu program ile belgelendirme, gözetim, yeniden belgelendirme, askıya alma, iptal, kapsam genişletme, daraltma gibi tüm belgelendirme proseslerine ait kurallar dokümanite edilmiştir. İlgili talimat **www.ankaglobal.com**‘ da 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 kuruluşa 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 **ANKA GLOBAL** en etkin şekilde bunu ilgili taraflara duyurur.

Belgeli müşterinin belgesinin Askıya alınması ve İptal durumunda bu durum TÜRKAĞ <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 TÜRKAĞ <https://asist.TURKAK.org.tr/tr/document-verification> adresi aracılığıyla kuruluşlara ait belgelerin durumları öğrenilebilmektedir.

#### **GİZLİLİK**

**ANKA GLOBAL** 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.ankaglobal.com** ‘da aracılığı ile ulaşılabilen bilgiler) haricindeki tüm bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilir. Belgeli müşteriler hakkında olabilecek şikayetlere yönelik bilgilerde gizlilik hükümlerine göre işlem görcektir.

**ANKA GLOBAL** bünyesinde görevli tüm personel ile gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeler imzalanmıştır. Ofis çalışanlarının kullandığı bilgisayarların üçüncü şahıslarla kullanımına izin verilmez. Ofis ortamında arşiv ve dolaplarda muhafaza edilen basılı dokümanların muhafazası ofis çalışanlarınca sağlanmaktadır. Ofis dışarısına Genel müdürün 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 kuruluşta bildirilir.

**ANKA GLOBAL**, 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.ankaglobal.com](http://www.ankaglobal.com) 'da 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.

ANKA GLOBAL 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, ürünün/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 gerekmesizin Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne göre alınacak karar ile yeni belge düzenlenir.
- 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 ANKA GLOBAL '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 (TÜRKAK 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.

**ANKA GLOBAL' İN 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 ANKA GLOBAL 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 ANKA GLOBAL 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 kuruluşa yazılı olarak bildirilecektir.
- Şikâyet İtiraz ve İhtilaflar Prosedürü, Bu program, Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü, Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikası [www.ankaglobal.com](http://www.ankaglobal.com) 'da yayınlanır. ANKA GLOBAL, Şikâyet İtiraz ve İhtilaflar Prosedürü, Bu program, Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü, Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikası, Sistem Belgelendirme Başvuru 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 kuruluşa Planlama tarafından ilgili standart kapsamında düzenlenen belge/sertifika, Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü, kuruluş ihtiyacına göre masa, gönder bayrağı vb. dokümanlar kargo ile yollanır veya ANKA GLOBAL 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  
BGYS, KVYS, YZYS Denetim Prosedürü  
İSGYS Denetim Prosedürü  
Doküman Kodlama ve Yazışma Talimatı  
Denetim Süresi Belirleme Talimatı  
Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı  
EA Risk Sınıflandırma Talimatı  
Komplekslik ve İş Sektörleri Talimatı

Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikası  
Sektör belirleme ve risk sınıflandırma talimatı  
Sistem Belgelendirme Başvuru Formu  
ISO 14001 ISO 45001 Başvuru Bilgi Formu  
IT (BT) 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  
ANKA GLOBAL süreç portal yazılımları

