

**DELTA ULUSLARARSI BELGELENDİRME VE
EĞİTİM HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.**

BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	2/13

Bu Kılavuzda, **Delta Uluslararası Belgelendirme ve Eğitim Hizmetleri San. Tic. Ltd. Şti.** ve Delta'ya belgelendirme talebinde bulunan **Kuruluşların** Yükümlülükleri belirtilmektedir.

Belgelendirme Kuralları Kılavuzunda, Delta Uluslararası Belgelendirme ve Eğitim Hizmetleri San. Tic. Ltd. Şti. **Delta**, Belgelendirme Talebinde bulunanlar ise **Kuruluş** olarak anılmaktadır.

DELTA, YÖNETİM SİSTEMLERİ DENETİM VE BELGELENDİRME FAALİYETLERİNİ TÜRKİYE CUMHURİYETİ VE KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ SINIRLARI İÇERİSİNDE GERÇEKLEŞTİRMEKTEDİR.

Delta Uluslararası Belgelendirme ve Eğitim Hizmetleri San. Tic. Ltd. Şti.' den belgelendirme talebinde bulunan kuruluşlar, aşağıda belirtilen kurallara uymakla yükümlüdür. **Delta** bu kurallara uymadığını tespit ettiği müşterileri için düzeltmeler isteyebilir veya düzenlemiş olduğu Yönetim Sistemi Belgesini geri çekebilir.

1.BELGELENDİRME BAŞVURUSU

1.1. Kuruluş tarafından **Belgelendirme Başvuru Formu** doldurulmak sureti ile Sistem Belgelendirme talebi yapılır. Başvuruda bulunan kuruluşlar, başvuru için gerekli formları doğru doldurmak ve başvuruda istenen evrakları eksiksiz teslim etmek zorundadır. Formların eksik doldurulması ve gerekli belgelerin/evrakların gönderilmemesi durumunda başvuru işleme alınmaz.

Kuruluş, Çevre Yönetim Sistemi Belgelendirmesi için başvuruda bulunmuşsa ilave olarak **Çevre Yönetim Sistemi Ek Bilgi Formunu da** doldurması gerekir. Yapılan Başvuru için; Müracaat ve Doküman inceleme Ücretinin ödendiğine dair belge (dekont, tahsilat makbuzu v.s.), beyan edilen bilgileri doğrulayan resmi evraklar, Yönetim Sistemi Dokümanları (El Kitabı, Prosedürler v.s.) doğrultusunda **DELTA** Tarafından **Belgelendirme Başvurusu Gözden Geçirilir.**

1.2. Gözden Geçirme Sonucunda belgelendirme yapılabilir kararı verilmişse **Belgelendirme Ücret Talimatına** göre **Belgelendirme Sözleşmesi** hazırlanır. **Belgelendirme Sözleşmesi** karşılıklı olarak onaylanmış hali sözleşme olarak kabul edilir.

1.3. Belgelendirme Sözleşmesine ek olarak 3 (üç) yıllık çevrimi kapsayan **Denetim Programı** oluşturulur. Kuruluş Denetim Programını etkileyecek her türlü durumu(çalışan sayısı, ve çalışma alanları değişiklikleri v.s) Delta'ya bildirmekle yükümlüdür.Delta kendi şartlarında ve kuruluş şartlarında oluşan değişiklikler doğrultusunda Denetim Programını günceller.

1.4. **Belgelendirme Sözleşmesi**, **Delta** tarafından onaylanmasına müteakip **DELTA** başvuruyu resmi olarak kabul etmiş sayılır.

1.5. Kuruluşun başvuruda bulunduğu tarih itibari ile sahada yapılacak olan **Belgelendirme Denetimi**, **6 (altı) ay** içinde Kuruluş tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise Kuruluşun başvurusu iptal edilir.



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	3/13

Ancak mücbir sebepler durumunda bu süre uygulanmaz, mücbir sebebin ortadan kalkması ile süre çalışmaya başlar. Başvurunun iptali Başvuruda bulunan kuruluşun talebi ile de yapılabilir. Böyle bir durumda Kuruluş İptal isteğini yazılı olarak **Delta**'ya bildirmek zorundadır. İptal durumunda Müracaat ve Doküman İnceleme Ücreti iade edilmez. Başvurusu İptal edilen kuruluşun yeniden müracaatı halinde, **Müracaat ve Doküman inceleme Ücreti yeniden** tahakkuk eder.

2. ÖN DENETİM

Kuruluşun isteği doğrultusunda denetim öncesi kuruluşun uygulamakta olduğu Yönetim Sistemi(leri) şartlarının ne derecede yerine getirilip getirilmediğinin raporlanması amacıyla **Müşterinin isteğine** bağlı olarak gerçekleştirilir. Ön Denetimler, belgelendirme denetim süresini azaltıp çoğaltamayacağı gibi belgelendirme denetimi için de olumlu ya da olumsuz herhangi bir etki yapmaz.

Ön Denetim Süresi kuruluşun büyüklüğü ve yaptığı işin kapsamına bakılmaksızın 1 Adam/gün olarak uygulanır.

3. BELGELENDİRME DENETİMİ

Denetim tarihi ve Denetim Ekibinin teyidi için Denetim ekibinde bulunan tüm üyelerin özgeçmişleri ve **Denetim Onay Formu** kuruluşa denetim öncesinde iletilir. Kuruluş tarafından Denetim tarihi ve Denetim Ekibinin teyit edilmesi istenir. Her hangi bir nedenden dolayı Denetim Tarihinin veya Denetim Ekibinin kabul görmemesi durumunda, Kuruluş gerekçelerini yazılı olarak açıklar, gerekçelerin haklı bulunması durumunda, ekipte ve/veya Denetim tarihinde değişiklik yapılır. Denetim Tarihi ve Denetim Ekibi için Kuruluş teyidi gelmeden denetim gerçekleştirilemez.

Onaylanan Denetim Tarihi ve Denetim Ekibine istinaden Baş denetçi tarafından **Denetim Planı** hazırlanarak kuruluşa gönderilir ve Denetim Planının Onaylanması istenir. Kuruluş tarafından Denetim Tarihi, Denetim Ekibi ve Denetim Planının kabul görmesi durumunda denetim gerçekleştirilir.

Kalite Yönetim Sistemi denetimleri diğer yönetim sistemleri denetimleri ile birleştirilebilir ve eş zamanlı olarak gerçekleştirilebilir (ISO 9001 ve ISO 14001 gibi). Bu olası birleştirmenin sağlanması ancak denetimin ISO 9001 standardının ve denetlenen diğer Standart/ların tüm gereklilikleri sağlanması durumunda mümkündür.

Belgelendirme denetimleri **Aşama 1** ve **Aşama 2** şeklinde 2 aşamalı olarak yapılır.

Aşama 1 Denetimi: Kuruluşun Yönetim Sistemi Dokümanlarının gözden geçirilmesi, Müşteri mahallerinin ve saha odaklı durumların değerlendirilmesi, Yasal gerekliliklerin yerine getirilip getirilmediği, Kuruluş tarafından bildirilen Kapsam ve bildirilen çalışan sayısının teyidi, Standardın hariç



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	4/13

tutulan maddelerinin teyidi, İç Denetim ve Yönetimin Gözen Geçirme Faaliyetlerinin hazır olup olmadığını belirlenmesi ve **Aşama 2** denetimine hazırlıklı olmayı belirlemek amacıyla yapılır.

Aşama 1 denetimleri Kalite Yönetim Sistemi ve Çevre Yönetim Sistemi kapsamının **Risk Grubuna** göre masa başında veya kuruluşun sahasında gerçekleştirilebilir. **Baş denetçi** gerekli gördüğü takdirde Risk Sınıfı ne olursa olsun **Aşama 1** denetiminin tamamını veya bir bölümünü sahada gerçekleştirilmesini talep edebilir, kuruluş bu duruma uymakla yükümlüdür.

Aynı zamanda hangi Risk grubunda olursa olsun **Kuruluşta**, **Aşama 1** denetiminin sahada yapılmasını talep edebilir.

Aşama 1 Denetim Bulguları, Aşama 2 Denetiminde Uygunsuzluk olarak sınıflandırılan her türlü alan dahil olmak üzere raporlanarak Kuruluşa sunulur. **Aşama 2** Denetimi için bulunan Uygunsuzlukların çözümlenebilmesi için ihtiyaç duyulan zaman Kuruluşun tarafından belirlenir. Bu zaman dilimi mücbir sebepler hariç **3 (üç) ayı geçemez.**

Aşama 2 Denetimi; Kuruluşun uygulamakta olduğu Yönetim Sisteminin Etkliliği dahil olmak üzere uygulamanın değerlendirilmesi için yapılan denetimdir. Varsa **Aşama 1** Denetiminde tespit edilen uygunsuzluğun giderilmesi için talep edilen süre göz önüne alınarak **Aşama 2** denetimi **planlanır**. Aşama 1 denetimi sırasında tespit edilen uygunsuzlukların takibi ve kapatması Aşama 2 denetimi sırasında yapılır. **Aşama 1 ve Aşama 2** denetimleri arasındaki süre mücbir sebepler hariç **3 (üç) ayı aşamaz.** 3 (üç) ayı aşan durumlarda **Aşama 1** denetimi yeniden planlanır.

Denetimin gerçekleştirilmesi; Kuruluşun uygulamakta olduğu Yönetim Sistemi Standardı şartlarının başvuru kapsama, oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi faaliyetleridir. Denetim ekibi, denetim sonucunda elde edilen bulguların Standart şartlarına uygunluğunu gözden geçirir, Standart şartlarına göre, kuruluşun dokümantasyonunda veya uygulamalarında uygunsuzluk(lar) tespit edilebilir. Uygunsuzluklar, **Majör (Büyük)** ve **Minör (Küçük)** (bkz. Madde 11) olmak üzere iki sınıfta değerlendirilir.

4. GÖZETİM DENETİMİ

Belgeli kuruluşun uygulamakta olduğu Yönetim Sistemi şartlarına uyduğunun kontrolü amacı ile planlı aralıklarla her yıl yapılan inceleme denetimleridir.

Delta Belgeli kuruluşun Belge ve Logo kullanımını ilgili Prosedür ve Talimatlara göre kontrol eder.

İnceleme, ilgili yönetim sisteminin şartlarının tümünü veya bir bölümünü kapsayabilir. Kuruluş, referans standardın yönetimin gözden geçirmesi ve iç denetim maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	5/13

kez yapmakla yükümlü olup, denetim ekibine bu uygulamalara ait kanıtları gözetim denetimlerinde ibraz etmek zorundadır. Belgenin geçerlilik süresi boyunca (3 yıllık periyotta) referans standardın tüm maddeleri en az 1 kez incelenir.

Belgelendirme Denetimi sonrası yapılan **1. Gözetim Denetimlerinde** her ne sebeple olursa olsun erteleme talebi kabul edilmez ve **Aşama 2 Denetiminin** son gününden itibaren 12 ay içinde yapılır. Diğer Gözetim denetimleri için Kuruludan gelen erteleme talepleri **Belgelendirme Müdürü** tarafından değerlendirilerek uygun görülmesi durumunda (mücbir sebepler, genel ekonomik kriz v.b. durumlarda) ertelenebilir. Her ne sebeple olursa olsun erteleme süresi 2 (iki) ayı geçemez. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih bir sonraki tetkik tarihini bağlamaz.

5. BELGE YENİLEME DENETİMİ

5.1. Yönetim Sistem Belgesinin 3 (üç) yılsonunda belge periyodunun sona ermesi nedeni yeni bir belge çevriminin başlaması için yapılacak olan denetimlerdir. Belge periyodunun bitimine yaklaşık 100 gün kala Kuruluş yazı ile bilgilendirilir. Kuruluş bildirim tarihinden itibaren belge periyodu sonuna kadar cevap vermez veya belgenin devamını talep etmediğine dair yazı gönderir ise Belge, geçerlilik süresi sonunda iptal edilir.

Kuruluşta 36 aylık dönem sonunda Yeniden Belgelendirme denetimi gerçekleştirilmemiş ise bundan sonra gerçekleştirilecek denetimler İlk Belgelendirme denetimi gibi değerlendirilir.

5.2. Kuruluş Belge Yenileme talebinde bulunursa, Yönetim Sistem dokümanlarında ve Kuruluş yapısında bir değişiklik varsa değişiklik kanıtlarını **Delta**'ya göndermelidir. Kuruluş bilgileri doğrultusunda belge yenileme denetimi gerçekleştirilir. Yeniden Belgelendirme Denetim faaliyetlerinde Yönetim Sisteminde, Kuruluşta veya Yönetim Sistemi Kapsamında önemli bir değişiklik olmadığı takdirde **Aşama 1** denetimi gerçekleştirilmeyebilir.

5.3. Belge yenileme denetimleri esnasında öncelikle en son denetimde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler inceleme altına alınır. Ayrıca sistemde revize edilen veya kapsama dâhil edilen dokümanlar gözden geçirilerek uygulamaları denetlenir.

5.4. **Delta** Belgeli kuruluşun Belge ve Logo kullanımını ilgili Prosedür ve Talimatlara göre kontrol eder.



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	6/13

6. TAKİP DENETİMİ

6.1. Kuruluşun Denetimi sonucunda tespit edilen ve takip Denetimi gerektiren uygunsuzluklar için yapılan denetimlerdir. Kuruluş tespit edilen uygunsuzluklar için yapacağını taahhüt ettiği faaliyetleri gerçekleştirdikten sonra üzerinde anlaşma sağlanan bir zaman dilimi içerisinde Takip Denetimi gerçekleştirilir. Yapılacak olan Takip Denetimi zamanı Uygunsuzluk bulunan denetim zamanından itibaren **3 (üç) ayı** geçemez.

6.2. Askıya Alınmış Kuruluşların Takip Denetimi: Belgelendirme Karar Mekanizmasının/Komitesinin askıya alma kararı sonucunda Belgesi geçici olarak kullanılamaz halde bulunan Kuruluşun, tespit edilen uygunsuzluklar için gerçekleştirdiği faaliyetler sonrasında anlaşma sağlanan bir zaman dilimi içerisinde Takip Denetimi gerçekleştirilir. Yapılacak olan Takip Denetimi zamanı, Askıya Alma Kararı zamanından itibaren **6 (altı) ayı** geçemez. Askıya alınma Kararı alınıp **6 (altı) ay** içinde Takip Denetimi yapılmayan kuruluşların belgeleri **İptal** edilir.

7. KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMİ

Kuruluş sahip olduğu belgenin kapsamında genişletme veya daraltma talebinde bulunabilir.

Kapsam Değişikliği Denetimlerinde, dokümanların incelenmesi yapılır. Talep edilen yeni kapsama bağlı olarak değişiklik gösteren kapsam için denetim süresi hesaplanarak yerinde denetim gerçekleştirilir. Kapsam Daraltma taleplerinde denetim yapılmaz.

Kapsam Değişikliği talebi sonucunda; Belgelendirme Komitesi tavsiye kararı doğrultusunda kapsam genişletme veya daraltmaya karar verilir, eski belge Kuruluştan geri istenerek yeni belge hazırlanır.

8. ADRES DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMİ

Kuruluşun sahip olduğu belgeye ait tesis adresinde bir değişiklik veya yeni bir şube/tesis eklenmesi söz konusu olduğunda gerçekleştirilen denetimdir.

Kuruluş adres değişikliğinin gerektirdiği dokümantasyon değişikliklerini ve resmi kanıtlarını **Delta**'ya ibraz eder.

Adres değişikliğinin faaliyet alanını etkilemesi durumunda kuruluştaki tam denetim gerçekleştirilir ve gerektiğinde eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.

9. KISA SÜRELİ DENETİM VE MÜŞTERİ ZİYARETLERİ

Kısa süreli denetim, değişiklikler, takip ve askı/ askıdan indirme denetimleri gibi denetimler için yapılmakta. Bu denetimler için müşteri denetimden kısa süre önce haberdar edilmesi söz konusu olduğundan, denetim ekibine itiraz edilme süresi kısa olup, itiraz olunca yeniden denetim ekibini



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	7/13

oluşturmak zor olduğundan denetim ekibine itiraz edilmesine neden olunmayacak biçimde dikkatle, kuruluşla bir bağı olmayan kısa süreli denetim konusunu çözme yeteneği ve yetkinliği bulunan kişi/kişilerden oluşturulur.

Habersiz denetim, şikayetleri soruşturmak gibi nedenlerle yapılan denetimler olmakta. Bu gibi denetimlerde kuruluşun denetim ekibine itiraz hakkı bulunmadığından, Delta tarafından oluşturulacak denetim ekibi kuruluşla bir bağı olmayan kısa süreli denetim konusunu çözme yeteneği ve yetkinliği bulunan kişi/kişilerden oluşturulur. Kısa Süreli Denetimlerin uygulaması Belgelendirme Prosedürü Madde 4.21.2'de tanımlandığı Şekilde uygulanmakta olup Belgelendirme Prosedürü Delta tarafından Kamu ile paylaşılmaktadır. (Bkz. Belgelendirme Prosedürü)

10. BELGE TRANSFERLERİ

IAF MLA Üyesi Akreditasyon kuruluşları tarafından akredite edilmiş Belgelendirme kuruluşlarının düzenlediği geçerlilik süresi dolmayan belgeler için uygulanacak Belgelendirme Faaliyetleridir.

Belge Transferleri için geçerliliği devam eden belge ve son denetime ait rapor ve varsa uygunsuzlukların kapatma kanıtları Kuruluş tarafından **Delta**'ya ulaştırılmalıdır.

11. UYGUNSUZLUKLAR

11.1. Majör(Büyük) Uygunsuzluk; Yönetim Sistemi şartlarından birinin yada daha fazlasının eksikliği, uygulanamaması, sürdürülememesi veya mevcut objektif kanıtlara göre kuruluşun uygulamakta olduğu sistemin uygunluğu konusunda önemli oranda şüphe doğuran bir durumdur.

Uygunsuzluklar için, Takip Denetiminin gerekliliği Denetim Ekibi tarafından kararlaştırılır.

Majör Uygunsuzlukların tespit edilmesi durumunda; düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden ve kanıtların yeterliliği kabul edilmeden dosya belgelendirme komitesinde görüşülmez. Başdenetçi talebi doğrultusunda kuruluşta düzeltmeler sonrası **Takip Denetimi de** gerçekleştirilebilir.

Kuruluş, tespit edilen Majör uygunsuzlukların düzeltici faaliyetlerine ilişkin bilgi ve kanıtları en geç öngörülen Düzeltici Faaliyet tamamlama tarihinin bitiminde **Delta** 'ya iletmelidir.

11.2. Minör(Küçük) Uygunsuzluk; Yönetim Sistemi şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen uygunsuzluklardır. Minör uygunsuzluklar için takip denetimi gerektiği denetim ekibi tarafından önerilmemişse, bu uygunsuzlukların giderilip giderilmediği doküman ve kanıtların incelenmesi ile kontrol edilebilir.

Düzeltilen faaliyetlerin gerçekleştirileceği, kuruluş tarafından taahhüt edilmesi ve bu düzeltici faaliyetlerin denetim ekibi tarafından kabul edilmesi durumunda düzeltici faaliyet kanıtları olmaksızın



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	8/13

dosya belgelendirme komitesinde görüşülebilir. Düzeltici Faaliyetler bir sonraki denetimde doğrulanabilir.

11.3. Bir önceki denetimde tespit edilerek Taahhüt ile kabul edilen minör uygunsuzluklar, Gözetim Denetiminde yerinde doğrulanamaması durumunda majör uygunsuzluğa çevrilir.

11.4. Kuruluş, denetimde tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili yapacağı düzeltici faaliyetleri ve bu faaliyetler için öngörülen tamamlama tarihlerini uygunsuzluk raporları üzerinde belirtir. Bu belirleme hemen yapılabileceği gibi denetimden sonra en geç **15 (onbeş)** gün içinde belirlenerek, **Delta'ya** gönderilebilir.

11.5. Uygunsuzluklar için verilen düzeltici faaliyet süreleri Kuruluş tarafından belirlenir.

Uygunsuzlukların giderilme (kapatılma) süreleri, **3 (üç)** aydan uzun tutulamaz.

12. BELGENİN VERİLMESİ

12.1. Müracaat eden kuruluş, yapılan denetim sonucu yönetim sisteminin ilgili standart şartlarına uygun olduğunun belirlenmesi veya Tespit edilen uygunsuzlukların kabul edilebilir seviyede düzeltilmesi sonrasında **Belgelendirme Komitesi'nin** olumlu tavsiye kararı vermesi ve **Delta'nın** kararı ile **belge almaya** hak kazanır.

12.2. Belge almaya hak kazanan kuruluşların belgeleri Komite Karar Tarihi itibarı ile en geç 7 (yedi) gün içinde hazırlanarak elden, Posta veya Kargo yolu ile İlgili Kuruluşa teslim edilir.

12.3. Belgeli bir kuruluşun belgesi hakkındaki bilgiler üçüncü taraflar tarafından (kamu kuruluşları gerçek veya tüzel kuruluşlar) doğrulanmak amacı ile istenebilir. Böyle bir durumda Talep eden gerçek veya tüzel kişi; Dilekçe şeklinde yazılı talepte bulunmak veya **Belgelendirme Bilgi Talep Formunu** doldurmak zorundadır. Gelen yazılı taleplerde bilgi isteme gerekçesi net olarak ifade edilmelidir. Yazılı Talepte **Belge No'su** belirtilmeyen taleplere cevap verilmez. **DELTA** tarafından üçüncü taraflara bildirilen belgelendirme durumu hakkında bilgiler Belgelendirmiş kuruluşa kanuni olarak bir gizlilik şerhi yok ise eş zamanlı olarak bildirilir. **DELTA** tarafından üçüncü taraflara verilecek bilgiler kanuni zorunluluklar olmaması durumunda düzenlenmiş olan belgenin üzerinde tanımlanan bilgilerden daha fazla olamaz.

12.4. Belgelendirme çevrimi Belgelendirme Komitesi Karar tarihi itibarı ile **3 (üç)** yıldır. Kuruluşa Belgelendirme veya Gözetim Denetimi sonrası bir sonraki yapılacak denetim tarihine kadar geçerlilik süresi olan belge gönderilir.

12.5. Kapsam değişikliği, Adres değişikliği ve Unvan değişikliği denetimlerinde belge süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz, ilk belge tarihi, belgenin geçerlilik süresi için baz alınır.



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	9/13

12.6. Transfer belgelendirmelerde eski belgenin geçerlilik tarihi baz alınarak denetimler planlanır.

12.7. Düzenlenmiş belgeler, **DELTA** ile sözleşme imzalayan, Denetim gerçekleştirilen ve belge üzerinde adı/unvanı geçen üretim/hizmet yeri/yerleri için geçerlidir.

12.8. Belge, Sistem Belgelendirme başvurusunda tanımlanan kapsama bağlı olarak Belgelendirme denetiminde tespit edilen son kapsama göre düzenlenmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz.

12.9. Belge, belgede adı geçen kuruluşun mülkiyetinde olup, hiçbir şekilde başka bir kurum, kişi ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Belgelerin üçüncü şahıslarca haksız yere kullanımından doğan sorumluluk belgelendirilen kuruluşa aittir.

13. BELGENİN ASKIYA ALINMASI VE KAPSAMININ DARALTILMASI

DELTA, Kuruluşun Yönetim Sistem Belgesi kullanımını, Belgelendirme Komitesi'nin tavsiye kararına göre, belirli bir süre için belge kapsamının tamamını veya bir bölümünü askıya alabilir, kuruluşun kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, kuruluşun belgelendirme kapsamının şartları karşılamayan kısmı dışarıda tutulacak şekilde daraltabilir.

13.1. Askıya alınma ve kapsam daraltma nedenleri;

- Kuruluşun sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
- Kuruluşun gönüllü olarak belgenin askıya alınması ile ilgili yazılı talepte bulunması,
- Denetimler sonucunda majör (büyük) uygunsuzlukların zamanında giderilememesi
- Denetimler sonucunda tespit edilen uygunsuzlukların, öngörülen sürelerde Kuruluş tarafından kapatılmaması,
- Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara vermesi sonucu kuruluşun talebi ile
- Logo Kullanma Talimatına uyulmaması
- Kuruluşun gözetim denetim tarihini, geçerli sebep olmaksızın erteleme talebinde bulunması
- **Delta** ve akreditasyon kuruluşunun plan dışı yapmak istediği faaliyetleri kabul etmemek veya yardımcı olmamak

Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve Logo kullanımını durdurur. Askıya alma süresince, Kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz. Belgenin askıda kalma süresi en fazla **6 (altı) aydır**. Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (denetimlerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında, Belgelendirme Komitesi tavsiye kararı ile belge askıdan indirilir.



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	10/13

14. SÖZLEŞMENİN FESİHEDİLMESİ

Kuruluşun Yönetim Sistem Belgesi'nin kullanımına dair sözleşmesi, Belgelendirme Komitesi'nin tavsiye kararı veya Kuruluşun kendi talebi ile feshedilebilir.

14.1. Sözleşmenin feshinin nedenleri;

- Verilen askı süresi sonuna kadar Kuruluşun denetimin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi,
- 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 denetimler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- **DELTA** tarafından tahakkuk ettirilen ücretlerin fatura edilmesini takip eden 30 (otuz) gün içerisinde ödenmemesi
- Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi durumunun **30 (otuz) gün içinde Delta'ya bildirilmemesi**
- Kuruluşun bu dokümanda yer alan hükümlere aykırı hareket etmesi,
- Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
- Kuruluşun talep etmesi durumu

Kuruluş, sözleşmenin feshi kararının tebliğinden itibaren Belge ve Logonun kullanımını durdurur. Kuruluş, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç 15 (onbeş) gün içerisinde **Delta**'ya iade eder.

15. BELGELİ KURULUŞUN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

15.1 Yönetim Sistemini Uygulamak: Kuruluş belgelendirmede esas alınan Yönetim Sistem standardı şartlarını uygulamakla yükümlüdür.

15.2 Değişiklikleri Bildirmek: Kuruluş Yönetim Sistemi uygulamalarındaki, organizasyonel değişiklikleri, unvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini, yönetim sistemi, proseslerdeki büyük değişiklikleri ve Belgelendirme Başvuru Formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği, takip eden **30 (otuz) gün** içerisinde **Delta**'ya bildirmekle yükümlüdür.



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	11/13

Bildirilmeyen değişikliği **Delta**'nın tespit etmesi durumunda belgenin askıya alınması ve **Sözleşmenin Feshi hükümleri** uygulanır.

15.3. Denetime Yardımcı Olmak:

Gözlemci: Denetim faaliyeti sırasında denetim ekibine müdahale ve denetim sonuçlarına etki etmeyen belgelendirilecek kuruluşun üyeleri, danışmanları, belgelendirme kuruluşunun her ne nedenle olursa olsun denetimde bulunmasını istediği kişiler, akreditasyon kuruluşunun tanık personeli veya düzenleyici kuruluşlar ya da başka gerekli kişilerdir.

Rehber: Bir denetim faaliyetinde; görüşmeler için zamanlana yapılması ve temasın kurulması, belgelendirilecek kuruluşun saha ve belirli bölümlerine ziyaretlerin düzenlenmesi, saha güvenliği ve emniyet prosedürleri ile ilgili kuralların garanti altına alınması, belgelendirilecek kuruluş adına denetim tanığı olması, talep edildiği takdirde açıklama ve bilgi aktarımını sağlayan belgelendirilecek kuruluşun belirlediği kişidir.

Müracaat eden kuruluş, belgelendirme öncesi ve sonrası yapılacak denetimlerde ilgili Yönetim Sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini, denetçilere bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla, Gözlemcilerin varlığını karşılıklı onaylamakla (danışmanlar, akreditasyon kuruluşunun tanık personeli, düzenleyiciler vs.), Türk Akreditasyon Kurumunun (TÜRKAK) personeline ve görevlilerine tüm adreslerinde şahit denetimlere katılmasına onay vermekle ve belgelendirme sonrası **Delta** ve/veya ilgili **Akreditasyon Kuruluşunun** herhangi bir zamanda kuruluş onayını alarak/almayarak yapacağı denetimlere yardımcı olmakla, talep edilen bilgi, belge ve evrakları sağlamakla, her bir denetçi için aksi kabul edilmedikçe bir rehber refakati sağlamakla yükümlüdür.

15.4 Belgeyi Uygun Şekilde Kullanmak: Kuruluş Yönetim Sistem belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde ve reklâm amacıyla kullanabilir. **DELTA** tarafından Kuruluşa verilen Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yerleri için kullanılabilir. Belge hiçbir şekilde başka bir kurum, kişi yada tüzel kişiliğe devredilemez. **DELTA** tarafından Kuruluşlara verilen Sistem Belgesi, Kuruluşu kanuni zorunluluklardan muaf tutmaz.

15.6 Geçersiz Belge Kullanmayı Durdurmak: Kuruluş sahip olduğu Sistem Belgesinin askıya alınması, belge sözleşmesinin feshi veya belge kullanım tarihi bitmiş olan belgeyi kullanmayı ve ona atıf yapmayı durdurmakla yükümlüdür. Belgeli olduğunu belirten her türlü dokümanı, tanıtım malzemesini, reklâm faaliyetlerini ve ilgili Sistem Belgelendirme Logosu taşıyanların kullanımını durdurmalıdır.



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	12/13

15.7 Müşteri Şikâyet Kayıtlarının Tutulması Ve Değerlendirilmesi: Kuruluş, Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını tutacak ve gerek duyulduğunda DELTA'ya ibraz edecektir. DELTA'ya ulaşan, belgeli Kuruluşların yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Delta Yönetim Temsilcisi tarafından belgeli Kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve şikâyetle ilgili görüş istenir. Bu şikâyete belgeli kuruluş 7 (yedi) gün içinde cevap vermekle yükümlüdür.

15.8 Logoyu Uygun Şekilde Kullanmak: Belge almaya hak kazanan Kuruluş, DELTA Yönetim Sistemi Belgelendirme Logosunu belgenin ürüne değil Yönetim Sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla Logo Kullanma Talimatında tanımlandığı şekilde kullanabilir. DELTA tarafından, belgeli Kuruluşların Logo Kullanma Talimatına uyup uymadığı izlenir. Logo Kullanma Talimatına uymadığı tespit edilen belgeli kuruluşların belgeleri askıya alınabilir veya iptal edilebilir.

15.9 Mali Yükümlülükleri Yerine Getirmek: Kuruluş, Yönetim Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, Ücret Talimatı'nda belirtildiği şekilde fatura edilmesini takip eden 30 (otuz) gün içerisinde ödemekle yükümlüdür. Bu süre zarfında ödeme yapılmamışsa kuruluşların belgesi(leri) askıya alınabilir veya iptal edilebilir, kanuni mevzuatlar uygulanır.

15.10 Deltanın bildirdiği olası kural değişikliklerine karşı durumunu 15 gün içinde uyarlamak.

16. DELTA'nın YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- Başvuran tüm kuruluşlarla her koşulda eşit ve tarafsız işlem yapılacağını,
- Kuruluş başvururundan itibaren kuruluştan alınan bilgilerin tüm denetim faaliyetleri ve komite karar mekanizmasında gizlilik ve tarafsızlık prensiplerine bağlı kalarak ilgili akreditasyon kuruluşu haricinde yasal izinler olmaksızın üçüncü taraflarla paylaşılmayacağını, yasal zorunluluklarla kuruluş bilgilerinin paylaşıldığı durumlarda bilgi verileceğini,
- Delta, Kuruluşun herhangi bir bilgisini (akreditasyon standardında istenenler hariç) kamu alanına açmak istediğinde kuruluşu haberdar edeceğini gerekli olması durumunda izninin alınacağını taahhüt eder.
- Belgeli Kuruluşlar Hakkında Müşteri Şikâyetlerinin Bildirilmesi Ve Değerlendirilmesi: DELTA ilgili Kuruluşun, Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ve iletilen müşteri şikâyetlerini yazılı olarak bildirir. Hakkında şikâyet olan Müşterilerinden şikâyetle ilgili yapılan düzenlemelerle ilgili bilgi talep edebilir. Şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki denetim yapılabilir. Bu şikâyetlerle ilgili müşteri taleplerinin karşılanmasından DELTA Sorumlu değildir.



BELGELENDİRME KURALLARI KILAVUZU

Doküman Kodu	FR.38
Yayın Tarihi	15.12.2009
Revizyon Tarihi	29.01.2020
Revizyon No	06
Sayfa No	13/13

- **Mali Yükümlülükler:** Kuruluş, Belgelendirme kararlarına itiraz edebilir. İtiraz Komitesi **DELTA** dan kaynaklanan bir hatanın itiraza sebep olduğuna karar verirse, yapılacak çalışmaların masrafları Kuruludan talep edilmez.
- Delta, belgelendirme faaliyetlerinde olabilecek herhangi bir standart değişikliği veya Delta kurallarında olabilecek değişiklikleri ilgili taraflara yazılı veya resmi web sitesi www.deltabelgelendirme.com adresi yoluyla duyurur.

17. İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Kuruluşlar, **DELTA**'nın belgelendirme süreci ile ilgili istek ve şikâyetler web adresindeki ilgili form ile ve/veya **DELTA**'nın **Müşteri ilişkileri Sorumlusuna** direk başvuru ile yapılabilir.

DELTA'nın aldığı kararlar ile ilgili itiraz durumu söz konusu ise, konu **İtiraz Komitesinin** gündeminde değerlendirilir ve sonuçlar kuruluşa yazılı olarak bildirilir.

18. KURAL DEĞİŞİKLİKLERİ;

Delta'nın mevcut uygulanmakta olan herhangi bir kuralda değişiklik yapması gerektiğinde, Kural değişikliklerine gitmeden önce belge alan firmalardan Kural Değişikliği Görüş Alma Formu ile değişiklikle ilgili görüşleri alınır ve Yönetim Temsilcisinin koordinasyonunda görüşlerin değerlendirilmesi yapılarak, yapılacak değişiklikler son halini alır.

Yapılan kural değişiklikleri Kural Değişikliği Bildirim Formu ve www.deltabelgelendirme.com adresi aracılığı ile ilgili taraflara bildirilir ve kuruluşların bu duruma uyum sağlaması için 30 gün süre verilir (ilgili taraflardan kasıt, Türk Akreditasyon Kurumu, belgelendirilmiş olan kuruluşlar ve Delta denetim ekipleri ve çalışanlarıdır). Delta bu süre zarfında belgelendirilmiş olan firmalardan gerekli dokümanlarında değişiklik yapmasını ister. Yapılan değişiklikler bir sonraki denetimde kontrol edilir.

Gerekli değişikliğin yapılmaması durumunda belge askıya alınır.

19. DİĞER

19.1. Bu doküman belgelendirme şartlarının tarif edilmesi ve anlaşmazlıkların çözülmesi için kılavuz niteliğinde hazırlanmış olup her türlü soru ve önerilerinizi Müşteri Hizmetleri Sorumlusuna iletebilirsiniz.

19.2. **DELTA**, kişisel ve maddi zararlar için Mesleki Mesuliyet Sigortasına sahiptir.

19.3 Burada tanımlanmayan her türlü anlaşmazlıklar ve itirazlar için TC. Samsun Mahkemeleri tek Yetkilidir.