

# TARAFSIZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

## 1.0 AMAÇ:

Firmamızın kurmuş ve uygulamakta olduğu personel belgelendirme faaliyetlerinin tarafsız bir şekilde yürütülmesi sağlamak ve sürdürmek amacıyla uygulayacağı ilkeleri, yöntemleri tanımlamak amacıyla yazılmıştır.

## 2.0 KAPSAM:

Tarafsızlık ilkesi doğrultusunda hareket etmesi gereken tüm personeli ve *üst yönetim ile şirket ortaklarını* kapsar.

## 3.0 SORUMLULAR:

*Şirket Ortakları*  
Genel Müdür  
Kalite Yöneticisi  
Personel Belgelendirme Müdürü

## 4.0 TANIMLAR:

-

## 5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON

- PB.FR.15 Hizmet Sözleşmesi
- PB.RP.02 Tarafsızlık Komitesi Değerlendirme Raporu
- PB.FR.19 Risk Analizi
- PB.LS.05 Onaylı Tarafsızlık Komitesi Üyeleri Listesi
- *PB.FR.17 Üst Yönetim ve Şirket Ortağı Tarafsızlık ve Gizlilik Beyan Formu*
- *PB.FR.53 Tarafsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi*
- *PB.FR.191 Adam X Saat Performans Sınavı Gösterge Formu*

## 6.0 UYGULAMA:

BELGETEK, yayınlamış olduğu Kalite politikası ile ilgili tarafların tüm haklarını koruyarak, adil, tarafsız ve bağımsız bir yönetim anlayışı ile çalışmayı, dürüstlük ve gizlilik ilkelerimizden ödün vermemeyi taahhüt eder.

Sınav ve belgelendirme sürecinde yer alan tüm personel "**PB.FR.15 Hizmet Sözleşmesi**" , *PB.FR.53 Tarafsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi; tarafsızlık ve itiraz şikayet kurulu, PB.FR.53-1/2 Tarafsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi ; ortaklar PB.FR.17 Üst Yönetim ve Şirket Ortağı Tarafsızlık ve Gizlilik beyanı'nı* imzalayarak kişisel ilişkilerinin belgelendirmenin tarafsızlığını etkilemeyeceğini ve kimseye ayrıcalık tanımayacaklarını taahhüt edeceklerdir.

BELGETEK tarafsız yönetiminin temel prensipleri aşağıda verilmiştir;

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> GENEL MÜDÜR
--	---------------------------------

## TARAFSIZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Kuruluşta verilecek hizmetlerle ilgili olarak dürüstlük ve karar verme bağımsızlığını tehlikeye sokabilecek hiçbir bağlantı içinde olmayacaktır.

BELGETEK 'in belgelendirmesini yaptığı kişi veya kuruluşlarla mali veya ticari bağlantısı olmayacak ve ticari, mali veya diğer baskıların belgelendirme faaliyetlerinin tarafsızlığı tehlikeye atmasına izin vermeyecektir.

Belgelendirme talep edene ayırimcilik yapılmayacak, işleri özellikle yavaşlatılmayacak veya haksız yere hızlandırılmayacaktır.

Belgelendirme hizmetlerinin sunumuna dair kurallar verilecek belge sayısına bağlı olmayacaktır.

*Şirket ortakları veya üst yönetim yakını olan adaylara iltimas geçilmeyecektir.*

*Sınavlara yoğun dönemde aday kaydı alınırken tek değerlendirici için PB.FR.191 Adam X Saat Performans Sınavı Gösterge Formu UY bazında esas alınacak , aktif performans sınav süresi en fazla % 20 aşılabilecektir. Böylece hızlı sınav yapmak, sınav süresini kısaltmak, mümkün olmayacak, uygun sınav yapma şartları sağlanmış olacaktır.*

BELGETEK belgelendirme süreçlerinde ve programlarında açık ya da gizli ayırimcilik unsurları bulundurmaz. Ancak, sınav organizasyonlarında engelli veya diğer itina gösterilmesi gereken kişiler için özel ihtiyaçların karşılanması için gerekli tedbirler zorunlu olarak alınır.

Belgelendirmeye temel teşkil eden şartlar belirlenip, web sayfamızda yayınlanarak, başvurma isteğindeki herkesin ulaşabilmesi sağlanacaktır.

Hiç kimsenin belgelendirme hizmetlerine ulaşması herhangi bir yöntemle kısıtlanmayacak ve engellenmeyecek, bu amaçla gereksiz, mali veya diğer yöntemlerle haksız rekabet oluşturulmayacaktır.

Hizmetlere ulaşma imkânı başvuran kişinin veya kuruluşun büyüklüğüne veya şirket yapısına bağlı olmayacak, herkes hizmetlere eşit olarak ulaşabilecektir.

Belgelendirme faaliyetlerinde ticari, mali veya diğer baskıların tarafsızlığı tehlikeye atmasına izin verilmeyecektir.

Eğitim ve belgelendirme hizmetinin beraber kullanılması başvuru sahibine herhangi bir avantaj sağlamaz.

### 6.1 Tarafsızlık Risk Değerlendirmesi

BELGETEK yönetimi, tarafsızlığını ve şirketin saygınlığını ve güvenilirliğini etkileyebilecek fiili ve algısal tehditleri ve belgelendirme faaliyetlerinden kaynaklanan potansiyel çıkar çatışmalarını ön görerek, riskleri analiz eder ve yılda bir kez gözden geçirerek günceller. Yapılan değerlendirmeler sonucu belirlenen riskleri bertaraf etmek veya en aza indirmek için gerekli faaliyetlerde bulunur, önlem alır. İlgili risk analizini Personel Belgelendirme Müdürü, Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür ve diğer şirket ortakları katılımı ile yaparak **PB.FR.19 Risk Analizi** ile kayıt altına alınır. Riskler aşağıdaki şekliyle

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> GENEL MÜDÜR
--	---------------------------------

## TARAFSIZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

değerlendirilir. Risklerin şiddetinin tanımlanmasında önemli referanslar, işletmenin faaliyetinin askıya alınması veya yetki iptali ile şirketin pozitif halde devamlılığına engel teşkil edecek durumlardır.

### Riskleri oluşma sıklığına göre (olasılık derecesi) 5 ana başlıkta değerlendirilir;

- 1) Çok Düşük Riskler ; Ortaya çıkması sürpriz olan riskler
- 2) Düşük Riskler; Yılda 1 veya hiç ortaya çıkamayan riskler
- 3) Orta Riskler; Belgelendirme faaliyetinde yılda birkaç kez gerçekleşen riskler
- 4) Yüksek Riskler; Belgelendirme faaliyetlerinde sık sık ortaya çıkan riskler
- 5) Çok Yüksek Riskler ; Yapılan belgelendirme faaliyetlerinde devamlı tekrarlayan ve kontrol edilmesi zor riskler

### Riskleri şiddetlerine göre (etki derecesi) 5 ana başlıkta değerlendirilir;

Aşağıda yer alan etkiler BELGETEK 'in faaliyet alanına verdiği zarar etkisi düşünülerek kategorize edilmiştir.

- 1) Çok Hafif (prestij kaybı, iş aksaklıkları)
- 2) Hafif (prestij kaybı, düşüm maddi kayıplar, potansiyel sorunlar)
- 3) Orta (kötü lanse edilme, maddi kayıplar, personel kayıpları)
- 4) Şiddetli (kötü anılma, faaliyeti sekteye uğratabilecek büyük zararlar, iş kayıpları, personel kayıpları, akreditasyon başarısızlıkları)
- 5) Çok Şiddetli (Ticari faaliyetin durmasına sebep olacak çapta büyük zararlar ve akreditasyon iptali)

Uygulanacak yöntemde dikkate alınan değerler;

- 1) Müdahaleye gerek duyulmayan riskler 1/2/3/4/5
- 2) Müdahaleye edilmesi yararlı olan riskler 6/8/9/10/12/15
- 3) Acilen önlem alınması gereken riskler 16/20/25

- 1'de mevcut durum BELGETEK 'e zararının olmadığı ve potansiyel zararlara neden olmayacağı düşünülen riskleri ifade eder ve izleme yeterli olacaktır.
- 2'de mevcut durum BELGETEK 'e negatif yönlü zararları olabilecek veya ufak etki yaratan riskleri ifade eder, bu riskler devamlı izlenmeli ve düşürmek için müdahale yöntemleri geliştirilmeli.
- 3'de mevcut durum BELGETEK 'e büyük zararlar verebilecek ve acilen riske müdahale edilmesi gereken durumları ifade eder. Riskler izlenmeli, düşürülmeli ve sonuçları tekrar değerlendirilmeli

Tespit edilen tüm potansiyel çıkar çatışmaları, kuruluşunun kendi bünyesinden veya diğer kişi, kuruluş veya mercilerin faaliyetlerinden kaynaklanmış olup olmasına bakılmaksızın, bu kapsamda değerlendirilir.Yapılan risk değerlendirmesinde aşağıda verilen başlıklarda tehlike kaynakları ele alınır.

### BELGETEK 'in diğer faaliyetlerinden kaynaklanan tehlikeler:

Eğitim faaliyetleri : BELGETEK eğitim faaliyetinde bulunmamaktadır.

**Bağlantılı kuruluşlarından kaynaklanan tehlikeler:** Kısmen veya tamamen ortak mülkiyet ile Belgelendirme Kuruluşuna bağlı olan ve yönetim kurulunda ortak üyelere, sözleşme düzenlemelerine, ortak isimlere ortak personele gayri resmi bir anlayışa veya diğer araçlara sahip olan ve bu nedenle, belgelendirme kararlarında çıkarı ya da süreci etkilemek için potansiyel bir kabiliyeti bulunan bir kuruluştur. Bu nedenle Genel Müdür olarak başkaca belgelendirme kuruluşu ortaklığı / sahipliği olmayan ortağın imza yetkili seçilmesi önceliklidir. Başka kuruluş sahibi ortağın kendine ait

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> GENEL MÜDÜR
--	---------------------------------

## TARAFSIZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belgelendirme kuruluşundaki artan iş sebebiyle Belgetek kaynaklarını kendi kuruluşunda değerlendirerek Belgetek'in faaliyetinde aksama olmasını , piyasa şartlarından veya düzenleyici (Türkak , MYK) kurumdan kaynaklı olası olumsuz durumların ortaya çıkması halinde mali kaynak paylaşımı riskleri bu ortaktan alınan taahhütname ile engellenmiştir.

**İlişkilerinden kaynaklanan tehlikeler:** Mülkiyet, yönetişim, yönetim, personel, ortak kaynaklar, finansman, sözleşmeler, pazarlama (markalama dâhil) ve yeni başvuru sahiplerinin kuruluşa yönlendirilmesi karşılığında komisyon ödenmesi veya başka bir teşvikin ödenmesi, vb.

**Personelinin ilişkilerinden kaynaklanan tehlikeler:** Yapılan risk analizlerinde yukarıda belirtilen tehlike kaynakları aşağıda verilen tehditler açısından ele alınacaktır.

**Kişisel çıkarlar:** Fayda sağlamak için kişisel çıkarı yönünde hareket eden bir kişi ya da kuruluştan kaynaklanan tehdit

**Özellik:** Kişisel yanlılığın, objektif kanıtların önüne geçmesinden dolayı ortaya çıkan tehdit

**Yakınlıklar:** Bir kişinin başka bir kişiye örn. Bir sınav görevlisine yakın olması veya bu kişiye güvenmesinden ya da belgelendirme kuruluşu personelinin bir adayla objektif bir karara varma kabiliyetini etkileyecek bir ilişki kurmasından kaynaklanan tehdit.

**Yıldırma:** Belgelendirme kuruluşunun veya personelinin objektif davranmasının bir adayın ya da ilgili başka bir tarafın yarattığı korkudan dolayı engellenmesi

**Mali Tehditler:** Belgelendirme kuruluşunun gelir kaynağı tarafsızlığı tehdit edebilir. *Ortak tarafından Belgetek'in mali kaynaklarını kanun ve yönetmeliklerin kapsamını aşar şekilde dışarı çıkarması ve mali kaynakların diğer firmada kullanılması riski, ortaktan alınan taahhütname ile bertaraf edilmiştir.*

**İç rekabet:** *Belgetek ortaklarından birine ait yine bir belgelendirme kuruluşu olması , Belgetek'in faaliyet gösterdiği sektör ve yeterliliklerin getirisinin yüksek olması sebebiyle , aynı yeterlilikte sınav yapılması sebebiyle rekabete girilmesiyle müşteri çakışması riski taşımakta olup, bu risk ,diğer ortaktan alınan taahhütname ile kontrol altına alınmıştır.*

Bu tür tehditlerin nasıl ortadan kaldırıldığını, en aza indirdiğini veya yönettiğini yapılan risk analizlerinde belirtilmiştir.

### 6.2 Tarafsızlık Komitesi Tanımı ve Görevleri

Tarafsızlık Komitesi ilgili bütün tarafların menfaatlerini, herhangi bir tarafa ayrıcalık tanımadan, kurallara uygun ve adil bir biçimde uygulanmasını teknik açıdan garanti eder. Tarafsızlık Komitesi ise bu prensiplere uyulmasının sağlanmasında idari açıdan görev yapar. Bu bağlamda Tarafsızlık Komitesi akreditasyon kapsamımızdaki personel belgelendirme faaliyetlerimizde, bilgi ve tecrübe sahibi Türkiye Cumhuriyeti'nde kabul görülmüş resmi veya özel kuruluşlarda çalışmış veya çalışan, hali hazırda emekli olmuş veya bu kurumlara danışmanlık faaliyetlerini yürüten, konusunda kabul görmüş üyelere oluşur. Bu üyeler "**PB.FR.94 Tarafsızlık Komitesi Atama Formu**" tanımlanmıştır. Tüm üyelerin eğitim, beceri, deneyim ve özgeçmişleri birimde muhafaza edilir. Görevleri "**PB.GT.07 Tarafsızlık Komite Üyesi Görev Tanımı**" nda verilmiştir.

HAZIRLAYAN  
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN  
GENEL MÜDÜR

## TARAFSIZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Tarafsızlık komitesi tarafından incelenecek başlıca konular şunlar olabilir;

- Başvurularının Alınması ve Değerlendirilmesi Uygulamaları
- Web sitesi uygulamalarının Değerlendirilmesi
- Ücretler ve Fiyat Politikası
- Sınav sonuçlarının değerlendirilmesi
- Program komisyonunun yapısı ve çalışmalarının incelenmesi
- Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi
- Gizlilik ve Güvenlik Uygulamalarının Değerlendirilmesi
- Logo ve Belge Kullanımının Değerlendirilmesi
- Belgelendirme Programı Uygulamalarının tarafsızlık açısından değerlendirilmesi
- Sınav Genel Kuralları Uygulamalarının Değerlendirilmesi
- Belgenin Verilmesi, Geçerliliğinin Sürdürülmesi, Yenilenmesi, Kapsamının Genişletilmesi, Daraltılması, Askıya alınması ve İptal edilmesi ile İlgili Uygulamalarının Değerlendirilmesi
- Risklerin Değerlendirilmesi
- Tarafsızlık komitesi üyelerinin gerek gördüğü diğer faaliyet, kayıt ve sistemler

### 6.3 Tarafsızlık Komitesi Üyeleri Seçimi

Personel Belgelendirme Müdürü, mesleki bilgi, kariyer, aktif olarak birimizi değerlendirmek için firmamıza gelebilmesi ve zaman ayırabilmesini dikkate alarak, uygun görülen adayların komite üyesi olması konusunda Genel Müdüre teklif götürür. Yapılan çalışmalar ve karşılıklı görüşmeler sonucunda uygun bulunan üyeler onaylanmak üzere Genel Müdüre sunulur. Genel Müdür kararına göre olumlu bulunan üyeler Tarafsızlık Komitesine alınır. Komite üyelerinin görevlerine başlama tarihleri ve görevlerini tamamladıkları zamanki görev bitiş tarihleri **"PB.FR.94 Tarafsızlık Komitesi Atama Formu'ne** işlenir. Listeyi Genel Müdür onaylar.

Tarafsızlık Komitesi üyeleri ile herhangi bir şekilde çıkar ilişkisi gözetilmez ve maddi değeri olan herhangi bir yazılı veya sözlü bir akit yapılmaz. Komite sadece uygulamakta olduğumuz personel belgelendirme sisteminin yeterliliği, tarafsızlığı ve güvenilirliği açısından gerekli değerlendirmelerini yapar. Tarafsızlık Komitesi en az 3 üyeden oluşmak zorundadır. İlgili komitenin yapısında en az;

- En az bir hukukçu veya Mali işler uzmanı
- Her sektöründe en az bir orta düzey veya üst düzey çalışan
- İlgili meslekte çalışan

Tarafsızlık komitesi üyeleri firmamız dışında personellerden oluşmaktadır.

### 6.4 Tarafsızlık Komitesi Değerlendirmesi ve Raporlanması

Tarafsızlık Komitesi her yıl, YGG toplantısı öncesinde toplantıdan iki hafta önce mail yoluyla toplantı gündemi ve yeri bildirilir, komite üyeleri yaptıkları incelemeyi **"PB.FR.18 Tarafsızlık Komitesi Değerlendirme Formu"** ile Personel Belgelendirme Müdürü'ne sunar. Komitenin değerlendirme periyodu 1 yıldır. Mevcut akreditasyon ve MYK yetkilendirmeleri kapsamında veya uygulamalardaki köklü değişiklik söz konusu ise (adil ve tarafsızlığa engel olabilecek durumlar) bu süre beklenmeden de Komite Üyeleri davet edilerek inceleme yapmaları sağlanır ve kayıtları tutulur.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> GENEL MÜDÜR
--	---------------------------------

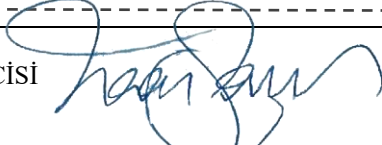
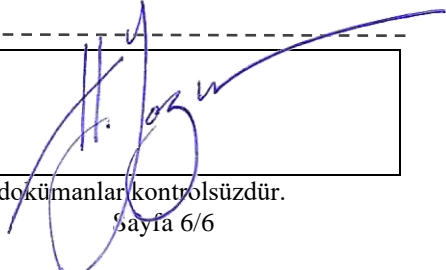
## TARAFSIZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

### 6.5 Tarafsızlık Komitesi Tarafından Tavsiye Edilen Kararların Değerlendirilmesi

Tarafsızlık Komitesi tarafından sunulan ve tavsiye niteliği taşıyan “**PB.FR.18 Tarafsızlık Komitesi Değerlendirme Formu**” firmamız tarafından önemli bir kayıt olarak değerlendirilir ve tutulan bu kayıtlar takip eden ilk yönetimin gözden geçirmesi toplantısına sunulur ve verilen tavsiyeler göz önüne alınan kararları Genel Müdür kontrolünde personel belgelendirme sistem içine alınır. Komite toplantılarında, alınmış olan kararlar oy birliği ile alınır ve uygulanmaması veya kısmen uygulanması durumunda komitenin gerek görmesi durumunda TÜRKAK ve MYK’ya bildirim yapılır.

### 7.0 Revizyon Kapsamı

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	11.02.2019	Genel düzenlemeler yapıldı.
02	03.07.2019	Logo ve firma ismi güncellendi.
03	03.12.2019	Genel düzenleme yapıldı.
04	25.10.2021	2.0, 3.0, 5.0 ve 6.0 maddelerine üst yönetim ve ortakla alakalı tarafsızlık tanımlamaları yapıldı. 6.1 maddesine risk şiddeti referansı tanımlandı
05	20.12.2021	6.1 Tarafsızlık risk değerlendirmesinde ortakla ilgili mali ve idari ek riskler tanımlandı
06	01.03.2024	Genel Müdür Değişikliği sebebiyle Güncelleme yapıldı

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ 	<b>ONAYLAYAN</b> GENEL MÜDÜR 
---	--