

## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

#### 1.1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, AND' nin akreditasyon faaliyetlerini yürütürken bütünlük ve yetkinliğin gözden geçirilmesine esas olan rutin denetim tekniklerindeki kapsayıcılıktan ödün vermeden uzaktan denetim teknikleri ile ilgili hususların nasıl ele alınacağını ve uygulanacağını açıklamaktır.

#### 1.2. KAPSAM

Bu prosedür, Uzaktan denetim tekniklerinin hangi durumlarda uygulanabileceğine dair faaliyetleri kapsar.

##### 1.2.1 TANIMLAR

Uzaktan yönetim sistemi denetimi, elektronik iletişim araçlarını kullanarak denetim kanıtı toplamak için elektronik araçların kullanıldığı denetimlerdir.

Uzaktan denetim uzaktaki lokasyonun (merkez, şube adresler vb.) denetlenmesi anlamına gelmektedir.

IAF ID 12: 2015'e göre uzaktan değerlendirme "Bir Uygunluk Değerlendirme Kurumunun fiziksel olarak mevcut olandan farklı bir konumdan değerlendirilmesinin kolaylaştırılması" olarak tanımlanmaktadır.

##### 1.2.1.1 Olağanüstü Olay veya Durumlar:

Kurum ve kuruluşların kontrolünün ötesindeki durumlardır. Genellikle "Mücbir Sebep" veya "Doğal Afet" olarak anılırlar. Örneğin; savaş, grev, isyan, siyasi istikrarsızlık, jeopolitik gerginlik, terörizm, suç, salgın hastalıklar, sel, deprem, kötü niyetli bilgisayar korsanlığı, diğer doğal veya insan yapımı felaketler gibi. (ID 3:2011)

##### 1.2.1.1 Uzaktan Tetkik;

**Uzaktan Tetkik;** Elektronik vasıtalar ile sertifikalı bir kuruluşunun sanal veya fiziki sahalarının denetlenmesi yoluyla yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesidir. (web tabanlı seminer, web ortamındaki toplantılar, telekonferanslar, çevrim içi ses ve görüntü hizmetleri, e-mail veya online dosya paylaşım yoluyla doküman ve kayıt paylaşımı, kuruluşun veri işleme faaliyetine, yönetim sistemine ve veri tabanına uzaktan erişim)

**Sanal Saha:** İnternet bağlantısının sağlanabildiği çeşitli bilgi ve iletişim ortamlarında süreçlerin yönetilmesine olanak sağlayan sahalardır.

## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

### 2. SORUMLULUK

Belgelendirme Müdürü

Planlama Sorumlusu

Yönetim Temsilcisi

### 3. UYGULAMA

Uzaktan denetim teknikleri, her durumda saha denetiminin sağladığı çıktıları sağlayamaz. Bu sebeple AND'nin öncelikli yaklaşımı denetimlerin yerinde gerçekleştirilmesidir. Ancak, AND yerinde denetimin uygulanabilir olmadığına karar verirse, yerinde denetim ile aynı amaca ulaşmak için uzaktan denetim tekniğini kullanabilir.

Uzaktan denetim seçeneği herbir durum için ayrı ayrı incelenerek değerlendirilir ve hangi durumlarda uygulanacağı kararı AND tarafından verilir. Uzaktan denetim tekniklerinin uygulanabilme seviyesi aşağıdakilere göre belirlenebilmektedir.

- Mücbir sebepler (doğal afetler, salgın hastalıklar, güvenlik endişesi vb) uzaktan denetim yapılmasını zorunlu kılabilir.
- Kuruluşun Yapısına,
- Kuruluş Faaliyetlerinin Riskine,
- Akreditasyon Tecrübesine,
- Şikâyet ve İtiraz Durumlarına,
- Rutin Denetim Çıktıları
- Seyahat etmenin makul olmadığı zamanlar (güvenlik nedeniyle, salgın, seyahat kısıtlamaları vb.)
- Zamanlamada kaçınılmaz değişiklikler var ise (iş önceliklerinde değişiklik vb.).
- İşin yapıldığı yere rağmen kayıtların, verilerin herhangi bir sitede gözden geçirilebileceği bir sisteme sahip ise
- Akreditasyon kapsamının küçük bir uzantısı ise
- Bir sahanın kolayca erişilemediği durumlarda
- Acil bir değerlendirmeye ihtiyaç duyulduğu
- Tıbbi acil durumlar-karantinalar, pandemi gibi olağanüstü durumlarda

## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

Uzaktan denetim aşağıdaki durumlarda saha denetimlerinin yerine geçemez.

- Bir önceki yerinde yapılan saha denetiminde majör bir uygunsuzluk söz konusu ve doğrulama takibi yerinde yapılması söz konusu ise
- Uzun süredir yerinde denetim gerçekleştirilmediğinde (Müteakip saha denetimlerinin arasındaki süre 24 ayı geçemez.)
- Kuruluşun faaliyetlerinin yerinde kapsamında önemli bir değişiklik var ise

### Uzaktan Denetim Yöntemleri;

Telefon, video konferans, Skype-posta, çevrimiçi sohbet odaları vb. gibi bir veya birkaç teknoloji yer alabilir.

### Uzaktan Denetimin Planlanması ve Programlanması;

AND, uzaktan denetim gerçekleştirmenin ne zaman uygun olacağını aşağıdaki şekilde tanımlamıştır.

- Uzaktan değerlendirme yapmak için kabul edilebilir periyod (gözetim, akreditasyonun uzatılması, olağanüstü denetim, takip, saha denetiminde tamamlanamayan kısmi denetim, soruşturmalar vb).
- Uzaktan denetimin uygun kullanımı için kriterler
- Müşterinin uzaktan denetim için uygunluğu (örneğin, tesis sözleşmeye bağlı olarak zorunlu olabilir program sahada değerlendirmeyi gerektirebilir).
- Akreditasyon kurumunun uzaktan değerlendirme faaliyetine izin verip vermediği veya uzaktan değerlendirme faaliyetine uyum sağlanıp sağlanmadığı (yani, elektronik biçimde veya belge okuyucuda kayıtların kullanılabilirliği).
- Uzaktan değerlendirilen taraflarla çıkar çatışması olup olmadığı.
- Müşterinin denetim ekibi ile aynı dilde iletişim kurabilen bir temsilci sağlayıp sağlayamayacağı.
- Uzaktan değerlendirmeye dahil edilecek faaliyetler, alanlar, bilgiler ve personelin bir listesinin mevcut olup olmadığı.

## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

AND, uzaktan denetime başlamadan önce, aşağıdakileri belirlemektedir:

- Uzaktan denetim sırasında hazır bulunacak önceden tanımlanmış kayıtlar ve dokümantasyon ile planlanan uzaktan denetim gündemi.
- İnceleme için istenen kapsamı.
- Uzaktan denetim dâhil edilecek faaliyetler, alanlar, bilgiler ve personel listesi.
- Denetim maddelerin listesi.
- Uzaktan denetim yapılması için zaman dilimi
- Denetçi tarafından molalar ve bireysel inceleme için zaman
- Uzaktan paylaşılamayan bilgilerin nasıl inceleneceğine dair bir plan (ör. Gizlilik veya erişim sorunları nedeniyle).
- Makul ve karşılıklı olarak kabul edilebilir toplanma sürelerini koordine etmek için zaman dilimi onayı ve yönetimi.
- Gizli bilgileri korumak için, uygun olduğunda, uygun güvenlik önlemleri alınmalıdır. (Örn; Go-To-Meeting, WebEx, Microsoft)

### Uzaktan erişim için oturum ve teknoloji planlaması aşağıdakileri içermektedir;

- Müşteri kuruluş ve AND arasında denetimi içeren platformun tanımlanması
- Denetçiye güvenlik garantisi ve/veya profil erişiminin verilmesi
- Denetimden önce denetçi ile müşteri arasında platformun uygunluğunun test edilmesi
- Bir olayın fiziksel değerlendirmesi istendiğinde veya gerekli olduğunda web kameralarının, kameraların vb. Kullanımını teşvik etmek ve dikkate almak.

Uzaktan denetimler ilk akreditasyon denetiminde uygulanamaz ancak, gerekli görüldüğünde ilk akreditasyon denetiminin bir parçası olarak kullanılabilir. Gerekli görülmesi durumunda gözetim denetimleri uzaktan denetim tekniği ile gerçekleştirilebilir.

Uzaktan denetim faaliyeti, AND tarafından uygun bulunan yöntem kullanılarak gerçekleştirilir. AND, hizmet verdiği kuruluşun rızası alınarak denetim sürecinin kaydı (görüntü ve ses) gerçekleştirilebilir. AND 'nin denetim ekibi ve firma uzaktan denetimi (video ve ses) kayıt edemez. Bununla birlikte; denetim ekibi tarafından denetim raporunda yer verilmek istenen bazı belgelerin (kalibrasyon sertifikası, görevlendirme yazısı, cihaz görüntüsü vb.) ekran görüntüsünü kaydedebilir; denetim süreci tamamlandığında söz konusu belgeleri silmelidir.

## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

Denetimde kullanılacak alt yapıya ilişkin bilgiler uzaktan denetimden önce AND tarafından firma ve denetim ekibi ile paylaşılır ve kullanılabilirliği konusunda tarafların teyitleri alınır. Uzaktan denetim tekniği ile denetlenecek firma , "Uzaktan Denetim Bildirim Formu ve Denetim Planını imzalayarak AND 'e denetimden önce iletmelidir.

Denetimden önce deneme amaçlı bağlantı yapılarak, firmanın ve denetim ekibinin bağlantı web sayfasına erişimi ve kullanılabilirliği, bağlantı şartlarının uygunluğu planlama sorumlusu tarafından teyit edilmelidir. Denetim öncesinde, sırasında ve sonrasında firma, denetim ekibinin denetimde incelemesi gereken dokümanları ve kayıtları elektronik ortamda iletir.

İstenilecek bazı dokümanlar;

- Yönetimin gözden geçirme kayıtları
- İç denetimlerin kayıtları
- Amaç ve Hedefler
- Eğitim plan ve kayıtları
- Düzeltici faaliyetler kayıtları
- Müşteri şikayetleri kayıtları
- Veri Analizleri
- Performans ölçüm ve değerlendirme kayıtları
- Risk değerlendirme yöntem ve değerlendirme kayıtları
- Bakım, kalibrasyon plan ve kayıtları
- Varsa Projelere ait kayıt ve dokümanlar
- Yasal uyum dokümanı
- EYS' ye ilişkin, enerji performans göstergeleri, programlar, enerji planlaması (tüm bölümler), enerji taban listesi, enerji ölçüm kayıtları
- BGYS' ye ilişkin, SOA, izleme ve ölçüm kayıtları, zaafiyet ve açıklık test sonuçları, olay ihlal kayıtları, iş sürekliliği plan ve kayıtları
- GGYS' ye ilişkin, HACCP planı, O-OGP, OGP, doğrulama kayıtları, Uygunluk ürün kayıtları ,acil durum kayıtları, Üretim kayıtları; CCP, OPRP, PRP, temizlik, bakım, haşere kontrolü, Eğitim kayıtları, Gıda Güvenliği Planında ve HACCP Sisteminde Değişiklikler , Alerjen Kontrolü, Çevresel patojen izleme programı, gıda sahtekarlığı güvenlik açığı değerlendirmeleri
- Acil durum planı ve tatbikatları
- ÇYS için ; Çevre boyut etki değerlendirmesi, uygunluk yükümlülükleri
- Var ise El kitabı

## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

Not : Denetçi kurumun risk sınıfı ve daha önceki denetimdeki uygunsuzluklarına göre farklı dokümanlarında talep edebilir.

Açılış toplantısı ve kapanış toplantısı dahil olmak üzere denetim ekibinin, firma katılımcılarının ve planlama sorumlusunun ilgili bağlantı ortamına erişebilir olması gerekmektedir. Denetim ekibi ihtiyaç duyduğunda firmanın erişimini devre dışı bırakarak denetim ekibi ara toplantıları gerçekleştirilebilir. Her bir denetim ekibi üyesi ve firma yetkilileri denetime ait kayıtları (Örn: katılımcı listesi vb.) AND 'ye iletir. Katılımcı Formu firma tarafından önceden doldurulur ve imzalanır. Bu listedeki kişilerin denetime katılmasının doğrulamasını denetçi yapar.

Uzaktan Denetim Uygulaması için Özel Gereklilikler;

- Uzaktan denetimin yapılabilmesi için bağlantı kalitesinin (canlı görüntü, ses vb. aktarımı) yeterli düzeyde olduğundan emin olunmalıdır. Yeterli band genişliğine sahip internet erişimi, veri tabanına ve yönetim sistemine uzaktan erişim, yeter sayıda uygun bilgisayar, süreçte kullanılacak ses ve görüntü aktarımında kullanılacak ekipman vb. bu altyapı içinde düşünülmektedir (Örn: Eko oluşumunu önlemek için mikrofonlu kulaklık). Firma, denetim ekibi tarafından talep edildiğinde lojistik ve teknik yönler dahil olmak üzere uzaktan denetim sürecinde gerekli olabilecek tüm yetkin personelin erişilebilir olduğunu temin etmelidir.

-Uzak denetim araçlarının Kullanıcı dostu bir ara yüze sahip hem yazılım hem de donanım elemanlarının AES (Gelişmiş Şifreleme Standardı), TLS veya SRTP gibi standartlara sahip, çoklu kişiler ile eş zamanlı görüşme yapabileceğiniz, mobil erişilebilirlik özellikleri barındıran, sorunsuz görüntü ve ses aktarımı imkânı sağlayabilen teknolojiler olması gereklidir.

- AND'nin talebi üzerine, firma; istenen uzaktan denetimi yapabilme yeteneklerini doğrulamak için bilgi / kanıtları AND personeline ve denetim ekibine önceden temin etmelidir. Bu işlem, internet bant genişliğinin, mevcut kabul edilebilir teknolojinin varlığının, bilgi yönetim sistemlerine erişimin, web konferans araçlarına erişimin vb doğrulanmasını içerebilir.

- Firma, nesnel kanıtların uzaktan denetim yöntemiyle denetim ekibi tarafından elde edilmesini mümkün kılacak düzenlemeleri yapmalıdır. Bu düzenlemeler, uygulanabilir olduğunda, denetim ekibinin kullanımı için gerekli profil tanımlamalarının yapılmasını da içermelidir. Denetçinin, test raporları, muayene raporları veya kalibrasyon raporları,

## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

sertifikalar, personel dosyaları vb. gibi görüşme sırasında doğrulanacak kayıtları hazırlanması ve seçebilmesi gerekir. Bu şekilde, belgelerin ve kayıtların yerinde doğrulanması yerinde denetim kadar etkili olabilir ve değerlendirme süresinden tasarruf edebilir.

-Uzaktan denetimin uygulanması sürecinde firma, bu denetim tekniğine has süreçleri sürdüremez veya denetim ekibi uzaktan denetimi yeterince gerçekleştiremez ise AND' nin kararına bağlı olarak uzaktan denetim tekrarlanabilir, eksik kalan kısımlar için yeni bir uzaktan denetim yapılabilir veya yerinde denetim gerçekleştirilebilir. Uzaktan denetimde bir madde incelenemediğinde veya tam bir tespit yapılamıyorsa bu durum kayıt altına alınmalıdır. Raporda denetim planında sapmalar bölümünde bu durum baş denetçi tarafından belirtilmesi gerekmektedir. Sapmanın denetim sonucuna etkisi baş denetçi tarafından yorumlanır.

-Uzaktan denetimin uygulanması sırasında kuruluş ve denetim ekibi, denetim gizliliğinin sağlanması ile ilgili gerekli tüm tedbirleri almalıdır. Bu çerçevede, bağlantı kuran kişilerin buldukları ortamlara (denetim ekibinin çalıştığı ortamlar ve firmanın görüntülenen mekanları), denetim ekibi üyeleri ve firmadan denetime katılanların dışındaki kişilerin giriş-çıkışlarına izin verilmemelidir.

- Fiziksel verilerin toplanmasına benzer şekilde, test/ muayene sürecini etkileyen araçlar veya takım içeren süreçlerden uzaktan veri toplanması, Sürecin uygulanması, devam eden süreç denetimleri veya süreç çıktılarına dikkat edilmesi gerekiyorsa, uygun gerçek zamanlı video gözetimi gerekebilir. Örneğin, İK veya satın alma departmanını izlemek için kameralar kurmak, doğrudan denetlenen tarafından sormaktan daha fazla farklı bir bilgi vermeyecektir. Ancak laboratuvarın örnek koşullandırma alanını izlemek veya test alanı çevresini gözlemlemek önemli olabilir, çünkü test uygulamasını etkileyen fiziksel işaretler olabilir.

-Denetim Planında mola ve bireysel incelemeler için süre belirtilmelidir.

-AND, firmanın gizli olan belgelerinin kayıt altına alınmayacağını denetçi denetim esnasında sileceğini denetim ekibi bildiriminde beyan etmektedir. Ayrıca FR.50 belgelendirme sözleşmesinde gizlilik kurallarına uyulacağını AND beyan etmektedir.

-Bulgular denetim ekibi tarafından kapanış toplantısından önce taslak halde firma' ya iletilir, firmanın bulgulara yönelik teyidi veya varsa geri bildirimleri alınır. Firmanın geri

## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

bildirimini ardından denetim ekibi bulgulara son halini vererek kapanış toplantısını gerçekleştirir. Kapanış toplantısı sonunda Firma bulguları imzalayarak, kabul ettiğine dair teyidini denetim ekibine iletir. Firmanın bulgulara yönelik herhangi bir itirazı olması durumunda Şikâyet ve İtiraz Prosedürü doğrultusunda AND'ye başvuru yapılabilir.

Not 1: Uzaktan denetimin planlanması için adam /gün ve diğer parametreler yerinde denetim metotlarındaki şartlar ile aynıdır, ancak Baş Denetçi, denetim öncesi incelenen dokümanlar, firmanın olağanüstü durumlar sebebiyle iş kapasitesindeki daralma, faaliyetlerdeki azalma, süreç ve kayıtlardaki kısmi değerler v.b sebepler ile denetim süresinde ayarlamalar yapmak için AND planlama sorumlusuna istekte bulunabilir.

Not 2: Uzaktan denetim metotlarında " Denetim ekibi bildirim ve Görev bildirim " yerine " Uzaktan Denetim Bildirim Formu " kullanılmaktadır. Bu Formların dışındaki her kullanılan form ve rapor Denetim Prosedürü'nde geçerli olan form, rapor, plan, liste vb. ile aynıdır.

Not 2: Uzaktan denetimlerin etkinliğinin kontrolü; denetim sırasında etkinliğin kontrolü Baş denetçi tarafından yapılmaktadır. Uzaktan Denetim Etkinliğinin sorgulanması FR.13 rapor değerlendirme formunda AND bünyesindeki denetçiler tarafından yapılmaktadır. Ayrıca Kurul Kararı alan diğer personel tarafından da Uzaktan Denetim dosyaları büyük bir titizlikle incelenmektedir. Denetimin etkinliğinin sağlanmadığı saptanırsa; denetim tekrarı yapılabilmektedir.

Not 3: Uzaktan denetim ISO 45001 denetimleri için geçerli değildir. Sadece işçilerle yapılacak mülakatlarda ve kayıt incelemelerde uzaktan denetim yöntemi kullanılabilir. Diğer hiçbir faaliyet uzaktan yapılamaz.

Not 4: Rutinde denetimler için; planlanacak ve birbirini takip eden iki sıralı denetimin yalnızca uzaktan denetim teknikleri ile gerçekleştirilmesi içerdiği riskler bakımından uygun görülmemektedir.

### 4- DOKÜMANTASYON

#### 4.1 İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- Şikâyet ve İtiraz Prosedürü
- IAF ID 3: Akreditasyon Kuruluşlarını, Uygunluk Değerlendirme Kuruluşlarını ve Belgelendirilmiş Kuruluşları Etkileyen Olağanüstü Olayların veya Durumların Yönetimi



## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

- IAF MD 4: Tetkik / Denetim için Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (ICT) kullanılması için IAF zorunlu dokümanı
- IAF ID 12: Uzaktan Denetim Prensipleri

### 4.2 İLGİLİ KAYITLAR

- Uzaktan Denetim Bildirim Formu
- Denetim Planı

Revizyon Bilgileri		
Rev.No.	Revizyon Tarihi	Yapılan Revizyon

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR