



KALİTE VE ÇEVRE KURULU  
COUNCIL FOR QUALITY  
AND ENVIRONMENT

## UZAKTAN TETKİK YÖNETİM PROSEDÜRÜ

SAYFA	1 / 11
DÖKÜMAN NO	SKY P54
TARİH	12.06.2020
REVİZYON NO	23.12.2020-1

YAYIN TARİHİ	REV. NO	REV. TARİHİ	AÇIKLAMA
12.06.2020	1	23.12.2020	<b>Madde 4.1 Uzaktan denetim aşağıdaki durumlarda saha denetimlerinin yerine geçemez;</b> Kapsam genişletme ve İlk belgelendirme, kısmı çıkartılmıştır.  <b>Madde 4.2 Uzaktan Denetimi Başlatma Kriterleri</b> Kısımına belgelendirme tetkiki eklenmiştir.

	İSİM	İMZA
<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE SİSTEM SORUMLUSU		
<b>KONTROL EDEN</b> KALİTE VE ÇEVRE DİREKTÖRÜ		
<b>ONAY</b> YÜRÜTME KOMİTESİ BAŞKANI		



# UZAKTAN TETKİK YÖNETİM PROSEDÜRÜ

SAYFA	2 / 14
DÖKÜMAN NO	SKY P54
TARİH	12.06.2020
REVİZYON NO	23.12.2020-1

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Olağanüstü durumlarda; denetlenecek kuruluşun fiziksel olarak bulunduğu mekandan farklı bir konumdan Yönetim Sistemlerinin değerlendirilmesinin, elektronik iletişim araçları ile uzaktan gerçekleştirilmesi için uygulanacak yöntemlerin belirlenmesidir. Uzak bir konumdan görüşmek için kullanılan yöntemler arasında telefon iletişimi, video konferans, canlı toplantı programları vb. gibi bir veya birkaç teknoloji yer alabilir.

IAF MD:4 - Bilgi ve İletişim Teknolojisi İle Uzaktan Denetimin Sağlanması Rehberi, TURKAK P 705 Uzaktan Denetim Prosedürü, P 706 Akredite Kuruluşları Etkileyen Olağanüstü Durumların Yönetimi Prosedürü, KÇK SKY P52 Yönetim Sistemi Tetkik Prosedürü, TS EN ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 27006 ve TS EN ISO/IEC 17020 standartlarının gerekliliklerini kapsar.

Uzaktan tetkik sırasında bilgi ve iletişim teknolojileri kullanıma örnekler aşağıdakileri içerebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Toplantılar; ses, video ve veri paylaşımı dahil telekonferans tesisleri aracılığıyla,
- Eşzamanlı (gerçek zamanlı) veya eşzamansız (varsa) uzaktan erişim yoluyla belge ve kayıtların denetlenmesi / değerlendirilmesi,
- Hareketsiz video, video veya ses kayıtları ile bilgi ve kanıtların kaydedilmesi,
- Uzak veya potansiyel olarak tehlikeli konumlara görsel / ses erişimi sağlama

## 2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Muayene Bölüm Sorumlusu, kontrolünden Kalite Sistem Sorumlusu sorumludur.

## 3. TANIMLAR

**Tetkik Ekibi:** Sistem belgelendirme faaliyeti ile ilgili olarak, kuruluşların yönetim sistemini, ilgili standardına göre inceleyip değerlendirmek üzere atanmış, KÇK tetkik görevlileri arasından seçilen, KÇK çalışma esaslarına uygun olarak görev yapan ve geçici olarak teşkil edilen ekiptir. Tetkik ekibindeki görevlilerin sayısı, kuruluşun büyüklüğüne, ürün, proses çeşitliliğine ve ilgili standarda göre değişebilir. Gerekli görülen durumlarda, sektör ile ilgili bir teknik uzman, tetkik ekibi içinde yer alabilir.

**Tetkik Görevlileri:** Tetkiklerde görev alacak Baş Tetkikçi, Tetkikçi, Tetkikçi Adayı ve Teknik Uzmanlar

**Gözlemci:** Tetkik ekibine eşlik eden, ancak tetkik edilmeyen kişidir.

**Rehber:** Tetkik ekibine yardımcı olmak amacıyla müşteri tarafından görevlendirilen kişidir.

**Belgelendirme Komitesi:** KÇK tarafından atanan ve belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkili komitedir. Gerekli görülmesi durumunda Komiteye ilgili belgelendirme kapsamında Teknik Uzman davet edilebilir.

**Uzaktan Tetkik:** Elektronik vasıtalar ile bir uygunluk değerlendirme kuruluşunun sanal veya

SAYFA	3 / 14
DÖKÜMAN NO	SKY P54
TARİH	12.06.2020
REVİZYON NO	23.12.2020-1

fiziki sahalarının denetlenmesi (web tabanlı seminer, web ortamındaki toplantılar, telekonferanslar, çevrim içi ses ve görüntü hizmetleri, kuruluşun veri işleme faaliyetine, yönetim sistemine ve veri tabanına uzaktan erişim). Uzaktan tetkik faaliyetleri uzaklığına bakılmaksızın, tetkik edilen yerden başka herhangi bir yerde yapması ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanılmasıdır. (IAF MD:4)

**Sanal Saha:** İnternet veya çeşitli iletişim ortamlarında süreçlerin yönetilmesine imkân sağlayan saha, örn. Bulut ortamı vb.

**Bilgi ve iletişim teknolojileri:** Bilgi toplamak, depolamak, almak, işlemek, analiz etmek ve iletmek için teknolojinin kullanılmasıdır. Akıllı telefonlar, el cihazları, dizüstü bilgisayarlar, masaüstü bilgisayarlar, dronlar, video kameralar, giyilebilir teknoloji, yapay zeka ve diğerleri gibi yazılım ve donanımı içerir.

**BİT:** Bilgi ve İletişim Teknolojileri

#### 4. UYGULAMA

##### 4.1. Uzaktan Denetim yapılmasının nedenleri

Uzaktan denetim aşağıdaki şartlarda gerçekleştirilmektedir;

- Tıbbi acil durumlar-karantinalar, pandemi gibi olağanüstü salgın hastalıklar durumunda,
- Doğal afetler durumunda,
- Terörist saldırılar,
- Yasa, yönetmelik kararname ile faaliyet veya iş alanının daraltıldığı durumlarda,
- Mücbir sebeplerden kaynaklı (saha denetiminin sağlık ve güvenlik açısından riskli olması durumunda),
- Sanal saha ortamlarında,
- Mobil uygulamalar söz konusu ise,
- Bir sahanın kolayca erişilemediği, ulaşımın sorunlu olduğu durumlarda,

##### 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,(max. 18 ay)
- Kuruluşun faaliyetlerinin kapsamında önemli bir değişiklik var ise, (EA kodunu, ürün standartını, üretim prosesini vs etkileyen).
- Ürün denetimlerinde

### 4.2 Uzaktan Denetimi Başlatma Kriterleri

Uzaktan denetimi başlatma KÇK ile müşteri arasında gönüllü olarak karşılıklı anlaşma neticesinde veya KÇK'nın denetim ihtiyaçları doğrultusunda (belgelendirme, belge yenileme, gözetim, TURKAK rehberlerinde belirtilen şartlar gereği) olmaktadır. Mümkün olduğunda denetimin kapsamı, planlaması, değerlendirme süreci ve dokümantasyonu ISO/IEC 17021-1'e uygun olmalıdır.

#### 4.2.1 Uzaktan Denetim için Gereklilikler

- Uzaktan tetkiki yürütmek için Zoom Video Communications yazılımı kullanılacaktır. KÇK, Zoom aracılığıyla test ve toplantı davetlerini ayarlayacaktır. Ancak, Zoom ile ilgili bir sorun olması durumunda Skype, Teamviewer, MS Teams, Webex, Facetime yedek olarak erişmenizi önerilir. Bunun dışında müşterilerde kullanılan farklı uygulamalar var ve gerekli alt yapı ilgili program üzerinden daha verimli çalışacak ise KÇK ve tetkikçiler tetkik öncesinde bilgilendirilecek ve tetkikin gerçekleştirilebilmesi için tetkikçilerin kullanımı için gerekli alt yapıyı sağlamalıdır.
- Uygun Wi-Fi bağlantısı, hızını, tetkik sırasında ziyaret edilecek tüm yerleri test edilmelidir. Kablosuz bağlantıların nerede bulunduğunu ve kör noktaların ne olduğunu belirlemek için bir liste doldurmanızı öneririz.
- Kablosuz bağlantının mevcut olmadığı önemli konumlar için taşınabilir internet yönlendiricileri veya mobil erişim noktaları sağlanmalıdır. (Mobil erişim noktaları ve İnternet paylaşımı, telefon verilerini kablosuz internet hizmeti olarak kullanabileceğiniz yöntemlerdir.) Güç kesilirse, Wi-Fi yerine hücresel ağ kullanılmalıdır ancak bir hücre sinyali uzun süre yeterli olmayacağından bir güç yedeği bulundurulmalı,
- Uygun teknolojik ekipman ve personel testi / eğitimi sağlanmalıdır. İnternet veya teknolojiyle ilgili herhangi bir bağlantı veya sorun olması durumunda, cep telefonu numaralarını, What'App'ı BİT Personeli belirlenmeli,
- Denetleyen ve denetlenen kişiler ve ortamlarda kullanıcılarda bilgisayar ve/veya tablet/ internet erişim/ denetim süresince bağlantı için kotası bulunması/ kişisel e-posta adresi bulunmalı,
- Kuruluş tarafından dosyaların gönderimi için kuruluşun; e-posta, Drive, Transfer programlarına erişim düzenlemelerine sahip/yetkisi/erişebilir olması,

**Önemli Not:** Denetimden önce Baş Denetçi tarafından müşteri yetkilisi ile irtibata geçilerek; Müşteri ve Denetim Ekibi ile programda ses-görüntü-dosya paylaşımı için ön test yapılır.

- 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).
- İyi çalışan bir internet bağlantısı olduğundan hem kuruluş, hem Denetim Ekibi emin olmalıdır. Saniyede en az 2 MB indirme hızı olan bir internet bağlantısı önerilmektedir. ( <https://www.speedtest.net/> adresinden internet bağlantı hızı önceden kontrol edilebilir.)

## UZAKTAN TETKİK YÖNETİM PROSEDÜRÜ

SAYFA	5 / 14
DÖKÜMAN NO	SKY P54
TARİH	12.06.2020
REVİZYON NO	23.12.2020-1

- Kablosuz bağlantının mevcut olmadığı önemli konular için taşınabilir internet yönlendiricileri veya mobil erişim noktaları sağlanmalıdır. (Mobil erişim noktaları ve İnternet paylaşımı, telefon verilerini kablosuz internet hizmeti olarak kullanabileceğiniz yöntemlerdir.) Güç kesilirse, Wi-Fi yerine hücresel ağ kullanılmalıdır ancak bir hücre sinyali uzun süre yeterli olmayacağından bir güç yedeği bulundurulmalıdır.
- Sesi kontrol edin. Tetkikçiler ve kuruluşlar için hem mikrofonları hem de sesi, ses yeteneklerini test edilmelidir. Tercihen mikrofonlu bir kulaklık kullanılması tavsiye edilir. Dizüstü bilgisayarın yerleşik mikrofonunu kullanmak genellikle zayıf bir ses bağlantısına neden olmaktadır.
- Ekipmanların, incelenmesi gereken alanlarda çalışmasını sağlamak için kuruluştan farklı alanlara gitmesini isteyin.
- Kamera özelliklerini test edin - belgelere odaklanma, odayı tarama, odaklama / netlik; Kuruluştan belirli belgeler üzerinde “Yakınlaştırma” yapmasını isteyin.
- Ara Odaları özelliğini test edin. Her tetkikçi için bir oda oluşturun ve manuel olarak atayın ve organizasyondaki personeli test olarak ekleyin.
- Kuruluşun internet erişimi ve hızı (laboratuvar, bakım alanları, revir, vb.) İçin önceden test edilmesi gereken alanlarını ve bu testlerin sonuçlarını onaylayın.

Zoom'u kullanmak için minimum sistem gereksinimleri şunlardır:  
<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362023-System-requirements-for-Windows-macOS-and-Linux>

Kuruluşun internet hızını ve bant genişliğini kontrol etmek faydalı olacaktır. Zoom grubu video görüşmesi için önerilen bant genişlikleri aşağıdaki şekildedir;

- Yüksek kaliteli video için 800kbps / 1.0Mbps (yukarı / aşağı)
- Galeri görünümü ve / veya 720p HD video için: 1,5 Mb / sn / 1,5 Mb / sn (yukarı / aşağı)
- 1080p HD video almak için 2,5 mbps (yukarı / aşağı) gerekir
- 1080p HD video göndermek için 3.0 Mbps (yukarı / aşağı) gerekir

Zoom web sitesinde eğitime yardımcı olacak bazı yararlı kaynaklar için:  
<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/206618765-Zoom-Video-Tutorials>

- Ses, Video ve Paylaşım: <https://support.zoom.us/hc/en-us/categories/201137166>
- Ekranınızı paylaşma:  
<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362153-Sharing-your-screen>
- Hoparlör videosu nasıl sabitlenir:  
<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362743-Pin-Video>
- Katılımcıları Yönetmek:  
<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/115005759423-Managing-participants-in-a-meeting>
- Tekrarlı toplantı zamanlama:  
<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/214973206-Scheduling-Recurring-Meetings>

- Konuşulmadığında mikrofonu "sessiz" olarak ayarlayıp arka plan gürültüsü sınırlandırılmalıdır. Bu, bir toplantıda veya daha büyük gruplarla gerçekleşen konuşmalarda özellikle önem taşımaktadır.
- Yüzyüze iletişimi sağlamak için tercihen bir internet kamerası kullanılmalıdır. Ancak, ses kalitesi yeterli değilse veya ses duraksayarak geliyorsa bağlantıyı iyileştirmek adına internet kamerasını veya video bağlantısını devre dışı bırakmanız önerilebilir.
- 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 kuruluşun görüntülenen mekanları), denetim ekibi üyeleri ve Müşteride denetime katılanların dışındaki kişilerin giriş-çıkışlarına izin verilmemelidir.
- Uygun teknolojik ekipman ve personel testi / eğitimi sağlanmalıdır. İnternet veya teknolojiyle ilgili herhangi bir bağlantı veya sorun olması durumunda, cep telefonu numaralarını, What'App'ı veya atanmış bir sorumlu veya BİT Personeli belirlenmelidir.

### ***Tetkik sırasında kullanılacak cihazlarda arıza durumları yaşanabilir, bu durumun tetkiki etkilememesi için dikkat edilecek hususlar;***

- Birden fazla yedek, harici pil içeren tablet veya dizüstü bilgisayarlar,
- Kablosuz fare kullanmanızı öneririz
- Zoom Video Communications yazılımı (Skype Kurumsal veya Microsoft Teams'i yedek olarak öneririz)
- Yakınlaştırma ve uzaklaştırma ve yakınlaştırma arasında tarama yapabilen yüksek tanımlı kamera
- Arabayla taşınacak bilgisayara takılabilen harici USB web kamerası. Harici kamera, tetkikçi tarafından istenen belirli noktaları / yerleri göstermek / çizelgelere, kimyasal etiketlere, yangın söndürücü vb. odaklanmak için elle hareket etme esnekliği sağlar.

### **4.3 Uzaktan Denetimin Planlanması**

#### **4.3.1 KÇK uzaktan denetimin ne zaman yapılacağını planlamak için aşağıdaki bilgileri kontrol eder:**

- Akreditasyon kurumunun uzaktan değerlendirme faaliyetine izin verip vermediği veya uzaktan değerlendirme faaliyetine uyum sağlanıp sağlanmadığı (yani, elektronik biçimde veya belge okuyucuda kayıtların kullanılabilirliği).
- Uzaktan değerlendirme yapmak için kabul edilebilir periyod (gözetim, belge süresinin 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 program sahada değerlendirmeyi gerektirebilir).
- Uzaktan değerlendirilen taraflarla çıkar çatışması olup olmadığı.

SAYFA	7 / 14
DÖKÜMAN NO	SKY P54
TARİH	12.06.2020
REVİZYON NO	23.12.2020-1

- 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.

#### 4.3.2 KÇK uzaktan denetime başlamadan önce, aşağıdakileri belirlemektedir:

- Uzaktan denetim sırasında hazır bulunacak önceden tanımlanmış kayıtlar ve dokümantasyon, dokümanın bulunduğu ortam (QDMS vb.) ile planlanan uzaktan denetim gündemi.
- Denetim kapsamı ve sınırları, Uygulanacak Standart, Denetim kriterleri
- Uzaktan denetime dâhil edilecek faaliyetler, alanlar, bilgiler ve personel sayısı(çalışan-taşeron vb.)
- Uzaktan denetim yapılması için zaman dilimi (adam/gün). **(Gün/ çalışma saatleri-olağanüstü durum nedeniyle kuruluş çalışma saatlerinde değişiklik olabilir, dikkate alınmalıdır.)**
- Denetçi dinlenme araları ve bireysel inceleme için zaman tanınmalıdır. Denetim günleri, belirlenen yöntemler, plan kuralları vb. kullanılarak hesaplanmalıdır.
- Uzaktan paylaşılamayan bilgilerin nasıl inceleneceğine dair bir plan ve denetimin elektronik kaydının tutulup tutulmayacağı. (Örn. 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 Lync, etc.)
- Karşılıklı kullanılacak olan programın belirlenmesi (WhatsApp, Zoom, Skype, teamviewer, MS Teams, Webex, Facetime vb.)
- Uzaktan denetimin planlanması için de SKY P52 Yönetim Sistemi Tetkik Prosedürü geçerlidir.

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

- KÇK Baş Denetçi ve denetlenecek kuruluş arasında denetimi içeren yazılımın tanımlanması
- Denetim ekibine güvenlik garantisi ve/veya profil erişiminin verilmesi
- Denetimden önce Baş Denetçinin Müşteri Yetkilisi ile planlaması sonrası; denetçi ile müşteri arasında yazılımın uygunluğunun test edilmesi (görüntü, ses kayıt vb.)
- Bir sahanın / olayın fiziksel değerlendirmesi istendiğinde veya gerekli olduğunda web kameralarının, kameraların vb. Kullanımını teşvik etmek ve dikkate almak.

### 4.3.3 Baş Denetçi tarafından Programlamada aşağıdakilerin özenle dikkate alınmasını gerektirir:

- Makul ve karşılıklı olarak kabul edilebilir toplanma sürelerini koordine etmek için zaman dilimi onayı ve yönetimini Müşteri Yetkilisi ile e-posta ortamında yazışarak/ telefon görüşmesi ile planlamak, ekip ile paylaşmak,
- Planlanan denetimin planlandığı gibi gerçekleştirilmesini sağlamak için; Müşteri yetkilisinden üzerinde anlaşılan aynı medya platformlarını kullanan bir deneme toplantısı talebi yapmak; tüm ekibin davet edilmesi için talepte bulunmak. ( Müşteri Yetkilisi tarafından tüm ekibe e-posta ile görüşme platformuna davet maili yollanır.)
- Gizli bilgileri korumak için, uygun olduğunda, uygun güvenlik önlemleri alınması konusunda Müşteri Yetkilisini bilgilendirmek, KÇK gizlilik taahhütlerine uymak.
- Uzaktan denetimin, normal denetim prosesi gibi çıkar çatışması risklerine mahal vermeyecek kriterlerde gerçekleşmesi gerekmektedir.
- Uzaktan denetim planlaması yapılırken kullanılacak olan iletişim, ilgili bölüm sorumluları, uzaktan denetime girecek alanlar ve denetim dili önceden firma ile Denetim Planı ile teyitleşilecektir.
- Baş Denetçi tarafından; Müşteri Yetkilisi'nden (Yönetim Temsilcisi, Yönetim Sistemleri Ekibi vb.) Uzaktan denetim öncesi hazırlık için Denetim ekibine El Kitabı ve Ana prosedürler pdf. olarak ve/veya müşterinin istediği formatta dokümanlar direkt e-posta veya dosya büyüklüğü e-posta ile gönderilmesine imkan vermiyorsa müşterinin belirlediği transfer programı( GoogleDrive, WeTransfer) ile doküman uzantısı e-posta ile Denetim Ekibine gönderilmesi talep edilir. Denetim öncesi ön hazırlık için Baş Denetçi ve Denetim Ekibi tarafından dokümanlar incelenir ve varsa tespit edilen bulgular denetim sırasında müşteriye bildirilir.
- Denetim öncesi Baş Denetçi tarafından Tetkik ekibine SKY F30 Tarafsızlık Beyanı e-posta ile yollanır. Denetim Ekip üyesi tarafından çıktı alınıp imzalanarak pdf tarama yapılarak direkt Baş Denetçi'ye yollanır ve/veya diğer ekipteki denetçiye gönderilir, o da imzalayarak tarayıp ...ekipteki tüm Denetçilere form aktarılarak Baş Denetçiye; tüm ekip üyeleri tarafından imzalanmış hali gönderilir. Baş Denetçi tarafından tarama/taramalar çıktı alınarak ıslak imzalanarak Denetim sonlanınca KÇK'ya diğer evraklar ile ulaştırılır.

### 4.4. Uzaktan Denetim Metodolojisi

Uzaktan denetim metodolojisi, denetim neticesi ve sonuçları SKY P52 Yönetim Sistemi Tetkik Prosedürü ve Akreditasyon standartlarında beklenen kriterlere göre yapılmaktadır.

- 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.
- Arka plan gürültüsünden ve parazitlenmeden kaçınmak için mümkün olduğunca sessiz ortamlarda değerlendirme yapılmalıdır (örn. Hoparlörler). Görüntü kalitesi için de ışıklı aydınlık ortamlar seçilmelidir.



- Denetimin hızlandırılması ve kolaylaştırılması normal denetim plan ve süreçlerini takip etmelidir.
- Her iki taraf da değerlendirme boyunca duyulan, ifade edilen ve okunan şeyleri doğrulamak için elinden geleni yapmalıdır.
- Tüm uzaktan denetimler özetle; günün olaylarının gözden geçirilmesi, endişe veren konular, sorunların açıklığa kavuşturulması, uygunsuzluklar ve beklentiler sonuçlandırılmalıdır.
- Planlanan süre içinde tatmin edici bağlantılar veya koşullar sağlanamaması nedeniyle, denetçinin denetimi programdan önce sonlandırmasına izin verilmelidir. Bu değerlendirme raporuna kaydedilmelidir.
- Her iki tarafın da verileri herhangi bir biçimde gizlice korumak için uygun önlemleri alması gerekir.

#### 4.4.1 Görüşme

Bu, telekonferans teknolojisi kullanılarak uzaktan yapılabilir. Uzaktan görüşme tekniği, kullanacak yazılım, tarih ve saat vb. üzerinde anlaşmaya varmak için Baş Denetçi ve Müşteri Yetkilisi arasında önceden iletişim kurulması ve Denetim Planının gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Denetçi, kuruluş ile uyumlu operasyonel enstrümantasyon, yazılım, uygulama mikrofon, hoparlör ve video kamerasına ulaşabilmeyi kontrol etmelidir. Denetçiler ayrıca kuruluşun cevaplaması için görüşmeden önce istenilen dokümanları gönderebilir. Görüşme öncesi soruların cevabına bağlı olarak, denetçiler görüşme değerlendirme kanıtlarını toplamak için ihtiyaç ve araçları belirlemek üzere sorular hazırlayabilirler.

Denetim Ekibi tarafından dikkate alınması gereken uzaktan denetim konuları aşağıdaki gibidir.

- Görüşmelerin zamanında olmasını sağlamak için hazırlık yapılması
- Görüşme için kullanılacak odanın uygunluğu
- İletişim ekipmanı/ yazılımı/ uygulaması hakkında bilgi sahibi olunması
- Zayıf veya dengesiz internet bağlantısına dikkat edilmesi. (İnternet bağlantısı sabit değilse denetçi ve kuruluş telefon kullanmaya hazır olmalıdır)
- Güvenlik sorunları nedeniyle yasaklanabilecek kamera ve video ekipmanlarının kullanımına ilişkin hususlar. (Denetçi, kuruluşun video görüntü yakalama teknolojilerini kullanmayı kabul edeceğinden önceden emin olmalıdır).

#### 4.4.2 Doküman ve kayıtları inceleme ve doğrulama

- Denetçi herhangi bir elektronik doküman kontrol sistemine erişebildiği sürece bu işlem saha dışında yapılabilir. Kayıtlar e-posta, Drive, Transfer vb. gibi farklı yöntemler kullanılarak denetçiye gönderilebilir. Kullanılacak elektronik doküman kontrol

sistemi/uygulaması uzaktan değerlendirme yapılmadan önce kuruluş ile belirlenmelidir.

- Denetçinin, test raporları, muayene raporları veya kalibrasyon raporları, sertifikalar, personel dosyaları vb. gibi görüşme sırasında doğrulanacak kayıtlara ulaşması kuruluş tarafından sağlanmalıdır. Bu şekilde, dokümanların ve kayıtların doğrulanması yerinde denetim kadar etkili olabilir ve değerlendirme süresinden tasarruf edebilir.
- Uzaktan denetimler için belirli süreçlerin gözlemlenmesi belirli alanlar için önemli olmayabilir. Örneğin, İK veya Satınalma departmanını izlemek için kameralar kurmak, sorgulama sırasında doğrudan denetlenen tarafından daha fazla farklı bir bilgi vermeyecektir. Ancak laboratuvarın örnek alanını izlemek veya test alanı çevresini gözlemek önemli olabilir, çünkü test uygulamasını etkileyen fiziksel işaretler olabilir.
- İncelenecek doküman/kayıt bilgisayarda ise teamviewer/any desk aracılığı ile firma bilgilerini denetçinin uzak erişimine açar. Denetçi ekranı üzerinde firma bilgileri ekranını görerek incelemesini yapar, notlarını alır. Bu esnada gizli, özel, ticari bilgiler için ekran görüntüsü kaydı alınmaz.
- İncelenecek doküman/kayıt hardcopy şeklinde ise fotoğrafı çekilerek WhatsApp/ E-posta gibi uygulamalar ile denetçinin telefonu/e-postası ve firma yetkilisinin telefonu/e-postası ile görsel bağlantı kurulur. Denetçinin yönlendirmesi ile firma yetkilisi ilgili doküman/kayıtları denetçiye gösterir. Bu esnada gizli, özel, ticari bilgiler için ekran görüntüsü kaydı alınmaz.
- Açılış ve kapanış toplantıları sırasında Zoom ve benzeri toplantı uygulamaları (WhatsApp, Skype, teamviewer, MS Teams, Webex, Facetime) kullanılabilir. Denetim ekibi ile firma yetkilileri aynı anda sanal ortamda karşılıklı görsel ve işitsel buluşurlar. Bu toplantılar sırasında KVKK gereği görsel/işitsel kayıt alınmaz. Denetim setinde yer alan açılış/kapanış toplantı tutanakları sanal toplantı sırasında ilgili Baş Denetçi tarafından doldurulur ve katılımcıların formda imzası aranmaz ve/veya açılış/kapanış toplantı görseli objektif delil olarak kaydedilir.

#### 4.4.3 Uzaktan Denetim Sonrası Faaliyetler

- Bulgular (Uygunsuzluklar, düzeltici faaliyetler, iyileştirme açık alanlar vb.) uzaktan denetim ekibi üyeleri tarafından hazırlanmalı ve uygunsuzlukların kapatılmasından önce onay için zamanında Baş Denetçiye iletilmelidir.
- Bulgular yazılı olarak bildirilmelidir.
- Denetim raporu, incelenen kayıtların detaylarını ve bulguları içermelidir. Kuruluş ve denetim ekibi, değerlendirme boyunca duyulan, ifade edilen ve okunan şeyleri doğrulamak için elinden geleni yapmalıdır.
- Denetçi gizli belgelerin, resimlerin, kayıtların vb. silinmesini onaylamalıdır.
- Uygunsuzlukların değerlendirilmesi, belgenin yenilenmesi veya devam etmesi, yerinde denetimlerde kullanılan SKY P52 Yönetim Sistemi Tetkik Prosedürü'ne uygun olarak yapılmalıdır.



KALITE VE ÇEVRE KURULU  
COUNCIL FOR QUALITY  
AND ENVIRONMENT

## UZAKTAN TETKİK YÖNETİM PROSEDÜRÜ

SAYFA	11 / 14
DÖKÜMAN NO	SKY P54
TARİH	12.06.2020
REVİZYON NO	23.12.2020-1

### 4.5 Güvenlik ve Gizlilik

BİT' nin uzaktan tetkik amacıyla kullanılması sırasında elektronik veya elektronik olarak iletilen bilgilerin güvenliği ve gizliliği özellikle önemlidir. Uzaktan tetkik faaliyeti sırasında fabrikanın ve varsa ilgili tarafların rızası alınarak tetkik sürecinin kaydı (görüntü ve ses) gerçekleştirilebilir. Tetkik ekibi ve fabrika uzaktan denetimi (video ve ses) kayıt edemez. Bununla birlikte; tetkik ekibi tarafından tetkik raporunda yer verilmek istenen bazı belgelerin (kalibrasyon sertifikası, iş emri, cihaz görüntüsü vb.) ekran görüntüsünü kaydedebilir; tetkik süreci tamamlandığında söz konusu belgeleri silmelidir.

KÇK, uzaktan tetkiki gözlemek için gözlemci atama hakkını saklı tutar. Akreditasyon kuruluşu uzaktan denetim sürecine dahil olabilir. KÇK, kuruluşa tetkikten önce olası gözlemcilerin adlarının bir listesini verecektir.

Tetkik esnasında alınan bilgilerin gizliliği her zaman korunacaktır.

Buna göre, KÇK gizlilik politikası KÇK, çalışanları veya tetkikçileri tarafından akreditasyon sürecinde bir Kuruludan toplanan bilgilerin söz konusu yayın tarafından yetkilendirilmediği veya yasa veya mahkeme emriyle gerekli olmadığı sürece yayınlanmasını yasaktır.

### 4.6 EK:

#### ÖZET İLETİŞİM TABLOSU

Aşama	İletişim Kuran	İletişim Kurulan	İletişim Tekniği
Planlama	KÇK Muayene Bölüm Sorumlusu	Kuruluş Yetkilisi	Telefon E-posta WhatsApp
Uygun denetçilerin belirlenmesi	KÇK Muayene Bölüm Sorumlusu	KÇK Denetçi Havuzu	Telefon E-posta WhatsApp
Denetçi Planlama	KÇK Muayene Bölüm Sorumlusu	KÇK Denetim Ekibi	Telefon E-posta WhatsApp
Denetim Planı	KÇK Baş Denetçi	Kuruluş Yetkilisi	Telefon E-posta WhatsApp
Planlama bilgisinin müşteri ile paylaşımı	KÇK Muayene Bölüm Sorumlusu	Kuruluş Yetkilisi	E-posta
Görüşme platformunun testi / Tanışma talebi	KÇK Baş Denetçi	Kuruluş Yetkilisi	Telefon E-posta WhatsApp
İnceleme için ön doküman talebi (El Kitabı, Ana prosedürler)	KÇK Baş Denetçi	Kuruluş Yetkilisi	E-posta Drive, Transfer Programı
Görüşme platformunun testi / Tanışma	Kuruluş Yetkilisi	KÇK Denetim Ekibi	WhatsApp, Zoom, Skype, Teamviewer, MS Teams, Webex, Facetime vb.
Gizlilik Taahhüdü	KÇK Baş Denetçi	KÇK Denetim Ekibi	E-posta PDF programı
Açılış Toplantısı (L 34.2 Tetkike katılım Listesi imza gereksinimsiz katılımcıların isimleri not alınır yada Açılış toplantısı ekran görüntüsü alınır.)	Kuruluş Yetkilisi	KÇK Denetim Ekibi, Kuruluş Toplantıya katılacak Birim Yetkilileri	WhatsApp, Zoom, Skype, Teamviewer, MS Teams, Webex, Facetime vb.
Denetim sırasında ekip üyeleri tarafından objektif delillerin toplanması (KÇK YS soru listeleri L 34.05 Tetkik esnasında görüşülen diğer kişiler listesi Kayda alınması)	KÇK Denetim Ekibi	Birim Yetkilileri	Telefon e-posta WhatsApp, Zoom, Skype, Teamviewer, MS Teams, Webex, Facetime vb.
Gün sonu değerlendirmeleri, L 34.05 Tetkik esnasında görüşülen diğer kişiler listesi, bulguların paylaşılması	KÇK Baş Denetçi	KÇK Denetim Ekibi	WhatsApp, Zoom, Skype, Teamviewer, MS Teams, Webex, Facetime vb.
Denetim Raporlarının, varsa uygunsuzluk formlarının yazılması	KÇK Baş Denetçi	KÇK Denetim Ekibi	E-posta
Kapanış öncesi değerlendirme Toplantısı	Kuruluş Yetkilisi	KÇK Denetim Ekibi	WhatsApp, Zoom, Skype, Teamviewer, MS

(Baş tetkikçi tarafından, MKY F04 Tetkik Raporu ve ekleri hazırlanır.)			Teams, Webex, Facetime vb.
Kapanış Toplantısı ((L 34.2 Tetkike katılım Listesi imza gereksinmeksizin katılımcıların isimleri not alınır yada Açılış toplantısı ekran görüntüsü alınır.))	Kuruluş Yetkilisi	KÇK Denetim Ekibi, Üst Yönetim, Kuruluş Toplantıya katılacak Birim Yetkilileri	WhatsApp, Zoom, Skype, Teamviewer, MS Teams, Webex, Facetime vb.
Denetim raporlarının imzalanması	KÇK Baş Denetçi	KÇK Denetim Ekibi	E-posta
Ekip üyelerince imzalanan Denetim raporlarının BD gönderimi	KÇK Denetim Ekibi	KÇK Baş Denetçi	E-posta
BD tarafından imzalanan raporun Kuruluş yetkilisine gönderimi	KÇK Baş Denetçi	Müşteri Yetkilisi	E-posta Kargo
Raporların Müşteri Yetkilisi tarafından ıslak imzalanarak KÇK'ya gönderimi	Müşteri Yetkilisi	KÇK Muayene Birimi	Kargo
Baş Denetçi tarafından Denetim dosyasının gönderimi	KÇK Baş Denetçi	KÇK Muayene Bölüm Sorumlusu	Kargo
Belge kararı (2 nüsha olarak hazırlanan rapor Muayene Bölüm Sorumlusu tarafından incelenerek rapor içeriği ile ilgili olumlu/olumsuz görüş verilerek onaylanır.)	KÇK Belgelendirme Bölüm Sorumlusu	Belgelendirme Komitesi	Toplantı
Muhasebesel İşlemler	KÇK Belgelendirme Bölüm Sorumlusu	KÇK Belgelendirme Bölüm Sorumlusu	E-posta
Faturalandırma	KÇK Muhasebe Birimi	Müşteri Muhasebe Birimi	E-posta
Yayınlanan Belgelerin iletilmesi	KÇK Belgelendirme Bölüm Sorumlusu	Müşteri Yetkilisi	Kargo E-posta

### 5. REFERANSLAR

- IAF MD-5, EA-7/05, IAF MD – 2, IAF ID 3, IAF MD 4, IAF ID 12, EN ISO 17020, ISO/IEC 17021-1
- ISO/IEC 27006
- SKY P52 Yönetim Sistemi Tetkik Prosedürü
- P 705 Uzaktan Denetim Prosedürü, P 706 Akredite Kuruluşları Etkileyen Olağanüstü Durumların Yönetimi Prosedürü



KALİTE VE ÇEVRE KURULU  
COUNCIL FOR QUALITY  
AND ENVIRONMENT

## UZAKTAN TETKİK YÖNETİM PROSEDÜRÜ

SAYFA	14 / 14
DÖKÜMAN NO	SKY P54
TARİH	12.06.2020
REVİZYON NO	23.12.2020-1

### 6. EKLER

- Tetkik Raporu (MKY F04)
- Tetkik Planı Formu (MKY F05)
- Denetim Bilgi Formu(MKY F17)
- Tetkik Süreleri Belirleme Talimatı (T 52.01)
- Tetkik Ekibi Taahhüdü (SKY F30)
- Tetkikte Gorusulenler Listesi (L 34.05)
- Uyumsuzluk Raporu Formu (MKY F03)
- OHSAS Tetkikçi Soru Listesi (L52.08)
- BGYS Tetkikçi Soru Listesi (L 52.06)
- EnyYS Soru Listesi (L 52.13)
- Açılış ve Kapanış Toplantıları Kontrol Listesi (L 34.09)
- TS EN ISO 9001:2015 KYS Soru Listesi (L52.14)
- TS EN ISO 14001:2015 ÇYS Soru Listesi (L 52.15)+ ÇYS İlave Soru Listesi (L 52.11)