

1. AMAÇ

TCS Belgelendirme'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.

2. KAPSAM

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

3. SORUMLULUKLAR

Belgelendirme Müdürü
Planlama Sorumlusu
Yönetim Temsilcisi

4. TANIMLAR

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)

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.

5. UYGULAMA

Uzaktan denetim teknikleri, her durumda saha denetiminin sağladığı çıktıları sağlayamaz. Bu sebeple TCS'nin öncelikli yaklaşımı denetimlerin yerinde gerçekleştirilmesidir. Ancak TCS, yerinde denetimin uygulanabilir olmadığına karar verirse, yerinde denetim ile aynı amaca ulaşmak için uzaktan denetim tekniğini kullanabilir. Uzaktan denetim tekniklerinin uygulanabilme seviyesi; Kuruluşun Yapısına, Kuruluş Faaliyetlerinin Riskin, Akreditasyon Tecrübesine, Rutin Denetim Çıktılarına bağlıdır.

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 vb sebepler ile denetim süresinde ayarlamalar yapmak için TCS planlama sorumlusuna istekte bulunabilir.

FRM.S.157 Uzaktan Denetim Bildirim Formu kullanılarak, uzaktan denetim gereklilikleri firmaya bildirilir.

Uzaktan denetimde, saha denetimde kullanılan denetim seti kullanılır.

5.1. Uzaktan Denetim Uygulanabilecek Durumlar

Uzaktan denetim seçeneği herbir durum için ayrı ayrı incelenerek değerlendirilir ve hangi durumlarda uygulanacağı kararı TCS tarafından verilir.

- Mücbir sebepler (doğal afetler, salgın hastalıklar, güvenlik endişesi vb) uzaktan denetim yapılmasını zorunlu kılabilir.
- Seyahat etmenin makul olmadığı zamanlara (güvenlik nedeniyle, salgın, seyahat kısıtlamaları vb)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa: 1/5
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR	

- Zamanlamada kaçınılmaz değişikliklere (iş önceliklerinde değişiklik vb)
- İşin yapıldığı yere rağmen kayıtların, verilerin herhangi bir sahada gözden geçirilebileceği bir sisteme sahip ise
- Akreditasyon kapsamının küçük bir uzantısı ise
- Bir sahanın kolayca erişilemediği durumlarda
- Acil bir değerlendirmeye ihtiyaç duyulduğunda
- Tıbbi acil durumlar, karantinalar, pandemi gibi olağanüstü durumlarda
- Şikâyet ve İtiraz Durumlarında

5.2. Uzaktan Denetim Uygulanamayacak Durumlar

- 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

5.3. Uzaktan Denetim Yöntemleri

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

5.4. Uzaktan Denetimin Planlanması ve Programlanması

TCS, 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.

TCS, 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 paylaşılmayan 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)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa: 2/5
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR	

Uzaktan erişim için oturum ve teknoloji planlaması aşağıdakileri içermektedir;

- Müşteri kuruluş ve TCS 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, TCS tarafından uygun bulunan yöntem kullanılarak gerçekleştirilir. TCS, hizmet verdiği kuruluşun rızası alınarak denetim sürecinin kaydı (görüntü ve ses) gerçekleştirilebilir. TCS'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.

Denetimde kullanılacak alt yapıya ilişkin bilgiler uzaktan denetimden önce TCS 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 TCS 'ye 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, Uyumsuz 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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa: 3/5
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR	

- Acil durum planı ve tatbikatları
- ÇYS için ; Çevre boyut etki değerlendirmesi, uygunluk yükümlülükleri
- Var ise El kitabı

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.) TCS'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.

- TCS'nin talebi üzerine, firma; istenen uzaktan denetimi yapabilme yeteneklerini doğrulamak için bilgi / kanıtları TCS 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, 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 TCS'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. Raporla 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 çıktılarında 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa: 4/5
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR	

Doküman No	PRS.S.21
Yayın Tarihi	05.05.2020
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	İlk Yayın

-Denetim Planında mola ve bireysel incelemeler için süre belirtilmelidir.

-TCS, firmanın gizli olan belgelerinin kayıt altına alınmayacağını denetçi denetim esnasında sileceğini denetim ekibi bildiriminde beyan etmektedir. **Belgelendirme Sözleşmesinde** gizlilik kurallarına uyulacağını TCS beyan etmektedir.

-Bulgular denetim ekibi tarafından kapanış toplantısından önce taslak halde firmaya iletilir, firmanın bulgulara yönelik teyidi veya varsa geri bildirimleri alınır. Firmanın geri bildiriminin 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 TCS'ye başvuru yapılabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa: 5/5
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR	