

	UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.S.21
		Yayın Tarihi	05.05.2020
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.12.2025
		Sayfa	1/8

İçindekiler

1.	Uzaktan Denetim Nedir?	2
2.	Uzaktan Denetimin Amacı Nedir?.....	2
3.	Uzaktan Denetim Aşağıdaki Senaryolar İçin Dezavantajlı Olabilir	2
4.	Uzaktan Denetim Öncesinde Kuruluşlar Tarafından Yapılması Gereken Hazırlıklar	3
5.	Denetim Ekibince Talep Edilen Kayıtların Hazır Tutulması.....	3
6.	Denetimin Bir Kısımının Veya Tamamının Kayıt Altına Alınması Durumu	6
7.	Denetimde Kullanılacak Alt Yapıya İlişkin Bilgiler	6
8.	Teknik Altyapı Mikrofon - Kulaklık – İnternet	6
9.	Teknik Altyapının Test Edilmesi ve Görüşme Kalitesinin Tespiti	7
10.	Denetim Programının Hazırlanması	7
11.	Açılış Toplantısı	7
12.	Denetim Bulgularının Toplanması ve Ekip Liderine İletilmesi.....	7
13.	Kapanış Toplantısı	8
14.	Uzaktan Denetimin Değerlendirilmesi	8
15.	İlgili Dokümanlar.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
16.	Revizyon Durumu.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR 	A.Emre Özkars 

1. Uzaktan Denetim Nedir?

Uzaktan denetim, elektronik vasıtalar ile kuruluşunun sanal veya 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) şeklinde tanımlanabilir.

Uzaktaki sahaların elektronik ortamda denetlenmesi, denetim fiziksel olarak kuruluşun tesislerinde gerçekleştirilse bile, uzaktan denetim olarak değerlendirilir.

2. Uzaktan Denetim Aşağıdaki Durumlarda Dezavantajlı Olabilir

- ✓ Kuruluşun en son yapılan denetimde majör uygunsuzluğun bulunması veya uygunsuzluk geçmişinin yeterince güven vermemesi durumunda,
- ✓ Kuruluşun ilk belgelendirme denetimi olması veya kuruluştaki kapsam değişikliği veya önemli değişiklikler olması durumunda,
- ✓ Uzun süre yerinde denetim yapılmadığında, uzaktan denetim risklidir.

3. Uzaktan Denetim Aşağıdaki Durumlarda Uygulanabilir?

- ✓ Olağanüstü durumlarda; doğal afet, salgın, savaş gibi mücbir durumlar mevcut ise uzaktan tetkik zorunludur.
- ✓ Firma saha sayısı etkin tetkik yapılmasını engelleyebilecek sayıda veya ulaşım zorluğu yaşanabilecek şekilde dağınık lokasyonların bulunması ve ulaşım için fazla zaman kaybedilecek olması durumunda bazı sahaların uzaktan denetlenmesi gerçekleştirilebilir.
- ✓ Faaliyetin yapıldığı adres ile kayıtların inceleneceği adres farklılık gösteriyor ise faaliyet alanı sahada, kayıtlara ulaşılacak alan ise uzaktan tetkik teknikleri ile gerçekleştirilebilir.
- ✓ Tetkik kapsamının bir bölümü için veya sahada gerçekleştirilen bir tetkikin uzantısı olarak gerçekleştiriliyor ise; uzaktan tetkik gerçekleştirilebilir.
- ✓ Firma daha önce saha tetkikine tabi tutulmuş ise uzaktan tetkik gerçekleştirilebilir. Öncelikli olarak saha tetkikini gerçekleştiren daha önceden görevlendirilmiş tetkik ekibinin görevlendirilmesi tercih edilmelidir.

Ulaşım, güvenlik ve sağlık açısından bir kısıtlama olmadığı durumlarda en azından kod tetkikçisinin sahada tetkik gerçekleştirmesi tercih edilmelidir.

4. Uzaktan Denetim Talebinin Alınması

Uzaktan denetim talebi olan müşteriler; Başvuru Formuna ek olarak **FRM.S.188 Uzaktan Denetim Risk Analiz Formu**nu doldurur.

5. Uzaktan Denetim Risk Analizi

TCS, uzaktan tetkik tekniklerinin müşteri, tetkik amaçları ve tetkik kapsamı için uygun olup olmadığını belirlemek üzere risk değerlendirmesi yapar.

Risk değerlendirmesi, uzaktan denetim gerçekleştirilmeden önce **FRM.S.188 Uzaktan Denetim Risk Analiz Formu** kullanılarak yapılır. Uzaktan denetim kullanımına ilişkin gerekçe, **FRM.S.188 Uzaktan Denetim Risk Analiz Formuna** kaydedilir.

TCS, kuruluş tarafından doldurulan **FRM.S.188 Uzaktan Denetim Risk Analiz Formunda** verilen bilgileri değerlendirilerek uzaktan denetim yapılabilme durumuna karar verir. Karar aşamasında gerek halinde görüş alınır.

Uzaktan denetim; risk değerlendirmesi denetim sürecinin etkinliği için kabul edilemez riskler belirlendiği takdirde kullanılamaz.

Sertifikasyon döngüsü boyunca uygunluğunu sürdürüyor olduğundan emin olmak için her denetim öncesi; planlama aşamasında **FRM.S.188 Uzaktan Denetim Risk Analiz Formu** yeniden doldurulmalıdır.

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

6. Tetkik Tarihinin Belirlenmesi

Tetkik ekibi ve firma arasında ortak tarih anlaşmazlıkları mevcut ise öncelikli olarak farklı tetkik ekibi atanması yoluna gidilmelidir. Farklı tetkik ekibi görevlendirilemediği durumlarda uzaktan ve yerinde tetkik birlikte veya tek başına uzaktan tetkik gerçekleştirilebilir.

7. Tetkik Ekibinin Erişimi ve Yetkilendirilmesi

Tetkinin etkinliği için görsel, eşzamanlı sesli, dosya paylaşımını mümkün kılan uygulamalara firma tarafından onay verilmiş olmalıdır. Aynı zamanda tetkik ekibi ve firma arasında yapılan deneme bağlantısından olumlu geri dönüş alınmalıdır.

8. Uzaktan Denetim Öncesinde Kuruluşlar Tarafından Yapılması Gereken Hazırlıklar

Uzaktan denetimin yapısı, kuruluş tesislerinde gerçekleştirilen (yerinde) denetimler ile benzerlik göstermektedir.

Kapsam genişletilmesi durumunda; eklenen faaliyet için kod denetçisinin sahada tetkik gerçekleştirmesi, diğer ekip üyelerinin uzaktan tetkik gerçekleştirmesi tercih edilir. Kapsam daraltılmasında herhangi bir saha zorunluluğu yoktur.

Açılış ve kapanış toplantıları, kuruluş faaliyetlerinin gözlemlenmesi, doküman ve kayıt gözden geçirme gibi faaliyetler uzaktan denetimde de gerçekleştirilecektir. Denetimin belirlenen amaca hizmet etmesi ve hedeflenen çıktıların alınabilmesi amacıyla rutin saha denetimlerinde olduğu gibi uzaktan denetimler öncesinde de gerekli hazırlıkların yapılması gerekmektedir.

Saha denetimi için yapılan hazırlıklara ek olarak uzaktan denetim için kayıtların elektronik ortamda hazır tutulması, uzaktan denetim için gereken altyapının hazır hale getirilmesi, teknik ve bilişim personelinin denetimde hazır bulunması gibi ilave hazırlıkların kuruluş tarafından yapılması gerekmektedir.

Denetim ekibi tarafından ise uzaktan denetim için gereken altyapı hazır hale getirilmelidir. Olağanüstü durum sebebiyle uzaktan denetim gerçekleştirildiği için kuruluşun çalışma saatlerinde değişiklik olup olmadığı teyit edilmelidir. Gerekirse, denetim programı revize edilebilir. Uzaktan denetimde, saha denetimine benzer olarak TCS denetim ekibine destek verecek kuruluş personelinin hazır bulunması ve denetimin ilgili bölümünde ulaşılabilir olması gerekmektedir. Denetim ekibi tarafından tanık olunacak faaliyetin ve ilgili personelin kuruluşu makul bir süre önce bildirilerek gerekli hazırlıkları yapması için olanak sağlanmalıdır.

Üst yönetim ve idari görevleri yürüten personelin de talep edilmesi halinde ulaşılabilir olması gerekmektedir. Uygunluk değerlendirme faaliyetinde gözlemlenmeyecek olan, uzaktan denetime evinden destek sağlayabilecek personelin bu sürece evinden dâhil olması yeterli olabilecektir. Kuruluş ile denetim öncesinde görüşülerek ilgili kişilerin uzaktan denetime katılmaları sağlanabilir. Ekip lideri koordinatörlüğünde, denetim ekibi kendi arasında görüşerek denetim esnasında, kimin hangi standart maddesini ve kayıtları inceleyeceği konusunda istişare etmelidir.

9. Denetim Ekibince Talep Edilen Kayıtların Hazır Tutulması

Uzaktan denetimlerde ağ kesintisi, beklenmedik kesintiler veya gecikmeler, erişilebilirlik sorunları vb nedenlerle zaman yönetimi saha denetimlerine nazaran daha önemli hale gelebilmektedir. Uzaktan denetimin daha etkin geçmesi için doküman ve kayıtlar önceden hazırlanmış olmalıdır. Kuruluşun, en azından aşağıdaki kayıtları hazırda bulundurması ve elektronik ortamda paylaşılabilir şekilde elektronik kopyalarını saklaması yararlı olacaktır.

Bu kayıt ve dokümanlar bunlarla sınırlı olmamak üzere;

ISO 9001 Denetimi için;**Dokümanite Edilmiş;**

- ✓ Kuruluşun Bağlamı (İç ve Dış Hususlar)
- ✓ Kuruluşun İlgili Tarafları ve Beklentileri (İç ve Dış Paydaş)
- ✓ Kapsam ve Uygulanamayan Maddeler

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

	UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.S.21
		Yayın Tarihi	05.05.2020
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.12.2025
		Sayfa	4/8

- ✓ Prosesler ve Etkileşimleri
- ✓ Kuruluşun yasal durumunu belgeleyen kayıtlar (Ticaret Sicil Gazetesi)
- ✓ Politikalar
- ✓ Organizasyon Yapısı ve Görev, Sorumluluk ve Yetkileri
- ✓ Risk ve Fırsatların değerlendirildiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Kurumsal Hedefler / Kalite Hedefleri
- ✓ Değişiklik Planlamasına yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Altyapı ve çalışma ortamının uygunluğuna yönelik donanım ve ekipmanlar ile bunların bakımlarına yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ İzleme ve Ölçme Ekipmanlarının uygunluğuna yönelik doküman ve kayıtlar (kalibrasyon, doğrulama vb. Kayıt ve sertifikalar)
- ✓ Personelin yetkinliğini ve yeterliliğini arttırmaya yönelik doküman ve kayıtlar (eğitim kayıtları)
- ✓ İç ve Dış iletişim metotlarının belirlendiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Doküman ve Kayıtların kontrolüne yönelik listeler, gözden geçirme kayıtları, arşiv kayıtları (doküman ve kayıtlar listesi, dış kaynaklı doküman listesi vb.)
- ✓ Ürün veya hizmet planlamaya ve gerçekleştirmeye yönelik operasyonel doküman ve kayıtlar
- ✓ Ürün veya hizmet şartlarının belirlenmesinde, müşteri ile ilişkileri gösteren doküman ve kayıtlar (İletişim kayıtları, sözleşmeler, fiyat teklifleri vb.)
- ✓ Müşteri memnuniyeti ölçümlerine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Ürün tasarım kayıtları
- ✓ Dışarıdan tedarik edilen ürün veya hizmetin yönetimi için oluşturulmuş doküman ve kayıtlar (Tedarikçi listeleri, değerlendirmeleri, siparişler ve girdi kontroller vb.)
- ✓ Ürün veya hizmetin kontrolüne yönelik operasyonel doküman ve kayıtlar (Kalite Kontrol vb.)
- ✓ Uygun Olmayan Çıktının Kontrolüne yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesine yönelik kayıtlar
- ✓ Düzeltici ve iyileştirici faaliyet doküman ve kayıtları

ISO 14001 Denetimi için:

Dokümante Edilmiş:

- ✓ Kuruluşun Bağlamı (İç ve Dış Hususlar)
- ✓ Kuruluşun İlgili Tarafları ve Beklentileri (İç ve Dış Paydaş)
- ✓ Kapsam
- ✓ Prosesler ve Etkileşimleri
- ✓ Yetkili otoriteler tarafından verilen izin belgeleri (uygulanabilir olduğunda)
- ✓ Politikalar
- ✓ Organizasyon Yapısı ve Görev, Sorumluluk ve Yetkileri
- ✓ Risk ve Fırsatların değerlendirildiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Çevre Boyutları Etki ve Değerlendirmelerine yönelik doküman ve kayıtlar,
- ✓ Çevre Boyutlarına Uygunluk Yükümlülükleri ve değerlendirmelerine yönelik doküman ve kayıtlar,
- ✓ Çevresel Amaç ve Hedefler / hedeflere ulaşma için planlama
- ✓ Personelin yetkinliğini ve yeterliliğini arttırmaya yönelik doküman ve kayıtlar (eğitim kayıtları)
- ✓ İç ve Dış iletişim metotlarının belirlendiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Doküman ve Kayıtların kontrolüne yönelik listeler, gözden geçirme kayıtları, arşiv kayıtları (doküman ve kayıtlar listesi, dış kaynaklı doküman listesi vb.)
- ✓ Çevresel operasyonel planlamaya ve kontrole, yaşam döngüsüne yönelik oluşturulan doküman ve kayıtlar
- ✓ Dışarıdan tedarik edilen ürün veya hizmetin yönetiminde çevresel şartların kontrolü adına oluşturulmuş doküman ve kayıtları
- ✓ Çevresel acil durumlara hazırlıklı olma adına oluşturulmuş doküman ve kayıtlar (acil durum planı, tatbikat raporlar vb.)
- ✓ İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesine yönelik kayıtlar
- ✓ Düzeltici ve iyileştirici faaliyet doküman ve kayıtları

ISO 45001 Denetimi için:

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

Dokümante Edilmiş;

- ✓ Kuruluşun Bağlamı (İç ve Dış Hususlar)
- ✓ Kuruluşun İlgili Tarafları ve Beklentileri (İç ve Dış Paydaş)
- ✓ Kapsam
- ✓ Prosesler ve Etkileşimleri
- ✓ Yetkili otoriteler tarafından verilen izin belgeleri (uygulanabilir olduğunda)
- ✓ Politikalar
- ✓ Organizasyon Yapısı ve Görev, Sorumluluk ve Yetkileri
- ✓ Çalışanların görüşlerinin alınması ve katılımlarına yönelik oluşturulmuş doküman kayıtlar
- ✓ İSG Yönetim Sistemine ilişkin Risk ve Fırsatların değerlendirildiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Tehlike tanımlama ve İSG Risk ve Fırsatların değerlendirildiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Yasal Şartlar ve diğer şartların belirlenip değerlendirildiğine yönelik oluşturulmuş doküman kayıtlar
- ✓ İSG Hedefleri ve hedeflere ulaşma için planlama
- ✓ Personelin yetkinliğini ve yeterliliğini arttırmaya yönelik doküman ve kayıtlar (eğitim kayıtları)
- ✓ İç ve Dış iletişim metotlarının belirlendiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Doküman ve Kayıtların kontrolüne yönelik listeler, gözden geçirme kayıtları, arşiv kayıtları (doküman ve kayıtlar listesi, dış kaynaklı doküman listesi vb.)
- ✓ Ekipman ve donanımların periyodik kontrol, bakımlarına dair oluşturulmuş doküman ve kayıtlar
- ✓ Çalışma ortamının güvenliği adına yaptırılan ortam ölçümlerine dair doküman ve kayıtlar
- ✓ Dışarıdan tedarik edilen ürün veya hizmetin yönetiminde İSG şartlarının kontrolü adına oluşturulmuş doküman ve kayıtlar
- ✓ İSG acil durumlara hazırlıklı olma adına oluşturulmuş doküman ve kayıtlar (acil durum planı, tatbikat raporlar, ilk yardım vb.)
- ✓ İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesine yönelik kayıtlar
- ✓ Düzeltici ve iyileştirici faaliyet doküman ve kayıtları

ISO 50001 Denetimi için;**Dokümante Edilmiş;**

- ✓ Kuruluşun Bağlamı (İç ve Dış Hususlar)
- ✓ Kuruluşun İlgili Tarafları ve Beklentileri (İç ve Dış Paydaş)
- ✓ Kapsam
- ✓ Prosesler ve Etkileşimleri
- ✓ Yetkili otoriteler tarafından verilen izin belgeleri (uygulanabilir olduğunda)
- ✓ Politikalar
- ✓ Organizasyon Yapısı ve Görev, Sorumluluk ve Yetkileri
- ✓ Çalışanların görüşlerinin alınması ve katılımlarına yönelik oluşturulmuş doküman kayıtlar
- ✓ EYS Yönetim Sistemine ilişkin Risk ve Fırsatların değerlendirildiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ EYS Performans Değerleri
- ✓ Yasal Şartlar ve diğer şartların belirlenip değerlendirildiğine yönelik oluşturulmuş doküman kayıtlar
- ✓ EYS Hedefleri ve hedeflere ulaşma için planlama
- ✓ Personelin yetkinliğini ve yeterliliğini arttırmaya yönelik doküman ve kayıtlar (eğitim kayıtları)
- ✓ İç ve Dış iletişim metotlarının belirlendiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Doküman ve Kayıtların kontrolüne yönelik listeler, gözden geçirme kayıtları, arşiv kayıtları (doküman ve kayıtlar listesi, dış kaynaklı doküman listesi vb.)
- ✓ Ekipman ve donanımların periyodik kontrol, bakımlarına dair oluşturulmuş doküman ve kayıtlar
- ✓ Çalışma ortamının güvenliği adına yaptırılan ortam ölçümlerine dair doküman ve kayıtlar
- ✓ Dışarıdan tedarik edilen ürün veya hizmetin yönetiminde İSG şartlarının kontrolü adına oluşturulmuş doküman ve kayıtlar
- ✓ İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesine yönelik kayıtlar
- ✓ Düzeltici ve iyileştirici faaliyet doküman ve kayıtları

ISO 27001/ISO 27701 Denetimi için;**Dokümante Edilmiş;**

- ✓ Kuruluşun Bağlamı (İç ve Dış Hususlar)

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

	UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.S.21
		Yayın Tarihi	05.05.2020
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.12.2025
		Sayfa	6/8

- ✓ Kuruluşun İlgili Tarafları ve Beklentileri (İç ve Dış Paydaş)
- ✓ Kapsam ve Uygulanamayan Maddeler
- ✓ Prosesler ve Etkileşimleri
- ✓ Yetkili otoriteler tarafından verilen izin belgeleri (uygulanabilir olduğunda)
- ✓ Politikalar
- ✓ Organizasyon Yapısı ve Görev, Sorumluluk ve Yetkileri
- ✓ BGYS Yönetim Sistemine ilişkin Risk ve Fırsatların değerlendirildiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Bilgi Güvenliği Risk ve Fırsatların değerlendirildiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Uygulanabilirlik Bildirgesi
- ✓ Bilgi Güvenliği Amaç ve Hedefleri / hedeflere ulaşma için planlama
- ✓ Personelin yetkinliğini ve yeterliliğini arttırmaya yönelik doküman ve kayıtlar (eğitim kayıtları)
- ✓ İç ve Dış iletişim metotlarının belirlendiğine yönelik doküman ve kayıtlar
- ✓ Doküman ve Kayıtların kontrolüne yönelik listeler, gözden geçirme kayıtları, arşiv kayıtları (doküman ve kayıtlar listesi, dış kaynaklı doküman listesi vb.)
- ✓ BGYS operasyonel planlama ve kontrole yönelik oluşturulan doküman ve kayıtlar
- ✓ İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesine yönelik kayıtlar
- ✓ Düzeltici ve iyileştirici faaliyet doküman ve kayıtları
- ✓ EK A kriterlerine yönelik oluşturulmuş doküman ve kayıtlar
- ✓ EK B kriterlerine yönelik oluşturulmuş doküman ve kayıtlar (27701 için)

Denetim esnasında canlı yayın, video kaydı, mülakat veya doküman gözden geçirme gibi tekniklerin bir veya bir kaç kullanılarak denetim gerçekleştirilecektir. Bu nedenle denetlenecek bölümün internet bağlantısının uygunluğunun kontrol edilmesi gerekmektedir.

Uzaktan denetim esnasında, denetlenen konu hakkında elektronik ortamda olmayan, basılı kopya olarak var olan doküman veya herhangi bir ekipman bilgisi gibi bilgilerin daha iyi görülebilmesi için kuruluştan gerekli fotoğrafların çekilip gönderilmesi denetim ekibi tarafından talep edilebilir. Talep edilen bilginin gizliliği, denetim ekibi ile TCS arasında yapılan sözleşmeler gereği güvence altındadır.

Bu süreçte kuruluşun gerekli hazırlıkları yapmadığının tespit edilmesi durumunda, denetim ekibi kendi arasında durumu değerlendirmeli ve TCS bilgilendirmelidir.

10. Denetimin Bir Kısımının Veya Tamamının Kayıt Altına Alınması Durumu

Uzaktan denetim faaliyeti, TCS tarafından uygun bulunan yazılım kullanılarak gerçekleştirilir. Denetim ekibi ve kuruluş uzaktan denetimi (ses ve görüntü) kayıt edemez. Bununla birlikte; denetim ekibi tarafından denetim raporunda yer verilmek istenen bazı belgelerin (kalibrasyon sertifikası, görevlendirme yazısı, cihaz görüntüsü vb.) ekran görüntüsünü kaydedebilir; kayıt muhafaza edilmek üzere TCS'ye iletilir ve sonrasında denetim ekibinde olan kayıt silinir. Denetim esnasında denetim ekibi tarafından ekran görüntüsü alma ihtiyacı oluşması durumunda kuruluşa bilgi verilip, onayı alınmalıdır.

11. Denetimde Kullanılacak Alt Yapıya İlişkin Bilgiler

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, yeterli sayıda uygun bilgisayar, süreçte kullanılabilecek ses ve görüntü aktarımında kullanılacak ekipman vb bu altyapı içinde düşünülmektedir (Örn: Eko oluşumunu önlemek için mikrofonlu kulaklık, yeterli çözünürlükte kamera vb). Denetim ekibi tarafından talep edildiğinde kuruluş, lojistik ve teknik yönler dahil olmak üzere uzaktan denetim sürecinde gerekli olabilecek tüm yetkin personelin erişilebilir olduğunu temin etmelidir.

12. Teknik Altyapı Mikrofon - Kulaklık – İnternet

Uzaktan gerçekleştirilecek mülakatlar, görüşmeler ve incelemeler için mikrofon özelliği bulunan bir kulaklık kullanılması gerekmektedir. Bu sayede görüşme kalitesi önemli ölçüde artmaktadır. Denetim esnasında kullanılacak "Microsoft Teams" veya "ZOOM" uygulamalarının cep telefonlarına yüklenebilir mobil uygulaması da bulunmaktadır. Bu durumda cep telefonunun sabitlenmesine ve görüntü kalitesinin bozulmayacak şekilde kullanılmasına dikkat edilmelidir.

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

	UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.S.21
		Yayın Tarihi	05.05.2020
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.12.2025
		Sayfa	7/8

13. Teknik Altyapının Test Edilmesi ve Görüşme Kalitesinin Tespiti

TCS, denetim öncesinde hem denetim ekibi hem de kuruluş ile uzaktan denetim yapabilme yeterliliğini teyit eder ve buna göre uzaktan denetim planlaması gerçekleştirir. Görüşme neticesinde, uygulanabilirlik konusunda şüpheler oluşursa, uzaktan denetim planlanamaz veya TCS denetimden önce denetim ekibi ve kuruluşa ilgili uzaktan görüşme bağlantısı ile deneme bağlantısı yapılmasını tavsiye edebilir. Buna göre uygun ise denetim uzaktan planlanabilir. Denetim gününde; bağlantıların kurulması ve ilgili tarafların hazır olması için denetim planına göre fazladan zaman ayarlama ihtiyacı bulunmaktadır. Belirlenen denetim başlama saatinden en az 15 dakika önce bağlantıların kurulması için planlama yapılarak denetimin zamanında başlanması sağlanabilir.

14. Denetim Programının Hazırlanması

TCS olağanüstü durumlar süresince, denetim organizasyonlarını denetlenecek kuruluş ile sürekli iletişim halinde, tüm riskleri değerlendirerek planlamaktadır. Buna istinaden olağanüstü durum için kuruluş bazında pandemi riskleri, yerinde denetim olanağına imkân vermiyor ise, uzaktan denetim seçeneğini yürürlüğe koyar.

Denetim Programı rutin olarak her denetimde olduğu gibi Ekip Lideri tarafından hazırlanır. Planlanan denetim için TCS, Ekip Liderine denetim süresinin ne kadarının yerinde, ne kadarının uzaktan olacağı bilgisini iletmektedir.

Denetim programı hazırlanırken Ekip Liderinin en önemli dikkat etmesi gereken detay, eğer yerinde ve uzaktan denetim aynı programda yer alıyor ise, sahada görülmesi ve doğrulanması gereken operasyonel standart maddelerinin yerinde denetimde olacak şekilde programa yerleştirilmesidir. Ayrıca ilgili kuruluşun denetiminde uzman olarak yer alan denetçi veya teknik uzmanın yerinde denetimde yer alması sağlanmalıdır.

15. Açılış Toplantısı

TCS prosedürlerine uygun olarak açılış toplantısı gerçekleştirilir. Açılış toplantısına katılım sağlayacak tüm kuruluş personeli ve denetim ekibi üyeleri denetimde kullanılacak sanal odaya katılım için geçerli web bağlantısına sahip olmalıdır. Uygun olması halinde, bütün denetim ekibi üyeleri açılış toplantısına katılmalıdır. Kuruluşun teknik altyapısına uygun olarak kuruluş personeli aynı ortamda tek ekran üzerinden toplantıya katılabileceği gibi farklı fiziksel mekânlardan aynı web bağlantısını kullanarak da toplantıya katılım sağlayabilir. Açılış toplantısı rutin denetimlerde olduğu üzere Ekip Lideri tarafından yönetilir. Açılış Toplantısı için Ekip Lideri, **FRM.S.30 Toplantı Tutanağı**nı kuruluşa e-posta olarak iletir, kuruluş açılışta katılımcı listesini imzalar.

Uzaktan denetim esnasında kullanılan program üzerinden kuruluş tarafından ilgili dokümanlar ekran paylaşımı yapılarak denetim sürdürülür. Ayrıca denetim ekibi tarafından incelenmek istenen kayıtların e-posta olarak iletilmesi talep edilebilir.

Denetim esnasında uygun zamanlarda Ekip Liderinin kararı ile kısa süreli değerlendirme toplantıları veya molalar verilebilir.

Denetime başladıktan sonra, denetimin yarıda kesilmesine sebep olan durumlarla (teknik altyapı, bağlantı vb. sorunlar) karşılaşılmaması durumunda, kuruluş yetkililerine bilgi verilerek, denetimin yarıda kesilme sebebi denetim ekibi tarafından tutanak ile kayıt altına alınmalıdır. Ayrıca denetim programında denetlenemeyen madde kayıt altına alınmalıdır. Sonrasında TCS ile görüşülerek yapılacak faaliyete karar verilecektir.

16. Denetim Bulgularının Toplanması ve Ekip Liderine İletilmesi

Bulgular (Uygunsuzluklar, düzeltici faaliyetler, İyileştirme Fırsatları vb) uzaktan denetim ekibi üyeleri tarafından hazırlanmalı ve uyunsuzlukların kapatılmasından önce her oturum için, gözden geçirme ve onay için zamanında Ekip Liderine, yazılı olarak iletilmelidir.

Denetim notu, incelenen kayıtların detaylarını ve bulguları içermelidir.

FRM.S.33 Tetkik Raporunda "Tetkik Şekli" bölümünde denetimin uzaktan yapıldığı işaretlenmelidir.

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR 	A.Emre Özkars 

	UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.S.21
		Yayın Tarihi	05.05.2020
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.12.2025
		Sayfa	8/8

Ayrıca Ekip Lideri denetim raporunda "Uygunluğu Özetleyen Bulgular" bölümünde, denetimin uzaktan denetim yöntemiyle gerçekleştirildiği, uzaktan denetim esnasında denetlenemeyen ve yerinde denetlenmesi gereken süreçler, hangi program ile uzaktan denetim yapıldığı, video kayıt alınıp alınmadığının teyidi, veri gizliliği ve güvenliğinin karşılıklı teyidi açıkça ifade edilmelidir.

Bu bilgiler karar süreci ve müteakip denetimler için önem arz etmektedir.

Kuruluş ve denetim ekibi, değerlendirme boyunca duyulan, ifade edilen ve okunan şeyleri doğrulamak için elinden geleni yapmalıdır.

Uygunsuzlukların değerlendirilmesi, belgenin yenilenmesi / ve devamı yerinde değerlendirmelerde kullanılan işlemler **PRS.S.08 Belgelendirme Prosedürü** ve **PRS.S.07 Tetkik Prosedürüne** göre yapılmaktadır.

17. Kapanış Toplantısı

TCS prosedürlerine uygun olarak kapanış toplantısı gerçekleştirilir.

Denetimin son günü veya ihtiyaç duyulması halinde denetimin devam ettiği günlerden herhangi birinde, Ekip Liderinin yönetiminde kapanış toplantısı gerçekleştirilir.

Kapanış toplantısına başlamadan önce **FRM.S.30 Toplantı Tutanağı**, kuruluş personelleri tarafından imzalanarak, taraması e-posta ile Ekip Liderine iletilir.

Denetim ekibi ile kuruluş, (varsa) uygunsuzlukları müzakere eder. Kuruluş, eğer açıkta kalan hususlar olduğunu düşünüyorsa denetim ekibi ile paylaşabilir. Mutabık kalınmasının ardından "Uygunsuzluklar ve Denetim Raporları" imzalanmak üzere kuruluş yetkilisine e-posta ile gönderilir. Kuruluş Yetkilisi uygunsuzlukları imzalayarak, taramalarını yine e-posta ile Ekip Liderine iletir.

Kuruluştan imzalı taranmış dokümanları alan Ekip Lideri uygun olması halinde raporların çıktılarını alıp, imzalayarak, taramaları tekrar kuruluşa iletir, basılı kopyaları ise TCS'ye iletir. Ekip Liderinin, çıktı alamaması durumu için ise kayıtları e-posta olarak TCS'ye iletir. TCS bu aşama da Ekip Lideri dâhil, ıslak imza atamayan diğer denetçiler var ise, raporun uygunluk teyidini alarak dosyasında muhafaza eder. Denetçiler tarafından imzalanmış veya teyidi alınmış rapor ve varsa uygunsuzluklar kuruluşa tekrar iletilir.

Uygunsuzluklar için faaliyet planları (kök-sebebe analizi, düzeltme ve düzeltici faaliyet) 15 gün içerisinde müşteri tarafından doldurularak Ekip Liderine iletilir, uygunluğu teyit edilir.

18. Uzaktan Denetimin Değerlendirilmesi

Uzaktan denetim sonrası faaliyetler, belgelendirme karar aşamasından önce **FRM.S.170 Uzaktan Denetim Değerlendirme Formu** ile Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir. Var ise eksikler tamamlanmadan, karar aşamasına geçilmez.

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR 	A.Emre Özkars 