

# P705

Revizyon No : 00

Yürürlük : 23.03.2020

---

## Uzaktan Denetim Prosedürü

---

---



Uzaktan Denetim Prosedürü	Doküman No	P705
	Revizyon	00
	Yürürlük Tarihi	23.03.2020
	Sayfa	1 / 4

## 1 AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, TÜRKAK'ın 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.

Gelişen teknoloji araçları ile birlikte akredite kuruluşların iş ve işlemlerinde de teknolojinin etkileri göze çarpmaktadır. Kâğıt üzerinde yapılan sayısız işlem günümüzde elektronik ortamlar kullanılarak daha hızlı ve verimli olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu gelişmelere paralel olarak TÜRKAK da akreditasyon süreçlerinin önemli bir kısmını elektronik ortama taşımış ve teknolojinin imkânlarından mümkün olduğu nispette yararlanmaya çalışmaktadır.

Uzaktan denetim tekniklerinin hangi durumlarda uygulanabileceğine dair hususlara bu dokümanda yer verilmektedir.

## 2 TANIMLAR

P701'de akreditasyon süreçlerinde verilen tanım ve tarifler bu prosedür için de geçerlidir.

### Denetim

TÜRKAK'ın, UDK'nın yeterliliğini değerlendirmek üzere, belirli standartlar ve/veya diğer normatif dokümanlara göre ve belirli bir akreditasyon kapsamında gerçekleştirdiği süreç.

Not: UDK'nın yeterliliğinin denetlenmesi; UDK'nın personel yetkinliği, uygunluk değerlendirme metodolojisinin ve uygunluk değerlendirme sonuçlarının doğruluğu da dahil olmak üzere bütün faaliyetlerindeki yeterliliğin değerlendirilmesini içerir.

### Lokasyon

Uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve bunlarla ilişkili faaliyetlerin yürütüldüğü adresler (şube, önemli faaliyetlerin yürütüldüğü adresler, mobil tesis, gezici tesis, sanal saha, uzak personelin görev yaptığı yer, temsilcilik, irtibat ofisi vb.).

### Sanal Saha

İnternet veya çeşitli iletişim ortamlarında süreçlerin yönetilmesine imkân sağlayan saha, örn. Bulut ortamı vs.

### Tanık Denetim

UDK tarafından akreditasyon kapsamı dahilinde yürütülen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin TÜRKAK tarafından gözlemlenmesidir.

### Uzaktan Denetim

Elektronik vasıtalar ile bir uygunluk değerlendirme kuruluşunun sanal veya fiziki sahalarının denetlenmesi (web tabanlı seminer, web ortamındaki toplantılar, telekonferanslar, çevrim içi ses



Uzaktan Denetim Prosedürü	Doküman No	P705
	Revizyon	00
	Yürürlük Tarihi	23.03.2020
	Sayfa	2 / 4

ve görüntü hizmetleri, kuruluşun veri işleme faaliyetine, yönetim sistemine ve veri tabanına uzaktan erişim).

### 3 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- **P701** Uygunluk Değerlendirme Kuruluşlarının Akreditasyonu Prosedürü
- **P507** Şikâyet ve İtiraz Prosedürü
- **IAF ID 3:** Akreditasyon Kuruluşlarını, Uygunluk Değerlendirme Kuruluşlarını ve Belgelendirilmiş Kuruluşları Etkileyen Olağanüstü Olayların veya Durumların Yönetimi
- **IAF MD 4:** Tetkik / Denetim için Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (ICT) kullanılması için IAF zorunlu dokümanı
- **IAF ID 12:** Uzaktan Denetim Prensipleri
- **F705-001** Uzaktan Denetim Bilgi Beyan ve Taahhüt Formu

### 4 UYGULAMA

Uzaktan denetim teknikleri, her durumda saha denetiminin sağladığı çıktıları sağlayamaz. Bu sebeple TÜRKAK'ın öncelikli yaklaşımı denetimlerin yerinde gerçekleştirilmesidir. Müteakip saha denetimlerinin arasındaki süre 24 ayı geçemez. (ISO/IEC 17011, Madde 7.9.3) Ancak, TÜRKAK yerinde denetimin uygulanabilir olmadığına karar verirse, yerinde denetim ile aynı amaca ulaşmak için uzaktan denetim tekniğini kullanabilir.

Uzaktan denetim tekniklerinin uygulanabilme seviyesi, kuruluşun yapısına, TÜRKAK ile işbirliğinin seviyesine, kuruluş faaliyetlerinin riskine, akreditasyon tecrübesine, şikâyet ve itiraz durumlarına, rutin denetim çıktılarına göre belirlenebilmektedir. Ayrıca mücbir sebepler de (doğal afetler, salgın hastalıklar, güvenlik endişesi vb) uzaktan denetim yapılmasını zorunlu kılabilir.

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. Ancak yerinde yapılan ilk akreditasyon denetiminin çıktıları, kuruluşun yer değiştirmesi, ilave kapsam talepleri, şikâyet ve itiraz gibi durumları ile ilintili olarak gözetim denetiminde uzaktan denetim tekniğinin kullanılması uygun bulunmayabilir .

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

Kalibrasyon, deney, tıbbi deney, belgelendirme, sera gazı doğrulayıcısı, muayene, referans malzeme üreticisi, yeterlik deneyi sağlayıcısı veya benzeri faaliyetleri gerçekleştiren kuruluşların denetimleri yerinde denetim tekniklerini gerektirmektedir. Bununla birlikte uzaktan denetim tekniği yerinde denetim tekniklerini destekleyebilir veya denetimin bir parçası olarak değerlendirilebilir.



Uzaktan Denetim Prosedürü	Doküman No	P705
	Revizyon	00
	Yürürlük Tarihi	23.03.2020
	Sayfa	3 / 4

Uzaktan denetim faaliyeti, TÜRKAK tarafından uygun bulunan yazılım kullanılarak gerçekleştirilir. UDK'nın ve varsa ilgili tarafların rızası alınarak denetim sürecinin kaydı (görüntü ve ses) gerçekleştirilebilir. TÜRKAK, bu kayıtları prosedürlerinde tanımlanan sürenin sonunda imha eder. Denetim ekibi ve UDK 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 TÜRKAK tarafından UDK ve denetim ekibi ile paylaşılır ve kullanılabilirliği konusunda tarafların teyitleri alınır.

Uzaktan denetim tekniği ile denetlenecek UDK, "F705-001 Uzaktan Denetim Bilgi Beyan ve Taahhüt Formu" nu imzalayarak TÜRKAK e-portala yüklemelidir.

Açılış toplantısı ve kapanış toplantısı dahil olmak üzere denetim ekibinin, UDK katılımcılarının ve dosya sorumlusunun ilgili bağlantı web sayfasına erişebilir olması gerekmektedir. Denetim ekibi ihtiyaç duyduğunda UDK'nın erişimini devre dışı bırakarak denetim ekibi ara toplantıları gerçekleştirilebilir. Herbir denetim ekibi üyesi ve UDK yetkilileri denetime ait kayıtları (Örn: katılımcı listesi vb.) TÜRKAK e-portalına yükler.

Denetimden önce deneme amaçlı bağlantı yapılarak, UDK'nın ve denetim ekibinin bağlantı web sayfasına erişimi ve kullanılabilirliği, bağlantı şartlarının uygunluğu dosya sorumlusu tarafından teyit edilmelidir.

Denetim öncesinde, sırasında ve sonrasında UDK, denetim ekibinin denetimde incelemesi gereken dokümanları ve kayıtları ilgili alana yükler veya elektronik ortamda iletir.

#### 4.1. Uzaktan Denetim Uygulaması için Özel Gereklilikler

- i. 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). UDK, denetim ekibi tarafından talep edildiğinde lojistik ve teknik yönler dahil olmak üzere uzaktan denetim sürecinde gerekli olabilecek tüm yetkin personelin erişilebilir olduğunu temin etmelidir.
- ii. UDK, uzaktan denetimin gerektirebileceği tüm giderleri karşılamakla yükümlüdür. Bu yükümlülük, gerektiğinde denetim ekibinin uygun şartlarda çalışma ortamı temini için gerekli olabilecek toplantı odası kiralama, ulaşım, konaklama masrafları vb. ile kendi bağlantısı için gerekli masrafları içerir.
- iii. TÜRKAK'ın talebi üzerine, UDK, istenen uzaktan denetimi yapabilme yeteneklerini doğrulamak için bilgi / kanıtları TÜRKAK 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.



Uzaktan Denetim Prosedürü	Doküman No	P705
	Revizyon	00
	Yürürlük Tarihi	23.03.2020
	Sayfa	4 / 4

- iv. UDK, 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.
- v. Uzaktan denetimin uygulanması sürecinde UDK, bu denetim tekniğine has süreçleri sürdürmez veya denetim ekibi uzaktan denetimi yeterince gerçekleştiremez ise TÜRKAK'ın kararına bağlı olarak uzaktan denetim tekrarlanabilir, eksik kalan kısımlar için yeni bir uzaktan denetim yapılabilir veya yerinde denetim gerçekleştirilebilir.
- vi. 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 UDK'nın görüntülenen mekanları), denetim ekibi üyeleri ve UDK'da denetime katılanların dışındaki kişilerin giriş-çıkışlarına izin verilmemelidir.
- vii. Bulgular denetim ekibi tarafından kapanış toplantısından önce taslak halde UDK'ya iletilir, UDK'nın bulgulara yönelik teyidi veya varsa geri bildirimleri alınır. UDK'nın geri bildiriminden ardından denetim ekibi bulgulara son halini vererek kapanış toplantısını gerçekleştirir. Kapanış toplantısı sonunda UDK bulguları imzalayarak TÜRKAK portale yükler ve/veya kabul ettiğine dair teyidini denetim ekibine iletir. UDK'nın bulgulara yönelik herhangi bir itirazı olması durumunda P507 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü doğrultusunda TÜRKAK'a başvurabilir.