

Uzaktan Denetim

MÜŞTERİ BİLGİ NOTU

Giriş

Günümüzün işletmeleri küresel ölçekte ve birden fazla lokasyonda faaliyet göstermektedirler. Buna bağlı olarak son yıllarda geleneksel saha denetimi metodolojisinin imkânlarını ve etkinliğini zorlayan sebeplere bağlı yeni ihtiyaçlar ortaya çıktı.

LRQA, denetçilerinin bilgi, uzmanlık ve tecrübeleriyle sağladığı katkılar sayesinde müşterileri tarafından her zaman tercih edilen kuruluş olmuştur; zor olan kısım bu değerlerin dijital dünyada aynen muhafaza edilmesidir. Ancak günümüz dünyasında bilgi ve iletişim teknolojisi (BİT) hızla gelişmekte, bu da BİT'in denetim süreçlerini desteklemesinin yanı sıra, denetimlerin etkinliğini ve verimliliğini optimize etmek amacıyla da kullanılmasına imkan sağlamaktadır.

Uzaktan Denetim nedir?

Basitçe açıklarsak; LRQA tarafından gerçekleştirilen uzaktan yönetim sistemleri denetimi, Bilgi İletişim Teknolojisi'nin, denetim metodolojisinin bir parçası olarak kullanılmasıyla yapılan denetimdir.

Uzaktan denetim aşağıdaki gibi durumlarda kullanılabilir:

- Mevcut durum analizi
- 1. Aşama denetimi ve ek olarak 2. Aşama denetiminin bazı bölümleri uzaktan gerçekleştirilebilir (aşağıdaki tabloya bakın)
- Uygunsuzluklara cevaben yapılan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin uzaktan takibi. Belgeler, Müşteri Portalımız üzerinden paylaşılabilir ve bunlar ses ve/veya video bağlantısını kullanarak yapılan görüşmeler eşliğinde (ör. Teams kullanarak) LRQA Ekip Lideri tarafından incelenebilir.
- Belgeleri, verileri ve kayıtları doğrularak, denetlenen kişilerle görüşme sağlayarak ve hatta canlı video yayını kullanarak tesisleri ve süreçleri denetleyerek uzak saha aktiviteleri uzaktan denetlenebilir.

Koşullara ve tercihlerinize bağlı olarak uzaktan denetimler, kuruluşunuzun birer parçası olan diğer alanlara erişim sağlanacak şekilde ana merkezinde veya denetçinin uzaktan, örneğin evden çalışmasıyla, LRQA ofisinden ya da uzak konumlara erişimli ana merkezinde yapılabilir.

Uzaktan Denetimin Esasları

Uzaktan denetimler:

- Klasik saha denetimi yöntemiyle aynı detayda hatta daha da derinlemesine denetim yapma imkanı sunar.
- Saha denetimlerine kıyasla, aynı miktarda kaynak kullanarak daha fazla saha ve içeriği denetlememize imkân sağlar.
- Tamamlayıcı olmalı fakat geleneksel denetim
- yönteminin tamamen yerini almamalıdır.
- Zorunlu DEĞİLDİR.
- Normal koşullarda saha denetiminde harcanan süreyle aynı sürenin ayrılmasını gerektirir.
- Saha denetimleri ile ardışık olarak gerçekleştirilmelidir (uzaktan ve saha denetimi günleri arasındaki boşluk kabul edilebilir ancak minimumda tutulmalıdır).

Uzaktan Denetim ne zaman kullanılabilir?

Uzaktan denetimin uygulanmasına IAF kuralları altında ve bazı durumlarda belgelendirme programı sahipleri tarafından izin verilmektedir. Bu uygulama her koşul altında yapılamaz. Şu anda gıda ile ilgili yönetim sistemi standartlarına uygulanmasına program sahipleri tarafından izin verilmemektedir.

LÜTFEN DİKKAT: Ulusal ve uluslararası aciliyet zamanlarında, ek ayrıcalıklar her program sahibi tarafından uygulamaya konulabilir. Daha fazla bilgi için lütfen lrqa.com/tr adresini ziyaret edin.

Aşağıdaki tablo uygulamaya ilişkin mevcut kuralları göstermektedir:

Standart	Uzaktan Denetim	Notlar
ISO 9001 ISO 14001 ISO 50001 ISO/IEC 27001 ISO 22301 ISO/IEC 20000-1 ISO 22000	Evet	1. Aşamada kısıtlama yoktur (IAF MD41 ile uyumlu şekilde) 2. Aşama süresi en az 2 gün olduğunda, minimum %5
ISO 13485	Evet	Kısıtlama yoktur (IAF MD4 ile uyumlu şekilde). 2. Aşama süresi en az 2 gün olduğunda, minimum %50. MDSAP ile birlikte verilirse kısıtlamalar uygulanabilir.
ISO 45001 / OHSAS 18001	Evet	Merkezi fonksiyon yıllık olarak denetlenmelidir. Örnekleme için IAF MD11 kriteri karşılanırsa, örnekleme yöntemi uygulanabilir. 2. Aşama süresi en az 2 gün olduğunda, minimum %50. Yalnızca belgelerin veya kayıtların incelenmesiyle ya da çalışanlarla görüşme yapılmasıyla sınırlanırsa uzaktan denetim yapılabilir. Kısıtlama yoktur (IAF MD4 ile uyumlu şekilde).
AS 9100 serisi	Evet	Ayrılan denetim süresinin en fazla %30'u ile kısıtlıdır. IAF MD4 gereklilikleri ile uyumludur.
Akreditasyon Kurumları tarafından yetkilendirilen diğer standartlar (ör. NHSS, CMS vb.)	Evet	1. Aşamada kısıtlama yoktur (IAF MD41 ile uyumlu şekilde) 2. Aşama süresi en az 2 gün olduğunda, minimum %5
IATF 16949	Hayır	
IRIS	Hayır	

1. IAF Zorunlu Belgeleri (MD'ler) şu adresten indirilebilir

https://www.iaf.nu/articles/Mandatory_Documents_/38

Uzaktan Denetimi kullanmanın avantajları

Uzaktan denetimin kullanımı çeşitli avantajlar sağlar:

Hızlı ve Esnek

- Denetim tarihleri hızla belirlenip denetim hızla gerçekleştirilerek, tüm olası aksaklıkların gerçekleşme şansı en aza indirilir.
- Günümüzde dünyanın dört bir yanındaki teknik uzmanlara, çok sayıda paydaş katılımı ile artık daha kolay erişilebilmektedir.

Güvenli ve Sürdürülebilir

- Tehlikeli veya ulaşılması güç yerlere seyahat eden kişiler için daha az sağlık ve güvenlik riski.
- Daha az seyahat, daha az karbon ayak izi ve daha çevre dostu bir sunum yöntemi demektir.

Mükemmellik ve Uzmanlık

- Denetimden beklenen sonucu alma ve akredite belgelendirme, ancak sağlıklı süreçler ve teknik uzmanlık ile elde edilebilir.
- Bilgilerinizi ve denetimin bütünlüğünü korumak için emniyetli, kullanımı kolay, çevrimiçi platformlar üzerinden sunulurlar.

Uygulanabilirlik ve Risk İncelemesi

LRQA her uygulama için denetim etkinliğini etkileyebilecek riskleri ve fırsatları belirleyip belgeleyecektir. Bunlar arasında teknolojilerin seçimi ve yönetimi vardır; müşteri ile LR'nin önerilen BİT (Bilgi İletişim Teknolojileri) kullanımını desteklemek üzere gerekli altyapısı bulunacaktır.

Denetim planı hangi Bilgi İletişim Teknolojileri'nin ve ne ölçüde kullanılacağını belirleyecektir

Uzaktan denetimler aşağıdaki durumlarda uygun görülmez:

- Müşterinin, denetimin yapıldığı sahada uygunsuzluk geçmişi varsa.
- Müşterinin yeni bir saha, kapsam veya proseslerinde önemli bir değişikliğe bağlı olarak belgesini yenilemek istemesi halinde.
- Uzun bir süre saha denetimi yapılmamışsa.

Uzaktan Denetimin Planlanması

Bir uzaktan denetimi başlatmadan önce aşağıdaki unsurların tanımlanması önemlidir:

- Denetim esnasında kullanılacak önceden tanımlı kayıtlar ve belgelerle birlikte planlanan uzaktan denetim programı.
- Önerilen denetim kapsamı ile uzaktan denetim içerisindeki aktiviteler, alanlar, süreçler, bilgiler ve denetime dahil olacak personel.
- Uzaktan denetimin gerçekleştirileceği günün ve zamanın belirlenmesi.
- Uzaktan paylaşılmayan bilgilerin incelenmesi.

Müşterinin LR'ye aşağıdaki unsurları sağlaması gerekir:

- Müşteri adına denetim sürecini yönetecek ve koordine edecek kişilerin belirlenmesi. Bu, gerektiğinde çevirmenleri de içermelidir.
- Geçerli dosyalar, projeler, raporlar, kayıtlar vb.
- Denetlenen süreçler için müşteri prosedürleri ve belgeleri. Proje rapor dosyaları gibi bazı bilgilerin önceden incelenmek üzere denetçiye gönderilmesi gerekebilir.
- Diğer kanıtlar önemli ve gerekli olarak ele alınır. Teknoloji planlaması şunları içermelidir:
- Denetimi gerçekleştirmek üzere kullanılacak platformun (ör. Go-To-Meeting, WebEx, Skype/Teams, vb.) LRQA ve müşteri arasında belirlenmesi.
- Denetçiye güvenlik ve/veya profil erişimi izni verilmesi.
- Bir yerin veya olayın fiziki değerlendirmesi gerekliyse veya istenirse, web kamerası, mobil cihaz. vb. kullanımı.
- Denetçi ve müşteri arasında teknoloji işlevselliğini ve uyumluluğunu sağlamak amacıyla, denetim öncesinde anlaşmaya varılan ortam platformlarının test edilmesi önemlidir.

Uzaktan Denetimlerin Gerçekleştirilmesi

Müşteriden destek

- Müşterinin yönetim sistemi sahibi, konuşmak, açıklama yapmak, destek vermek ve ek bilgiler sağlamak üzere planlanan uzaktan denetim süreleri boyunca erişilebilir olmalıdır.
- Önceden planlanan görüşme için ilgili Üst Yönetim denetimde hazır bulunmalıdır.
- Müşterinin yönetim sistemi kontrol belgeleri, uzaktan denetim öncesinde veya başlangıcında müşteri tarafından sağlanacaktır.
- Müşterinin çevrimiçi portalına erişime izin verildiği durumda, müşteri tarafından rehberlik sağlanacaktır.
- Müşteri, denetçiye göstermek ve onu bilgilendirmek üzere masaüstü paylaşımı konusunda yönlendirilecektir.

Kullanılan teknikler ve teknolojiler şunları kapsayabilir:

- Tele ve video konferans (ör. Skype/Teams)
- Web toplantıları (ör. WebEx/GoTo)
- Web kamerası
- Canlı akış cihazları (mobil cihazlar)
- Belge iletimi
- E-posta
- Dropbox
- Fotoğraflar ve video
- Müşteri yönetim sistemine uzaktan/yönetimli erişim - BT güvenlik risk kontrollerine tabidir (denetimli erişim önerilir)
- Doküman çıktıları.

Uzaktan Denetim aktivitesinin sonucu, normal saha denetimlerinin gün sonu kapanış toplantısında olduğu şekilde müşteriye iletilir. Bu sözel olarak, e-posta ile veya kısmi rapor şeklinde yapılabilir. Detaylar aktivitenin bir özetini, potansiyel veya kesin bulguları, saha için takip edilecek alanları veya planlanan inceleme alanlarındaki değişikliği içerir.

LRQA Remote Uygulaması

Uzaktan denetimin bazen esnek olması ve fiziksel süreçlerin denetimini kapsamaması gerekir. LRQA Remote uygulaması, hareket halindeyken IOS veya Android cihazları üzerinden denetim gerçekleştirilmesini mümkün kılar. Birden fazla kullanıcı gerçek zamanlı olarak görsel medya üzerinden güvenli bir şekilde etkileşimde bulunabilir. LR Remote, denetim kaydı olarak yazılı notların yanı sıra ses ve görsel verileri de kaydeder.

Raporlama ve Denetim Sonrası

Genel olarak, raporlama saha denetimleri ile aynıdır ancak ek olarak, denetim raporu kullanılan teknolojiyi ve uygun olduğu durumlarda denetimin konumuna ilişkin coğrafi verileri içeren ilgili kayıtların depolama ortamını kaydeder.

Denetim raporları ve ilgili kayıtlar, denetimin gerçekleştirilmesinde Bilgi İletişim Teknolojileri'nin (BİT) ne ölçüde kullanıldığını ve denetim amacına

ulaşılmasında BİT'in ne derece etkin olduğunu gösterecektir.

Güvenlik ve Gizlilik

Denetim amaçlı BİT kullanımı, varsayılan hizmet sağlama metodolojisi olacaktır ancak denetlenen müşteri tarafından önceden onaylanmalıdır. Müşteri ve LRQA, bilgi güvenliği ve veri koruma önlemlerinin ve düzenlemelerinin mevcut olduğundan emin olmalı ve BİT kullanılmadan önce karşılıklı anlaşılmalıdır.

Her iki taraf, verilerin herhangi bir biçimde güvenliğini ve gizliliğini sağlamak ve korumak için uygun önlemleri alacaktır.

Bu tedbirlerin alınmaması veya bilgi güvenliği ve veri koruma önlemleri hususunda anlaşılmaması durumunda; denetim amaçlarını yürütmek ve gerçekleştirmek için diğer yöntemleri kullanacaktır.

Not: LRQA, müşteriyle anlaşılabilir dışında veya denetim raporunu tamamlamak amacıyla kullanılanlar hariç olmak üzere; uzaktan denetim ile toplanan bilgileri depolamayacak veya saklamayacaktır.

İletişime geçin

Daha fazla bilgi için www.lrqa.com/tr adresini ziyaret edin

LRQA
Atatürk Caddesi, SitkiBey Plaza, No 82, K 3, D 12,
Kozyatagi, İstanbul
Türkiye

CIN068 - Revizyon 1 - 18 Eylül 2020

Verilen tüm bilgilerin doğru ve güncel olmasına özen gösterilir; ancak, LRQA Belgelendirme Hizmetleri Ltd Şti. bilgilerdeki yanlışlıklar veya olası değişiklikler için hiçbir sorumluluk kabul etmez. ©LRQA Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti. 2021

YOUR FUTURE. OUR FOCUS.

LRQA