



# UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

## 1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, PCA'nın belgelendirme faaliyetlerinin ilgili standartlara uygunluğundan ödün vermeden yapılacak olan uzaktan denetim faaliyetlerinin tekniklerini ve uygulanmasını belirlemektir.

## 2.0 KAPSAM

Bu prosedür, tüm uzaktan yapılan denetim faaliyetlerini kapsamaktadır.

## 3.0 SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulaması ve uygulanması ile ilgili sorumluluk Belgelendirme Müdürüne aittir.

## 4.0 TANIMLAR

**Majör Uygunsuzluk:** İlgili yönetim sistemi standardının bir maddesi için yeterliliğin ve/veya uygunluğun sağlanamaması ya da yönetim sisteminin amaçladığı sonuçları gerçekleştirme kabiliyeti hakkında önemli bir şüphe oluşan uygunsuzluk türüdür.

**Minör Uygunsuzluk:** Yönetim sisteminin amaçladığı sonuçları gerçekleştirme kabiliyetini azaltmayan, sistemi çökertmeyecek uygunsuzluk türüdür.

**Gözlem:** Uygunsuzluk olarak tanımlanabilecek şekilde açık olmayan veya ilgili standarda refere edilemeyen, ilerde uygunsuzluk olabileme potansiyeli taşıyan bulgulardır.

### Uzaktan Denetim:

Elektronik vasıtalar ile müşterinin sahasının 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).

**Sanal Ofis:** Müşterinin sürekli bulunmadığı ancak resmi adres ve idari faaliyet adresi olarak kullandığı, operasyonların uzaktan yürütüldüğü ofis modelidir. Sanal ofis hizmet sağlayıcılardan özel kullanım alanı kiralanarak düzenli ofis kullanım alanı olması halinde bu durum sanal ofis kapsamı dışındadır.

**Sanal Saha:** Müşteri kuruluşunun, fiziksel konumlarından bağımsız olarak kişilerin süreçleri yürütmelerine olanak tanıyan çevrimiçi bir ortam kullanarak iş yaptığı veya hizmet sağladığı sanal konum.

Süreçlerin fiziksel bir ortamda yürütülmesi gereken durumlarda (örneğin depolama, üretim, fiziksel test laboratuvarları, fiziksel ürünlerin kurulumu veya onarımı) sanal saha dikkate alınmaz.

Uygunluk değerlendirme süresinin hesaplanmasında sanal bir tesis tek bir tesis olarak kabul edilir.

<b>Doküman Kodu</b>	PR-13	<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
<b>İlk Yayın Tarihi</b>	26.03.2020		
<b>Revizyon No</b>	05		
<b>Revizyon Tarihi</b>	25.02.2026		
<b>Sayfa No</b>	1 / 5		



## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

### 5.0 UYGULAMA

**5.1.** Uzaktan denetim teknikleri, her durumda saha denetiminin sağladığı çıktıları sağlayamayabilir. (bkz. Risk Analiz Talimatı) PCA'nın öncelikli tercihi denetimlerin yerinde gerçekleştirilmesidir. Ancak, PCA yerinde denetimin uygulanabilir olmadığına karar verirse, yerinde denetim ile aynı amaca ulaşmak için uzaktan denetim tekniği kullanılır. Mücbir sebepler (doğal afetler, salgın hastalıklar, güvenlik endişesi vb.) ve sanal ofis kullanımı uzaktan denetim yapılmasını zorunlu kılabilir.

Uzaktan denetim tekniklerinin uygulanabilmesi, müşterinin kapsamına ve teknik alt yapısına bağlıdır. Müşterinin faaliyetlerinin riskine, daha önceden belgelendirilmiş bir sistemi olup olmadığına, şikayet ve itiraz durumlarına, varsa önceki denetim sonuçlarına göre belirlenmektedir.

Uzaktan denetimler ilk belgelendirme denetimlerinde tercih edilmemekle birlikte, yukarıda belirtilen mücbir sebepler söz konusu olduğunda ve müşteri faaliyetlerini fiziksel komumda yürütmüyorsa, sanal ofis olarak uzaktan yürütüyorsa uygulanabilir.

Denetimin belgelendirme kararına dair risk içermesi söz konusu olduğunda mücbir sebep ortadan kalktığında Belgelendirme Müdürü kararı ile kısa denetim planlaması yapılması gerekebilir.

Gerekli görülmesi durumunda gözetim denetimleri uzaktan denetim tekniği ile gerçekleştirilebilir. Ancak yerinde yapılan ilk belgelendirme denetiminin çıktıları, müşterinin adres değişikliği, kapsam değişikliği veya ilave kapsam talepleri, şikayet ve itiraz gibi durumları göz önünde bulundurularak gözetim denetiminde uzaktan denetim tekniğinin kullanılması uygun bulunmayabilir.

Uzaktan denetim seçeneği her bir durum için ayrı ayrı incelenerek değerlendirilir ve hangi durumlarda uygulanacağı kararı Belgelendirme Müdürü tarafından verilir.

Uzaktan denetimin uygun olmadığına karar verildiği durumlarda uzaktan denetim tekniği yerinde denetim tekniklerini destekleyebilir veya denetimin bir parçası olarak değerlendirilebilir.

Müşterinin sanal ortamlar kullanması durumunda (yani, bir kuruluşun fiziksel konumlardan bağımsız olarak süreçleri yürütmesine olanak tanıyan çevrimiçi bir ortam kullanarak iş yaptığı veya hizmet sağladığı konum), uzaktan tetkik teknikleri tetkik planının bir parçasıdır.

Uzaktan denetim faaliyeti, PCA ve müşteri arasında mutabık kalınan yazılım kullanılarak gerçekleştirilir.

Müşterinin rızası alınarak (FR-228 Açık Rıza Beyanı) denetim sürecinin kaydı (görüntü ve ses) gerçekleştirilebilir. PCA, bu kayıtları karardan 7 gün sonra imha eder. Denetim ekibi ve müşteri, 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 görüntüsü kaydedilebilir; denetim süreci tamamlandığında söz konusu kayıtlar silinmelidir.

<b>Doküman Kodu</b>	PR-13	<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
<b>İlk Yayın Tarihi</b>	26.03.2020		
<b>Revizyon No</b>	05		
<b>Revizyon Tarihi</b>	25.02.2026		
<b>Sayfa No</b>	2 / 5		



## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

Denetimde kullanılacak alt yapıya ilişkin bilgiler uzaktan denetimden önce PCA tarafından müşteri ve denetim ekibi ile paylaşılır ve kullanılabilirliği konusunda tarafların teyitleri alınır.

Uzaktan denetim tekniği ile denetlenecek Müşteri, "FR-152 Uzaktan/Hibrit Denetim Bilgi Beyan ve Taahhüt Formu" nu imzalayarak PCA'ya iletir.

Müşterinin doldurmuş olduğu FR-152 Uzaktan/Hibrit Denetim Bilgi Beyan ve Taahhüt Formu PCA tarafından incelenerek uzaktan/hibrit denetim yapılıp yapılmayacağına karar verilir.

Açılış toplantısı ve kapanış toplantısı dahil olmak üzere denetim ekibinin, müşteri katılımcılarının ilgili bağlantı web sayfasına erişebilir olması gerekmektedir. Denetim ekibi ihtiyaç duyduğunda müşterinin erişimini devre dışı bırakarak denetim planına uygun olarak denetim ekibi ara toplantıları gerçekleştirilebilir.

Denetimden önce deneme amaçlı bağlantı yapılarak, müşterinin ve denetim ekibinin bağlantı web sayfasına erişimi ve kullanımı, bağlantı şartlarının uygunluğu baş denetçi tarafından teyit edilmelidir.

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

### 5.2 Uzaktan Denetim Uygulaması için Özel Gereklilikler

Uzaktan denetimin yapılabilmesi için bağlantı kalitesinin (canlı görüntü, ses vb. aktarımı) yeterli düzeyde olduğundan emin olunmalıdır. Yeterli hız ve güce 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). Müşteri, denetim ekibi tarafından talep edildiğinde lojistik ve teknik yönler dahil olmak üzere uzaktan denetim sürecinde gerekli olabilecek tüm yetkin personelin erişilebilir olduğunu temin etmelidir. Hem müşteri hem de PCA tarafında Uzaktan denetim sürecinde teknoloji kullanımı, veri güvenliği ve olası teknik aksaklıkların giderimi vb. durumlar için teknik personel görevlendirilir.

Müşteri, 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. (bkz.sözleşme)

PCA talep ettiğinde, müşteri istenen uzaktan denetimi yapabilme yeteneklerini doğrulamak için bilgi / kanıtları PCA personeline ve denetim ekibine önceden temin etmelidir. Bu işlem, internet durumu, mevcut kabul edilebilir teknolojinin varlığının, bilgi yönetim sistemlerine erişimin, web konferans araçlarına erişimin vb. doğrulanmasını içerebilir.

<b>Doküman Kodu</b>	PR-13	<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
<b>İlk Yayın Tarihi</b>	26.03.2020		
<b>Revizyon No</b>	05		
<b>Revizyon Tarihi</b>	25.02.2026		
<b>Sayfa No</b>	3 / 5		



## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

Müşteri, 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 içerebilir.

Denetim ekibi ve denetlenen kuruluş, çevrimiçi toplantı yazılımını kullanarak açılış toplantısını uzaktan gerçekleştirebilir. Yerinde yapılan saha denetimlerindeki toplantı tutanağına eşdeğer olacak şekilde katılımcı kayıtlarının gösterilebilmesi için toplantıya ait ekran görüntüsü alınabilir.

Uzaktan denetimin uygulanması sürecinde müşteri, bu denetim tekniğine uygun çalışmayı yürütemez veya denetim ekibi uzaktan denetimi plana uygun yürütemez ise PCA, belgelendirme kararı için yeterli kanıtın elde edilmesi konusunda endişeler olduğuna hükmederse denetimin tekrarlanması kararı alabilir. Eksik kalan kısımlar için yeni bir uzaktan denetim yapılabilir veya yerinde denetim gerçekleştirilebilir.

Uzaktan/hibrit denetimin uygulanması sırasında müşteri ve denetim ekibi, denetim gizliliğinin sağlanması ile ilgili gerekli tüm tedbirleri almalıdır. Bu çerçevede, bağlantı kuran kişilerin buldukları ortamlara (denetim ekibinin çalıştığı ortamlar ve müşterinin görüntülenen sahaları ve/veya ofisleri), denetim ekibi üyeleri ve müşteri tarafında denetime katılanların dışındaki kişilerin giriş-çıkışlarına izin verilmemelidir.

Denetim ekibi üyeleri ortak kullanım alanlarından veya ortak kullanıma açık internet ağlarından bağlanarak denetim gerçekleştirmemelidir. (Cafe, internet cafe, restaurant vb.)

Denetim ekibi bulgulara son halini vererek kapanış toplantısını gerçekleştirir. Kapanış toplantısı sonunda müşteri bulguları kabul ediyorsa imzalayarak baş denetçiye iletir. Müşterinin bulgulara yönelik herhangi bir itirazı olması durumunda PR08 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü devreye girer.

Denetim ekibi ve denetlenen kuruluş, çevrimiçi toplantı yazılımını kullanarak kapanış toplantısını uzaktan gerçekleştirebilir. Yerinde yapılan saha denetimlerindeki toplantı tutanağına eşdeğer olacak şekilde katılımcı kayıtlarının gösterilebilmesi için toplantıya ait ekran görüntüsü alınabilir.

### 5.3 Uzaktan denetim sonuçlarının değerlendirilmesi

Uzaktan denetim tamamlandığında FR.166 Uzaktan Denetim Rapor Eki Formu Başdenetçi tarafından doldurulur ve onaylanır. Denetim hedeflerine ulaşmasını engelleyen tüm durumlar forma kayıt edilir ve denetim raporu ile birlikte Belgelendirme Müdürü'ne iletilir. FR.166 Uzaktan Denetim Rapor Eki Formu Raporun ayrılmaz bir parçasıdır. Denetim, denetimin hedeflerine ulaşabilmesini sağlamak amacıyla gerekirse müşteri ile görüşülerek, uzaktan veya yerinde denetim koşullarının sağlanabileceği farklı bir zamana ertelenebilir.

<b>Doküman Kodu</b>	PR-13	<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
<b>İlk Yayın Tarihi</b>	26.03.2020		
<b>Revizyon No</b>	05		
<b>Revizyon Tarihi</b>	25.02.2026		
<b>Sayfa No</b>	4 / 5		



## UZAKTAN DENETİM PROSEDÜRÜ

### 6.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR-152 Uzaktan/Hibrit Denetim Bilgi Beyan ve Taahhüt Formu  
FR-166 Uzaktan Denetim Rapor Eki Formu

### 7.0. Revizyon Durumu

No	Revizyon Tarihi	Rev. No	Açıklama
1	21.03.2022	03	Revizyon tablosu eklenmiştir.
2	30.01.2026	04	5.1 bölümü revize edilmiştir.
3	25.02.2026	05	ISO 27006-1:2024 geçişi ile ilgili gerekli revizyonlar yapılmıştır.

Doküman Kodu	PR-13	HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
İlk Yayın Tarihi	26.03.2020		
Revizyon No	05		
Revizyon Tarihi	25.02.2026		
Sayfa No	5 / 5		