

1. AMAÇ

Bu dokümanın amacı, Koronavirüs salgınından kaynaklanan ve kaynaklanacak etkileri değerlendirmek, faaliyetleri planlamak ve uygulamaları gerçekleştirmek için gerekli politika, süreç ve yöntemleri tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Naviga'nın tüm belgelendirme süreçlerini kapsar.

3. SORUMLULAR

Genel Müdür, Belgelendirme Müdürü ve Yönetim Temsilcisi başta olmak üzere tüm Naviga personeli.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

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

Koronavirüs Risk Analizi

5. UYGULAMA

5.1 Koronavirüs (Covid 19) Politikası

Koronavirüs salgını nedeniyle dünyada ve Türkiye’de olağanüstü bir durum yaşanmaktadır. Bu salgının minimum vaka/can kaybı ile atlatılması noktasında her kurum/kuruluş/kişinin üstüne düşen önemli görevler bulunmaktadır. Naviga Belgelendirme de, yasal düzenlemeler ve resmi otoritelerce yapılan uyarılar doğrultusunda, üzerine düşen görev ve sorumlulukları en üst düzeyde yerine getirmekte kararlıdır. Bu bağlamda, akredite belgelendirme hizmetlerimizin güvenilirliğinin zarar görmemesi için gereken kriterleri dikkate alırken, aynı zamanda da denetçilerimiz ve belgelendirdiğimiz müşteri kuruluşlarımızın personelinin sağlığı için risk oluşturabilecek her konuda önleyici faaliyetlerle tedbir almak temel politikamızdır.

5.2 Süreçler

Koronavirüs salgını nedeniyle, seyahat ve diğer konularda bazı kısıtlamalar söz konusudur. Denetçilerin yaşamı veya sağlığı için bir güvenlik riski olması durumunda, mümkün olduğunca yerinde denetimin bir masa başı denetimiyle değiştirilmesi kararı alınmıştır. Bu amaçla, yaklaşan denetimleri nasıl ele alacağı konusundaki süreçler aşağıda tanımlanmıştır. Bu süreçler sadece gözetim ya da yeniden belgelendirmesi yaklaşan belgelendirilmiş kuruluşları kapsamaktadır. İlk belgelendirme denetimleri ise normal durumlara uygun olarak mevcut prosedürler kapsamında ele alınacaktır. Naviga, uygun faaliyetlere karar vermeden önce belgelendirilmiş kuruluştan gerekli bilgileri toplayacaktır. Ancak kuruluşla temas kurulamıyorsa, belgenin askıya alınması ya da iptal edilmesi için normal süreçler ve prosedürler izlenecektir.

5.2.1 Yaklaşan Denetimlerle İlgili Risk Analizinin Yapılması

Naviga tarafından belgelendirilmiş kuruluşlar içinde, Mart-Nisan-Mayıs aylarını kapsayan üç aylık dönemde gözetim ya da yeniden belgelendirme denetimlerinin gerçekleştirilmesi gerekenler belirlenecektir. Belirlenen kuruluşlarla ilgili, her kuruluş bazında bir risk değerlendirmesi yapılacaktır. Risk analizi yapılırken aşağıdaki kriterler dikkate alınacaktır;

- Kuruluşun yapısı ve faaliyetlerinin riski,
- Naviga ile işbirliğinin seviyesi,
- İlgili yönetim sistemi tecrübesi,
- Şikayet ve itiraz durumları,
- Önceki denetim çıktıları.

Her kriter belgelendirilmiş kuruluşun mevcut durumuna göre 1-5 arasında puanlanır (1 en düşük risk ve 5 en yüksek risk). Toplam risk puanına göre aşağıdaki tablodaki kararlardan biri alınır;

Risk Puanı	İlgili Karar
YÜKSEK (31-50)	Uzaktan denetim gerçekleştirilemez. Belgenin sürdürülebilmesi için mutlaka yerinde denetim yapılmalıdır.
ORTA (11-30)	Uzaktan Denetim gerçekleştirilebilir. Eğer uzaktan denetim gerçekleştirilebilecek altyapı mevcut değilse doküman ve kayıt gözden geçirme yoluyla denetimin ertelenebilmesi mümkün değildir.
DÜŞÜK (1-10)	Uzaktan Denetim gerçekleştirilebilir. Eğer uzaktan denetim gerçekleştirilebilecek altyapı mevcut değilse doküman ve kayıt gözden geçirme yoluyla denetimin ertelenebilmesi mümkündür.

5.2.2 Alınan Karar Sonrası Süreçler

5.2.2.1 Yüksek Risk Puanlı Belgelendirilmiş Kuruluşlar

Risk Analizi sonucunda uzaktan denetimin gerçekleştirilmesi mümkün olmayan kuruluşlarla iletişime geçilerek mevcut faaliyetlerini sürdürüp sürdürmedikleri tespit edilir. Faaliyetler

sürdürülüyorsa, hem denetim ekibinin hem de denetlenen tarafın personelinin sağlığını korumaya yönelik tüm tedbirler alınmak kaydıyla yerinde denetim gerçekleştirilir. Gerekli tedbirler yerine getirilemiyorsa denetim iptal edilir ve kuruluşun belgesi askıya alınır.

Ancak belgelendirilmiş kuruluş faaliyetlerini sürdürmüyorsa belge geçici olarak askıya alınır ve kuruluştan faaliyete başlayacağı zamanı bildirmesi talep edilir. Faaliyet yeniden başlatıldığında en kısa sürede yerinde denetim gerçekleştirilerek, denetimin sonucuna göre belgenin askıdan indirilmesi ya da iptali kararı uygulanır.

5.2.2.2 Orta Risk Puanlı Belgelendirilmiş Kuruluşlar

Risk Analizi sonucunda uzaktan denetimin gerçekleştirilmesi mümkün olan kuruluşlarla iletişime geçilerek mevcut faaliyetlerini sürdürüp sürdürmedikleri tespit edilir. Faaliyetler sürdürülüyorsa, belgelendirilmiş kuruluşun uzaktan denetim faaliyetleri için altyapısının yeterli olup olmadığı değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda altyapının uygun olduğu tespit edilirse 5.3 maddesinde belirtildiği şekilde uzaktan denetim gerçekleştirilir. Uzaktan denetim bulguları karar alabilmek için yeterli sonuçlar içerirse, bu denetim kısa vadeli değerlendirme yöntemi olarak kabul edilir ve belgelendirme çevrimindeki gözetim ya da yeniden belgelendirme denetiminin yerine geçemez. Kuruluşun belgesinin geçerliliği devam etmekle birlikte sağlıkla ilgili kısıtlamalar kaldırılır kaldırılmaz ilk fırsatta yerinde denetim yapılabilmesi için tekrar bir planlama yapılır. Yerinde denetim için planlanan süre altı (6) ayı geçemez. Bu süreç içinde denetim gerçekleştirilemezse, belgelendirilmiş kuruluşun durumuna göre belge askıya alınır ya da iptal edilir.

Ancak uzaktan denetimin sonuçları karar alabilmek için yeterli düzeyde bulgular içermiyorsa, hem denetim ekibinin hem de denetlenen tarafın personelinin sağlığını korumaya yönelik tüm tedbirler alınmak kaydıyla en fazla yirmi (20) iş günü içinde yerinde bir denetim planlanır. Bu süreç içinde denetim gerçekleştirilemezse belgelendirilmiş kuruluşun durumuna göre belge askıya alınır ya da iptal edilir.

Eğer belgelendirilmiş kuruluşun uzaktan denetim faaliyetleri için altyapısının yeterli olmadığı tespit edilirse, hem denetim ekibinin hem de denetlenen tarafın personelinin sağlığını korumaya yönelik tüm tedbirler alınmak kaydıyla yerinde denetim gerçekleştirilir. Gerekli tedbirler yerine getirilemiyorsa denetim iptal edilir ve kuruluşun belgesi askıya alınır.

Ancak belgelendirilmiş kuruluş faaliyetlerini sürdürmüyorsa belge geçici olarak askıya alınır ve kuruluştan faaliyete başlayacağı zamanı bildirmesi talep edilir. Faaliyet yeniden başlatıldığında en kısa sürede yerinde denetim gerçekleştirilerek, denetimin sonucuna göre belgenin askıdan alınması ya da iptali kararı uygulanır.

5.2.2.3 Düşük Risk Puanlı Belgelendirilmiş Kuruluşlar

Risk Analizi sonucunda uzaktan denetimin gerçekleştirilmesi mümkün olan kuruluşlarla iletişime geçilerek mevcut faaliyetlerini sürdürüp sürdürmedikleri tespit edilir. Faaliyetler sürdürülüyorsa, belgelendirilmiş kuruluşun uzaktan denetim faaliyetleri için altyapısının yeterli

olup olmadığı değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda altyapının uygun olduğu tespit edilirse 5.3 maddesinde belirtildiği şekilde uzaktan denetim gerçekleştirilir. Uzaktan denetim bulguları karar alabilmek için yeterli sonuçlar içerirse, normal gözetim ya da yeniden belgelendirme denetimi gerçekleştirilmiş olduğu kabul edilerek, belgelendirme çevrimine göre bir sonraki denetim normal zamanında yerine getirilecek şekilde planlanır. Ancak uzaktan denetimin sonuçları karar alabilmek için yeterli düzeyde bulgular içermiyorsa, Naviga'nın kararına bağlı olarak uzaktan denetim tekrarlanabilir, eksik kalan kısımlar için yeni bir uzaktan denetim yapılabilir veya yerinde denetim gerçekleştirilebilir. Eğer yerinde denetim kararı alındıysa, sağlıkla ilgili kısıtlamalar kaldırılır kaldırılmaz ilk fırsatta yapılabilmesi için tekrar bir planlama yapılır. Yerinde denetim için planlanan süre altı (6) ayı geçemez. Bu süreç içinde denetim gerçekleştirilemezse, belgelendirilmiş kuruluşun durumuna göre belge askıya alınır ya da iptal edilir.

Eğer belgelendirilmiş kuruluşun uzaktan denetim faaliyetleri için altyapısının yeterli olmadığı tespit edilirse, doküman ve kayıt gözden geçirme (örneğin; yönetim gözden geçirme toplantı tutanakları, düzeltici faaliyet kayıtları, iç denetimlerin sonuçları, test / muayene raporları gibi) yapılarak gözetim ya da yeniden belgelendirme denetimi dört (4) aya kadar ertelenebilir. Bu süre içinde yerinde denetim gerçekleştirilemezse, kuruluşun belgesi askıya alınabilir ya da iptal edilebilir.

Ancak belgelendirilmiş kuruluş faaliyetlerini sınırlı bir süre (2 aydan fazla olmaması şartıyla) tamamen kapatması gerekiyorsa, kuruluş faaliyetlerine devam edene kadar, kapatma sırasında yapılması planlanan bir denetim ertelenebilir. Kuruluştan faaliyete başlayacağı zamanı bildirmesi talep edilir. Faaliyet yeniden başlatıldığında en kısa sürede yerinde denetim gerçekleştirilerek, denetimin sonucuna göre belgenin devamı ya da asıya alınması kararı uygulanır. Bununla birlikte, belgelendirilmiş kuruluş, faaliyetlerini iki (2) aydan uzun bir süre durdurursa, bu durumda belgenin askıya alınması ya da iptali kararı alınabilir.

5.3 Uzaktan Denetim Faaliyetleri

Uzaktan denetim faaliyeti, Naviga tarafından uygun bulunan değerlendirme yapılacak platform kullanılarak gerçekleştirilir. Denetlenecek kuruluşun ve varsa ilgili tarafların rızası alınarak denetim sürecinin kaydı (görüntü ve ses) gerçekleştirilebilir. Naviga, bu kayıtları prosedürlerinde tanımlanan sürenin sonunda imha eder. Denetim ekibi (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 Naviga tarafından denetim ekibi ve denetlenecek kuruluş ile paylaşılır ve kullanılabilirliği konusunda tarafların teyitleri alınır.

Açılış toplantısı ve kapanış toplantısı dahil olmak üzere denetim ekibinin ve denetlenecek kuruluşun, ilgili bağlantı web sayfasına erişebilir olması gerekmektedir. Denetim ekibi ihtiyaç

duyduğunda, denetlenen kuruluşun erişimini devre dışı bırakarak denetim ekibi ara toplantıları gerçekleştirilebilir.

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

5.3.1 Uzaktan Denetim Yapılabilmesi İçin Teknik Yeterlilik Şartları

- a) Uzaktan denetimin yapılabilmesi için bağlantı kalitesinin (canlı görüntü, ses vb. aktarımı) yeterli düzeyde olduğundan emin olunmalıdır.
- b) Yeterli band genişliğine sahip internet erişimi, veri tabanına ve yönetim sistemine uzaktan erişim, yeter sayıda uygun bilgisayar, süreçte kullanılabilecek ses ve görüntü aktarımında kullanılacak ekipmana yönelik altyapı sağlanmalıdır.
- c) Denetlenecek kuruluş, denetim ekibi tarafından talep edildiğinde lojistik ve teknik yönler dahil olmak üzere uzaktan denetim sürecinde gerekli olabilecek tüm yetkin personelin erişilebilir olduğunu temin etmelidir.
- d) Denetçiler ve diğer ilgili kişiler arzu edilen denetimin sonuçlarının elde edilmesinde kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerini anlama ve kullanma yetkinliğine ve kabiliyetine sahip olmalıdır. Denetçiler kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin riskleri ve fırsatlarının ve toplanan bilgilerin geçerliliği ve tarafsızlığı üzerindeki etkilerinin de farkında olmalıdır.

5.3.1 Uzaktan Denetim Yapılabilmesi İçin Diğer Şartlar

- a) Denetlenen kuruluş, 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.
- b) Naviga'nın talebi üzerine, denetlenen kuruluş, istenen uzaktan denetimi yapabilme yeteneklerini doğrulamak için bilgi/kanıtları Naviga 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.
- c) Denetlenen kuruluş, 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.

d) Uzaktan denetimin uygulanması sırasında kuruluş ve denetim ekibi, denetim gizliliğinin sağlanması ile ilgili gerekli tüm tedbirleri almalıdır. Bu çerçevede, bağlantı kuran kişilerin bulundukları ortamlara (denetim ekibinin çalıştığı ortamlar ve kuruluşun görüntülenen mekanları), denetim ekibi üyeleri ve kuruluştaki denetime katılanların dışındaki kişilerin giriş-çıkışlarına izin verilmemelidir.

e) Bulgular denetim ekibi tarafından kapanış toplantısından önce taslak halde denetlenen kuruluşa iletilir. Kuruluşun bulgulara yönelik teyidi veya varsa geri bildirimleri alınır. Geri bildiriminin ardından denetim ekibi bulgulara son halini vererek kapanış toplantısını gerçekleştirir. Kapanış toplantısı sonunda denetlenen kuruluş bulguları imzalayarak kabul ettiğine dair teyidini denetim ekibine iletir. Denetlenen kuruluşun bulgulara yönelik herhangi bir itirazı olması durumunda Şikâyet ve İtiraz Prosedürü doğrultusunda Naviga'ya başvurulabilir.