



A dokumentált információk kialakításának buktatói,
„fortélyai” az auditor szemével.

Avagy mit vár el az auditor az új tanúsítás során?

2016.06.03

Bácskai Zsolt tanúsítási vezető
Bureau Veritas Certification Hungary



Move Forward with Confidence

**BUREAU
VERITAS**

A Bureau Veritas alaptevékenysége



- Tanúsítás, megfelelőség-ellenőrzés, laboratóriumi vizsgálatok

- Globális jelenlét 140 országban

- **Bureau Veritas Magyarország**
 - Éves árbevétel, 2015: 1,25 md Ft
 - Budapesti központ, országos hálózat
 - Több mint 1000 jelenleg tanúsított ügyfél

Bureau Veritas Certification



irodák
100 országban

Több mint **140 000**
kiadott tanúsítvány

Szolgáltatások
széles skálája a tanúsítás
és auditok területén

Több mint
100 000 tanúsított
ügyfél világszerte



Globális
és helyi ügyfelek

Több mint
40 akkreditáció, helyi és
nemzetközi

5 700 auditor

Dokumentált információ – a törzsfejlődés



Kézikönyv; eljárások; utasítások; feljegyzések; dokumentumok kezelése...

-a “hőskorban” elképesztő burjánzás; szakmában gyártott, sokszor értelme(zhete)tlen papírhegyek; a *fentiek* „szitokszavakká” váltak

-ISO 9001:2000 – a „felvilágosodás” – de sok helyen megmaradt / nem csökkent lényegesen a túlbürokratizált dokumentációs rendszer ⇒ továbbra sem népszerű eleme a rendszernek (előítéletek is már kialakultak)

-ISO 9001:2015 – a „teljes felszabadítás” (másik véglet?) – de nagy kérdés, mit, és hogyan dokumentáljunk

Dokumentált információ – kiindulási pont



- ▶ 4.4.2.A szervezetnek **a szükséges mértékig**:
 - a) dokumentált információt kell fenntartania *folyamatai működésének támogatásához („eljárás”)*;
 - b) dokumentált információt kell megőriznie **(„feljegyzés”)**, hogy megbizonyosodjon a folyamatok terv szerinti végrehajtásáról.

- ▶ 8.1 A szervezetnek meg kell terveznie, be kell vezetnie és felügyelet alatt kell tartania ... a folyamatokat ... azáltal, hogy ... meghatározza a kritériumokat a folyamatokra; megvalósítja a folyamatok felügyeletét összhangban a kritériumokkal; ... megőrzi a szükséges mértékű dokumentált információt..., hogy biztos lehessen abban, hogy a folyamatokat terv szerint hajtották végre

A jelölt részek elég egyértelműen továbbra is abba az irányba terelik a felhasználók többségét, hogy dokumentálja azt, hogy a folyamatait hogyan szeretné működtetni („terv”, „kritériumok”)

Dokumentált információ – a szükséges mérték



- ▶ A “szükséges mérték” megállapítása a szervezetre van bízva – de az audit során bizonyítani kell a következes, eredményes működést. A „terv szerinti” végrehajtás bizonyításához nem árt, ha van egy „terv” is, amit mindenki egyformán ismer, vagyis pl. egyértelműen definiáltak és ismertek a folyamat céljai, a működési kritériumok, ki és hogyan ellenőrzi az azoknak való megfelelést, melyek a teljesítménymutatók, stb.
- ▶ Ha nincs leírva ⇨ audit interjúk több végrehajtóval ⇨ ha lényeges elemekben ellentmondásos a “vallomásuk”, eltérés ⇨ az okok megszüntetése a folyamat kulcselemeinek dokumentálása és oktatása ⇨ vagyis kerülőúton, sok többlet időt és energiát felhasználva eljutunk a másik megoldáshoz...

Dokumentált információ – megoldások



- ▶ Formalizált, kötött struktúrájú, sok fölös fejezetet tartalmazó, „bikkfanyelven” fogalmazott eljárások helyett pl.
 - folyamatábrák, be-és kimenetekkel (kapcsolva másik folyamathoz), szabályozásokkal, kritériumokkal stb.;
 - “beszédes” formalap, ami végigvisz a folyamaton, és “kitöltve” egyúttal bizonyítja a folyamat megfelelő végrehajtását (pl munkalap/gyártási lap jelleggel)
 - Vagy bármi más, ami ésszerű, életszerű, összhangban van a vállalati gyakorlattal, a szektor jellegével – különben nem fog működni.

Eddig tapasztalt ügyfél megoldási módok – hogyan? előnyök-hátrányok



- ▶ A „Bátor Ügyfelek”: önálló feldolgozás, a szabvány szavankénti átolvasása, értelmezése (+internetes tájékozódás, konferencia) ⇔ jelenlegi gyakorlattal való egybevetése, hiányok, lyukak pótlása, (benne a szabványban elvárt feljegyzések elkészítése):
 - Kimutatható (számlázott) költsége minimális (*de nagy saját erőforrás-igény!*); .
 - Ha hozzáértő emberek végzik, jól testre szabott, életszerű megoldások (*de lehetőség a félreértelmezésre – sokszor nincs egyértelmű válasz a kérdésekre – a meglepetések elkerülése érdekében hasznos a “saját” tanúsító tájékoztatójára (is) elmenni*)

Eddig tapasztalt ügyfél megoldási módok – hogyan? előnyök-hátrányok



- ▶ „Óvatos Ügyfelek”: tanácsadó bevonása
 - Kisebb a saját erőforrás igény (de ha mi nem veszünk részt, nem a mi rendszerünk lesz!)
 - Szakértelem, tapasztalat (ha sikeres volt a kiválasztás...)
 - A kimutatható költség nagyobb.

Eddig tapasztalt ügyfél megoldási módok – fontosabb jellemzők



- ▶ A rendszer dokumentációt nem bolygatták meg nagyon, nem dobtak ki működő eljárásokat (komoly munka, teljes rendszerátvizsgálást, frissítéseket igényel: hivatkozások, tartalomjegyzék, elosztások, stb.);
- ▶ végrehajtották a plusz feladatokat (de ezekre nem írtak eljárást), amiket megfelelő bizonyítékokkal be tudtak mutatni.
- ▶ Készítettek ugyan egy hiányos keresztreferencia táblázatot, amibe csak a régi/új szabványfejezet száma volt beírva, de ezen ők is nehezen igazodtak ki.
- ▶ Eredmény: audit eredményes, de kissé nehézkes volt (A „feljegyzések rendszere” önálló életű, kezelésük sem ment könnyen), nem minden kérdésre tudtak egyből válaszolni.
- ▶ Tanulság: nem kell átírni, de egy használható kereszt-hivatkozási táblát célszerű a rendszerbe tenni..

Eddig tapasztalt ügyfél megoldási módok – fontosabb jellemzők



- ▶ Mások kihasználták az alkalmat egy teljes felújításra - új integrált kézikönyv, az új szabványok struktúrájában, röviden leírja a folyamatokat és meghivatkozta a bizonyítékokat, web alapon, kereszthivatkozásokkal ⇨ áttekinthető, logikus, jól használható (és jól auditálható is 😊), várhatóan „népszerű” lesz (még csak előaudit keretében láttuk).
- ▶ Az előaudit során néhány félreértést sikerült tisztázni (kockázatelemzéssel, érdekelt felekkel kapcsolatban) – még időben, mielőtt félresiklott volna a dolog
- ▶ Tanulság: ha nem vesznek igénybe tanácsadót, hasznos lehet egy előauditot kérni, tét nélkül...

- ▶ A túl nagy szabadsági fok elbizonytalanította az ügyfeleket, de a tanúsítókat is – mindenki kivár, hogy mi lesz az értelmezés, az elvárás. A szabvánnyal együtt ígért bevezetési útmutató késik, a *tervezet* most van szavazási fázisban, de aki teheti, várja meg (ISO/TS 9002, Guidelines for the application of ISO 9001:2015, Id ISO bizottság honlapján, a draft verzió hamarosan elérhető lesz:

<https://committee.iso.org/sites/tc176sc2/home/projects/ongoing/iso-ts-9002.html>

http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=66204)

- ▶ Ha valaki túlságosan kihasználja a “nem-dokumentálás” lehetőségét, annak komoly hátrányai lehetnek:
 - az audit bizonyítékokat több interjúval kell kiegészíteni – több a hibázási lehetőség, könnyebb ellentmondásba keveredni;
 - nagyobb a tere a szubjektív auditori megítélésnek;
 - a “bizonyíték vadászat” elhúzódása miatt a lényeges részekre kevesebb idő marad, kevesebb hozzáadott érték az audit során.

- ▶ Aki gördülékeny, kínos csendtől és magyarázkodástól mentes, sikeres auditot szeretne, érdemes előre felkészülni, segítve az auditor munkáját, és ezzel az audit sikerét, pl. az alábbiakkal:
 - az új szabványkövetelmények és a rendszerünk közötti kapcsolat (kereszthivatkozás) szemléltetése;
 - annak átgondolása és összegyűjtése, rendszerezése, hogy a szabványban a kötelezően megkövetelt dokumentált információ milyen formában, hol található
- ▶ a rendszer kialakítása/átalakítása szempontjából kritikus pont és alapos előkészületet igényel az érdekelt felek és elvárásai azonosítása, a kockázatok és lehetőségek azonosítása, kiértékelése. Ha itt melléfognak, vagy ezek hiányosak, az komoly problémát okozhat.

Köszönöm a figyelmet!



Move Forward with Confidence