

ÉMI-TÜV SÜD

Az ÉMI-TÜV SÜD Magyarország egyik piacvezető vizsgáló és tanúsító cége, amely magas színvonalú műszaki, minőségügyi és biztonságtechnikai megoldásokat nyújt ügyfeleinek a vizsgálat, ellenőrzés, auditálás, tanúsítás területén.

www.emi-tuv.hu



ÉMI-TÜV

Válassza a biztonságot
Teremtse értéket

**Irányítási rendszerek auditálása vészhelyzetben - régi és új módszerek,
tapasztalatok**

Gyöngy István MS ovh.

Történeti áttekintés

.....ilyen még nem volt.....

.....ébred a világ....(WHO, EU, kormányok,
cégek,akkreditálók, tanúsítók

.....nagyívű intézkedési tervek a gazdaságban

NAH: 1/2020-as állásfoglalás - Az akkreditálási eljárások különleges szabályairól a veszélyhelyzet idejére

„Az állásfoglalással az az alapvető célunk, hogy a veszélyhelyzet miatt a nemzetgazdaságot érő károkat a lehető legalacsonyabb szinten tartsuk azáltal, hogy az akkreditált szervezetek működését – a követelmények megkövetelésével – a veszélyhelyzetben is lehetővé tegyük.....”



ÉMI-TÜV Tanúsító szervezet reakciója:

- **Távaudit szabályozása: EU100 M4** - Különleges eljárási szabályozás távauditok lefolytatására veszélyhelyzet idejére
- **A szabályozás hatálya:** az ÉMI-TÜV SÜD Kft által veszélyhelyzet idején a Nemzeti Akkreditáló Hatóság (a továbbiakban: NAH) által kiadott akkreditációk alatt lefolytatott távauditokra terjedt ki.

Az eljárás kidolgozása a TÜV-SÜD Vállalatcsoport globális szabályozásaival összhangban került meghatározásra és kialakításra.



A távaudit alkalmazásának feltételei és követelményei:

A távaudit feltételei az IAF ID3 dokumentum (IAF Informative Document For Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations) figyelembevételével került rögzítésre.

A követelmények és a kritériumok az információs és kommunikációs technológiák (továbbiakban ICT) audit/értékelési célokra történő használatának kötelező dokumentumán (IAF MD 4: 2018) alapulnak



Cél: Rugalmas módszer biztosítása a távaudit technikák alkalmazásához a modern információs és kommunikációs technológiákat (ICT) használva **veszélyhelyzet idejére**, amikor a hagyományos auditálási technikák nem alkalmazhatók, *ugyanakkor a tanúsítványok érvényességének fenntartása gazdasági érdek.*

Információs és kommunikációs technológiák (ICT):

Az információs és kommunikációs technológiák (ICT) kifejezés az információk gyűjtésére, mentésére, vissza-keresésére, feldolgozására, elemzésére és továbbítására alkalmazott technológiai segédeszközök felhasználására vonatkozik.



A távaudit lebonyolításának folyamata – meghatározott eszközök

Az eszközök tekintetében az IT eszközök minimális szükségletét az auditorok és az auditált fél számára egyaránt az alábbiakban határoztuk meg:

- asztali számítógép vagy laptop, - aktív internetes kapcsolattal;
- webkamera, „okostelefon”,
- skype (skype vállalati verzió) vagy Microsoft Teams alkalmazások;
- telefonos elérhetőség internetes hozzáféréssel
- (dokumentált információk áttekintése távoli hozzáféréssel, akár szinkron - valós időben -, akár aszinkron módon - egy későbbi időpontban.)
- Fotók, videofelvételek.....



Távaudit előzetes előkészítése

- Ügyfél távaudit kérelme, amelyben igazolja a feltételek meglétét, és tudomásul veszi a kapcsolódó kockázatokat
- A vezető auditor általi kockázatértékelés a távaudit mértékére vonatkozóan (teljeskörű – 100% , vagy megosztva távaudit + helyszíni audit a későbbiekben). Ezek a megfontolások voltak pl.: milyen típusú audit (tanúsító, felügyelet, megújító, 1 vagy több telephelyes cég, egyedi, vagy integrált rendszer, érzékeny, vagy speciális üzletágak, tevékenység komplexitása, stb.



A távaudit technikákkal nem támogatható folyamatok

Meghatároztuk azokat a folyamatokat, amelyek kizárólag a helyszíni mintavételes ellenőrzés során igazolhatók a tanúsított vagy tanúsítandó tevékenységre, a teljesség igénye nélkül például:

- transzfer auditoknál (átvétel más tanúsítótól)
- mezőgazdaság, élelmiszeripar, kémiai termék gyártása, újrahasznosítás, vízellátás, építőipar, egészségügy, szennyvíz gyűjtés és kezelés, hulladékgazdálkodás, stb.,

valamint minden olyan területen, ahol validálási terméktesztek, laborvizsgálatok adják a kimenetek alapját.



Ezekon a területeken az audit lefolytathatóságáról és feltételeiről, valamint az igazolás módjáról minden egyes esetben egy belső szakmai csapat döntött.

...és jöttek az előzetes auditálók általi előzetes kommunikációk a távauditról:

- ...milyen jó az, meg hatékony...(?)
- csökken az utazási idő és költség
- szuperfelkészült és csúcstechnikával bíró auditorok (ez itt a reklám helye)
- nincsenek földrajzi kötöttségek (és egyéb idézetek az IAF ID 12-ből)
- ... és a legszebb - a távoli auditálás hozza ki a legtöbbet az együttműködésből



A végrehajtás anomáliái, technikai problémák:

- alkalmas tanúsítóhelyi / auditori infrastruktúra és kompetencia (benne külsős auditorok is)
- alkalmas auditált fél általi infrastruktúra és kompetencia, kellő alkalmazási ismeretek (nem gyakorlat!)
- ha mindenki a hálón van, (az egész ország – iskolák, HO tevékenység, stb.) – minden lelassul
- ha face to face próbálunk auditálni (látjuk egymást) lecsökken a sávszélesség, a dokumentumok, prezentáció lassabban, szakadozva érkezik, vagy többször is megszakad a kapcsolat (technikai, szolgáltatói és emberi hibák)
- kijön a gyakorlatlanság, az eszközök megfelelő kezelésével kapcsolatosan, stb.



A végrehajtás anomáliái, egyéb problémák

- az eddigi elképzeléseinket felülírta, hogy nem volt két egyforma audit, sem az audit technikájában, sem lebonyolításában – sok volt az improvizáció, amely nem támogatta a hatékonyságot
- alapvetően nem változtattunk az audittervek struktúráján és ez hiba volt – távauditon más a szcenárió – ez a forgószínpad más típusú tervezést igényelt volna, az auditra behívottak vártak a sorukra...
- ami itt jött ki erőteljesen: – az auditor alapvetően kontrollcentrikus – és azt a tulajdonságát a távauditok során csak kevéssé tudta alkalmazni, így a távauditok hatékonysága közel sem volt olyan jó, mint jósolták

....és akkor a konkrét tapasztalatokról

- az audit alapvetően a kérdező és kérdezett megfelelő szintű kommunikációján alapul - és fontos eleme a személyesség – a metakommunikáció
- ezek a hiánya gyakran a következőket eredményezte:
 - egymás melletti „elbeszélések”,
 - eltolódott hangsúlyok , és prioritások
 - nőtt az auditorok bizonytalanság-érzése (bizalmatlansága?)
 - az auditált partnernél gyakran volt feszültség, a megfelelési kényszer hozott nehezen kezelhető helyzeteket, amelyeket az auditornak munkája mellett még kezelni kellett



- nem mindig az az auditbizonyíték került bemutatásra mint amit kértünk.kis türelem, majd félóra múlva bemutatták (?!)
- gyakori volt, hogy az elektronikus kapcsolatteremtést nem tudták felvállalni, - helyette egy nagy kazal dokumentumot kaptunk, esetleg mellette fényképeket – aztán az auditor a dokumentumokat kinyitja, a puzzlét összerakja, átvizsgál, értékeli, és jóval több időt tölt el, mint egy normál audittal
- a „kameraman” (kamera, okostelefon) bemutatja a területet – nézzünk be oda balra – á, nincs ott semmi, meg sötét is van...



- GDPR szindróma szélsőségei – ezt nem mutathatjuk meg – vagy – a dokumentumon még „a.n.” is rajta van...
- az auditra felkészülés minkét felet negatívan érintette, nagyobb időráfordítás kellett felkészüléshez (dokumentumok előkészítése, szervezés, egyeztetések, résztvevők lehetőségei a zárlat alatt (sok volt a HO kolléga, aki nem volt elérhető))
- az auditbizonyítékok nem mindig adtak korrekt alapot az auditjelentések megírásához (a COVID 19 alatt az auditjelentések tartalmilag gyengébbek voltak, kevesebb eltérés, megállapítás, és pozitív megjegyzés született (aki eddig is sablonokkal operált, annak nyilván nem volt többletmegerőltetés))

- Az ügyfélnek is lehetett az audit kiábrándító – az auditor HO-ból dolgozik, szőrösen, rövidgatyában, pólóban, a háttérben gyermekzsivaly, az asszony a konyhán főz, csörömpöl, megjegyzéseket tesz, bekiabál....





Konklúzió:

- a piac és érdekelt felek gyorsan reagáltak, gyorsan megtalálták a megoldást (problémamegoldási készség, ügyfélközpontúság)
- mind az ügyfélnek, mind az auditálónak egy folyamatos fejlődésen kell(ett) keresztülmennie
- már jelen van egy generáció, amelyik rutinosabb volt az új „fonal” felvételében és könnyebben rá tudott hangolódni egy olyan helyzetre, mint a COVID 19.
- az eddigi auditálási gyakorlattal ellentétben a távauditálás személytelenebbé vált, de a „digitális” generáció már többnyire ebben él – nem okozott nehézséget számukra
- Az elsődleges cél az ember védelme volt mindenki számára



Hogyan tovább?

- az auditáló félnek jobban kell tervezni és szervezni a távauditot
- az ügyfélnek jobban kell felkészülni az interpretálásokra, a dokumentumok bemutathatóságára, a megfelelő személyzet biztosítására
- mindkét félnek jobban fel kell készülni a technika készség szintű kezelésére
- mindkét félnek törekednie kell a kölcsönös bizalom kialakítására, és hogy „sötétből” is jól megértsék egymást
- Meg kell találni a személyes (? hagyományos) és a távaudit közötti egyensúlyt és rugalmasságot

Köszönöm a figyelmet!



ÉMI-TÜV

Válassza a biztonságot
Teremtse értéket

Lépjen kapcsolatba velünk!

www.emi-tuv.hu

info@emi-tuv.hu

 [instagram.com/tuvsud](https://www.instagram.com/tuvsud)

 [linkedin.com/company/tuv-sud](https://www.linkedin.com/company/tuv-sud)