

Revize směrnice ISO 19011:2011

Konečně vyšla dlouho připravovaná revize směrnice ISO 19011, a to v podobě mezinárodní normy ISO 19011:2011 ze dne 11.11.2011. Česká verze vyšla až nyní, konkrétně **1.6.2012 jako ČSN EN ISO 19011:2012**. Jedná se o druhé zcela přepracované vydání uvedené směrnice dosud v praxi používané jako návod pro provádění auditů, ať již interních, dodavatelských nebo certifikačních.

Směrnice ISO 19011, celým názvem nově „Směrnice pro auditování systémů managementu“ - v anglickém vydání „Guidelines for auditing management systems“, ve své nové podobě rozšiřuje možnosti svého využití kromě auditování systémů managementu kvality či environmentu i pro další systémy řízení (např. řízení systémů managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci dle OHSAS 18001, řízení bezpečnosti informací, či jiné). Tento posun je zřejmý už z nového názvu normy, na rozdíl od dřívějšího „**Směrnice pro auditování systémů managementu jakosti a/nebo systémů environmentálního managementu**“ – jde nyní o směrnici pro auditování (všech) systémů managementu.

Norma **ISO 19011:2011 poskytuje návod** pro auditování systémů řízení včetně stanovení zásad auditování, definuje zásady řízení programu auditů, provádění auditů systémů řízení, oproti předchozí verzi z roku 2002 (resp. z roku 2003 v českém překladu) podstatně rozpracovává a upřesňuje požadavky v oblasti hodnocení způsobilosti osob zapojených do procesu auditování (což zahrnuje nejen auditory samotné a jejich týmy, ale např. i osoby odpovědné za řízení programu auditů, kterými mohou být např. manažeři kvality či BOZP).

Směrnice pro všechny typy auditů a uživatelů, nikoli pro certifikační audit:

Jak už bylo řečeno, návod poskytovaný novou směrnici lze využít k **auditům všech typů systémů managementu**. Norma ISO 19011:2011 je rovněž použitelná pro všechny organizace, které potřebují provádět interní nebo externí audity systému řízení nebo řídit program auditů, včetně **malých a středních podniků**. Právě v této souvislosti se ale směrnice soustředí zejména na audit, který se běžně nazývá:

- vnitřním auditem (interní audit)
- auditem druhou stranou (zákaznický či dodavatelský audit).

Pokyny ve směrnici jsou určeny pro širokou škálu potenciálních uživatelů včetně auditorů samotných, organizací – držitelů certifikátů či žadatelů o certifikaci, organizací, které potřebují provádět audity systémů řízení ze smluvních nebo regulačních důvodů. Směrnice může být také použita pro účely vlastního prohlášení a může být rovněž užitečná pro organizace zabývající se školením a výcvikem stávajících/budoucích auditorů.

Norma ISO 19011 zdůrazňuje význam kompetencí auditorů ve specifických oblastech, což v praxi znamená, že kompetence příslušného auditora musí odpovídat auditovanému systému řízení. Tento požadavek není zcela nový, nově je zde ale podán poměrně podrobný návod, jak se s tímto požadavkem v praxi vyrovnat. Návod v této mezinárodní normě má být nicméně flexibilní. Jak je uvedeno na různých místech v textu, použití jednotlivých pokynů se může lišit v závislosti na velikosti firmy, stupni vyspělosti systému managementu v organizaci, povaze a složitosti organizace, která má být auditována, stejně jako na cílech a rozsahu prováděných auditů.

Z obsahu nové směrnice:

- Směrnice stanovuje v úvodu zásady pro provádění auditů, které mají pomoci uživateli pochopit základní podstatu auditování a jsou důležité pro pochopení pokynů uvedených v kapitolách 5 až 7;
- kapitola 5 poskytuje návod na vytvoření a řízení programů auditů, včetně stanovení cílů programu a koordinaci auditorské činnosti;
- kapitola 6 uvádí návod na provádění auditů systému managementu;
- kapitola 7 poskytuje návod týkající se způsobilosti a hodnocení auditorů;
- příloha A ilustruje aplikaci těchto pokynů v kapitole 7 do různých oborů (např. do oblasti kvality, životního prostředí, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, bezpečnosti informací, řízení kontinuity...);

- příloha B uvádí příklady hodnocení kompetencí auditorského týmu v různých organizacích z různých sektorů;
- příloha C obsahuje další pokyny pro plánování a provádění auditů.

Zásady auditování (kap. 4 ISO 19011) : Zásady se v podstatě nemění, pojem etické chování („Ethical conduct“) je nahrazen pojmem integrita („Integrity“). Nově zařazena zásada důvěrnosti ve vztahu k bezpečnosti informací („Confidentiality: security of information“).

Řízení programu auditů (kap. 5 ISO 19011): Kapitola 5 je podrobněji rozpracovaná do částí týkajících se:

- o **stanovení programu** auditů;
- o **vývoje cílů** programu auditů;
- o **rolí a kompetencí** osoby odpovědné za řízení programu auditů (tato osoba má být schopna řídit program auditů efektivně a účinně, mít znalosti a dovednosti v metodice auditování, znát auditovaný systém řízení včetně příslušné dokumentace, souvisejících právních a jiných požadavků, znát dobře organizaci, její produkty a procesy, zainteresované strany, a také rizika spojená s programem auditů);
- o **určování rozsahu** programu auditů;
- o **hodnocení rizik** programu auditů (osoba odpovědná za řízení programu auditů má brát v úvahu působení rizik, která mohou být spojena s plánováním programu auditů, přidělováním zdrojů, výběrem auditních týmů, uplatňováním programu auditů, s pořizováním záznamů, s monitorováním, přezkoumáváním a zlepšováním programu auditů);
- o **stanovení postupů** programu auditů
- o **identifikace zdrojů** potřebných pro program auditů
- o **definování cílů, rozsahu, kritérií** jednotlivých auditů
- o **určování metod** auditu
- o **výběru auditního týmu**
- o **stanovení odpovědností** za jednotlivé audity
- o **způsobu pořizování a řízení záznamů** z auditů
- o **monitorování** auditů
- o **přezkoumávání a zlepšování** programu auditů (tj. povinnosti identifikovat při řízení programu auditů příležitosti ke zlepšování)

Činnosti při auditech (kap. 6 ISO 19011): Kapitola 6 je podrobně rozpracovaná do částí týkajících se:

- o **zahájení** auditu
- o **přípravy na vlastní auditování** (příprava plánu, přidělení činností jednotlivým auditorům z auditního týmu, příprava pracovních dokumentů)
- o **provádění auditorské činnosti** (kontrola dokumentů, zahajovací schůzka, komunikace při auditu, role průvodců a pozorovatelů, shromažďování a ověřování informací, výsledky auditu, závěry z auditu, vedení závěrečného jednání)
- o **přípravy a distribuce auditní zprávy**
- o **dokončení** auditu
- o **provádění následných** auditů

Odborná způsobilost a hodnocení auditorů (kap. 7 ISO 19011): Kapitola 7 je podrobně rozpracovaná do částí týkajících se:

- o **určení kompetencí**, tj. odborné způsobilosti auditorů tak, aby co nejvíce vyhovovaly potřebám programu auditů (zahnuje osobní chování, znalosti a dovednosti, vzdělání, pracovní zkušenosti, výcvik a zkušenosti z auditů)
- o **stanovení kritérií hodnocení** auditorů (hodnocení odborné způsobilosti auditorů pomocí prověření chování auditora včetně schopností aplikovat znalosti a dovednosti získané vzděláváním, výcvikem a zkušenostmi z auditů; kritéria by měla být jak kvalitativní pro zhodnocení osobních vlastností, dovedností a znalostí, tak kvantitativní jako např. počet roků odborné praxe, počet a typ provedených auditů apod.)
- o **stanovení způsobu hodnocení** auditorů (výběr hodnotících metod jako je např. přezkoumávání záznamů z provedených auditů, analýza zpětné vazby z auditů, pohovor, zkoušení auditora...)
- o **provádění vlastního hodnocení** auditorů (hodnocení auditorů má být plánováno, realizováno a dokumentováno v souladu s programem auditů tak, aby byla zajištěna objektivita, integrita, nestrannost a spolehlivost výstupů z auditu)
- o **udržování a zlepšování** kompetencí (odborné způsobilosti) auditorů (rozvíjení a zlepšování odborné způsobilosti zejména pomocí průběžného profesního rozvoje a pravidelnou aktivní účastí na auditech)

Nově je zařazena řada příloh:

Skupina A (informativní):

Přílohy ilustrující použití návodu z kapitoly 7, tj. specifické znalosti a dovednosti auditorů, v různých oblastech, např.:

- o A 1 - obecně
- o A 2 - specifické znalosti a dovednosti auditora kvality
- o A 3 - specifické znalosti a dovednosti auditora pro oblast environmentu
- o A 4 - specifické znalosti a dovednosti auditora pro oblast BOZP
- o A 5 - specifické znalosti a dovednosti auditora pro oblast RSPC managementu („Resilience, security, preparedness and continuity management“ – odolnost, bezpečnost, připravenost, řízení kontinuity)
- o A 6 - specifické znalosti a dovednosti auditora pro bezpečnost v oblasti dopravy

Skupina B (informativní):

Přílohy uvádějící příklady specifického hodnocení kompetencí auditního týmu ve fiktivních organizacích v různých odvětvích, např.:

- o B 1 - obecně
- o B 2 - aplikace hodnotícího procesu auditního týmu v rámci interního auditu kvality a environmentu v organizaci v oblasti letectví
- o B 3 - aplikace hodnotícího procesu auditního týmu v rámci interního auditu kvality a BOZP v organizaci

Skupina C (informativní):

Přílohy obsahují doplňkové pokyny pro auditory pro oblast plánování a provádění auditů, např.:

- o C 1 – uplatňování metod auditování
- o C 2 – zdroje informací
- o C 3 – provádění revizí dokumentů
- o C 4 – příprava pracovních dokumentů
- o C 4 – strategie pro výběr vzorků pro audit (tzv. princip „vzorkování“)
- o C 5 – pokyny pro návštěvy a pozorovatele
- o C 6 – pohovory při auditu
- o C 7 – výsledky auditu

Management rizik v oblasti auditu

Nakonec ještě uvedeme pro zajímavost několik podrobností ze zcela nové oblasti normy, kterou je hodnocení rizik souvisejících s přípravou a realizací auditů systémů řízení. Existuje celá řada rizik, spojených s vytvářením, prováděním, monitorováním a přezkoumáváním programu auditů, která mohou ovlivnit plnění jeho cílů. Osoba odpovědná za řízení programu auditů by měla působení těchto rizik zohlednit v průběhu přípravy programu auditů.

Výše zmiňovaná rizika mohou být spojena s:

- o **plánováním** (např. nesprávné nebo nevhodné definování cílů a určení rozsahu auditů)
- o **přidělováním zdrojů** (např. osoba odpovědná za řízení auditů nevěnovala popř. nemohla věnovat dostatečný čas rozvoji programu auditů; auditoři neměli k dispozici dostatečný čas na přípravu auditu, nebyl vymezen dostatečný čas pro realizaci auditu či zpracování záznamů, tj. zejména zprávy z auditu...)
- o **výběrem auditního týmu** (např. auditní tým jako celek nemá dostatečnou odbornou způsobilost k efektivnímu provedení auditu)
- o **realizací auditů** (např. neefektivní komunikace v jejich průběhu)
- o **pořizováním a uchováváním záznamů** (např. chybějící ochrana záznamů z auditu, nedostatečná bezpečnost informací, malá vypovídací schopnost záznamů ...)
- o **monitorováním, přezkoumáváním a zlepšováním** programu auditů (např. neúčinné sledování výstupů z auditů)

Rizika jsou obecně vždy spojena se všemi činnostmi jak jednotlivce, tak organizací. Stejně tak jsou nutně spojena s prováděním auditů. Aby bylo možno dosáhnout efektivně stanovených cílů programu auditů, je nezbytné rizika spojená s jednotlivými činnostmi identifikovat a identifikovaná rizika řídit. Řídit rizika spojená s prováděním auditu znamená je identifikovat, analyzovat a poté vyhodnotit s cílem je eliminovat, popřípadě ošetřit tak, aby jejich vliv na dosažení cílů byl co nejmenší (více viz např. ČSN ISO 31000:2010: Management rizik – principy a směrnice).

2012-06-05

„AEC