

ISO 19011:2018 si provocarile sale

Dr. ing. Cristian RONCEA, Director tehnic SRAC

Generalitati

In iulie 2018 se asteapta publicarea noii editii a standardului ISO 19011:2018 "Ghid pentru auditarea sistemelor de management".

ISO 19011 nu este un standard pentru sisteme de management în sine. El nu adopta structura la nivel înalt stabilită în anexa SL, dar a preluat multe din conceptele și ideile introduse de Anexa SL.

Standardul menține aceleași șapte clauze ca și editia inlocuita, dar subclauzele sunt mai logice si mai explicite. Multe cerinte sunt mai apropiate de ideile prezentate in partile seriei de standarde ISO 17021 referitoare la competenta auditorilor.

Principalele diferențe față de cea de-a doua ediție din 2011, sunt următoarele:

- a) adăugarea abordării bazate pe riscuri la principiile auditului și implicit în întregul standard;
- b) extinderea îndrumărilor privind managementul unui program de audit, inclusiv a riscului programului de audit;
- c) extinderea îndrumărilor privind efectuarea unui audit, în special a secțiunii privind planificarea auditului;
- d) extinderea cerințelor de competență generică pentru auditori;
- e) ajustarea terminologiei pentru a reflecta procesul și nu obiectul ("lucru");
- f) eliminarea anexei care conținea cerințele de competență pentru auditarea diverselor sisteme de management specifice (datorită numărului mare de standarde ale sistemelor de management individuale, nu ar fi practic să se includă cerințe de competență pentru toate disciplinele);
- g) extinderea Anexei A pentru a oferi îndrumări privind subiectele noi de auditat, cum ar fi contextul organizației, leadership și angajament, auditurile virtuale, riscuri și oportunități, ciclul de viață, conformarea și lanțul de furnizare.

Gandirea bazata pe risc si auditul sistemelor de management

Poate cea mai importanta modificare este introducerea abordarii bazate pe riscuri, de fapt mai corect ar fi gandirii bazata pe risc.

Trimiteri la riscuri și oportunități se găsesc practic în toate clauzele și multe subclauze ale standardului. Insa trebuie remarcat ca nu se cere o evidentiere ostentativ-explicita și o punctare a riscurilor și oportunităților în toate etapele și aspectele auditului, ci așa cum se subliniază și în anexa SL doar o gândire bazată pe risc care să stea la baza întregului audit.

Sunt totuși câteva clauze în care riscurile și oportunitățile trebuie abordate și evidențiate explicit și dacă vreți oarecum ostentativ.

A fost introdus un nou principiu care presupune o abordare a auditului luând în considerare riscurile și oportunitățile.

Abordarea bazată pe risc ar trebui să influențeze în mod semnificativ planificarea, desfășurarea și raportarea auditurilor pentru a se asigura că acestea se concentrează asupra aspectelor semnificative pentru clientul auditului și pentru atingerea obiectivelor programului de audit.

Ca o consecință firească, referiri la riscuri și oportunități se găsesc acum în toate capitolele standardului.

În capitolul 5 "Managementul programului de audit" există o întreagă clauză 5.3 dedicată determinării și evaluării riscurilor și oportunităților aferente programului de audit.

Există riscuri și oportunități legate de contextul auditatului care pot fi asociate cu un program de audit și pot afecta realizarea obiectivelor sale. Managerul programului de audit ar trebui să identifice și să prezinte clientului auditului riscurile și oportunitățile luate în considerare la elaborarea programului de audit și a cerințelor pentru resurse, astfel încât acestea să poată fi abordate în mod corespunzător.

De asemenea sunt prezentate o serie de riscuri asociate programului de audit care ar putea fi asociate cu:

- a) planificarea, de ex. eșecul în stabilirea obiectivelor relevante ale auditului și în determinarea amplitudinii, numărului, duratei, locațiilor și calendarului auditurilor;
- b) resurse, de ex. acordarea unui timp insuficient, echipamente și / sau instruire pentru elaborarea programului de audit sau efectuarea unui audit;

- c) selectarea echipei de audit, de ex. competența globală insuficientă pentru a efectua auditurile în mod eficace;
- d) comunicare, de ex. procese / canale ineficace de comunicare externă / internă;
- e) punerea în aplicare, de ex. o coordonare ineficace a auditurilor în cadrul programului de audit sau dacă nu se ia în considerare securitatea și confidențialitatea informațiilor;
- f) controlul informațiilor documentate, de ex. determinarea ineficace a informațiilor documentate necesare cerute de auditori și părțile interesate relevante, lipsa unei protecții adecvate a înregistrărilor de audit pentru a demonstra eficacitatea programului de audit;
- g) monitorizarea, analiza și îmbunătățirea programului de audit, de ex. monitorizarea ineficace a rezultatelor programului de audit;
- h) disponibilitatea și cooperarea auditatului și disponibilitatea dovezilor care trebuie esantionate.

Sunt precizate și câteva oportunități care ar trebui avute în vedere:

- a) efectuarea auditurilor multiple (sisteme de management combinate / integrate) într-o singură vizită;
- b) minimizarea timpului și a distanțelor de deplasare pe amplasament;
- c) stabilirea nivelului de competență al echipei de audit corespunzător cu nivelul de competență necesar pentru atingerea obiectivelor auditului;
- d) stabilirea datelor de audit în funcție de disponibilitatea personalului-cheie al auditatului.

Există și multe cerințe referitoare la luarea în considerare a riscurilor și oportunităților aferente auditatului, dar și ale afacerii auditatului, precum și ale acțiunilor stabilite pentru abordarea acestora, atunci când se elaborează programul de audituri, dar și pentru definirea obiectivelor, domeniului și criteriilor unui audit anume.

De asemenea ar trebui avute în vedere riscurile și oportunitățile atunci când se selectează echipa de audit și se stabilesc metodele de audit.

În capitolul 6 "Efectuarea auditului" există referiri la luarea în considerare a riscurilor și oportunităților atunci când se stabilește contactul inițial cu auditatul.

Există o subclauză specială dedicată abordării bazată pe risc pentru planificarea auditului.

Conducătorul echipei de audit ar trebui să adopte o abordare bazată pe riscuri pentru planificarea auditului pe baza informațiilor din programul de audit și a informațiilor documentate furnizate de auditat.

Planificarea auditului ar trebui să ia în considerare riscurile activităților de audit asupra proceselor auditatului și să furnizeze baza pentru acordul încheiat între clientul auditului, echipa de audit și auditat în legătură cu desfășurarea auditului.

Planificarea ar trebui să faciliteze programarea și coordonarea eficace a activităților de audit pentru a atinge obiectivele auditului în mod eficace.

Cantitatea de detalii furnizate în planul de audit ar trebui să reflecte domeniul și complexitatea auditului, precum și riscul de a nu atinge obiectivele de audit.

În planificarea auditului, conducătorul echipei de audit ar trebui să ia în considerare următoarele:

- a) componența echipei de audit și competența sa generală;
- b) tehnicile de eșantionare corespunzătoare;
- c) oportunități de îmbunătățire a eficacității și eficienței activităților de audit;
- d) riscurile pentru atingerea obiectivelor de audit create de planificarea neeficace a auditului;
- e) riscurile pentru auditat generate de efectuarea auditului.

Riscurile la adresa auditatului pot rezulta din prezența membrilor echipei de audit care influențează în mod negativ aranjamentele auditatului privind sănătatea și securitatea, mediul și calitatea, precum și produsele, serviciile, personalul sau infrastructura acestuia (de exemplu, contaminarea în camerele curate).

Pentru auditurile combinate, ar trebui să se acorde o atenție deosebită interacțiunilor dintre procesele operaționale și eventualele obiective și priorități concurente ale diferitelor sisteme de management.

De asemenea la stabilirea efectivă a planului de audit ar trebuie printre altele să se aloce resursele adecvate având la bază luarea în considerare a riscurilor și oportunităților legate de activitățile care urmează să fie auditate, iar planul de audit în sine ar trebuie să conțină orice acțiuni specifice care trebuie luate pentru a aborda riscurile legate de realizarea obiectivelor de audit și a oportunităților.

La stabilirea rolurilor și responsabilităților membrilor echipei de audit, dar și a observatorilor, ghizilor și interpretilor ar trebui să se aibă în vedere riscurile și oportunitățile asociate cu îndeplinirea obiectivelor auditului în cauză.

Stabilirea metodelor de audit efective este tot o chestiune de management al riscului și a oportunităților aferente obiectivelor auditului, și ar trebui să fie comunicate în timpul ședinței de deschidere și auditatului.

Pe parcursul auditului echipa de audit ar trebui să comunice fără întârziere auditatului orice risc semnificativ întâlnit care ar putea să afecteze buna desfășurare și obiectivele auditului.

În ISO 19011:2018 se precizează explicit că la clasificarea constatarilor în neconformități ar trebui să se aibă în vedere contextul organizației și riscurile aferente atât acestora cât și a produselor și serviciilor sale.

La stabilirea concluziilor auditului ar trebui să se stabilească gradul de conformitate cu criteriile de audit și robustețea sistemului de management, inclusiv eficacitatea sistemului de management pentru atingerea rezultatelor dorite, identificarea riscurilor și eficacitatea acțiunilor întreprinse de auditat pentru abordarea riscurilor.

Având în vedere cele de mai sus rezulta, evident că în capitolul 7 "Competența și evaluarea auditorilor" abordarea riscurilor este prezentă în mod explicit.

Atât pentru managerul programului de audit cât și pentru auditori sunt cerute competențe explicite referitoare la cunoștințe aferente determinării riscului și oportunităților, dar și posibilităților de abordare a acestora și chiar cunoștințe și competențe pentru managementul riscului.

Noua anexa A

O altă modificare importantă este extinderea Anexei A pentru a oferi îndrumări privind subiectele (noi) de auditat, cum ar fi contextul organizației, leadership și angajament, auditurile virtuale, riscuri și oportunități, ciclul de viață, conformarea și lanțul de furnizare.

Auditarea contextului

Pentru auditarea contextului auditorii ar trebui să confirme că au fost dezvoltate procese adecvate pentru aceasta și că acestea sunt utilizate în mod eficace, astfel încât rezultatele acestora să ofere o bază fiabilă pentru determinarea domeniului de aplicare și pentru dezvoltarea sistemului de management. Pentru a face acest lucru, auditorii ar trebui să ia în considerare dovezi obiective referitoare la următoarele:

- a) procesul (procesele) sau metoda (metodele) utilizate;
- b) adecvarea și competența persoanelor care contribuie la proces (proces);
- c) rezultatele procesului (lor);
- d) aplicarea rezultatelor pentru a determina domeniul de aplicare al SM și dezvoltarea sistemului de management;
- e) analizele periodice ale contextului, după caz.

Auditorii ar trebui să aibă cunoștințe sectoriale specifice și să înțeleagă instrumentele de management pe care organizațiile le pot utiliza pentru a face o evaluare cu privire la eficacitatea proceselor utilizate pentru a determina contextul.

Auditarea leadership-ului și angajamentului

Leadership-ul și angajamentul presupune asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management și îndeplinirea directă a unui număr de responsabilități și câteva responsabilități care pot fi delegate.

Auditorii trebuie să obțină dovezi obiective privind gradul în care managementul de vârf este implicat în luarea deciziilor legate de sistemul de management și modul în care acesta demonstrează angajamentul de a-și asigura eficacitatea.

Acest lucru poate fi realizat prin analiza rezultatelor proceselor relevante (de exemplu, politici, obiective, resurse disponibile, comunicări de la conducerea de vârf) și prin interviuarea personalului pentru a determina gradul de angajament al managementului de vârf.

Auditorii ar trebui, de asemenea, să urmărească interviuarea conducerii de vârf pentru a confirma că are o înțelegere adecvată a aspectelor specifice disciplinei relevante pentru sistemul lor de management, împreună cu contextul în care operează organizația, astfel încât să se asigure că sistemul atinge rezultatele dorite.

Auditorii trebuie să se concentreze nu numai pe conducerea la nivel de varf, ci și pe auditul leadership-ului și al angajamentului la alte niveluri de conducere, după caz.

Auditarea riscurilor și oportunităților

Acest lucru presupune stabilirea unor obiective principale pentru audit care să acopere:

- a) asigurarea credibilității procesului (proceselor) de identificare a riscurilor și a oportunităților;
- b) asigurarea că riscurile și oportunitățile sunt corect determinate și gestionate;
- c) analiza modului în care organizația abordează riscurile și oportunitățile determinate.

Un audit al abordării unei organizații în ceea ce privește determinarea riscurilor și a oportunităților nu trebuie efectuat ca activitate autonomă. Ar trebui să fie implicată în timpul întregului audit al unui sistem de management, inclusiv atunci când se interviează conducerea de vârf.

Un auditor trebuie să acționeze în conformitate cu următoarele etape și să colecteze dovezi obiective după cum urmează:

- a) intrările utilizate de organizație pentru determinarea riscurilor și oportunităților sale, care pot include:
 - 1) analiza aspectelor interne și externe;
 - 2) direcția strategică a organizației;
 - 3) părțile interesate, legate de sistemul său de management specific și cerințele acestora;
 - 4) sursele potențiale de risc, cum ar fi aspectele de mediu și pericolele de securitate etc.
- b) metoda prin care se evaluează riscurile și oportunitățile, care pot fi diferite între discipline și sectoare.

Tratarea de către organizație a riscurilor și oportunităților sale, inclusiv a nivelului de risc pe care dorește să îl accepte și a modului în care este controlat, va necesita aplicarea unei judecăți profesionale de către auditor.

Auditarea ciclului de viață

Pentru auditarea aspectelor aferente ciclului de viață, atunci când aplicarea unei perspective a ciclului de viață pentru produse și servicii este prevăzută în standul de referință, auditorii nu ar trebui să considere acest lucru drept o cerință de a adopta o abordare bazată pe ciclul de viață.

O perspectivă a ciclului de viață presupune luarea în considerare a controlului și a influenței pe care o are organizația asupra etapelor ciclului de viață al produselor și serviciilor sale. Etapele într-un ciclu de viață includ achiziția de materii prime, proiectarea, producția, transportul / livrarea, utilizarea, tratarea la sfârșitul vieții și eliminarea finală. Această abordare permite organizației să identifice domeniile în care, luând în considerare domeniul său, poate reduce la minim impactul său asupra mediului, adăugând valoare organizației. Auditorul ar trebui să utilizeze judecata sa profesională a modului în care organizația a aplicat o perspectivă a ciclului de viață în ceea ce privește strategia sa și:

- a) durata de viață a produsului sau serviciului;
- b) influența organizației asupra lanțului de aprovizionare;
- c) lungimea lanțului de aprovizionare;
- d) complexitatea tehnologică a produsului.

Dacă o organizație a combinat mai multe sisteme de management într-un singur sistem de management pentru a-și satisface propriile nevoi, auditorul ar trebui să analizeze cu atenție orice suprapunere în ceea ce privește luarea în considerare a ciclului de viață.

Auditul lanțului de aprovizionare / furnizare

Este posibil să se ceară auditarea lanțului de aprovizionare / furnizare cu cerințe specifice. Programul de audit ar trebui să fie elaborat având în vedere criteriile de audit aplicabile pentru tipul de subcontractanți și furnizori externi. Domeniul auditului lanțului de aprovizionare poate fi diferită, de ex. audit complet al sistemului de management, audit unic al procesului, audit de produs, audit al configurației.

Auditarea conformării în cadrul unui sistem de management

Echipa de audit trebuie să aibă în vedere dacă auditatul are procese eficiente pentru:

- a) identificarea cerințelor sale legale și reglementate și a altor cerințe pe care le-a asumat;

- b) gestionează activitățile, produsele și serviciile sale pentru a se conforma acestor cerințe;
- c) evaluarea stadiului sau de conformare.

Atunci când evaluează procesele pe care auditatul le-a implementat pentru a asigura respectarea cerințelor de conformare relevante, echipa de audit ar trebui să ia în considerare dacă auditatul:

- a) are un proces eficace de identificare a modificărilor cerințelor de conformare și pt examinarea acestora în cadrul managementului schimbării;
- b) are persoane competente pentru managementul proceselor de conformare;
- c) mentine și furnizează informații documentate adecvate privind stadiul conformării, conform cerințelor legale sau ale altor părți interesate;
- d) include cerințele de conformare în cadrul programului său de audit intern;
- e) abordează orice caz de neconfirmare;
- f) consideră performanța conformării în analizele efectuate de management.

Selectarea surselor de informații și esantionare

Exista de asemenea precizări explicite pentru selectarea surselor de informații și pentru esantionare.

Sursele de informații selectate pot să difere în funcție de domeniul și complexitatea auditului și pot să includă următoarele:

- a) interviuri cu angajații și cu alte persoane;
- b) observarea activităților, condițiilor și mediului pentru operarea proceselor;
- c) documente, cum ar fi: politici, obiective, planuri, proceduri, standarde, instrucțiuni, autorizații și permise, specificații, desene, contracte și comenzi;
- d) înregistrări, cum ar fi: înregistrări ale inspecțiilor, procese verbale ale ședințelor, rapoarte de audit, înregistrări ale programului de monitorizare și rezultate ale măsurărilor;
- e) rezumate ale datelor, analize și indicatori de performanță;
- f) informații despre planurile de eșantionare ale auditatului și despre procedurile pentru controlul eșantionării și procesele de măsurare;
- g) rapoarte din alte surse, de exemplu feedback de la clienți, sondaje și măsurări externe, alte informații relevante de la părți externe și clasificarea furnizorilor;
- h) baze de date și site-uri internet;
- i) simulare și modelare.

Din punct de vedere al esantionării se precizează că aceasta implică:

- a) stabilirea obiectivelor planului de eșantionare;
- b) selectarea amplexului și compoziției populației care urmează a fi eșantionată;
- c) selectarea unei metode de eșantionare;
- d) determinarea mărimii eșantionului care urmează a fi prelevat;
- e) efectuarea activității de eșantionare;
- f) colectarea, evaluarea, raportarea și documentarea rezultatelor,

Eșantionarea poate fi bazată pe raționament, având în vedere competența și experiența echipei de audit sau pe baze statistice, caz în care eșantionarea bazată pe atribute este utilizată atunci când există numai două rezultate posibile la eșantionare, pentru fiecare eșantion (de exemplu corect/incorect sau admis/respins), iar eșantionarea bazată pe variabile este utilizată atunci când rezultatele eșantionării apar în șir continuu.

Audituri virtuale

Având în vedere transformările avute în ultimii ani și ISO 19011 s-a modernizat și dedica un subcapitol al anexei A efectuării auditurilor virtuale / la distanță dar și posibilității ca în timpul auditurilor clasice efectuate prin vizitarea amplasamentului fizic, unele activități să se desfășoare virtual.

Auditurile la distanță se referă la utilizarea tehnologiei pentru colectarea de informații, interviuarea unui auditat etc. atunci când metodele "față în față" nu sunt posibile sau dorite.

Un audit virtual urmărește procesul standard de audit în timp ce utilizează tehnologia pentru a verifica dovezile obiective. Auditatul și echipa de audit ar trebui să asigure cerințele tehnologice adecvate pentru auditurile virtuale care pot include:

- a) asigurarea faptului că echipa de audit utilizează protocoale convenite de acces la distanță, inclusiv dispozitivele solicitate, software-ul etc;
- b) efectuarea de verificări tehnice înainte de audit pentru rezolvarea problemelor tehnice;
- c) asigurarea disponibilității și comunicării planurilor de urgență (de exemplu, întreruperea accesului, utilizarea tehnologiilor alternative), inclusiv furnizarea unui timp suplimentar de audit, dacă este necesar.

Competența auditorului ar trebui să includă:

- a) aptitudini tehnice pentru utilizarea echipamentelor electronice și a altor tehnologii adecvate în timpul auditării;
- b) experiența în întâlnirile virtuale pentru a efectua auditul de la distanță.

Atunci când conduce sesiunea de deschidere sau auditează practic, auditorul trebuie să ia în considerare și următoarele elemente:

- a) riscurile asociate auditurilor virtuale sau la distanță;
- b) utilizarea planurilor de etaj / diagrame ale locațiilor la distanță pentru referință sau cartografierea informațiilor electronice;
- c) facilitarea prevenirii întreruperilor și întreruperilor zgomotului de fond;
- d) solicitarea în prealabil a permisiunii de a face copii ale documentelor sau ale oricăror înregistrări, luând în considerare confidențialitatea și securitatea;
- e) asigurarea confidențialității și confidențialității în timpul pauzelor din timpul auditului, de ex. prin mutarea microfoanelor, oprirea camerelor.

Concluzii

ISO 19011:2018 nu este un standard pentru sisteme de management în sine. Nu adopta structura la nivel înalt stabilită în anexa SL. Dar a preluat multe din conceptele și ideile introduse de Anexa SL.

Noul standard menține aceleași șapte clauze ca și în prezent, dar subclauzele sunt mai logice și mai explicite. Multe cerințe sunt mai apropiate de ideile prezentate în părțile seriei de standarde ISO 17021 referitoare la competența auditorilor.

Deci va fi nevoie de o înțelegere a noilor cerințe și o reinstruire a tuturor auditorilor.

Pericolul cel mai mare va fi legat de preocuparea unora de a transforma gândirea bazată pe risc într-o abordare ostentativ-explicită și doar de formă prin evidențierea cu orice preț a riscurilor și poate și a oportunităților în toate documentele aferente auditului și nu în a aplica ceea ce dorește cu adevărat standardul și anume să se determine riscurile și oportunitățile împreună cu acțiunile aferente pentru abordarea lor și să se transpună aceste acțiuni în efectuarea efectivă a auditului și în primul rând în informațiile documentate menținute și apoi în măsura în care este necesar și în informațiile documentate păstrate.

București, 02.05.2018