DS/EN ISO 19011 - en vejledning i auditering af ledelsessystemer.



DS/EN ISO 19011 er en vejledning om auditering af ledelsessystemer, herunder principper for auditering, ledelse af auditprogrammer og gennemførsel af audits af ledelsessystemer. Kort sagt alle auditorers bibel.

Vejledningen indeholder udover væsentlige principper og begreber også krav til bedømmelse af kompetence hos de enkeltpersoner, der indgår i auditprocessen, inklusive den person, der leder auditprogrammet - kaldet Lead Auditor - samt de øvrige auditorer og det samlede auditteam.

Vejledningen gælder for alle virksomheder, der har behov for at udføre interne eller eksterne audit af ledelsessystemer eller lede et auditprogram. DS/EN ISO 19 011 kan også anvendes for andre typer audit, forudsat at der tages særligt hensyn til den specifikke kompetence, der er behov for.

7 væsentlige begreber du skal holde dig for øje som auditor...

Integritet
Grundlaget for professionalisme. Det vil sige, at du skal udføre arbejdet ærligt, udvise omhu og ansvarlighed, udvise kompetence, upartisk, udvise retfærdighed og være fordomsfri. Være opmærksom på enhver indflydelse, der kan udøves på din eller dine auditorers dømmekraft under auditeringen.

Retfærdig fremstilling
Der påhviler auditorerne en forpligtigelse til at rapportere *sandfærdigt og nøjagtigt*. Auditresultater, konklusioner og rapporter bør afspejle auditaktiviteterne sandfærdigt. Væsentlige hindringer og ikke-afklarede divergerende meninger bør rapporteres - særligt til den som leder auditeringen. Kommunikationen bør være sandfærdig, nøjagtig, objektiv, rettidig, tydelig og fuldstændig.

Rettidig professionel omhu
Auditorer skal udvise saglighed dømmekraft ved udførelsen af audit. Ligesom der skal udvises saglig dømmekraft i alle auditsituationer.

Fortrolighed
Auditorerne skal sikre informationssikkerhed. Auditorer bør udvise diskretion i anvendelsen og beskyttelse af den information de får kendskab til under auditeringen ligesom de skal sikre korrekt håndtering af denne information. Informationen må ikke anvendes uhensigtsmæssig for auditors eller auditkundens personlige vinding eller på en måde, der kan skade den auditeredes interesser. Dette princip omfatter korrekt håndtering af følsomme eller fortrolige oplysninger.

Uafhængighed
Uafhængighed er grundlaget for upartiskhed og objektive auditkonklusioner. Auditorer bør - hvor det er praktisk muligt - være uafhængig af den aktivitet der auditeres, således at de kan handle på en måde der er fri for fordomme og interessekonflikter. Auditorer bør forblive uafhængige under hele

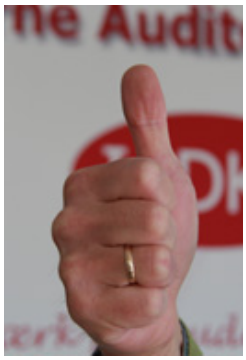
Lasse Ahm Consult ApS ● Ugledigevej 103 ● DK-4760 Vordingborg ● Tlf. +45 56 29 72 36
www.LasseAhm.dk ● E-mail: mail@lasseahm.dk ● CVR nr. 44662132 ● Bank Kto. 62206199887

auditprocessen. Når det ikke er muligt for interne auditorer at være uafhængige af den aktivitet, de auditerer, bør der gøres alt for at fjerne bias og fremme objektivitet.

Tilgang baseret på vidnesbyrd
Auditorer skal sikre at der anvendes en rationel metode til i en systematisk auditproces at nå frem til pålidelige og *reproducerbare* auditkonklusioner. Med reproducerbar menes at vidnesbyrdet skal være så stærkt at der ikke efterfølgende kan slås tvivl om auditorernes observationer. Vidnesbyrd bør være klare og tydelige og skal altså kunne "genskabes". Auditbeviserne skal være baseret på stikprøver, idet en audit udføres i løbet af et begrænset tidsrum med begrænsede ressourcer. Den udvalgte stikprøve bør være hensigtsmæssig og skal være tæt forbundet, der tillægges auditkonklusionerne.

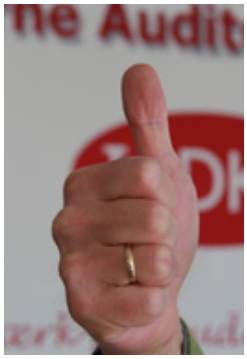
Risikobaseret tilgang
Auditorer skal sikre en risikobaseret tilgang til audit, der tager hensyn til risici og muligheder.
Den risikobaserede tilgang bør i høj grad påvirke planlægningen, programmet og den systematiske auditproces samt rapporteringen for at sikre, at der ved audit fokuseres på forhold, som er væsentlige for auditkunden, og for at nå målene for auditprogrammet.

Udarbejd selve auditplanen



Sørg for at holde fokus på (for-)målet for auditeringen. Auditplanen skal omfatte *omfang* og *antal af audits, typen af audits, varigheden, hvor auditeringen skal udføres* samt *tidsplan for selve auditeringen*. Det er væsentligt, at du tager stilling til hvilke procedure du skal følge under auditeringen og hvad der er de egentlige auditkriterier - det vil sige standarder, lovgivning, virksomhedens egne krav eller øvrige krav. I auditplanen ligger også overvejelser om hvordan du udvælger dit team (såfremt I er flere som skal auditere på én gang) samt hvilke ressourcer du har brug for undervejs. Du skal også overveje hvordan du håndterer fortrolighed og sikrer informationssikkerhed så dine auditregistreringer ikke går tabt under auditeringen.

Vær opmærksom på auditprogrammets mål



Overvej og tag stilling til ledelsens prioriteringer, kommercielle og andre forretningsmæssige hensigter, karakteristika ved processer, ledelsessystemmæssige krav, lov- og kontraktkrav og andre krav virksomheden har tilsluttet sig, behov for leverandørbedømmelse, behov for forventninger hos interessenter (herunder kunder), den auditeredes præstationsniveau, eventuelle risici, tidligere audits, modenhed af systemet m.v.

Næste step er at fastlægge auditprogrammet

Fastlæg rolle og ansvar for den der leder auditprogrammet - det vil sige *Lead Auditor*. Sørg for at få identificeret og evalueret eventuelle risici for auditprogrammet og fastlæg de øvrige auditorers ansvar. Gennemgå om nødvendigt relevante procedurer for auditeringen og sørg for at sikre passende registreringer undervejs. Som teamleder er du ansvarlig for at informere ledelsen om indholdet af programmet.

Auditkriterier

Vejledningen lægger vægt på, at auditkriterierne er tydelige og fastlagte ved planlægningen og gennemførslen af auditeringen. Med auditkriterier menes, det kravgrundlag, som danner grundlaget for auditprocessen. Kriterier er oftes den eller de ledelsesstandarder, som der auditeres op imod –

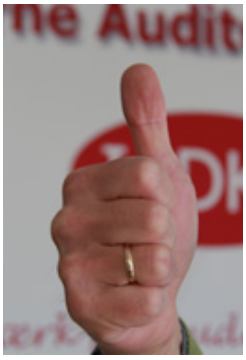
Lasse Ahm Consult ApS ● Ugledigevej 103 ● DK-4760 Vordingborg ● Tlf. +45 56 29 72 36
www.LasseAhm.dk ● E-mail: mail@lasseahm.dk ● CVR nr. 44662132 ● Bank Kto. 62206199887

eksempelvis ISO 9001, ISO 14001, FSSC 22000, ISO 27001. Kriterier er også det samlede ledelsessystem, som indeholde procedurer og instruktioner og andre elementer som er omfattet af ledelsessystemet og skrevet og forpligtende for auditkunden. Sidst, men ikke mindst, kan gældende lovgivning også være kriterier ved en audit. Det kan være EU-lovgivning, national lovgivning eller lokalt defineret lovgivning – eksempelvis lokale erhvervsregulativer, spildevandsgodkendelser, tilladelser til lagring af større mængder kemikalier etc. Kriterier kan også være forpligtelser som auditkunden har tilsluttet sig. Eksempelvis samhandelsaftaler, kvalitetsaftaler eller andre rammeaftaler med en kunder, leverandør eller 3. parts aftaler som garantiordninger, FN's verdensmål etc. Kriterierne danner således det samlede kravgrundlag, som auditorerne under auditeringen søger overensstemmelse med.

Vigtige kompetence hos den person som leder auditeringen

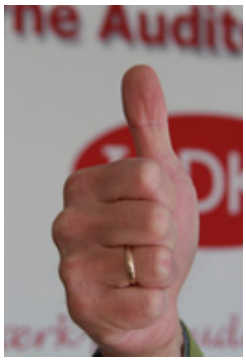
I vejledningen anses det for væsentligt, at den person som leder auditprogrammet besidder viden om auditprincipper, -procedurer, og –metoder. At personen har viden om ledelsessystemstandarder og referencedokumenter samt viden om gældende lovmæssige og andre krav som er relevante for den auditerede virksomhed/aktivitet. Ligeledes anses det i vejledningen for væsentligt, at lederen af auditeringen har viden om den auditeredes kunder, leverandører og andre interessenter.

Fastlæggelse af omfanget af auditprogrammet



Fastlæggelse af auditprogrammet bør være baseret på virksomhedens og aktiviteternes art, funktionalitet, kompleksitet, og modenhed af systemet. Vær også opmærksom på vigtigheden af aktiviteternes beliggenhed. Dette kan være yderst problematisk ved planlægning af auditering i udlandet. Du skal også være opmærksom på eventuelle konklusioner fra tidligere audits, sprog, kultur og sociale forhold, arbejdsmiljøhændelser, kriminelle handlinger eller miljøhændelser - kort sagt hele tilgængeligheden til disse informationer.

Personlig adfærd



Vejledningen DS/EN ISO 19 011 lægger vægt på at auditorer har den rette personlige adfærd i forberedelsen, gennemførslen, ved rapporteringen og ved opfølgningen af audits. Professionel adfærd er eksempelvis, at auditorer udviser *en korrekt etisk adfærd* – det vil sige rettidig, sandfærdig, oprigtig, ærlig og diskret. Men også egenskaber som *åbensindet, diplomatisk, observant, indsigtsfuld, målrettet, beslutsom, selvhjulpen, åben for forbedringer, kulturel indsigtsfuld og samarbejdssøgende* er professionelle egenskaber som er vigtige for at bestride arbejdet som auditor.

Fastlæggelse af kriterier for bedømmelse af auditorer

Vejledningen DS/EN ISO 19 011 foreskriver, at kriterier for bedømmelse af auditorer bør være kvalitative (eks. personlig adfærd, viden, udøvelse) **og** kvantitative (eks. antal års erfaring og uddannelse, antal gennemførte audits, antal timer i oplæring etc.). Ligeledes anbefales det at bedømmelsen ved at anvende 2 eller flere metoder og meget gerne en kombination af metoder.

Digitale værktøjer og kunstig intelligens

Lasse Ahm Consult ApS ● Ugledigevej 103 ● DK-4760 Vordingborg ● Tlf. +45 56 29 72 36
www.LasseAhm.dk ● E-mail: mail@lasseahm.dk ● CVR nr. 44662132 ● Bank Kto. 62206199887

Vejledningen lægger også vægt på anvendelsen af digitale værktøjer og kunstig intelligens (AI) i forbindelse med auditering. Auditorer bør have den nødvendige viden og kompetence til at anvende de digitale værktøjer, der benyttes under auditeringen, og samtidig være opmærksomme på de muligheder og risici, der er forbundet med anvendelsen. AI kan eksempelvis anvendes til forberedelse af audit, gennemgang af dokumentation, analyse af informationer og udarbejdelse af auditrapporter. Det er dog vigtigt, at auditor altid foretager en selvstændig og kritisk vurdering af de informationer og resultater, som teknologien frembringer. Auditor har fortsat ansvaret for auditresultaterne og konklusionerne. Der skal fortsat tages hensyn til *fortrolighed, informationssikkerhed og beskyttelse af virksomhedens oplysninger.*

Fjernauditering og virtuelle lokationer

ISO 19011 indeholder en vejledning om fjernauditering, hvor hele eller dele af auditeringen gennemføres uden fysisk tilstedeværelse hos den auditerede virksomhed. Dette kan eksempelvis ske ved anvendelse af Teams, videoforbindelser, skærmdeling og digital adgang til dokumenter og registreringer. Fjernauditering kan også omfatte virtuelle lokationer, hvor virksomhedens aktiviteter helt eller delvist udføres i digitale miljøer. Ved planlægningen skal auditor tage stilling til, om auditmetoden er hensigtsmæssig i forhold til auditformålet, de aktiviteter der skal auditeres, og muligheden for at indsamle tilstrækkelige og pålidelige auditbeviser. Det er væsentligt at være opmærksom på eventuelle *tekniske begrænsninger, informationssikkerhed, fortrolighed og risikoen for, at forhold ikke kan observeres eller vurderes tilstrækkeligt.* Fjernauditering kan med fordel kombineres med fysisk auditering, hvor det er relevant.

Generelle krav til valg af auditorer

Vejledningen DS/EN ISO 19 011 foreskriver, at auditorer bør have den viden og de færdigheder *som er nødvendige* og at alle auditorer bør have generisk viden (det vil sige løbende udvikling af deres auditorkompetencer) og auditorerne bør også have viden og faglighed af *sektorspecifik art* (med sektorspecifik viden menes særlig indsigt og viden i det område de skal auditere inden for).

Generelle krav til den auditor som leder teamet - også kaldet Lead Auditor

Den *ledende auditor* bør i følge DS/EN ISO 19 011 have den viden og de færdigheder der er nødvendige - herunder yderligere viden og færdigheder på følgende områder: planlægning og ledelse af auditprocessen, håndtering af usikkerhed, beskyttelse af auditteamets sundhed og sikkerhed, organisering og ledelse af auditeringen, ledelse af oplæring af nye auditorer samt håndtering af forhindringer og løsning af eventuelle konflikter undervejs i auditeringen.

Vedligeholdelse og forbedring af auditorers kompetencer

Vejledningen DS/EN ISO 19 011 foreskriver, at auditorer og teamledere løbende bør forbedre deres kompetencer gennem regelmæssigt at deltage i audits i ledelsessystemer og ved løbende faglig udvikling. Eks. erhvervserfaring, oplæring, studier på egen hånd, privatundervisning, konferencer etc.

Lasse Ahm Consult ApS ● Ugledigevej 103 ● DK-4760 Vordingborg ● Tlf. +45 56 29 72 36
www.LasseAhm.dk ● E-mail: mail@lasseahm.dk ● CVR nr. 44662132 ● Bank Kto. 62206199887

Har du yderligere spørgsmål til DS/EN ISO 19011 er du velkommen til at kontakte os på telefon 56 29 72 36.

Med venlig hilsen
Lasse Ahm Consult ApS

Lasse Ahm

Lasse Ahm Consult ApS ● Ugledigevej 103 ● DK-4760 Vordingborg ● Tlf. +45 56 29 72 36
www.LasseAhm.dk ● E-mail: mail@lasseahm.dk ● CVR nr. 44662132 ● Bank Kto. 62206199887